



DIVISIÓN DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS Y TESTIGOS

INFORME CUENTA PÚBLICA 2014

Informe Cuenta Pública Fiscal Nacional: **División de Atención a Víctimas y Testigos**

La atención de usuarios de la Fiscalía, durante el año 2013, en cifras

El Ministerio Público en su Plan Estratégico 2009 - 2015 define como uno de sus objetivos estratégicos el *"Mejorar la percepción y satisfacción de los usuarios, a través de la implementación y consolidación de un modelo orientado a una atención oportuna y que genere canales de comunicación recíproca entre la institución y sus usuarios, específicamente, las víctimas y testigos"*.

A partir de este objetivo estratégico, la Fiscalía de Chile ha orientado su trabajo a la consecución de lo siguiente:

- Incentivar la participación de víctimas y testigos en el proceso penal, mejorando los sistemas de atención.
- Brindar una atención oportuna y de calidad, organizándola por tipo de servicios, a fin de dar respuesta a los requerimientos de los usuarios y de generar canales de comunicación recíproca entre éstos y la Institución. Este Objetivo se concretiza con el diseño e implementación del Sistema de Información y Atención a Usuarios - SIAU.

a) El Modelo OPA, Orientación, Protección y Apoyo

El modelo general de atención de usuarios de la Fiscalía de Chile permite la generación de líneas especializadas de intervención con procedimientos específicos en todas las fiscalías regionales del país, para aquellas víctimas que por su condición, naturaleza del delito, u otra situación requieren de una atención y protección especializada, como es el caso de las víctimas de violencia intrafamiliar, menores de edad víctimas de delitos sexuales y casos complejos de protección. Este modelo, actualmente implementado en todo el país, tiene por objeto orientar a víctimas y testigos que concurren a la Fiscalía, mediante la entrega de información, en concordancia

con la etapa del proceso penal en que se encuentran; protegerlos, en función de los resultados de evaluaciones de intimidación y/o riesgo; y, apoyarlos durante el proceso penal y, especialmente, en su participación en Juicio Oral.

Al comienzo de su implementación gradual en el año 2009, un total de 6.730 víctimas y testigos que declararon o denunciaron directamente en las fiscalías, fueron atendidos bajo este modelo, número que ha ido en aumento cada año. Así, en el año 2013 esta cifra ascendió a 55.441. Lo que implica que en 4 años, la Fiscalía aumentó en más de 7 veces la cantidad de usuarios atendidos con este modelo.

Nivel de Satisfacción¹

En el año 2013 se midió a través del estudio de una empresa externa, el nivel de satisfacción con los servicios recibidos, de acuerdo a este modelo, de víctimas y testigos que declararon en las fiscalías. Sus principales resultados fueron:

1. El **76,7%** de las víctimas y testigos que declararon o denunciaron directamente en las fiscalías del país durante el año 2013 calificaron con nota 7, 6 ó 5 la atención y servicio recibido.
2. El **79,9%** de las víctimas y testigos que declararon durante el año 2013 calificaron con nota 7, 6 ó 5 a la calidad de la información que recibieron por parte de la Fiscalía, mientras que su claridad fue evaluada positivamente por el **82,1%** y su utilidad por el **75,1%**.
3. La cantidad de víctimas y testigos que sienten miedo se reduce en un **39,6%** después de haber sido atendidos por la Fiscalía.
4. Las medidas de protección otorgadas a víctimas y testigos que declararon durante el año 2013 fueron bien evaluadas por el **68,8%** de los usuarios que las recibieron.
5. Se destaca la confianza que los usuarios entrevistados tienen en la Fiscalía, el **78,4%** de ellos manifestó una disposición favorable a volver a declarar en la Fiscalía, y el **80,4%** se mostró favorable a recomendar a otras personas para que asistan a prestar declaración.

En **conclusión**, la mayoría de las víctimas y testigos quedan satisfechos con la atención recibida de acuerdo al Modelo OPA y, además, los servicios que reciben permiten reducir significativamente su temor.

¹ Fuente: Estudio de Evaluación de Servicio del Ministerio Público 2013. GFK Collect.

Dentro del Modelo OPA se han desarrollado líneas de atención especializada a fin de responder a los requerimientos específicos de determinadas víctimas y testigos, como son:

a.1) Orientación, Protección y Apoyo a víctimas de violencia intrafamiliar

Este modelo ha permitido una intervención inmediata para víctimas de delitos constitutivos de violencia intrafamiliar, otorgándoles una protección oportuna y efectiva durante su participación en el proceso penal a través de un contacto dentro del plazo de 24 horas desde el ingreso de la denuncia a la Fiscalía, con el fin de recoger información necesaria para evaluar el riesgo, conocer sus expectativas y su disposición a participar en el proceso penal. En este contacto se aplica la pauta de evaluación de riesgo especialmente validada por la Universidad Católica Silva Henríquez para el modelo especializado, la que arroja automáticamente un resultado de riesgo alto/vital, medio o bajo y se adoptan, dentro del plazo máximo de 48 horas desde la evaluación de riesgo, las medidas de protección adecuadas para aquellos casos definidos de riesgo vital/alto o medio.

En los casos de ingreso por flagrancia con control de detención, se aplica la Pauta de Evaluación de Riesgo antes de la audiencia de control de detención y se deben adoptar medidas cautelares en los casos de riesgo alto, o medidas accesorias o condiciones de protección si ha habido término por sentencia o suspensión condicional, respectivamente.

Principales resultados del año 2013

1. Durante el año 2013, **108.972** víctimas de violencia intrafamiliar fueron atendidas de acuerdo a este modelo especializado.
2. La Fiscalía logró contactar y aplicar la pauta de evaluación de riesgo al 81,5% de las víctimas adultas de delitos en contexto violencia intrafamiliar ingresadas a la Fiscalía².
3. En el 83,2% de los casos de ingreso por parte y denuncia directa en que se aplicó pauta, esto se realizó dentro del plazo establecido de 24 horas desde el ingreso del caso a la Fiscalía.

² Se excluyen víctimas de delitos sexuales en contexto VIF.

4. Al 90,7% de las víctimas de casos de ingreso por parte y denuncia directa con riesgo alto y medio, se les otorgó una medida de protección en el plazo establecido de 48 horas desde la evaluación.
5. Por su parte, al 92,9% de las víctimas de casos de ingreso por flagrancia con audiencia de control de la detención con riesgo alto se les otorgó una medida cautelar, condición de protección o medida accesorias.
6. Además, 14.953 víctimas de este tipo de delitos fueron derivadas inmediatamente a las Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos, ya que su situación de alto riesgo requirió de intervención especializada.

Nivel de Satisfacción de usuarios VIF³

La evaluación realizada en el año 2013, a través de una empresa externa, da a conocer altos niveles de satisfacción de estas víctimas:

1. El **90,7%** de las víctimas encuestadas se declara satisfecha con la atención y servicio recibido por parte de la Fiscalía. El 80% evaluó el servicio con notas 6 y 7.
2. El **89,7%** declara sentirse satisfecho por la rapidez del contacto (dentro de 24 horas)
3. El **90,4%** evalúa satisfactoriamente la calidad de información entregada. El **90,4%** su claridad y el **89,9%** su utilidad.
4. Uno de los aspectos mejor evaluados fue la atención de los funcionarios con un **94,0%**. La amabilidad fue evaluada satisfactoriamente por un **94,3%**, la disposición a escuchar por un **93%**, la preparación para responder a dudas y necesidades por un **93,1% de las víctimas encuestadas**.
5. El **78,9%** declara haber recibido alguna medida de protección.
6. El **89,3%** de ellos señala estar satisfecho con la medida recibida.
7. El **85,1%** se declara satisfecho con la forma de término de su causa.

³ Fuente: Estudio de Evaluación de Servicio del Ministerio Público 2013. GFK Collect.

8. El **91,5%** refiere que volvería a denunciar un hecho de esta naturaleza.
9. El **93%** declara que recomendaría denunciar este tipo de delitos.

a.2) Modelo de atención especializada para víctimas menores de edad de delitos sexuales y/o en contexto de violencia intrafamiliar

La implementación de este modelo ha permitido entregar una atención especializada, por parte de los profesionales de la Unidad Regionales de Atención a Víctimas y Testigos, a los niños, niñas y adolescentes que han sufrido delitos sexuales o en contexto de violencia intrafamiliar y sus referentes protectores. Los denunciados y los adultos protectores son contactados por los profesionales para evaluar su situación de riesgo en un plazo de 72 horas desde que llega la denuncia a la Fiscalía, y se implementan las medidas de protección necesarias, se entrega orientación especializada y se deriva a la red pública o privada para el acceso a la atención psicológica o psiquiátrica.

Durante el año 2013, la situación de riesgo de **24.426 niñas, niños y adolescentes fue evaluada** por profesionales especializados, el 77,7% de estas evaluaciones fue realizada en un plazo de **72 horas** desde el ingreso de la denuncia a la Fiscalía.

a.3) Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos – URAVIT

El total de usuarios derivados a las Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos durante el año 2013 alcanzó a **75.874 personas**. De este universo, 66.090 (87,1%) correspondieron a víctimas y 9.784 (12,9%) a testigos.

b) Sistema de Información y Atención a Usuarios, SIAU

El **Sistema de Información y Atención a Usuarios - SIAU**, que comenzó su implementación en el año 2011, tiene por objeto entregar una atención oportuna y de calidad a todas aquellas personas que concurren al Ministerio Público. Los usuarios

pueden formular requerimientos de información sobre los servicios que presta la Fiscalía, como asimismo, presentar reclamos, sugerencias y felicitaciones, y requerimientos fundados en la Ley de Transparencia. Considera tres espacios de atención: presencial, telefónico a través del Call Center y virtual a través de la página web.

El Sistema de Información y Atención de Usuarios, SIAU, se define como un sistema transversal que permite coordinar los espacios de atención existentes en la Fiscalía, a fin de facilitar a los usuarios el acceso a los servicios que presta la institución a través de la entrega de información, recepción de sus requerimientos y su correspondiente respuesta.

Para cumplir con dicho objetivo se diseñaron los procesos de trabajo con sus respectivos protocolos de atención para cada uno de los espacios de atención en los que se detallan los servicios que se entregan, conforme a los diversos requerimientos que los usuarios efectúan.

Principales resultados del año 2013:

Espacio de Atención Telefónico (Call Center):

- El espacio de atención telefónico, que se encuentra implementado en todo el país desde el año 2011, atiende los requerimientos telefónicos de público general, víctimas, testigos, denunciantes, incorporándose en el 2013 la atención de abogados e imputados. Durante el año pasado se atendieron **232.997 requerimientos** a través de esta plataforma.
- Del total de requerimientos atendidos, 198.787 (85%) fueron resueltos por los teleoperadores o agentes seniors (teleoperadores con mayor especialización), sin necesidad de escalamiento o derivación a las fiscalías regionales.
- 34.210 requerimientos (15%) fueron derivados a las fiscalías regionales para su resolución y posterior comunicación al usuario. Un 98% de éstos fue resuelto dentro de dos días, y un 84% de los requerimientos resueltos fue informado al usuario dentro del día siguiente a su resolución.

Nivel de Satisfacción Call Center⁴

⁴ Fuente: Estudio de Evaluación de Servicio del Ministerio Público 2013. GFK Collect.

En el 2013 se midió, a través del estudio de una empresa externa, el nivel de satisfacción de los usuarios que hicieron algún requerimiento al Call Center del Ministerio Público. Sus principales resultados son:

1. A nivel país el servicio de Call Center de la Fiscalía es **evaluado positivamente**, en donde **8 de cada 10 usuarios lo calificó con nota 5 a 7**.
2. Los aspectos mejor evaluados del servicio que presta el Call Center de la Fiscalía son la facilidad de contacto para comunicarse con el Call Center (89,4% evaluaciones positivas), la atención del ejecutivo en general (90,2% evaluaciones positiva) **destacando de la atención del ejecutivo la amabilidad mostrada por éste** (90,9%).
3. Respecto a los tiempos involucrados en el servicio de Call Center, se observa que el 85,8% de los encuestados está conforme con el tiempo de respuesta, es decir, el tiempo desde que llamaron hasta que obtuvieron respuesta fue el esperado o menos del esperado por los usuarios.
4. De los aspectos generales, se destaca que un 71,1% de los encuestados logró resolver su requerimiento llamando al Call Center de la Fiscalía, aumentando este porcentaje hasta un 74,3% para los requerimientos que escalan a regiones para resolución.

Espacio de Atención Presencial:

- A fines del año 2013, el SIAU estaba implementado en 40 Fiscalías Locales o Unidades Ejecutoras.
- Durante el año 2013 los usuarios de este sistema realizaron **89.016** solicitudes que requirieron evaluación interna.
- El 88,7% de estas solicitudes fueron resueltas dentro del plazo establecido para ello (2 días hábiles, exceptuando la Solicitud de Diligencias de Investigación cuyo plazo es de 7 días hábiles), y la comunicación al usuario de la respuesta fue realizada en el 77,9% de las solicitudes en un plazo de 3 días hábiles.

Nivel de Satisfacción Atención Presencial⁵

En el mes de noviembre de 2013 se midió, a través del estudio de una empresa externa, el nivel de satisfacción de usuarios que concurrieron a las fiscalías locales de Arica,

5 Fuente: Estudio de Evaluación de Servicio del Ministerio Público 2013. GFK Collect.

Antofagasta, Copiapó, Concepción, Punta Arenas y Unidad Ejecutora San Miguel. Los resultados fueron los siguientes:

1. **Estándar satisfactorio en la atención y servicio entregado por las Fiscalías:** Un 69,1% de las personas que visitaron Fiscalía y fueron atendidos bajo el modelo SIAU presencial calificaron con nota 7, 6 ó 5 a la atención y servicio que recibieron por parte de la Fiscalía. Un 37,4% calificó con la nota máxima (7).
2. **Infraestructura, lo mejor evaluado:** De todos los aspectos evaluados bajo el modelo de SIAU Presencial, destaca la infraestructura y sus atributos medidos, logrando a nivel general un 96,6% de evaluaciones positivas, destacándose la limpieza y el orden (97,9% de evaluaciones positivas) y el respeto por el orden de llegada (96,9% de evaluaciones positivas).
3. **Alto estándar en la atención del Personal:** Un 92,5% de los usuarios evalúan positivamente la Atención del Personal en general, siendo lo mejor evaluado la presentación personal de los funcionarios (97,7% de evaluaciones positivas), seguido de lo respetuoso del trato (93,9% evaluaciones positivas), la amabilidad o disposición mostrada (90,7% evaluaciones positivas), el profesionalismo de quienes atienden (89,8% de evaluaciones positivas), el interés en escuchar su solicitud (86,5% evaluaciones positivas) y finalmente la orientación inicial que le entregaron (85,1% evaluaciones positivas).
4. **7 de cada 10 usuarios satisfechos con la respuesta al requerimiento:** A nivel total se observa que un 73,9% de los usuarios se encuentra satisfecho con la respuesta entregada por la Fiscalía, siendo homogéneo para todas las Fiscalías medidas. Lo mejor evaluado de la respuesta es la Claridad (76,1% de evaluaciones positivas), seguido de la utilidad de la información asociada a esa respuesta (75,8% de evaluaciones positivas) y finalmente la calidad de la respuesta (74,4% evaluaciones positivas).

Espacio de Atención Virtual:

- El 1 de Octubre de 2013 se dio inicio a la implementación del Espacio de Atención Virtual, para usuarios víctimas y abogados, en las fiscalías locales de Arica, Antofagasta, Copiapó, Concepción, Punta Arenas, Unidad Ejecutora San Miguel y en la Fiscalía Nacional. Además, desde la misma

fecha, el público general de todo el país puede realizar sus solicitudes de Ley de Transparencia a través de la página web de la Fiscalía.

- Ingresaron a través de Mi Fiscalía en Línea, **435 solicitudes** que requirieron consulta o evaluación interna, Los usuarios que mayormente utilizaron este espacio fueron los abogados con el 90,3% de los requerimientos en el periodo.
- Un 94,5% de las solicitudes ingresadas por el espacio de atención virtual, fueron resueltas dentro del plazo establecido para ello (2 días hábiles, excepto para la solicitudes de diligencias de investigación, cuyo plazo es de 7 días hábiles).
- En el periodo observado, un 95,5% de las solicitudes ingresadas por este espacio de atención fueron comunicadas dentro del plazo establecido de tres días hábiles.
- Los usuarios realizaron a través del espacio de atención virtual 294 requerimientos por Ley de Transparencia. La mayoría de ellos fueron realizados por personas jurídicas (66%).

El SIAU continúa su implementación en el país de acuerdo a la planificación comprometida, manteniendo su objetivo principal, cual es entregar una atención igualitaria y de calidad a TODAS las personas que solicitan los servicios de la Fiscalía. Este sistema ha permitido estandarizar los procesos de atención, agilizar la entrega de servicios y poner a disposición de los ciudadanos las tres plataformas de atención: presencial, virtual y telefónica.

La Fiscalía de Chile sigue trabajando para estar cada día más cerca de sus usuarios.