

DIVISIÓN DE VÍCTIMAS Y TESTIGOS

Modelo General de Atención a Usuarios

La División de Atención a Víctimas y Testigos de la Fiscalía Nacional, desde el año 2008 ha orientado su labor a desarrollar e implementar un Modelo General de Atención a Usuarios que cumpla con el objetivo de incentivar la participación de las víctimas y testigos en el proceso penal, y de entregar una atención de calidad a todos sus usuarios mejorando los sistemas de atención. Este modelo está compuesto por 2 líneas de trabajo:

1. El Proyecto OPA
2. El Sistema de Información y Atención a Usuarios del Ministerio Público, SIAU.

1. El Modelo OPA, Orientación, Protección y Apoyo

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, **6.730** víctimas y testigos que declararon o denunciaron directamente en las fiscalías fueron atendidos, cifra que ha ido en aumento cada año. Así, en el año 2011 esta cifra subió a **67.296**.

Nivel de Satisfacción. En el 2011 se midió, a través del estudio de una empresa externa, el nivel de satisfacción de víctimas y testigos, que declararon en las fiscalías, con los servicios recibidos de acuerdo a este modelo. Sus principales resultados son:

- 1.- El **72%** de las víctimas y testigos que declararon durante el año 2011 calificaron con nota 7, 6 o 5 la atención y servicio recibido. **El 35%** calificó con la nota máxima (7).
- 2.- El **72,6%** de las víctimas y testigos que declararon durante el año 2011 están dispuestos a volver a recurrir al sistema de justicia para declarar en un juicio y recomendar a sus cercanos el hacerlo.

- 3.- El **73,3%** de las víctimas y testigos que declararon durante el año 2011 calificaron con nota 7, 6 o 5 a la calidad de la información que recibieron por parte de la Fiscalía, mientras que la claridad de la información fue evaluada positivamente por el **74,9%**.
- 4.- Todas las Fiscalías medidas superan el **60%** de evaluaciones positivas en la orientación que entregan a las víctimas y testigos.
- 5.- La cantidad de víctimas y testigos que sienten miedo se reduce en un **45,4%** después de haber sido atendidos por la Fiscalía.
- 6.- Las medidas de protección otorgadas a víctimas y testigos que declararon durante el año 2011 fueron bien evaluadas por el **70,1%** de los usuarios que las recibieron.

Se destaca la **confianza** que los usuarios entrevistados tienen en la Fiscalía, el **74,2%** de ellos manifestó una disposición favorable a volver a declarar en la Fiscalía, y el **76,8%** se mostró favorable a recomendar a otras personas para que asistan a prestar declaración.

En conclusión, en el Modelo OPA la mayoría de las víctimas y testigos quedan satisfechas con la atención recibida y permite reducir significativamente su temor.

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

Orientación, Protección y Apoyo a víctimas de violencia intrafamiliar

Este modelo ha permitido una intervención inmediata a 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 de un 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. Asimismo, adoptar dentro del plazo máximo de 48 hrs. las medidas de protección adecuadas para aquellos casos definidos de riesgo vital/alto o medio.

Principales resultados del año 2011

- ✓ De **12.886** víctimas atendidas el año 2008, se ha llegado a **77.189** durante este año.
- ✓ El contacto en 24 horas se ha podido realizar en un **74,3%** de las víctimas atendidas.

- ✓ Se han realizado **77.189** evaluaciones de riesgo y se han implementado **82.747** medidas autónomas de protección.
- ✓ **8.251** víctimas han recibido una intervención especializada de la URUVIT, por su situación de alto riesgo.

Satisfacción de usuarios VIF. La evaluación realizada en el año 2011, a través de una empresa externa, da a conocer altos niveles de satisfacción de estas víctimas:

- ✓ El **85,9%** de las víctimas encuestadas se declara satisfecha con la atención y servicio recibido por parte de la Fiscalía.
- ✓ El **85,5%** declara sentirse satisfecho por la rapidez del contacto (dentro de 24 horas)
- ✓ El **87,8%** evalúa satisfactoriamente la calidad de información entregada. El **88,6%** su claridad y el **86,7%** su utilidad.
- ✓ Uno de los aspectos mejor evaluados fue la atención de los funcionarios con un **92,8%**. La amabilidad fue evaluada con un **94%**, la disposición a escuchar un **92%**, la preparación para responder a dudas y necesidades un **91,6%**.
- ✓ El **86%** declara haber recibido alguna medida de protección.
- ✓ El **84,5%** señala estar satisfechas con la medida recibida, siendo evaluadas como las más efectivas (**95.3%**) la prohibición del agresor de acercarse a la víctima y la obligación de que el agresor abandone el hogar común.
- ✓ El **82,2%** se declara satisfecho con la forma de término de su causa.
- ✓ El **87,8%** refiere que volvería a denunciar un hecho de esta naturaleza.
- ✓ El **91,7%** declara que recomendaría denunciar este tipo de delitos.

Protección para casos de alta complejidad

Este proyecto, nace de la necesidad de brindar protección especializada, inmediata y eficaz a quienes hayan declarado o deban declarar en el proceso penal en calidad de víctimas, testigos, peritos o sus familias, y que se encuentran en una grave y compleja situación que pone en riesgo su vida derivada precisamente de su colaboración con el proceso penal, y cuya amenaza proviene de una organización criminal, donde los mecanismos habituales y las medidas ordinarias de protección resultan insuficientes.

Durante el año 2011 se implementó este procedimiento de protección en todas las fiscalías regionales del país, salvo la Fiscalía Regional de Los Lagos, en la que se implementará en el curso del primer semestre de este año. En 6 oportunidades se ha aplicado este modelo y a través suyo se ha protegido y beneficiado a 22 personas, lo cual ha implicado altos costos tanto para las policías como para la Fiscalía.

2. Sistema de Información y Atención de Usuarios, SIAU.

Este Sistema tiene por objeto entregar una atención oportuna y de calidad a todas aquellas personas que concurren a la Fiscalía formulando requerimientos de información sobre los servicios que presta la Fiscalía, como asimismo, requerimientos de 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.

Este Sistema constituye uno de los Compromisos de Gestión Institucional asumidos con el Ministerio de Hacienda desde el año 2008, en el cual se inició su diagnóstico y diseño. Durante el año 2011, se avanzó en la actualización de las etapas de Diagnóstico y Diseño a fin de incorporar a los usuarios abogados e imputados a los ya considerados, que son víctimas, testigos, denunciantes y público general. Asimismo, se dio inicio a la etapa de implementación gradual, empezando por el **espacio de atención telefónico**, a través del servicio Call Center, en seis fiscalías regionales del país: Arica y Parinacota, Antofagasta, Coquimbo, Libertador Bernardo O'Higgins, La Araucanía y Los Lagos.

En febrero de este año, este Compromiso de Gestión, al igual que todos los asumidos por la Fiscalía, fue aprobado sin reparos por el Ministerio de Hacienda.

Call Center

Corresponde señalar que la Fiscalía tiene implementado un servicio de Call Center con cobertura en todo el país como una manera de abrir mayores espacios de comunicación con sus usuarios, pero solo en las señaladas fiscalías regionales ha sido adaptado a los requerimientos del SIAU. Durante el 2011, la cobertura de atención del Call Center se amplió a todo el país, lo que se refleja en el aumento de más de 211 mil llamadas, respecto del año 2010.

De enero a diciembre de 2011, se recibieron **218.980** llamadas, mientras que el año 2010 las llamadas recibidas fueron **7.387**. De las llamadas recibidas 7 de cada 10 correspondieron a víctimas y testigos. Mientras que las llamadas del público general alcanzaron un 24% del total.

3. Compromisos para el 2012

Para el año 2012, en el ámbito de la atención a usuarios, nuestro desafío como Fiscalía se encuentra radicado en desplegar todos nuestros esfuerzos para seguir avanzando en el desarrollo e implementación del Modelo General de Atención a Usuarios.

Queremos brindar una atención oportuna y de calidad, que dé respuestas acorde a los requerimientos específicos de cada uno de nuestros usuarios, como así también generar canales de comunicación recíproca entre las personas y la Fiscalía.

A través de los procesos y protocolos estandarizados que hemos diseñado en este Modelo, y que continuaremos implementando gradualmente durante el presente año, esperamos satisfacer los diversos requerimientos que efectúan, no sólo víctimas y testigos sino que también abogados, público general e imputados.

Los equipos de la Fiscalía entregan a diario lo mejor de sí para brindar una atención y protección eficiente. Este año, redoblabremos nuestros esfuerzos y esperamos que las evaluaciones de calidad servicio que semestralmente realizamos, así lo reflejen.

Nuestro compromiso para el 2012 es entregar un servicio ágil, oportuno, cercano e igualitario a quienes participen en los procesos penales y/o requieran de nuestros servicios.