

Producto 2: Informe de resultados asociados a medición telefónica

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

ID: 1876-3-LP22

JOB: 22-024641

12 septiembre de 2022



Se sugiere citar este informe como:

Ipsos Chile (2021). *Producto 2: Informe de resultados asociados a medición telefónica del Estudio de Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Año 2022*. ID: 1876-3-LP2, JOB: 22-024641. Defensoría Penal Pública - Public Affairs Ipsos Chile. Santiago: 12 septiembre de 2022 [Manuscrito inédito en Portable Document Format].

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

En el presente informe siempre que es posible se intenta usar un lenguaje no discriminator 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 estudio de la satisfacción en contexto de pandemia.....	8
3. ENFOQUE TEÓRICO METODOLÓGICO DEL ESTUDIO.....	9
3.1 La medición de la Satisfacción de usuarios y usuarias.....	9
3.2 Supuestos teóricos metodológicos a considerar en la adecuación del modelo de medición	13
4. MARCO METODOLÓGICO DEL ESTUDIO.....	14
4.1 Enfoque metodológico para el logro de los objetivos y productos del estudio	14
4.2 Medición telefónica comparativa	15
4.2.1. Diseño muestral.....	15
4.2.2. Universo y tamaño muestral	16
4.2.3. Técnica: La encuesta telefónica aplicada por sistema CATI	19
4.2.4. Instrumento de recolección de información.....	19
4.2.5. Indicadores del trabajo de campo.....	20
4.2.6. Supervisión.....	21
4.2.7. Validación de la base de datos	22
5. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA TELEFÓNICA.....	23
5.1 Descripción del perfil de la muestra	23
5.2 Satisfacción general con el servicio de la Defensoría Penal Pública y percepción de calidad.....	25
5.3 Dimensiones de la satisfacción con el servicio de la Defensoría Penal Pública	37
5.3.1. Primer contacto con la Defensoría Penal Pública	43
5.3.2. Entrevista con la o el abogado de la Defensoría Penal Pública	51
5.3.3. El abogado o abogada defensor en la audiencia	61
5.3.4. El abogado o abogada defensor luego de la audiencia.....	67
5.4 Tasa de problemas	71
5.5 Lealtad entre personas usuarias	75
5.6 Prioridades de mejoramiento	84
5.7 Imagen de la Defensoría Penal Pública	87
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	90
7. BIBLIOGRAFÍA	103

8.	ANEXOS	104
8.1	Anexo 1: Material Workshop de Diseño de Cuestionario, 4 Julio 2022	104
8.2	Anexo 2: Cuestionario final.....	108
8.3	Anexo 3: Informe del Piloto y la Capacitación	116
8.4	Anexo 4: Informe de Supervisión y terreno	121
8.5	Anexo 5: Anexo digital: Tablas de resultados estadísticos (Archivo Excel).....	124
8.6	Anexo 6: Anexo digital: Presentación de resultados (Archivo PowerPoint).....	124
8.7	Anexo 7: Anexo digital: Base de Datos Piloto y Levantamiento del Estudio (SPSS)	124
8.8	Anexo 8: Anexo digital: Manual del Encuestador.....	124
8.9	Anexo 9: Compilación de informes de avance para sistematizar el trabajo de campo realizado	125

1. INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta el segundo informe de avance del “Estudio de Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública” adjudicado por Ipsos Chile, cuyo destinatario es la Defensoría Penal Pública. La identificación interna de Ipsos es el JOB 22-024641, mientras que la identificación en Mercado Público del estudio corresponde al ID- 1876-3-LP22

El objetivo general del estudio corresponde a desarrollar la ejecución de un servicio de auditoría externa que permita determinar los niveles de satisfacción usuaria con el servicio de defensa prestado por DPP, junto con diseñar una propuesta de trabajo y metodología de auditoría externa futura, fundada tanto en la experiencia nacional como internacional, con énfasis en la implementación de soluciones tecnológicas no presenciales e integración de mediciones multiplataformas de recolección de información, que se adapten a los nuevos escenarios descritos.

En tanto, los objetivos específicos asociados a este proyecto son los siguientes:

- 1) Implementar al menos una medición telefónica, en continuidad y comparabilidad con la recientemente contratada durante diciembre del año 2021. Esto es, tanto en lo que respecta su metodología de aplicación, como en el levantamiento y análisis de los datos resultantes.
- 2) Diseñar una propuesta de trabajo y metodología de auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria, respecto del servicio prestado por DPP, ajustada a las particularidades del servicio prestado por la Institución y en virtud de los recursos disponibles de toda índole, identificando previamente metodologías y prácticas de medición de la satisfacción de los(as) usuarios(as) empleadas a nivel nacional e internacional, tanto en el sector público como privado.
- 3) Desarrollar una medición de línea base, a partir del diseño de la propuesta de trabajo y metodología de auditoría externa generado previamente en el contexto del presente contrato, que permita iniciar un proceso de monitoreo continuo de largo plazo, con foco en la gestión de la información recopilada para la mejora continua de los niveles de satisfacción usuaria.

El desarrollo del estudio contempla seis informes en formato Word: Informe de Puesta en Marcha, Informe de resultados asociados a medición telefónica, Informe de Catálogo de metodologías y prácticas de medición de satisfacción usuaria, Informe de propuesta de trabajo y metodología de auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria futuras, Informe de aplicación de levantamiento y análisis de datos de línea de base e Informe de cierre de auditoría. Además de una presentación de resultados en formato PPT.

Este segundo informe, correspondiente al: Informe de resultados asociados a medición telefónica, se realiza en primer lugar una recapitulación de los antecedentes y el diseño metodológico del estudio, haciendo énfasis en la metodología, técnica, muestra de la encuesta telefónica. Además, también se presenta el análisis de la información y las conclusiones de la medición.

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, la institución busca “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.

La provisión de defensa penal pública se articula a través de defensores(as) locales y licitados, sistema denominado como Sistema Mixto de prestación de defensa penal. Presenta características únicas en el ecosistema del Sistema de Justicia chileno, así como a nivel de la región latinoamericana.

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. El último informe disponible de diciembre 2019.
- 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 permita comparar periódicamente los

resultados obtenidos, por medio de mediciones longitudinales, a través de un instrumento (cuestionario) estandarizado que incorpore las variables, atributos y áreas o aspectos del servicio considerados como relevantes tanto por los usuarios, como por la DPP. El último informe disponible de diciembre 2019.

El actual estudio se desarrolla en el marco de la línea de auditoría externa, correspondiente a la medición de la satisfacción usuaria en el año 2022.

2.3 El estudio de la satisfacción en contexto de pandemia

Durante el año 2020, Chile y el mundo se encontró en pandemia causada por la propagación del virus SARS-Cov-2 (Covid 19), lo que generó un impacto significativo en las áreas de trabajo que habitualmente se realizaban de forma presencial, tanto a nivel de atención de la ciudadanía y prestación del servicio de defensa, como de mediciones presenciales en el ámbito de auditorías de control y evaluación de procesos. (Defensoría Penal Pública, 2022)

Con el objetivo de mantener un monitoreo continuo en este contexto país, durante el mes de diciembre se realizó la contratación directa de un servicio de auditoría externa para conocer el grado de satisfacción de los(as) usuarios(as) para con el servicio prestado por Defensoría Penal Pública, mediante la aplicación de 2.000 encuestas telefónicas estructuradas, con la mantención de las escalas de respuesta y modelo de análisis vigente en mediciones previas emprendidas por Defensoría Penal Pública, asociadas a la medición de satisfacción general y satisfacción neta.

El estudio cuantitativo tuvo un carácter descriptivo, siendo el universo de análisis comprendido, el de imputados(as) de delitos atendidos por Defensoría Penal Pública, en un determinado período de tiempo acotado, según los registros de atenciones disponibles en los Sistemas Informáticos de la Institución. Este informe actualmente se encuentra en desarrollo.

La medición telefónica se constituye como el antecedente principal para la realización de una medición comparativa desarrollada en el año 2022 en el cumplimiento del primer objetivo específico de la presente licitación, resultados que se presentan en el actual informe. Mientras que los objetivos específicos 2 y 3 serán logrados por un rediseño del estudio tanto metodológico como de enfoque y posterior aplicación en una línea base.

3. ENFOQUE TEÓRICO METODOLÓGICO DEL ESTUDIO

3.1 La medición de la Satisfacción de usuarios y usuarias

El Modelo de Satisfacción de Usuarios y Usuarias corresponde al marco interpretativo con el cual se está desarrollando la perspectiva del trabajo en calidad de servicio y satisfacción. El objetivo de un Modelo de Satisfacción es identificar aquellas "palancas" que explican los juicios y percepciones de los clientes y/o usuarios, de forma de facilitar una gestión de los servicios o la oferta de una empresa, institución o servicio, enfocada en los clientes.

Este modelo se fundamenta en alinear 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 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.

Uno de los componentes del programa es la medición diagnóstica y de seguimiento de la satisfacción usuaria de los servicios públicos. 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 el Modelo de Experiencia de Forrester Research y Temking Group (Temking Group, 2015).

El modelo define que la experiencia de los clientes 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 cliente
- Relación o compañía: Vínculo que el cliente 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 clientes.

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 clientes:

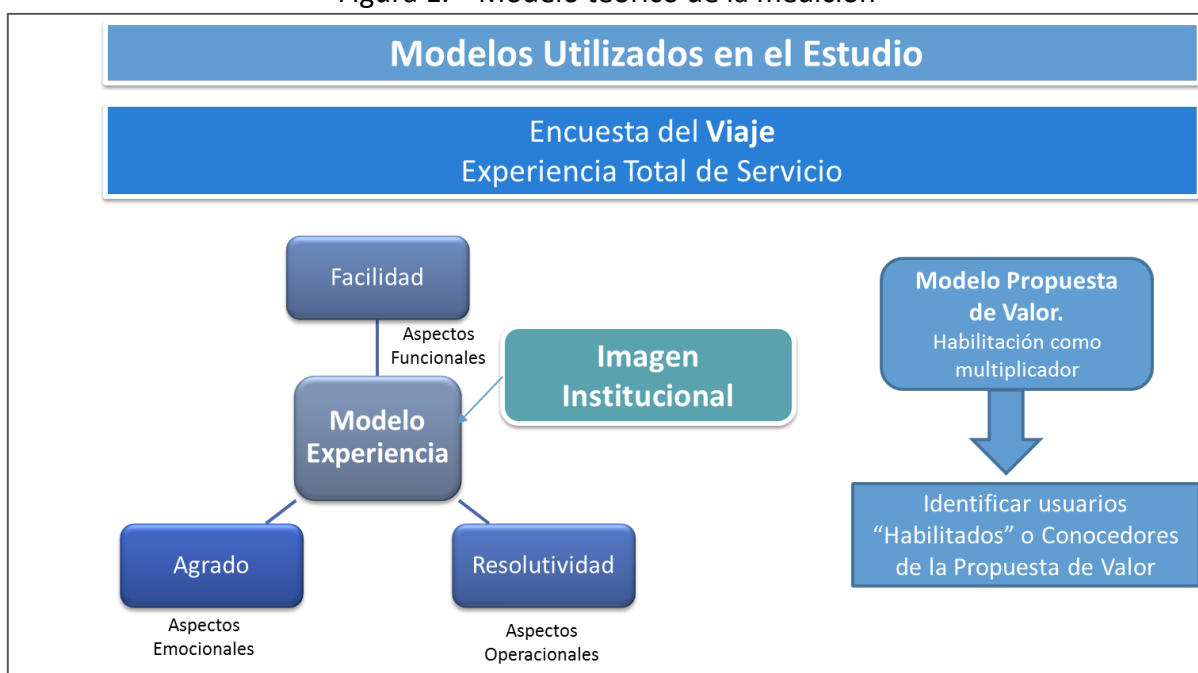
- Efectividad o resolutivead: Qué tan bien conseguí lo que requería. Se trata de un elemento de carácter operacional.
- Facilidad o simplicidad: Qué tan fácil fue la interacción. También elemento de carácter operacional.
- Emoción/agrado: Qué tan agradable/desagradable fue la experiencia. Elemento que 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 clientes o 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 clientes. 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 clientes 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 1. Modelo teórico de la medición



Fuente: BID – Ministerio de Hacienda. Informe Final Estudio Línea Base de Satisfacción. Junio 2016.

Desde el Modelo de Propuesta de Valor, desarrollo basado en las premisas antes enunciadas, se establecen las siguientes orientaciones teóricas (Aguilera, 2015):

- a) 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.
- b) Intangibilidad: Una característica central de los servicios es su intangibilidad, es decir, la dificultad de los clientes para evaluar ex ante y ex post su proceso de consumo del servicio.
- c) Habilitación de clientes: El supuesto central del modelo es que en la medida que las empresas o instituciones son eficaces en sus esfuerzos de comunicación los clientes 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 Enel 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 usuario, 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 Propuesta de Valor corresponde a seis dimensiones, respecto de la 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 clientes y, por lo tanto, generar comportamiento de lealtad en ellos.

2. Beneficios y resultados: Los clientes 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 de 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” los clientes 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 resolutive (permite que los clientes 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 clientes, 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 clientes 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.

3.2 Supuestos teóricos metodológicos a considerar en la adecuación del modelo de medición

En las bases técnicas de la Licitación 1876-3-LP22 “Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría del servicio prestado por la Defensoría Penal” se entregaron a modo de información de contexto las principales definiciones del servicio entregado por la Defensoría Penal Pública. Estas definiciones han sido asumidas como supuestos teóricos metodológicos que orientan a la investigación (Defensoría Penal Pública, 2022).

La unidad de medida o contabilización será la denominada causa-imputado. 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 n delitos, 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 corresponde a 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.

4. MARCO METODOLÓGICO DEL ESTUDIO

4.1 Enfoque metodológico para el logro de los objetivos y productos del estudio

El estudio busca el logro de tres objetivos de investigación que se traducen en cuatro productos de investigación. Para desarrollar estos productos se están implementando diversas técnicas de investigación: I) encuesta telefónica comparativa con antecedentes de investigación, II) análisis documental, III) consultoría y IV) posible encuesta mix-mode telefónica y presencial para levantamiento de línea base (según diseño recomendado).

El ordenamiento de los objetivos, productos y técnicas se expone en la Figura 2, a la que se agregan los indicadores de cumplimiento que corresponden a verificadores de cada etapa.

Figura 2. Resumen metodológico del Estudios

OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	PRODUCTOS POR OBJETIVO	TÉCNICA	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
1) Implementar al menos una medición telefónica, en continuidad y comparabilidad con la recientemente contratada durante diciembre del año 2021.	<ul style="list-style-type: none"> Medición de satisfacción usuaria comparativa con antecedentes de investigación mediante encuesta telefónica. 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis descriptivo, bivariado y multivariado de datos cuantitativos. Análisis predictivos y/o prescriptivos 	<ul style="list-style-type: none"> ISN general de la DPP, por dimensiones y atributos del modelo de medición Mapas de Incidencia y Resultados por KPI Identificación de brechas y mejoras Recomendaciones para la administración de la satisfacción y recomendaciones técnicas.
2) Diseñar una propuesta de trabajo y metodología de auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria, respecto del servicio prestado por DPP, ajustada a las particularidades del servicio prestado por la Institución y en virtud de los recursos disponibles de toda índole	<ul style="list-style-type: none"> Catálogo de metodologías y prácticas de medición de satisfacción usuaria en espacios públicos y privados, nacionales e internacionales 	<ul style="list-style-type: none"> Investigación documental Entrevistas institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> Matriz expositiva del catálogo de metodologías y prácticas Priorización de resultados
	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta teórica metodológica para un nuevo ciclo de mediciones externas de satisfacción usuaria 	<ul style="list-style-type: none"> Consultoría 	<ul style="list-style-type: none"> Lista de efectos y beneficios agrupados por dimensiones temáticas y por menciones individuales. Significación del Programa y valoración
3) Desarrollar una medición de línea base, a partir del diseño de la propuesta de trabajo y metodología de auditoría externa que permita iniciar un proceso de monitoreo continuo de largo plazo.	<ul style="list-style-type: none"> Medición de satisfacción usuaria en base a modelo teórico, técnica y muestras propuestas en fase de consultoría 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis descriptivo, bivariado y multivariado de datos cuantitativos. Análisis predictivos y/o prescriptivos 	<ul style="list-style-type: none"> ISN general de la DPP, por dimensiones y atributos del modelo de medición Mapas de Incidencia y Resultados por KPI Identificación de brechas y mejoras Recomendaciones para la administración de la satisfacción y recomendaciones técnicas.

Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

En la Propuesta Técnica de Ipsos y el Producto 1 correspondiente al Informe de Puesta en Marcha, se detallan las definiciones metodológicas de cada técnica de investigación y los aspectos relacionados con su implementación.

En el presente informe se abordará exclusivamente la técnica de la encuesta telefónica aplicada para el desarrollo del Producto 2.

4.2 Medición telefónica comparativa

A modo de resumen de la sección se presenta en la siguiente figura las características metodológicas de la primera etapa de investigación ejecutada.

Figura 3. Resumen metodológico de la Encuesta Telefónica

Metodología	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología cuantitativa, diseño muestral probabilístico consistente en el muestreo estratificado aporporcional, donde la Defensoría Penal Pública Regional conformó un total de 17 estratos.
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta telefónica semiestructurada, en base a cuestionario semiestructurado de duración promedio de 15 minutos, aplicado por personas encuestadoras en call center mediante sistema CATI
Universo	<ul style="list-style-type: none"> • Atenciones de personas imputadas de 14 años y más, correspondientes a causas atendidas por abogados defensores del sistema mixto de la Defensoría Penal Pública. El tamaño del universo alcanzó a 31.867 atenciones.
Muestra	<ul style="list-style-type: none"> • 2000 casos, con margen de error de $\pm 2,12\%$ para resultados totales con varianza máxima y con diseño de 95% de confianza en universo finito de 31.867 casos. El trabajo de campo fue desarrollado entre el 19 de julio y el 1 de agosto del 2022. • Marco muestral: Atenciones de junio 2022.
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 (CATI) y por análisis de consistencia de base de datos.

Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

4.2.1. Diseño muestral

El diseño muestral correspondió a muestreo estratificado. Esta definición incluyó las siguientes características:

1. Diseño muestral probabilístico: 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: Se trabajó con 17 estratos o grupos homogéneos que se obtuvieron por la residencia según Defensoría Regional. Los estratos medir fueron:

Tabla 1. Definición de Estratos para Encuesta Telefónica

		Estrato
Defensoría Regional	Arica y Parinacota	E1
	Tarapacá	E2
	Antofagasta	E3
	Atacama	E4
	Coquimbo	E5
	Valparaíso	E6
	O'Higgins	E7
	Maule	E8
	Ñuble	E9
	Biobío	E10
	Araucanía	E11
	Los Ríos	E12
	Los Lagos	E13
	Aysén	E14
	Magallanes	E15
	RM Norte	E16
	RM Sur	E17
TOTAL DE ESTRATOS		17

Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

4.2.2. Universo y tamaño muestral

El universo fue definido como atenciones de personas imputadas de 14 años y más, correspondientes a causas atendidas por abogados defensores del sistema mixto de la Defensoría Penal Pública en junio 2022, existentes en el registro de atenciones disponibles en los Sistemas Informáticos de la Defensoría Penal Pública.

La base de atenciones que entregó la Defensoría Penal Pública alcanzó a 32.069, pero estas atenciones incluían a la Defensoría Nacional, atenciones que no correspondían a un estrato válido del universo. Una vez descontados esos, se estableció que el universo alcanzaba a 31.867 atenciones, siendo un universo finito y habilitando para el cálculo final del margen de error de la muestra.

El siguiente paso correspondió a generar el marco muestral de la encuesta. Para tal efecto se descontaron los casos duplicados, que fueron identificados por RUT o RUC duplicados, los casos sin teléfonos y casos que no permitían contactación. El marco muestral alcanzó a 20.477 casos.

Tabla 2. Base de atenciones, Universo y Marco Muestral

	Base recibida	Universo de Atenciones	Atenciones duplicados por RUT o RUC, sin teléfono, u otro motivos de descarte	Marco muestral (Atenciones únicas)
Arica y Parinacota	1.198	1.198	447	751
Tarapacá	1.127	1.127	410	717
Antofagasta	707	707	187	520
Atacama	902	902	327	575
Coquimbo	4.398	4.398	2.419	1.979
Valparaíso	5.071	5.071	1.797	3.274
O'Higgins	826	826	218	608
Maule	1.653	1.653	386	1.267
Ñuble	1.010	1.010	326	684
Biobío	2.268	2.268	606	1.662
Araucanía	743	743	285	458
Los Ríos	727	727	229	498
Los Lagos	1.035	1.035	240	795
Aysén	595	595	223	372
Magallanes	114	114	34	80
RM Norte	5.298	5.298	1.778	3.520
RM Sur	4.195	4.195	1.478	2.717
Defensoría Nacional	202	0	0	0
Total	32.069	31.867	11.390	20.477

Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Para representar al universo, la muestra alcanzó a 2.000 casos, lo que implicó margen de error máximo de $\pm 2,12\%$ para resultados totales estimados a nivel de confianza de 95%, varianza máxima y universo finito de 31.867 casos.

La muestra de 2.000 casos fue segmentada en entre los 17 estratos de modo proporcional al universo, alcanzando a la siguiente muestra por Defensoría Penal Regional:

Tabla 3. Muestra con distribución proporcional por Defensoría Penal Regional

	Universo de Atenciones	Muestra	Margen de error	Macrozona	Muestra	Margen de error
Arica y Parinacota	1.198	74	11,04%	8.332	440	4,55%
Tarapacá	1.127	70	11,35%			
Antofagasta	707	50	13,37%			
Atacama	902	56	12,69%			
Coquimbo	4.398	190	6,96%			
Valparaíso	5.071	320	5,30%	7.550	505	4,21%
O'Higgins	826	60	12,19%			
Maule	1.653	125	8,43%			
Ñuble	1.010	68	11,48%	6.492	445	4,49%
Biobío	2.268	160	7,47%			
Araucanía	743	45	14,17%			
Los Ríos	727	50	13,38%			
Los Lagos	1.035	78	10,68%			
Aysén	595	36	15,84%			
Magallanes	114	8	33,56%			
RM Norte	5.298	345	5,11%	9.493	610	3,84%
RM Sur	4.195	265	5,83%			
Total	31.867	2000	2,12%	31.867	2.000	2,12%

Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Como es posible observar en la Tabla 3, el margen de error por Defensoría Penal Regional en general es alto para cada unidad, exceptuando las DPR de Coquimbo, Maule, Biobío, Región Metropolitana Norte y Región Metropolitana Sur. Por tanto, se procedió a agrupar en macrozonas como unidad de análisis territorial principal.

Resulta importante indicar que en el análisis de resultados se presentan cruces por la variable Defensoría Penal Regional, pero se deben tener las siguientes consideraciones:

- La apertura de resultados por Defensoría Penal Regional presenta baja fiabilidad dado el alto margen de error de la mayoría de las unidades, por lo que no se recomienda concluir a ese nivel territorial, sino usando la unidad macrozona.
- No se muestran los resultados de la DPR de Magallanes por tratarse solo de 8 casos, no cumplimiento el mínimo estadístico necesario para procesarse en forma independiente. Pero sí forman parte del cálculo total Defensoría Penal Pública.

4.2.3. Técnica: La encuesta telefónica aplicada por sistema CATI

La encuesta fue aplicada en Call Center con sistema CATI. Esto significa que una persona encuestadora telefónica interactuó con la persona encuestada, leyendo la encuesta e ingresando en línea las respuestas al software de captura.

En relación a la forma de selección de las y los encuestados, el procedimiento fue:

1. Sorteo aleatorio simple sobre cada estrato de la base de datos, sorteo que se aplicó directamente desde el sistema CATI para habilitar para el discado número telefónicos.
2. Una vez contactada la persona, se procedió a aplicar las preguntas filtros que permitieron determinar si correspondía al perfil del universo (correspondencia en el estrato en el que se ha clasificado).

La encuesta fue aplicada por 81 encuestadores y encuestadoras capacitadas para tal efecto, cuya capacitación fue realizada el 19 de julio 2022 y en días posteriores para quienes se agregaron al listado de encuestadores. Para más información, ver Anexo 7.3 Informe del Piloto y Capacitación.

Una vez habilitados en la aplicación de la encuesta y confirmados en el listado oficial de encuestadores/as iniciaron su trabajo el trabajo de levantamiento de información 19 de julio 2022 tras la capacitación, cuya labor concluyó el 1 de agosto 2022.

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

Se trabajó con un mínimo de 5 intentos y un máximo de 10 intentos por número telefónico. Además, se incluyó la posibilidad de agendamiento de las encuestas en caso de ser solicitado por la persona respondiente.

4.2.4. Instrumento de recolección de información.

Para el diseño del instrumento de recolección de datos se realizó un workshop organizado por Ipsos donde se revisó el instrumento 2021 y se adecuó consensuadamente a los objetivos de medición 2022, cautelando la comparabilidad de los principales indicadores.

Una vez aprobado el instrumento por la contraparte, éste fue ingresado a la unidad de scripting y posteriormente piloteado en base a 10 casos para asegurar su correcto funcionamiento y duración. Los casos del piloto no fueron incorporados a la muestra final. Para mayor información, ver Anexo 7.3 Informe del Piloto y Capacitación

El cuestionario tuvo una duración promedio de 17 minutos en la aplicación de 2000 casos, con una duración mínima de 9 minutos y 17 segundos y una duración máxima de 25 minutos y 23 segundos. No presentó problemas o tuvo necesidad de ajustes una vez iniciado el trabajo de campo.

4.2.5. Indicadores del trabajo de campo

En la medida que se generaron los llamados en forma aleatoria, se fue construyendo el recorrido de la base de datos, el que consiste en un informe extraíble del CATI que contiene toda la información de la contactación telefónica: fecha, resultado del contacto, número de intentos, persona contactada cuando se logra el contacto, reagendamiento, entre otros datos.

Se recorrió un total de 18.477 números telefónicos del total de 20.477 número disponibles, correspondiendo al 90,2% de los números disponibles. Los resultados por llamada se presentan en la Tabla 4 organizados por Códigos de Disposición.

Tabla 4. Códigos de disposición del recorrido de la Base de Datos

Dimensión	Código de Disposición	N	%
Entrevista Completa	Encuesta finalizada	2000	10,8%
Entrevista Parcial	Encuestas a medias	9	0,0%
Rechazo o Quiebre	Abandona Entrevista	284	1,5%
Rechazo o Quiebre	No desea contestar encuesta	1375	7,4%
Rechazo o Quiebre	No llamar nunca más	88	0,5%
Sin contacto	Agendado/Llamar más tarde	2544	13,8%
Sin contacto	Buzón de voz	1760	9,5%
Sin contacto	Llamar nuevamente	10	0,1%
Sin contacto	Numero Ocupado	33	0,2%
Elegibilidad desconocida, sin entrevista	No Contesta	6057	32,8%
Elegibilidad desconocida, sin entrevista	No se encuentra	249	1,3%
No elegible	Entrevista ya Realizada	338	1,8%
No elegible	Fuera de servicio	1795	9,7%
No elegible	No cumple con el filtro	529	2,9%
No elegible	Número equivocado	389	2,1%
No elegible	Número malo	36	0,2%
No elegible	Segmento Cerrado	981	5,3%
Total		18477	100%

Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Los códigos de disposición se agrupan en 6 códigos de disposición agrupados: encuestas completas, encuestas parciales, rechazos o quiebres, sin contacto, elegibilidad desconocida y no elegibles.

Tabla 5. Códigos de disposición generales (agrupados)

Código de Disposición General	N	%
Encuesta Completa	2000	10,8%
Entrevista Parcial	9	0,0%
Rechazo o quiebre	1747	9,5%
Sin Contacto	4347	23,5%
Elegibilidad Desconocida	6306	34,1%
No elegible	4068	22,0%

Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

A partir de estos datos se calcularon los siguientes indicadores de la base de datos y rendimiento del trabajo de campo:

Tabla 6. Indicadores de rendimiento del trabajo de campo

Tasa de Respuesta (Encuesta completas o parciales/Encuesta completas, parciales, rechazos o quiebres, sin contacto y elegibilidad desconocida)	Encuesta completas o parciales	2009
	Encuesta completas, parciales, rechazos o quiebres, sin contacto y elegibilidad desconocida	14409
	Tasa de Respuesta	13,9%
Tasa de Rechazo (Rechazos o quiebres /Encuesta completas, parciales, rechazos o quiebres, sin contacto y elegibilidad desconocida)	Rechazos o quiebres	1747
	Encuesta completas, parciales, rechazos o quiebres, sin contacto y elegibilidad desconocida	14409
	Tasa de Rechazo	12,1%
Tasa de Cooperación (Encuesta completas o parciales/Encuesta completas, parciales, rechazos o quiebres)	Encuesta completas o parciales	2009
	Encuesta completas, parciales, rechazos o quiebres	3756
	Tasa de Cooperación	53,5%

Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

4.2.6. Supervisión

Se había previsto supervisar el 20% del total de las encuestas. Finalmente, de un total de 2009 encuestas aplicadas, se supervisó un porcentaje de 26% de las encuestas, alcanzando un total de 513. 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.

Este proceso arrojó como resultado la anulación de 9 encuestas (1,8% 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 9 nueve encuestas adicionales, reemplazando los casos objetados.

Para mayor detalle, revisar el anexo 8.4. Informe de supervisión y Terreno.

4.2.7. Validación de la base de datos

La validación de la base de datos correspondió a un proceso aplicado en dos:

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 (ver anexo digital 6.4 Tablas de resultados estadísticos).

5. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA TELEFÓNICA

A continuación, se presentarán los resultados de la Encuesta Telefónica. Para tal efecto se organizará la información en base secciones que responderán preguntas de investigación en el siguiente orden:

Tabla 7. 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?	Satisfacción general con el servicio de la DPP
¿Cómo se explica este nivel de satisfacción?	Satisfacción por dimensión del servicio
¿Cuáles son los problemas reportados en el servicio de la DPP?	Ocurrencia de problemas
¿Qué aspectos se deberían mejorar?	Prioridades de Mejoramiento del servicio
¿Cuál es la imagen de la DPP?	Imagen institucional

Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

5.1 Descripción del perfil de la muestra

La muestra lograda fue de 2000 casos, organizados por Defensoría Penal Pública. La muestra, como se indicó previamente, se distribuyó proporcionalmente por Defensoría Penal Regional y luego fue sometida a ponderación según el peso de cada una de las 17 defensorías penales para corregir cualquier desviación de la muestra planeada.

Tabla 8. Muestra antes y después de la ponderación

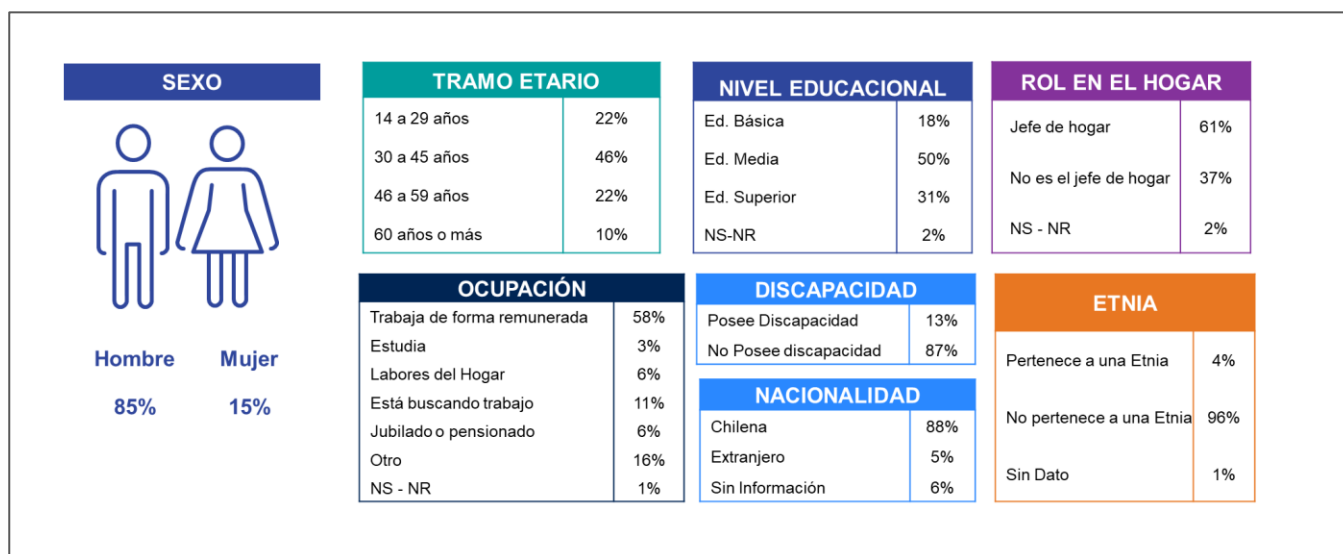
	MUESTRA SIN PONDERAR		MUESTRA PONDERADA	
	Muestra	Macrozona	Muestra	Macrozona
Arica y Parinacota	74	440	73	444
Tarapacá	70			
Antofagasta	50			
Atacama	56			
Coquimbo	190	505	193	503
Valparaíso	320			
O'Higgins	60			
Maule	125	445	124	444
Ñuble	68			
Biobío	160			
Araucanía	45			
Los Ríos	50	610	49	609
Los Lagos	78			
Aysén	36			
Magallanes	8			
RM Norte	345	610	344	609
RM Sur	265			
Total	2000	2000	2000	2000

Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

En términos de variables sociodemográficas, la muestra tuvo la siguiente distribución:

- a) 85% de hombres
- b) 90% de la muestra menor a 60% con la mayor concentración entre 30 y 45 años con 46%
- c) 68% de personas con educación media o menos
- d) 61% de jefes de hogares
- e) 58% de personas que desarrollan actividades remuneradas
- f) 13% de personas discapacitadas
- g) 5% de personas extranjeras
- h) 4% de personas pertenecientes a etnias

Figura 4. Perfil de la muestra en variables sociodemográficas

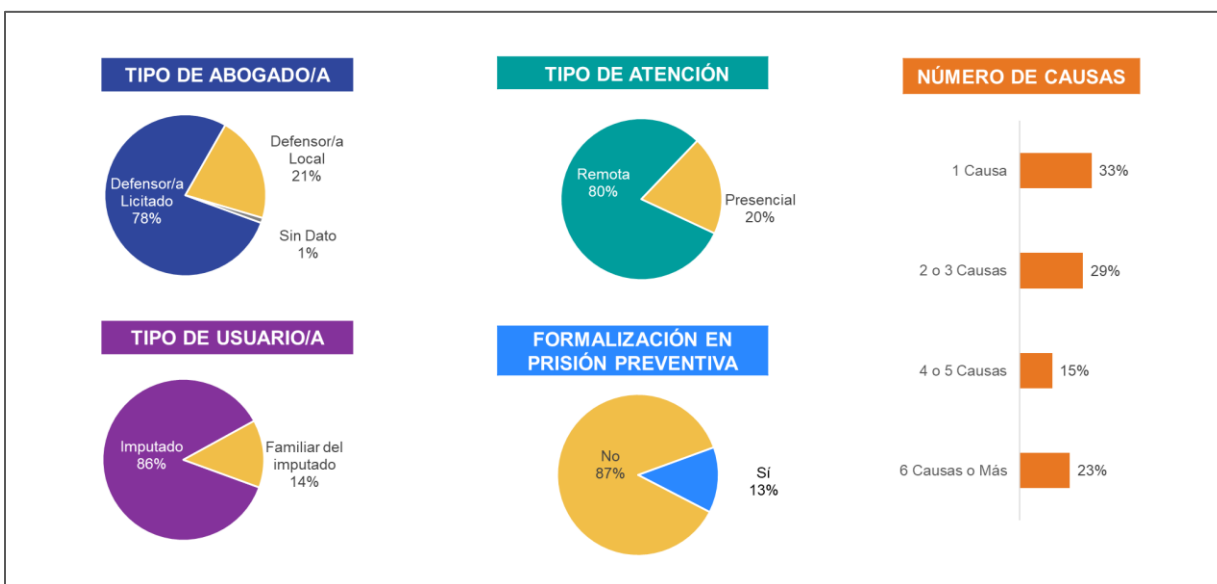


Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Por otra parte, la muestra se describe en relación a variables relacionadas con la atención de la causa, presentando la siguiente distribución:

- a) 78% de las personas respondieron por una atención atendida por un defensor o defensora licitada
- b) Sólo 20% de las atenciones habían sido presenciales, mientras que 80% fueron remotas
- c) En relación al número de causas, 33% de las personas presentó solo una causa, mientras que 67% tenía 2 o más causas
- d) 86% de las personas que respondieron correspondieron a la persona imputada, mientras que 14% fueron familiares de la persona imputada que tuvieron atención por parte de la Defensoría Penal Pública
- e) 13% había tenido formalización en prisión preventiva

Figura 5. Perfil de la muestra en variables de la causa

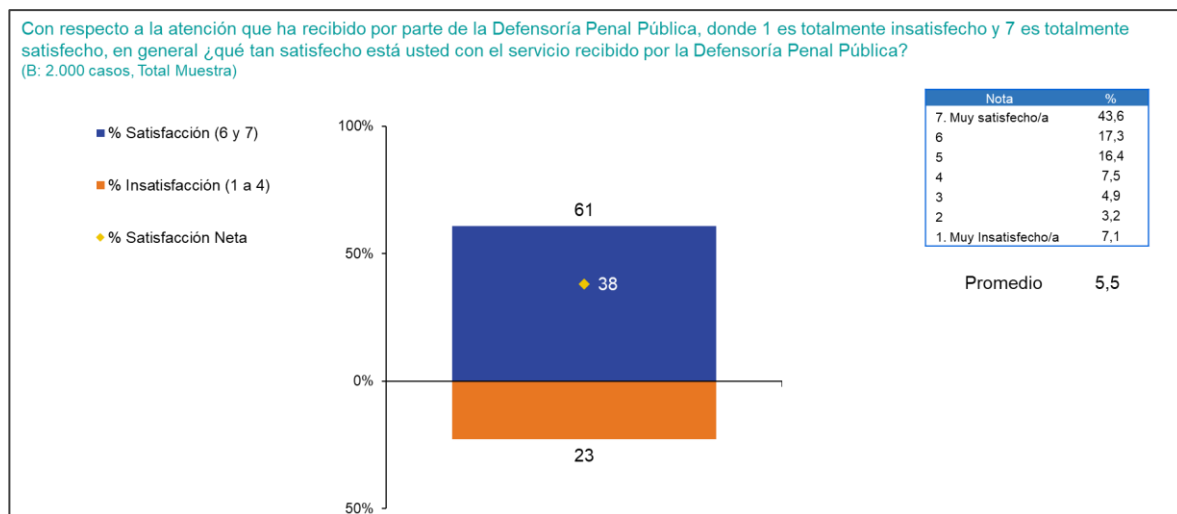


Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

5.2 Satisfacción general con el servicio de la Defensoría Penal Pública y percepción de calidad

Cada persona de la muestra fue consultada al inicio del instrumento por nivel de satisfacción con el servicio recibido por parte de la Defensoría Penal Pública, expresando su nivel de satisfacción en escala de 1 a 7. El resultado arrojó que un 61% de las personas clasificó en el polo de la satisfacción (notas 6 y 7), siendo 44% quienes expresaron su nivel de satisfacción con nota 7. En el polo de la insatisfacción (nota 1 a 4) clasificaron 23% de las personas consultadas. La satisfacción neta, o diferencia entre el porcentaje de satisfacción e insatisfacción, fue de 38%.

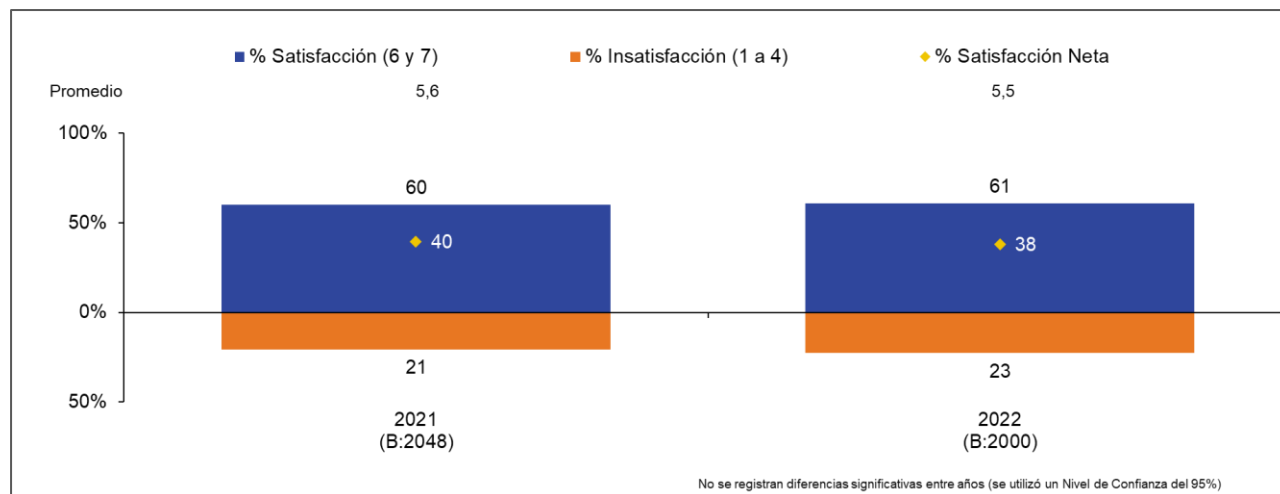
Figura 6. Satisfacción general con servicio de la Defensoría Penal Pública



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Este resultado es estadísticamente equivalente al observado en el estudio Auditoría Externa Medición De Satisfacción Usuaría 2021, donde la satisfacción alcanzó a 60% y la insatisfacción a 23, con satisfacción neta de 40%. En otras palabras, el nivel de satisfacción con el servicio de la Defensoría Penal Pública registrado a fines del año 2021 se ha mantenido en el 2022.

Figura 7. Evolutivo de la Satisfacción con servicio de la Defensoría Penal Pública

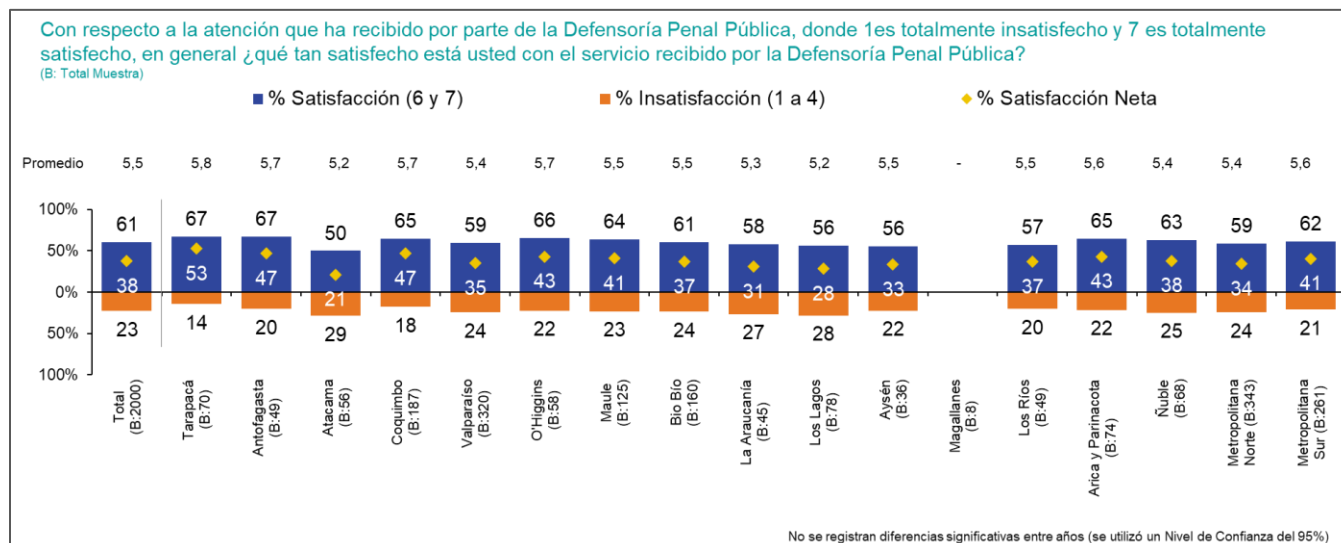
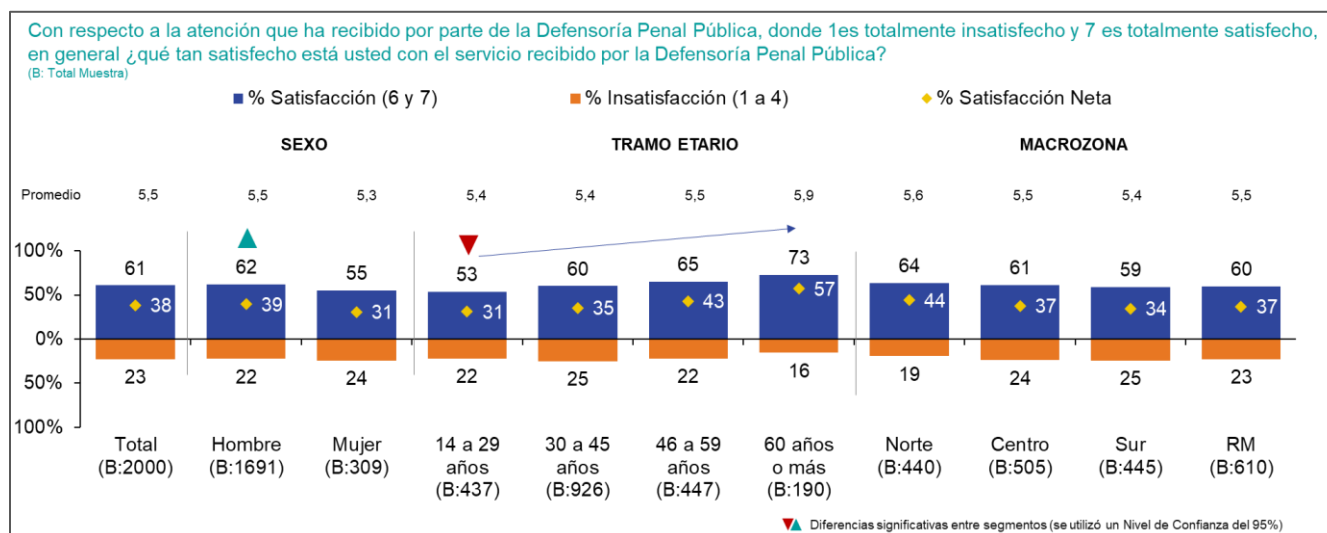


Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Al revisar los niveles de satisfacción por segmentos que conforman el estudio se pudo constatar los siguientes resultados:

- a) Los hombres que han sido beneficiarios del servicio de la Defensoría Penal Pública están más satisfechos que las mujeres (62% versus 55%, con netos de 39% y 31% respectivamente)
- b) La satisfacción aumenta con la edad de la persona beneficiaria, iniciando en una satisfacción neta de 31%% entre quienes tienen de 14 a 29 años, aumenta a 35% entre beneficiarios de 30 a 45 años, luego asciende a 43% entre personas de 46 a 59 años y alcanza su punto más alto con 57% entre las personas de 60 años y más.
- c) No se observan diferencias significativas en niveles de satisfacción por macrozona.
- d) Al comparar por Defensorías Penales Regionales no es posible establecer diferencias significativas. Se reitera que el margen de error es alto en la mayoría de la Defensorías Penales Regionales. No obstante, es posible indicar que comparativamente destacan las DPR de Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo, O'Higgins, Maule, Los Ríos y Región Metropolitana Sur por presentar satisfacciones netas superiores a 40%. Mientras que Atacama y Los Lagos se encuentra por debajo del 30% de satisfacción neta.

Figura 8. Satisfacción con servicio de la Defensoría Penal Pública según segmentos



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Con objeto de determinar la existencia de segmentos diferenciados en la muestra, se aplicó el análisis Chaid o Árbol de resultados¹, la variable dependiente fue la satisfacción general con el servicio de la Defensoría Penal Pública, mientras que las variables explicativas sometidas a análisis fueron variables sociodemográficas:

¹ CHAID, o detección automática de interacciones mediante chi-cuadrado (del inglés Chi-squared Automatic Interaction Detection), es un método de clasificación para generar árboles de decisión mediante estadísticos de chi-cuadrado para identificar divisiones óptimas. Con este método, se pone a prueba un conjunto de variables explicativas como fuentes de clasificación para establecer las combinaciones en las que se observa diferencia estadísticamente significativa.

Tabla 9. Variables del Análisis Chaid de Variables Sociodemográficas

Variable	Estatus	Escala	Tratamiento
A1. Satisfacción general	Dependiente	Ordinal	Recodificada a dicotómica: 6 y 7 versus 1 a 4
Sexo	Independiente	Nominal	Dicotómica
Nacionalidad	Independiente	Nominal	Recodificada a 3 categorías: Chileno/a, Extranjero/a y Sin información
Pertenencia a etnia	Independiente	Nominal	Recodificada a 3 categorías: Pertenece a una Etnia, No pertenece a una Etnia y Sin información
Z2. Jefatura de hogar	Independiente	Nominal	Recodificada a 3 categorías: Es el jefe de Hogar, No es el jefe de hogar y NS-NR
Z3. Nivel Educativo	Independiente	Ordinal	Recodificada a 4 categorías: Ed. Básica, Ed. Media, Ed. Superior y NS-NR
Z5. Condición de Discapacidad	Independiente	Nominal	Recodificada a 2 categorías: Posee Discapacidad y No Posee discapacidad

Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

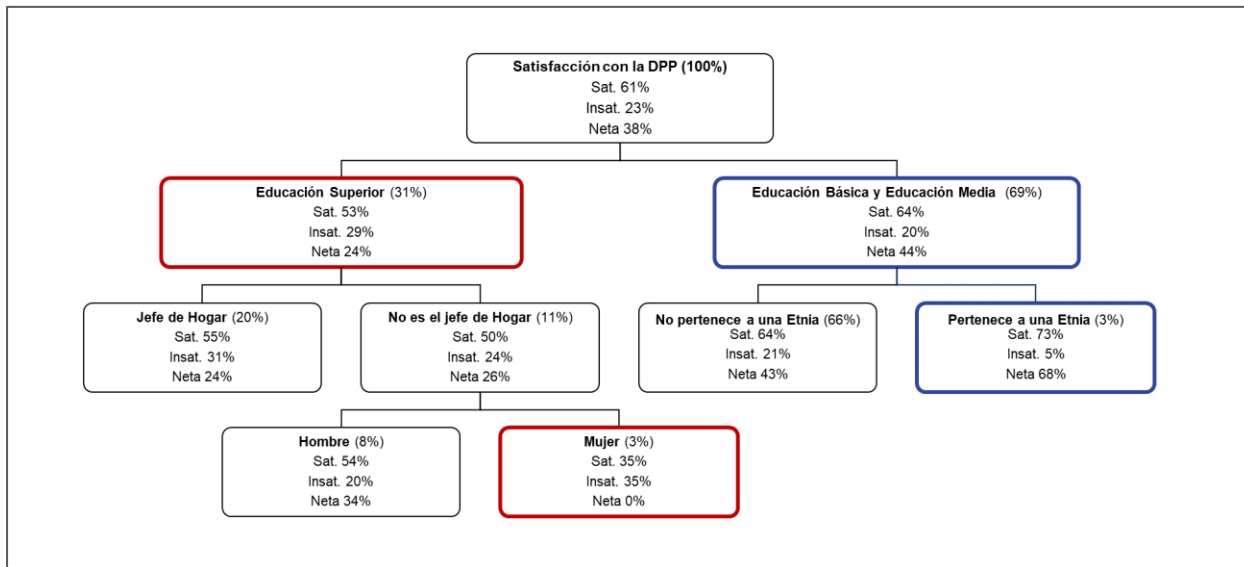
Los resultados del Análisis Chaid arrojaron que la principal que discrimina en el nivel de satisfacción correspondió al nivel de educación de las personas, variable que en general se encuentra correlaciona con el nivel socioeconómico, la satisfacción es mayor entre quienes tienen menor nivel de educación (básica o media) aumentando de un neto de 38% a nivel global a 44% en este grupo.

A su vez entre las personas de menor nivel de educación una segunda variable que expresa diferencia en el nivel de satisfacción corresponde a la pertenencia a una etnia, siendo quienes pertenecen quienes alcanzan el mayor nivel de satisfacción alcanzando un neto de 68%.

Por otra parte, las personas de mayor nivel de educación superior, quienes se encuentran menos satisfechos (neto de 24%) se dividen en dos grupos: quienes son jefes de hogar y quienes no cumplen ese rol. Entre los jefes de hogar la satisfacción es menor: neto de 24% comparativamente con el neto de 26% de los que no son jefes de hogar. Aunque la principal diferencia se expresa en el nivel de insatisfacción, indicador que alcanza a 31% entre los jefes de hogar y desciende a 24% entre quienes no cumplen ese rol.

Pero entre quienes no son jefes de hogar se presenta el grupo de menor grado de satisfacción con el servicio de la Defensoría Penal Pública, correspondiendo a las mujeres. En este grupo la satisfacción neta es de 0%, siendo 35% las mujeres satisfechas y 35% las mujeres insatisfechas con el servicio.

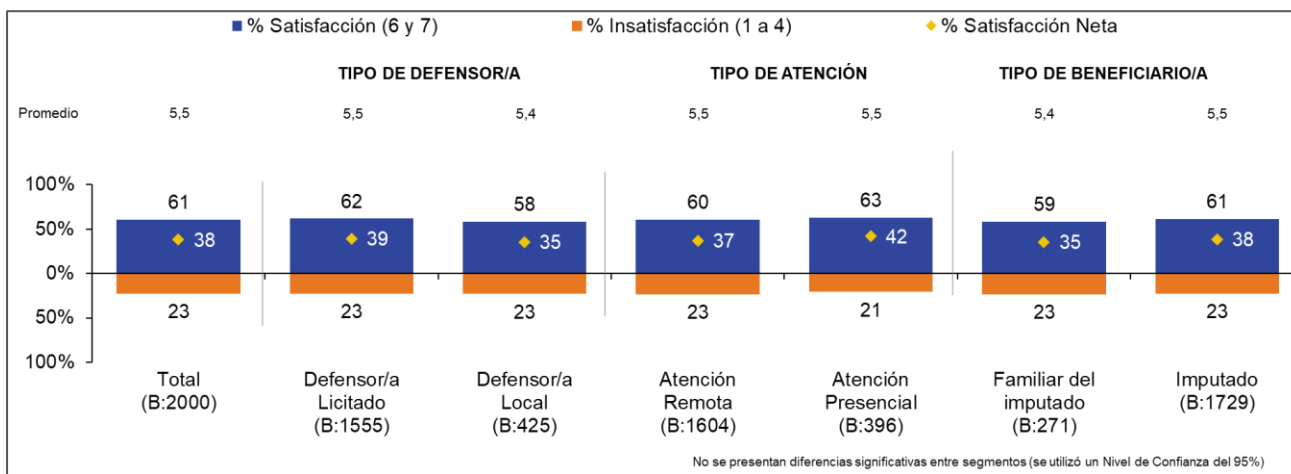
Figura 9. Chaid: ¿qué perfiles de personas beneficiarias están más satisfechas con la Defensoría Penal Pública?



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Otro enfoque de segmentación correspondió a la comparación según variables de relacionadas con la causa: tipo de defensor (licitado o local), tipo de atención (remota o presencial) o tipo de beneficiario consultado (familiar o persona imputada). El análisis no arrojó diferencias significativas entre grupos, así como tampoco el análisis Chaid realizado en base a estas variables.

Figura 10. Satisfacción con servicio de la Defensoría Penal Pública según variables de la causa



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

La siguiente consulta fue respecto de los motivos del nivel de satisfacción expresado en nota 1 a 7. Para tal efecto se aplicó una pregunta abierta que posteriormente fue codificada.

El resultado indica que las personas que se expresaron estar satisfechas con el servicio (notas 6 y 7) lo calificaron con esa nota principalmente por tres motivos lo acogidos que se sintieron por el servicio, el nivel de efectividad o profesionalismo que percibieron del servicio y el nivel de información que recibieron. Esto se expresa en las siguientes menciones: porque habían recibido una buena atención, trato o trato amable (31%), por la efectividad, buena defensa o profesionalismo (21%) y por la información clara, sencilla o detallada (19%).

En cambio, quienes se manifestaron como insatisfechos con el servicio, aludieron como principal razón la ausencia de contacto con ella o el abogado (32%) y un insuficiente nivel de información expresado como información poco clara o lenguaje muy técnico (19%).

Figura 11. Satisfacción con servicio de la Defensoría Penal Pública según variables de la causa



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

En cambio, quienes se manifestaron como insatisfechos con el servicio, aludieron como principal razón la ausencia de contacto con ella o el abogado (32%) y un insuficiente nivel de información expresado como información poco clara o lenguaje muy técnico (19%).

Al examinar los motivos de satisfacción por las variables de cruce descriptivas de la muestra, se observan las siguientes diferencias significativas:

- Mayor reconocimiento de la buena atención, buen trato o amabilidad a mayor edad y en las atenciones presenciales.
- Más menciones de efectividad o buena defensa entre quienes recibieron atención remota y entre las personas imputadas.
- Más menciones de información clara, sencilla y detallada, así como de respuesta a requerimientos entre los familiares de imputados.
- Más menciones de presencia, disponibilidad y buena comunicación entre las mujeres.

e) Más menciones de una buena evaluación general sin entrar especificar entre los hombres y personas imputadas.

Tabla 10. Motivos de evaluación de satisfacción con servicio de la Defensoría Penal Pública según segmentos

% Razones para evaluar con nota 6 o 7	Total	Sexo		Tramo Etario				Macrozona			
		Hombre	Mujer	14 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 años o más	Norte	Centro	Sur	RM
		Base	1209	1040	169	230	554	290	135	277	308
Buena atención, buen trato, amabilidad	31	32	28	23	28	35	50	29	32	33	31
Efectividad, buena defensa, profesionalismo	21	21	18	20	22	19	18	24	18	19	21
Información clara, sencilla, detallada	19	18	22	19	19	19	17	18	19	16	20
Respuesta a requerimientos, ayuda, orientación	14	13	17	16	14	14	13	13	14	12	16
Presencia, disponibilidad, buena comunicación	11	10	16	11	12	9	12	10	12	10	12
Buena evaluación general, buen servicio	9	10	4	11	9	7	10	8	10	10	8
Compromiso, interés, atención, preocupación	7	6	9	7	7	9	4	9	7	4	7
Sin contacto, no responden o no conoce a abogado	6	6	7	7	6	8	4	5	7	8	6
Rapidez, tiempos cortos, agilidad	4	4	5	4	5	4	0	4	5	3	4
Confianza, empatía, apoyo	4	4	4	2	4	4	5	4	2	5	5
Información poco clara, lenguaje técnico	3	3	5	3	3	3	1	4	4	3	2
Demoras en el proceso, lentitud general	2	2	2	1	2	4	1	3	1	3	2
Cambios de abogado defensor	2	2	0	2	2	2	2	3	1	2	2
Otros	10	10	9	13	11	7	8	10	12	10	9
NS - NR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1

% Razones para evaluar con nota 6 o 7	Total	Tipo de Abogado		Tipo de Atención		Tipo de Usuario	
		Licitado	Local	Remota	Presencial	Familiar del imputado	Imputado
		Base	964	248	973	249	159
Buena atención, buen trato, amabilidad	31	32	29	30	38	37	31
Efectividad, buena defensa, profesionalismo	21	21	19	22	16	14	22
Información clara, sencilla, detallada	19	18	22	19	18	26	18
Respuesta a requerimientos, ayuda, orientación	14	15	11	14	12	20	13
Presencia, disponibilidad, buena comunicación	11	11	13	11	11	14	11
Buena evaluación general, buen servicio	9	9	8	9	8	5	10

Compromiso, interés, atención, preocupación	7	6	9	7	5	7	7
Sin contacto, no responden o no conoce a abogado	6	6	6	6	8	5	7
Rapidez, tiempos cortos, agilidad	4	4	6	4	5	5	4
Confianza, empatía, apoyo	4	4	4	3	5	4	4
Información poco clara, lenguaje técnico	3	3	3	3	1	3	3
Demoras en el proceso, lentitud general	2	2	3	2	2	4	2
Cambios de abogado defensor	2	2	1	2	1	2	2
Otros	10	10	12	10	10	8	10
NS - NR	1	1	1	1	1	1	1

Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
 Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Al realizar el mismo ejercicio entre las personas insatisfechas prácticamente no se observan diferencias significativas entre los distintos perfiles, excepto por más menciones de abandono por parte de abogados en las atenciones presenciales.

Tabla 11. Motivos de evaluación de insatisfacción con servicio de la Defensoría Penal Pública según segmentos

% Razones para evaluar con nota 1 a 4	Total	Sexo		Tramo Etario			Macrozona			
		Hombre	Mujer	14 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	Norte	Centro	Sur	RM
Base	453	378	75	96	230	98	85	120	109	139
Sin contacto, no responden, no conoce a abogado	32	34	23	39	30	33	27	32	25	41
Información poco clara, lenguaje técnico	19	19	23	25	20	13	28	17	18	17
Pocas competencias y preparación de abogados	9	8	15	5	9	10	8	8	10	9
Cambios de abogado defensor	9	8	11	8	7	12	9	7	13	7
Falta de compromiso, desinterés, indiferencia	9	9	8	14	8	6	7	12	6	9
Demoras en el proceso, lentitud	8	8	8	4	8	13	7	6	13	8
Poca efectividad, resolución de caso negativa	8	7	13	7	10	6	7	8	10	8
Mal trato, mala atención	8	7	8	6	6	13	8	8	8	6
Sin respuesta a dudas o requerimientos	7	7	9	7	8	4	11	3	7	8
Investigación deficiente, sin conocimiento de causa	5	4	8	3	4	7	2	5	6	6
Problemas con horarios o agendamientos	4	4	3	3	4	2	6	6	1	2
No lo escucharon, no pudo opinar	4	3	5	4	3	4	1	5	5	3
Información errónea, malos procedimientos y/o gestión	3	3	7	3	5	0	6	3	4	2

Falta de empatía, apoyo	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3
Abandono del caso, abogados no se presentan	2	2	3	2	3	3	4	2	0	4
Prejuicio por culpabilidad, no se respetan derechos, discriminación	2	2	3	2	3	3	1	2	2	4
Mala evaluación en general	2	2	1	1	3	2	2	3	1	2
Otros	5	6	3	4	5	7	5	6	8	3
NS - NR	1	1	0	2	0	0	1	0	1	1

% Razones para evaluar con nota 1 a 4	Total	Tipo de Abogado		Tipo de Atención		Tipo de Usuario	
		Licitado	Local	Remota	Presencial	Familiar del imputado	Imputado
Base	453	350	97	371	82	63	390
Sin contacto, no responden, no conoce a abogado	32	30	38	33	28	37	31
Información poco clara, lenguaje técnico	19	19	22	20	17	22	19
Pocas competencias y preparación de abogados	9	9	10	9	11	5	10
Cambios de abogado defensor	9	8	13	8	11	5	9
Falta de compromiso, desinterés, indiferencia	9	9	9	10	4	6	9
Demoras en el proceso, lentitud	8	8	10	9	5	14	7
Poca efectividad, resolución de caso negativa	8	8	7	8	10	6	9
Mal trato, mala atención	8	8	5	8	6	8	7
Sin respuesta a dudas o requerimientos	7	7	6	6	12	5	7
Investigación deficiente, sin conocimiento de causa	5	4	8	5	6	2	6
Problemas con horarios o agendamientos	4	3	5	4	2	0	4
No lo escucharon, no pudo opinar	4	4	1	4	1	2	4
Información errónea, malos procedimientos y/o gestión	3	3	5	3	4	0	4
Falta de empatía, apoyo	3	4	1	3	2	5	3
Abandono del caso, abogados no se presentan	2	2	3	3	1	0	3
Prejuicio por culpabilidad, no se respetan derechos, discriminación	2	3	0	2	6	0	3
Mala evaluación en general	2	2	4	2	4	2	2
Otros	5	6	4	5	5	8	5
NS - NR	1	1	0	1	0	0	1

- Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
- Porcentaje significativamente menor entre segmentos

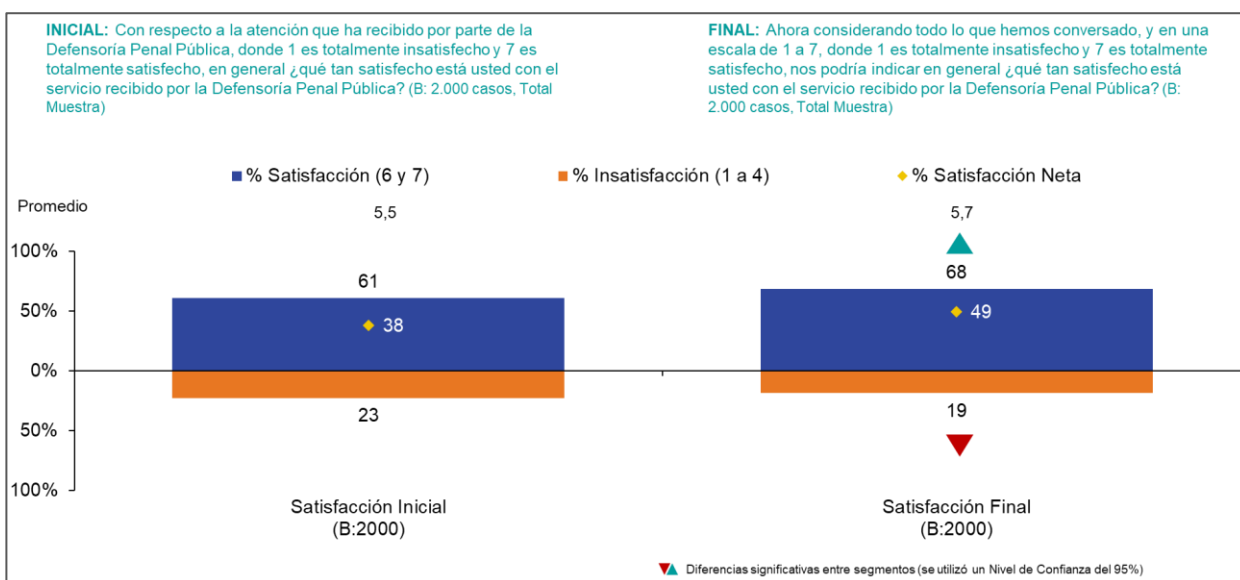
Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Finalmente, se examinó el efecto cuestionario. Este ejercicio buscó establecer cuál es la diferencia que tiene el revivir el servicio recibido por parte de la Defensoría Penal Pública a través de las preguntas que van rememorando en forma ordenada temporalmente los diversos momentos y actividades realizadas en el contexto del servicio.

El ejercicio consiste en consultar al inicio del instrumento la satisfacción general, lo que corresponde a los resultados que se han presentado previamente. Y luego volver a consultar por la satisfacción general al término del cuestionario considerando todo lo consultado en el cuestionario.

El resultado del ejercicio demostró un efecto positivo producto del ejercicio de recordación del servicio donde la satisfacción aumentó de 61% a 68% entre la primera pregunta y la pregunta final, mientras que la insatisfacción disminuyó de 23% a 19%. En consecuencia, la satisfacción neta pasó de 38% a 49%.

Figura 12. Satisfacción con servicio de la Defensoría Penal Pública según variables de la causa



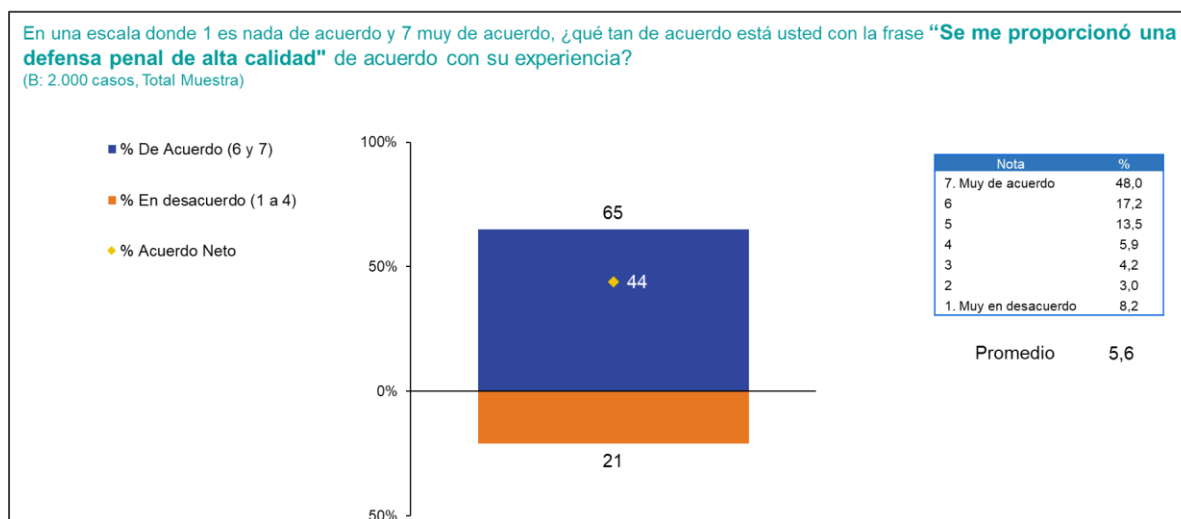
Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Un segundo indicador relacionado con la satisfacción es la percepción de calidad. Esta variable también fue consultada en una escala de 1 a 7, donde se presentó la afirmación “Se me proporcionó una defensa penal de calidad” y cuya respuesta se expresó en una escala de 1 a 7, donde 1 correspondió a “Muy en desacuerdo” y 7 a “Muy de acuerdo”.

Los resultados indicaron que 65% de las personas consultadas consideraba que había recibido una defensa penal de calidad, mientras que 21% estaba en desacuerdo con la idea, alcanzando a un acuerdo neto de 44%.

Esta variable tiene una correlación de 0,762 puntos con la variable satisfacción: Este resultado expresa que la percepción de calidad y la satisfacción están fuertemente asociadas, siendo misma expresión de un estado de adecuación entre expectativas y servicio experimentado.

Figura 13. Percepción de calidad del servicio de la Defensoría Penal Pública

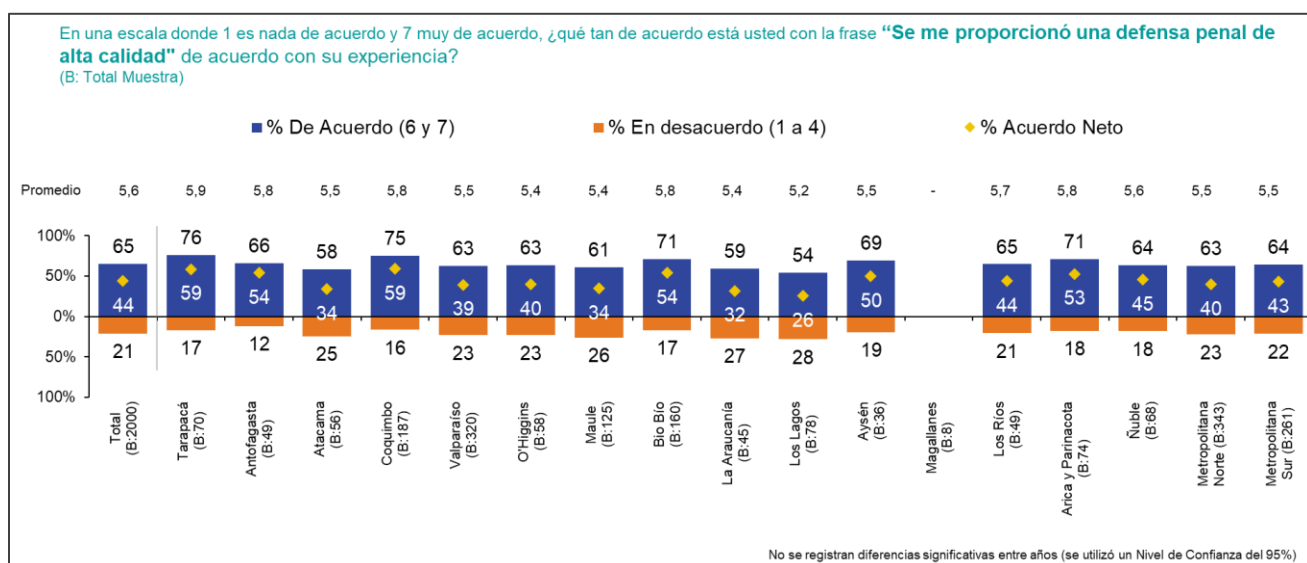
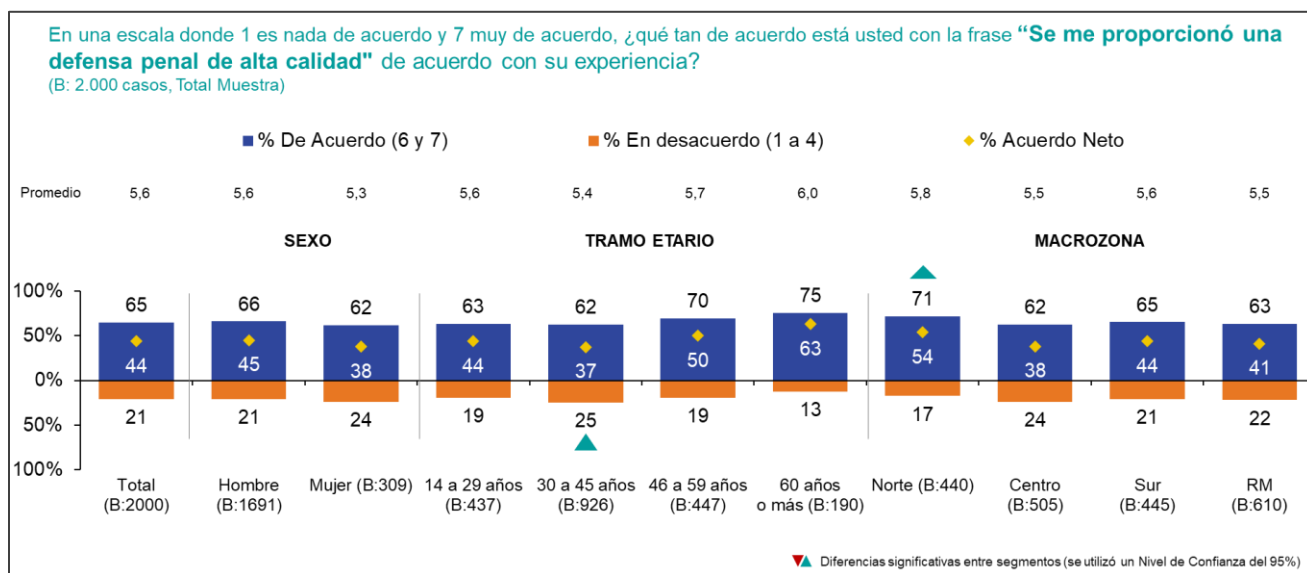


Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Al comparar entre segmentos se constata que las diferencias en materia de percepción de calidad están entre los siguientes grupos:

- a) El grupo de personas beneficiarias del servicio de 30 a 45 años percibe un menor nivel de calidad del servicio que los otros grupos etarios, siendo 25% quienes estuvieron de desacuerdo con la afirmación y alcanzando a un neto de 37%.
- b) La macrozona norte percibe mayor nivel de calidad con el servicio que el resto de las macrozonas con 71% de acuerdo con la frase y acuerdo neto de 54%.
- c) Al comparar por Defensorías Penales Regionales no es posible establecer diferencias significativas. Pero es posible indicar que comparativamente destacan las DPR de Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo, Biobío, Aysén y Arica y Parinacota por presentar acuerdos netos superiores a 50%. Cinco Defensorías Penales regionales se posicionan en el rango de acuerdo neto de 40% a 49%, las que corresponden a O'Higgins, Los Ríos, Ñuble, Región Metropolitana Norte y Región Metropolitana Sur. Y sólo Atacama, Maule, La Araucanía y Los Lagos se encuentra por debajo del 40% de acuerdo neto, aunque ninguna con resultado negativo.

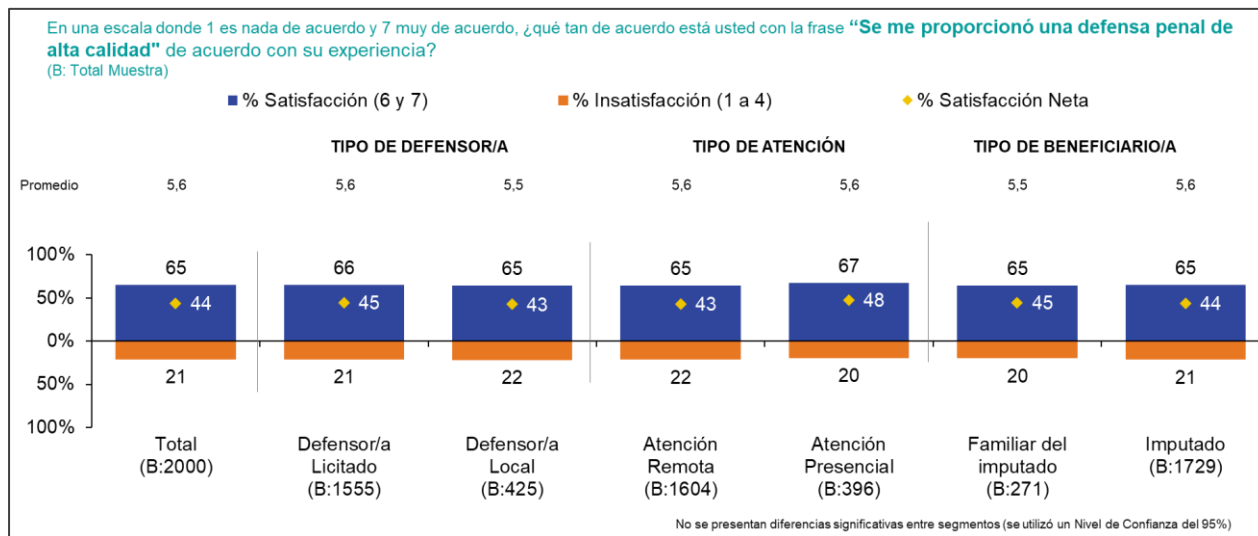
Figura 14. Percepción de calidad del servicio de la Defensoría Penal Pública según segmentos



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Respecto de la comparación de la percepción de calidad del servicio de la Defensoría Penal Pública según variables de relacionadas con la causa, no se observaron diferencias significativas en el grado de acuerdo según el tipo de defensor (licitado o local), el tipo de atención (presencial o remota) o el perfil del respondiente (persona imputada o familiar).

Figura 15. Percepción de calidad del servicio de la Defensoría Penal Pública según variables de la causa



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

5.3 Dimensiones de la satisfacción con el servicio de la Defensoría Penal Pública

Para explicar el nivel de satisfacción de la Defensoría Penal Pública se operacionalizó el servicio en cuatro dimensiones a medir: primer contacto, abogado/a defensor/a, defensor/a en la audiencia y defensor/a post audiencia.

A su vez, cada dimensión fue consultada en base a la satisfacción general de la dimensión y la satisfacción con los atributos que completaron su operacionalizan. Pero además fue acompañada de preguntas descriptivas para poder establecer el cumplimiento de hitos o actividades esperadas dentro de la etapa.

El modelo de satisfacción aplicado en el instrumento fue el siguiente:

Figura 16. Modelo de satisfacción del Instrumento



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Los resultados de cada dimensión serán revisados en forma detallada en las siguientes secciones. Pero aquí se presenta un primer ejercicio que resume los resultados por dimensión y que establece el peso de cada una en la construcción de la satisfacción.

Un primer hallazgo corresponde a que las cuatro dimensiones correlacionan en 0,790 puntos con la satisfacción general, explicando un 63% de la varianza de la satisfacción. Este es un buen resultado que indica que la operacionalización realizada para la construcción del cuestionario fue ejercicio que habilitó en forma exitosa para explicar a satisfacción con el servicio.

En segundo lugar, se establece que las cuatro dimensiones son significativas para la explicación de la satisfacción, pero que tienen un peso distinto en su construcción.

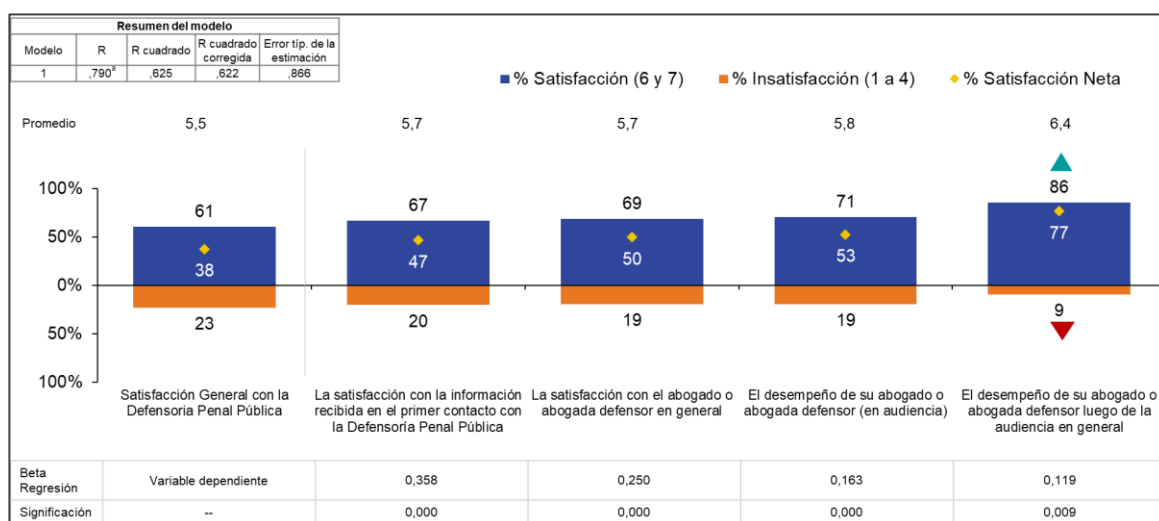
Para llegar a esta conclusión se aplicó el análisis de Regresión Múltiple que establece el peso de cada variable y su significación. El resultado indicó que la variable que más aporta a la construcción de la satisfacción general con el servicio corresponde a la información que se recibe por parte de la Defensoría Penal Pública (Beta 0,358). En segundo lugar, se posiciona la satisfacción general con la o el abogado defensor (Beta 0,250). En una tercera posición, con peso menor pero significativo se encuentran el desempeño de la o el abogado en la etapa de post audiencia (Beta 01,63) y el desempeño de la o el abogado durante la audiencia (Beta 0,119).

En relación a la satisfacción o desempeño registrado para cada una de las dimensiones medidas se observa que:

- a) Las dimensiones de primer contacto e información recibida, la satisfacción general con el abogado y el desempeño del abogado en la audiencia presentan niveles estadísticamente equivalentes tanto en satisfacción como insatisfacción.

- b) El primer contacto y la información recibida en esa etapa alcanza a 67% de satisfacción y 20% de insatisfacción, con un neto de 47%.
- c) La satisfacción con la o el abogado defensor alcanzó a 69% de satisfacción y 19% de insatisfacción con 19% de neto.
- d) El desempeño en la audiencia de la o el abogado alcanzó a 71% y 19% de insatisfacción, alcanzando a un neto de 53%.
- e) La dimensión de desempeño de la o el abogado es evaluada significativamente mejor que las anteriores dimensiones, generando un mayor nivel de satisfacción (86%) y un menor nivel de insatisfacción (9%), lo que implica una satisfacción neta de 77%. Esta dimensión destaca y se instala como un aspecto fortaleza del servicio.

Figura 17. Satisfacción general y por Dimensión



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

No obstante, no todas las personas consultadas declararon haber vivenciado cada una de las etapas consultadas o haber tenido todos los tipos de contacto, como se verá a continuación. Por lo que se procedió a hacer realizar un cruce para establecer si se registraba algún tipo de diferencia en la satisfacción general producto de tener o los diversos tipos de contactos vivenciados.

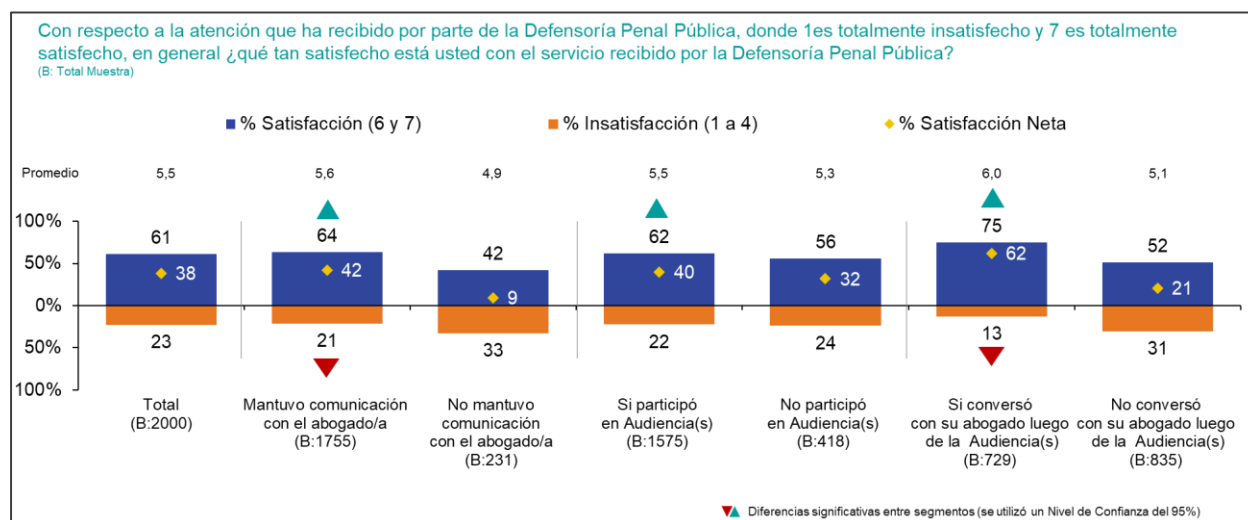
El resultado fue concluyente. La diferencia es significativa con relación a la satisfacción con el servicio que entrega la Defensoría Penal Pública entre quienes mantiene los diversos tipos de contacto con su abogada o abogado defensor y quienes no:

- a) Cuando se mantiene comunicación con la o el abogado defensor se observa la diferencia en satisfacción neta es de 33 puntos: el neto alcanza a 42% y la satisfacción 64% entre quienes mantienen contacto con su abogada o abogado defensor, cifras que descienden a 9% y 42% respectivamente entre quienes tiene contacto. Además, la insatisfacción aumenta de 21% entre quienes tienen contacto a 33% entre quienes no lo tienen.
- b) La participación en la audiencia también genera diferencia significativa en la satisfacción, aunque no es tan pronunciada como la diferencia que generan las otras variables, siendo 8 puntos de

distancia en la satisfacción neta: Quienes habían vivenciado alguna audiencia alcanzaron a un neto de 40% y satisfacción de 62%, mientras que los que no la habían vivenciado presentaron 32% de satisfacción neta y satisfacción de 56%. Mientras que en la insatisfacción no hubo diferencia estadística entre quienes habían o no vivenciado una audiencia, con 22% y 24% respectivamente.

- c) La mayor distancia en la satisfacción general con el servicio de la Defensoría Penal Pública se obtiene al comparar resultados entre las personas que habían conversado con abogado o abogada posteriormente a la audiencia y quienes, habiendo tenido audiencia no habían mantenido esta conversación con 41 puntos de diferencia: Mientras que en el grupo mantuvo conversación post audiencia alcanzó a un neto de 62% y satisfacción de 75%, el grupo que no mantuvo ese contacto tiene solo 21% de neto y 52% de satisfacción. Y por otra parte, la insatisfacción aumenta desde 13% en el grupo con contacto post audiencia a 31% entre quienes no tuvieron ese contacto

Figura 18. Satisfacción general y por Dimensión



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Para poder ordenar estos resultados y establecer el orden de impacto en la satisfacción, se aplicó un nuevo análisis Chaid donde los tres tipos de contactos fueron la variable independiente, mientras que la satisfacción general con el servicio de la Defensoría Penal Pública fue la dependiente.

Tabla 12. Variables del Análisis Chaid de Contactos con el abogado o abogada defensor y satisfacción general

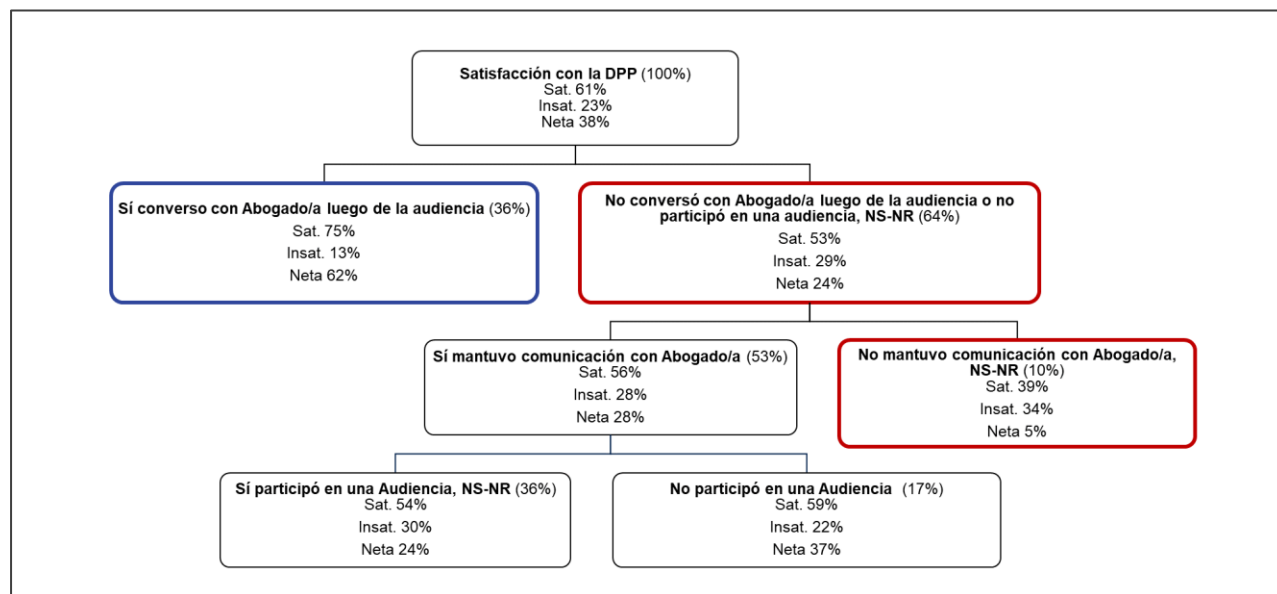
Variable	Estatus	Escala	Tratamiento
A1. Satisfacción general	Dependiente	Ordinal	Recodificada a dicotómica: 6 y 7 versus 1 a 4
C1. Mantuvo comunicación con el abogado	Independiente	Nominal	Recodificada a 3 categorías: Sí mantuvo comunicación con el abogado, No mantuvo comunicación con el abogado y NS-NR.
D1. Participó en una audiencia	Independiente	Nominal	Recodificada a 3 categorías: Sí mantuvo participó en una audiencia, No participó en una audiencia y NS-NR.
E1. Comunicación con el abogado luego de la audiencia	Independiente	Nominal	Recodificada a 4 categorías: Sí mantuvo comunicación con el abogado luego de una audiencia, No mantuvo comunicación con el abogado luego de una audiencia, No participó en una audiencia, NS – NR.

Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

El resultado del análisis arrojó que la primera variable que generaba diferencia en el nivel de satisfacción correspondía a la conversación post audiencia: quienes tuvieron audiencia, pero no esta conversación posterior o quienes no habían mantenido audiencia descendieron en la satisfacción neta desde el 38% global a 24%. Pero, además dentro de este grupo apareció una nueva segmentación, el haber o no tenido contacto con el abogado, siendo el grupo de menor satisfacción quienes no habían tenido contacto con su abogado con satisfacción neta de 5%.

Por otra parte, la satisfacción neta aumenta del global de 38% a 62% cuando se trata de personas que tuvieron audiencia y mantuvieron una conversación post audiencia con su abogado y abogada. Y vuelve a aumentar en el grupo que no solo mantuvo conversación post audiencia, sino que contacto con el abogado durante el proceso.

Figura 19. Chaid: ¿qué contactos con la o el Abogado defensor se asocian con la satisfacción de la Defensoría Penal Pública?



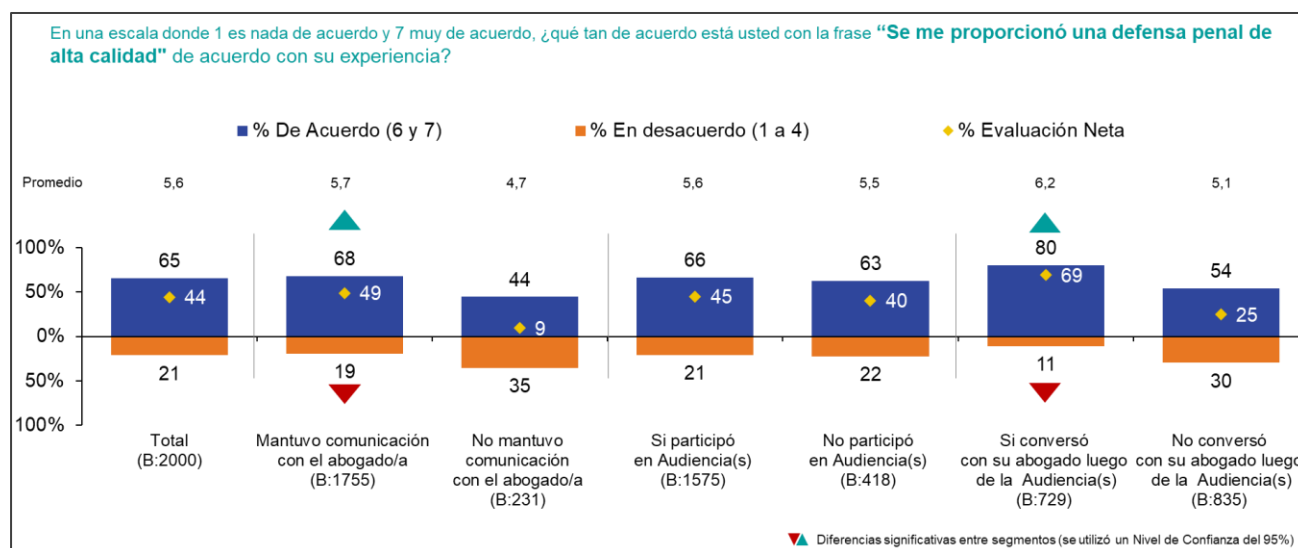
Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Luego se procedió a realizar el mismo ejercicio, pero con la variable dependiente “Percepción de calidad del servicio de la Defensoría Penal Pública”. Y el resultado fue bastante similar:

- a) Mantener contacto o no durante el proceso con la o el abogado genera diferencia en la percepción de calidad del servicio de la Defensoría Penal Pública: Quienes mantuvieron contacto con la o el abogado durante el proceso alcanzaron un 68% de acuerdo con la frase y un acuerdo neto de 49%, mientras que los que estuvieron en contacto descendieron a 44% en la percepción de calidad y acuerdo neto de 9%. Por su parte, el desacuerdo aumentó de 19% a 35% respectivamente en cada grupo.
- b) La participación en audiencia no generó diferencia significativa en la percepción de calidad.
- c) La conversación post audiencia con la o el abogado generó la mayor diferencia en la percepción de calidad: quienes mantuvieron post audiencia alcanzaron a un 80% de percepción de calidad y un

acuerdo neto de 69%. Quienes no tuvieron esa conversación habiendo tenido una audiencia, alcanzaron a 54% de percepción de calidad y acuerdo neto de 25%, con una distancia de 44 puntos entre ambos grupos. Mientras que el desacuerdo aumento de 11% a 30% respectivamente.

Figura 20. Efecto en la percepción de calidad de contactos con abogados/as defensores



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Finalmente se aplicó el análisis Chaid con la variable dependiente percepción de calidad del servicio como variable dependiente y los tres tipos de contacto como variables independientes.

Tabla 13. Variables del Análisis Chaid de Contactos con el abogado o abogada defensor y percepción de calidad

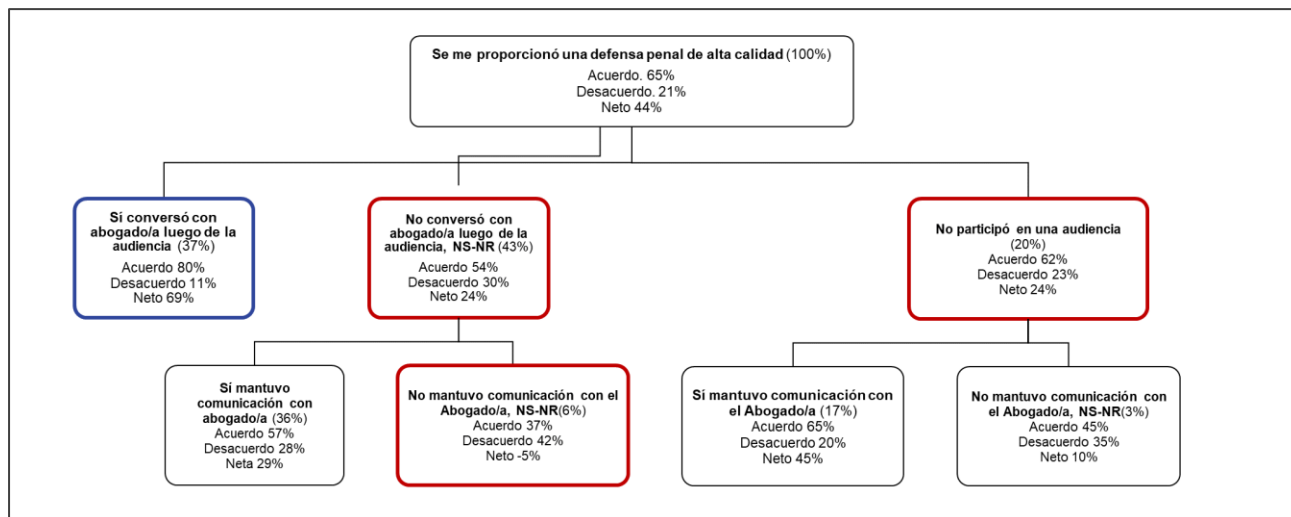
Variable	Estatus	Escala	Tratamiento
H3. Percepción haber recibido una defensa de alta calidad.	Dependiente	Ordinal	Recodificada a dicotómica: 6 y 7 versus 1 a 4
C1. Mantuvo comunicación con el abogado	Independiente	Nominal	Recodificada a 3 categorías: Sí mantuvo comunicación con el abogado, No mantuvo comunicación con el abogado y NS-NR.
D1. Participó en una audiencia	Independiente	Nominal	Recodificada a 3 categorías: Sí mantuvo participó en una audiencia, No participó en una audiencia y NS-NR.
E1. Comunicación con el abogado luego de la audiencia	Independiente	Nominal	Recodificada a 4 categorías: Sí mantuvo comunicación con el abogado luego de una audiencia, No mantuvo comunicación con el abogado luego de una audiencia, No participó en una audiencia, NS – NR.

Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

El resultado indicó que el acuerdo neto para el grupo inicia en 44% respecto de la percepción de haber recibido un servicio de calidad. Esta cifra se eleva a 69% cuando se trata de personas beneficiarias que posteriormente a la audiencia mantuvieron una conversación con su abogada o abogado defensor. Mientras que cuando se tuvo la audiencia, pero no la conversación posterior con el defensor o cuando se ha participado aun en la audiencia, el acuerdo neto desciende a 24%.

A lo anterior se agrega, en el caso de no haber mantenido contacto previo con la o el abogado, haber mantenido la audiencia y además no conversación posterior con la persona defensora, el acuerdo neto desciende hasta -5%. Es decir, prima una posición de desacuerdo respecto del servicio de calidad, alcanzando a 42%, mientras que el acuerdo es de solo 37%.

Figura 21. Chaid: ¿qué contactos con la o el Abogado defensor se asocian con la percepción de calidad del servicio de la Defensoría Penal Pública?



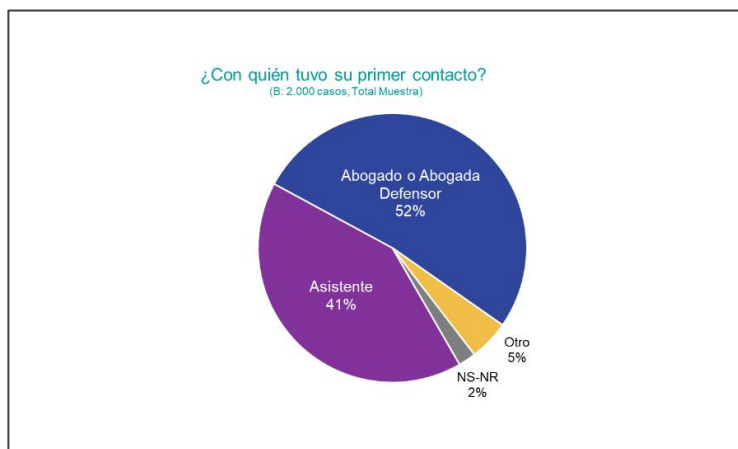
Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

A continuación, se presentarán los resultados por cada dimensión del modelo

5.3.1. Primer contacto con la Defensoría Penal Pública

El universo de personas beneficiarias del servicio de la Defensoría Penal Pública correspondió a personas que ya habían tenido contacto con la institución. Sin embargo, ese primer contacto tuvo variaciones.

Figura 22. Perfil de persona con la que se tuvo el primer contacto con la Defensoría Penal Pública



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.



En primer lugar, la persona con la que se tuvo contacto fue en 52% de los casos con la o el abogado defensor y 41% con su asistente. Pero, 5% de las personas consultadas tuvo contacto con otra persona de la Defensoría y 2% no recordó con quien había sido.

Por segmentos, los hombres reportan mayor primer contacto con defensores o defensoras de la Defensoría Penal Pública, así como las personas imputadas por sobre los familiares. En el caso de las Defensoría Penales Regionales, solo en 3 de las 17 defensorías regionales se observa mayor reporte de primer contacto con asistentes que con abogados, siendo Tarapacá, Antofagasta y Coquimbo.

Tabla 14. Perfil de persona con la que se tuvo el primer contacto con la Defensoría Penal Pública según segmentos

	Total	Sexo		Tramo Etario				Macrozona				Tipo de Abogado		Tipo de Atención		Tipo de Usuario	
		Hombre	Mujer	14 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 años o más	Norte	Centro	Sur	RM	Licitado	Local	Remota	Presencial	Familiar del imputado	Imputado
Base	2.000	1691	309	437	926	447	190	440	505	445	610	1.555	425	1.604	396	271	1.729
% Defensor/a	52	53	46	55	50	50	60	47	51	58	51	51	54	52	52	40	54
% Asistente	41	40	45	38	44	43	32	47	44	35	40	42	38	42	40	51	40
% Otro	5	5	6	5	5	5	5	3	3	6	6	5	5	5	6	6	5
% NS - NR	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	3	2

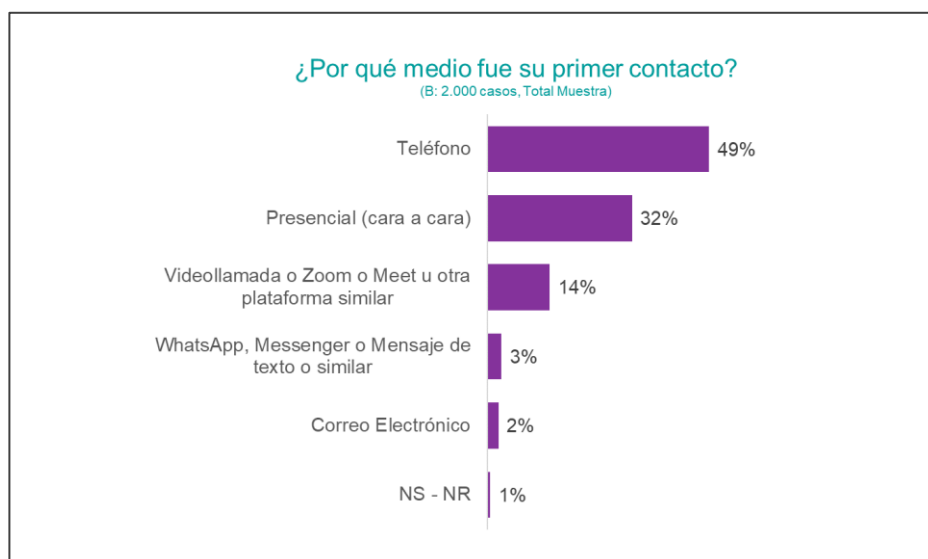
	Total	Defensoría Regional																
		Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Bio Bío	La Araucanía	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Los Ríos	Arica y Parinacota	Ñuble	RM Norte	RM Sur
Base	2.000	70	50	56	190	320	60	125	160	45	78	36	8	50	74	68	345	265
% Defensor/a	52	41	44	48	45	50	63	50	57	53	55	58	-	64	61	62	49	54
% Asistente	41	54	50	46	47	45	32	46	36	42	35	33	-	28	36	32	40	39
% Otro	5	3	2	4	4	3	5	4	4	4	8	8	-	8	3	4	8	5
% NS - NR	2	1	4	2	3	2	0	0	2	0	3	0	-	0	0	1	4	2

 Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
 Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Respecto del medio por el cual se produjo el primer contacto, en prácticamente la mitad de los casos se reporta que fue por telefónico (49%). La segunda forma más frecuente de contacto corresponde a un contacto presencial (32%) y en tercer lugar el contacto por videollamada o zoom u otra plataforma (14%). Solamente 3% indicas haber tenido un primer contacto por texto ya sea WhatsApp, Messenger, mensaje de texto u otro y 2% por correo electrónico.

Figura 23. Medio del primer contacto con la Defensoría Penal Pública



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Al comparar segmentos, se observa que:

- a) El teléfono fue más frecuente como medio de contacto para quienes tuvieron atención remota y entre familiares de las personas imputadas, mientras que fue menos frecuente entre las personas mayores de 60 años.
- b) El primer contacto presencial fue más frecuente entre quienes tuvieron un primer contacto presencial, entre familiares de las personas imputadas y menos frecuentes entre personas de 14 a 29 años.
- c) Las videollamadas fueron más mencionadas por imputados.
- d) Y el correo electrónico, aunque menos frecuente en cada uno de los segmentos, alcanzó más menciones entre mujeres, usado por quienes fueron atendidos por abogados locales y por quienes tuvieron atención remota.

Tabla 15. Medio del primer contacto con la Defensoría Penal Pública según segmentos

Base	Total	Sexo		Tramo Etario				Macrozona			
		Hombre	Mujer	14 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 años o más	Norte	Centro	Sur	RM
	2.000	1691	309	437	926	447	190	440	505	445	610
% Teléfono	49	48	49	49	48	52	38	48	45	50	51
% Presencial	32	32	29	28	31	30	47	36	35	30	27
% Videollamada, Zoom, Meet u otra plataforma similar	14	14	14	15	15	12	11	7	13	16	18
% WhatsApp, Messenger o Mensaje de texto o similar	3	3	3	4	3	3	2	6	4	2	1
% Correo Electrónico	2	2	4	3	3	2	1	2	3	2	3
% NS - NR	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1

Base	Total	Tipo de Abogado		Tipo de Atención		Tipo de Usuario	
		Licitado	Local	Remota	Presencial	Familiar del imputado	Imputado
	2.000	1.555	425	1.604	396	271	1.729
% Teléfono	49	49	46	52	34	56	47
% Presencial	32	31	34	27	50	37	31
% Videollamada, Zoom, Meet u otra plataforma similar	14	14	14	14	12	3	15
% WhatsApp, Messenger o Mensaje de texto o similar	3	3	2	3	2	2	3
% Correo Electrónico	2	2	4	3	1	1	3
% NS - NR	1	1	1	0	2	0	1

Base	Total	Defensoría Regional																
		Tara-pacá	Anto-fagasta	Ataca-ma	Co-quimbo	Valpa-raíso	O'Hi-ggins	Maule	Bio Bío	La Arauca-nía	Los Lagos	Aysén	Maga-llanes	Los Ríos	Arica y Parina-cota	Ñuble	RM Norte	RM Sur
	2.000	70	50	56	190	320	60	125	160	45	78	36	8	50	74	68	345	265
% Teléfono	49	51	34	54	56	48	35	40	49	60	45	56	-	48	28	49	51	52
% Presencial (cara a cara)	32	31	36	30	31	33	43	36	31	16	36	25	-	34	59	31	29	24
% Videollamada, Zoom, Meet u otra plataforma similar	14	10	8	9	5	12	17	14	15	16	15	19	-	16	5	16	17	19
% WhatsApp, Messenger o Mensaje de texto o similar	3	6	16	4	6	3	5	6	1	7	1	0	-	0	3	3	1	1
% Correo Electrónico	2	1	2	4	1	3	0	3	2	2	3	0	-	2	4	0	2	3
% NS - NR	1	0	4	0	1	0	0	0	2	0	0	0	-	0	0	1	1	1

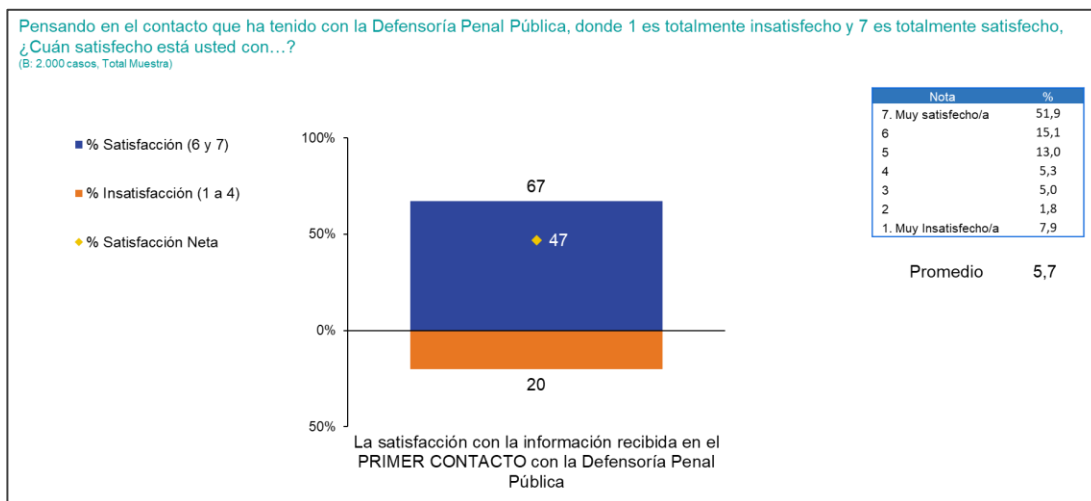
- Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
- Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

La satisfacción con el primer contacto alcanzó a 67% de personas satisfechas (notas 6 y 7) y 20% de personas insatisfechas (notas 1 a 4), lo que arrojó un neto de 47%. El promedio logrado en el indicador alcanzó a 5,7 puntos, en una escala de 1 a 7.

Fueron un total de 52% quienes calificaron con nota ese primer contacto, es decir, poco más de la mitad de las personas beneficiarias del servicio de la Defensoría Penal expresa máximo nivel de satisfacción con el servicio.

Figura 24. Medio del primer contacto con la Defensoría Penal Pública

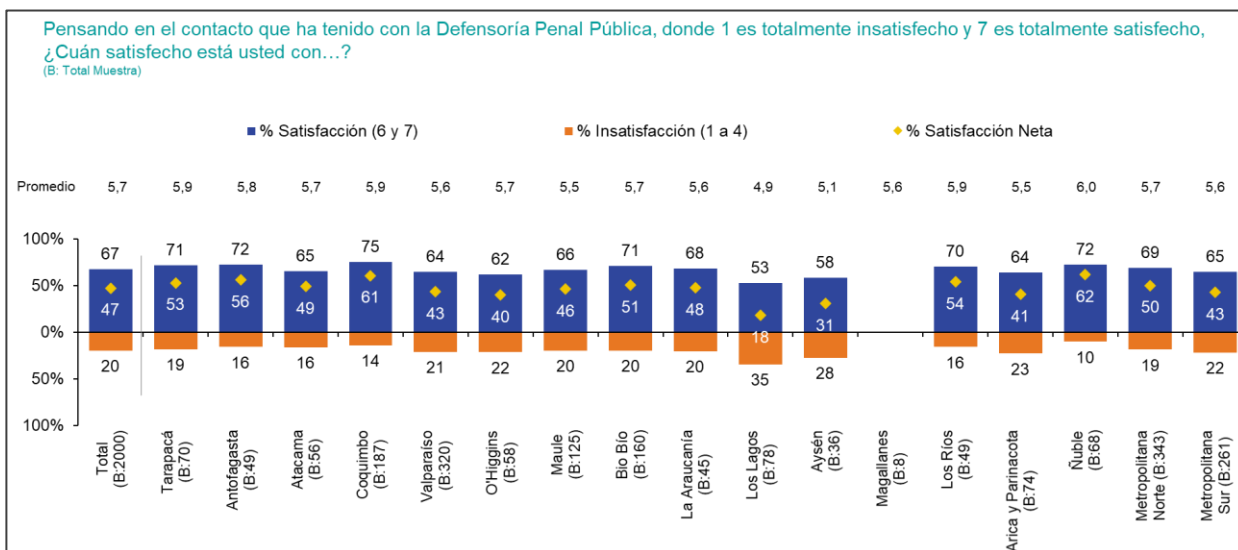


Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Entre las Defensoría Penales Regionales se observa una importante dispersión de resultados, cuyo rango es de 44 puntos, iniciando en 18 puntos con la DPR Los Lagos y alcanzando el punto más alto en la DPR Ñuble con 62 puntos:

- a) Seis Defensorías Penales Regionales alcanzan o superan los 50 puntos de satisfacción neta: Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo, Biobío y Región Metropolitana Norte.
- b) Siete Defensorías Penales Regionales se encuentran entre 40 y 49 puntos de satisfacción neta: Atacama, Valparaíso, O'Higgins, Maule, La Araucanía, Arica y Parinacota y Región Metropolitana Sur.
- c) Dos Defensorías Penales Regionales están por debajo de los 40 puntos de satisfacción neta, aunque ninguno en neto cercano a cero o resultado negativo: Los Lagos y Aysén.

Figura 25. Satisfacción con primer contacto por Defensoría Penal Regional

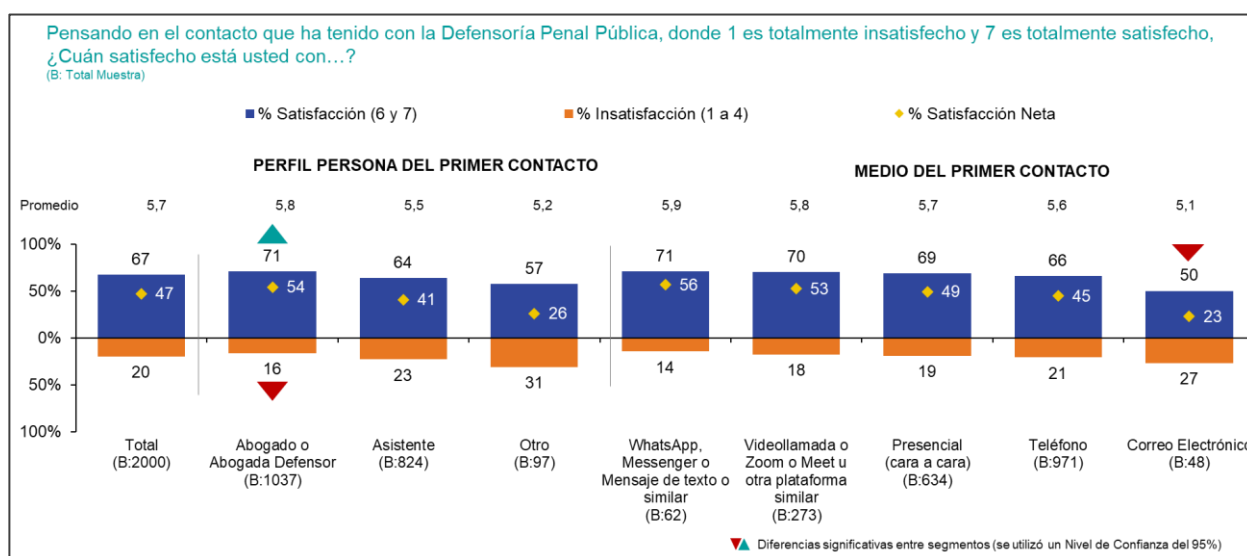


Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Se realizó el ejercicio de comparar el nivel de satisfacción según el tipo de primer contacto, tanto por el perfil de la persona con que se mantuvo el primer contacto y por el medio en que se mantuvo el primer contacto. El resultado indicó que:

- a) La satisfacción con el primer contacto sí tiene diferencia significativa según el perfil de la persona que mantiene el primer contacto con la o el imputado. Cuando se trata de un abogado la satisfacción se eleva a 71% con neto de 54%, si se trata de un asistente desciende a 64% de satisfacción con neto de 41%. Y si se trata de otra persona, distinta al abogado o el asistente, desciende 57% con neto de 26%.
- b) El medio del primer contacto genera menor diferencia en la satisfacción. El nivel de satisfacción es más alto y similar entre contacto por WhatsApp, Messenger, mensaje de texto, videollamada, presencial o teléfono. Sólo el correo electrónico, que es ocupado en forma marginal, genera menor satisfacción.

Figura 26. Satisfacción con primer contacto según Tipo de contacto



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Para abordar la dimensión “Primer Contacto”, se establecieron 4 atributos explicativos: La claridad del lenguaje utilizado para entregar la información, La capacidad que tuvieron para resolver las dudas, La entrega completa de información y La facilidad para contactarse con la Defensoría Penal Pública.

Estos 4 atributos tuvieron una Correlación Múltiple de 0,797, explicando el 64% de la varianza del indicador “satisfacción con el primer contacto”.

Los 4 atributos resultaron significativos en la explicación, confirmando su correcta inclusión en el modelo, pero con pesos o importancia diferenciada:

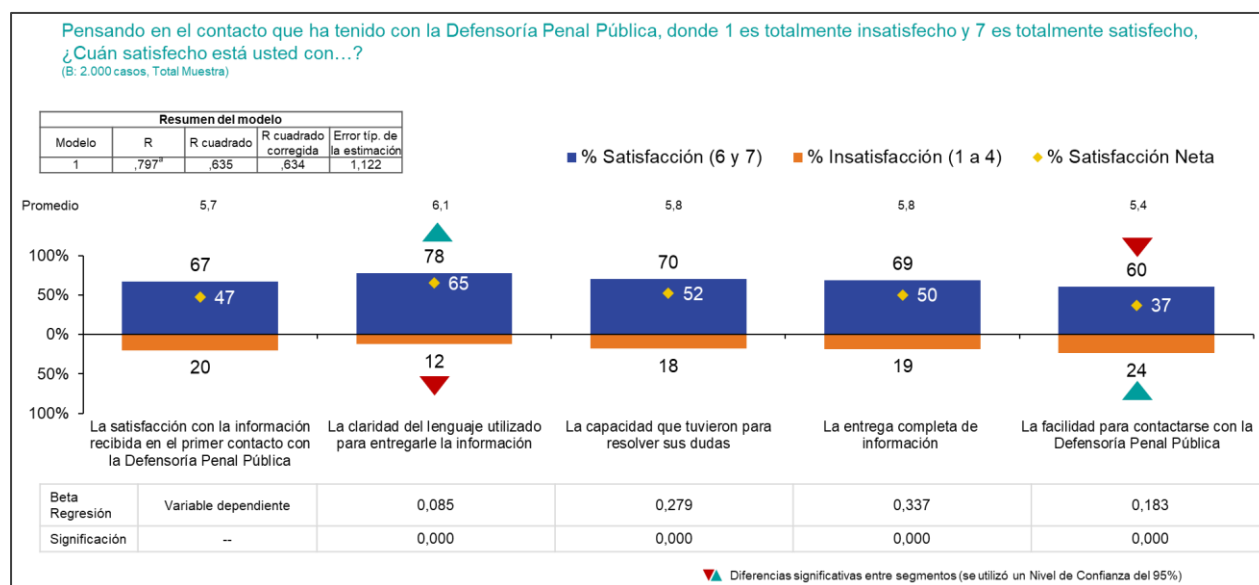
- a) El atributo que explica en mayor proporción la satisfacción con el primer contacto corresponde a la entrega de información, con Beta de 0,337 puntos en la ecuación de la regresión.

- b) El segundo atributo con alto peso corresponde a la capacidad para resolver dudas, con Beta de 0,270 puntos en la ecuación de la regresión.
- c) En tercer lugar, lo ocupa la facilidad para contactarse con la Defensoría Penal Pública, con Beta de 0,183 puntos en la ecuación de regresión. Este peso es casi la mitad del peso que tiene el primer atributo.
- d) Finalmente ingresa el atributo de la claridad del lenguaje utilizado para la entrega de información, con Beta de 0,085 puntos. Este peso es 4 veces menor que el peso del primer atributo.

Y respecto del nivel satisfacción registrado en cada atributo, se observó que:

- a) El aspecto de mayor evaluación correspondió a la claridad del lenguaje que se usó en el primer contacto para entregar información, siendo 78% la satisfacción y 12 la insatisfacción con un neto de 65%.
- b) En una segunda posición se instalaron dos atributos con resultados similares: la capacidad para resolver dudas con 70% de satisfacción y neto de 52%; así como la entrega de completa de la información con 69% de satisfacción y neto de 50%. En ambos casos la insatisfacción estuvo en torno a los 18% y 19%, no superando el 20%.
- c) El aspecto de menor evaluación correspondió a la facilidad para comunicarse con la Defensoría Penal Pública. En este atributo la satisfacción logro una menor satisfacción comparativamente con los otros tres atributos con 60% y una mayor insatisfacción con 24%, lo que calculó un neto de 37%.

Figura 27. Primer contacto con defensoría penal pública según atributos



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

En la comparación entre segmentos se estableció que:

- a) Las personas beneficiarias del servicio de la Defensoría Penal Pública se reportaron más satisfechas con el primer contacto en general, con la facilidad para reportarse con la DPP y con la entrega completa de información.
- b) Quienes tuvieron atención presencial se reportaron más satisfechos de con la entrega completa de información que quienes tuvieron atención remota.

Tabla 16. Satisfacción con primer contacto con defensoría penal pública según segmentos

		Total	Sexo		Tramo Etario				Macrozona			
			Hombre	Mujer	14 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 años o más	Norte	Centro	Sur	RM
			2.000	1691	309	437	926	447	190	440	505	445
La satisfacción con la información recibida en el primer contacto con la Defensoría Penal Pública	% Satisfecho (6 y 7)	67	67	67	61	66	70	79	71	65	66	67
	% Insatisfecho (1 y 4)	20	20	21	21	21	19	12	17	21	21	20
	% Evaluación Neta	47	47	46	39	45	51	67	54	44	45	47
	Promedio	5,7	5,7	5,6	5,6	5,6	5,8	6,1	5,8	5,6	5,6	5,7
La facilidad para contactarse con la Defensoría Penal Pública	% Satisfecho (6 y 7)	60	61	58	56	58	64	73	62	57	63	60
	% Insatisfecho (1 y 4)	24	23	26	27	26	20	14	23	25	23	24
	% Evaluación Neta	37	38	32	29	32	45	58	39	33	41	36
	Promedio	5,4	5,5	5,3	5,3	5,4	5,6	5,9	5,5	5,4	5,5	5,4
La entrega completa de información	% Satisfecho (6 y 7)	69	69	69	65	66	73	82	70	66	70	69
	% Insatisfecho (1 y 4)	19	18	21	19	21	17	11	18	20	19	19
	% Evaluación Neta	50	51	48	46	45	56	71	53	46	52	51
	Promedio	5,8	5,8	5,7	5,7	5,7	5,9	6,1	5,9	5,7	5,8	5,7
La claridad del lenguaje utilizado para entregarle la información	% Satisfecho (6 y 7)	78	78	73	78	76	79	84	79	77	77	78
	% Insatisfecho (1 y 4)	12	12	16	11	14	13	8	12	12	14	12
	% Evaluación Neta	65	66	58	67	62	66	77	67	65	63	66
	Promedio	6,1	6,1	5,9	6,2	6,0	6,1	6,3	6,2	6,1	6,1	6,1
La capacidad que tuvieron para resolver sus dudas	% Satisfecho (6 y 7)	70	71	69	68	68	75	77	73	69	70	71
	% Insatisfecho (1 y 4)	18	18	20	18	20	18	12	16	20	17	18
	% Evaluación Neta	52	53	49	49	48	58	66	57	48	52	52
	Promedio	5,8	5,8	5,6	5,8	5,7	5,9	6,1	5,9	5,7	5,8	5,8

		Total	Tipo de Abogado		Tipo de Atención		Tipo de Usuario	
			Licitado	Local	Remota	Presencial	Familiar del imputado	Imputado
			2.000	1.555	425	1.604	396	271
La satisfacción con la información recibida en el primer contacto con la Defensoría Penal Pública	% Satisfecho (6 y 7)	67	67	68	67	67	69	67
	% Insatisfecho (1 y 4)	20	20	18	20	18	18	20
	% Evaluación Neta	47	47	49	47	49	51	47
	Promedio	5,7	5,7	5,7	5,6	5,8	5,7	5,7
La facilidad para contactarse con la Defensoría Penal Pública	% Satisfecho (6 y 7)	60	61	59	60	63	60	61
	% Insatisfecho (1 y 4)	24	23	26	24	22	23	24
	% Evaluación Neta	37	38	33	36	40	37	37
	Promedio	5,4	5,5	5,4	5,4	5,5	5,4	5,4
La entrega completa de información	% Satisfecho (6 y 7)	69	68	70	67	74	68	69
	% Insatisfecho (1 y 4)	19	19	19	19	16	19	19

	% Evaluación Neta	50	50	52	48	58	49	50
	Promedio	5,8	5,8	5,8	5,7	5,9	5,7	5,8
La claridad del lenguaje utilizado para entregarle la información	% Satisfecho (6 y 7)	78	77	79	77	80	81	77
	% Insatisfecho (1 y 4)	12	13	12	13	10	11	13
	% Evaluación Neta	65	65	67	64	70	69	64
	Promedio	6,1	6,1	6,2	6,1	6,2	6,1	6,1
La capacidad que tuvieron para resolver sus dudas	% Satisfecho (6 y 7)	70	70	72	70	74	70	70
	% Insatisfecho (1 y 4)	18	18	19	19	16	19	18
	% Evaluación Neta	52	52	54	51	57	51	52
	Promedio	5,8	5,8	5,8	5,8	5,9	5,8	5,8

- Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
- Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

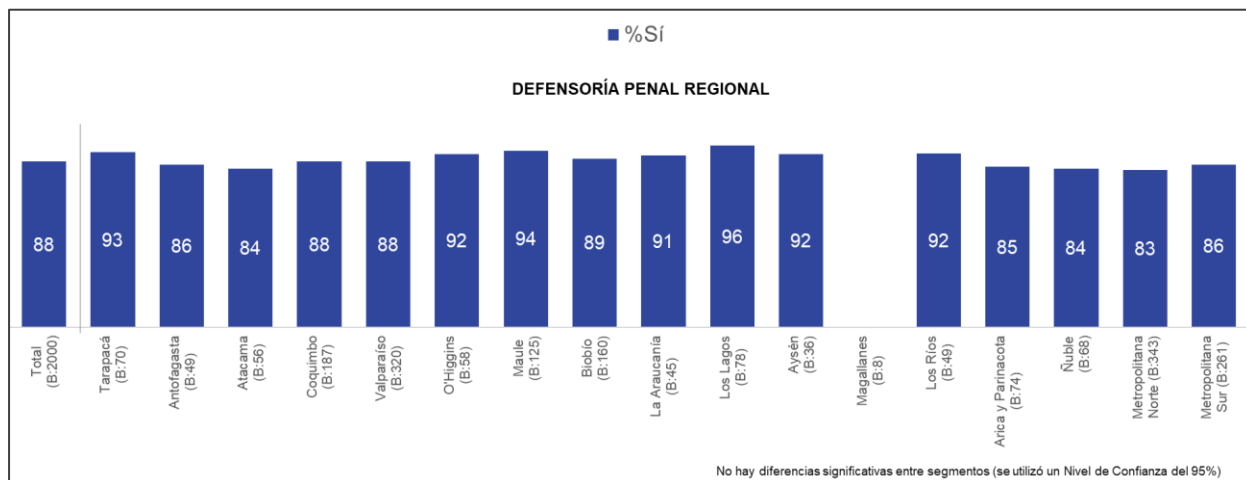
5.3.2. Entrevista con la o el abogado de la Defensoría Penal Pública

Si bien la totalidad de las personas consultadas habían mantenido contacto con la Defensoría Penal Pública, por lo que clasificaban como una atención válida para efectos del universo, 88% había mantenido contacto con la o el abogado.

Esta cifra es similar entre los segmentos no presentando diferencias significativas por sexo, edad, macrozona, tipo de defensor o tipo de atención. Pero, sí se observa diferencia según el tipo de persona beneficiaria que respondió la encuesta: 88% de las personas imputadas mantuvieron comunicación con la o el abogado, cifra que desciende a 83% entre familiares de la persona imputada.

Figura 28. Comunicación con la o el abogado de la Defensoría Penal Pública según segmentos





Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Respecto de las formas en que mantuvo la comunicación, la forma más frecuentemente utilizada es por las y los abogados de la Defensoría Penal Pública es el teléfono (71%). En segundo lugar, pero con mucha distancia del medio principal, se encuentra el contacto presencial o cara a cara (31%). Otros medios son marginales, tales como la videollamada (13%), el correo electrónico (10%) o el contacto vía WhatsApp, Messenger o mensaje de texto (10%).

Figura 29. Comunicación con la o el abogado de la Defensoría Penal Pública según segmentos



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Al comparar por las variables de segmentación de la muestra, se constata que:

- a) Si bien el contacto telefónico es el principal medio para todos los grupos, el uso del teléfono fue más frecuente entre cuando se trató de mujeres, y en atenciones remotas. Pero menos usado en la DPR de Arica y Parinacota.
- b) El contacto presencial es más mencionado por las personas de 60 años y más, en atenciones presenciales como era de esperar y el DPR de Arica y Parinacota. Pero es menos mencionado comparativamente en la Región Metropolitana que en las otras macrozonas.
- c) La videollamada fue más mencionada en la Región Metropolitana, en las atenciones remotas y entre las personas imputadas. Pero fue menos usada en la macrozona norte.
- d) El WhatsApp, Messenger o mensaje de texto fue más mencionado en las atenciones remotas.

Tabla 17. Satisfacción con primer contacto con defensoría penal pública según segmentos

Base	Total	Sexo		Tramo Etario				Macrozona			
		Hombre	Mujer	14 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 años o +	Norte	Centro	Sur	RM
	1.755	1.485	270	378	817	396	164	385	453	402	515
% Teléfono	71	70	77	72	73	67	63	61	75	65	79
% Presencial	31	32	27	27	29	32	46	40	38	28	21
% Videollamada o Zoom o Meet u otra plataforma similar	13	13	12	11	13	15	13	6	13	13	18
% Correo Electrónico	10	10	12	12	11	10	3	7	14	7	12
% WhatsApp, Messenger o Mensaje de texto o similar	10	9	13	11	11	7	6	11	14	6	8
% NS - NR	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

Base	Total	Tipo de Abogado		Tipo de Atención		Tipo de Usuario	
		Licitado	Local	Remota	Presencial	Familiar del imputado	Imputado
	1.755	1.353	384	1.417	338	225	1.530
% Teléfono	71	70	72	74	55	75	70
% Presencial	31	30	35	26	53	34	31
% Videollamada o Zoom o Meet u otra plataforma similar	13	13	14	14	9	6	14
% Correo Electrónico	10	9	10	10	7	10	10
% WhatsApp, Messenger o Mensaje de texto o similar	10	10	13	11	5	12	10
% NS - NR	0	0	0	0	0	0	0

Base	Total	Defensoría Regional																
		Tara-pacá	Antofa-gasta	Ataca-ma	Coquim-bo	Valpa-raíso	O'Higgi-ns	Maule	Bio Bío	La Arauca-nía	Los Lagos	Aysén	Maga-llanes	Los Ríos	Arica y Parina-cota	Ñuble	RM Norte	RM Sur
	2.000	70	50	56	190	320	60	125	160	45	78	36	8	50	74	68	345	265
% Teléfono	71	57	56	68	72	76	84	69	69	66	60	76	-	59	33	61	77	80
% Presencial	31	32	42	23	35	36	42	44	17	12	43	33	-	39	70	32	23	20
% Videollamada, Zoom, Meet u otra plataforma similar	13	8	7	4	7	11	22	12	13	15	11	6	-	17	2	14	16	21
% WhatsApp, Messenger o Mensaje de texto o similar	10	6	19	2	15	12	18	15	6	12	5	3	-	7	6	2	6	11
% Correo Electrónico	10	3	16	9	6	16	18	7	9	12	4	6	-	7	6	4	10	14
% NS - NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	-	0	0	2	0	1

Porcentaje significativamente mayor entre segmentos

Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Entre el 88% de las personas que mantuvieron contacto con su abogada o abogado defensor, se realizó un conjunto de preguntas para establecer la realización de acciones relacionadas con la entrega de la información a la persona imputada y que son esperadas como parte de las tareas del representante de la Defensoría.

Un primer hallazgo fue que ninguna de las 5 acciones informativas logró superar el 85% de cumplimiento.

Al respecto, se observan tres acciones que se realizan con mayor frecuencia: informar sobre los pasos a seguir (82%), informar acerca de los posibles resultados de la audiencia (78%) e informar sobre cómo pensaba defender el caso (75%). Sin embargo, entre las personas que mantuvieron contacto con la o el abogado, entre 18% y hasta 25% no recibieron información sobre estos aspectos claves respecto del proceso que se desarrollaría.

Y en un nivel mucho menor de cumplimiento, 39% de las personas en contacto con su abogado defensor recibió información respecto de la posibilidad de solicitar a otro profesional en caso de desconformidad. Mientras que sólo un 13% de las personas fue informada sobre aranceles o eventuales costos asociados al servicio.

Figura 30. Información entregada por la o el abogado de la Defensoría Penal Pública



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

En general el cumplimiento de los hitos informativos por parte de la o el abogado defensor, ya sea más alto o más bajo, es homogéneo entre los diversos segmentos, excepto en los siguientes casos:

- a) A los hombres se le informó más sobre los pasos a seguir (83%) que a las mujeres (78%).



- b) Las personas que fueron atendidas por abogados licitados fueron más informadas de los posibles resultados de la audiencia (79%) que los atendidos por abogados locales (73%), así como las personas imputadas (78%) por sobre las familiares (72%).
- c) Las personas de 60 años y más fueron las menos informadas de la posibilidad de solicitar cambio de defensor (27% comparativamente al 39% global).
- d) Las personas imputadas recibieron más información sobre posibles aranceles o costos (13%) que los familiares (8%). Y las personas imputadas de la DPR de Los Lagos también recibieron menor información al respecto (3%).

Tabla 18. Información entregada por la o el abogado según segmentos

Base	Total	Sexo		Tramo Etario				Macrozona				
		Hombre	Mujer	14 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 años o más	Norte	Centro	Sur	RM	
	1.755	1.485	270	378	817	396	164	385	453	402	515	
Le informó cómo pensaba defender su caso	% Sí	75	76	75	76	75	77	74	78	75	77	73
	% No	24	24	25	24	24	23	25	21	25	22	26
	% NS – NR	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1
Le informó acerca de los siguientes pasos a seguir	% Sí	82	83	78	82	82	84	79	84	82	82	81
	% No	17	16	21	17	17	15	21	15	17	17	18
	% NS – NR	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1
Le informó acerca de los posibles resultados de la audiencia	% Sí	78	78	76	81	78	74	73	79	77	76	78
	% No	21	21	24	18	20	24	26	19	22	23	21
	% NS – NR	1	1	0	1	1	2	1	2	0	1	1
Le informó que podía pedir cambio de abogado o abogada defensor si es que usted no estaba conforme	% Sí	39	40	37	43	41	38	27	44	40	36	37
	% No	59	59	63	56	58	61	70	55	58	63	62
	% NS – NR	1	2		1	1	1	3	1	2	1	1
Le informó del sistema de cobro de aranceles, esto es, que eventualmente sus servicios tienen un costo asociado	% Sí	13	13	13	15	12	13	9	17	11	14	10
	% No	86	86	86	84	86	86	90	82	87	85	89
	% NS – NR	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1

Base	Total	Tipo de Abogado		Tipo de Atención		Tipo de Usuario		
		Licitado	Local	Remota	Presencial	Familiar del imputado	Imputado	
	1.755	1.691	309	437	926	440	505	
Le informó cómo pensaba defender su caso	% Sí	75	76	73	76	73	76	75
	% No	24	23	27	23	26	24	24
	% NS – NR	1	1	1	1	1	1	1
Le informó acerca de los siguientes pasos a seguir	% Sí	82	82	80	82	81	80	82
	% No	17	17	18	17	17	19	17
	% NS – NR	1	1	1	1	1	2	1
Le informó acerca de los posibles resultados de la audiencia	% Sí	78	79	73	78	75	72	78
	% No	21	20	25	21	24	27	21
	% NS – NR	1	1	2	1	1	1	1
Le informó que podía pedir cambio de abogado o abogada defensor si es que usted no estaba conforme	% Sí	39	40	37	40	35	35	40
	% No	59	59	61	59	63	64	59
	% NS – NR	1	1	2	1	2	0	2
Le informó del sistema de cobro de aranceles, esto es, que eventualmente sus servicios tienen un costo asociado	% Sí	13	13	12	12	14	8	13
	% No	86	86	86	86	85	90	86
	% NS – NR	1	1	2	1	1	1	1

	Total	Defensoría Regional																	
		Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Bio Bío	La Araucanía	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Los Ríos	Arica y Parinacota	Ñuble	RM Norte	RM Sur	
Base	1.755	65	43	47	167	281	55	117	143	41	75	33	7	46	63	57	287	228	
Le informó cómo pensaba defender su caso	% Sí	75	74	70	68	80	75	76	74	83	68	69	85	-	78	89	77	71	75
	% No	24	22	30	32	20	25	24	26	17	32	29	15	-	20	11	21	28	25
	% NS – NR	1	5	0	0	0		0	0	0	0	1	0	-	2	0	2	1	1
Le informó acerca de los siguientes pasos a seguir	% Sí	82	78	81	74	87	82	82	83	86	80	72	82	-	89	92	81	82	79
	% No	17	20	16	26	13	18	18	16	13	20	27	15	-	11	8	18	16	21
	% NS – NR	1	2	2	0	1	0	0	1	1	0	1	3	-	0	0	2	2	1
Le informó acerca de los posibles resultados de la audiencia	% Sí	78	78	65	66	84	78	71	80	80	71	76	76	-	72	86	72	76	80
	% No	21	20	33	32	14	22	29	19	19	29	24	21	-	24	13	26	22	19
	% NS – NR	1	2	2	2	1	0	0	1	1	0	0	3	-	4	2	2	1	1
Le informó que podía pedir cambio de abogado o abogada defensor si es que usted no estaba conforme	% Sí	39	49	37	34	43	44	35	33	38	44	25	52	-	28	54	37	36	39
	% No	59	51	63	64	55	55	65	63	60	56	75	42	-	72	44	63	63	59
	% NS – NR	1	0	0	2	2	1	0	3	2	0	0	6	-	0	2	0	1	2
Le informó del sistema de cobro de aranceles, esto es, que eventualmente sus servicios tienen un costo asociado	% Sí	13	18	14	19	13	12	11	10	19	15	3	21	-	13	27	14	10	10
	% No	86	80	86	81	86	86	89	87	81	83	97	76	-	85	73	86	90	89
	% NS – NR	1	2	0	0	1	2	0	3	0	2	0	3	-	2	0	0	0	1

 Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
 Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Para medir la satisfacción con la o el abogado, se estableció como instancia evaluativa a la última entrevista mantenida, solicitando que se clasificara la satisfacción con su desempeño en una escala de 1 a 7, donde 1 correspondió a muy insatisfecho/a y 7 a muy satisfecho/a.

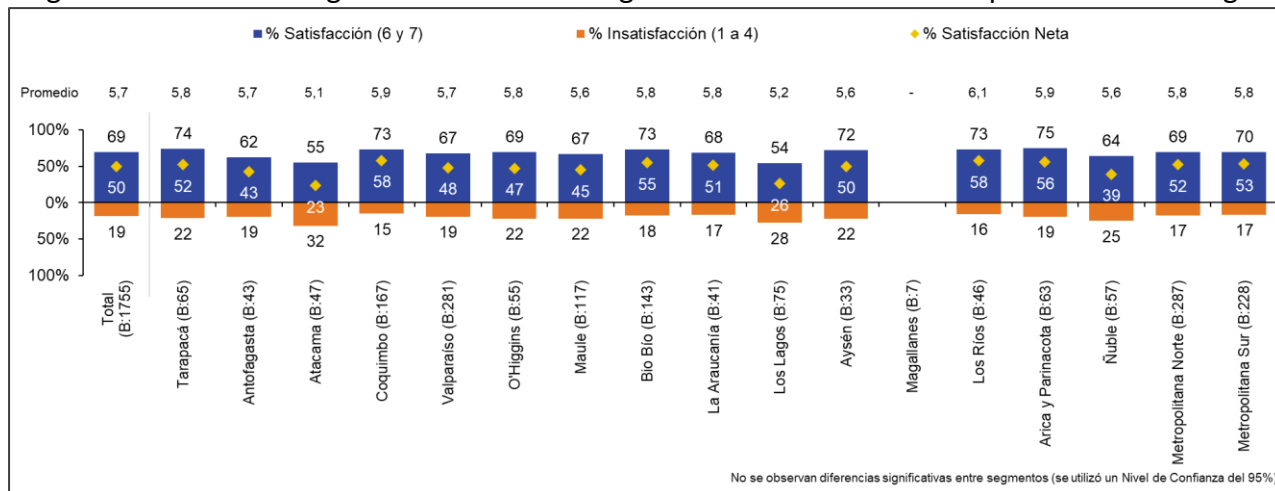
El resultado fue 69% de personas satisfechas con su abogada o abogado defensor, 19% de personas insatisfechas, lo que calculó una satisfacción neta de 50% y un promedio de 5,7 puntos. Es importante relevar que poco más de la mitad de las personas consultadas expresó con nota 7 su nivel de satisfacción con su defensor (54%).

Entre las Defensorías Penales Regionales se observa una diferencia de resultados, pero el rango de satisfacción neta es menor que el observado con relación al primer contacto (que correspondió a 44 puntos) siendo con relación a esta dimensión 35 puntos. Este rango inicia en 23 puntos con la DPR de Atacama y alcanza su punto más alto con 58 puntos en las DPR de Coquimbo y de Los Ríos:

- a) Nueve Defensorías Penales Regionales alcanzan o superan los 50 puntos de satisfacción neta: Tarapacá, Coquimbo, Biobío, La Araucanía, Aysén, Los Ríos, Arica y Parinacota, Región Metropolitana Norte y Región Metropolitana Sur.

- b) Cuatro Defensorías Penales Regionales se encuentran entre 40 y 49 puntos de satisfacción neta: Antofagasta, Valparaíso, O’Higgins y Maule.
- c) Tres Defensorías Penales Regionales están por debajo de los 40 puntos de satisfacción neta: Atacama, Los Lagos y Ñuble.
- d) Ninguna Defensoría Penal Regional presenta satisfacción neta negativa.

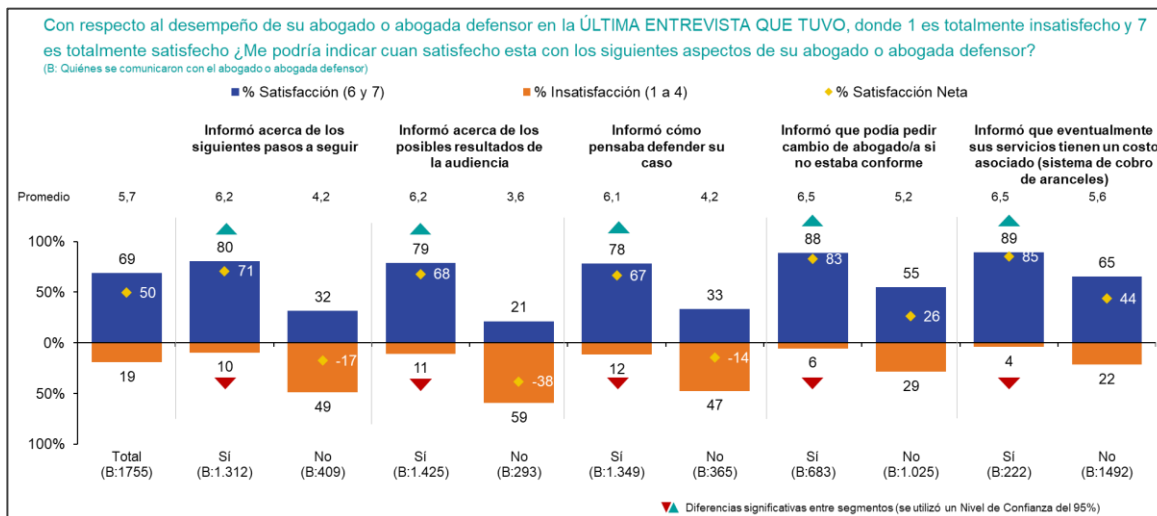
Figura 31. Satisfacción general con la o el abogado en la última entrevista por Defensoría Regional



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Finalmente se realizó el ejercicio de comparar la satisfacción con la o el abogado en la última entrevista según el cumplimiento de entrega de información. Y, como se observa en la Figura 32, cada una de las entregas de información genera una significativa distancia en la satisfacción. Resulta relevante que no necesariamente estas informaciones fueron entregadas en esa última entrevista, sino que es muy probable que hayan entregadas en el primer contacto o durante el proceso. No obstante, influyen en cómo se evalúa al desempeño de la persona defensora.

Figura 32. Satisfacción general con la o el abogado en la última entrevista según informaciones recibidas



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Para abordar la dimensión correspondiente a la o el abogado defensor se consultaron siete atributos relacionados con su función: amabilidad en el trato, claridad del lenguaje utilizado para entregar la información, facilidad para comprender la información entregada, capacidad de escuchar atentamente, buena disposición para aclarar dudas respecto a la causa, entrega completa de información, e información entregada respecto a cómo pensaba defender el caso.

Estos siete atributos tuvieron una correlación múltiple de 0,900 con la satisfacción con el abogado o abogada a nivel general, explicando 81% de la satisfacción con la persona defensora, lo que es un excelente nivel explicativo del modelo.

De los siete atributos consultados, cuatro de ellos resultaron significativos para explicar la satisfacción con la o el abogado, excluyendo a los atributos “facilidad para comprender la información entregada” cuya significación fue de 0,624 y “claridad del lenguaje utilizado para entregar la información” con significación de 0,470. Estos resultados implican una probabilidad de error de 62,4% y 47,0% respectivamente al establecer asociación estadística de las variables con la satisfacción con la o el abogado.

Al respecto, resulta importante someter a prueba en una futura medición si la no significancia del primer atributo es efectiva o se debe a la redacción, la que puede tener dos sentidos para el respondiente: la facilidad por parte de la persona imputada para comprender la información que la o el abogado entrega, o la facilidad de la o el abogado para comprender la información del caso.

Respecto del peso de los otros cinco atributos, expresados en puntaje Beta en la ecuación de regresión:

- a) La variable que mayor peso en la construcción de la satisfacción con la o el abogado es “la capacidad de escuchar atentamente a la persona” (Beta de 0,381).
- b) En una segunda posición se instalan dos variables con similares contribuciones a la satisfacción con el defensor penal: “la información entregada respecto a cómo pensaba defender el caso” (Beta de 0,274) y “la entrega completa de información” (Beta de 0,238).
- c) La tercera posición explicativa se encuentra en la variable “buena disposición para aclarar dudas respecto a la causa” (Beta de 0,113).
- d) Finalmente, una variable significativa, pero con peso marginal frente a las variables antes indicadas, corresponde a “la amabilidad en el trato” (Beta de 0,041).

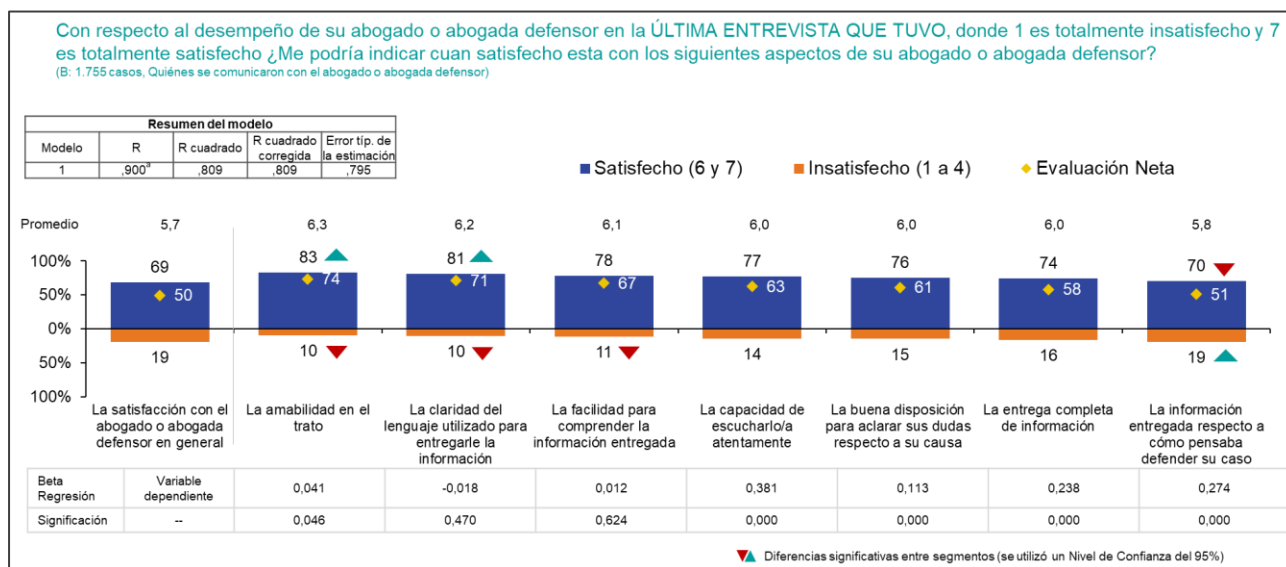
Los resultados con los siete atributos relacionados con la o el abogado defensor tienen muy altos niveles de satisfacción, superando en 5 de las 7 variables la satisfacción neta de 60% y en los 2 casos restantes obteniendo satisfacción neta superior al 50%.

Los resultados fueron:

- a) 70% o más de las personas consultadas se manifestaron satisfechos con los diversos atributos consultados respecto de la o el abogado defensor.

- b) Los dos atributos que más satisfacción generaron fueron la amabilidad en el trato (neto de 74%) y la claridad del lenguaje utilizado para entregar la información por parte de la o el abogado defensor (71%).
- c) En segunda posición, con altos niveles de satisfacción y neto por sobre el 60% se posicionaron los atributos la facilidad para comprender la información entregada (neto de 67%), la capacidad de escuchar atentamente (neto de 63%) y la buena disposición para aclarar dudas respecto de la causa (neto de 61%).
- d) En un tercer lugar con una mayoría de personas satisfechas, aunque con neto inferior al 60%, se reconoció a la entrega de completa de información (neto de 58%).
- e) Y finalmente se instaló la información entregada respecto a cómo pensaba defender el caso con neto de 51%. Sin embargo, con una diferencia significativa respecto de las otras variables que componen la dimensión.

Figura 33. Satisfacción con la o el abogado en la última entrevista por atributos



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Los resultados respecto del desempeño de la o el abogado tienen mucha similitud de entre los diversos perfiles en estudio. Solo se observan algunas diferencias significativas las que corresponden a:

- a) Personas mayores de 60 años presentan un menor grado de insatisfacción comparativamente con los otros grupos de edad respecto de la o el abogado en general, la amabilidad en el trato, la entrega completa de la información, la buena disposición para aclarar dudas respecto de la causa y la información respecto a cómo pensaba defender su caso. Además de un mayor nivel de satisfacción con su capacidad para escucharle atentamente.
- b) Los hombres presentan menor insatisfacción que las mujeres respecto de la capacidad para escucharle atentamente por parte de la o el abogado y la buena disposición para aclarar dudas respecto de la causa.
- c) Quienes fueron atendidos bajo modalidad presencial presentan mayor nivel de satisfacción respecto del lenguaje utilizado por la o el abogado defensor para entregar la información y menor

grado de insatisfacción respecto de su capacidad para escucharle atentamente, que quienes tuvieron una atención remota.

Tabla 19. Desempeño de la o el abogado en la última entrevista según segmentos

Base		Total	Sexo		Tramo Etario				Macrozona			
			Hombre	Mujer	14 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 años o más	Norte	Centro	Sur	RM
			1.755	1.485	270	378	817	396	164	385	453	402
La satisfacción con el abogado o abogada defensor en general	% Satisfecho (6 y 7)	69	69	66	65	68	71	76	70	67	68	69
	% Insatisfecho (1 y 4)	19	19	22	22	19	19	12	19	20	21	17
	% Evaluación Neta	50	51	44	43	49	51	64	51	47	47	52
	Promedio	5,7	5,8	5,5	5,6	5,7	5,8	6,1	5,8	5,7	5,7	5,8
La capacidad de escucharlo/a atentamente	% Satisfecho (6 y 7)	77	78	73	76	77	76	84	78	77	78	76
	% Insatisfecho (1 y 4)	14	13	19	15	14	16	7	13	15	14	14
	% Evaluación Neta	63	64	55	61	62	60	77	65	62	63	61
	Promedio	6,0	6,1	5,8	5,9	6,0	6,0	6,3	6,1	6,0	6,0	6,0
La amabilidad en el trato	% Satisfecho (6 y 7)	83	84	81	82	83	83	89	84	82	83	84
	% Insatisfecho (1 y 4)	10	9	11	10	10	11	4	9	11	9	9
	% Evaluación Neta	74	74	70	72	73	72	85	75	71	75	75
	Promedio	6,3	6,3	6,2	6,3	6,3	6,3	6,6	6,4	6,3	6,3	6,3
La entrega completa de información	% Satisfecho (6 y 7)	74	75	70	72	72	77	83	78	70	74	75
	% Insatisfecho (1 y 4)	16	16	18	17	17	16	9	13	18	18	15
	% Evaluación Neta	58	59	52	55	55	61	74	65	52	56	60
	Promedio	6,0	6,0	5,8	5,9	5,9	6,0	6,3	6,1	5,9	5,9	6,0
La claridad del lenguaje utilizado para entregarle la información	% Satisfecho (6 y 7)	81	82	77	80	81	81	87	84	80	79	82
	% Insatisfecho (1 y 4)	10	10	10	9	10	13	6	9	11	11	9
	% Evaluación Neta	71	72	67	71	70	68	81	74	69	68	73
	Promedio	6,2	6,3	6,2	6,2	6,2	6,2	6,4	6,3	6,2	6,2	6,3
La facilidad para comprender la información entregada	% Satisfecho (6 y 7)	78	79	74	77	78	79	82	81	76	79	79
	% Insatisfecho (1 y 4)	11	11	11	12	11	15	6	10	12	13	10
	% Evaluación Neta	67	68	63	66	68	64	75	70	63	66	69
	Promedio	6,1	6,2	6,0	6,1	6,2	6,1	6,3	6,2	6,1	6,1	6,2
La buena disposición para aclarar sus dudas respecto a su causa	% Satisfecho (6 y 7)	76	76	72	71	75	77	83	77	73	75	77
	% Insatisfecho (1 y 4)	15	14	19	16	15	16	7	14	17	15	13
	% Evaluación Neta	61	63	52	56	60	62	76	63	57	60	64
	Promedio	6,0	6,0	5,8	5,9	6,0	6,0	6,4	6,0	5,9	6,0	6,1
La información entregada respecto a cómo pensaba defender su caso	% Satisfecho (6 y 7)	70	71	66	67	69	71	79	72	68	69	71
	% Insatisfecho (1 y 4)	19	19	22	22	20	20	10	17	21	20	18
	% Evaluación Neta	51	52	43	45	50	52	68	55	47	49	53
	Promedio	5,8	5,8	5,6	5,6	5,7	5,8	6,1	5,8	5,7	5,7	5,8

Base		Total	Tipo de Abogado		Tipo de Atención		Tipo de Usuario	
			Licitado	Local	Remota	Presencial	Familiar del imputado	Imputado
			1.755	1.691	309	437	926	440
La satisfacción con el abogado o abogada defensor en general	% Satisfecho (6 y 7)	69	70	65	69	70	68	69
	% Insatisfecho (1 y 4)	19	19	19	19	18	19	19
	% Evaluación Neta	50	51	46	49	52	49	50
	Promedio	5,7	5,8	5,7	5,7	5,8	5,7	5,7
La capacidad de escucharlo/a atentamente	% Satisfecho (6 y 7)	77	78	74	77	77	78	77
	% Insatisfecho (1 y 4)	14	14	15	15	11	13	14
	% Evaluación Neta	63	64	58	62	66	65	62

	Promedio	6,0	6,0	5,9	6,0	6,1	6,1	6,0
La amabilidad en el trato	% Satisfecho (6 y 7)	83	84	81	83	85	85	83
	% Insatisfecho (1 y 4)	10	9	11	10	7	8	10
	% Evaluación Neta	74	75	70	73	78	78	73
	Promedio	6,3	6,3	6,2	6,3	6,4	6,4	6,3
La entrega completa de información	% Satisfecho (6 y 7)	74	75	72	74	76	74	74
	% Insatisfecho (1 y 4)	16	15	18	16	15	16	16
	% Evaluación Neta	58	60	54	58	61	58	58
	Promedio	6,0	6,0	5,9	5,9	6,0	5,9	6,0
La claridad del lenguaje utilizado para entregarle la información	% Satisfecho (6 y 7)	81	82	79	80	85	82	81
	% Insatisfecho (1 y 4)	10	10	10	10	10	10	10
	% Evaluación Neta	71	71	70	70	75	72	71
	Promedio	6,2	6,2	6,2	6,2	6,3	6,2	6,2
La facilidad para comprender la información entregada	% Satisfecho (6 y 7)	78	78	79	78	80	79	78
	% Insatisfecho (1 y 4)	11	11	12	12	10	12	11
	% Evaluación Neta	67	67	68	66	70	67	67
	Promedio	6,1	6,1	6,1	6,1	6,2	6,1	6,2
La buena disposición para aclarar sus dudas respecto a su causa	% Satisfecho (6 y 7)	76	76	73	75	77	77	75
	% Insatisfecho (1 y 4)	15	14	16	15	12	14	15
	% Evaluación Neta	61	62	57	60	65	63	61
	Promedio	6,0	6,0	5,9	6,0	6,1	6,0	6,0
La información entregada respecto a cómo pensaba defender su caso	% Satisfecho (6 y 7)	70	71	66	70	70	69	70
	% Insatisfecho (1 y 4)	19	19	21	19	18	19	19
	% Evaluación Neta	51	52	45	51	52	50	51
	Promedio	5,8	5,8	5,6	5,7	5,8	5,7	5,8

Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

5.3.3. El abogado o abogada defensor en la audiencia

Del total de 2.000 personas consultadas en la muestra, 79% indicó que a la fecha de la consulta ya le había tocado participar en alguna audiencia.

Respecto de este resultado, la cifra aumenta a 85% cuando se trata personas imputadas, que corresponde al grupo efectivo que debe participar de este hito. Mientras que entre familiares corresponden solo a 42% quienes han tenido la oportunidad de participar en audiencias.

Respecto de otras variables segmentadoras de la muestra, más mujeres declararon haber participado de audiencias (83%) y la cifra también es mayor entre quienes habían sido atendidos vía atención remota (80%). Pero es menor entre las personas mayores de 60 años (66%).

Mientras que entre las Defensoría Penales Regionales si bien hay variación entre los resultados, no se constatan diferencias significativas entre las diversas unidades. No obstante, el rango de resultados es de 21 puntos, comenzando en 68% de participación en audiencia en la DPR de la Región Metropolitana Norte y alcanzando a 89% en Aysén.

Figura 34. Participación en una audiencia según segmentos

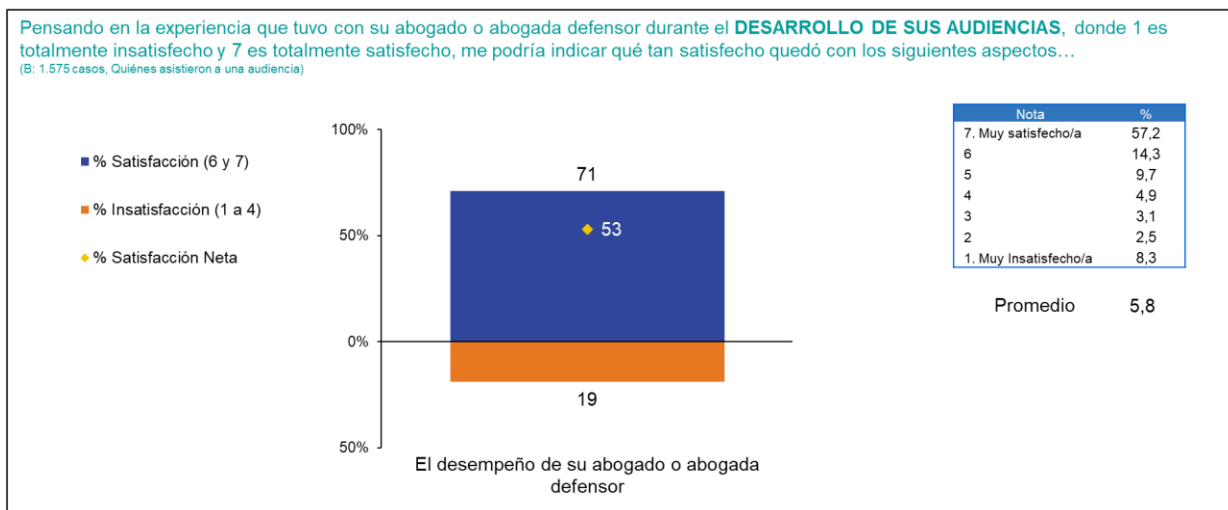


Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Del total de 2.000 casos, 1.575 personas fueron consultadas respecto de su satisfacción con el desempeño de su abogada o abogado defensor. El resultado fue muy positivo, siendo 71% de las personas quienes se clasificaron en el polo de la satisfacción, mientras que sólo 19% de las personas se manifestaron insatisfechos. La satisfacción neta alcanzó al 53%.

Se releva que 57%, seis de cada 10 personas consultadas, evaluaron el desempeño de su abogada o abogado defensor con nota 7.

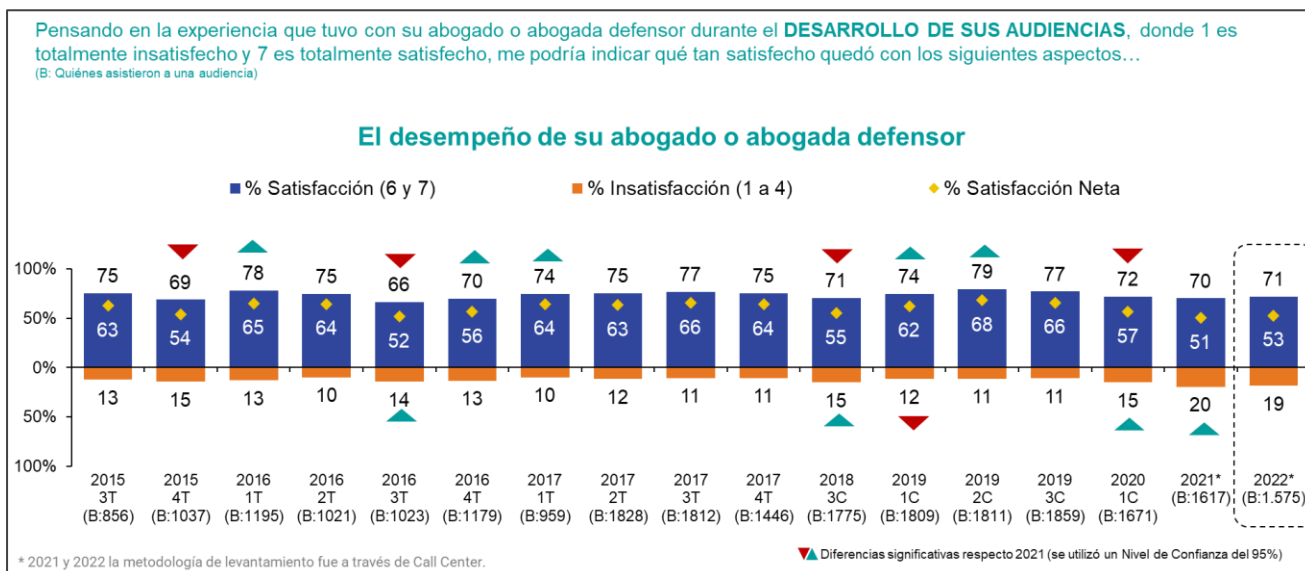
Figura 35. Satisfacción general con desempeño del abogado o abogada en la audiencia



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Respecto de este indicador es posible establecer un evolutivo desde el año 2015 entre diversos estudios realizados en contexto de auditorías externas realizadas por diversidades entidades licitadas. No obstante, esta serie evolutiva tiene restricciones en su comparabilidad, correspondiendo a mediciones presenciales entre el año 2015 al 2020, pero con técnica telefónica en año 2021 y 2022. Esta consideración es relevante porque al tratarse de mediciones telefónicas, hay segmentos o perfiles de personas usuarias que no se incluyen en el universo en estudio.

Figura 36. Evolutivo Desempeño del abogado o abogada durante el desarrollo de la audiencia



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

El resultado de esta comparación indicó que:

- a) La satisfacción con la o el abogado defensor en audiencia ha tenido fluctuaciones significativas en su serie histórica, pero en general se mantenido siempre sobre el 60%, con satisfacción neta superior al 50%.
- b) Después de alcanzar valores máximos en el año 2019, se observa una caída de la satisfacción con la o el abogado defensor en la medición del año 2020.

Por otra parte, respecto de las Defensoría Penales Regionales, hay una variación importante de la satisfacción entre las diversas unidades territoriales, aun cuando no alcanza a marcar diferencia significativa debido a los tamaños muestrales involucrados en el análisis. Expresión de esta varianza es el rango de la satisfacción neta, que alcanza a 37 puntos, iniciando en 32% la DPR de Los Lagos y alcanzando 69% en la DPR de Tarapacá.

No obstante, la varianza de resultados, se observa una fuerte concentración de defensorías penales públicas en el grupo mayor satisfacción y solo dos casos en menor grado de satisfacción, aunque sin resultados negativos:

- a) Doce Defensorías Penales Regionales alcanzan o superan los 50 puntos de satisfacción neta: Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo, O'Higgins, Biobío, La Araucanía, Aysén, Los Ríos, Arica y Parinacota, Nuble. Región Metropolitana Norte y Región Metropolitana Sur.
- b) Dos Defensorías Penales Regionales se encuentran entre 40 y 49 puntos de satisfacción neta: Valparaíso y Maule.
- c) Dos Defensorías Penales Regionales están por debajo de los 40 puntos de satisfacción neta: Atacama y Los Lagos.
- d) Ninguna Defensoría Penal Regional presenta satisfacción neta negativa.

En otro orden, la dimensión de la satisfacción con la o el abogado en la audiencia fue operacionalizada a partir de 4 atributos: el proceso se desarrolló como el abogado o abogada defensor le señaló, la forma en que el abogado o abogada defensor le presentó su causa al juez, el nivel de conocimiento que tenía el abogado o abogada defensor sobre su causa y el nivel de compromiso del abogado o abogada defensor con la causa.

Estos 4 atributos tuvieron una correlación múltiple de 0,941 alcanzando a un nivel explicativo de 88,5% de la satisfacción general con la o el abogado en la situación de audiencia. Todos los atributos resultaron significativos para la explicación, es decir, son variables que intervienen en la construcción de la satisfacción.

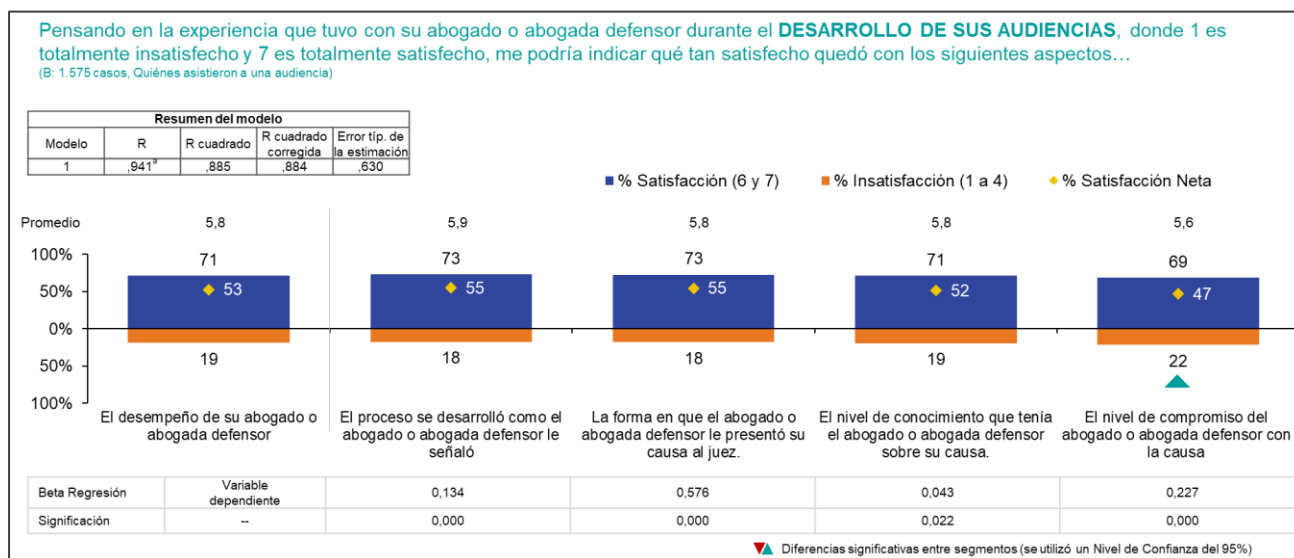
El atributo que más pesó en la satisfacción del desempeño de la o el abogado en la audiencia corresponde a la forma en que presentó el caso al juez (Beta de 0,576). La segunda variable explicativa - pero con un peso de aproximadamente la mitad del primer atributo- correspondió al nivel de compromiso percibido por parte de la o el abogado con la causa (Beta de 0,227). La tercera variable que ingresa en la ecuación de regresión como variable explicativa corresponde a si el proceso se desarrolló de la forma como el defensor había informado que se debía dar (Beta de 0,134). Finalmente,

aunque con peso menor pero aun así significativa, se instaló el nivel de conocimiento que tenía el abogado en la causa (Beta de 0,043).

Respecto de los resultados, siete de cada diez personas beneficiarias del servicio de la Defensoría Penal Pública se reportaron como satisfechas en los diversos aspectos del desempeño de la o el defensor:

- a) Las dos variables de mayor satisfacción entras las personas beneficiarias con resultados equivalentes fueron el proceso que se haya desarrollado de la forma en que fue informado y la forma en que la o el defensor presentó el caso. En ambos casos la satisfacción alcanzó a 73% y la insatisfacción 18%, con neto de 55%.
- b) En segundo lugar, se instaló variable del nivel de conocimiento del defensor sobre la causa, con 71% de satisfacción y 19% insatisfacción, con neto de 52%. Este resultado es estadísticamente similar a los dos primeros atributos.
- c) Finalmente, se encuentra la satisfacción con el nivel de compromiso de la o el abogado defensor con la causa, con satisfacción de 69% e insatisfacción de 22%, calculando neto de 47%.

Figura 37. Satisfacción con desempeño de la o el abogado en la audiencia por atributos



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.



Al comparar entre segmentos se pudo constatar que:

- a) Personas jóvenes entre 14 y 29 años se reportaron menos satisfechas con el desempeño en la audiencia que los otros grupos de edad. Y también se reportan menos satisfechas con la forma en que la o el abogado presentó el caso al juez.
- b) Personas mayores de 60 años se reportaron más satisfechas con la presentación del caso al juez.
- c) Hombres se reportaron menor grado de insatisfacción que mujeres con el desempeño del defensor, la forma de presentación del caso al juez y el nivel de compromiso de la o el abogado.

Tabla 20. Desempeño de la o el abogado en la audiencia según segmentos

		Total	Sexo		Tramo Etario				Macrozona			
			Hombre	Mujer	14 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 años o más	Norte	Centro	Sur	RM
	Base	1.575	1.318	257	354	752	343	126	343	416	365	451
El desempeño de su abogado o abogada defensor	% Satisfecho (6 y 7)	71	72	67	65	71	75	82	73	70	72	71
	% Insatisfecho (1 y 4)	19	18	24	22	19	17	11	16	21	18	19
	% Evaluación Neta	53	55	43	43	52	58	71	57	49	54	52
	Promedio	5,8	5,8	5,5	5,6	5,7	5,9	6,1	5,9	5,7	5,8	5,7
La forma en que el abogado o abogada defensor le presentó su causa al juez.	% Satisfecho (6 y 7)	73	74	67	69	72	76	80	78	72	72	70
	% Insatisfecho (1 y 4)	18	17	23	20	19	17	10	15	19	18	19
	% Evaluación Neta	55	57	44	48	54	59	70	63	53	54	51
	Promedio	5,8	5,9	5,6	5,7	5,8	5,9	6,2	6,0	5,8	5,8	5,7
El nivel de conocimiento que tenía el abogado o abogada defensor sobre su causa	% Satisfecho (6 y 7)	71	72	66	66	71	74	81	73	72	73	67
	% Insatisfecho (1 y 4)	19	19	21	23	20	17	11	18	20	19	21
	% Evaluación Neta	52	53	44	43	50	57	70	55	53	54	46
	Promedio	5,8	5,8	5,6	5,6	5,7	5,9	6,2	5,9	5,8	5,8	5,7
El nivel de compromiso del abogado o abogada defensor con la causa	% Satisfecho (6 y 7)	69	70	64	64	67	74	81	72	66	69	68
	% Insatisfecho (1 y 4)	22	21	27	25	23	19	12	20	23	22	21
	% Evaluación Neta	47	49	37	39	44	55	69	51	43	47	47
	Promedio	5,6	5,7	5,4	5,5	5,6	5,8	6,1	5,8	5,6	5,6	5,6
El proceso se desarrolló como el abogado o abogada defensor le señaló	% Satisfecho (6 y 7)	73	74	69	72	71	76	82	75	71	75	72
	% Insatisfecho (1 y 4)	18	17	22	19	19	17	10	17	20	17	18
	% Evaluación Neta	55	57	47	54	52	59	72	58	51	59	54
	Promedio	5,9	5,9	5,6	5,8	5,8	5,9	6,2	5,9	5,8	5,9	5,8

		Total	Tipo de Abogado		Tipo de Atención		Tipo de Usuario	
			Licitado	Local	Remota	Presencial	Familiar del imputado	Imputado
	Base	1.575	1.236	324	1.281	294	113	1.462
El desempeño de su abogado o abogada defensor	% Satisfecho (6 y 7)	71	72	70	71	74	73	71
	% Insatisfecho (1 y 4)	19	18	20	19	17	17	19
	% Evaluación Neta	53	54	50	52	57	55	53
	Promedio	5,8	5,8	5,7	5,7	5,9	5,8	5,8
La forma en que el abogado o abogada defensor le presentó su causa al juez.	% Satisfecho (6 y 7)	73	74	70	72	75	71	73
	% Insatisfecho (1 y 4)	18	17	20	19	15	19	18
	% Evaluación Neta	55	57	49	54	60	52	55
	Promedio	5,8	5,9	5,7	5,8	5,9	5,8	5,8
El nivel de conocimiento que tenía el abogado o abogada defensor sobre su causa	% Satisfecho (6 y 7)	71	72	69	71	73	74	71
	% Insatisfecho (1 y 4)	19	19	22	20	16	19	19
	% Evaluación Neta	52	53	47	50	57	55	51
	Promedio	5,8	5,8	5,6	5,7	5,9	5,8	5,8
El nivel de compromiso del abogado o abogada defensor con la causa	% Satisfecho (6 y 7)	69	70	66	69	69	69	69
	% Insatisfecho (1 y 4)	22	21	24	22	20	19	22
	% Evaluación Neta	47	48	42	46	50	50	47
	Promedio	5,6	5,7	5,5	5,6	5,8	5,7	5,6
El proceso se desarrolló como el abogado o abogada defensor le señaló	% Satisfecho (6 y 7)	73	74	72	73	74	76	73
	% Insatisfecho (1 y 4)	18	17	19	18	15	16	18
	% Evaluación Neta	55	56	53	55	59	60	55
	Promedio	5,9	5,9	5,8	5,8	5,9	5,9	5,9

 Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
 Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

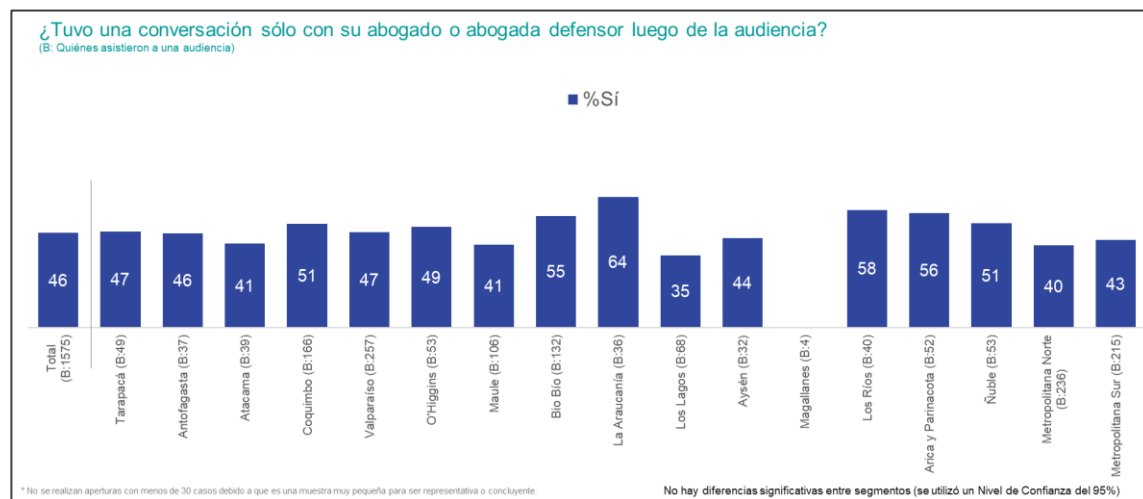
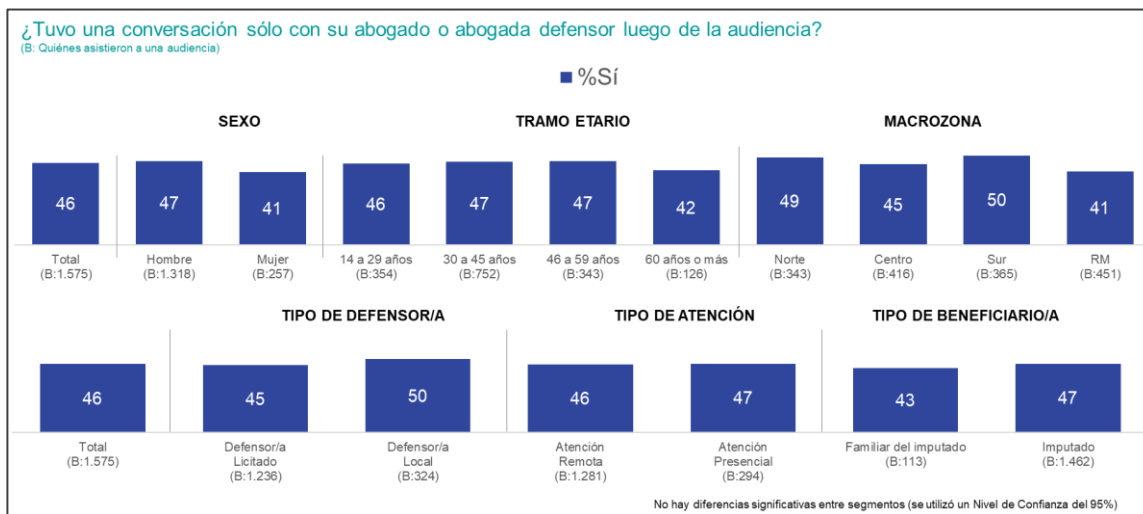
5.3.4. El abogado o abogada defensor luego de la audiencia

De las 1.575 personas defendidas por la Defensoría Penal Pública que habían enfrentado una audiencia, menos de la mitad (46%) indicó que tuvo una conversación solo con su abogada o abogado defensor posteriormente.

Este resultado fue estadísticamente similar sin presentar diferencia entre hombres y mujeres, por grupos de edad, por macrozona, por tipo de defensor, tipo de atención o perfil de respondiente de la encuesta.

Mientras que, en el caso de las Defensorías Penales Regionales, si bien hubo diferencia entre los resultados, estos no alcanzaron a marcar diferencia significativa debido a los tamaños muestrales. Pero es posible establecer que el rango de resultados fue de 29 puntos, comenzando en la DPR de los Lagos con 35% de personas imputadas que vivenciaron una audiencia y mantuvieron conversación posterior con su defensor. Y alcanzando a 64% de la DPR La Araucanía.

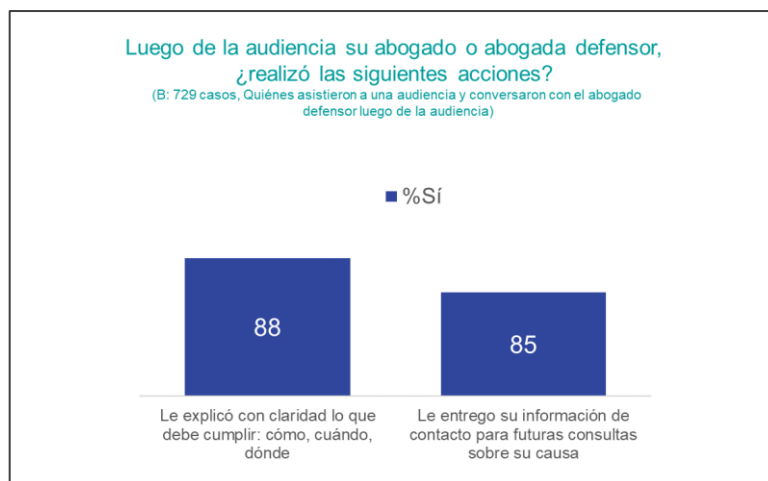
Figura 38. Conversación luego de la audiencia con la o el abogado según segmentos atributos



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Se pudo establecer que en esta conversación posterior a la audiencia con la o el abogado, en 88% de los casos en esta conversación se entregaron explicaciones claras sobre lo debía cumplir la persona imputada, como por ejemplo el cómo, cuándo y dónde debía hacerlo. Y además en 85% de los casos, la o el abogado defensor entregó su información de contacto para futuras consultas sobre la causa.

Figura 39. Conversación luego de la audiencia con la o el abogado según segmentos atributos



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Esta entrega de información fue similar entre todos los segmentos en estudio, no registrando ningún tipo de diferencia significativa, como se observa en la Tabla 21.

Tabla 21. Información entregada en Conversación luego de la audiencia según segmentos

Base		Total	Sexo		Tramo Etario				Macrozona			
			Hombre	Mujer	14 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 años o más	Norte	Centro	Sur	RM
			729	624	105	162	352	162	53	169	189	184
Le entregó su información de contacto para futuras consultas sobre su causa	% Sí	85	86	80	86	86	81	85	86	84	84	86
	% No	15	14	20	14	14	19	13	14	16	16	14
	% NS - NR	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1
Le explicó con claridad lo que debe cumplir: cómo, cuándo, dónde	% Sí	88	89	86	88	90	86	87	91	88	86	88
	% No	11	11	13	11	10	14	11	8	11	14	11
	% NS - NR	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1

Base		Total	Tipo de Abogado		Tipo de Atención		Tipo de Usuario	
			Licitado	Local	Remota	Presencial	Familiar del imputado	Imputado
			729	562	161	592	137	49
Le entregó su información de contacto para futuras consultas sobre su causa	% Sí	85	85	85	85	85	86	85
	% No	15	15	15	15	14	12	15
	% NS - NR	0	0	0	0	1	2	0
Le explicó con claridad lo que debe cumplir: cómo, cuándo, dónde	% Sí	88	88	89	88	88	88	88
	% No	11	11	11	11	10	12	11
	% NS - NR	1	1	1	1	1	0	1

■ Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
■ Porcentaje significativamente menor entre segmentos

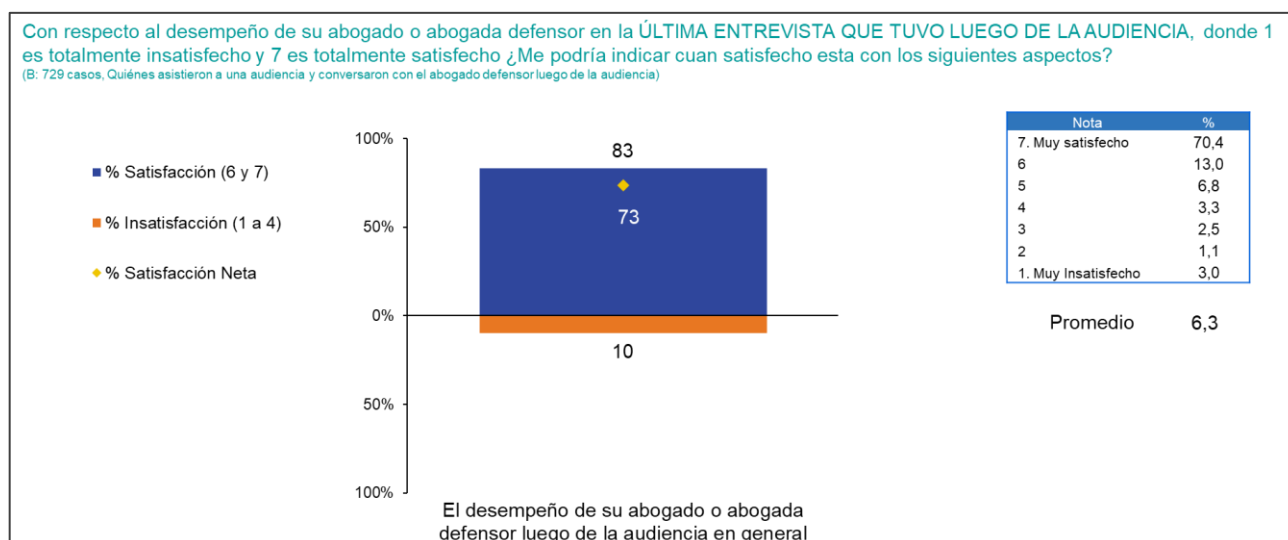
Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Respecto de la entrega de información en la entrevista posterior a la audiencia y otros indicadores consultados en esta sección, la base de cálculo a nivel de la Defensorías Penales Regionales no fue suficiente para realizar análisis a nivel de cada unidad, por lo que solo se ha presentados indicadores por macrozona.

Una vez establecido el contacto post audiencia con la o el abogado defensor y la entrega de contenidos informativos que son frecuentes en este contacto, se procedió a solicitar el grado de satisfacción con el desempeño del defensor en esta etapa. Para tal efecto, se solicitó calificar con nota de 1 a 7 la satisfacción con el desempeño de la o el abogado defensor luego de la audiencia.

El resultado indicó que se trata de un aspecto que genera alta satisfacción: 83% de las personas se clasificó como satisfechas, sólo 10% se reportaron insatisfechas, alcanzando a un neto de 73%. Es importante relevar que 70% de las y los imputados calificó su nivel de satisfacción con nota 7. Y promedio en la variable alcanzó a la nota 6,3.

Figura 40. Satisfacción general con desempeño de la o el abogado luego de la audiencia



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

La dimensión de desempeño de la o el abogado en la etapa post audiencia fue operacionalizado en base a tres variables: La disposición de la o el defensor para responder a sus dudas sobre su caso, la información que le dio la o el defensor respecto a las obligaciones impuestas por el juez, y la información entregada respecto a lo que va a pasar en la causa.

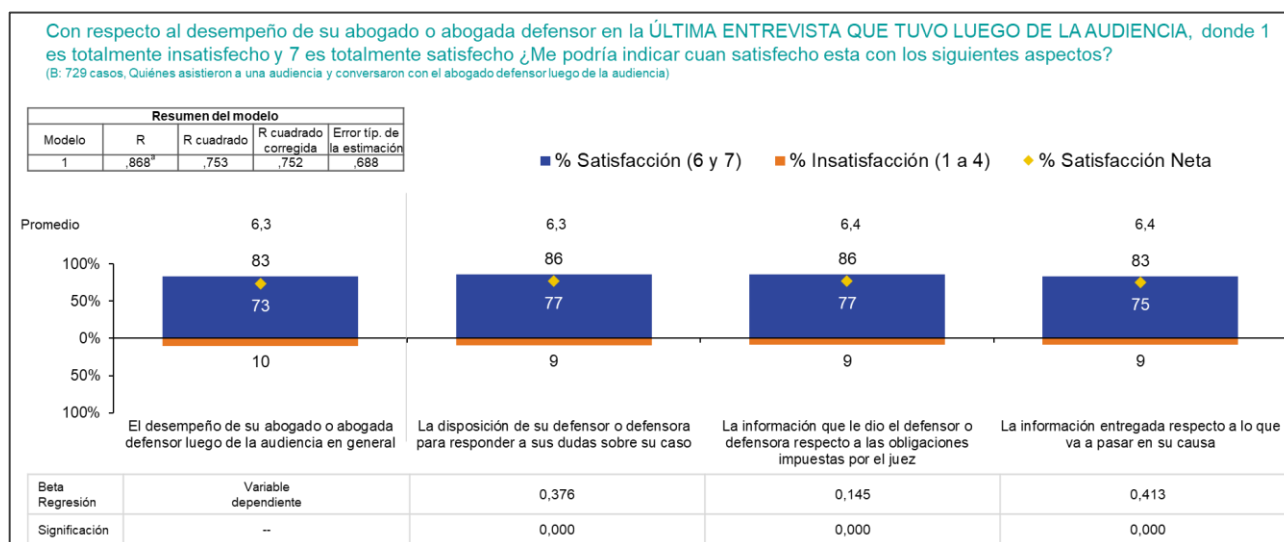
Estas tres variables tuvieron una correlación múltiple de 0,868 puntos con la variable de satisfacción con el desempeño de la o el abogado luego de la audiencia, explicando 75,3% de la satisfacción en esta dimensión.

Las tres variables resultaron significativas, es decir, las tres variables están asociadas con la satisfacción post audiencia. Pero, la que más pesa en la explicación es la información entregada sobre lo que iba a pasar en la causa de la persona imputada (Beta de 0,413). La segunda variable en peso explicativo correspondió la disposición de la o el defensor para responder dudas sobre el caso (Beta de 0,376).

Mientras que una tercera posición, con un peso menor comparativamente pero significativo, se ubicó la información que entregó respecto de las obligaciones impuestas por el juez.

Las tres variables alcanzaron un muy alto nivel de satisfacción entre las personas con más de 80% de satisfacción y satisfacciones netas de 75% o más, sin marcar diferencias entre los tres resultados: tanto la disposición de la o el defensor para responder dudas sobre el caso como la información que entregó respecto de las obligaciones impuestas por el juez alcanzaron a 86% de satisfacción, con netos de 77%. Mientras que la información entregada sobre lo que iba a pasar en la causa de la persona imputada alcanzó a 83% de satisfacción y neto de 75%.

Figura 41. Satisfacción con abogado o abogada luego de la audiencia por atributos



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

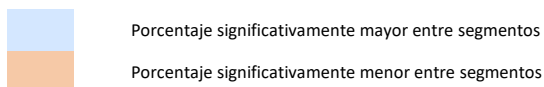
Y el resultado para cada una de las tres variables en estudio fue similar entre todos los segmentos, sin marcar diferencias significativas, excepto el grupo de 60 años y más que reportó no presentar ningún caso de personas insatisfechas respecto de información recibida sobre obligaciones impuestas por el juez.

Tabla 22. Información entregada en Conversación luego de la audiencia según segmentos

Base		Total	Sexo		Tramo Etario				Macrozona			
			Hombre	Mujer	14 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 años o más	Norte	Centro	Sur	RM
			729	624	105	162	352	162	53	169	189	184
El desempeño de su abogado o abogada defensor luego de la audiencia en general	% Satisfecho (6 y 7)	83	83	84	80	83	84	92	85	84	80	84
	% Insatisfecho (1 y 4)	10	10	9	9	10	13	2	7	12	10	10
	% Evaluación Neta	73	73	74	71	73	71	90	78	72	70	74
	Promedio	6,3	6,3	6,2	6,2	6,3	6,2	6,7	6,4	6,3	6,3	6,3
La información entregada respecto a lo que va a pasar en su causa	% Satisfecho (6 y 7)	83	84	80	83	82	85	90	87	82	83	82
	% Insatisfecho (1 y 4)	9	8	12	9	9	9	2	8	11	5	11
	% Evaluación Neta	75	76	68	74	73	76	87	79	71	78	71
	Promedio	6,3	6,3	6,1	6,3	6,3	6,3	6,6	6,4	6,3	6,4	6,2
La información que le dio el defensor o defensora	% Satisfecho (6 y 7)	86	86	83	84	86	84	92	86	85	86	85
	% Insatisfecho (1 y 4)	9	8	12	8	8	12	0	9	9	8	8

respecto a las obligaciones impuestas por el juez	% Evaluación Neta	77	78	71	76	78	72	92	77	76	78	77
	Promedio	6,4	6,4	6,1	6,3	6,4	6,2	6,7	6,4	6,4	6,4	6,3
La disposición de su defensor o defensora para responder a sus dudas sobre su caso	% Satisfecho (6 y 7)	86	86	85	85	85	85	94	87	83	86	86
	% Insatisfecho (1 y 4)	9	8	13	9	9	11	2	8	11	8	9
	% Evaluación Neta	77	78	71	76	76	74	92	80	72	78	77
	Promedio	6,4	6,4	6,2	6,3	6,4	6,3	6,6	6,4	6,3	6,4	6,4

		Total	Tipo de Abogado		Tipo de Atención		Tipo de Usuario	
			Licitado	Local	Remota	Presencial	Familiar del imputado	Imputado
	Base	729	562	161	592	137	49	680
El desempeño de su abogado o abogada defensor luego de la audiencia en general	% Satisfecho (6 y 7)	83	83	87	83	86	84	83
	% Insatisfecho (1 y 4)	10	10	8	10	7	14	10
	% Evaluación Neta	73	73	79	72	78	69	74
	Promedio	6,3	6,3	6,4	6,3	6,4	6,2	6,3
La información entregada respecto a lo que va a pasar en su causa	% Satisfecho (6 y 7)	83	83	86	84	83	88	83
	% Insatisfecho (1 y 4)	9	8	8	9	8	6	9
	% Evaluación Neta	75	75	78	75	75	81	74
	Promedio	6,3	6,3	6,3	6,3	6,3	6,5	6,3
La información que le dio el defensor o defensora respecto a las obligaciones impuestas por el juez	% Satisfecho (6 y 7)	86	85	89	85	89	85	86
	% Insatisfecho (1 y 4)	9	9	7	9	5	11	8
	% Evaluación Neta	77	76	82	76	83	74	77
	Promedio	6,4	6,4	6,5	6,3	6,5	6,3	6,4
La disposición de su defensor o defensora para responder a sus dudas sobre su caso	% Satisfecho (6 y 7)	86	85	88	85	87	86	86
	% Insatisfecho (1 y 4)	9	9	9	9	7	10	9
	% Evaluación Neta	77	76	79	76	79	75	77
	Promedio	6,4	6,4	6,4	6,3	6,5	6,3	6,4



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

5.4 Tasa de problemas

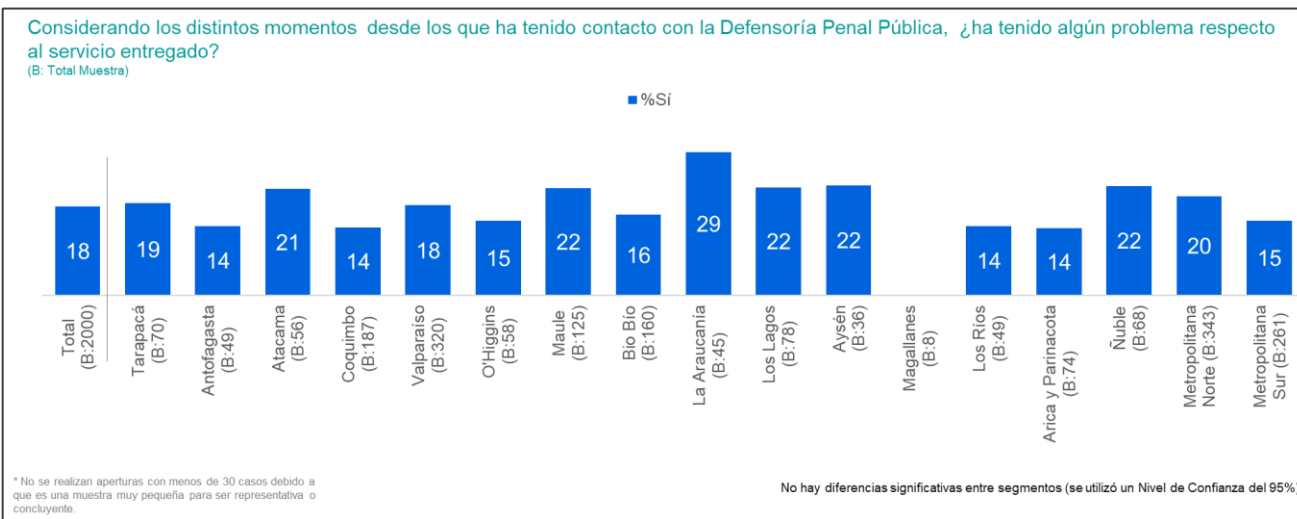
Un indicador que se debe medir para administrar y mantener controlado en el servicio corresponde a la tasa de problemas. Los problemas siempre estarán presentes en todo servicio, nos obstante no deben ser una generalidad. Y lo que es más importante, hay que conocer la brecha entre problemas reportados a la institución y la percepción de haber vivenciado un problema por parte de la persona usuaria, aun cuando no lo haya reportado.

En el marco del estudio se incluyó una sección para consultar al respecto, siendo la pregunta: “Considerando los distintos momentos desde los que ha tenido contacto con la Defensoría Penal Pública, ¿ha tenido algún problema respecto al servicio entregado?”. El resultado indicó que 18% de las personas consultadas en el estudio declaró haber vivenciado algún tipo de problema en el marco de la atención.

Esta cifra se presentó de formas bastante homogénea entre los diversos grupos en estudio, excepto dos casos:

- a) Personas mayores de 60 años reportan menor tasa de ocurrencia de problemas, con 8%.
- b) Personas atendidas en modalidad de atención remota mayor tasa de ocurrencia de problemas, con 19% con relación al 14% de la atención presencial.
- c) Entre las Defensorías Penales Regionales no hay diferencias estadísticas significativas, fundamentalmente por las bases muestrales de las unidades. Pero, destacan con tasas de problemas arriba de 20 puntos las DPR de Atacama, Maule, La Araucanía, Los Lagos, Aysén, Ñuble y Región Metropolitana Norte.

Figura 42. Problemas en el servicio de la defensoría penal pública según segmentos



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Para este indicador fue posible analizar la información en función de los diversos tipos de contactos que había mantenido la persona imputada durante el proceso a la fecha. Este análisis demostró que cuando una o un imputado no había mantenido contacto con su defensor, la tasa de problema se elevaba a 23%. Este resultado es indicador de la importancia de la orientación que entrega dura todo

el proceso el defensor a la persona imputada. Y también la tasa de problemas se eleva a 22% cuando el defensor no mantiene una conversación posteriormente a la audiencia que orienta al imputado.

Por otra parte, el haber participado o no en una audiencia no resultó una variable que generara diferencia significativa respecto de la tasa de problemas.

Figura 43. Problemas en el servicio de la defensoría penal pública según tipos de contacto

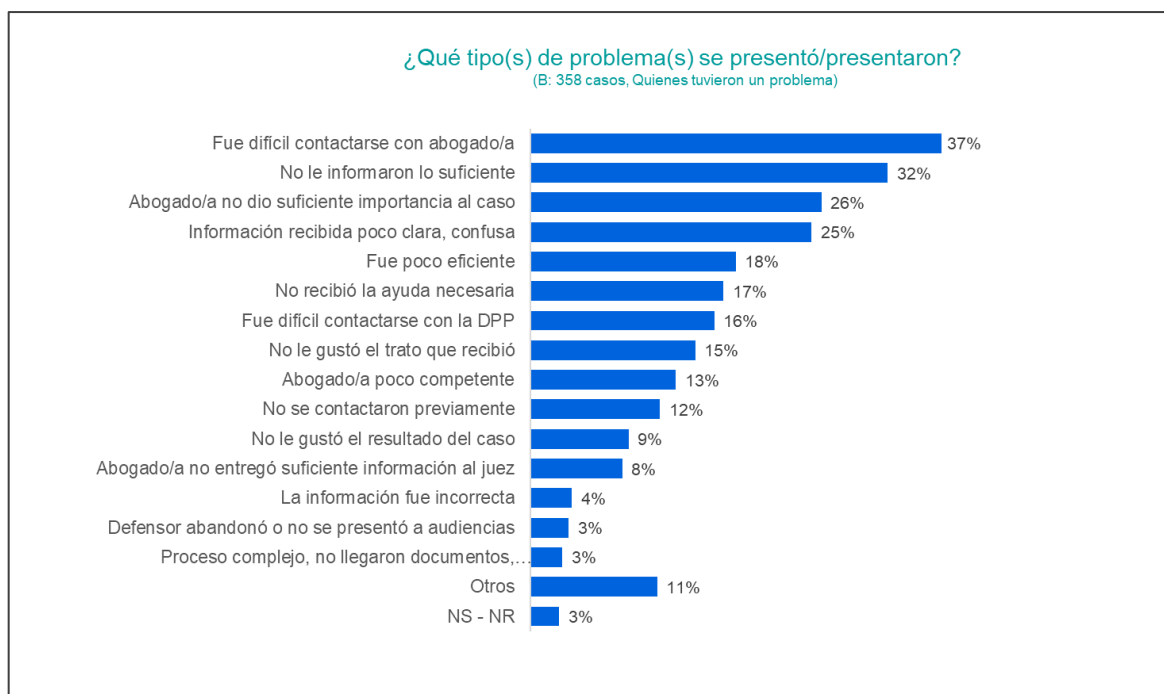


Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Sobre los problemas que acontecieron, estos fueron relatados por las personas consultadas en pregunta abierta y luego codificados. Es importante indicar que las personas podían mencionar mas de un problema, o relatar un problema que implicara más de una condición problemática, por lo que los resultados corresponden a respuestas múltiples y pueden sumar más de 100%.

En el listado de problemas destacan cuatro como los más frecuentes: la dificultad para contactarse con la o el abogado con 37% de las menciones corresponde al problema que más menciones concentró. Luego se posicionó la información insuficiente con 32%. Y en tercera posición se ubicaron que la persona defensora no había dado la suficiente importancia al caso con 26%, y que la información que se había recibido había sido poco clara o confusa con 25%.

Figura 44. Problemas en el servicio de la Defensoría Penal Pública según tipos de contacto



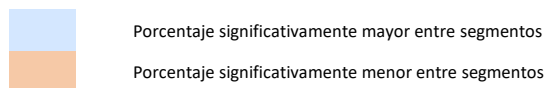
Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Las menciones sobre problemas se distribuyen en forma similar, sin variaciones estadísticas, entre los diversos segmentos, expresión de que los problemas reportados no se concentran en un grupo específico o tiene variación según perfil de la persona imputada.

Tabla 23. Problemas con la Defensoría Penal Pública según segmentos

% Base	Total	Sexo		Tramo Etario				Macrozona			
		Hombre	Mujer	14 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 años o más	Norte	Centro	Sur	RM
	358	296	62	80	183	79	16	68	94	87	109
Fue difícil contactarse con su abogado/a	37	39	27	45	36	27	-	34	41	36	36
No le informaron lo suficiente	32	32	31	33	32	33	-	29	29	29	38
Abogado/a no dio suficiente importancia al caso	26	27	23	22	23	35	-	21	22	32	28
Información recibida poco clara, confusa	25	26	23	23	27	26	-	23	32	24	21
Fue poco eficiente	18	18	19	20	19	14	-	13	22	18	19
No recibió la ayuda necesaria	17	17	19	14	16	18	-	15	23	16	15
Fue difícil contactarse con la DPP	16	17	11	22	15	15	-	16	20	14	15
No le gustó el trato que recibió	15	14	16	13	14	20	-	13	16	16	13
Abogado/a poco competente	13	14	10	13	11	14	-	4	15	14	16
No se contactaron previamente	12	12	8	14	11	10	-	9	12	10	14
No le gustó el resultado del caso	9	9	8	3	10	10	-	6	9	8	11
Abogado/a no entregó suficiente información al juez	8	9	3	8	9	8	-	6	5	14	7
La información fue incorrecta	4	4	3	6	2	5	-	1	2	5	6
Defensor abandonó o no se presentó a audiencias	3	2	8	6	3	3	-	3	2	6	3
Proceso complejo, no llegaron documentos, registros erróneos	3	2	8	1	4	1	-	3	2	2	4
Otros	11	11	11	9	13	12	-	13	6	16	10
No responde	3	3	2	3	3	0	-	4	1	1	4

% Base	Total	Tipo de Abogado		Tipo de Atención		Tipo de Usuario	
		Licitado	Local	Remota	Presencial	Familiar del imputado	Imputado
	358	274	83	301	57	50	308
Fue difícil contactarse con su abogado/a	37	35	42	36	38	31	38
No le informaron lo suficiente	32	32	30	30	39	35	31
Abogado/a no dio suficiente importancia al caso	26	26	27	25	28	33	25
Información recibida poco clara, confusa	25	26	23	24	32	18	26
Fue poco eficiente	18	20	13	20	11	22	18
No recibí la ayuda necesaria	17	18	13	16	25	22	16
Fue difícil contactarse con la DPP	16	14	23	16	18	12	17
No le gustó el trato que recibió	15	15	14	14	20	12	15
Abogado/a poco competente	13	13	12	13	14	14	13
No se contactaron previamente	12	12	10	11	14	10	12
No le gustó el resultado del caso	9	10	4	9	5	12	8
Abogado/a no entregó suficiente información al juez	8	10	4	8	7	6	8
La información fue incorrecta	4	4	4	4	4	2	4
Defensor abandonó o no se presentó a audiencias	3	4	2	3	7	4	3
Proceso complejo, no llegaron documentos, registros erróneos	3	3	2	3	4	4	3
Otros	11	11	11	11	14	12	11
No responde	3	3	2	3	2	2	3



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

5.5 Lealtad entre personas usuarias

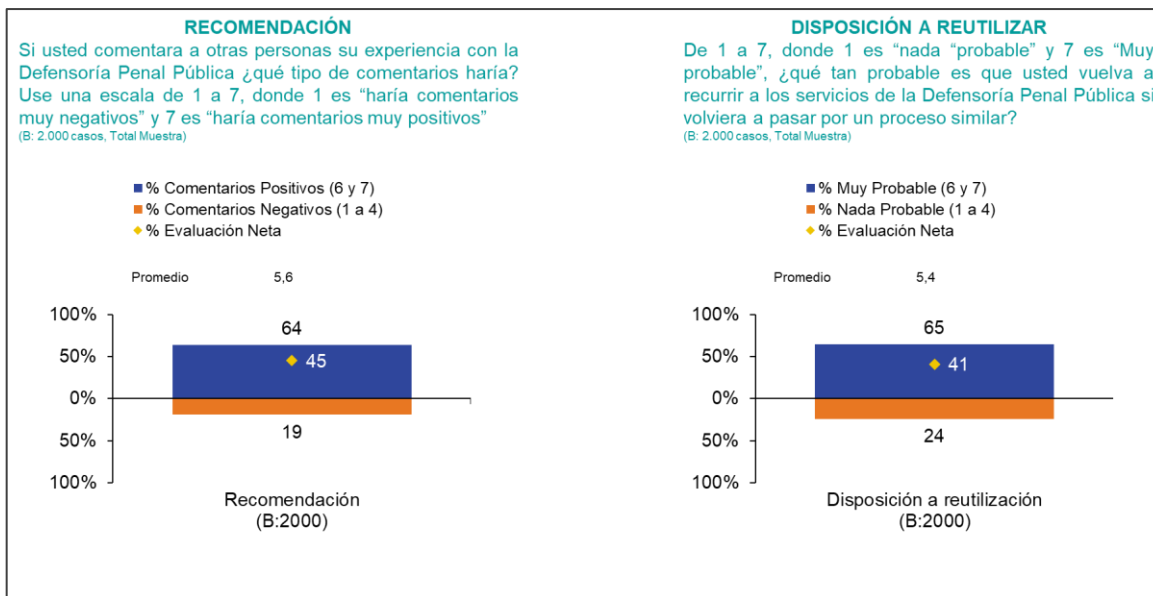
La lealtad es un indicador que se construye a partir de dos variables: la recomendación o el tipo de comentarios que las personas realizan de un servicio que han vivenciado y la disposición a reutilizar el servicio en caso de requerirlo. Este indicador debe ser leído como un complemento de la satisfacción, que entrega información sobre el balance final que las personas usuarias hacen de su experiencia y cómo la están transmitiendo a sus círculos cercanos.

Respecto de las dos variables que componen el indicador de lealtad, en este estudio se pudo observar que entre las personas imputadas el resultado fue altamente equivalente, alcanzando a 64% a quienes indicaron su disposición a realizar comentarios positivos y a 65% a quienes indicaron alta probabilidad de recurrir a los servicios de la Defensoría Penal Pública en el caso de necesitarlo nuevamente en experiencia similar.

Por otra parte, quienes no recomendarían al servicio de la Defensoría Penal Pública alcanzaron a 19%, siendo 1 de cada 5 personas atendidas por la institución, cifra que aumentó a 24% cuando se consultó por la disponibilidad a volver a utilizarlo.

Finalmente, el valor neto respecto de cada variable correspondió 45% y 41% respectivamente.

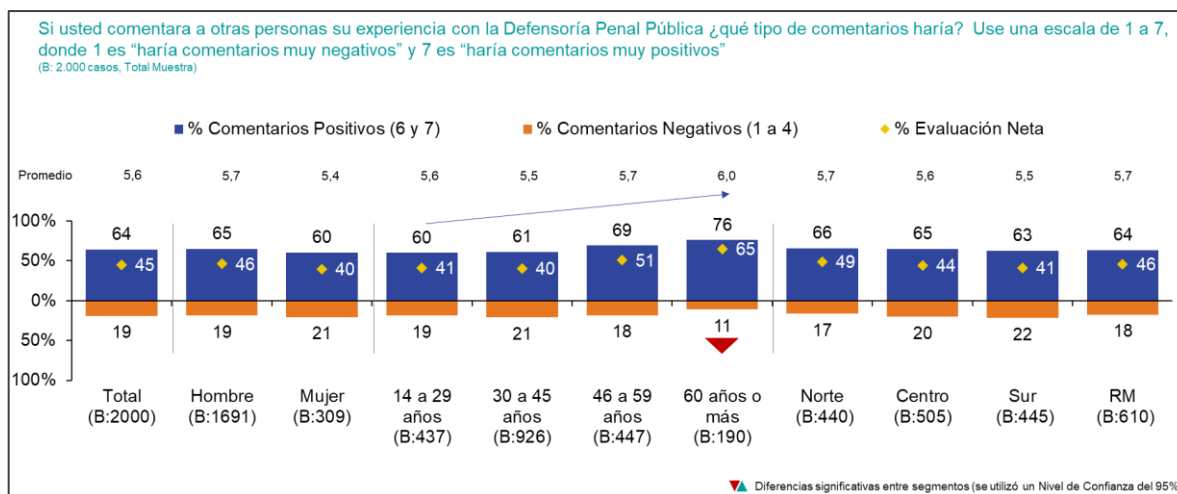
Figura 45. Indicadores de Lealtad

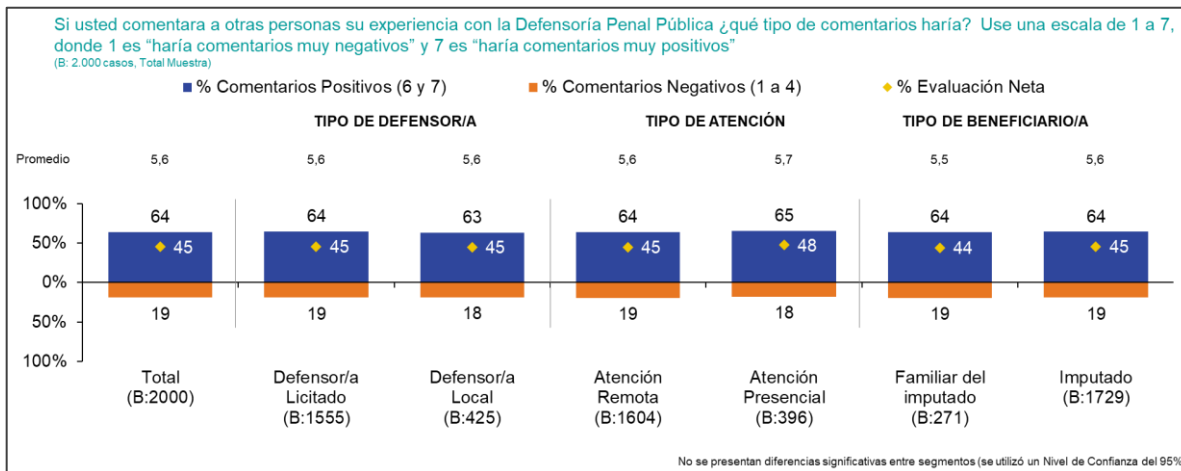


Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Respecto de la disposición a recomendar el servicio de la Defensoría Penal Pública, al comparar resultados entre segmentos no se observaron diferencias significativas según el sexo del respondiente, según macrozona, el tipo de abogado que estuvo a cargo de la defensa de la causa, la modalidad de la atención que se entregó a la persona imputada o el perfil del respondiente del estudio – ya sea persona imputada o familiar-. Sin embargo, sí se constató que en la medida que aumentaba la edad también aumentaba la disposición a recomendar positivamente el servicio de la Defensoría Penal Pública: entre las personas jóvenes la disposición a recomendar positivamente alcanzó a 60%, alcanza a 61% entre personas de 30 a 45 años, aumenta a 69% entre personas de 46 a 59 años y vuelve a aumentar a 76% cuando se trata de personas mayores de 60 años.

Figura 46. Recomendación del servicio según segmentos



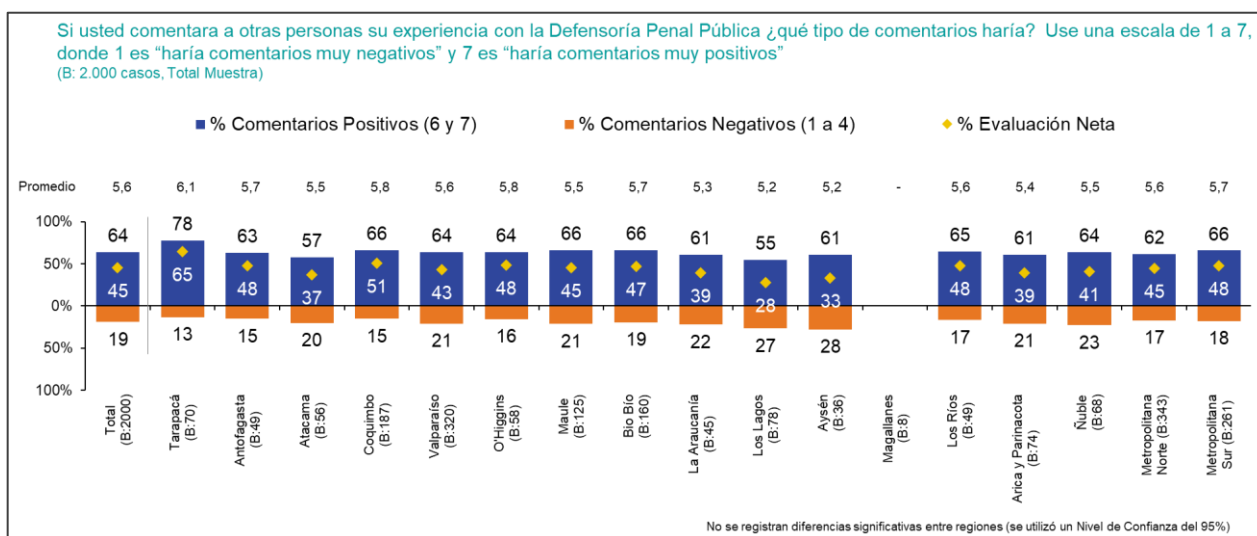


Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Mientras que por Defensorías Penales Regionales se observó que:

- a) Dos Defensorías Penales Regionales alcanzaron o superaron los 50 puntos de neto: Tarapacá, y Coquimbo.
- b) Nueve Defensorías Penales Regionales se encontraron entre 40 y 49 puntos de neto: Antofagasta, Valparaíso, O'Higgins, Maule, Biobío, Los Ríos, Ñuble, Arica y Parinacota, Región Metropolitana Norte y Región Metropolitana Sur.
- c) Cinco Defensorías Penales Regionales estuvieron por debajo de los 40 puntos de neto: Atacama, la Araucanía, Los Lagos, Aysén y Arica y Parinacota.
- d) Ninguna Defensoría Penal Regional presenta un neto negativo.

Figura 47. Recomendación del servicio según Defensorías Penales Regionales

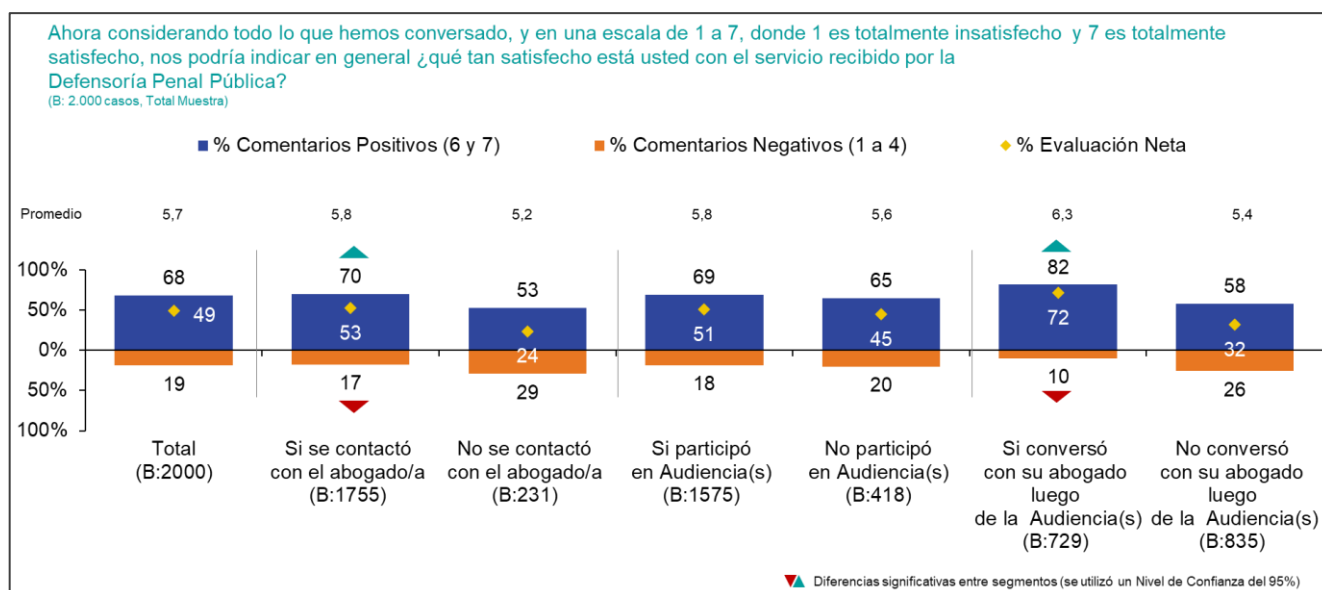


Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Finalmente, se incluyó el cruce según los diversos tipos de contactos o participación en hitos que se habían mantenido durante el proceso, lo que permitió establecer:

- a) Diferencia significativa en la disposición a recomendar el servicio de la Defensoría Penal Pública entre quienes mantuvieron contacto con la o el abogado y quienes no: el grupo con contacto alcanzó a 70% de disposición de recomendación positiva y 17% de recomendación negativa, con neto de 53%. Mientras que en el grupo que no mantiene el contacto las cifras desciende a 53% de personas que estarían dispuesta a recomendar positivamente, pero 29% que entregaría comentarios negativos, con un neto de 24%. Es decir, se observa una caída de 29 puntos en la recomendación neta entre ambos grupos.
- b) Una situación similar pero aún más pronunciada (con 40 puntos de distancia entre netos) se observa al comparar entre quienes tuvieron una conversación con la o el abogado posteriormente a la audiencia y quienes no: los que si tuvieron la conversación post audiencia alcanzaron a una disposición de 82% a recomendar positivamente y sólo 10% de comentarios negativos, con neto de 72%. Mientras que entre quienes tuvieron una audiencia, pero no conversaron con su abogado posteriormente la intención de entregar comentarios positivos descendió a 58% y la de entregar comentarios negativos aumentó a 26%, con neto de 32%.
- c) El haber o no participado de la audiencia no fue una fuente de variación.

Figura 48. Recomendación del servicio según Tipos de contactos



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

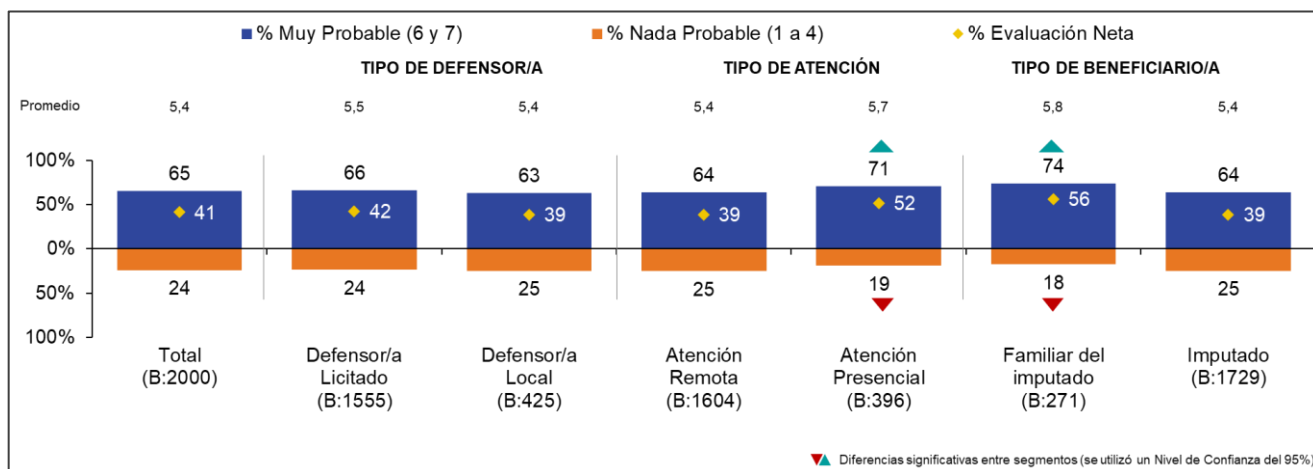
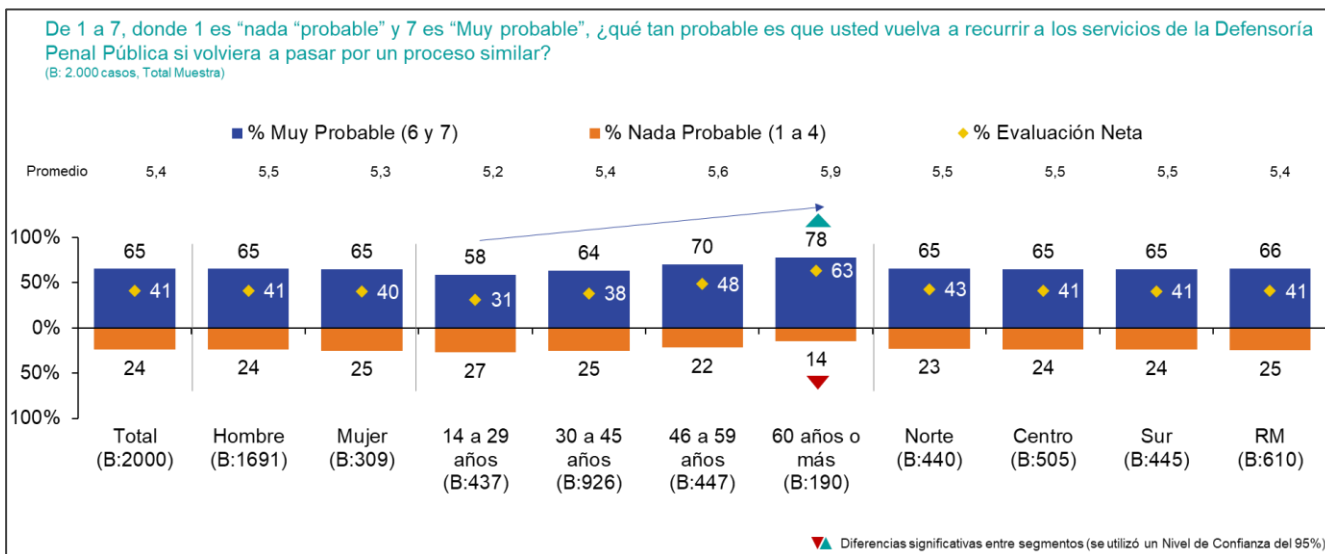
En segundo lugar, respecto de la variable de intención de volver a utilizar el servicio se observa un escenario bastante similar, por tratarse de dos variables que están correlacionadas en forma significativa (Correlación de 0,558 puntos).

La intención de volver a utilizar el servicio de la Defensoría Penal Pública en caso de enfrentar un proceso similar es similar entre hombres y mujeres, por macrozona y entre defensores licitados y defensores locales.

Esta disposición a la reutilización del servicio es mayor a medida que aumenta la edad, iniciando en un neto de 31% entre la juventud y alcanzado su punto más alto entre las personas de mayores de 60 años con 63%.

Pero, además la disponibilidad a la realización del servicio es mayor cuando se trata de personas atendidas en forma presencial (neto de 52% versus 39% en formato remoto), o cuando se trata de personas imputadas y no de familiares (neto de 56% versus 39% en familiares).

Figura 49. Probabilidad de volver a utilizar el servicio de la Defensoría Penal Pública según segmentos



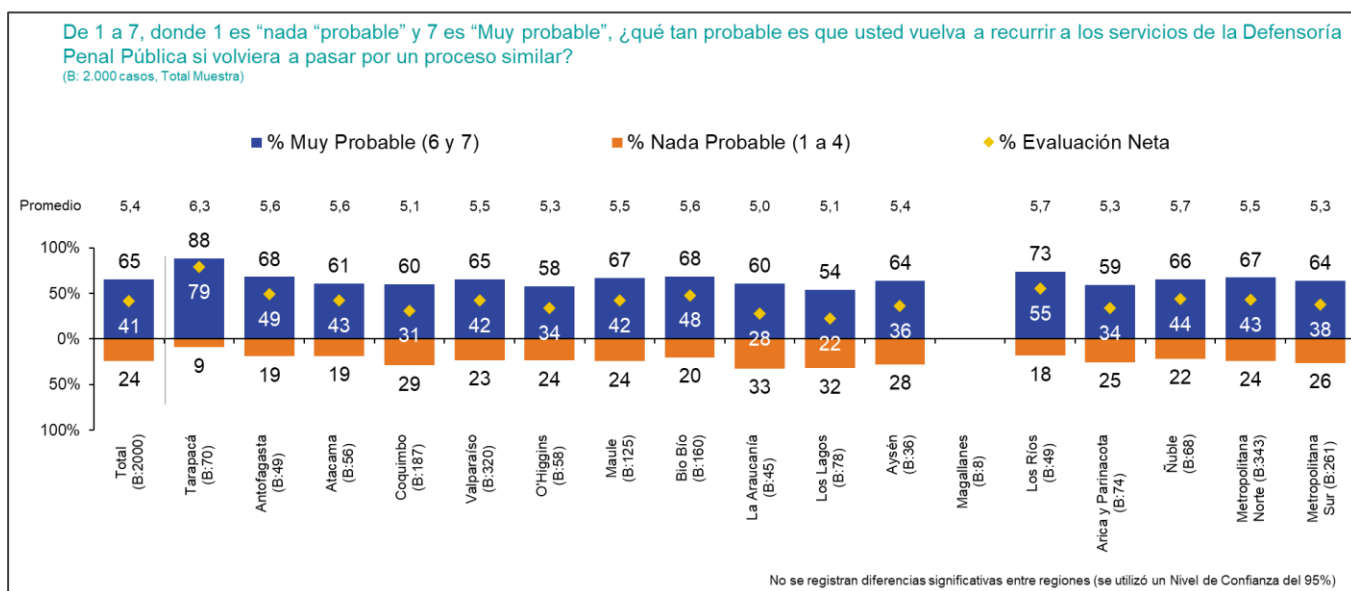
Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública

Mientras que en relación con la disposición a volver a usar el servicio por Defensorías Penales Regionales indicó que:

- a) Dos Defensorías Penales Regionales alcanzaron o superaron los 50 puntos de neto: Tarapacá, y Los Ríos.

- b) Siete Defensorías Penales Regionales se encontraron entre 40 y 49 puntos de neto: Antofagasta, Atacama, Valparaíso, Maule, Biobío, Los Ríos, Ñuble y Región Metropolitana Norte y Región Metropolitana Norte.
- c) Siete Defensorías Penales Regionales estuvieron por debajo de los 40 puntos de neto: Coquimbo, O'Higgins, la Araucanía, Los Lagos, Aysén, Arica y Parinacota, y Región Metropolitana Sur.
- d) Ninguna Defensoría Penal Regional presenta un neto negativo.

Figura 50. Probabilidad de volver a utilizar según Defensorías Penales Regionales

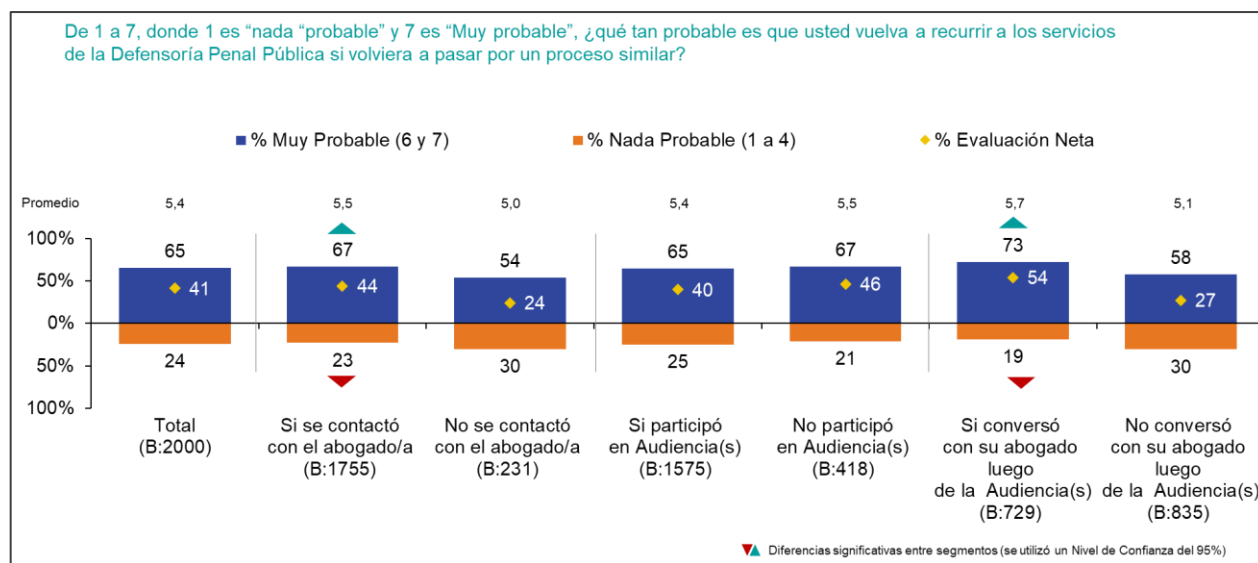


Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

Y en forma equivalente a lo observado en la intención de recomendación, la disposición a reutilizar el servicio se diferencia según los contactos mantenidos:

- a) Cuando se ha mantenido contacto con la o el abogado, la disposición a reutilización del servicio es de 67%, mientras que la declaración de baja probabilidad de retorno es de solo 23%. Mientras que entre quienes ni mantuvieron contacto con la o el abogado defensor, la disposición a la reutilización descendió a 54%, mientras que la no disposición aumentó a 30%. En el primer grupo el neto fue de 44% y en el segundo grupo fue 20%, es decir, el neto de reutilización tiene una diferencia de 20 puntos según mantener o no contacto con la o el abogado.
- b) Por su parte, la conversación posterior a la audiencia nuevamente genera la mayor diferencia: Quienes sí mantuvieron esta instancia informativa posterior a la audiencia indicaron en 73% de los casos que estarían dispuestos a volver a usar el servicio de la Defensoría Penal Pública en caso de ser necesario, mientras que solamente 19% no estaría dispuesto. En cambio, en el grupo de personas imputadas que no tuvieron este contacto post audiencia, la disposición de reutilización desciende a 58% y la no disposición se eleva a 30%. La diferencia de netos es de 27 puntos, siendo 54% en el primer grupo y 27% en el grupo que no mantuvo contacto.

Figura 51. Probabilidad de volver a utilizar según Tipos de contactos



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

Con las dos variables, disposición a recomendar y disposición a reutilizar el servicio, se construye el indicador de la lealtad. Este indicador se construye a partir del promedio simple entre ambas variables y la clasificación posterior en tres rangos.

La alta lealtad entre las personas imputadas que han sido beneficiarias del servicio de la Defensoría Penal Pública alcanza a 61%. Sólo 12% de las personas que respondieron la encuesta clasifican en un nivel medio. Mientras que la baja lealtad alcanzó a 26%. Estos resultados indican que la alta lealtad o la baja lealtad, - así como la satisfacción o la insatisfacción- son los resultados esperados, no así la neutralidad, siendo muy poco frecuente.

Como era de esperar a partir de los resultados tanto de la disposición a recomendar como de la disposición a reutilizar el servicio, se encontraron los siguientes resultados al comparar en el indicador de lealtad entre segmentos:

- Las variables sexo, macrozona y tipo de defensor no generaron diferencias significativas entre grupos.
- En relación con la edad, las personas adultas mayores presentan mayor nivel de personas de alta lealtad que los otros grupos de edad (74%).
- El tipo de atención también genera diferencia, siendo menor la proporción de personas de baja lealtad entre quienes fueron objeto de atención presencial (21% versus 27% en atención remota).
- Las y los imputados presentan menor proporción de personas baja lealtad que los familiares consultados (21%).

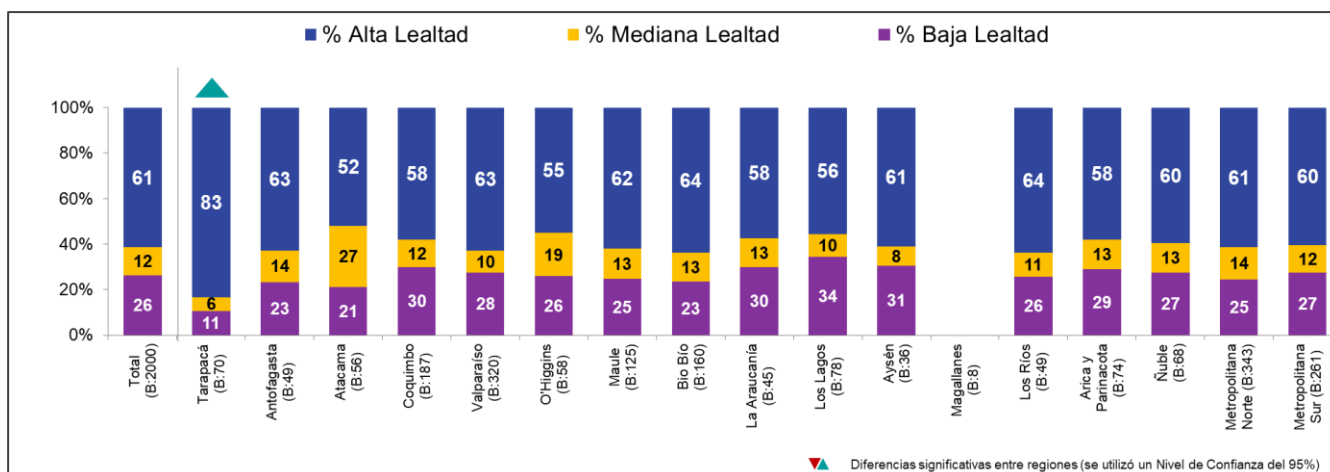
Figura 52. Índice de Lealtad al servicio según segmentos



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

Con relación a las Defensorías Penales Regionales, se observa una unidad que tiene un mayor nivel de personas leales comparativamente con las otras unidades, correspondiendo a la DPR de Tarapacá con 83%. Respecto de las otras defensorías, el porcentaje de personas leales inicia en 52% en la DPR de Atacama y alcanza a 64% en las DPR del Biobío y Los Ríos, además del valor significativamente mayor de Tarapacá.

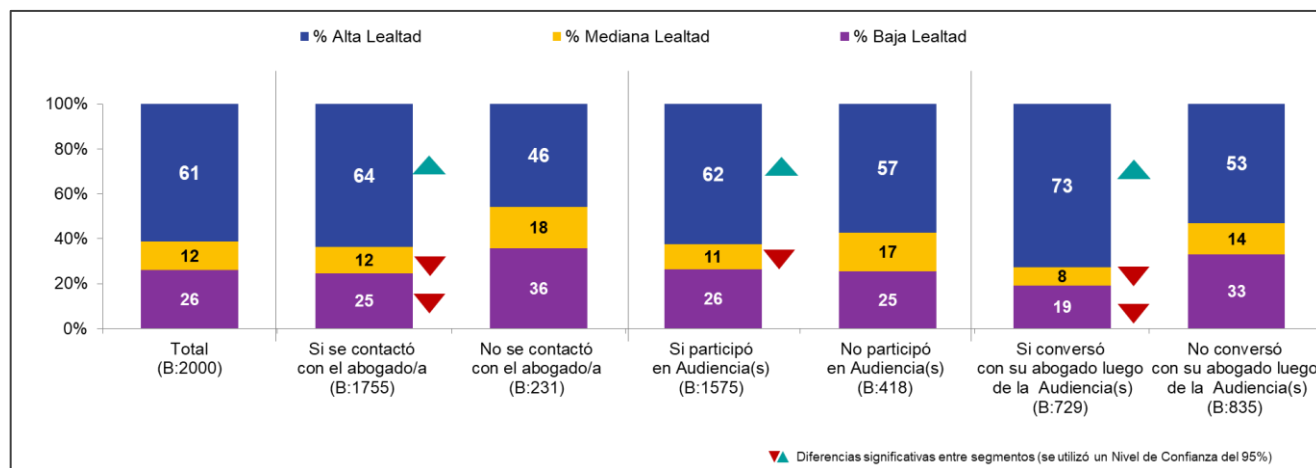
Figura 53. Índice de Lealtad al servicio según Defensoría Penales Regionales



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

Finalmente, en consecuencia, a lo que se había observado en las variables que componen el indicador, los tipos de contactos que se mantiene generan una importante diferencia. Personas que mantuvieron contacto con sus abogados o abogadas presentan mayor nivel de lealtad que los que no mantuvieron (64% y 46% respectivamente). En segundo lugar, el haber o no vivenciado la audiencia también es un hito que genera diferencia, siendo mayor la lealtad entre quienes ya protagonizaron una audiencia que quienes no (62% y 57% respectivamente). Y la mayor diferencia se observa entre quienes tuvieron audiencia y conversaron con su defensor posteriormente y quienes no (73% y 53% respectivamente).

Figura 54. Índice de Lealtad al servicio según Tipos de contactos



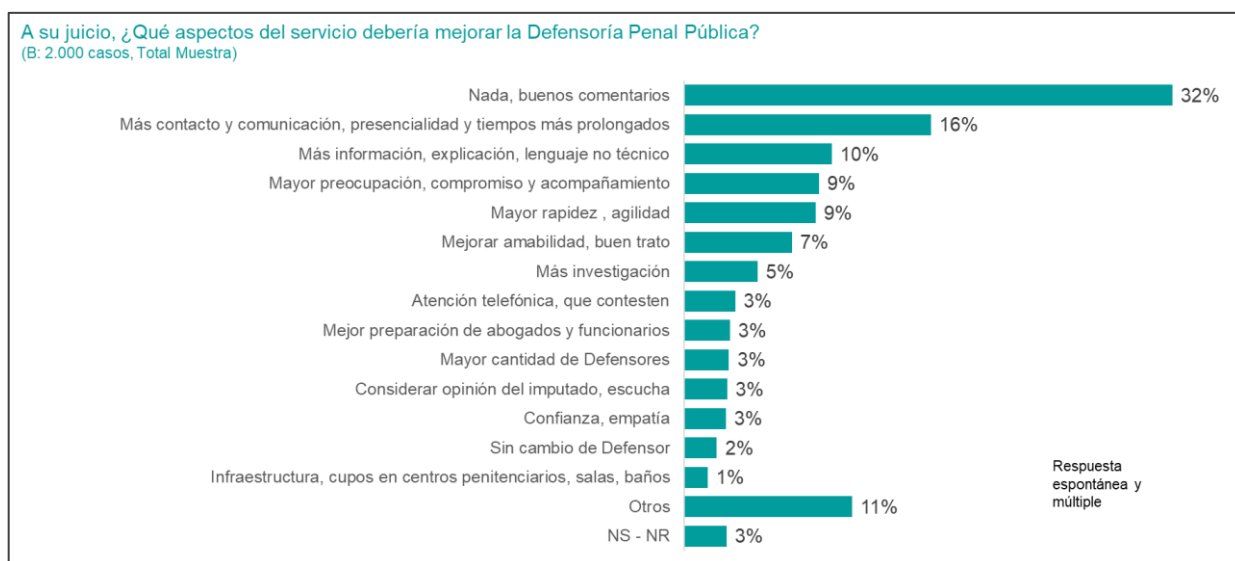
Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública

5.6 Prioridades de mejoramiento

Para abordar y priorizar aspectos a mejorar por el servicio, se realizaron dos análisis. El primero correspondió a una consulta directa realizada a las personas encuestadas en base a una pregunta abierta a codificar: “A su juicio, ¿Qué aspectos del servicio debería mejorar la Defensoría Penal Pública?”.

La respuesta fue en 32% de los casos que no existían aspectos a mejorar, sino que sólo comentarios positivos. Pero, entre los aspectos sugeridos para una mejora, los más frecuentes fueron mantener mayor contacto y comunicación, con mayor presencialidad y tiempos más prolongados (16%). En segundo lugar, se mencionó la entrega de mayor información, explicación y uso de lenguaje no técnico en esta entrega de información (10%). Luego se mencionó aspectos relacionados con la sensación de acogida y acompañamiento que se genera: mayor preocupación, compromiso y acompañamiento (9%). Y también con 9% se mencionó la mayor rapidez y agilidad en el servicio.

Figura 55. Índice de Lealtad al servicio según Tipos de contactos



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

Entre los diversos grupos, se observaron pocas diferencias entre las menciones entregadas, con bastante uniformidad de resultados:

- a) Tanto las personas de 60 años y más como las personas imputadas tendieron a indicar con mayor frecuencia que no se pronunciaban sobre aspectos a mejorar y que tenían solo comentarios positivos (43% y 33% respectivamente). Mientras que esta opinión fue menor entre la juventud (29%).
- b) Las personas que tuvieron atención remota solicitaron mayor contacto y comunicación, así como presencialidad que quienes tuvieron atención presencial (17%).
- c) Las mujeres solicitaron en forma más frecuente que los hombres mayor información y lenguaje no técnico, así como mayor preocupación y acompañamiento (13% en ambos casos).

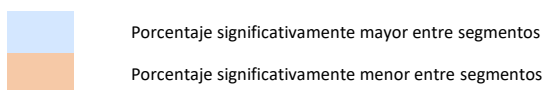
- d) Los familiares de personas imputadas solicitaron mayor rapidez y agilidad por sobre las menciones de las personas imputadas (12%).
- e) Quienes fueron atendidos por defensores locales aludieron más a la atención telefónica, solicitando que se contestara (5%).
- f) Tanto las mujeres como las personas que tuvieron atención presencial mencionaron más el considerar la opinión de imputados (5% en ambos casos).

Tabla 24. Sugerencias al servicio de la Defensoría Penal Pública según segmentos

	Total	Sexo		Tramo Etario				Macrozona			
		Hombre	Mujer	14 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 años o más	Norte	Centro	Sur	RM
Base	2.000	1.691	309	437	926	447	190	440	505	445	610
Nada, buenos comentarios	32	32	28	29	29	34	43	34	30	36	28
Más contacto y comunicación, presencialidad y tiempos más prolongados	16	16	14	18	17	14	12	12	16	16	19
Más información, explicación, lenguaje no técnico	10	9	13	13	9	8	8	8	10	10	10
Mayor preocupación, compromiso y acompañamiento	9	8	13	11	10	7	5	8	9	9	9
Mayor rapidez, agilidad	9	9	8	7	9	9	7	8	7	9	9
Mejorar amabilidad, buen trato	7	7	9	9	7	5	5	8	9	3	7
Más investigación	5	5	5	3	6	5	5	4	5	6	4
Atención telefónica, que contesten	3	3	3	3	4	2	2	3	5	1	4
Mejor preparación de abogados y funcionarios	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3
Mayor cantidad de Defensores	3	3	3	2	4	3	1	1	3	5	2
Considerar opinión del imputado, escucha	3	2	5	3	3	2	3	3	3	2	3
Confianza, empatía	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2
Sin cambio de Defensor	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	1
Infraestructura, cupos en centros penitenciarios, salas, baños	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1
Otros	11	10	13	9	12	9	14	11	12	9	11
NS - NR	3	3	2	2	2	4	3	2	2	2	4

	Total	Tipo de Abogado		Tipo de Atención		Tipo de Usuario	
		Licitado	Local	Remota	Presencial	Familiar del imputado	Imputado
Base	2.000	1.555	425	1.604	396	271	1.729
Nada, buenos comentarios	32	32	32	31	34	22	33
Más contacto y comunicación, presencialidad y tiempos más prolongados	16	16	15	17	11	17	16
Más información, explicación, lenguaje no técnico	10	9	12	10	8	11	9
Mayor preocupación, compromiso y acompañamiento	9	9	8	9	8	11	8
Mayor rapidez, agilidad	9	9	8	8	9	12	8
Mejorar amabilidad, buen trato	7	7	8	7	7	8	7
Más investigación	5	5	5	5	5	5	5
Atención telefónica, que contesten	3	3	5	3	4	4	3
Mejor preparación de abogados y funcionarios	3	3	3	3	3	4	3
Mayor cantidad de Defensores	3	3	4	3	3	2	3
Considerar opinión del imputado, escucha	3	3	2	2	5	1	3
Confianza, empatía	3	3	3	3	3	4	3
Sin cambio de Defensor	2	2	2	2	3	2	2

Infraestructura, cupos en centros penitenciarios, salas, baños	1	1	2	1	2	1	2
Otros	11	11	11	11	11	14	10
NS - NR	3	3	2	3	3	2	3



Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

El segundo abordaje fue en base a análisis estadístico de la información, realizando una regresión múltiple de todas las variables consultadas por dimensión hacia la satisfacción general para poder establecer el peso de atributo. Este ejercicio calculó el Beta de la regresión para cada atributo y luego los transformó en porcentajes, con base en el total de la varianza explicada.

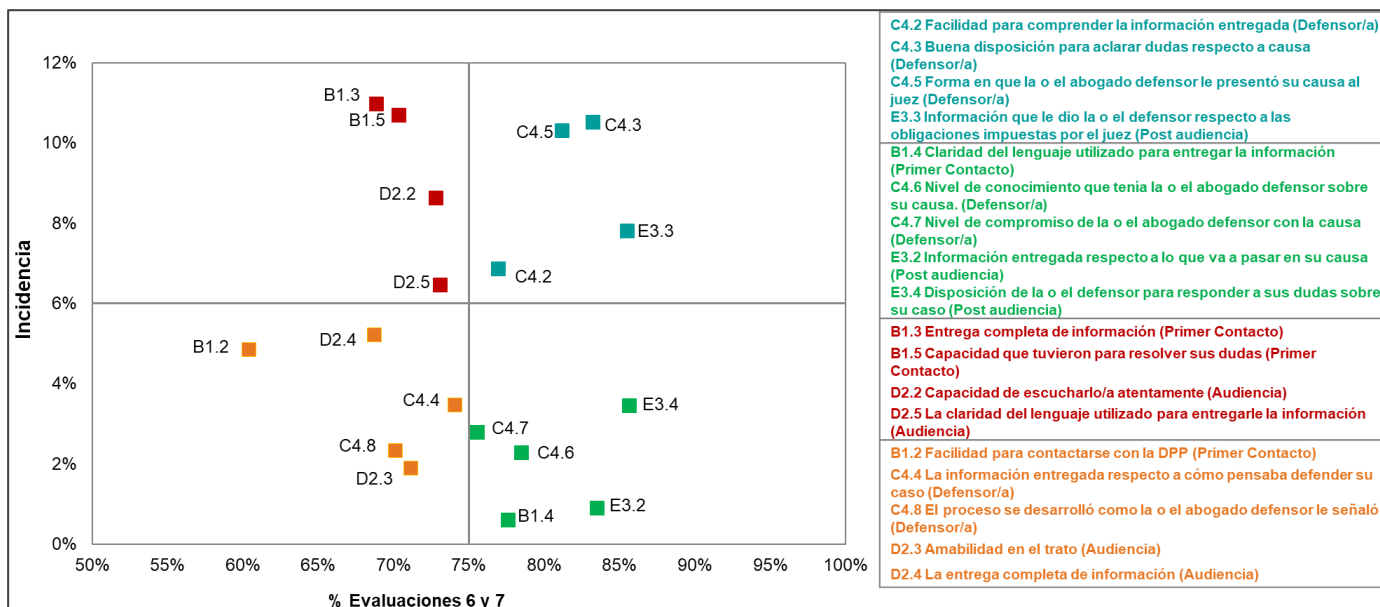
Y en segundo lugar se consideró el porcentaje de buena evaluación (notas 6 y 7) para cada uno de los atributos. Luego se calculó el promedio de satisfacción entre todos los atributos para establecer un punto de corte entre la mayor y menor evaluación.

El resultado arrojó lo siguiente:

- a) En el cuadrante de aspectos a comunicar por su alto impacto en la satisfacción general y su mayor evaluación, es decir, las fortalezas del servicio, se ubicaron 4 atributos: la facilidad para comprender la información entregada (Defensor/a), la buena disposición para aclarar dudas respecto a causa (Defensor/a), la forma en que la o el abogado defensor le presentó su causa al juez (Defensor/a) y la información que le dio la o el defensor a la persona imputada respecto a las obligaciones impuestas por el juez (Post audiencia).
- b) Los aspectos a mantener por su mayor evaluación, aun cuando no se trata de los atributos con mayor peso en la construcción de la satisfacción, pero que deben ser monitoreados para que no decaigan en su actual rendimiento, son 5: la claridad del lenguaje utilizado para entregar la información (Primer Contacto), el nivel de conocimiento que tenía la o el abogado defensor sobre su causa (Defensor/a), el nivel de compromiso de la o el abogado defensor con la causa (Defensor/a), la información entregada respecto a lo que va a pasar en su causa (Post audiencia) y la disposición de la o el defensor para responder a sus dudas sobre su caso (Post audiencia).
- c) En el cuadrante de las prioridades se posicionaron 4 atributos. Este cuadrante corresponde a variables de alto impacto en la satisfacción general, pero con en la actualidad presentan menor nivel de satisfacción: la entrega completa de información (Primer Contacto), la capacidad que tuvieron para resolver sus dudas (Primer Contacto), la capacidad de escuchar atentamente a la persona imputada (Audiencia) y la claridad del lenguaje utilizado para entregar la información a las personas imputadas (Audiencia).
- d) Finalmente en el cuadrante de prioridades de segundo orden, es decir de atributos de menor satisfacción, pero también de menor impacto en la satisfacción se posicionaron 5 atributos: la facilidad para contactarse con la Defensoría Penal Pública (Primer Contacto), la información entregada respecto a cómo pensaba defender su caso (Defensor/a), el desarrollo del proceso

ajustado a como la o el abogado defensor había señalado (Defensor/a), la amabilidad en el trato (Audiencia) y la entrega completa de información (Audiencia).

Figura 56. Mapa de prioridades



- C4.2 Facilidad para comprender la información entregada (Defensor/a)
- C4.3 Buena disposición para aclarar dudas respecto a causa (Defensor/a)
- C4.5 Forma en que la o el abogado defensor le presentó su causa al juez (Defensor/a)
- E3.3 Información que le dio la o el defensor respecto a las obligaciones impuestas por el juez (Post audiencia)
- B1.4 Claridad del lenguaje utilizado para entregar la información (Primer Contacto)
- C4.6 Nivel de conocimiento que tenía la o el abogado defensor sobre su causa. (Defensor/a)
- C4.7 Nivel de compromiso de la o el abogado defensor con la causa (Defensor/a)
- E3.2 Información entregada respecto a lo que va a pasar en su causa (Post audiencia)
- E3.4 Disposición de la o el defensor para responder a sus dudas sobre su caso (Post audiencia)
- B1.3 Entrega completa de información (Primer Contacto)
- B1.5 Capacidad que tuvieron para resolver sus dudas (Primer Contacto)
- D2.2 Capacidad de escucharlo/a atentamente (Audiencia)
- D2.5 La claridad del lenguaje utilizado para entregarle la información (Audiencia)
- B1.2 Facilidad para contactarse con la DPP (Primer Contacto)
- C4.4 La información entregada respecto a cómo pensaba defender su caso (Defensor/a)
- C4.8 El proceso se desarrolló como la o el abogado defensor le señaló (Defensor/a)
- D2.3 Amabilidad en el trato (Audiencia)
- D2.4 La entrega completa de información (Audiencia)

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

Sobre al abordaje de estos atributos se profundizará en el capítulo 6 de Conclusiones y recomendaciones del presente informe.

5.7 Imagen de la Defensoría Penal Pública

Finalmente se buscó establecer la posición de la Defensoría Penal Pública en la mente de las y los beneficiarios a partir de la imagen construida. Para realizar cumplir con este objetivo se aplicaron dos preguntas en formato parrilla con escalas de grados de acuerdo, la primera referida a las instituciones públicas como una generalidad, y la segunda sobre la Defensoría Penal Pública. Este ejercicio permitió establecer un punto de comparación para determinar si la imagen construida de la Defensoría era mejor, equivalente o peor que la de las instituciones públicas en Chile.

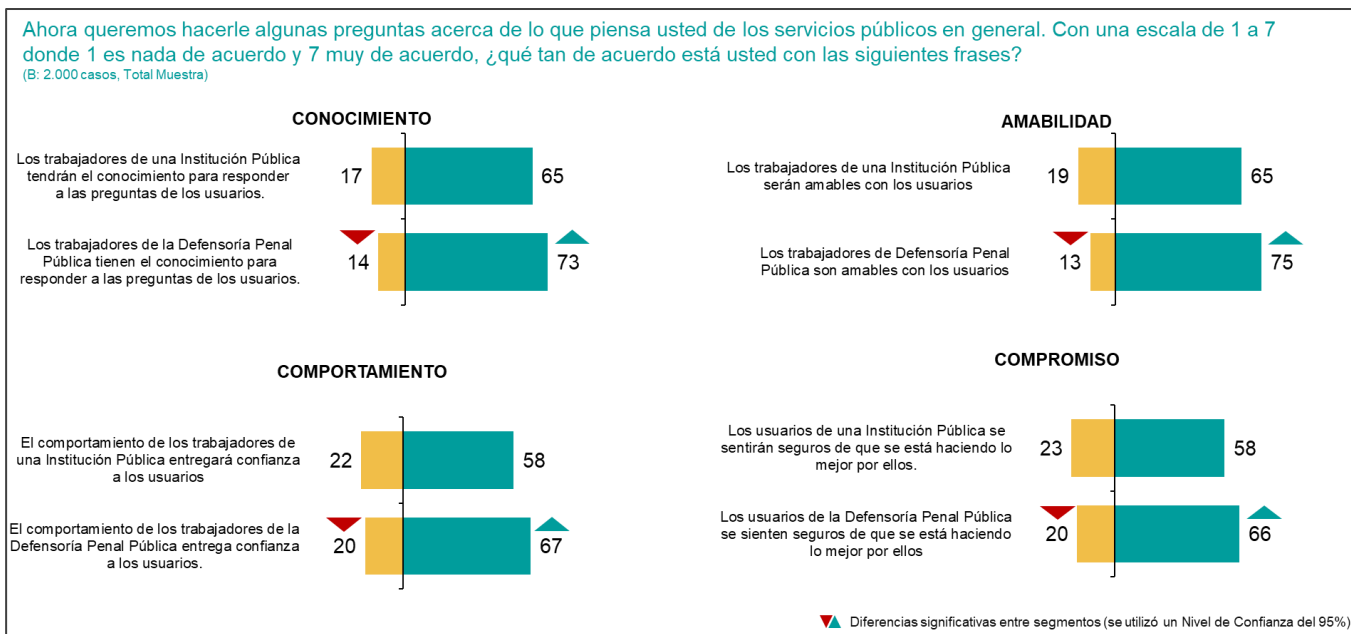
Para tal efecto, se consultó sobre cuatro aspectos relacionados específicamente con la atención en servicios públicos: el conocimiento de las personas trabajadoras para responder preguntas, la amabilidad en el trato, el compromiso con las personas usuarias y el comportamiento de las personas trabajadoras con aspecto generador de confianza.

Los resultados indicaron en primer lugar que una imagen positiva tanto para las instituciones públicas en general como para la Defensoría Penal Pública en particular, donde entre 6 o 7 personas estuvieron de acuerdo con todas las afirmaciones positivas. Y siendo sólo 2 personas en promedio por aspectos que manifestaron una imagen negativa del sector.

En segundo lugar, se estableció que la imagen de la Defensoría Penal Pública es más positiva que la de la de las instituciones públicas en general:

- a) Se percibe que las y los trabajadores de la Defensoría Penal Pública tienen mayor conocimiento para resolver dudas que el personal de las instituciones públicas en general (73% y 65% respectivamente).
- b) También se percibe que las y los trabajadores de la Defensoría Penal Pública atienden con mayor amabilidad a las personas usuarias que las instituciones públicas en general (75% y 65% respectivamente).
- c) Respecto del comportamiento, se percibe que las y los trabajadores de la Defensoría Penal Pública tienen un comportamiento que genera confianza en mayor cuantía que las instituciones públicas en general (67% y 58% respectivamente).
- d) Todo lo anterior construye una más positiva imagen de compromiso por parte de la Defensoría Penal Pública que permite las personas usuarias se sientan seguras de que se está haciendo lo mejor para ellas, por sobre el compromiso percibido en las instituciones públicas en general (66% y 58% respectivamente).

Figura 57. Imagen de las instituciones públicas y la Defensoría Penal Pública





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

Y, en tercer lugar, la imagen de la Defensoría Penal Pública es muy homogénea en el público beneficiario de la institución. Entre los diversos perfiles en estudio, la imagen prácticamente no tuvo diferencias significativas por sexo, macrozona, tipo de abogado, tipo de atención o perfil del respondiente de la encuesta. Sólo se observó diferencia significativa por edad, donde las personas mayores de 60 años sistemáticamente presentaron mayor acuerdo con las afirmaciones positivas de la Defensoría.

Tabla 25. Sugerencias al servicio de la Defensoría Penal Pública según segmentos

		Total	Sexo		Tramo Etario				Macrozona			
			Hombre	Mujer	14 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 años o más	Norte	Centro	Sur	RM
	Base	2.000	1.691	309	437	926	447	190	440	505	445	610
El comportamiento de los trabajadores de la Defensoría Penal Pública entrega confianza a los usuarios.	% Acuerdo (6 y 7)	67	67	66	64	64	70	80	70	64	67	66
	% Desacuerdo (1 y 4)	20	19	22	20	22	19	10	17	21	20	20
Los usuarios de la Defensoría Penal Pública se sienten seguros de que se está haciendo lo mejor por ellos	% Acuerdo (6 y 7)	66	66	63	63	62	71	76	70	64	67	64
	% Desacuerdo (1 y 4)	20	19	22	20	23	18	9	17	23	19	20
Los trabajadores de Defensoría Penal Pública son amables con los usuarios	% Acuerdo (6 y 7)	75	75	73	70	72	79	88	76	72	74	76
	% Desacuerdo (1 y 4)	13	13	15	17	15	11	4	11	14	13	15
Los trabajadores de la Defensoría Penal Pública tienen el conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios.	% Acuerdo (6 y 7)	73	74	71	71	71	76	86	75	70	74	75
	% Desacuerdo (1 y 4)	14	13	16	14	16	13	4	12	14	14	14

		Total	Tipo de Abogado		Tipo de Atención		Tipo de Usuario	
			Licitado	Local	Remota	Presencial	Familiar del imputado	Imputado
	Base	2.000	1555	425	1604	396	271	1729
El comportamiento de los trabajadores de la Defensoría Penal Pública entrega confianza a los usuarios.	% Acuerdo (6 y 7)	67	67	64	66	70	70	66
	% Desacuerdo (1 y 4)	20	20	21	20	19	17	20
Los usuarios de la Defensoría Penal Pública se sienten seguros de que se está haciendo lo mejor por ellos	% Acuerdo (6 y 7)	66	67	62	65	69	69	65
	% Desacuerdo (1 y 4)	20	19	22	20	18	16	21
Los trabajadores de Defensoría Penal Pública son amables con los usuarios	% Acuerdo (6 y 7)	75	75	74	74	78	77	74
	% Desacuerdo (1 y 4)	13	13	14	14	11	8	14
Los trabajadores de la Defensoría Penal Pública tienen el conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios.	% Acuerdo (6 y 7)	73	73	74	73	75	75	73
	% Desacuerdo (1 y 4)	14	14	13	14	12	12	14

 Porcentaje significativamente mayor entre segmentos
 Porcentaje significativamente menor entre segmentos

Fuente: Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En función de los resultados estadísticos presentados en el capítulo anterior es posible establecer reflexiones, conclusiones y recomendaciones tanto de orden metodológico, en función de la continuidad de las auditorías externas, como para la administración de la satisfacción en el servicio.

Se comenzará por las conclusiones y recomendaciones de orden metodológico debido a resultarán esclarecedoras respecto de lo medido, estableciendo consideraciones y limitaciones respecto de las conclusiones sobre la satisfacción con el servicio que posteriormente se revisadas.

a) Consideraciones y limitaciones del estudio

Para iniciar el análisis de la encuesta se instalaron algunas preguntas de investigación a responder respecto del perfil de las y los respondiente de la encuesta, el resultado de satisfacción observado y la imagen de la Defensoría Penal Pública, entre otras interrogantes.

Uno de los primeros resultados que se estableció fue que 14% de la muestra correspondía a familiares de la muestra. Hasta la presente medición, este grupo forma parte efectivamente del universo en estudio, en cuanto corresponden a atenciones de la Defensoría, pero no se trata de las personas imputadas. Y aunque podría estar justificada su inclusión específicamente como padres, madres o adultos responsables de menores de edad, tampoco resulta necesario dado se consulta directamente a personas imputadas desde los 14 años.

Si bien no presentaron una diferencia en relación a la satisfacción general con el servicio de la Defensoría Penal Pública, su presencia sí produce preguntas conducentes a explicaciones alternativas en varios de los indicadores. En otras palabras, disminuyen la validez interna del estudio lo que justifica la decisión de no incluirlos a futuro.

Lo más evidente resulta en niveles de conocimiento sobre informaciones entregadas a personas imputadas y respecto de la participación en diversos hitos. Algunos casos ejemplares de esta situación son:

- Se observó diferencia entre la persona representante de la Defensoría con la que se mantiene el primer contacto en la entrada del servicio, siendo más frecuente el abogado entre personas imputadas y el asistente entre familiares. Posteriormente se confirmó que la satisfacción con el primer contacto es mayor entre quienes fueron atendidos en este hito del proceso por abogados o abogadas.
- La mantención de contacto con el abogado o abogada es alta en general, pero es mayor entre personas imputadas que entre familiares. Esto abre la consulta respecto de la obligatoriedad de mantener contacto con los familiares, ¿es efectivamente una acción que deba mantener el defensor? En caso, de no serlo, la consulta a familiares estaría disminuyendo el valor del indicador. A lo anterior se agrega que posteriormente se estableció que el alto impacto que tiene la variable “contacto con la o el abogado” en la generación de satisfacción, en la percepción de calidad del servicio, en la recomendación del servicio y en la disposición a volver a utilizarlo entre otros aspectos.

- Otro aspecto que resultó significativo para establecer niveles de satisfacción entre las personas consultadas correspondió a la entrega de información y/o explicaciones respecto de la estrategia de defensa, los pasos a seguir, los posibles resultados en la audiencia, la posibilidad de pedir cambio de defensor y los cobros de aranceles. Si bien la información que se entrega frecuentemente es común tanto a personas imputadas como familiares, así como las que no se entregan frecuentemente, los resultados indicaron que el primer grupo se reconocía más informado que el grupo de los familiares. Este resultado llevó nuevamente a la duda respecto de si se trata de una falencia en el proceso de atención de las y los defensores, si la entrega de la información debe ser obligatoria tanto para imputados como familiares o si la información está siendo entregada a quien corresponde, pero los familiares desconocen esta información.
- La consulta sobre participación en la audiencia resulta más evidente en los problemas metodológicos que genera la inclusión de familiares en el universo: ante la pregunta “Me podría indicar si usted ha participado en alguna audiencia”, 85% de las personas imputadas indicaron que sí había participado mientras que 42% de los familiares sostuvo lo mismo. Cabe la duda de si los familiares respondieron por la participación personal como acompañamiento de la persona imputada o por la participación de la persona imputada.
- La consulta sobre la conversación posterior a la audiencia es otra variable de alta relevancia en la explicación de los niveles de satisfacción. Este indicador se construye en función de un reporte de “conversación sólo con su abogado o abogada”. Si bien no hubo diferencia significativa entre imputados y familiares, esto se debió por sobre todo a las bases de cálculo que, en función del resultado estadístico, el que tuvo una distancia de 5 puntos a favor de las personas imputadas. La consulta genera nuevas preguntas en función de las responsabilidades de la persona defensora: ¿con quién tiene la responsabilidad de hablar la o el abogado y explicar el resultado y los pasos a seguir una vez concluida la audiencia?, ¿con la persona imputada o con los familiares?

En conclusión, para la lectura de las conclusiones que se expondrán en la siguiente sección se debe tener presente que se incluye a un segmento de personas frente a los cuales hay variación de resultados no por una deficiencia en la entrega del servicio, sino porque desde su condición de familiares surge la duda sobre la obligatoriedad de cumplimiento de diversos hitos del servicio. La recomendación es su eliminación a futuro del universo para cautelar validez interna del estudio (ausencia de explicaciones alternativas), delimitando las atenciones a solo personas imputadas.

En segundo lugar, se observa cierto desajuste entre objeto de investigación y modelo de investigación de la medición.

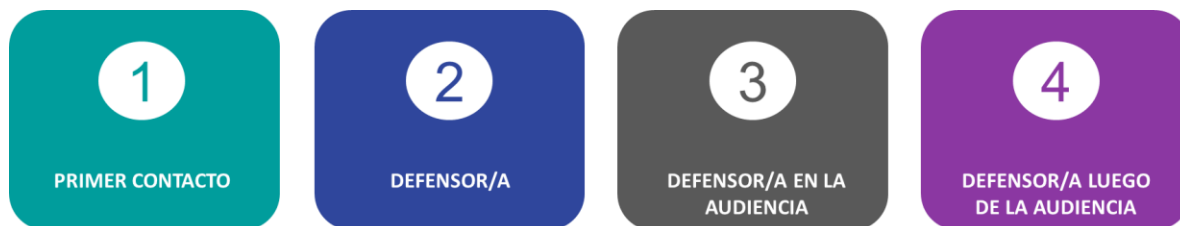
Es importante establecer que la aplicación de esta encuesta telefónica se encuentra en la lógica de continuidad y comparación de la satisfacción con el estudio 2021. Ese estudio había sido objeto de modificaciones respecto de la serie histórica previa debido a su desarrollo en pandemia: cambio de técnica de levantamiento y un universo con limitaciones por efecto de no acceso a segmentos que se habían estudiado en el pasado, por ejemplo, quienes se encontraban en espacios intracarcelarios. En esta oportunidad se mantuvo continuidad de la técnica del último estudio y del universo modificado. No obstante, se revisó el instrumento de recolección de datos, proponiendo mejoras, pero en la línea de mantener a grandes rasgos el modelo de medición.

El objeto de la medición correspondió a la satisfacción con el servicio de la Defensoría Penal Pública. La pregunta general de satisfacción se estableció en correspondencia con el indicador que se busca estimar: “Con respecto a la atención que ha recibido por parte de la Defensoría Penal Pública, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, en general ¿qué tan satisfecho está usted con el servicio recibido por la Defensoría Penal Pública?”

Pero, la operacionalización del constructo “satisfacción con el servicio de la Defensoría Penal Pública” respondió a un modelo que sólo se basa en atributos operacionales del servicio y el servicio fue delimitado a los contactos con el defensor y desempeño de esta persona pre, durante y post audiencia. Este modelo implicó dos ausencias: la presencia de la Defensoría Penal Pública independientemente del defensor (por ejemplo, en el ingreso al servicio, las posibilidades de contactarse con la institución más allá del contacto del defensor o la vinculación con la marca) y la no consulta de etapas del proceso como acceso al servicio y cierre del servicio. En consecuencia, el estudio resulta ser más bien una investigación respecto de la satisfacción con la o el abogado defensor y no con la Defensoría Penal Pública.

Por otra parte, la secuencia de etapas incluye la dimensión de la o el abogado defensor en el mismo estatus que las fases operacionales del servicio, como se expresa en la siguiente figura:

Figura 58. Modelo de medición definido para el Instrumento



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

Mientras que un examen crítico del alcance del modelo (y por cierto posterior a su aplicación), la dimensión de la satisfacción con la o el abogado defensor corresponde a un resultado de su desempeño de las otras tres dimensiones, siendo más bien el resultado final a explicar. De esa forma, el modelo se transforma de la siguiente forma:

Figura 59. Modelo de medición efectivo del Instrumento



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

A partir de lo expuesto surgen las siguientes recomendaciones:

- Para efecto de futuros estudios recomendamos establecer un flujograma del servicio completo. Así como desarrollar un modelo de medición fortalecido que permita abordar la satisfacción con la Defensoría Penal Pública, donde la o el defensor sea parte de esa explicación, pero no el principal objeto de investigación.
- Para efecto de la lectura de los resultados actuales, delimitar el estudio a la satisfacción con la actuación de la o el defensor y las fases operacionales del servicio de éste.

En otro orden, el modelo de medición no resulta suficiente para el estudio del cumplimiento de la propuesta de valor de la institución que deviene de misión institucional: “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”.

La investigación se desarrolló desde la perspectiva del cumplimiento de hitos y el desempeño en estos hitos de la o el defensor. No se recogen aspectos como la habilitación de la persona imputada en el uso del servicio, el cumplimiento de los valores declarados en la misión a través de todo el servicio y sus puntos de contacto, o la vinculación de orden emocional con el servicio. Y tampoco se aborda el proceso como un “viaje” que recorre la persona imputada al ingresar al servicio de una institución, lo que es más complejo y completo que solo las interacciones relevantes.

Otra ausencia relevante es la consulta sobre tiempos del proceso. No se tiene información sobre cuánto se espera por contactos, por recepción de información básica u obligatoria del proceso, o por la recepción de información solicitada por la persona imputada. Así como tampoco sobre la satisfacción con los tiempos del proceso.

Para superar estas deficiencias, Ipsos se encuentra preparando su propuesta de medición tanto desde el modelo de medición como de la técnica de recolección de datos, propuesta que será presentada en el Producto 4 del presente estudio. Por lo que no se abordarán estos aspectos en el presente informe, más que para la comprensión de la medición realizada en esta primera etapa.

En cuarto lugar, es necesario precisar que a través de la operacionalización de los indicadores en preguntas en el instrumento se utiliza en forma equivalente los conceptos de “contacto”, “conversación” y “comunicación”. Esta equivalencia tiene imprecisiones que instalan limitaciones a los resultados porque no logran establecer la formalidad de la acción en el marco de la entrega del servicio.

Un ejemplo de lo anterior corresponde a la consulta “¿Tuvo una conversación sólo con su abogado o abogada defensor luego de la audiencia?”. La respuesta afirmativa a esta consulta alcanzó a 46%. Sin embargo, surge la interrogante respecto de lo que se está entendiendo por una conversación a solas. ¿Se trata de una consulta por la existencia de una reunión formal de entrega de información posteriormente a la audiencia?, ¿las personas que dialogaron una vez terminada la audiencia en un lugar público, como la calle, estarán considerando este evento como una conversación a solas o no?, ¿para un defensor un contacto de esa naturaleza corresponde o no a un cierre de la atención?. Estas dudas surgen solamente considerando el concepto de conversación post audiencia, a lo que se podría agregar la complejidad conceptual que implica la comprensión de “a solas”.

Por tanto, recomendamos leer los siguientes resultados desde la perspectiva de una definición amplia y no formal de los hitos de contacto consultados, además de la posibilidad de la limitación de diversas interpretaciones de las que pudieron ser objeto por tanto por personas imputadas como por familiares.

Y respecto de mediciones futuras, recomendamos trabajar previamente la definición de los hitos para una medición ajustada al concepto y a las condiciones de cumplimiento al protocolo de actuación esperado por parte de la Defensoría Penal Pública.

Finalmente, dentro del instrumento de medición se mantuvieron preguntas relacionadas con la imagen institucional. El ejercicio consistió en establecer la percepción sobre el funcionamiento de las instituciones públicas, como un todo comparativo con el funcionamiento de la Defensoría Penal Pública. El abordaje de esta comparación estuvo en base a tres conceptos: conocimiento de las y los trabajadores, amabilidad de las y los trabajadores, comportamiento de las y los trabajadores y compromiso en función del concepto “están haciendo lo mejor”.

El supuesto que está a la base de esta forma de investigar la imagen institucional corresponde a que su construcción es en base al comportamiento de sus colaboradores exclusivamente y que su espacio de desarrollo se encuentra en la interacción con el servicio, es decir, se trataría de una elaboración basada en la experiencia.

Si bien la experiencia de servicio y desempeño de colaboradores son fuentes de la imagen institucional, su construcción no se agota en estas fuentes. Hay comunicaciones circulantes, imagen socialmente construida, instalación de la institución dentro de una categoría o por comparación a otra, entre otros. Por tanto, esta equivalencia entre colaboradores, servicio e imagen presenta limitaciones para la investigación.

A lo anterior se agrega, que el objeto medido entre los cuatro atributos es la imagen respecto del desempeño y comportamiento de las y los colaboradores de la Defensoría Penal Pública y no la imagen de la institución propiamente tal.

Recomendamos a futuro incluir el estudio de la imagen institucional ya sea como una dimensión del modelo explicativo de la satisfacción o como un complemento explicativo. Y que su estudio se base en atributos institucionales deseados en función de la misión o de la propuesta de valor institucional. Por ejemplo, una institución que no discrimina, una institución inclusiva, una institución confiable, transparente, responsable, entre otras posibilidades.

b) Resultados del estudio

Para abordar las conclusiones del estudio, se retomarán las preguntas de investigación que orientaron la medición.

La primera de estas preguntas correspondió a ¿cuál es el nivel de satisfacción de las y los usuarios con el servicio de la Defensoría Penal Pública?

Al respecto se estableció que 3 de cada 5 personas atendidas por el servicio se reportan como satisfechas con su experiencia. Y 2 de estas 3 personas se reportan como muy satisfechas, expresando su nivel de satisfacción con nota 7. Mientras que sólo 1 de cada 5 personas consultadas se reporta como insatisfecha. La satisfacción neta con el servicio de la Defensoría Penal Pública es 38%.

Este resultado es positivo. Por una parte, se observa una mayoría satisfecha con la Defensoría y por otra parte un nivel insatisfacción controlado. No significa que el neto de 38% no represente desafíos. Pero, es muy distinto para una institución crecer desde una cifra favorable, que iniciar un proceso de mejora a partir de un neto 0 o un valor negativo.

A lo anterior se agrega que el nivel de satisfacción observado en el año 2022 es equivalente estadísticamente al observado en el año 2021, el que correspondió a 60% de satisfacción, 21% de insatisfacción y neto de 40%.

Para una mejor lectura de la satisfacción neta es posible contribuir con dos antecedentes. En mediciones de calidad de servicio tanto para entidades públicas como privadas, la industria establece el neto de 60% como un nivel que representa un servicio sano y sin grandes problemas, aunque no carente de mejoras. Pero, para algunos servicios que inician desde niveles de satisfacción bajas o abiertamente negativas, se recomienda instalar como un primer logro de alta satisfacción el neto de 30%. La Defensoría Penal Pública está por sobre el neto de 30% que se sugiere para instituciones que deben construir su satisfacción desde un escenario adverso, pero aún distante del 60%.

Un ejercicio interesante corresponde a comparar con otras instituciones públicas. Para esto se ocupará como marco de comparación las 67 instituciones que forman parte de los estudios de la Subsecretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, específicamente el informe de la medición 2021 en satisfacción usuaria. El resultado de esa medición alcanzó a 54% de satisfacción y 25% de insatisfacción, con neto de 29% respecto de la satisfacción general del servicio. A partir de la comparación se puede

establecer que la Defensoría Penal Pública se instala por sobre la media de las instituciones públicas en Chile respecto de su satisfacción de las personas usuarias del servicio.

Por otra parte, acerca de la distribución de la satisfacción, se estableció un mayor nivel de satisfacción entre hombres respecto de las mujeres, y un mayor nivel de satisfacción en la medida que aumenta la edad. No hubo diferencia en función de si la persona defensora provenía al servicio licitado o era de la defensoría local, si la atención había sido presencial o remota o si se trataba de la persona imputada o de un familiar.

Cuando se aplicó un análisis específico (Chaid) se concluyó que, desde una perspectiva interseccional, es posible identificar grupos de mayor o menor insatisfacción que no son evidentes desde una un ejercicio de cruce de variables.

En el polo de la satisfacción se observó que ésta es mayor cuando se trata de personas de menor nivel educacional (neto de 24%), variable que en general se asocia al NSE, por lo que es posible que se trate de personas de menor nivel socioeconómico. Y alcanza su punto más alto cuando se trata de personas pertenecientes a etnias de menor nivel educacional. Este grupo pesa 3% entre el total de personas beneficiarias, alcanzando a 73% de satisfacción y sólo 5% de insatisfacción, con neto de 68%.

El otro polo, la insatisfacción es mayor cuando se trata de personas de nivel educacional superior. Y alcanza su punto más alto entre mujeres, que no son jefes de hogar, de nivel educacional superior. Este grupo, que también corresponde al 3% de las personas beneficiarias del servicio, presenta una satisfacción neta de 0%, siendo 35% la satisfacción y 35% la insatisfacción.

A continuación, se buscó responder la pregunta respecto de cómo se explica el nivel de satisfacción observado para la institución. Como respuesta a esta pregunta se pudo establecer las siguientes conclusiones:

1. La construcción de la satisfacción se argumenta racionalmente y desde el correcto funcionamiento operativo del servicio. Las alusiones referidas a la emocionalidad, el vínculo afectivo o el acompañamiento, por ejemplo, son marginales. Se establece a través de los diversos resultados que en la medida que se desarrolla un flujo informativo de calidad y contacto que permita la interacción eficiente entre la o el defensora y la persona imputada, se maximiza la satisfacción. En la medida que se perciba una buena atención, efectividad, profesionalismo, aumenta a la satisfacción. Mientras que cuando no existen contactos con el defensor (el mínimo del servicio) o la información es poco clara o muy técnica, aparece la insatisfacción.
2. En función del modelo de medición que sustentó el diseño del instrumento de recolección de datos, se concluyó que las cuatro dimensiones (información en primer contacto, abogada o abogado defensor, desempeño en audiencia y desempeño post audiencia) son significativas en la construcción de la satisfacción del servicio. Pero también que hay dimensiones del servicio que son más relevantes que otras en esa construcción: la información recibida en el primer contacto con el equipo de Defensoría es la dimensión que presenta mayor nivel explicativo y luego el desempeño de la o el abogado.
3. El contacto con la o el defensor es fundamental como fuente de satisfacción. Se observó mayor satisfacción y menor insatisfacción cuando se mantuvo contacto con la persona a cargo de la

defensa, cuando el primer contacto fue con la o el abogado y no con el asistente, o cuando se mantuvo una conversación privada post audiencia con la o el abogado y éste explicó los pasos a seguir.

Cuando se aplicó un análisis anidado de estas variables, se concluyó que la variable que más discrimina en la construcción de la satisfacción es la conversación privada post audiencia, estableciendo su centralidad y la necesidad de convertirla en hito formal del proceso. El mayor nivel de satisfacción se observó entre aquellas personas que mantuvieron esta conversación privada (neto de 62%) grupo que alcanzó al 36% del total de personas beneficiarias. Mientras que quienes se manifestaron menos satisfechos fueron quienes no mantuvieron contacto con su defensor en el proceso y que después de la audiencia no tuvieron una conversación privada con su abogado y/o que no han mantenido la audiencia aún (neto de 5%) siendo un grupo que alcanza al 10% de las personas beneficiarias del servicio de la Defensoría.

4. Las diversas modalidades de contacto no presentan diferencias en cuanto generación de satisfacción en la medida que permitan inmediatez del flujo informativo y la posibilidad de consultas directas. Por este motivo se comprende que el comunicarse por WhatsApp o mensaje de texto genere igual nivel de satisfacción en el primer contacto con la Defensoría que la videollamada, la entrevista presencial o la llamada telefónica. Todos estos contactos comparten el permitir un flujo de comunicación fluido, el que, si va acompañado de disponibilidad por parte de la Defensoría para la respuesta, resulta altamente efectivo, independientemente de si lo administra el defensor o su asistente. Esto en contraposición del correo electrónico, el que requiere tiempos de espera por respuesta y donde la persona imputada pierde en forma sustantiva el control del flujo informativo.
5. Todos los resultados indican la centralidad de la entrega de la información en la generación de la satisfacción. Por ejemplo, las diferencias en satisfacción neta respecto del desempeño de la o el abogado van entre 142 puntos hasta 41 puntos según el tipo de información que entrega el defensor. Las tres informaciones que mayor diferencia producen corresponden a explicar los pasos a seguir en el proceso (142 puntos de distancia en satisfacción neta entre quienes reciben la explicaciones y quienes no), explicar los posibles resultados de la audiencia (106 puntos de distancia en satisfacción neta entre quienes reciben la explicaciones y quienes no) y la explicación sobre el plan de defensa a seguir (81 puntos de distancia en satisfacción neta entre quienes reciben la explicaciones y quienes no).
6. La entrega de información es desigual e incompleta. Ningún contenido informativo se aproxima al 100% de cumplimiento, siendo los de mayor cumplimiento la información de pasos a seguir, los posibles resultados de la audiencia o sobre cómo se iba a defender el caso. Pero son muchas menos las personas que son informadas sobre posibilidad de cambio de defensor en caso de requerirlo o de insatisfacción con su desempeño (39%) y la información sobre posibles cobros de aranceles o costos asociados al servicio (13%). De lo anterior es posible concluir la ausencia de un protocolo -o su no cumplimiento en caso de haberlo- y la necesidad de su formalización. Esto en función de dos criterios: el derecho de la persona imputada a la información completa y apropiada a su situación; y por la relevancia que tienen esta entrega informativa en la generación de satisfacción.

7. A nivel de los atributos del servicio relacionados con el desempeño de la o el defensor, se estableció la existencia de 8 atributos que resultan de alta relevancia en la generación de satisfacción general con el servicio de la Defensoría Penal Pública. Estos son los siguientes según etapas del servicio:
- En el primer contacto con el defensor: La entrega completa de información y la capacidad que para resolver las dudas de la persona imputada.
 - Sobre la o el defensor: La facilidad para comprender la información entregada que entregó el defensor, la buena disposición para aclarar dudas respecto a causa, y la forma en que la o el abogado defensor le presentó su causa al juez.
 - En la audiencia: La capacidad de la o el defensor para escuchar atentamente a la persona imputada, y la claridad del lenguaje utilizado para entregarle la información.
 - En la etapa de post audiencia: La entrega de información por parte de la o el defensor respecto a las obligaciones impuestas por el juez.

Sobre estos atributos del servicio se observan distintos resultados, donde destacan con mayor evaluación la facilidad para comprender la información entregada que entregó el defensor, la buena disposición para aclarar dudas respecto a causa, la forma en que la o el abogado defensor le presentó su causa al juez y la entrega de información por parte de la o el defensor respecto a las obligaciones impuestas por el juez.

Mientras que la entrega completa de información en el primer contacto, la capacidad para resolver las dudas de la persona imputada, la capacidad de la o el defensor para escuchar atentamente a la persona imputada y la claridad del lenguaje utilizado para entregarle la información tienen evaluaciones menores, convirtiéndose en prioridades de mejora.

En relación la pregunta de investigación sobre la tasa de problemas se logró establecer que 18% de las personas reporta haber tenido problemas durante el transcurso del servicio de la Defensoría Penal Pública. Si bien esta cifra parece ser alta, no tiene antecedentes como para establecer su evolución en el tiempo, y requiere ser comparada con el resultado de otros servicios públicos, cifra no disponible actualmente en forma pública por parte de los estudios realizados por el Ministerio de Hacienda.

Lo que sí es posible establecer es que los problemas más frecuentes que se observan corresponden al cambio de persona defensora (37%), el no haber recibido suficiente información (32%), el sentir que el defensor no dio suficiente importancia al caso (26%) y que la información recibida fue poco clara o confusa (25%).

Un aspecto relevante que confirma la importancia de mantener contacto con la o el abogado y la calidad de ese contacto, corresponde a que la tasa de problemas aumenta cuando no hubo contacto permanente con el defensor alcanzando a 23% o cuando no se conversó con la o el abogado posteriormente a la audiencia llegando a 22%.

Es importante relevar que la implementación de la atención remota y uso extensivo producto de la pandemia no es un variable que genere diferencias en materia de satisfacción. Del total de personas consultadas, 80% correspondieron a este tipo de atención. En comparación con quienes recibieron atención presencial se pudo establecer niveles de satisfacción general con el servicio de la Defensoría Penal Pública equivalentes entre ambos grupos, de percepción de calidad del servicio, de satisfacción

con el primer contacto con la Defensoría, de satisfacción el desempeño de la o el abogado, de satisfacción con el desempeño de su defensor en la audiencia o en la etapa post audiencia. La única diferencia significativa respecto de la atención presencial fue una mayor tasa de problemas reportados, la alcanzó a 19% mientras que en la atención presencial fue de 14%.

Por tanto, se observa a la atención remota como un recurso factible de mantener en el tiempo, independiente del contexto de pandemia. Pero, que debe ser protocolizado y probablemente para el que se requiera generar programas de capacitación para asegurar su buen desempeño a futuro.

c) Recomendaciones

Finalmente se instaló como pregunta de investigación la determinación de los aspectos que se deberían mejorar en el servicio de la Defensoría Penal Pública.

Algunas recomendaciones sobre el servicio y sobre el abordaje metodológico para las próximas mediciones y ya se han presentado en las dos secciones previas. A continuación, exponemos el resultado del análisis estadístico que asoció la información de niveles de satisfacción por atributos de las diversas dimensiones consultadas y su relevancia en la construcción de la satisfacción general con el servicio.

Este cruce genera cuatro cuadrantes que responden a diversas acciones:

1. Comunicar: Estos son atributos de alto nivel de satisfacción y alto aporte en la generación de satisfacción. Puede ser leídos como las actuales fortalezas del servicio. El concepto de “comunicar” responde a que es posible definir desde estos conceptos lo que efectivamente es el servicio y comunicar una promesa sin el riesgo de cumplirla.
2. Mantener: En esta línea se instalan los atributos de alto nivel de satisfacción pero que tienen un peso menor en la generación de la satisfacción. Son aspectos de servicio que se deben cuidar y mantener, no retroceder. Además, es importante comprender que el que estén en esta posición no implica que adquieran relevancia en el mediano o largo plazo.
3. Corregir: Estos son los atributos de alto aporte o importancia en la construcción de la satisfacción, pero que comparativamente generan hoy en día menor evaluación. Corresponde al cuadrante de las prioridades de trabajo y mejora por parte de la institución. Son aspectos que hoy generan menor satisfacción, menor percepción de calidad y de lealtad. Por lo que requieren planes de mejoramiento con acciones a corto y mediano plazo. Resulta relevante asociarles KPI para controlar su evolución en el tiempo.
4. Prioridades de segundo orden: Atributos de menor satisfacción, pero también de menor impacto en la satisfacción. No son urgentes en su resolución como los que han sido clasificados como corregir, pero sí requieren atención, planificación de la mejora y control de su evaluación.

El análisis posicionó a los atributos estudiados en las siguientes acciones:

Tabla 26. Acción recomendada de atributos por Fase de servicio

		FASE			
		Primer contacto	Defensor/a	Audiencia	Post-audiencia
ACCIÓN RECOMENDADA	Comunicar		C4.2 Facilidad para comprender la información entregada (Defensor/a) C4.3 Buena disposición para aclarar dudas respecto a causa (Defensor/a) C4.5 Forma en que la o el abogado defensor le presentó su causa al juez (Defensor/a)		E3.3 Información que le dio la o el defensor respecto a las obligaciones impuestas por el juez (Post audiencia)
	Mantener	B1.4 Claridad del lenguaje utilizado para entregar la información (Primer Contacto)	C4.6 Nivel de conocimiento que tenía la o el abogado defensor sobre su causa. (Defensor/a) C4.7 Nivel de compromiso de la o el abogado defensor con la causa (Defensor/a)		E3.2 Información entregada respecto a lo que va a pasar en su causa (Post audiencia) E3.4 Disposición de la o el defensor para responder a sus dudas sobre su caso (Post audiencia)
	Corregir	B1.3 Entrega completa de información (Primer Contacto) B1.5 Capacidad que tuvieron para resolver sus dudas (Primer Contacto)		D2.2 Capacidad de escucharlo/a atentamente (Audiencia) D2.5 La claridad del lenguaje utilizado para entregarle la información (Audiencia)	
	Prioridades de segundo orden	B1.2 Facilidad para contactarse con la DPP (Primer Contacto)	C4.4 La información entregada respecto a cómo pensaba defender su caso (Defensor/a) C4.8 El proceso se desarrolló como la o el abogado defensor le señaló (Defensor/a)	D2.3 Amabilidad en el trato (Audiencia) D2.4 La entrega completa de información (Audiencia)	

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

Dada la centralidad del contacto con la o el abogado defensor y la entrega de la información por su parte, recomendamos: Estrategias sugeridas para la mejora de estos atributos

- Desarrollar un flujo de proceso del servicio, que identifique claramente cada etapa, sus hitos y las acciones obligatorias, así como el contenido informativo obligatorio a entregar en cada hito. Este flujo debe ser claro y estar difundido entre servicios locales como licitados, formando parte de un manual de actuación de las y los defensores públicos. De esta forma se controlará que la ocurrencia de contacto, su forma y contenido quede en manos de la persona de la Defensoría que lo está manteniendo.

- Desarrollar el estándar esperado del servicio y su operacionalización para un correcta y homogénea aplicación del servicio. Entre otros, debe haber claridad sobre qué se entiende por reunión, contacto, medio de comunicación, registro del contacto, reunión en contraste en conversación, entre otros. Esto clarificará no sólo lo que se espera por parte de la persona defensora (e eventualmente su asistente), sino que también generará un marco que permita su auditoría posterior e incluso sería factible instalar KPIs en función del cumplimiento de diversos hitos o entregas de contenidos informativos.
- Asignar formalidad y/o obligatoriedad a hitos que son significativos para la satisfacción usuaria. Se releva como hito la entrevista de cierre de post audiencia para clarificación de pasos a seguir y una mejor comprensión de lo acontecido en la sesión y la decisión del juez.
- En función del primer contacto, el alto número de contactos con el asistente implica considerarlo como parte del proceso y fuente de generación de satisfacción o insatisfacción, así como constructor de la marca Defensoría Penal Pública. La evidencia indica que hoy no está generando el mismo nivel de satisfacción que un primer encuentro con el defensor. Por tanto, hay que revisar en qué condiciones se realiza este contacto, qué información está entregando, o qué pasos está siguiendo. Por tanto, el protocolo a desarrollar debe considerar a este perfil y establecer también sus atribuciones y obligaciones.
- Mantener monitoreo permanente del cumplimiento de hitos a nivel de la causa. Ya sea que se fijen KPIs o que se establezca sólo el estándar de desarrollo del servicio, se debe mantener monitoreo permanente, adicionalmente a la existencia de las auditorías externas que tienen periodicidad anual. El actual sistema de consolidación de información y reportería con que cuenta la Defensoría puede ser una herramienta útil. Su limitación corresponde a que las mismas personas a medir son las que informan su propio cumplimiento. Por lo que se recomienda considerar levantamientos de menor alcance que el estudio anual, los que permitan monitorear el cumplimiento de hitos y la entrega de contenidos informativos con distancia prudente respecto de la ocurrencia del contacto. Es importante establecer que no es suficiente con informar, sino que también se debe confirmar que la persona está comprendiendo la información recibida.
- Generación de material informativo gráfico por parte de la Defensoría sobre el servicio que se entrega. Establecer claramente y de forma amigablemente gráfica qué es el servicio, cuáles son los derechos de la persona imputada en el contexto de desarrollo del servicio, quienes deben cancelar algún costo o arancel, cuáles son las responsabilidades y obligaciones del defensor, cuál es la ruta por seguir en el marco del servicio (hitos a cumplir) y en qué momento o circunstancia cierra el servicio porque se entiende su cumplimiento. Este material debería ser entregado al inicio del servicio, especialmente enviado por medio electrónico al celular o al correo.
- Mantener la atención remota dada su efectividad y que se ha establecido que no genera diferencia en la satisfacción con el servicio. La atención remota llegó para quedarse en todo tipo de servicio. Tiene múltiples virtudes que han sido demostradas. Y las personas independientemente de su NSE o sus medios, han aprendido a usar la tecnología, aunque sea en formatos simples como la videollamada desde el celular, en comparación al uso de plataformas de mayor complejidad como Zoom o Teams. Además, desde hace más de una década ha sido de interés del Estado avanzar en

la extensión y profundización del Estado Digital. Por tanto, se recomienda establecer desde la Defensoría su forma de uso, su condición de desarrollo, su recomendación para ciertos tipos de contactos y para cuáles no se recomendaría, entre otros. Y resulta necesario generar un programa de capacitación para defensores y asistentes para homogeneizar su uso en el servicio.

Finalmente, y en otro orden de conclusiones, ya no relacionada con las etapas operacionales del servicio, se recomienda la aplicación de un modelo de medición que permita establecer la posición de la marca Defensoría Penal Pública, así como su rol en la generación de la satisfacción.

De igual forma, resulta relevante indicar que es necesario aplicar un enfoque de mayor amplitud para una mejor comprensión de la satisfacción usuaria con el servicio, que permita establecer la identificación y el cumplimiento de la propuesta de valor desde la perspectiva de las personas usuarias. Un enfoque como el “momentos de verdad” es valioso para estudios de orden táctico. Pero, para un estudio estratégico como es la auditoría externa del servicio, insumo fundamental para la medición al menos una vez al año, se requiere un modelo más actual e integral, además alienado con la tendencia del estudio de la satisfacción usuaria en servicios públicos en el país.

7. BIBLIOGRAFÍA

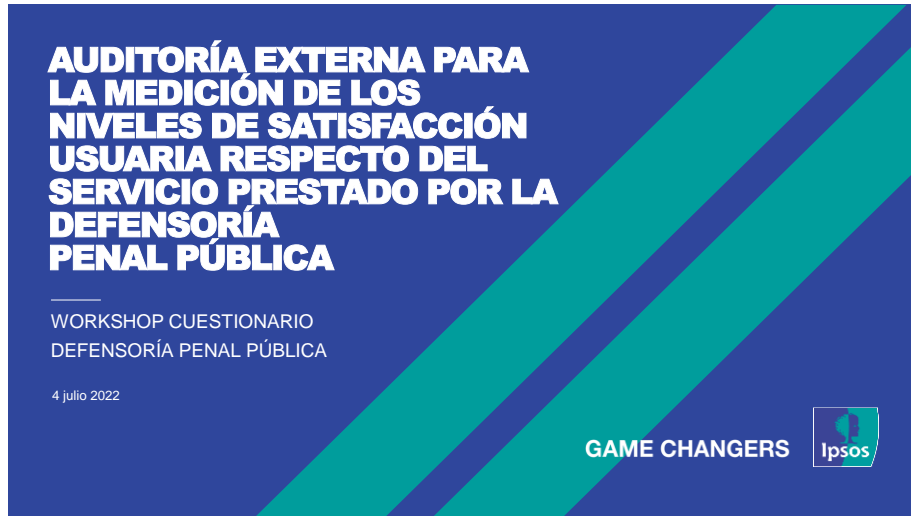
- Aguilera, Máximo. Informe de avance de la consultoría para la mejora de la gestión y transparencia en los servicios al ciudadano. (CH-T1155). Santiago de Chile, 17 de junio de 2015
- BID - Ministerio de Hacienda. Informe final de la consultoría para la mejora de la gestión y transparencia en los servicios al ciudadano. Junio 2015
- Defensoría Penal Pública (2022). Bases técnicas de Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública. ID: 1876-3-LP22. Defensoría Penal Pública. Santiago: 14 marzo de 2022. [Manuscrito inédito en Portable Document Format].
- DESUC Dirección de Estudios Sociales, Pontificia Universidad Católica. Informe de Auditoría Externa Medición De Satisfacción Usuaría 2021. Santiago de Chile, 2022
- IPSOS Chile (2022). Propuesta técnica Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública. ID: 1876-3-LP22. JOB: 22-024641. Public Affairs Ipsos Chile. Santiago: 13 Abril de 2022 [Manuscrito inédito en Portable Document Format].

Fuentes digitales

- Temkin Group. 2015 Temkin Experience Ratings. Marzo 2015. https://asociaciondec.org/wp-content/uploads/2021/01/informe_Temkin_2015.pdf

8. ANEXOS

8.1 Anexo 1: Material Workshop de Diseño de Cuestionario, 4 Julio 2022



DEFINICIONES METODOLÓGICAS

	SUJETO DE INVESTIGACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • IMPUTADOS/AS de 14 años y más atendidos durante junio 2022 por abogado defensores del sistema mixto de la Defensoría Penal Pública. 		BENEFICIARIOS/AS (NO USUARIOS, NO CLIENTES)
	UNIDAD DE ANÁLISIS	<ul style="list-style-type: none"> • ATENCIONES de personas imputadas de 14 años y más, correspondientes a causas atendidas por abogados defensores del sistema mixto de la Defensoría Penal Pública. 		PROCESO VIVENCIADO EN UNA ATENCIÓN (¿UNA CAUSA/SITUACIÓN?)
	OBJETO DE INVESTIGACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • LA SATISFACCIÓN CON EL PROCESO vivenciado en junio 2022. 		SATISFACCIÓN CON EL PROCESO (NO CON LA INSTITUCIÓN)

3 - © Ipsos | Workshop Cuestionario - Chile/Valparaíso 

SECCIONES DEL CUESTIONARIO SATISFACCIÓN

	1. FILTROS Y CUOTAS	<ul style="list-style-type: none"> • INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS A ACEPTAR • INFORMACIÓN A CONFIRMAR • INFORMACIÓN A CONTROLAR
	2. SATISFACCIÓN GENERAL Y LEALTAD	<ul style="list-style-type: none"> • SATISFACCIÓN GENERAL (OBJETO DE EVALUACIÓN) • SE PUEDE PREGUNTAR AL FINAL PERO PARA MEDIR EL EFECTO CUESTIONARIO • LEALTAD
	3. DIMENSIONES E INDICADORES	<ul style="list-style-type: none"> • RECONSTRUCCIÓN DE LAS ETAPAS DEL PROCESO, SIEMPRE CON PREGUNTA GENERAL INICIAL DE LAS DIMENSIÓN Y LUEGO INDICADORES POR DIMENSIONES • SE PUEDE ACOMPAÑAR CON PREGUNTAS DESCRIPTIVAS DE LA ETAPA
	4. IMAGEN	<ul style="list-style-type: none"> • IMAGEN INSTITUCIONAL (OPCIONAL. PUEDE SER AL INICIO O AL FINAL)
	5. MARCADORES DE DIFERENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • FUENTES DE VARIACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

4 - © Ipsos | Workshop Cuestionario - Chile/Valparaíso 

SECCIÓN 1. FILTROS Y CUOTAS

BASE DE DATOS	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre • Teléfono • Región?? • Zona?? 	<ul style="list-style-type: none"> • Edad?? • Sexo • Etnia • Nacionalidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de usuario atendido • Defensoría Regional?? • Tipo de defensor • Tipo de defensor agrupado •
INFORMACIÓN A CONFIRMAR	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre • Edad 		
INFORMACIÓN A CONSULTAR	<ul style="list-style-type: none"> • Comuna de residencia • Nivel educacional • Trabajo remunerado (sí/no) 		
INFORMACIÓN A CONTROLAR (ESTRATOS)	<ul style="list-style-type: none"> • Región ¿encuestado o base? • XXX 		

5 - © Ipsos | Workshop Cuestionario - Chile/Valparaíso 

SECCIÓN 5. MARCADORES DE DIFERENCIA

Condición, elección, posición o situación de orden socioeconómico y/o demográfico que puede resultar en una variable explicativa de los resultados.

SE DEFINEN EN FUNCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

ES FUNDAMENTAL PARA PODER HACER ANÁLISIS DE GÉNERO

<p>INCLUIDOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sexo • Tramo etario • Etnia 	<p>POSIBLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Género • Orientación sexual • Nacionalidad • Pertenencia a pueblos originarios • Discapacidad • Jefatura de hogar
---	---

<p>¿VIENE EN LA BASE DE DATOS?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sexo • Género • Orientación sexual • Tramo etario • Nacionalidad • Pertenencia a pueblos originarios • Discapacidad 	<p>¿LO CONSULTAREMOS?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sexo • Género • Orientación sexual • Tramo etario • Nacionalidad • Pertenencia a pueblos originarios • Discapacidad
---	--

6 - © Ipsos | Workshop Cuestionario - Chile/Valparaíso

SECCIÓN 2. SATISFACCIÓN GENERAL Y LEALTAD

CRITERIOS

CUESTIONARIO 2021

SATISFACCIÓN GENERAL

- Se pregunta siempre al inicio, para no contaminarse. (Evitar problemas de validez interna)
- Incluirla al final es un ejercicio más bien académico/metodológico para medir el efecto cuestionario
- Para cálculo del ISN debe ser en escala 1 a 7. Y nunca incluir en los resultados válidos el NS y NR.

- INICIAL: Con respecto a la atención que ha recibido por parte de la Defensoría Penal Pública en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar en general ¿qué tan satisfecho está usted con el servicio recibido por la Defensoría Penal Pública?
- FINAL: Ahora considerando todo lo que hemos conversado, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar en general ¿qué tan satisfecho está usted con el servicio recibido por la Defensoría Penal Pública?
- **¿CUÁL ES EL INDICADOR?**
- ORIGINAL: De acuerdo con su experiencia con el servicio brindado por la Defensoría Penal Pública ¿Recomendaría este servicio a familiares o amigos que eventualmente lo necesiten? **S/NO**
- RECOMENDACIÓN: Si usted comentara a otras personas su experiencia con la Defensoría Penal Pública ¿qué tipo de comentarios haría? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es "haría comentarios muy negativos" y 7 es "haría comentarios muy positivos" (RU)
- ORIGINAL: De acuerdo con su experiencia con el servicio brindado por la Defensoría Penal Pública ¿Recomendaría este servicio a familiares o amigos que eventualmente lo necesiten? **S/NO**
- REUTILIZACIÓN: De 1 a 7, donde 1 es "nada probable" y 7 es "Muy probable", ¿qué tan probable es que usted vuelva a recurrir a los servicios de la Defensoría Penal Pública si volviera a pasar por un proceso similar? (RU)

LEALTAD (NO ES OBLIGATORIO)

- Recomendación
- Disposición a recompra o reutilización
- Ambas consultadas en escala 1 a 7

7 - © Ipsos | Workshop Cuestionario - Chile/Valparaíso

SECCIÓN 3. DIMENSIONES EN INDICADORES (EJEMPLO)

SATISFACCIÓN GENERAL

D1. PRIMER CONTACTO

SATISFACCIÓN GENERAL D1 (1 A 7)

(1 A 7) / (1 a 5)

SAT/IEVAL INDICADOR 1
SAT/IEVAL INDICADOR 2
SAT/IEVAL INDICADOR 3
SAT/IEVAL INDICADOR 4
SAT/IEVAL INDICADOR 5
Etc.

DESCRIPTORES DE LA ETAPA (SI APLICA)

D2. ABOGADO DEFENSOR

SATISFACCIÓN GENERAL D1 (1 A 7)

(1 A 7) / (1 a 5)

SAT/IEVAL INDICADOR 1
SAT/IEVAL INDICADOR 2
SAT/IEVAL INDICADOR 3
SAT/IEVAL INDICADOR 4
SAT/IEVAL INDICADOR 5
Etc.

DESCRIPTORES DE LA ETAPA (SI APLICA)

D3. DEFENSOR EN LA AUDIENCIA

SATISFACCIÓN GENERAL D1 (1 A 7)

(1 A 7) / (1 a 5)

SAT/IEVAL INDICADOR 1
SAT/IEVAL INDICADOR 2
SAT/IEVAL INDICADOR 3
SAT/IEVAL INDICADOR 4
SAT/IEVAL INDICADOR 5
Etc.

DESCRIPTORES DE LA ETAPA (SI APLICA)

D4. POST AUDIENCIA

SATISFACCIÓN GENERAL D1 (1 A 7)

(1 A 7) / (1 a 5)

SAT/IEVAL INDICADOR 1
SAT/IEVAL INDICADOR 2
SAT/IEVAL INDICADOR 3
SAT/IEVAL INDICADOR 4
SAT/IEVAL INDICADOR 5
Etc.

DESCRIPTORES DE LA ETAPA (SI APLICA)

PARRILLAS

PARRILLAS

PARRILLAS

PARRILLAS

8 - © Ipsos | Workshop Cuestionario - Chile/Valparaíso

SECCIÓN 3. DIMENSIONES EN INDICADORES 2021

D1. PRIMER CONTACTO NO HAY SAT DIMENSIÓN

Atributos (1 A 7)

1. La facilidad para contactarse con la Defensoría Penal Pública
2. La entrega completa de información
3. La claridad del lenguaje utilizado para entregarle la información
4. La capacidad que tuvieron para resolver sus dudas

SACAR: La amabilidad en el trato (1 a 7)

DESCRIPTORES:

1. ¿Me podría contar por qué lo evalúa con nota ___?
2. ¿De qué forma tomó contacto con su abogado defensor?
3. ¿Le tomó sus datos personales?
4. ¿Le informó que podía pedir cambio de abogado defensor si es que usted no estaba conforme?
5. ¿Le informó del sistema de cobro de aranceles, esto es, que eventualmente sus servicios tienen un costo asociado?
6. Le informó cómo pensaba defender su caso
7. Le informó acerca de los siguientes pasos a seguir
8. Le informó acerca de los posibles resultados de la audiencia

¿ESTE CONTACTO CON QUIEN ES? ¿CÓMO ES?

D2. ABOGADO DEFENSOR

FILTRO: ¿Se comunicó con un Abogado de la Defensoría durante la semana pasada?

Respecto a la última entrevista que tuvo con su Abogado Defensor, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar ¿qué tan satisfecho está usted con esa entrevista? **(ESTÁ AL FINAL)**

Atributos (1 A 7)

1. La capacidad del abogado de escucharlo/a atentamente
2. La amabilidad al trato
3. La entrega completa de información
4. La claridad del lenguaje utilizado para entregarle la información
5. La facilidad para comprender la información entregada
6. La buena disposición para aclarar sus dudas respecto a su causa
7. La información entregada respecto a cómo pensaba defender su caso
8. El cumplimiento de sus expectativas

DESCRIPTORES:

1. ¿Me podría contar por qué lo evalúa con nota ___?
2. ¿De qué forma tomó contacto con su abogado defensor?
3. ¿Le tomó sus datos personales?
4. ¿Le informó que podía pedir cambio de abogado defensor si es que usted no estaba conforme?
5. ¿Le informó del sistema de cobro de aranceles, esto es, que eventualmente sus servicios tienen un costo asociado?
6. Le informó cómo pensaba defender su caso
7. Le informó acerca de los siguientes pasos a seguir
8. Le informó acerca de los posibles resultados de la audiencia

¿POR QUÉ SOLO ÚLTIMA SEMANA? ¿NO ES MEJOR ÚLTIMO CONTACTO O EN GENERAL?

D3. DEFENSOR EN LA AUDIENCIA

FILTRO: Me podría indicar si Usted ha participado en alguna audiencia

Con relación al desempeño de su Abogado Defensor DURANTE EL DESARROLLO DE SUS AUDIENCIAS, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar ¿qué tan satisfecho quedó con el desempeño de su Abogado Defensor? **(ESTÁ AL FINAL)**

Atributos (1 A 7)

1. La forma en que el defensor le presentó su causa al juez
2. El nivel de conocimiento que tenía el Defensor sobre su causa
3. El nivel de compromiso del Defensor con la causa

DESCRIPTORES:

1. ¿Me podría contar por qué lo evalúa con nota ___?

FILTRO: Me podría indicar si Usted ha participado en alguna audiencia

Pensando en el desempeño de su Abogado Defensor luego de la audiencia, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar ¿qué tan satisfecho quedó con el desempeño de su Abogado Defensor? **(ESTÁ AL FINAL)**

Atributos (1 A 7)

1. La información entregada respecto a lo que va a pasar en su causa
2. La información que le dio el Defensor respecto a las obligaciones impuestas por el juez
3. La información de contacto que le dio su Defensor para futuras consultas sobre su causa
4. La disposición de su Defensor para responder a sus dudas sobre su caso
5. La claridad de lo que debe cumplir: cómo, cuándo, dónde

DESCRIPTORES:

1. ¿Me podría contar por qué lo evalúa con nota ___?

SECCIÓN 3. OTROS INDICADORES



TASA DE PROBLEMAS

- Considerando los distintos momentos desde los que ha tenido contacto con la Defensoría Penal Pública, ¿ha tenido algún problema respecto al servicio entregado por la Defensoría Penal Pública?
- ¿Qué tipo(s) de problema(s) se presentó/presentaron?



FALTA

- HABILITACIÓN????
- CUMPLIMIENTO PROPÓSITO

SECCIÓN 4. IMAGEN/VALORACIÓN

EJERCICIO IMAGEN: COMPARAR LA IMAGEN DE LA DPP VERSUS TIPO IDEAL DE INSTITUCIÓN PÚBLICA

TIPO IDEAL DE INSTITUCIÓN PÚBLICA

- El comportamiento de los trabajadores de una Institución Pública de excelencia entregará confianza a los **clientes. (PERSONAL)**
- Los usuarios de una Institución Pública de excelencia se sentirán seguros de que se está haciendo lo mejor por ellos. **(INSTITUCIÓN)**
- Los trabajadores de una Institución Pública de excelencia serán amables con los usuarios **(PERSONAL)**
- Los trabajadores de una Institución Pública de excelencia tendrán el conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios. **(PERSONAL)**

DPP

- El comportamiento de los trabajadores de la Defensoría Penal Pública entrega confianza a los **usuarios. (PERSONAL)**
- Los usuarios de la Defensoría Penal Pública se sienten seguros de que se está haciendo lo mejor por ellos. **(INSTITUCIÓN)**
- Los trabajadores de Defensoría Penal Pública son amables con los usuarios. **(PERSONAL)**
- Los trabajadores de la Defensoría Penal Pública tienen el conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios. **(PERSONAL)**

8.2 Anexo 2: Cuestionario final

IPSOS CHILE		
NOMBRE DEL ESTUDIO:	Satisfacción DPP	Método
CÓDIGO DEL ESTUDIO:	22-024641-01	CATI
AREA DE ESTUDIOS:	PUBLIC AFFAIRS	

DATOS BASE DE CONTACTO

PRESENTACIÓN - FILTRO

Filtro1_1. Región según BBDD (NO ES PREGUNTA)

1. Tarapacá
2. Antofagasta
3. Atacama
4. Coquimbo
5. Valparaíso
6. Libertador Bernardo O'Higgins
7. Maule
8. Bio Bío
9. La Araucanía
10. Los Lagos
11. Aysén
12. Magallanes y Antártica Chilena
14. Los Ríos
15. Arica y Parinacota
16. Ñuble
17. Metropolitana Norte
18. Metropolitana Sur

Scripter:

No mostrar. Rellenar automáticamente según variable COD_REGION de base de datos. NO hay código 13 en la numeración.

Filtro1. ¿Me podría comunicar con? _____ (Según base de datos)

1. Si es la persona para encuestar.
2. Si no es la persona para encuestar → AGRADECER Y FINALIZAR.

Scripter:

Rellenar automáticamente el nombre del usuario atendido según variable "Usuarioatendido" de la BBDD de contacto.

Filtro1_2. ¿Me podría indicar su edad? _____

Filtro1_3. (QUIENES Filtro1_2<=17) Al ser menor de edad, necesito el consentimiento verbal de tu tutor legal para responder la encuesta ¿Me podrías facilitar con él o ella?

1. Sí
2. No acepta → AGRADECER Y FINALIZAR

Filtro1_4. (QUIENES Filtro1_3=1) Buenos días/tardes, me gustaría contarle que esta encuesta tiene como objetivo conocer la opinión de las personas atendidas por la Defensoría Penal Pública y su satisfacción con dicha atención, Esta encuesta es confidencial y nadie sabrá las respuestas de su menor a cargo, tampoco se informará a otros que

la respondió. La participación es voluntaria y en cualquier momento puede decir “no respondo” si alguna pregunta le incomoda. ¿Presta su consentimiento para que se le realice esta encuesta al menor a su cargo?

1. Sí
2. No acepta → AGRADECER Y FINALIZAR

Filtro2. Buenos días/tardes/noches, mi nombre es (ENC: MENCIONE SU NOMBRE) estoy llamando por encargo de la Defensoría Penal Pública y soy encuestador/a de Ipsos Chile, es importante que usted sepa que nosotros no conocemos el detalle y el estado de su caso. Me gustaría contarle que esta encuesta tiene como objetivo conocer su evaluación sobre el servicio entregado por la institución. Esta encuesta es confidencial y nadie sabrá sus respuestas, tampoco se informará a otros que respondió. Su participación es voluntaria y en cualquier momento puedes decir “no respondo” si alguna pregunta le incomoda.

Para fines de supervisión, esta encuesta será grabada.
¿Acepta a participar en el estudio y responder la encuesta?

1. Sí
2. No → AGRADECER Y FINALIZAR.

Filtro3. ¿Ha sido usted atendido por un abogado de la defensoría penal pública?

1. Sí
2. No
99. No Sabe (No LEER)

Filtro4. (QUIÉNES EN Filtro3= 2 o 99) De acuerdo con nuestros registros usted se ha contactado o ha sido contactado por la Defensoría Penal Pública. ¿Recuerda haber sido atendido por alguien de la defensoría penal pública?

1. Sí
2. No → AGRADECER Y FINALIZAR.

SATISFACCIÓN Y LEALTAD

A1. Con respecto a la atención que ha recibido por parte de la Defensoría Penal Pública, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, en general ¿qué tan satisfecho está usted con el servicio recibido por la Defensoría Penal Pública?

1	2	3	4	5	6	7	99
							NS - NR

A2. (QUIÉNES EN A1=1,2,3,4,5,6,7) ¿Por qué evalúa con nota XXX? (SONDEAR)

Scripter:

Reemplazar XXX con la respuesta de A1. Si A1=99, saltar esta pregunta

A3. Si usted comentara a otras personas su experiencia con la Defensoría Penal Pública ¿qué tipo de comentarios haría? Use una escala de 1 a 7, donde 1 es “haría comentarios muy negativos” y 7 es “haría comentarios muy positivos” (RU)

1	2	3	4	5	6	7	99
							NS - NR

A4. De 1 a 7, donde 1 es “nada “probable” y 7 es “Muy probable”, ¿qué tan probable es que usted vuelva a recurrir a los servicios de la Defensoría Penal Pública si volviera a pasar por un proceso similar? (RU)

1	2	3	4	5	6	7	99
							NS - NR

B. INFORMACIÓN

B1. Pensando en el contacto que ha tenido con la Defensoría Penal Pública, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, ¿Cuán satisfecho está usted con...?

	1	2	3	4	5	6	7	NS - NR
1. La satisfacción con la información recibida en el primer contacto con la Defensoría Penal Pública	1	2	3	4	5	6	7	99
2. La facilidad para contactarse con la Defensoría Penal Pública	1	2	3	4	5	6	7	99
3. La entrega completa de información	1	2	3	4	5	6	7	99
4. La claridad del lenguaje utilizado para entregarle la información	1	2	3	4	5	6	7	99
5. La capacidad que tuvieron para resolver sus dudas	1	2	3	4	5	6	7	99

B2. ¿Con quien tuvo su primer contacto? (LEER ALTERNATIVAS) (RU)

1. Asistente
2. Abogado o Abogada Defensor
98. Otro
99. NR – NR (NO LEER)

B3. ¿Por qué medio fue su primer contacto? (LEER ALTERNATIVAS) (RU)

1. Presencial (cara a cara)
2. Teléfono
3. Videollamada o Zoom o Meet u otra plataforma similar
4. WhatsApp, Messenger o Mensaje de texto o similar
5. Correo Electrónico
99. NS – NR (No Leer)

C. DEFENSOR

C1. ¿Se comunicó con un abogado o abogada de la Defensoría que defiende su causa?

1. Sí → Pasar a C2
2. No → Pasar a D1
99. NS – NR → Pasar a D1

C2. ¿De qué formas tomó contacto con su abogado o abogada defensor? (LEER ALTERNATIVAS) (RM)

1. Presencial (cara a cara)
2. Teléfono
3. Videollamada o Zoom o Meet u otra plataforma similar
4. WhatsApp, Messenger o Mensaje de texto o similar
5. Correo Electrónico
99. NS – NR (No Leer)

C3. Su abogado o abogada defensor, ¿Realizó las siguientes acciones? RESPONDA POR FAVOR SI O NO, DEPENDIENDO DE CADA CASO. (LEER ITEMS)

	SI	NO	NS-NR (No leer)
1. Le informó cómo pensaba defender su caso	1	2	99
2. Le informó acerca de los siguientes pasos a seguir	1	2	99
3. Le informó acerca de los posibles resultados de la audiencia	1	2	99
4. Le informó que podía pedir cambio de abogado o abogada defensor si es que usted no estaba conforme	1	2	99
5. Le informó del sistema de cobro de aranceles, esto es, que eventualmente sus servicios tienen un costo asociado	1	2	99

C4. Con respecto al desempeño de su abogado o abogada defensor en la ÚLTIMA ENTREVISTA QUE TUVO, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho ¿Me podría indicar cuan satisfecho esta con los siguientes aspectos de su abogado o abogada defensor? (LEER ITEMS)

									NS - NR
1. La satisfacción con el abogado o abogada defensor en general	1	2	3	4	5	6	7	99	
2. La capacidad de escucharlo/a atentamente	1	2	3	4	5	6	7	99	
3. La amabilidad en el trato	1	2	3	4	5	6	7	99	
4. La entrega completa de información	1	2	3	4	5	6	7	99	
5. La claridad del lenguaje utilizado para entregarle la información	1	2	3	4	5	6	7	99	
6. La facilidad para comprender la información entregada	1	2	3	4	5	6	7	99	
7. La buena disposición para aclarar sus dudas respecto a su causa	1	2	3	4	5	6	7	99	
8. La información entregada respecto a cómo pensaba defender su caso	1	2	3	4	5	6	7	99	

D. DEFENSOR EN LA AUDIENCIA

D1. Me podría indicar si usted ha participado en alguna audiencia... (LEER ALTERNATIVAS)

- 1. Sí → Pasar a D2
- 2. No → Pasar a F1
- 99. NS – NR → Pasar a F1

D2. Pensando en la experiencia que tuvo con su abogado o abogada defensor durante el desarrollo de sus audiencias, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, me podría indicar qué tan satisfecho quedó con los siguientes aspectos... (LEER ITEMS)

									NS - NR
1. El desempeño de su abogado o abogada defensor	1	2	3	4	5	6	7	99	
2. La forma en que el abogado o abogada defensor le presentó su causa al juez.	1	2	3	4	5	6	7	99	

3. El nivel de conocimiento que tenía el abogado o abogada defensor sobre su causa.	1	2	3	4	5	6	7	99
4. El nivel de compromiso del abogado o abogada defensor con la causa	1	2	3	4	5	6	7	99
5. El proceso se desarrolló como el abogado o abogada defensor le señaló	1	2	3	4	5	6	7	99

E. DEFENSOR POST- AUDIENCIA

E1. (QUIENES RESPONDEN EN D1=1) ¿Tuvo una conversación sólo con su abogado o abogada defensor luego de la audiencia?

1. Sí → Pasar a E2
2. No → Pasar a F1
3. 99. NS – NR → Pasar a F1

E2. Luego de la audiencia su abogado o abogada defensor, ¿Realizó las siguientes acciones? RESPONDA POR FAVOR SI O NO, DEPENDIENDO DE CADA CASO. (LEER ITEMS)

	SI	NO	NS-NR (No leer)
1. Le entrego su información de contacto para futuras consultas sobre su causa	1	2	99
2. Le explicó con claridad lo que debe cumplir: cómo, cuándo, dónde	1	2	99

E3. Con respecto al desempeño de su abogado o abogada defensor en la ÚLTIMA ENTREVISTA LUEGO DE LA AUDIENCIA, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, ¿Me podría decir que tan satisfecho esta con los siguientes aspectos? (LEER ITEMS)

									NS - NR
1. El desempeño de su abogado o abogada defensor luego de la audiencia en general	1	2	3	4	5	6	7	99	
2. La información entregada respecto a lo que va a pasar en su causa	1	2	3	4	5	6	7	99	
3. La información que le dio el defensor o defensora respecto a las obligaciones impuestas por el juez	1	2	3	4	5	6	7	99	
4. La disposición de su defensor o defensora para responder a sus dudas sobre su caso	1	2	3	4	5	6	7	99	

F. IMAGEN

F1. Ahora queremos hacerle algunas preguntas acerca de lo que piensa usted de los servicios públicos en general. Con una escala de 1 a 7 donde 1 es nada de acuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes frases? (LEER ITEMS)

									NS - NR
1. El comportamiento de los trabajadores de una Institución Pública entregará confianza a los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	99	
2. Los usuarios de una Institución Pública se sentirán seguros de que se está haciendo lo mejor por ellos.	1	2	3	4	5	6	7	99	
3. Los trabajadores de una Institución Pública serán amables con los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	99	
4. Los trabajadores de una Institución Pública tendrán el conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7	99	

F2. Considerando la misma escala de 1 a 7 donde 1 es nada de acuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes frases de acuerdo con su experiencia? (LEER ITEMS)

									NS - NR
1. El comportamiento de los trabajadores de la Defensoría Penal Pública entrega confianza a los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7	99	
2. Los usuarios de la Defensoría Penal Pública se sienten seguros de que se está haciendo lo mejor por ellos	1	2	3	4	5	6	7	99	
3. Los trabajadores de Defensoría Penal Pública son amables con los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	99	
4. Los trabajadores de la Defensoría Penal Pública tienen el conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7	99	

G. PROBLEMAS

G1. Considerando los distintos momentos desde los que ha tenido contacto con la Defensoría Penal Pública, ¿ha tenido algún problema respecto al servicio entregado?

1. Sí → Pasar a G2
2. No → Pasar a H1
99. NS – NR → Pasar a H1

G2. ¿Qué tipo(s) de problema(s) se presentó/presentaron? RESPUESTA ESPONTÁNEA, NO LEER ALTERNATIVAS (RESPUESTA MULTIPLE)

1. No me gustó el trato que me dieron
2. El abogado no le dio suficiente importancia al caso
3. Fue poco eficiente
4. Fue poco competente
5. Era menos capaz que el fiscal
6. No me informaron lo suficiente

- 7. La información que me dieron fue poco clara
- 8. No me prestaron la ayuda necesaria
- 9. No me gustó el resultado de mi caso
- 10. El defensor o defensora no le entregó suficiente información al juez
- 11. No se contactaron con él previamente
- 12. Fue difícil contactarse con la Defensoría Penal Pública
- 13. Fue difícil contactarse con su abogado
- 98. Otro (Especificar): _____
- 88. No sabe/No Recuerda
- 99. No responde

H. SATISFACCIÓN FINAL

H1. Ahora considerando todo lo que hemos conversado, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar en general ¿qué tan satisfecho está usted con el servicio recibido por la Defensoría Penal Pública?

1	2	3	4	5	6	7	99
							NS - NR

H2. ¿Me podría contar por qué lo evalúa con nota (YYY)?

Scripter:
Reemplazar YYY con evaluación de H1. Si H1=99, saltar pregunta.

H3. En una escala donde 1 es nada de acuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿qué tan de acuerdo está usted con la frase "Se me proporcionó una defensa penal de alta calidad" de acuerdo con su experiencia?

1	2	3	4	5	6	7	99
							NS - NR

H4. A su juicio, ¿Qué aspectos del servicio debería mejorar la Defensoría Penal Pública? *Respuesta espontánea.*
1.Nada - Ninguno (NO LEER)

Z. CARACTERIZACIÓN

A continuación, le haré algunas preguntas respecto de algunos datos. Puedo asegurarle que son absolutamente confidenciales y sólo tiene fines estadísticos.

Z1. ¿Cuál es su relación con el jefe de su Hogar? (LEER ALTERNATIVAS)

- 1. Es el jefe de Hogar
- 2. Esposo(a) - Pareja del jefe de hogar
- 3. Hijo/Hija del jefe de Hogar
- 98. Otro
- 99. NS – NR (NO LEER)

Z2. ¿Me podría indicar cuál es su máximo nivel de estudios alcanzado? ESPONTÁNEO, RESPUESTA ÚNICA.

1. Básica incompleta
2. Básica completa
3. Media incompleta
4. Media completa
5. Técnico profesional incompleto
6. Técnico profesional completo
7. Universitaria incompleta
8. Universitaria completa
9. Post grado
99. NS- NR

Z3. ¿Cuál es su actividad principal? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Trabaja de forma remunerada
2. Estudia
3. Labores del Hogar
4. Está buscando trabajo
5. Jubilado o pensionado
98. Otro
99. NS – NR (NO LEER)

Z4. ¿Posee alguna discapacidad? (ESPONTÁNEA. RM)

1. Ninguna (R.U.)
2. Auditiva
3. Visual
4. Física
5. Mental, Intelectual o Psiquiátrica

Z5. ¿Con qué género se identifica? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Masculino
2. Femenino
3. Transgénero
4. No binario
5. Prefiero no auto – identificarme (NO LEER)
6. Prefiero no responder (NO LEER)

Z8. ¿Usted autoriza la entrega del audio de su encuesta a la Defensoría Penal Pública para ser utilizado para la gestión de la calidad del servicio entregado?

1. Sí
2. No

DESPEDIDA: Le agradezco mucho su tiempo, si desea contactar a Ipsos Chile, puede hacerlo a través de la página

web: www.ipsos.cl

¡Que tenga un buen día!

8.3 Anexo 3: Informe del Piloto y la Capacitación

Informe de Pretest y capacitación, 22 de Julio 2022

1. INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta el primer informe de pretest y capacitación del “Estudio de Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública” adjudicado por Ipsos Chile, cuyo destinatario es la Defensoría Penal Pública. La identificación interna de Ipsos es el JOB 22-024641, mientras que la identificación en Mercado Público del estudio corresponde al ID- 1876-3-LP22

El objetivo de este informe es dar cuenta brevemente de los principales resultados obtenidos a partir del levantamiento piloto, haciendo especial énfasis en el entendimiento y la duración del instrumento, así como también de las decisiones que se tomaron a partir del piloto. Adicionalmente, también se dará cuenta de los resultados obtenidos en la evaluación realizada a partir de la capacitación de encuestadores y encuestadoras realizada.

2. PRETEST

2.1 Metodología y Aplicación del Pretest

El pretest del estudio fue realizado en su plenitud el lunes 18 de Julio vía encuesta telefónica, manteniendo las mismas especificaciones metodológicas destinadas a la aplicación final del instrumento.

Figura 1. Resumen metodológico del piloto

Metodología	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología cuantitativa, diseño muestral probabilístico.
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta telefónica semiestructurada, en base a cuestionario semiestructurado de duración promedio de 17 minutos, aplicado por persona encuestadora en call center mediante sistema CATI
Universo	<ul style="list-style-type: none"> • Atenciones de personas imputadas de 14 años y más, correspondientes a causas atendidas por abogados defensores del sistema mixto de la Defensoría Penal Pública.
Muestra	<ul style="list-style-type: none"> • 10 casos aplicados como piloto • Marco muestral: Atenciones de junio 2022.

Fuente: Informe de Pretest y Capacitación

2.2 Resultados del pretest

El principal elemento para revisar en términos de una aplicación piloto es la duración de instrumento, el cual en esta ocasión registró un promedio de 17,35 minutos, con una duración máxima de 30,8 minutos, y una duración mínima de 14,2 minutos. Estos resultados se encuentran levemente por encima de los 15 minutos considerados para el instrumento, aunque se considera que podría disminuir un poco más en la medida en que los encuestadores y encuestadoras se acostumbren al instrumento.

No obstante lo anterior, cabe mencionar que, en conversaciones con la contraparte de la Defensoría Penal Pública, se tomó la determinación de eliminar algunas preguntas del cuestionario para lograr bajar los tiempos de aplicación y mejorar las tasas de respuesta del estudio.

Adicionalmente, en términos de contenido, no se registraron dificultades ni observaciones por parte de los encuestadores que aplicaron el piloto, observándose como único comentario que algunas personas encuestadas tomaron un poco más de tiempo para responder la pregunta de “género”.

2.3 Cambios Implementados a partir del pretest

A partir de los resultados de duración del instrumento, y en conversación con la contraparte de la Defensoría Penal Pública, se decidió proceder con la eliminación de algunas preguntas para ajustar la duración del cuestionario. En específico se realizaron los siguientes cambios:

- A) Módulo Satisfacción y Lealtad – Pregunta A2: Se modifica el fraseo, se ajusta para que haya un único fraseo para todas las notas de A1.
- B) Módulo Defensor – Pregunta C5: Se elimina.
- C) Módulo Defensor en la Audiencia – Pregunta D3: Se elimina.
- D) Módulo Defensor Post-Audiencia – Pregunta E4: Se elimina.
- E) Módulo Caracterización – Pregunta Z7: Se elimina.

3. Capacitación de Encuestadores

3.1 Condiciones de Aplicación

Una vez finalizada la etapa de piloto del cuestionario, se procedió a realizar la capacitación de los encuestadores y encuestadoras que participaran del estudio. Dicha instancia se desarrolló el martes 19 de Julio de modo telemático con la aplicación Microsoft Teams, con la participación de 51 personas, además de los jefes de terreno y encargados de dictar la capacitación.

Los contenidos revisados abordaron los objetivos del estudio, la descripción de función y naturaleza de la Defensoría Penal Pública como institución, la descripción de la metodología y muestra del estudio, la revisión completa y exhaustiva del cuestionario y finalmente la aplicación de una evaluación de conocimientos adquiridos en la capacitación.

3.2 Resultados Evaluación Capacitación

Como parte del proceso de evaluación de conocimientos adquiridos en la capacitación, se aplicó un breve cuestionario con 4 preguntas de selección de alternativas que abordaran los conocimientos generales requeridos para poder aplicar el estudio. Esta evaluación alcanzó un total de 51 respuestas válidas, y en términos generales tuvo resultados positivos, los cuales se procederán a revisar a continuación.

En términos de caracterización sociodemográfica de las personas capacitadas, el 69% indicaron ser mujeres, 25% hombres, mientras que el restante 6% no quiso responder o respondió “otro”. Además, respecto de la edad de las personas capacitadas, se alcanzó un promedio de 28 años, con un mínimo de 18 años y un máximo de 56 años.

Respecto de las preguntas de contenido, una primera temática consultada fue en relación a la función realizada por la Defensoría Penal Pública, en donde un 96% respondió correctamente que la función es “proporcionar defensa penal a los imputados o acusados por un crimen, delito o falta que carezcan de abogado, asegurando de esta manera el derecho a defensa”.

Figura 2. Resultados Pregunta de Función DPP (B: 51 casos)



Fuente: Informe de Pretest y Capacitación

En segundo lugar, se consultó a las personas capacitadas respecto de la naturaleza pública o privada de la Defensoría Penal Pública, observándose que el 92% de las personas encuestadas respondió correctamente que se trata de una institución pública con cobertura nacional, mientras que el 8% indicó correctamente que era pública, pero estuvo errónea respecto de su cobertura.

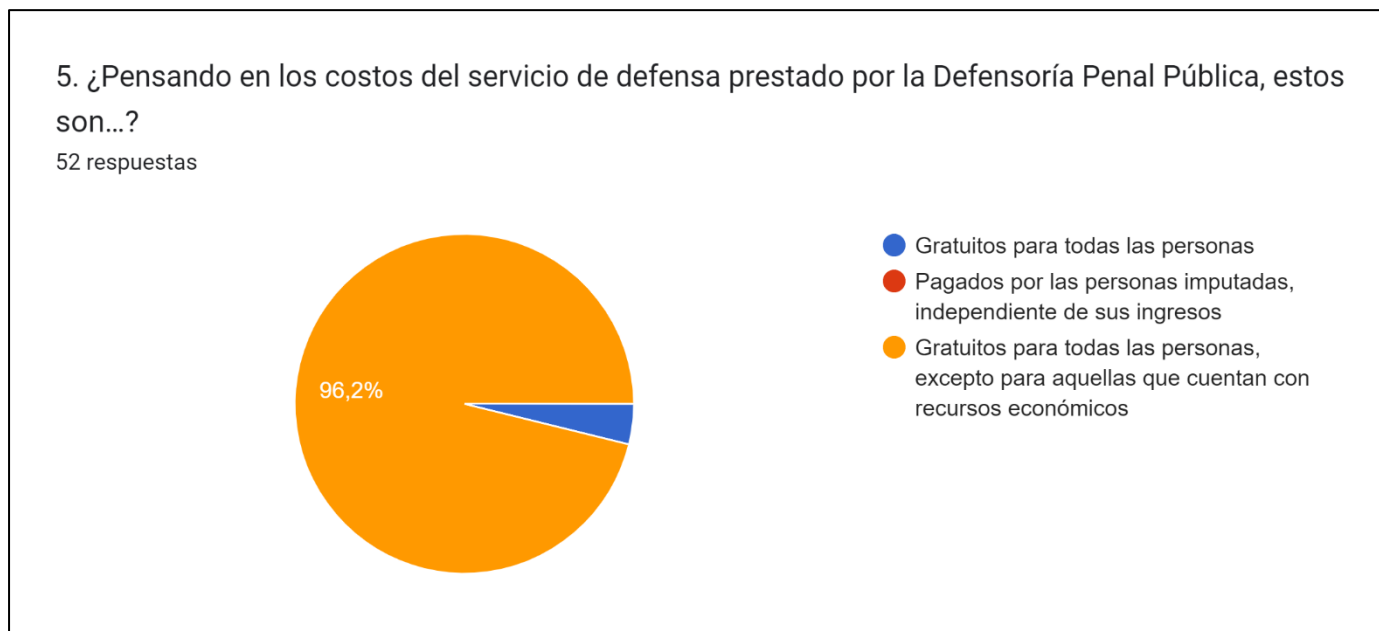
Figura 3. Resultados Pregunta de Naturaleza DPP (B: 51 casos)



Fuente: Informe de Pretest y Capacitación

En tercer lugar, se consultó por los costos asociados al servicio de la Defensoría, observándose que un 96% de las personas respondió correctamente que el servicio es gratuito para todas las personas, con la excepción de aquellas que cuenten con recursos económicos.

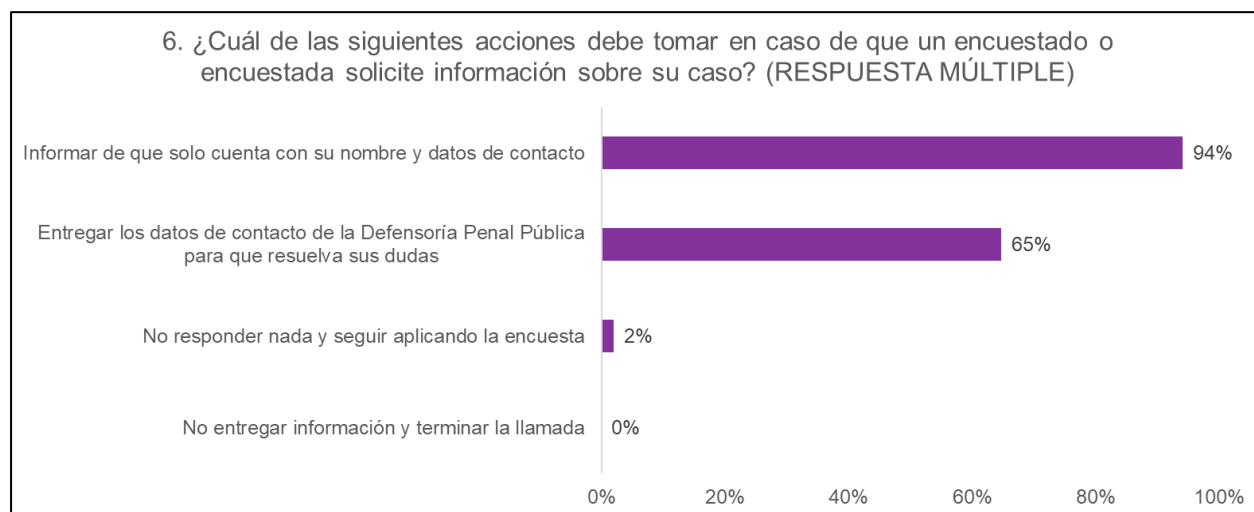
Figura 4. Resultados Pregunta de Costos del servicio de la DPP (B: 51 casos)



Fuente: Informe de Pretest y Capacitación

Finalmente, y pensando principalmente en los protocolos asociados a la aplicación de la encuesta, se consultó respecto de las acciones a tomar en caso de que la persona solicite más información sobre sus causas, en cuyo caso existen dos respuestas correctas, y ambas alcanzaron los porcentajes de menciones más altos. En primer término, “Informar que solo cuenta con su nombre y datos de contacto” con 94%, y luego “entregar datos de contacto de la Defensoría Penal Pública para que resuelvan sus dudas” con 65%.

Figura 5. Resultados Pregunta de Protocolo aplicación encuesta – Respuesta Múltiple (B: 51 casos)

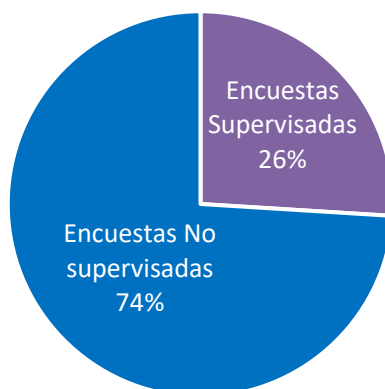


8.4 Anexo 4: Informe de Supervisión y terreno

1. Informe de supervisión

El levantamiento de información telefónica arrojó como resultado 2009 encuestas aplicadas las cuales el 26% de las encuestas fueron supervisadas por medio de escuchas telefónicas. En definitiva, la supervisión cubrió 523 casos del estudio, distribuyéndolos entre los distintos encuestadores y encuestadoras participantes llegando a un 26% de supervisión.

Gráfico 1. : Porcentaje de encuestas supervisadas

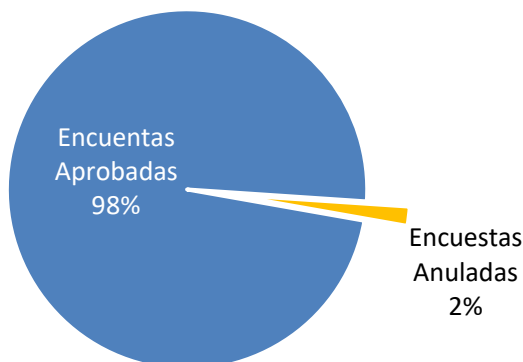


Elaborado por: Ipsos Chile

Lo que arrojó como resultado la anulación de 9 encuestas (1,8% 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.

La distribución del porcentaje supervisado se puede ver distribuida tal como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Gráfico 2. : Porcentaje de encuestas supervisadas (B: 523, total de encuestas supervisadas)



Elaborado por: Ipsos Chile

2. Informe de terreno

El terreno del estudio se realizó entre el 19 de Julio al 1 de agosto de 2022, periodo dentro del cual no se registraron grandes incidencias en el levantamiento, aunque si fue necesario en una oportunidad reunirse con la contraparte de la Defensoría Penal Publica para acordar algunos cambios específicos en la muestra del estudio, principalmente para ajustarse a la base de datos telefónica disponible para el levantamiento. Dicha muestra final corresponde a la ya expuesta en la sección de diseño metodológico de presente informe, y que considera una muestra agrupada por macrozona en lugar del nivel regional.

La duración promedio de las encuestas fue de 15 minutos con 9 segundos, con un máximo de 25 minutos y un mínimo de 9 minutos con 17 segundos. El terreno del estudio se desarrolló de forma normal, donde no se presentaron complicaciones por parte de las y los entrevistados sobre las temáticas del estudio y generando una buena disposición a responder el instrumento.

Además de lo anterior, cabe destacar que, como resultado del levantamiento de la información, fue posible recolectar datos sobre el desempeño del recorrido de la base de datos telefónica, con lo cual se construyó el siguiente cuadro que muestra las frecuencias para los distintos códigos de disposición resultantes de dicho recorrido.

Tabla 1. Códigos de recorrido de BBDD

Dimensión	Código	N	%
Entrevista Completa	Encuesta finalizada	2000	11%
Entrevista Parcial	Encuestas a medias	9	0%
Rechazo o Quiebre	Abandona Entrevista	284	2%
Rechazo o Quiebre	No desea contestar encuesta	1375	7%
Rechazo o Quiebre	No llamar nunca más	88	0%
Sin contacto	Agendado/Llamar más tarde	2544	14%
Sin contacto	Buzón de voz	1760	10%
Sin contacto	Llamar nuevamente	10	0%
Sin contacto	Numero Ocupado	33	0%
Elegibilidad desconocida, sin entrevista	No Contesta	6057	33%
Elegibilidad desconocida, sin entrevista	No se encuentra	249	1%
No elegible	Entrevista ya Realizada	338	2%
No elegible	Fuera de servicio	1795	10%
No elegible	No cumple con el filtro	529	3%
No elegible	Número equivocado	389	2%
No elegible	Número malo	36	0%
No elegible	Segmento Cerrado	981	5%
Total		18477	

Fuente: Elaboración Ipsos Chile en base a Términos de la Licitación 1876-3-LP22 "Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría del servicio prestado por la Defensoría Penal.

A partir de los resultados obtenidos en cada llamada efectuada, es posible calcular indicadores de desempeño como tasa de respuesta, tasa de rechazo y tasa de cooperación. Para este fin, se utilizaron las definiciones estándar que dispone AAPOR en su novena edición (2016)².

En primer lugar, respecto de la tasa de respuesta registrada por el estudio, esta asciende a un 13,9%, su cálculo puede observarse en la siguiente fórmula:

$$Tasa\ de\ respuesta = \frac{Encuesta\ completa\ o\ parcial}{\left(\begin{matrix} Encuesta\ completa \\ o\ parcial \end{matrix} \right) + \left(\begin{matrix} Rechazo\ o\ quiebre \\ +Sin\ contacto \\ +Otro \end{matrix} \right) + (Elegibilidad\ desconocida)}$$

$$Tasa\ de\ respuesta = \frac{2.009}{14.409}$$

$$Tasa\ de\ respuesta = 13,8\%$$

Por otra parte, la tasa de rechazo del estudio alcanzó un 12,1%, resultante de la aplicación de la siguiente fórmula de cálculo:

Tasa de rechazo

$$= \frac{Rechazo\ o\ quiebre}{\left(\begin{matrix} Encuesta\ completa\ + \\ o\ parcial \end{matrix} \right) + \left(\begin{matrix} Rechazo\ o\ quiebre \\ +Sin\ contacto \\ +Otro \end{matrix} \right) + (Elegibilidad\ desconocida)}$$

$$Tasa\ de\ rechazo = \frac{1.747}{14.409}$$

$$Tasa\ de\ rechazo = 12,1\%$$

Por último, la tasa de cooperación, que refleja la proporción de encuestas logradas respecto del total de contactos efectivos realizados, alcanza un valor de 53,5%, por lo que alrededor de 5 de cada 10 contactos efectivos resultó en una encuesta efectiva.

² AAPOR (American Association for Public Opinion Research) [en línea] [https://www.aapor.org/Standards-Ethics/Standard-Definitions-\(1\).aspx](https://www.aapor.org/Standards-Ethics/Standard-Definitions-(1).aspx)

$$\textit{Tasa de cooperaci3n} = \frac{\textit{Encuesta completa o parcial}}{\left(\begin{matrix} \textit{Encuesta completa} \\ \textit{parcial} \end{matrix} + \right) + \textit{Rechazo o quiebre} + \textit{Otro}}$$

$$\textit{Tasa de cooperaci3n} = \frac{2.009}{3.756}$$

$$\textit{Tasa de cooperaci3n} = 53,5\%$$

8.5 Anexo 5: Anexo digital: Tablas de resultados estadísticos (Archivo Excel)

8.6 Anexo 6: Anexo digital: Presentaci3n de resultados (Archivo PowerPoint)

8.7 Anexo 7: Anexo digital: Base de Datos Piloto y Levantamiento del Estudio (SPSS)

8.8 Anexo 8: Anexo digital: Manual del Encuestador

8.9 Anexo 9: Compilación de informes de avance para sistematizar el trabajo de campo realizado

Region	30.07		29.07		28.07		27.07		26.07		25.07		Pendiente		Avance		Muestra a Levantar	
	Región	Macrozo	Región	Macrozo	Región	Macrozo	Región	Macrozo	Región	Macrozo	Región	Macrozo	Región	Macrozo	Región	Macrozo	Región	Macrozo
Arica y Parinacota	66	405	46	372	41	333	36	299	30	247	22	189	8	35	89%	92%	74	440
Tarapacá	68		67		59		52		40		30		2		97%		70	
Antofagasta	50		50		40		36		34		33		0		100%		50	
Atacama	55		53		51		44		31		29		1		98%		56	
Coquimbo	166		156		142		131		112		75		24		87%		190	
Valparaíso	255	431	255	431	252	412	210	370	207	331	205	328	65	74	80%	85%	320	505
Libertador Bernardo O'Higgins	56		56		44		44		36		35		4		93%		60	
Maule	120		120		116		116		88		88		5		96%		125	
Ñuble	67	424	66	412	47	337	42	301	33	240	31	172	1	21	99%	95%	68	445
Bio Bío	152		142		111		96		77		60		8		95%		160	
La Araucanía	39		38		35		27		24		19		6		87%		45	
Los Ríos	50		50		50		48		44		1		0		100%		50	
Los Lagos	78		78		56		50		26		26		0		100%		78	
Aysén	34		34		34		34		32		32		2		94%		36	
Magallanes y Antártica Chilena	4		4		4		4		4		4		4		50%		8	
Metropolitana Norte	291	508	291	491	241	427	135	314	104	238	81	188	54	102	84%	83%	345	610
Metropolitana Sur	217		200		186		179		134		107		48		82%		265	
Total	1768	1768	1706	1706	1509	1509	1284	1284	1056	1056	877	877	232	232	88%	88%	2000	2000

