

**RESUMEN EJECUTIVO  
EVALUACIÓN PROGRAMAS GUBERNAMENTALES  
(EPG)**

**PROGRAMA DE APOYO A VÍCTIMAS  
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA  
SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO**

**PANELISTAS:  
PATRICIO NAVARRO I. (COORDINADOR)  
JOAQUÍN CURTZE R.  
TANIA MACUER V.**

**ENERO – AGOSTO 2015**

**NOMBRE PROGRAMA: Programa de Apoyo a Víctimas**  
**AÑO DE INICIO: 2007**  
**MINISTERIO RESPONSABLE: Ministerio del Interior y Seguridad Pública**  
**SERVICIO RESPONSABLE: Subsecretaría de Prevención del Delito**

## RESUMEN EJECUTIVO

**PERÍODO DE EVALUACIÓN: 2011 - 2014**

**PRESUPUESTO PROGRAMA AÑO 2015: \$ 5.861 (millones)**

### 1. Descripción general del programa

Antecedentes del programa se tienen desde el año 2006 con las acciones desarrolladas, por la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito de la División de Seguridad Pública<sup>1</sup>. Desde el año 2007 cuenta con financiamiento regular en la Ley de Presupuesto 2007 y ha formado parte de los sucesivos planes de seguridad del país<sup>2</sup>.

El programa se vincula con la Subsecretaría de Prevención del Delito a través de la División de Coordinación Nacional. Es un programa de carácter permanente, con un equipo de 338 profesionales bajo la conducción de una Jefa de Programa. Esta última es la única en quien recae la responsabilidad pública y administrativa del servicio dada su modalidad de contrato (“contrata”) mientras que el resto de la dotación está bajo la modalidad de honorarios a suma alzada. Opera en todas las regiones, salvo el subcomponente Apoyo a Víctimas las 24 horas, y tiene como única fuente de financiamiento, el presupuesto público como programa presupuestario de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

Cabe consignar que la actual administración tiene contemplado contar con una nueva estructura pública en materia de asistencia a víctimas de delitos, encargada de conducir la Política Nacional de Víctimas de Delitos y dependiente del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. En dicho marco, se proyecta la elaboración de un proyecto de ley para la creación del Servicio Nacional de Asistencia a Víctimas de Delito<sup>3</sup>.

### **Objetivos**

**Fin:** Contribuir a garantizar el respeto de los derechos de las víctimas de delito.

**Propósito:** Víctimas de delito reducen las consecuencias negativas de la victimización y minimizan victimización secundaria<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Dirección de Presupuesto (DIPRES). Evaluación de Programas Gubernamentales. **Informe final de la evaluación a los programas de atención a víctimas**. Santiago. 2008. Resumen Ejecutivo. Pág. 6. La División de Seguridad Pública también pertenecía al Ministerio de Interior.

<sup>2</sup> “Estrategia nacional de seguridad pública 2006-2010”, “Plan Chile Seguro 2010-2014” y actualmente forma parte del “Plan Seguridad para todos 2014-2018”.

<sup>3</sup> Subsecretaría de Prevención del Delito. **Plan Nacional de Seguridad Pública y Prevención de la Violencia y el Delito, Seguridad para Todos**. Agosto 2014. En este documento se establecen 16 prioridades en estas materias, siendo la N° 7 “Crear un nuevo Servicio Nacional de Apoyo a Víctimas”.

<sup>4</sup> La victimización secundaria constituye el conjunto de costos personales que tiene para la víctima de un hecho delictivo su intervención en el proceso penal en el que éste es objeto de enjuiciamiento. El concepto comprende los efectos traumatizantes derivados de los interrogatorios policiales o judiciales, la exploración médico-forense de las entidades correspondientes o el contacto con el ofensor en el juicio oral. En un sentido más extenso cabe también considerar los efectos del tratamiento informativo del suceso por parte de los medios de comunicación. Esta definición está tomada del documento Subsecretaría de Prevención del Delito. **Política Nacional de Víctimas de delito**. 2013

**Componente 1: Servicio primera línea:** Víctimas de delitos reciben orientación e información, por medio de modalidades flexibles y adaptadas a sus necesidades para prevenir la victimización secundaria y facilitar el acceso a reparación integral. Apunta a la crisis inicial posterior a la vivencia victimal, en delitos considerados violentos (según catálogo<sup>5</sup>): realiza intervenciones de orientación, información, primeros auxilios psicológicos y apoyo de la manera más rápida posible, que buscan favorecer la disminución de las consecuencias negativas de la victimización, detectando necesidades de mayor complejidad y derivando cuando la situación lo requiera, a la segunda línea de atención (Componente 2) o a otras entidades externas.

Este componente considera 3 servicios<sup>6</sup>:

1) Servicio de Orientación e Información (SOI). Provee orientación e información telefónica a nivel nacional a personas que han sido víctimas por medio de un equipo que conforma una central de contactos<sup>7</sup>. En este nexo inicial se ofrece apoyo especializado, brindando orientación, comprensión a su situación y acompañamiento.

Las prestaciones que se otorgan son básicamente Orientación Psicosocial, Orientación Jurídica, Seguimiento al usuario y Derivación interna (Componente 2) o externa del usuario en el caso que se requiera.

2) Casos de conmoción pública (CCP). Servicio a nivel nacional que agrupa las intervenciones y gestiones iniciales y contingentes, realizadas en relación a víctimas de delitos, cuyos casos corresponden a aquellos que provocan conmoción pública<sup>8</sup>. Está orientado a la superación de la crisis en las primeras horas o días de sucedido el delito. Se realiza de forma telefónica y/o presencial, pudiendo ser una atención psicológica, social y legal.

3) Apoyo a víctimas las 24 Horas (APV24H): Se trata de la atención contingente en el sitio del suceso de los delitos violentos en contexto de flagrancias que son informados por las Fiscalías de la RM y de la Región de la Araucanía<sup>9</sup> con las que se tiene convenio.

---

<sup>5</sup> Estos son: homicidio, parricidio, femicidio, cuasidelitos de homicidio y cuasidelito de lesiones (cualquiera sea la naturaleza de éstas), robo con violencia, robo con intimidación, robo con homicidio, robo con violación, delitos Sexuales (en caso de niños, niñas o adolescentes, solo corresponde la atención de delitos extra familiares) lesiones graves gravísimas, leves y menos graves, secuestro, sustracción de Menores, y trata de personas (solo en CAVD Arica, Iquique, Antofagasta, Santiago, Recoleta y Punta Arenas), delitos contemplados en Ley N° 18.290, Ley del Tránsito cuando éstos tienen resultado de lesiones o muerte por diversas causales (conducción bajo la influencia del alcohol, en estado de ebriedad o bajo la influencia de sustancias estupefacientes o sicotrópicas, con resultado de lesiones leves, menos graves, graves y gravísimas o muerte); y, atentar contra un vehículo motorizado en circulación, apedreándolo o arrojándole otros objetos contundentes o inflamables o por cualquier otro medio semejante, con resultado de lesiones leves, menos graves, graves y gravísimas o muerte.

<sup>6</sup> Todos los servicios de primera línea tienen su centro de operaciones [entendido como el lugar desde donde se coordina] en el CAVD Providencia en la Región Metropolitana.

<sup>7</sup> Atiende de 9:00 a 18:00 horas. Además opera un chat y se contacta con la base de datos AUPOL.

<sup>8</sup> Se entenderá por conmoción pública: "el impacto observado en la comunidad producto de un delito violento, difundido ampliamente a través de los distintos medios de comunicación, traducido en la preocupación permanente de la comunidad en torno a lo sucedido y a las personas afectadas, siendo deber del estado resguardar el orden y la seguridad pública". Subsecretaría Prevención del delito. Lineamiento Técnico Primera Línea de Atención, Unidad Programática. Programa Apoyo a Víctimas. 2014 noviembre.

<sup>9</sup> Estas Fiscalías son en la Región Metropolitana: Fiscalía Oriente en las comunas de La Florida, Macul, Ñuñoa, Providencia, Peñalolén, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea y Vitacura, Fiscalía Occidente en las comunas de Cerrillos, Maipú y Pudahuel, además de toda la zona Sur Poniente para Delitos Sexuales, incluyendo San Bernardo, Fiscalía Centro Norte en las comunas de Santiago, Estación Central, Quinta Normal,

Brinda atención especializada las 24 horas del día, la que incluye atención psicológica, orientación jurídica, prevención de la revictimización, seguimiento del usuario/a y derivación similar a los servicios según corresponda.

**Componente 2: Servicio segunda línea:** Víctimas de delitos reciben atención integral especializada (psicosociojurídica)<sup>10</sup>.

Realiza una atención presencial de las víctimas desde una mirada de más largo plazo (en promedio 3 meses y hasta 12 meses), orientada a la reparación integral de las consecuencias de la victimización. Es entregada en cualquiera de los 47 centros y oficinas de atención, presentes en todas las regiones del país. Tiene una orientación hacia el desarrollo de competencias y recursos en la persona para enfrentar las situaciones de crisis y restablecer el equilibrio psicosocial, y también entrega asesoría jurídica. La atención se entrega sin que se requiera que el hecho delictual sufrido pueda ser probado o haya sido probado, ni que el ofensor haya sido identificado, aprehendido, enjuiciado o condenado.

A este instrumento se puede ingresar vía Ministerio Público así como a través de la derivación de los servicios que ofrece el Componente 1 – SOI, CCP y AV24H -; por demanda espontánea en la que el usuario/a recurre sin ser derivado formalmente por ninguna entidad; por derivación de otra institución pública o privada; por Protocolo de Femicidio<sup>11</sup> para la atención de de víctimas indirectas<sup>12</sup>.

Los planes de intervención entregados por el componente son: a) Plan de Intervención Breve (PIB) o centrado en la crisis. Se aplica en los casos en que la víctima no requiere una intervención de más largo plazo (máximo 4 a 6 meses con intervenciones semanales o quincenales); b) Plan de Intervención Especializado (PIE) o centrado en la resignificación de la experiencia delictiva. Otorga apoyo psicológico, social y jurídico de más largo plazo (en promedio 3 meses y hasta 12 meses como máximo).

**Componente 3: Coordinación Red de Asistencia a Víctimas (RAV):** Víctimas de delito acceden a servicios articulados intersectorialmente.

Se trata de la función de coordinación de 11 instituciones y entidades<sup>13</sup> que se encuentran vinculadas a la atención a las víctimas de delitos con el fin de prevenir la victimización secundaria por parte de las instituciones del Estado y asegurar la adecuada atención. El liderazgo ha sido asumido por el Programa en vistas a lograr el compromiso de los y las

---

Independencia, Recoleta, Cerro Navia, Lo Prado, Renca, Conchalí, Quilicura y Huechuraba. Se incluye también en la Regional de la Araucanía la Fiscalía en las comunas de Temuco y Padre de las Casas.

<sup>10</sup> La descripción de este componente está tomado del documento Subsecretaría de Prevención del delito. **Modelo de Gestión y Atención del Programa Apoyo a Víctimas.** 2013, diciembre. Documento que aparece adjunto al Memorandum N° 378/2013 de la Subsecretaría de Prevención del Delito. 31 diciembre 2013.

<sup>11</sup> Circuito Nacional de Femicidio, Red de Asistencia a Víctimas. **Informe Circuito Femicidio.** 2012. <http://portal.sernam.cl/img/uploads/140613Informe%20femicidio%202012%281%29.pdf>. Protocolo suscrito por el Programa con Carabineros de Chile, SERNAM y SENAME

<sup>12</sup> Víctima indirecta. Personas que, debido a su relación de dependencia, lazo sanguíneo o afectivo con la víctima directa, sufren también las consecuencias del hecho delictivo. Se incluye a las personas que han intervenido para evitar el delito o han ayudado a la víctima directa y que sufren las consecuencias del delito.

<sup>13</sup> Está integrada por el Ministerio Público, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, el Ministerio de Justicia que incluye a las Corporaciones de Asistencia Judicial, el Servicio Nacional de Menores y el Servicio Médico Legal; el Ministerio de Salud, el Servicio Nacional de la Mujer, Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones de Chile, el Servicio Nacional del Adulto Mayor y el Poder Judicial.

profesionales que participan para construir objetivos comunes, donde cada institución aporte desde su gestión; sin estar asociado necesariamente a recursos económicos adicionales. Se desarrolla a través de mesas de trabajo nacionales y regionales y Protocolos de coordinación intersectorial.

#### ▪ **Población potencial y objetivo**

La población potencial es el conjunto de víctimas de los delitos incorporados en el catálogo del Programa<sup>14</sup>. La población objetivo es el conjunto de víctimas de delitos del Catálogo del Programa que han denunciado en Sistema Automatizado Policial AUPOL o que no habiendo denunciado el delito, acceden a los servicios del Programas espontáneamente<sup>15</sup> (se acercan a Centros o consultan telefónicamente) o son derivados por otras instituciones.

Para el año 2014 la población potencial se estimó en 174.393 personas y la población objetivo alcanzó a 89.533 personas. Las características de la población intervenida indican que las víctimas de delitos de lesiones, de delitos violentos graves, de cuasidelitos y de delitos sexuales son más jóvenes que las víctimas de delitos en general. En los delitos sexuales los niños, niñas y adolescentes constituyen la mayoría de las víctimas. Entre las víctimas de robo el 46% corresponde a los grupos socioeconómico alto; mientras que los grupos socioeconómicos bajos componen el 82.9% de las víctimas de lesiones, el 90,7% víctimas de delitos sexuales y el 94,1% de las víctimas de homicidio<sup>16</sup>.

## 2. Resultados de la Evaluación

#### ▪ **Justificación del programa**

El surgimiento del Programa de Atención a Víctimas aparece en un contexto de aumento de situaciones delictuales y, por lo tanto, de víctimas, frente a una insuficiente oferta pública para atenderlas. El total de los delitos de mayor connotación social<sup>17</sup>, se mantuvieron desde el año 2005 por sobre los 3.000 por cada 100.000 habitantes. En los años 2010, 2011 y 2012 estos guarismos fueron de 3.498,2; 3.796,4 y 3.434,1 respectivamente<sup>18</sup>.

La encuesta de Victimización del Ministerio del Interior y Seguridad Pública<sup>19</sup> si bien constata que los porcentajes de victimización de hogares y personas han ido a la baja

---

<sup>14</sup> La población potencial se ha estimado considerando las víctimas que denuncian el delito así como aquellas que no lo denuncian y que constituyen la llamada cifra negra, la cual ha sido calculada para conjuntos de delitos por diferentes fuentes especializadas (Fundación Paz Ciudadana, Ministerio del Interior, CAVAS). Se han excluido como población potencial los delitos que se encuentran fuera del catálogo, ya que son de menor complejidad (a excepción de la violencia intrafamiliar que es atendida por otra institución del Estado especializada SERNAM) y, por tanto, reportan menores efectos negativos de daño en las víctimas.

<sup>15</sup> La población que accede al Programa de manera espontánea ha sido estimada en un 8%, factor que se ha aplicado a la población objetivo. Este porcentaje representa el promedio de casos que han ingresado al Programa en los años considerados para la evaluación.

<sup>16</sup> Esta información estadística ha sido extraída del Estudio Diagnóstico Nacional Necesidades y Demandas: Víctimas de delitos violentos atendidas en centros del Ministerio de Interior, Corporación de Asistencia Judicial RM y Servicio Nacional de la Mujer: Prevención del Delito. 2011.

<sup>17</sup> Robos con violencia o intimidación, robos por sorpresa, robos con fuerza, hurtos, lesiones, homicidios y violaciones.

<sup>18</sup> Ministerio del Interior y Seguridad Pública, **Estadísticas Policiales de Delitos de Mayor Connotación Social (DMCS) y Violencia Intrafamiliar. Año 2012**. 2013, enero

<sup>19</sup> Es una encuesta realizada entre septiembre y diciembre del año 2013, comprende a 25.933 casos y representa a 4.652.777 hogares y 12.041.350 personas, tiene un error muestral nacional de 0,2%, un error muestral regional de 2,3% y un error muestral comunal de 4,4%.

desde el año 2005, de todos modos representa, en números agregados, una cifra en torno al millón de hogares para el año 2013<sup>20</sup>, de los cuales, un 25,9% de los hogares lo fue en más de una oportunidad.

Dado que la información disponible da cuenta de la existencia de víctimas de delitos, interesa plantearse por qué el Estado debe hacerse cargo de solucionar, o al menos paliar, los efectos negativos de la victimización. La victimización es un problema social, debido a que implica costos económicos y sociales, además de un daño privado ya que transgrede el derecho a la integridad personal que lleva a causar temor e inseguridad. Situación que no solo afecta a las víctimas directas, sino que también al entorno familiar y social.

La Atención a Víctimas está vinculada a los bienes meritorios<sup>21</sup> ligados al derecho de todas las víctimas a ser protegidas en diferentes ámbitos como son justicia, protección, prevención, asistencia reparatoria, desarrollo institucional y desarrollo de la información. Estos derechos están consagrados en la Constitución, las leyes y los tratados internacionales suscritos por el estado de Chile que lo obligan a adoptar políticas que garanticen su ejercicio.

Por otra parte, los efectos de los delitos violentos sobre las víctimas, según estudio de la Subsecretaría de Prevención del Delito, representan para el 80,3% de los encuestados, que su vida se ha vuelto mucho más difícil.<sup>22</sup> El delito ha tenido consecuencias psicológicas para un 97% de los encuestados, legales (85%), familiares o sociales (80%) y de salud física (78%). A esto debe añadirse, que parte de estos efectos negativos se deben también a la participación de las instituciones que apoyan a las víctimas – lo que se conoce como victimización secundaria - por desconocimiento, procedimientos inadecuados, infraestructura inapropiada y la falta de coordinación entre las instituciones<sup>23</sup>.

La estrategia del programa destinada a orientar e informar a las víctimas en diferentes ámbitos, así como en una segunda etapa brindar un apoyo reparatorio de mayor profundidad, es evaluada positivamente por el panel.

---

<sup>20</sup> Está calculada en relación a la representación de hogares de esta encuesta citada en la nota anterior que en el año 2013, un 24,8% de los encuestados respondió afirmativamente a la pregunta: ¿usted o algún miembro de su hogar fue víctima de algún delito?

<sup>21</sup> Estos bienes meritorios son aquellos cuyo consumo produce un efecto social mayor que el beneficio del individuo que lo consume. Por ejemplo, las vacunaciones, el control de las enfermedades de transmisión sexual, Los individuos de una sociedad tienen derecho a ellos, sin importar su capacidad de pago o su condición

<sup>22</sup> Se trata de una encuesta con 442 víctimas atendidas por diferentes centros. Ver Subsecretaría de Prevención del Delito. **Necesidades y Demandas: Víctimas de delitos violentos atendidas en centros del Ministerio de Interior, Corporación de Asistencia Judicial RM y Ser-vicio Nacional de la Mujer: Estudio II Diagnóstico Nacional. Subsecretaría de Prevención del Delito.** 2011.

<sup>23</sup> Ver Subsecretaría de Prevención del Delito. Víctimas de delito en Chile. Diagnóstico Nacional. 2012. Punto Victimización Secundaria. Págs. 39 a 42.

▪ **Eficacia y Calidad**

**Propósito**

A nivel del Propósito no se han levantado indicadores de resultados, debido a la dificultad técnica que significa que usuarios que han sido atendidos por el programa se les pregunte en un cierto plazo posterior a la intervención, si efectivamente han superado las consecuencias negativas de la victimización, por el riesgo evidente de provocar la victimización secundaria por parte del mismo servicio. Es decir, estaría atentando con el propio objetivo de propósito planteado como es el de minimizar dicho riesgo. Queda como un desafío levantar algún tipo de instrumental y metodología que pueda medir los resultados del programa.

En términos de cobertura total del Programa, ésta ha aumentado en el período de 2011 a 2014 (Ver Cuadro 1). Si en el año 2011 los beneficiarios eran 51.111 con una cobertura del 57,2% respecto a la población objetivo, en el 2014 alcanzó a 61.122 con una cobertura del 68,3%. Para el año 2014 el 82% del total de atendidos corresponde a 50.129 beneficiarios del Componente 1 mientras que el 18% restante representan los 10.993 beneficiarios del Componente 2.

**Cuadro 1: Cobertura total del programa Años 2011-2014**

	<i>Población Potencial</i>	<i>Población Objetivo</i>	<i>Beneficiarios Efectivos<sup>24</sup></i>	<i>%</i>	<i>%</i>
<i>Año</i>	<i>(a)</i>	<i>(b)</i>	<i>(c)</i>	<i>Beneficiarios respecto a Población Potencial (c)/(a)</i>	<i>Beneficiarios respecto a Población Objetivo c/b</i>
<i>2011</i>	175.095	89.376	51.111	29,2	57,2
<i>2012</i>	152.805	77.999	49.672	32,5	63,7
<i>2013</i>	160.073	81.708	53.795	33,6	65,8
<i>2014</i>	174.393	89.533	61.122	35,0	68,3
<i>%Variación 2011-2014</i>	0,40%	1,17%	19,59%	5,8%	11,1%

Fuente: Programa Apoyo a Víctimas, 2015.

<sup>24</sup> Los beneficiarios efectivos es la suma de los componentes Primera y Segunda Línea del Programa.

## Componentes

### Primera Línea

Indicadores de eficacia por instrumento componente primer	Años			
	2011	2012	2013	2014
1 Porcentaje de contactos efectivos <sup>25</sup> en el Servicio de Orientación e Información (SOI), respecto del total de usuarios que reciben cierre	60,0% <sup>26</sup>	72,96%	74,40%	74,90%
2 Porcentaje de ingresos efectivos del Servicio Atención de Casos de Conmoción Pública (CCP), respecto del total de usuarios que reciben cierre.	77,16%	93,57%	67,29%	71,71%
3 Porcentaje de ingresos efectivos del Servicio Atención 24 horas, respecto del total de usuarios que reciben cierre.	100,00%	100,00%	97,39%	94,00%

Tabla 1

La tabla 1 presenta un indicador de eficacia para cada uno de los instrumentos que conforman el Componente 1 (Servicio de Orientación e Información (SOI), Casos de conmoción pública (CCP) y Apoyo a víctimas las 24 Horas (APV24H): Los cierres de usuarios con contactos efectivos en el período se situaron, en general, por sobre el 60% para el conjunto de instrumentos.

En el caso del SOI, el indicador muestra una tendencia al alza llegando en 2014 a 74,90%. Del total de cierres de los años 2013 y 2014 entre un 25 y 28% recibieron Orientación o fueron Derivados interna o externamente a otras instancias más específicas. Los que rechazaron el servicio fueron 20,9% y 22,9 respectivamente.

En el caso de CCP, los cierre efectivos<sup>27</sup> para los años 2011 y 2012 fueron un 77,2% y 93,8% del total de cierres; en el 2013 y 2014 cayeron a un 67,3% y 71,7% respectivamente. Del total de cierres, los que se cierran solo con la intervención del servicio son más del 60% y los que se derivan internamente están en torno al 30%<sup>28</sup>.

En el caso de APV24H, los cierres o contactos efectivos<sup>29</sup> son muy superiores al SOI y CCP que en su año más bajo, el 2014 alcanzó a un 94%. Pero, por otro lado los datos muestran la pérdida de efectividad de este servicio durante el período de evaluación. En efecto, en los años 2011 y 2012 los cierres efectivos llegaron al 100%, en el año 2013

<sup>25</sup> Los “cierres con contacto efectivo” son aquellos usuarios que egresan con orientación entregada, que no adscriben al programa, se derivan interna o externamente a otras instancias, tienen procesos interrumpidos, rechazan orientación, se contactan por terceros u otro (por ejemplo “se fue del país”). Los “cierres con contactos no efectivos” son aquellos con cierre por carta (2 llamadas fallidas) o se contacta por SAR (tercer contacto).

<sup>26</sup> Por cambios en el sistema de registro el dato corresponde a una estimación basada en homologación de criterios

<sup>27</sup> Se considera **cierre efectivo** el cierre total y derivación externa e interna. No se consideran contacto efectivo los cierres en etapa seguimiento institucional, por carta institucional y por falta de antecedentes.

<sup>28</sup> Datos disponibles para junio del año 2013 y el 2014

<sup>29</sup> **Cierre efectivo** considera: egreso (intervención entregada)/ cierre por proceso interrumpido/ contacto con terceros/ derivación CAVD/ derivación externa/ otro/ rechaza intervención. Se considera **no efectivo** cierre por carta.

cayeron ligeramente en un 97,4% y en el 2014 en un 94%. Esto puede deberse a la ampliación de la cobertura del servicio en sectores con indicadores de vulnerabilidad mucho mayores y con necesidades diferentes que en la Fiscalía Metropolitana Oriente donde comenzó el servicio, lo que significó un proceso de adaptación más difícil para cumplir plenamente su cometido. Los niveles de rechazo de la intervención son bastante más bajos que en los otros servicios, siendo solo del 9,5% respecto del total de cierres, en cambio para SOI fueron del 22,9% y en CCP llegó al 26,9% para el año 2014. En este sentido, es un servicio que tiende a ser aceptado positivamente por los usuarios, lo que se evalúa positivamente.

Cabe destacar que los cierres que culminaron con la entrega de estos tres servicios – es decir, se les entregó una orientación que les permite a las personas egresar después de una situación de crisis en tanto víctimas; fueron porcentualmente relevantes, especialmente en CCP y 24 horas. Es lo que muestra el cuadro siguiente.

**Cuadro 2: Porcentaje de cierres en que se les entregó un servicio de orientación que les permitió a los usuarios egresar**

Servicios Componente 1	Años	
	2013	2014
SOI	26,4%	22,5%
CCP	48,4%	44%
24 horas		39,4%

Fuente: Construcción propia en base a los antecedente entregados por el programa

Estos resultados se evalúan positivamente ya que la idea de intervenir tempranamente a las víctimas permite optimizar recursos y evitar que las personas deban continuar siendo apoyadas con intervenciones de más largo aliento y, por lo mismo, más costosas.

Cabe consignar que el programa podría ser potenciado si se contara con un marco legal más claro, que permitiera garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de las víctimas y mejorar los servicios de atención. Actualmente, al no contar con un cuerpo legal del derecho de las víctimas, la participación de las distintas entidades, por ejemplo, fiscalías o la policía no tiene una reglamentación que obligue a apoyar a los profesionales del programa en su actuación. Se opera más bien con el criterio que estas entidades consideren para apoyar a determinadas víctimas.

#### Servicio segunda línea

Los usuarios que egresan del Servicio de Atención Reparatoria (SAR) habiendo terminado su tratamiento y que finalizan exitosamente (con logros o logros parciales la realización de sus Planes de Intervención Especializados o los de Intervención Breve<sup>30</sup>, alcanzan a casi el 100% de los usuarios en cualquiera de los 4 años, lo que se evalúa positivamente. Sin embargo, el porcentaje de egresados del SAR que terminan su tratamiento, sólo representan un porcentaje promedio del 41% del total de egresos del instrumento. El porcentaje más bajo se alcanza en 2011 con 31% y el más alto en 2014 con 51%.

<sup>30</sup> **Plan de Intervención Breve (PIB)** o centrado en la crisis. Brinda apoyo psicológico, social y jurídico con la finalidad de otorgar respuesta contingente y oportuna a las necesidades de las personas en momentos de crisis vital, en los cuales la víctima no requiere necesariamente de una intervención de más largo plazo (máximo 4 a 6 meses). **Plan de Intervención Especializado (PIE)** o centrado en la resignificación de la experiencia delictiva. Es un tipo de intervención que otorga apoyo psicológico, social y jurídico, propicia estrategias de autoprotección respecto del delito, y dura entre 10 a 12 meses como máximo.

### Red de Atención a Víctimas

En el año 2012 y 2013 se cumplieron la mayor parte de las reuniones planificadas en el contexto de la coordinación de la RAV, no ocurriendo lo mismo en el 2014 en que no alcanzaron a llegar al 90% de las programadas, probablemente afectada por el cambio de administración del programa. Se valora el cumplimiento que se ha realizado de las reuniones acordadas y que lidera el Programa, pues esto significa contar con cierto nivel de convocatoria y de la voluntad de participar de los otros integrantes de la Red. Con esto se ha avanzado en superar una de las falencias detectadas en la evaluación DIPRES anterior como era la ausencia de una red formal de coordinación entre estas entidades<sup>31</sup>.

Un segundo indicador mide los productos generados sobre los planificados. Para el año 2014 se cumplió un 61% de los productos planificados. No se tienen antecedentes sobre los porcentajes relativamente bajos de cumplimiento del indicador tomando en cuenta que se compara sobre lo planificado. Al respecto, una de las limitaciones que tiene la RAV es que opera en virtud del Convenio Marco de Colaboración Intersectorial, no teniendo el respaldo de una definición normativa de brindar asistencia y protección a víctimas de delito como una función específica dentro de la órbita de competencia que las respectivas leyes orgánicas definen para ministerios y servicios públicos.

### **Calidad**

Se aplica desde el año 2012 una encuesta de satisfacción de los usuarios del SOI y del SAR. Los resultados en ambos casos están sobre el 80% lo que se valora positivamente. Aparece mejor evaluado el SAR puesto que los porcentajes de usuarios satisfechos están próximos al 90%, en cambio, en el SOI los porcentajes están más próximos al 85%. SOI es un servicio telefónico y secundariamente presencial con tiempos de atención más breves, la tendencia de satisfacción de usuarios este permeado por la contingencia de esa atención. En cambio, la atención del SAR es de más largo plazo, donde se produce un conocimiento mutuo que permite al usuario valorar lo que recibe.

#### ▪ **Economía**

El programa Apoyo a Víctimas, en el período 2011 a 2015, tiene un promedio de participación de 15,76% del total del presupuesto de la Subsecretaría de Prevención del Delito. El presupuesto del Programa fue para el año 2015 de M\$ 5.861.743. El año de mayor participación fue el 2011 con un 20,90%; el año de menor participación fue el 2015 con un 10,42%. La tasa de variación del Presupuesto del Programa en el período 2011 – 2015 fue de un 0,29%, en cambio, y para el mismo período, el de la institución responsable (Subsecretaría) creció en un 100,8%.

---

<sup>31</sup> DIPRES. Informe final Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG), Programas de atención a víctimas. Santiago. 2008.

**Cuadro 3: Presupuesto del Programa respecto del Presupuesto de la Institución Responsable.**  
**(Cifras en Miles de \$ del año 2015).**

Año	Presupuesto del Programa proveniente de la Institución Responsable (a)	Presupuesto Total Institución Responsable (b)	Participación del programa en el presupuesto de la Institución Responsable (a/b)
2011	\$ 5.878.545	\$ 28.123.696	20,90%
2012	\$ 4.960.567	\$ 32.924.994	15,07%
2013	\$ 5.926.212	\$ 36.378.449	16,29%
2014	\$ 5.838.415	\$ 36.242.955	16,11%
2015	\$ 5.861.743	\$ 56.270.281	10,42%
% Variación 2011-2015	-0,29	100,08	-50,16

Fuente: Elaboración propia en base a información entregada por la Subsecretaría de Prevención del Delito

La ejecución presupuestaria es irregular, con gastos bajo el presupuesto, como son los años 2011 y 2014 con ejecuciones de 93,13%, y 97,32%, y 2012 y 2013 con una sobre ejecución de 104,70% y de 100,62%, respectivamente. En todos los años se observan que el mayor porcentaje del presupuesto está dirigido a la contratación de personal y que su ejecución es en torno al 90%, que puede ser explicado porque casi el 100% del personal es contratado en la modalidad de honorarios, que genera un tratamiento administrativo complejo y de difícil ejecución.

En el cuadro siguiente puede verse la participación por Componentes del gasto.

**Cuadro 4: Gasto por Componente 2011-2014 (Miles de \$ 2015)**

	2.011		2.012		2.013		2.014		Variación 2011-2014
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	
Componente 1	217.371	4,8	198.500	4,2	381.239	7,0	396.611	7,75	82,46
Componente 2	4.288.568	94,7	4.558.479	95,8	4.991.019	92,2	4.637.389	90,64	8,13
Componente 3	22.588	0,5	1.702	0,0	39.949	0,7	82.492	1,61	265,20
Total	4.528.527	100,0	4.758.681	100,00	5.412.207	100,0	5.116.492	100,00	12,98

Fuente: Elaboración en base anexo N°5 del Informe Final.

▪ **Eficiencia**

El promedio del gasto unitario, por beneficiario ingresado, desde el año 2011 y hasta el año 2014 es de \$103.299. El mayor gasto unitario se da en el año 2013 con \$110.841 y el menor ocurre en el año 2014 con \$92.961.

**Cuadro 5: Gasto Promedio Componente por Beneficiario 2011-2014 (Miles de \$ 2015)**

	2011	2012	2013	2014	Var. 2011 - 2014
Comp 1	5.198	4.939	8.767	7.912	52,21
Comp 2	461.533	430.695	484.048	421.849	-8,60
Comp 3	0	0	0	0	

*Fuente: Elaboración propia en base a información del anexo N°5.  
Al componente tres no se le incluyó beneficiarios.*

El gasto promedio en el Componente N°1 presenta una variación porcentual positiva de un 52,21%, lo que significa un aumento de \$2.714 pesos en el gasto promedio por beneficiario. La situación es contraria en el Componente N° 2, ya que su variación porcentual es negativa lo que implica una disminución de \$39.684 pesos en el gasto promedio por beneficiario. Esta situación se explicaría en el caso del componente N°1 por el aumento de recursos para el sub componente 24 Hrs. Cabe hacer notar que la implementación de este sub componente es selectiva y gradual y obedece a la planificación conjunta con las Fiscalías. Para el caso del componente N°2, la explicación es que han aumentado los beneficiarios y se han mantenido los recursos.

Por su parte, los valores promedio para los egresos del total nacional de los SAR (Componente 2), para los tres años con información, bajan; de un promedio de \$1.806.473, en el año 2012, a \$897.849 para el año 2014.

El año con un mayor gasto promedio regionalizado por beneficiario ingresado SAR es 2013, con un valor de \$484.048. Las regiones de Arica y Parinacota y de Aysén presentan los mayores gastos promedio por beneficiario ingresado con \$893.784 y \$883.000 respectivamente, debido a que sus centros fueron habilitados recién en el año 2013 y allí se ven incorporados los costos de instalación. La Región de Los Lagos presenta el menor gasto con \$313.183.

Finalmente, el porcentaje que representa el Gasto en Administración sobre el Gasto Total del Programa es relativamente bajo, con un promedio de 11,21%. Como dato ilustrativo, el gasto administrativo de las CAJ bordea el 12%<sup>32</sup>.

▪ **Desempeño Global**

1.- El programa ha sido eficaz respecto a su producción, con un aumento de 19,59% en el número de beneficiarios durante el período, mostrando una tendencia positiva hacia el aumento de cobertura que, en promedio, fue de 64,1% respecto de la población objetivo. En términos de calidad tiene una evaluación más que satisfactoria, superior al 80%, en los dos instrumentos donde se mide satisfacción usuaria; y presenta una ejecución presupuestaria cercana a 100% durante el período.

2.- No se han levantado indicadores de resultados debido a la dificultad técnica que significa que usuarios que han sido atendidos en los distintos servicios, se les pregunte en un cierto plazo posterior a su intervención, si efectivamente han superado las

<sup>32</sup> Dirección de Presupuesto (DIPRES). Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG), **Corporación de Asistencia Judicial (CAJ)** 2014.

consecuencias negativas de la victimización. Ello entra en conflicto con el objetivo del programa de minimizar la victimización secundaria.

3.- De los egresados del SAR (Componente 2) cerca del 100% de quienes finalizaron con logros o logros parciales la realización de sus Planes, consideran que han superados sus problemas. Si se considera a todos los beneficiarios que egresaron del SAR los que finalizaron los planes con logros parciales y totales y los derivados, estos alcanzan, respecto de los que ingresaron, un total del 63,8% en el 2014 que fue el mejor año. Este último resultado indica que aún hay un espacio para mejorar dado que hay un porcentaje importante de deserción.

4.- A juicio del panel, el servicio Atención 24 horas es uno de los instrumentos más importantes puesto que opera como servicio de urgencia, resolviendo en ese acto situaciones de crisis (que de no abordarse, escalarían hacia situaciones de victimización secundaria de mayor gravedad, involucrando mayores costos materiales y personales). Pese a ello, este instrumento presenta aún una baja cobertura si se considera el total de la población objetivo (2,1% en 2014) pues se ha ido implementando localmente en acuerdo con algunas Fiscalías de la Región Metropolitana y la Araucanía.

5.- El programa lidera una Red de Asistencia de Atención a Víctimas (Componente 3) que es un aporte en la coordinación de esfuerzos y productos de estas instituciones, y, en dicho contexto, lidera la puesta en práctica de la política nacional de víctimas. Como parte de ella, se ha elaborado la propuesta de Implementar un Servicio Nacional de Apoyo a Víctimas, de carácter público y descentralizado, el que se encuentra actualmente en etapa de elaboración del proyecto de ley.

6.- El Componente Segunda línea presenta gastos de producción en promedio de \$449.531 por beneficiario ingresado, con una variación porcentual negativa en el período de -8,60%. En el Componente 1 el gasto promedio por beneficiario ingresado es menos elevado con un promedio de \$6.704 por beneficiario, aunque ha tenido una variación porcentual positiva para el período de un 52,21%. Esta situación podría explicarse por el aumento de recursos que significó la ampliación del sub componente 24 Hrs.

7.- La atención a víctimas de delitos se ha implementado en el marco de la Subsecretaría de Prevención del Delito, sin un marco legal propio que le permita una mayor autonomía. Esto se puede observar en diversas situaciones: la jefa del programa es la única persona a contrata en la Subsecretaría, mientras el resto de los funcionarios son profesionales a honorarios, lo que afecta la continuidad laboral y no les otorga responsabilidad administrativa; la participación de las distintas entidades, por ejemplo, fiscalías o la policía no tiene una reglamentación que obligue a apoyar a los profesionales del programa en su actuación; la Red de Atención a Víctimas que encabeza el programa al no existir una definición normativa de brindar asistencia y protección a víctimas de delito, opera en virtud de la voluntariedad de las entidades asociadas que suscribieron el convenio marco intersectorial.

▪ **Principales Recomendaciones**

1.- Definir indicadores de Propósito que consideren los resultados intermedios y finales, que incluyan los distintos servicios que el programa tiene. En este sentido, la encuesta de satisfacción puede aportar agregándole preguntas vinculadas a resultados de la intervención. En el mismo contexto, considerar para los Servicios de Atención Reparatoria (SAR) la realización de un seguimiento post intervención de aquellos usuarios que finalizan exitosamente sus Planes PIE o PIB, como una forma de verificar si los resultados se mantienen en el tiempo.

2.-Abordar la posibilidad de medir los impactos del programa asumiendo las complejidades técnica que tiene realizarla por la victimización secundaria que pudiera acarrear su aplicación y la dificultad que tiene levantar un grupo de control, pero sería un aporte al conocimiento en estas materias.

3.- Analizar los alcances del tipo de intervención que corresponde a APV24H, de tal manera que permita realizar ajustes para considerar su ampliación a otras partes del país. Si esto fuera posible plantearse una secuencia considerando el volumen de la población objetivo, la concentración de delitos, la distribución territorial y la factibilidad técnica (acuerdos de contraparte locales – Fiscalías, Municipios, Red de Atención a Víctimas y similares, infraestructura disponible, recursos humanos, etc.)

4.- Analizar la razón que lleva a los usuarios del SAR a desertar o a no asistir a los planes de intervención considerados. Esto puede ayudar a mejorar los planes, sea porque los usuarios no terminan porque sienten que ya no lo requieren (salida positiva), sea porque sienten que no solucionan su situación (salida negativa).

5.- Analizar el alza de costo que ha tenido el gasto del componente 1 para descartar eventuales ineficiencias en su producción o bien explicarla por la complejidad de algunos de sus servicios como CCP y 24 horas.

**COMENTARIOS Y OBSERVACIONES  
AL INFORME FINAL DE EVALUACIÓN  
POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE**

**AGOSTO 2015**



**ORD N°** : 18440,  
**MAT** : Informa.  
**ANT** : Ord. N° 1285 del Director de Presupuestos, con fecha 23.04.2015  
**ADJ** : Oficio N° 3938, del Subsecretario de Prevención del Delito (s), con fecha 10.08.2015.

**SANTIAGO,** 10 SET. 2015

**A : SERGIO GRANADOS AGUILAR.**  
**DIRECTOR DE PRESUPUESTOS**

**DE : MINISTRO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA.**

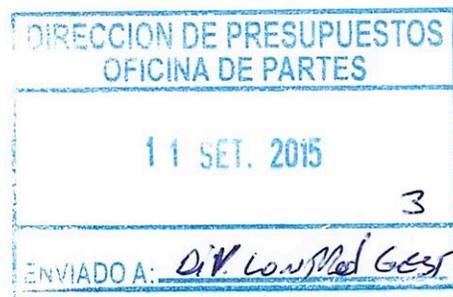
Adjunto remito a Usted, el Oficio Ordinario N° 3938 del Subsecretario de Prevención del Delito (s), mediante el cual se da respuesta a la solicitud del Señor Sergio Granados, correspondiente al Oficio N° 1285 con fecha 10.08.2015.

Saluda atentamente a Ud.,



**JORGE BURGOS VARELA**  
**Ministro del Interior y Seguridad**  
**Pública**

JBV/MPS/MLV  
Distribución  
La indicada  
Archivo GMISP  
Oficina de Partes



OF DE PARTES DIPRES  
11.09.2015 10:22

7979612

OFICIO N° 3938

ANT.: Ord. N° 1285 de DIPRES, envía informes finales de Evaluación de Programas Gubernamentales, proceso 2015.

MAT.: Opinión Institucional a conclusiones de evaluación realizada por DIPRES al Programa de Apoyo a Víctimas.

Santiago, - 2 SEP 2015

A : SEÑOR JORGE BURGOS VARELA  
MINISTRO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA

DE : MARCO VENEGAS ESPINOZA  
SUBSECRETARIO DE PREVENCIÓN DEL DELITO (S)  
SUBSECRETARIA DE PREVENCIÓN DEL DELITO

Junto con saludarlo, envío a Usted minuta adjunta sobre la opinión Institucional a las conclusiones de la evaluación realizada por DIPRES al Programa de Apoyo a Víctimas, de la Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior y Seguridad Pública

Se despide atentamente,



  
**MARCO VENEGAS ESPINOZA**  
**SUBSECRETARIO DE PREVENCIÓN DEL DELITO (S)**  
**SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO**  
**MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA**

AVC/JAR/cpfb

Distribución:

- Archivo DCN
- Oficina de partes SPD

SANTIAGO, 14 de agosto

## MINUTA

### Opinión Institucional a las conclusiones de la evaluación realizada por DIPRES al Programa de Apoyo a Víctimas del Ministerio de Interior y Seguridad Pública

Reconocemos el relevante rol que la Evaluación de Programas cumple para el fortalecimiento de la acción pública, particularmente, en lo relativo a eficacia y eficiencia.

Tal evaluación cobra un especial valor cuando se trata de programas sociales con impacto en la calidad de vida de las personas y cuando parte importante de su función se inserta en el ámbito de la acción intersectorial, en donde la coordinación de las instituciones y servicios es un imperativo.

Contar, por tanto, con análisis acabados sobre el desempeño de los programas se constituye en una herramienta relevante de fortalecimiento, no solo de la gestión interna del Programa, sino que también, de la oferta pública de atención y su nivel de institucionalización.

Agradeciendo el trabajo del Panel evaluador, con el que esta institución ha trabajado mancomunada y colaborativamente, estimamos que es menester hacer presentes algunas salvedades a las recomendaciones que el informe presenta.

1. El Programa y la institución que lo albergan tienen disposición para profundizar aún más en sus estrategias de evaluación, siempre y cuando éstas se implementen garantizando el respeto pleno a los derechos de las personas.

De tal forma, y compartiendo la necesidad de construir indicadores de propósito que consideren tanto los resultados intermedios como los finales, y la intención de evaluar los impactos de sus intervenciones, consideramos necesario y pertinente buscar alternativa metodológicas que permitan:

- a) Realizar evaluaciones de seguimiento en los usuarios(as) que no provoquen victimización secundaria.
- b) Contar con datos de comparación en ausencia de grupos de control de conformación aleatoria, en el caso de un Programa que reivindica cobertura

universal y donde la auto-selección para el acceso al servicio implica eventuales sesgos en las comparaciones que se establezcan.

- c) Contar con una línea base adecuada, considerando que los parámetros originales a contrastar corresponden a un momento previo a la victimización y, obviamente, previo al contacto entre usuario(a) e institución.
2. En relación a la evolución de los costos de producción del componente N°1, es necesario aclarar que, considerando la relevante ampliación del Servicio apoyo a víctimas las 24 horas (desde una a cuatro fiscalías regionales) y el gasto intensivo en personal y servicios de transporte, propio de la naturaleza de turnos y de las circunstancias de prestación del servicio, es claro que la tendencia al aumento del costo de producción del componente se relaciona directamente con éste elemento.
  3. El Programa y la Subsecretaría se encuentran comprometidos con la integración de enfoque de género en sus intervenciones y evaluaciones. De esta forma, como el mismo Informe recoge, el Programa ha adoptado orientaciones específicas en la materia que se plasman, además, en actividades concretas, como la utilización de cuestionarios con preguntas orientadores para el diseño de la intervención, cuya función es visibilizar las eventuales problemáticas asociadas a género.

Asimismo, al interior del Programa:

- a) Todas sus evaluaciones desagregan información por sexo de la víctima, y son analizadas en función de tal desagregación.
- b) Se realizan evaluaciones específicamente orientadas a problemáticas de género detectadas, como son las evaluaciones de Clima y Burnout en sus equipos.
- c) Se han incorporado un conjunto de indicadores y compromisos en temáticas de género.
- d) Existe una activa participación en el diseño e implementación de proyectos cuyo objetivo es intervenir para mejorar la equidad de género, entre los que se cuentan, por mencionar algunos, los proyectos de “Salas de familia” de

Carabineros de Chile, los modelos de atención integrada orientadas a mujeres y nuevos protocolos de intervención en materia de trata de personas y delitos sexuales.

4. El Informe indica que las estructuras de responsabilidad y el problema de la rotación son elementos relevantes para considerar modificaciones a la calidad contractual de los asesores del Programa, análisis de los que la institución se hace parte.

Por tanto, y teniendo presente el compromiso presidencial en la materia, la institución se encuentra trabajando para incorporar a asesores del Programa a cargos a contrata.

5. Por último, quisiéramos señalar que una vez que las finanzas del país y la agenda legislativa lo permitan, los aportes conceptuales y los protocolos establecidos por los actores presentes en la Red de Asistencia a Víctimas (RAV), coordinados por el Programa de Apoyo a Víctimas del Ministerio de Interior y Seguridad Pública, serán de utilidad para avanzar en la propuesta programática de Gobierno de crear un Servicio Nacional de Atención a Víctimas.