



CENTRO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO POLICIAL

POLICIA DE INVESTIGACIONES DE CHILE



INFORME FINAL

CONSULTA DE OPINIÓN SOBRE CALIDAD DE SERVICIO DE LAS UNIDADES DE LA POLICÍA DE INVESTIGACIONES DE CHILE ABRIL - MAYO DE 2004

Santiago, octubre de 2004

Centro de Investigación y Desarrollo Policial
Policía de Investigaciones de Chile
General Mackenna 1314, Santiago
Teléfono: 5445767 · Fax: 5445388
cidepol@investigaciones.cl
www.policia.cl/cidepol

INDICE

- I. INTRODUCCIÓN**
- II. OBJETIVOS**
- III. METODOLOGÍA**
- IV. MARCO MUESTRAL**
- V. INSTRUMENTO Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS**
- VI. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**
 - **Resultados a nivel nacional**
 - **Zona Norte**
 - **Zona Central**
 - **Zona Sur**
 - **Región Metropolitana**
- VII. ANEXOS**
 - **N° de encuestados por región**
 - **N° de encuestados por unidad**
 - **Resumen de indicadores región**
 - **Resumen de indicadores por unidad**

CONSULTA DE OPINIÓN SOBRE CALIDAD DE SERVICIO EN LAS UNIDADES DE LA POLICÍA DE INVESTIGACIONES DE CHILE

I. Introducción

En el contexto de dar cumplimiento a lo estipulado en la orden N° 9 , del 31 de enero del 2004, letra d, relativa a: *“mejorar la atención y calidad de los servicios brindados a los usuarios (denunciantes, querellantes, y en general usuarios de la información) en todas las unidades policiales del país, en particular en las regiones V, VIII, y Región Metropolitana; y la unidades de Jefatura Nacional de Extranjería y unidades dependientes”*, el Centro de Investigación y Desarrollo Policial (CIDEPOL) llevó a cabo, durante el mes de abril, el estudio denominado “Consulta de Opinión sobre Calidad en Servicio de las Unidades de la Policía de Investigaciones de Chile, 2004”.

Dicha iniciativa tuvo como objetivo aportar información orientada a promover una mayor sintonía y cercanía con la comunidad usuaria y demandante de los servicios policiales. A diferencia de un primer estudio realizado el año 2002, la aplicación del segundo estudio contempló la realización de mediciones en todas la regiones del país. Esto en la perspectiva de producir información que sirviera como herramienta de gestión a las distintas unidades para una mejor calidad de los servicios brindado a los usuarios.

De acuerdo a lo planificado en conjunto con la Plana Mayor Operativa, el proceso de aplicación de encuestas se llevó a efecto entre los días 26 al 30 de abril de 2004. En la oportunidad se logró la aplicación de un total de 1.340 encuestas (se adjunta detalle).

Cabe señalar que, para resguardar la seriedad y transparencia del proceso, el servicio de aplicación del instrumento se encargó a una empresa externa (Corporación F.P.P.), la que se hizo responsable de coordinar el trabajo con los oficiales encargados de supervisar el proceso en cada una de las 22 unidades a lo largo del país.

En términos generales, el proceso de aplicación de encuestas se desarrolló en completa normalidad. Sólo cabe señalar que en algunas unidades no se logró completar la cuota mínima de personas a encuestar, aspecto que deberá ser evaluado con posterioridad.

II. Objetivos del Estudio

2.1. Objetivo General

Conocer la percepción de las personas que concurren a las Unidades Policiales, respecto de la calidad del servicio que les brinda la policía.

2.2. Objetivos Específicos

- Conocer la opinión de los denunciantes, consultantes y declarantes respecto del desempeño y labor policial en general.
- Conocer la percepción de los denunciantes, consultantes y declarantes que concurren a la unidad policial respecto de la atención, trato, rapidez y confianza recibidos de la institución.
- Describir la percepción que poseen tanto los denunciantes, consultantes y declarantes respecto a la infraestructura y presentación de la unidad policial o cuartel de Investigaciones.
- Conocer las expectativas de solución del problema planteado por los denunciantes, consultantes y declarantes respecto de los antecedentes proporcionados.

III. Metodología

La metodología empleada consistió en la aplicación de una encuesta a personas que asistieron a las unidades de la Policía de Investigaciones, ya sea en calidad de denunciante, declarante o por otro motivo. La información obtenida fue posteriormente vertida a una base de datos para su análisis mediante programas estadísticos. Dicho instrumento se aplicó mediante la participación de encuestadores externos a la Institución.

IV. Marco muestral

La muestra estuvo compuesta por un total de 1.340 personas, que asistieron a las unidades durante cinco días del mes de abril del 2004.

El criterio de selección de las unidades fue el escoger aquellas brigadas de investigación criminal que se encuentran ubicadas en capitales provinciales con más de 100.000 habitantes, pero incluyendo, como excepción, la ciudad de Coyhaique (51.103 hbts).

1. La muestra se obtuvo a partir del total estimado de personas que acuden a una brigada de investigación criminal durante un mes calendario (5.182 casos). Después de obtener una muestra nacional probabilística, dicho total se distribuyó proporcionalmente en cada unidad de acuerdo a los registros de concurrencia promedio del año 2003 (durante un mes).

Cálculo de la muestra:

La fórmula para calcular una muestra aleatoria fue la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot NPQ}{NE + Z^2 \cdot PQ}$$

Donde:

Z= 2, Intervalo de confianza del 95,5%.

E= 0,025 error absoluto estimado.

N= Universo estimado (en razón del tráfico de usuarios de un mes calendario de 2003 de 5.182 personas)

PQ= Varianza máxima del 50% (0,5).

$$n = \frac{Z^2 \cdot NPQ}{NE + Z^2 \cdot PQ} = \frac{4 * 5.182 * (0,5) (0,5)}{5.182 * (0,025)^2 + 4 (0,5) (0,5)} = 1.223$$

A través de este cálculo se llegó a una muestra estimada de 1.223 casos cumpliéndose más del 100% de ella (se obtuvieron 1.340 casos)

Para alcanzar la muestra deseada, el levantamiento tomó 5 días.

V. Instrumento y procesamiento de los datos.

El instrumento de recolección de datos fue diseñado por los profesionales de CIDEPOL. Para el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico "SPSS 11.5".

VI. Resultados de la investigación

De acuerdo a los objetivos planteados por la investigación, el presente estudio construyó un indicador de "calidad global" y tres indicadores de servicio parciales. De esta forma los resultados son presentados a través de cuatro dimensiones, las cuales se describen a continuación:

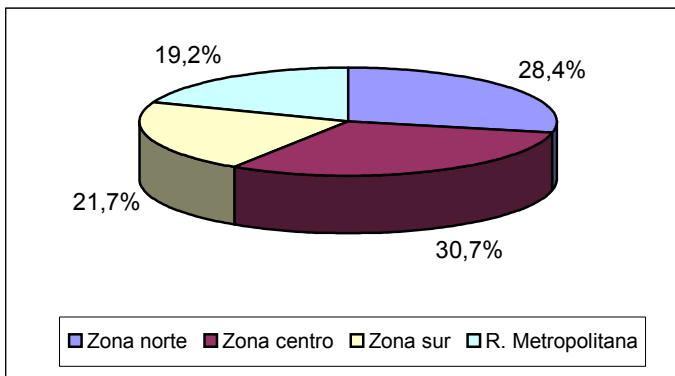
- a) **Indicador de calidad global:** corresponde al indicador más importante, y es el que resume en un sólo concepto la medición de todas las variables y dimensiones que contempla el concepto de calidad de servicio.

- b) **Calidad de servicio brindado:** se refiere a la calidad del servicio que entrega la Policía a las personas que asisten a la unidad: atención otorgada, aseo y presentación de la unidad, rapidez en la atención, trato, claridad de la información entregada.
- c) **Indicador de atención:** Recoge la percepción del usuario respecto de la atención brindada por parte de los funcionarios en cuanto a: seguridad y/o confianza para plantear un problema a los detectives, conformidad con la actuación policial en relación al trámite que realiza la persona y, finalmente, si la atención recibida es la óptima.
- d) **Indicador de desempeño:** aspira a recoger la percepción de las personas respecto del desempeño de la labor policial en el ámbito local o territorial y respecto de la capacidad de resolución que ésta puede tener en relación con sus necesidades.

1. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA A NIVEL NACIONAL

1.1. Descripción de la muestra según zona geográfica

Gráfico N°1



En el gráfico N°1 se puede observar la distribución porcentual en la aplicación de las 1.340 encuestas agrupadas en cuatro grandes zonas geográficas:

- Zona norte: regiones I, II, III y IV
- Zona central: Regiones V, VI, VII y VIII
- Zona sur: regiones IX, X, XI y XII
- Región Metropolitana

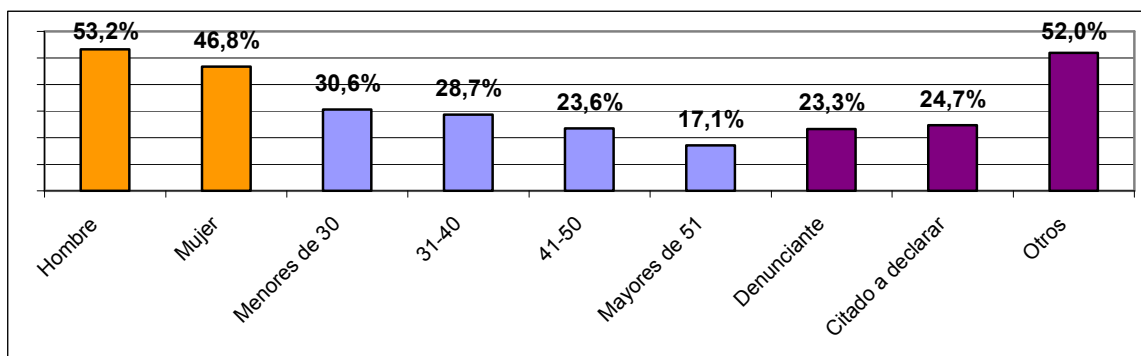
La tabla N° 1 detalla el número de encuestas aplicadas en cada una de las zonas consideradas para este estudio

Tabla N° 1

		zona		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Zona norte	378	28,4	28,4
	Zona centro	408	30,7	59,1
	Zona sur	288	21,7	80,8
	R. Metropolitana	256	19,2	100,0
	Total	1330	100,0	
Perdidos	Sistema	10		
Total		1340		

1.2. Descripción de la muestra según sexo, grupos de edad y motivo de visita (%)

Gráfico N° 2



Del total de encuestas realizadas (1.340), un 53,2% de los consultantes corresponde a hombres, y un 46,8% a mujeres. En relación a los grupos de edad se observa que un 59,3% poseen edades bajo 40 años. Finalmente, el mayor número de personas encuestadas corresponde a personas que concurrieron a las unidades policiales por “otros motivos” (52%), de esta forma, casi la mitad de la muestra está compuesta por personas citadas a declarar (23,3%) y denunciante (24,7%).

Tabla N° 2

% col.

		Motivo visita			Total
		Denunciante	Citado a declarar	Otros	
Sexo	Hombre	51,8%	58,5%	51,2%	53,1%
	Mujer	48,2%	41,5%	48,8%	46,9%
Grupos de Edad	Menores de 30	20,9%	30,6%	34,3%	30,3%
	31-40	29,3%	29,3%	28,7%	29,0%
	41-50	28,6%	23,6%	20,9%	23,4%
	Mayores de 51	21,2%	16,6%	16,0%	17,4%
Total		311	314	693	1318

De acuerdo a lo señalado en la tabla N°2, del total de los denunciantes un 58,1% son hombres y un 48,2% corresponden a mujeres. Por otra parte, el 79,1% de los denunciantes corresponden a personas mayores de 30 años.

Dentro de las personas que concurren a las unidades como “declarantes” destacan principalmente los hombres (58,5%). Por otra parte, se puede afirmar que el 83,5% de los denunciantes encuestados corresponden a personas menores de 50 años.

2. INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO

2.1. Indicador de *calidad global*

En el presente estudio se elaboró un indicador general de calidad del servicio que pretende capturar de manera global el nivel del servicio. Para ello se construyó, en base a distintas preguntas, un indicador que integra todas las respuestas relacionadas con “regular”, “malo”, “muy malo” y “no”, como aspectos negativos y las respuestas “muy bueno”, “bueno” y “sí” como evidencia a favor de una “buena calidad en el servicio”. El indicador presenta un estándar exigente puesto que si una persona contestó de manera negativa a algunas de las preguntas que se mencionarán más adelante, entonces el indicador de calidad disminuirá (si contestó a más de una pregunta negativamente, sólo se contabiliza una vez). Las preguntas que componen el indicador son las siguientes:

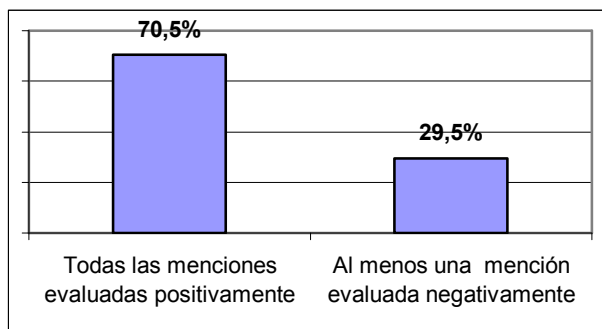
- 1 ¿Cómo evaluaría Ud. la atención que recibió en este cuartel de la Policía de Investigaciones?
- 4 ¿Cómo encuentra el aseo y presentación de esta Unidad o cuartel de Investigaciones?
- 6 ¿La atención brindada por los detectives fue rápida?
- 7 ¿Se sintió seguro y/o confiado al plantear su problema al oficial?
- 8 ¿El trato que le han brindado los detectives fue amable y/o acogedor?
- 9 ¿La atención brindada por los detectives fue óptima?
- 10 ¿La información y orientación brindada por los detectives fue clara?

- 11 ¿Quedó conforme con la actuación de la Policía de Investigaciones en relación a su trámite?
- 12 Si un familiar, amigo o conocido le pidiera a Ud. su opinión respecto a hacer una denuncia o declaración en la Policía de Investigaciones por algún motivo ¿con seguridad le aconsejaría que concurra a un cuartel de la Policía de Investigaciones de Chile?

Por lo tanto, cualquier respuesta distinta de “sí”, “muy buena” y “buena” es considerada como evaluación negativa del servicio proporcionado al usuario. Las respuestas “no opina” y los “missing” (no contesta) se desecharon del análisis para hacer más objetivo el indicador.

a. Indicador de calidad global

Gráfico N° 3

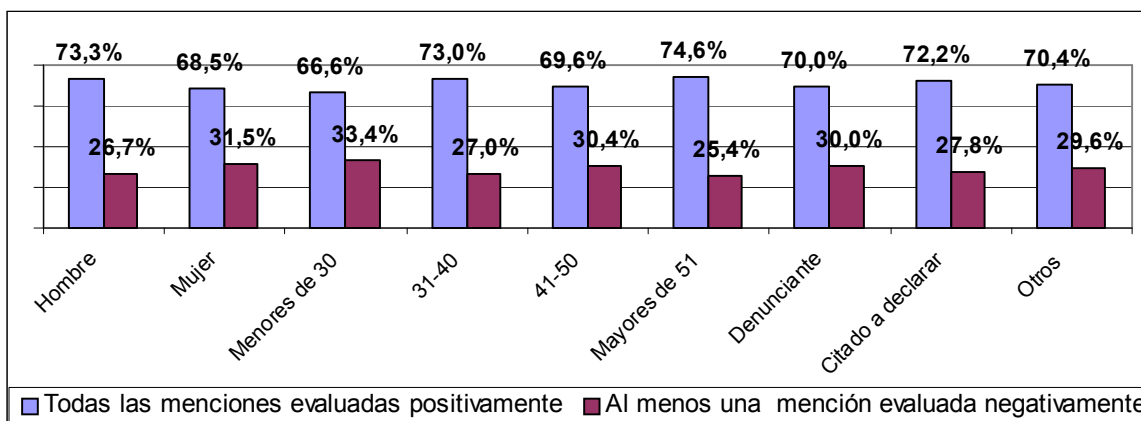


De acuerdo al indicador de calidad global se observa que a nivel nacional un 70,5% de las personas evalúa positivamente todas las menciones (preguntas) del indicador, y un 29,5% evalúa al menos una de las menciones en forma negativa.

En definitiva, se puede afirmar que una de cada tres personas no se muestra absolutamente conforme con la calidad del servicio de la Policía en general.

b. Indicador de calidad global según sexo, grupos de edad y motivo de la visita (%)

Gráfico N° 4



De acuerdo al indicador de calidad global según sexo, se puede observar que entre las personas que realizan a lo menos una evaluación negativa destacan principalmente las mujeres (31,5%), en comparación con las personas de sexo masculino (26,7 %).

Al observar la evaluación por grupos de edad, se observa que quienes son más críticos en la evaluación de la calidad de servicio son aquellas personas menores de 30 años (33,4%), seguido de aquéllos que se encuentran en el rango de edad entre 41 y 50 años (30,4%).

Al analizar el comportamiento del indicador de acuerdo al motivo de la visita se aprecia una evaluación relativamente pareja en torno al 27% y 30%.

2.2. Indicador de calidad de *servicio brindado*

De igual forma que el indicador anterior, se construyó un indicador que integra todas las respuestas relacionadas con “regular”, “malo”, “muy malo” y “no” como aspectos negativos y las respuestas “muy bueno”, “bueno” y “sí” como evidencia a favor de un “buen servicio brindado”, basándose desde luego en las preguntas que se refieren a este punto.

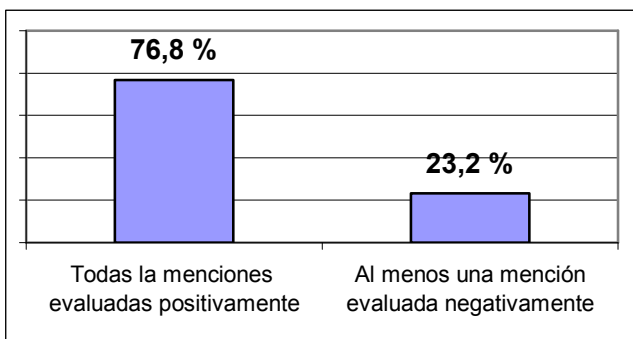
En este sentido, cabe señalar que el presente indicador se acota más a la percepción sobre la calidad del servicio al interior de la unidad policial considerando aspectos como aseo, trato, rapidez y claridad en la información entregada. El indicador también presenta un estándar exigente puesto que si una persona contestó de manera negativa a algunas de las preguntas, entonces el indicador de “buen servicio brindado” disminuirá (si contestó a más de una pregunta negativamente, sólo se contabiliza una vez). Las alternativas consideradas son las siguientes:

- 1 ¿Cómo evaluaría Ud. la atención que recibió en este cuartel de la Policía de Investigaciones?
- 4 ¿Cómo encuentra el aseo y presentación de esta Unidad o cuartel de Investigaciones?
- 6 ¿La atención brindada por los detectives fue rápida?
- 8 ¿El trato que le han brindado los detectives fue amable y/o acogedor?
- 10 ¿La información y orientación brindada por los detectives fue clara?

Por lo tanto, cualquier respuesta distinta de “sí”, “muy buena” y “buena” es considerada como una evaluación negativa de las tareas desarrolladas por el funcionario. Las respuestas “no opina” y los “missing” (no contesta) se desecharon del análisis al igual que en el indicador anterior.

a) Indicador de calidad de servicio brindado

Gráfico N° 5



Existe en general una buena evaluación en cuanto al servicio brindado en las unidades, en donde un 76,8% evaluó positivamente todas las menciones, en circunstancias que sólo un 23,4% evalúa al menos una mención en forma negativa.

b) Indicador de servicio brindado según sexo, grupo de edad y motivo de la visita (%)

Las preguntas consideradas para este indicador, que se muestran en el cuadro siguiente, señalan sólo el porcentaje de respuesta en que **se mencionó al menos una respuesta negativa**.

Tabla N° 3

% resp. col.	Sexo		Grupos de Edad				Motivo visita			Total
	Hombre	Mujer	Menores de 30	31-40	41-50	Mayores de 51	Denunciante	Citado a declarar	Otros	
1.- ¿Cómo evaluaría Ud. la atención que recibió en este cuartel de la Policía de Investigaciones?	5,8%	9,9%	10,1%	6,5%	7,4%	6,5%	7,0%	5,4%	9,5%	7,9%
4.- ¿Cómo encuentra el aseo y presentación de esta unidad o cuartel de Investigaciones?	5,8%	7,3%	5,9%	7,8%	7,1%	4,7%	7,7%	4,4%	6,9%	6,5%
6.- ¿La atención brindada por los detectives fue rápida?	7,4%	10,8%	12,6%	9,1%	8,0%	5,2%	9,3%	10,4%	8,5%	9,1%
8.- ¿El trato que le han brindado los detectives fue amable y/o acogedor?	4,7%	2,9%	5,0%	5,2%	2,2%	2,6%	2,2%	4,4%	4,3%	3,8%
10.- ¿La información y orientación brindada por los detectives fue clara?	8,5%	6,3%	7,9%	8,1%	8,0%	5,6%	8,3%	6,6%	7,9%	7,7%
Al menos una mención evaluada negativamente	21,3%	24,6%	26,7%	21,6%	24,4%	18,1%	25,2%	20,5%	23,2%	23,0%
Todas las menciones evaluadas positivamente	78,7%	75,4%	73,3%	78,4%	75,6%	81,9%	74,8%	79,5%	76,8%	77,0%
Total	704	619	404	385	312	232	313	317	695	1325

Al realizar un análisis por pregunta, observamos que es la pregunta N°6 (rapidez de la atención) aquella en donde se registra un mayor porcentaje de evaluación negativa (9,1%), siendo las mujeres las más críticas en este aspecto (10,8% de evaluación negativa). Al analizar la misma pregunta en relación a los grupos de edad, se observa que es el segmento de menores de 30 años quienes evalúan más críticamente este aspecto (12,6%). De igual modo, respecto al motivo de la visita, la evaluación más negativa proviene de aquellas personas que asisten a la unidad con el motivo de “declarar” (10,4%).

Por otra parte, se observa que la pregunta mejor evaluada es aquella que dice relación con haber recibido un “trato amable y /o acogedor por parte de los detectives (pregunta N° 8); del mismo modo, son las mujeres quienes mejor evalúan esta pregunta registrando sólo un 2,9% de evaluación negativa, frente a un 4,7% por parte de los hombres.

2.3. Indicador de atención

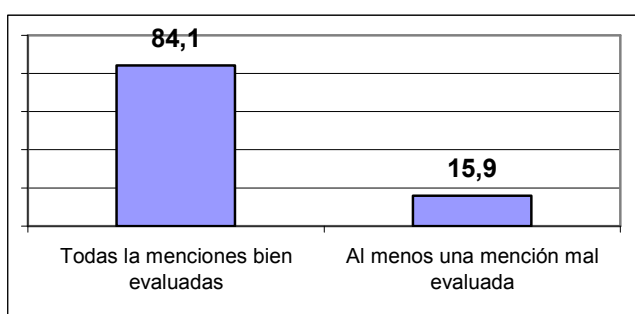
Al igual que en la construcción de los indicadores anteriores, para la construcción de este indicador se consideran las siguientes preguntas.

- 7 ¿Se sintió seguro y/o confiado al plantear su problema al oficial?
- 9 ¿La atención brindada por los detectives fue óptima?
- 11 ¿Quedó conforme con la actuación de la Policía de Investigaciones en relación a su trámite?

En síntesis, el indicador nos arroja información respecto del nivel de satisfacción personal que se obtuvo producto del contacto con los oficiales de la unidad, o bien la percepción acerca de cómo fue atendido en términos generales.

a) Indicador de atención

Gráfico N° 6



En este sentido, se puede apreciar una muy buena evaluación al respecto (84,1%), lo que nos indica que la preocupación demostrada desde el detective hacia las personas es positiva y valorada.

b) Indicador de atención según sexo, grupo de edad y motivo de la visita (%)

Tabla N° 4

% resp. col.	Sexo		Grupos de Edad				Motivo visita			Total
	Hombre	Mujer	Menores de 30	31-40	41-50	Mayores de 51	Citado a declarar		Otros	
							Denunciante			
7.- ¿Se sintió seguro y/o confiado al plantear su problema al oficial?	4,8%	7,6%	7,7%	7,3%	4,8%	4,3%	7,7%	4,1%	6,5%	6,2%
9.- ¿La atención brindada por los detectives fue óptima?	6,1%	6,3%	8,2%	6,8%	5,8%	4,3%	7,7%	5,7%	7,5%	6,5%
11.- ¿Quedó conforme con la actuación de la Policía de Investigaciones en relación a su trámite?	10,4%	11,3%	13,6%	12,2%	10,0%	6,9%	12,5%	9,1%	11,4%	11,1%
Al menos una mención evaluada negativamente	14,2%	16,7%	18,9%	16,9%	14,1%	11,2%	17,6%	13,9%	15,8%	15,7%
Todas las menciones evaluadas positivamente	85,8%	83,3%	81,1%	83,1%	85,9%	88,8%	82,4%	86,1%	84,2%	84,3%
Total	702	618	403	384	311	232	313	317	692	1322

Quizás la única observación a realizar es que la mención que registra un porcentaje levemente mayor, en relación a las otras preguntas, es la pregunta 11 (conformidad con la actuación de la Policía de Investigaciones en relación al trámite), en donde un 11,1% de las personas evalúa en forma negativa este aspecto. Dentro del mismo ámbito, quienes se manifiestan mayormente críticos son principalmente las mujeres (11,3%); según grupos de edad, la evaluación negativa más alta la registran los menores de 30 años (13,6%); finalmente, según el motivo de visita, son los denunciante (12,5%) los que aparecen con más alto porcentaje de evaluación negativa.

2.4. Indicador de desempeño

De igual forma que el indicador anterior, se construyó un indicador que integra todas las respuestas relacionadas con “regular”, “malo”, “muy malo” y “no” como aspectos negativos y las respuestas “muy bueno”, “bueno” y “sí” como evidencia a favor de un “buen desempeño”, basándose desde luego en las preguntas que se refieren a este punto. En este sentido, cabe señalar que el presente indicador se acota más a la percepción sobre

las funciones desarrolladas por la Policía de Investigaciones en un contexto amplio como institución pública que cumple una serie de funciones determinadas.

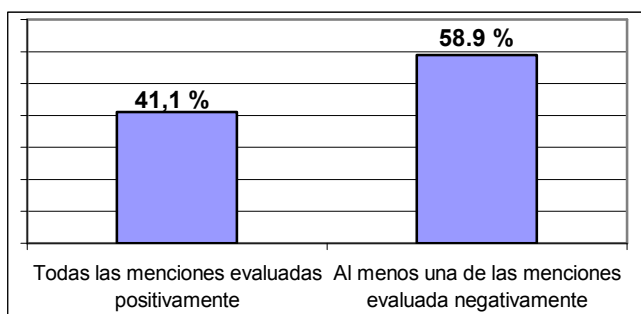
El indicador también presenta un estándar exigente, puesto que si una persona contestó de manera negativa a algunas de las preguntas, entonces el indicador de desempeño disminuirá (si contestó a más de una pregunta negativamente, sólo se contabiliza una vez). Las alternativas consideradas son las siguientes:

2	¿En general, cómo evalúa usted el desempeño de la Policía de Investigaciones?
3	¿Considera Ud. que la presencia de la Policía de Investigaciones en su barrio es...?
5	¿Cree Ud. que los detectives resolverán el caso o problema por el cual Ud. concurrió a esta unidad policial?

Por lo tanto, cualquier respuesta distinta de “sí”, “muy buena” y “buena” es considerada como una evaluación negativa de las tareas desarrolladas por el funcionario. Las respuestas “no opina” y los “missing” (no contesta) se desecharon del análisis al igual que en el indicador anterior.

a) Indicador de desempeño

Gráfico N° 7



Como se señaló en un principio, este indicador nos permite conocer cuál es la percepción de las personas respecto al desempeño de la policía en el ámbito local. Por esta razón, este es quizás el ámbito que registra un mayor nivel de evaluación negativa (58,9%) respecto de los otros indicadores y el indicador de calidad global.

b) Indicador de desempeño según sexo, grupo de edad y motivo de la visita

De acuerdo al análisis de las preguntas que componen el indicador se constata que, sin lugar a dudas, la evaluación más crítica respecto al desempeño de la policía dice relación con la percepción sobre la presencia de la policía en el barrio (pregunta 3) en donde en un 51% de los casos existe, a lo menos, una mención evaluada. En este ámbito el perfil de personas que se muestran más críticas son principalmente mujeres (54%) y aquellas personas con menos de 30 años (55%).

Tabla N° 5

	% resp. col.									
	Sexo		Grupos de Edad				Motivo visita			Total
	Hombre	Mujer	Menores de 30	31-40	41-50	Mayores de 51	Denunci ante	Citado a declarar	Otros	
2.- ¿En general, cómo evalúa usted el desempeño de la Policía de Investigaciones?	17,5%	19,2%	19,6%	17,4%	21%	13,8%	18,5%	17,7%	18,4%	18,3%
3.- ¿Considera Ud. que la presencia de la Policía de Investigaciones en su barrios...?	50,4%	54,0%	55,0%	51,4%	51%	47,0%	52,1%	51,1%	52,2%	51,9%
5.- ¿Cree Ud. que los detectives resolverán el caso o problema por el cual Ud. concurre a esta Unidad Policial?	12,9%	15,0%	13,1%	13,8%	14%	15,1%	15,3%	11,0%	14,7%	14,0%
Al menos una mención evaluada negativamente	57,0%	61,6%	61,9%	59,0%	59%	53,0%	60,1%	58,0%	58,8%	58,9%
Todas las menciones evaluadas positivamente	43,0%	38,4%	38,1%	41,0%	41%	47,0%	39,9%	42,0%	41,2%	41,1%
Total	704	619	404	385	312	232	313	317	695	1325

Según la pregunta N° 5 se observa que los más escépticos respecto de la expectativa de resolución del problema por parte de la policía son las mujeres (15%), las personas mayores de 51 años (15.1%) y quienes asisten a las unidades en calidad de denunciante (15,3%).

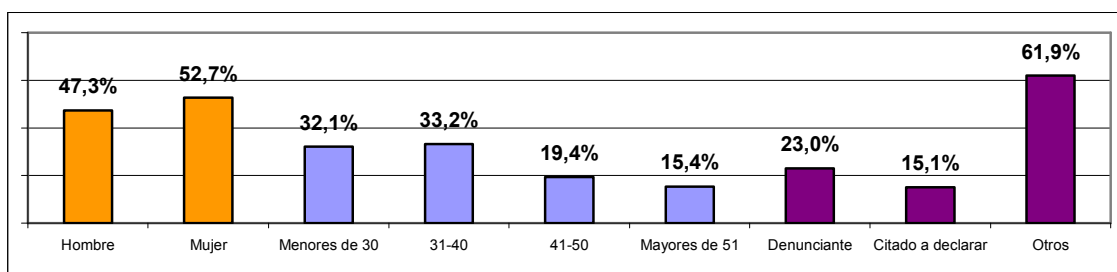
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS POR ZONA GEOGRÁFICA

ZONA NORTE

1. Descripción de la muestra Zona Norte

1.1. Descripción de la muestra según sexo, edad y motivo de la visita (%)

Gráfico N° 8



En relación a la variable “sexo” se aprecia una mayoría de visitas en relación a las mujeres con un 52,7%; en cambio, el porcentaje de hombres encuestados llegó al 47,3%. Según grupos de edad, la muestra se concentra en aquellos con menos de 40 años (65,3%). Finalmente, según la variable “motivo de la visita”, son aquellos que asisten por “otro motivo” (61,9%) los que concentran la mayoría de las personas encuestadas.

Tabla N° 6

		Motivo visita			Total
		Denunciante	Citado a declarar	Otros	
Sexo	Hombre	42,5%	52,6%	47,8%	47,3%
	Mujer	57,5%	47,4%	52,2%	52,7%
Grupos de Edad	Menores de 30	19,5%	36,8%	35,6%	32,1%
	31-40	39,1%	24,6%	33,0%	33,2%
	41-50	24,1%	15,8%	18,5%	19,4%
	Mayores de 51	17,2%	22,8%	12,9%	15,4%
Total		87	57	233	377

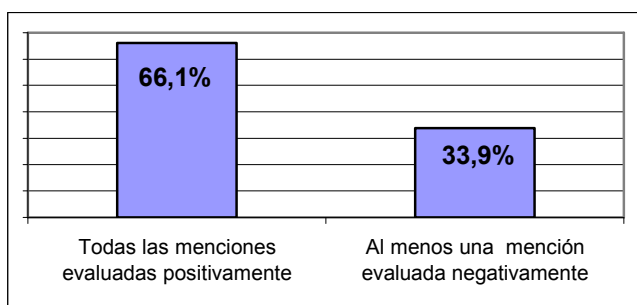
Al analizar la muestra según el “**motivo de la visita**” en relación a las variables de sexo y grupos de edad, destaca el hecho de que, de acuerdo al sexo, son las mujeres quienes más se acercan a denunciar (57,5%). Del total de personas que asisten a declarar destacan principalmente los hombres (52,6%), y aquellas personas pertenecientes al rango etéreo de entre 31 y 40 años (39,1%). Similar al caso anterior, de las personas citadas a declarar son los hombres (52,6%) y aquellas personas menores de 30 años (36,8%) las que destacan de los encuestados.

2. Indicadores de calidad

2.1. Calidad global

a. Indicador de *calidad global* Zona Norte

Gráfico N° 9

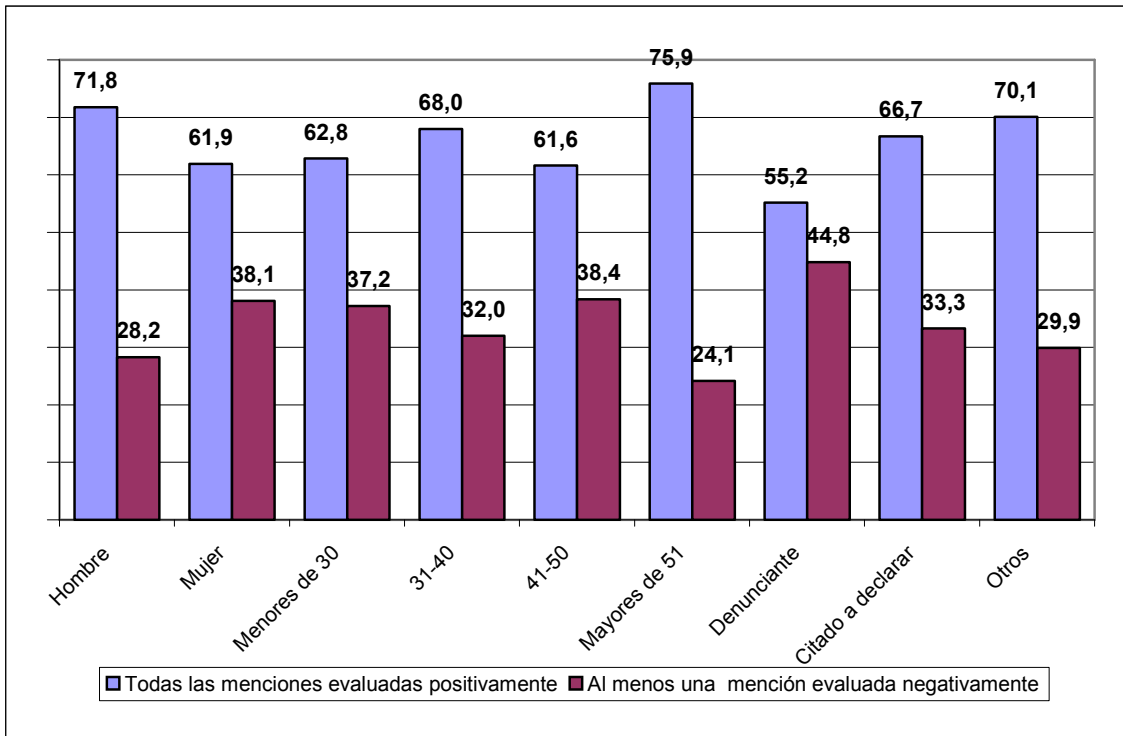


Según el indicador de calidad global para la zona norte, se observa un aumento de la evaluación negativa (33,9%) en comparación con el mismo indicador a nivel nacional (29,5%). De esta forma, sólo un 66,1% de las personas evalúan positivamente todas las menciones.

b. Indicador de calidad global según sexo, grupos de edad y motivo de visita (%)

Al estudiar el indicador de calidad global para la Zona Norte, podemos observar que en cuanto a la variable “sexo”, son principalmente la mujeres quienes evalúan más críticamente la calidad de servicio (38,1%); los hombres, en cambio, registran un 28,2%. En cuanto a los grupos de edad, quienes más evalúan en forma negativa son aquellas personas entre 41 y 50 años (38,4%). Desde el punto de vista del motivo de visita, son los denunciadores los que notoriamente evalúan más críticamente la calidad de servicio global (44,8%).

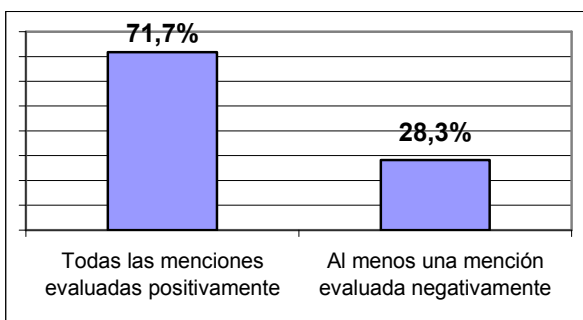
Gráfico N° 10



2.2. Calidad de servicio brindado

a. Indicador de calidad de *servicio brindado* Zona Norte

Gráfico N° 11



En términos generales la evaluación positiva en este aspecto (71,7%) se encuentra por debajo de la evaluación de calidad de servicio brindado a nivel nacional (76,8%). De esta forma se constata que 28,3% de las personas encuestadas en la zona norte evaluó, al menos una mención (pregunta) en forma negativa.

b. Indicador de servicio brindado según sexo, grupo de edad y motivo de la visita (%)

Tabla N° 7

% resp. col.

	Sexo		Grupos de Edad				Motivo visita			Total
	Hombre	Mujer	Menores de 30	31-40	41-50	Mayores de 51	Denunciante	Citado a declarar	Otros	
1.- ¿Cómo evaluaría Ud. la atención que recibió en este cuartel de la Policía de Investigaciones?	9,0%	12,7%	15,7%	8,0%	11,0%	10,3%	12,6%	3,5%	12,8%	11,4%
4.- ¿Cómo encuentra el aseo y presentación de esta Unidad o cuartel de Investigaciones?	6,8%	10,2%	7,4%	11,2%	12,3%	1,7%	13,8%	8,8%	6,8%	8,7%
6.- ¿La atención brindada por los detectives fue rápida?	10,2%	14,7%	18,2%	12,0%	11,0%	8,6%	16,1%	15,8%	11,5%	13,2%
8.- ¿El trato que le han brindado los detectives fue amable y/o acogedor?	4,5%	2,5%	1,7%	5,6%	2,7%	3,4%	3,4%	5,3%	3,0%	3,4%
10.- ¿La información y orientación brindada por los detectives fue clara?	9,6%	6,6%	7,4%	9,6%	9,6%	3,4%	12,6%	1,8%	8,1%	8,2%
Al menos una mención evaluada negativamente	24,9%	30,5%	31,4%	26,4%	34,2%	17,2%	41,4%	26,3%	23,9%	28,3%
Todas las menciones evaluadas positivamente	75,1%	69,5%	68,6%	73,6%	65,8%	82,8%	58,6%	73,7%	76,1%	71,7%

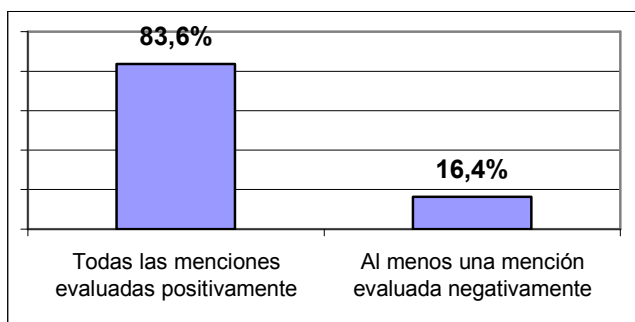
De acuerdo a las preguntas que componen el indicador, se aprecia que los aspectos mal evaluados respecto de la calidad de servicio brindado dicen relación principalmente con la “rapidez en la atención” (13,2%) y la “evaluación de la atención recibida en el cuartel” (11,4%). No obstante, el aspecto mejor evaluado es el “trato amable y acogedor” en donde la evaluación de al menos una mención negativa sólo llega al 3,4%.

Por otra parte llama la atención que aquellas personas que evalúan mas críticamente la rapidez en la atención son quienes a su vez evalúan más positivamente el trato amable y acogedor.

2.3. Calidad de atención

a. Indicador de calidad *atención Zona Norte*

Gráfico N° 12



El indicador de atención nos señala que, en general, existe una muy buena evaluación acerca de cómo la persona percibió la atención entregada por los funcionarios. En este sentido del total de entrevistados sólo en un 16,4% de los casos las personas realizaron a lo menos una evaluación negativa del total de las menciones que componen el indicador

b. Indicador de atención según sexo, grupo de edad y motivo de la visita (%)

Tabla N° 8

% resp. col.

	Sexo		Grupos de Edad				Motivo visita			Total
	Hombre	Mujer	Menores de 30	31-40	41-50	Mayores de 51	Denunciante	Citado a declarar	Otros	
7.- ¿Se sintió seguro y/o confiado al plantear su problema al oficial?	2,3%	7,7%	6,6%	7,2%	2,8%	1,7%	10,3%	1,8%	4,3%	5,3%
9.- ¿La atención brindada por los detectives fue óptima?	5,1%	6,1%	8,3%	5,6%	6,9%	3,4%	5,7%	3,5%	7,3%	6,4%
11.- ¿Quedó conforme con la actuación de la Policía de Investigaciones en relación a su trámite?	10,2%	14,3%	14,0%	14,4%	16,7%	3,4%	18,4%	7,0%	12,4%	13,0%
Al menos una mención evaluada negativamente	12,4%	18,9%	19,0%	16,8%	19,4%	6,9%	23,0%	10,5%	15,5%	16,4%
Todas las menciones evaluadas positivamente	87,6%	81,1%	81,0%	83,2%	80,6%	93,1%	77,0%	89,5%	84,5%	83,6%
Total	177	196	121	125	72	58	87	57	233	377

Al observar las distintas menciones llama la atención la evaluación crítica que registra la pregunta N° 11. De acuerdo a ésta, un 13 % de los encuestados evaluó en forma

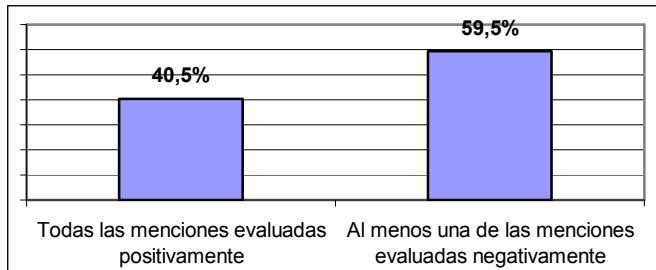
negativa este aspecto, lo que se podría traducir en un bajo nivel de conformidad con la actuación de la Policía en relación a sus trámites.

No obstante, también es importante observar las diferencias en esta evaluación de acuerdo a diferencias según sexo, edad y motivo de la visita. En primer término son las mujeres quienes mayoritariamente evalúan en forma crítica esta pregunta (14,3%); de acuerdo a los grupos de edad observamos una evaluación más crítica dentro del segmento etéreo de entre 41 y 50 años (16,7%). Finalmente son los “denunciantes” quienes aparentan tener menos conformidad con la actuación de la policía en relación a su trámite (18,4%).

2.4. Desempeño

a) Indicador de *desempeño* Zona Norte

Gráfico N° 13



Al igual que el indicador de desempeño a nivel nacional (58,9% de evaluación negativa), en la zona norte este indicador arroja resultados similares pero levemente superior: 59,5%.

b) Indicador de desempeño según sexo, grupo de edad y motivo de la visita (%)

Tabla N° 9

% resp. col.	Sexo		Grupos de Edad				Motivo visita			Total
	Hombre	Mujer	Menores de 30	31-40	41-50	Mayores de 51	Citado a declarar			
							Denunciante	Otros		
2.- ¿En general, cómo evalúa usted el desempeño de la Policía de Investigaciones?	18,6%	22,8%	22,3%	21,6%	26,0%	10,3%	26,4%	21,1%	18,8%	20,9%
3.- ¿Considera Ud. que la presencia de la Policía de Investigaciones en su barrio es...?	49,2%	53,3%	57,9%	52,0%	52,1%	36,2%	57,5%	59,6%	47,0%	51,3%
5.- ¿Cree Ud. que los detectives resolverán el caso o problema por el cual Ud. concurre a esta Unidad Policial?	11,3%	18,3%	13,2%	14,4%	17,8%	19,0%	23,0%	19,3%	11,5%	15,3%
Al menos una mención evaluada negativamente	54,8%	63,5%	64,5%	60,0%	61,6%	46,6%	67,8%	66,7%	54,7%	59,5%
Todas las menciones evaluadas positivamente	45,2%	36,5%	35,5%	40,0%	38,4%	53,4%	32,2%	33,3%	45,3%	40,5%
Total	177	197	121	125	73	58	87	57	234	378

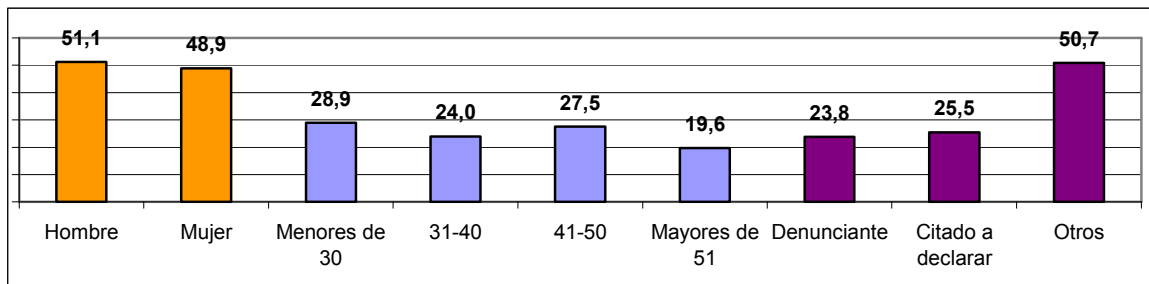
Respecto a la Zona Norte, la variación del indicador está dada por el leve aumento de percepción negativa respecto a la pregunta N° 2 relativo al desempeño de la policía en general, en donde se percibe un aumento en cuanto a la percepción crítica (20,9%) en comparación a la evaluación de la misma pregunta a nivel nacional (18,3%). En este ámbito son principalmente la mujeres (22,8%), las personas de entre 41 y 50 años de edad (26%), y quienes asisten a los cuarteles como denunciante (26,4%) quienes registran los mayores niveles de evaluación negativa.

ZONA CENTRAL

1. Descripción de la muestra zona Central

1.1. Distribución de la muestra según sexo, edad y motivo de la visita

Gráfico N° 14



De acuerdo al gráfico anterior se puede observar que, del total de encuestas realizadas en la zona central (408), un 51,1% de los consultantes corresponde a hombres y un 48,9% a mujeres. Dentro de los rangos etáreos destacan principalmente aquellas personas menores de 50 años (80,4%). Respecto a los motivos de visita el mayor número de personas encuestadas corresponde más bien a las personas que concurrieron a las unidades policiales por “otros motivos” (50,7%), de esta forma, casi la mitad de muestra está compuesta por personas citadas a declarar (25,5%) y denunciante (23,8%).

Tabla N° 10

% col.

		Motivo visita			Total
		Denunciante	Citado a declarar	Otros	
Sexo	Hombre	47,9%	61,8%	47,3%	51,1%
	Mujer	52,1%	38,2%	52,7%	48,9%
Grupos de Edad	Menores de 30	22,9%	27,2%	32,7%	29,0%
	31-40	24,0%	26,2%	23,4%	24,3%
	41-50	33,3%	29,1%	23,4%	27,2%
	Mayores de 51	19,8%	17,5%	20,5%	19,6%
Total		96	103	205	404

Del total de denunciante la mayoría son mujeres (52,1%). Según grupos de edad destaca el segmento de personas de entre 41 y 50 años (33,3%).

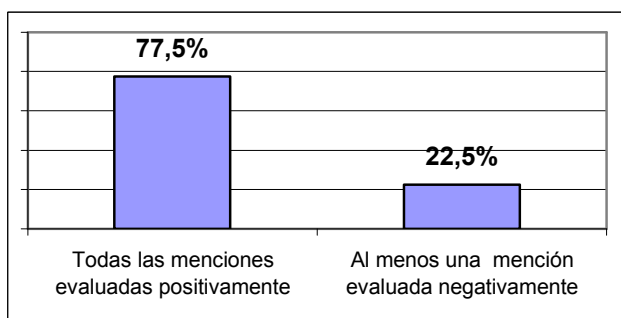
De las personas citadas a declarar, los hombres aparecen como el segmento mayoritario (61,8%). En cuanto a la edad, la mayoría de las personas citadas a declarar son las personas menores de 50 años (82,5%)

2. Indicadores de Calidad

2.1. Calidad global

a. Indicador de *calidad global* Zona Central

Gráfico N° 15

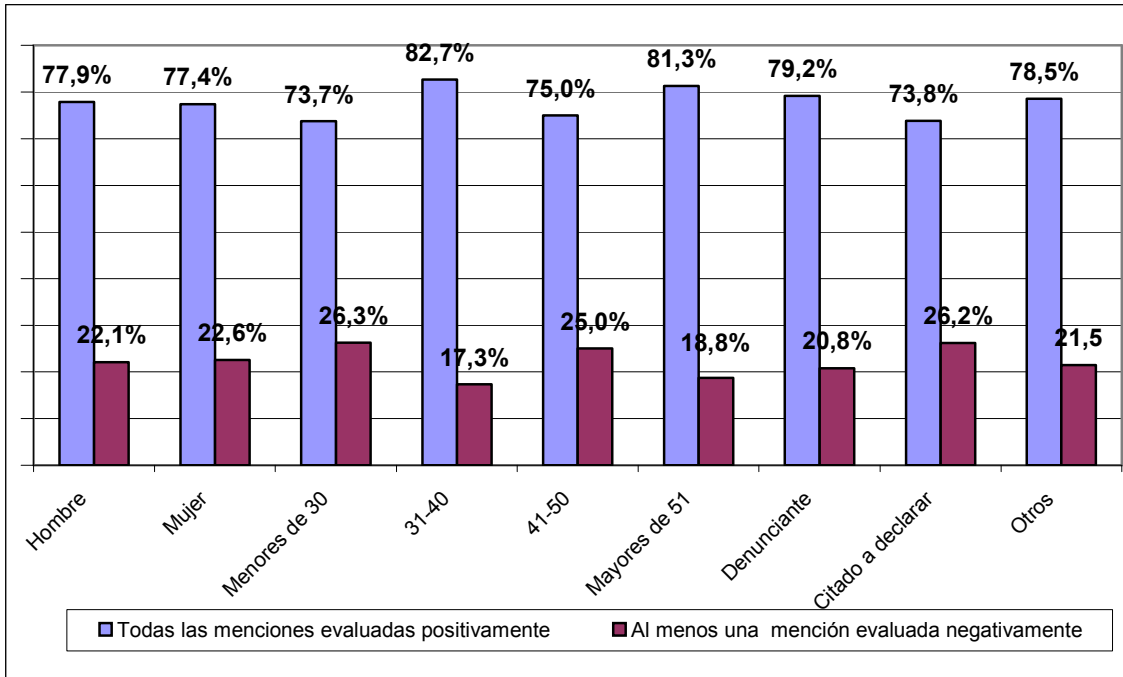


En relación al indicador de calidad global nacional (70,5%), la zona central muestra un indicador relativamente superior en relación al porcentaje de evaluación positiva (77,5%).

En este caso sólo un 22,5% de las personas registra al menos una evaluación negativa entre las distintas menciones del indicador

b. Indicador de calidad global según sexo, grupos de edad y motivo de la visita (%)

Gráfico N° 16

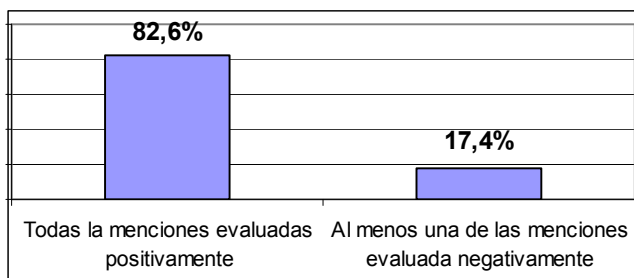


En términos generales las distintas evaluaciones se muestran relativamente similares. Lo destacable son las evaluaciones positivas que registra el indicador en el segmento etéreo de entre 31 y 40 años (82,7%) y el segmento superior a 50 años (81,3%). En este mismo sentido también se registra una positiva evaluación al interior de quienes asisten como denunciantes (79,2%).

2.2. Calidad del servicio brindado

a. Indicador de calidad del *servicio brindado* Zona Central

Gráfico N° 17



Un 86,2% evalúa positivamente todas las menciones, lo que significa un aumento porcentual de 5,8% respecto a la misma evaluación a nivel nacional (76,8%)

a) Indicador de servicio brindado según sexo, grupo de edad y motivo de la visita (%)

Tabla N° 11

% resp. col.

	Sexo		Grupos de Edad				Motivo visita			Total
	Hombre	Mujer	Menores de 30	31-40	41-50	Mayores de 51	Denunciante	Citado a declarar	Otros	
1.- ¿Cómo evaluaría Ud. la atención que recibió en este cuartel de la Policía de Investigaciones?	3,8%	9,0%	8,5%	7,1%	5,4%	3,8%	6,3%	6,8%	6,3%	6,4%
4.- ¿Cómo encuentra el aseo y presentación de esta Unidad o cuartel de Investigaciones?	4,8%	5,0%	6,8%	3,1%	4,5%	5,0%	6,3%	2,9%	5,4%	5,0%
6.- ¿La atención brindada por los detectives fue rápida?	5,3%	5,0%	6,8%	6,1%	4,5%	2,5%	5,2%	9,7%	2,9%	5,2%
8.- ¿El trato que le han brindado los detectives fue amable y/o acogedor?	2,9%	2,0%	2,5%	4,1%	1,8%	1,3%	2,1%	1,0%	3,4%	2,5%
10.- ¿La información y orientación brindada por los detectives fue clara?	6,7%	4,0%	5,1%	7,1%	5,4%	3,8%	3,1%	8,7%	4,9%	5,4%
Al menos una mención evaluada negativamente	16,8%	18,1%	22,0%	15,3%	17,9%	12,5%	16,7%	19,4%	17,1%	17,6%
Todas las menciones evaluadas positivamente	83,2%	81,9%	78,0%	84,7%	82,1%	87,5%	83,3%	80,6%	82,9%	82,4%
Total	208	199	118	98	112	80	96	103	205	404

De las menciones que componen el indicador, la que recibió una mayor evaluación crítica fue la pregunta N° 1 “¿Cómo evaluaría Ud. la atención que recibió en este cuartel de la

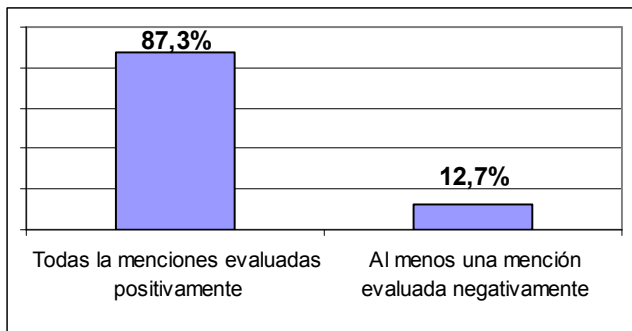
Policía...?” En este ámbito, un 6,4% de las personas evaluaron en forma negativa esta pregunta.

Por otra parte, destaca la pregunta N° 8, como la mejor evaluada, ya que sólo registra un 2,5% de evaluación negativa. Por lo tanto es posible afirmar que existe una muy positiva percepción respecto al servicio brindado por la policía.

2.3 Indicador de atención

a. Indicador de *atención* Zona Central

Gráfico N° 18



La evaluación positiva del indicador de atención para la zona central (87,3%) muestra un leve aumento respecto al indicador nacional para la misma variable (84,1%).

De esta forma se observa que sólo un 12,7% de las personas evaluaron en forma negativa al menos una de las preguntas que componen el indicador

b. Indicador de atención según sexo, grupo de edad y motivo de la visita (%)

Tabla N° 12

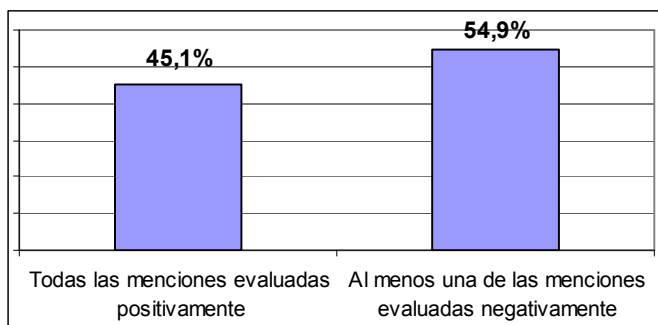
% resp. col.	Sexo		Grupos de Edad				Motivo visita			Total
	Hombre	Mujer	Menores de 30	31-40	41-50	Mayores de 51	Citado a declarar			
							Denunciante	Otros		
7.- ¿Se sintió seguro y/o confiado al plantear su problema al oficial?	2,9%	6,5%	2,5%	6,1%	6,3%	3,8%	4,2%	4,9%	4,9%	4,7%
9.- ¿La atención brindada por los detectives fue óptima?	5,3%	5,5%	5,9%	7,1%	5,4%	2,5%	3,1%	5,8%	6,3%	5,4%
11.- ¿Quedó conforme con la actuación de la Policía de Investigaciones en relación a su trámite?	9,6%	7,5%	6,8%	13,3%	10,7%	2,5%	9,4%	9,7%	7,8%	8,7%
Al menos una mención evaluada negativamente	12,5%	13,1%	11,9%	16,3%	15,2%	6,3%	12,5%	15,5%	11,7%	12,9%
Todas las menciones evaluadas positivamente	87,5%	86,9%	88,1%	83,7%	84,8%	93,8%	87,5%	84,5%	88,3%	87,1%
Total	208	199	118	98	112	80	96	103	205	404

Al analizar el indicador de acuerdo a cada pregunta, se observa que el aspecto mejor evaluado es aquel relativo a la confianza y seguridad que sintió la persona (p. 7) al plantear su problema a los oficiales, en donde la evaluación negativa alcanza sólo a un 4,7% de los casos. La mención más críticamente evaluada es la pregunta N° 11, referente a la conformidad de las personas con la actuación de la policía en relación a su trámite. En este ámbito un 8.7% de las personas encuestadas evaluaron negativamente la pregunta.

2.4. Desempeño

a. Indicador de *desempeño* Zona Central

Gráfico N° 19



Coincidentemente con los otros indicadores de *evaluación positiva* para la zona central, este aspecto también registra una evaluación superior (45,1%) a la evaluación de la misma variable a nivel nacional (41.1%).

b. Indicador de servicio brindado según sexo, grupo de edad y motivo de la visita (%)

Tabla N° 13

	% resp. col.									
	Sexo		Grupos de Edad				Motivo visita			Total
	Hombre	Mujer	Menores de 30	31-40	41-50	Mayores de 51	Denunciante	Citado a declarar	Otros	
2.- ¿En general, cómo evaluó usted el desempeño de la Policía de Investigaciones?	11,5%	17,6%	15,3%	11,2%	16,1%	15,0%	10,4%	13,6%	16,6%	14,4%
3.- ¿Considera Ud. que la presencia de la Policía de Investigaciones en su barrio es...?	47,1%	52,8%	55,9%	44,9%	46,4%	51,3%	43,8%	45,6%	54,1%	49,5%
5.- ¿Cree Ud. que los detectives resolverán el caso problema por el cual Ud. concurre a esta Unidad Policial?	11,5%	14,6%	12,7%	12,2%	14,3%	12,5%	8,3%	9,7%	17,1%	13,1%
Al menos una mención evaluada negativamente	51,9%	58,3%	61,9%	50,0%	52,7%	53,8%	46,9%	52,4%	59,5%	54,7%
Todas las menciones evaluadas positivamente	48,1%	41,7%	38,1%	50,0%	47,3%	46,3%	53,1%	47,6%	40,5%	45,3%
Total	208	199	118	98	112	80	96	103	205	404

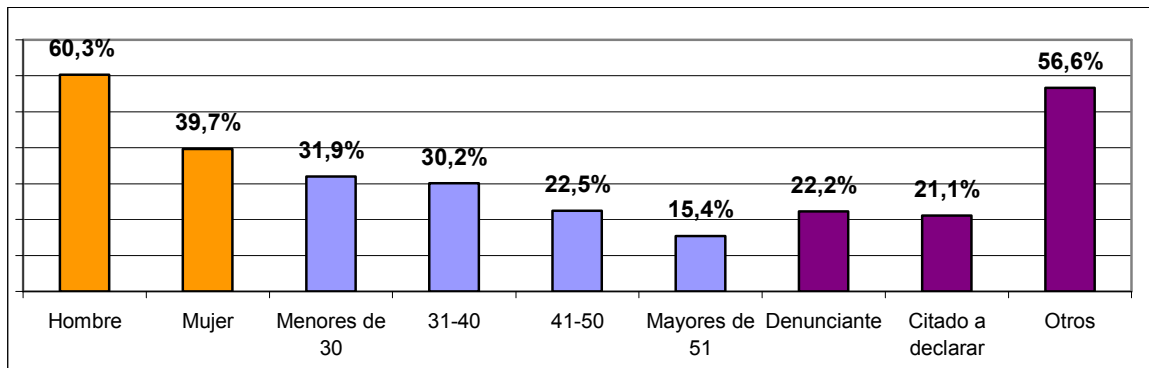
Respecto a la presencia de la policía en el barrio, se aprecia que quienes evalúan más críticamente este aspecto son las mujeres (52,8%) y aquellas personas menores de 30 años (55,9%). Respecto a la confianza en la resolución de su problema por parte de los detectives (p.5) se observa que las mujeres (14,6%) confían menos que los hombres (11,5%). En este mismo ámbito el segmento de edad de entre 41 y 50 años también muestra cierto escepticismo. Finalmente, de acuerdo a los motivos de asistencia a las unidades, son las personas que asisten “por otros motivos” quienes manifiestan la evaluación negativa más alta.

ZONA SUR

1. Descripción de muestra Zona Sur

1.1. Distribución de la muestra según sexo, edad y motivo de visita (%)

Gráfico N° 20



Para la zona sur la distribución de la muestra según sexo nos arroja que un 60,5% está compuesta por hombres, en tanto 39,7% corresponde a mujeres. Según grupo de edades, las personas encuestadas se concentran principalmente en los grupos menores de 40 años (62,1%). Respecto a los motivos de vista el mayor número de personas encuestadas corresponde a personas que concurrieron a las unidades policiales por “otros motivos” (56,6%). De esta forma, menos de la mitad de la muestra está compuesta por personas citadas a declarar (21,1%) y denunciante (22,2%).

Tabla N° 14

		Motivo visita			Total
		Denunciante	Citado a declarar	Otros	
Sexo	Hombre	60,0%	60,7%	59,1%	59,6%
	Mujer	40,0%	39,3%	40,9%	40,4%
Grupos de Edad	Menores de 30	21,3%	39,7%	33,1%	31,9%
	31-40	26,2%	29,3%	32,5%	30,4%
	41-50	34,4%	20,7%	18,5%	22,5%
	Mayores de 51	18,0%	10,3%	15,9%	15,2%
Total		61	58	157	276

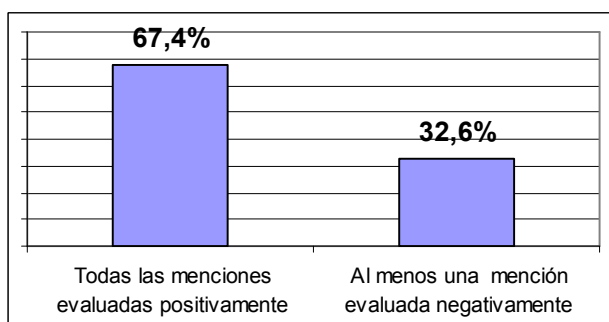
Del total de denunciante, un 60% corresponde a hombres, al igual que en el caso de quienes asisten a declarar (60,7%). Por otra parte, dentro de los denunciante el grupo más relevante es el que se encuentra entre los 41 y 50 años (34,4%). Dentro de los citados a declarar, en cambio, destacan aquellas personas menores de 30 años (39,7%).

2. Indicadores de calidad

2.1. Calidad global

a. Indicador de *calidad global* Zona Sur

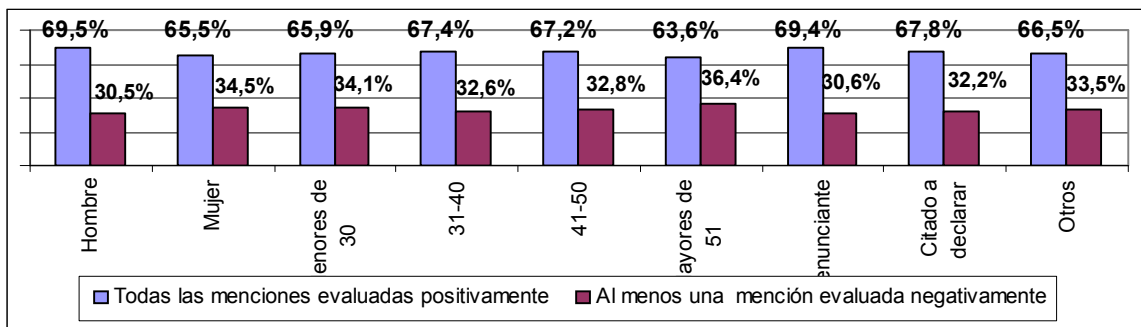
Gráfico N° 21



El indicador de la calidad global para la zona sur en su aspecto positivo (67,4%) se muestra levemente inferior al mismo indicador de calidad global a nivel nacional (70,5%). Coincidentemente, el porcentaje de evaluación de al menos una mención en forma negativa tiende a aumentar a 32,6% en relación al 29,5% del mismo indicador pero a nivel nacional.

b. Indicador de calidad global según sexo, grupos de edad y motivo de la visita (%)

Gráfico N° 22

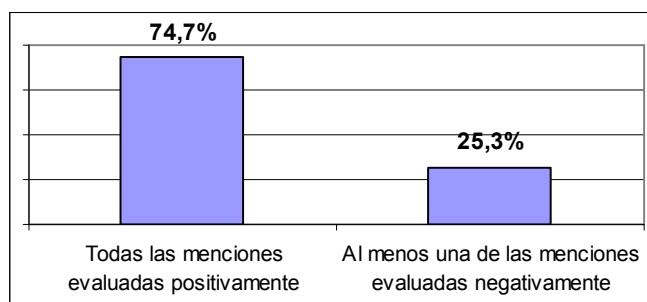


Observando el gráfico anterior se percibe que las mujeres son quienes evalúan en forma más crítica la calidad de servicio (34,5%). Tendencia similar muestran las personas mayores de 51 años (36,4%).

2.2. Servicio brindado

a. Indicador de calidad de *servicio brindado* Zona Sur

Gráfico N° 23



Al igual que en el caso del indicador anterior, el indicador de servicio brindado (positivo) para la zona sur (74,7%) también se ubica levemente por bajo la evaluación a nivel nacional (76,8%). De esta forma, en la zona sur un 25,3% de las personas evaluó al menos una de las menciones que compone el indicador en forma negativa.

b. Indicador de servicio brindado según sexo, grupo de edad y motivo de la visita (%)

Tabla N° 15

% resp. col.	Sexo		Grupos de Edad				Motivo visita			Total
	Hombre	Mujer	Menores de 30	31-40	41-50	Mayores de 51	Denunciante	Citado a declarar	Otros	
1.- ¿Cómo evaluaría Ud. la atención que recibió en este cuartel de la Policía de Investigaciones?	7,2%	2,7%	6,6%	3,5%	6,3%	4,5%	3,2%	3,4%	7,6%	5,7%
4.- ¿Cómo encuentra el aseo y presentación de esta Unidad o cuartel de Investigaciones?	8,4%	9,1%	4,4%	10,5%	9,4%	11,4%	8,1%	6,8%	8,9%	8,2%
6.- ¿La atención brindada por los detectives fue rápida?	7,2%	12,7%	12,1%	8,1%	9,4%	6,8%	12,9%	8,5%	7,6%	9,0%
8.- ¿El trato que le han brindado los detectives fue amable y/o acogedor?	6,6%	2,7%	9,9%	7,0%		2,3%		10,2%	5,1%	5,0%
10.- ¿La información y orientación brindada por los detectives fue clara?	6,6%	5,5%	5,5%	7,0%	4,7%	9,1%	8,1%	6,8%	6,3%	6,8%
Al menos una mención evaluada negativamente	24,0%	25,5%	24,2%	25,6%	25,0%	27,3%	25,8%	22,0%	24,7%	24,4%
Todas las menciones evaluadas positivamente	76,0%	74,5%	75,8%	74,4%	75,0%	72,7%	74,2%	78,0%	75,3%	75,6%
Total	167	110	91	86	64	44	62	59	158	279

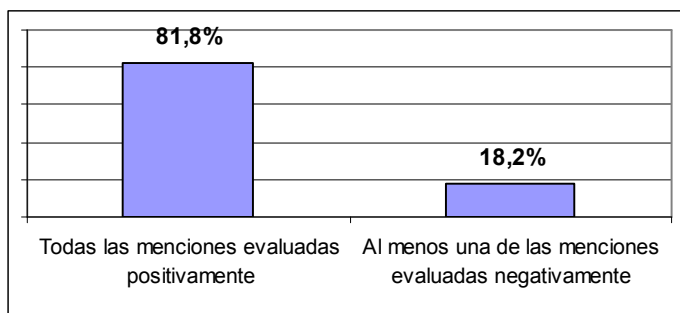
El aspecto menos valorado en el indicador dice relación con las preguntas N°4 y N°6, relativas a aseo de la unidad y rapidez en la atención. En este segundo aspecto son principalmente las mujeres (12,7%), y los denunciante (12,9%) quienes muestran un porcentaje mayor de evaluación negativa.

Por otra parte lo mejor evaluado fue la percepción respecto al trato recibido por los detectives (p.8), en donde sólo un 5% de las personas evaluó en forma negativa dicha pregunta.

2.3. Calidad de atención

a. Indicador de calidad de *atención Zona Sur*

Gráfico N° 24



Este indicador refleja que existe en general una buena evaluación de la calidad de atención en las unidades 81,8%. Sólo en un 18,2% de los casos existe al menos una de las menciones mal evaluadas.

b. Indicador de atención según sexo, grupo de edad y motivo de la visita (%)

Tabla N° 16

% resp. col.	Sexo		Grupos de Edad				Motivo visita			Total
	Hombre	Mujer	Menores de 30	31-40	41-50	Mayores de 51	Denunciante	Citado a declarar	Otros	
7.- ¿Se sintió seguro y/o confiado al plantear su problema al oficial?	8,5%	8,2%	13,3%	9,4%	4,7%	4,5%	9,7%	6,8%	8,3%	8,3%
9.- ¿La atención brindada por los detectives fue óptima?	4,2%	6,4%	7,8%	5,9%	3,1%	4,5%	1,6%	8,5%	5,8%	5,4%
11.- ¿Quedó conforme con la actuación de la Policía de Investigaciones en relación a su trámite?	11,5%	10,9%	16,7%	10,6%	4,7%	13,6%	8,1%	11,9%	12,8%	11,6%
Al menos una mención evaluada negativamente	17,0%	17,3%	23,3%	18,8%	9,4%	18,2%	16,1%	18,6%	17,9%	17,7%
Todas las menciones evaluadas positivamente	83,0%	82,7%	76,7%	81,2%	91%	81,8%	83,9%	81,4%	82,1%	82,3%
Total	165	110	90	85	64	44	62	59	156	277

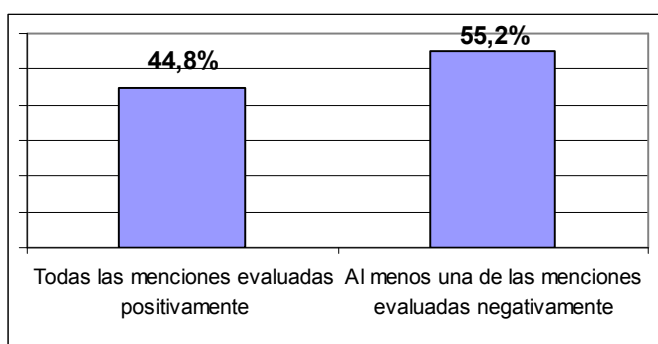
Sin duda que la mayor evaluación crítica al interior de este indicador está determinada por la pregunta N° 11, donde se registra un 11,6% de los casos (referida al nivel de conformidad de las personas con la actuación de la Policía de Investigaciones en relación al trámite que realizan). Dentro de la misma pregunta se puede observar que son los

hombres (11,5%), los menores de 30 años (16,7%), y los que asisten citados a declarar los que evalúan más críticamente este aspecto.

2.4. Desempeño

a. Indicador de *desempeño Zona Sur*

Gráfico N° 25



En relación a la evaluación positiva que registra este indicador a nivel nacional (41,1%), la zona sur muestra un mejor registro en este aspecto (44,8%).

No obstante, de igual modo la evaluación crítica respecto al desempeño público de la policía se mantiene por sobre el 55%.

b. Indicador de desempeño según sexo, grupo de edad y motivo de la visita (%)

Tabla N° 17

	% resp. col.										
	Sexo		Grupos de Edad				Motivo visita				Total
	Hombre	Mujer	Menores de 30	31-40	41-50	Mayores de 51	Denunciante	Citado a declarar	Otros		
2.- ¿En general, cómo evalúa usted el desempeño de la Policía de Investigaciones?	16,8%	11,8%	14,3%	14,0%	15,6%	11,4%	19,4%	10,2%	14,6%	14,7%	
3.- ¿Considera Ud. que la presencia de la Policía de Investigaciones en su barrio es...?	47,9%	51,8%	48,4%	50,0%	46,9%	45,5%	53,2%	39,0%	51,9%	49,5%	
5.- ¿Cree Ud. que los detectives resolverán el caso o problema por el cual Ud. concurrió a esta Unidad Policial?	10,8%	11,8%	9,9%	9,3%	15,6%	9,1%	9,7%	8,5%	12,0%	10,8%	
Al menos una mención evaluada negativamente	54,5%	58,2%	54,9%	53,5%	57,8%	52,3%	64,5%	44,1%	56,3%	55,6%	
Todas las menciones evaluadas positivamente	45,5%	41,8%	45,1%	46,5%	42,2%	47,7%	35,5%	55,9%	43,7%	44,4%	
Total	167	110	91	86	64	44	62	59	158	279	

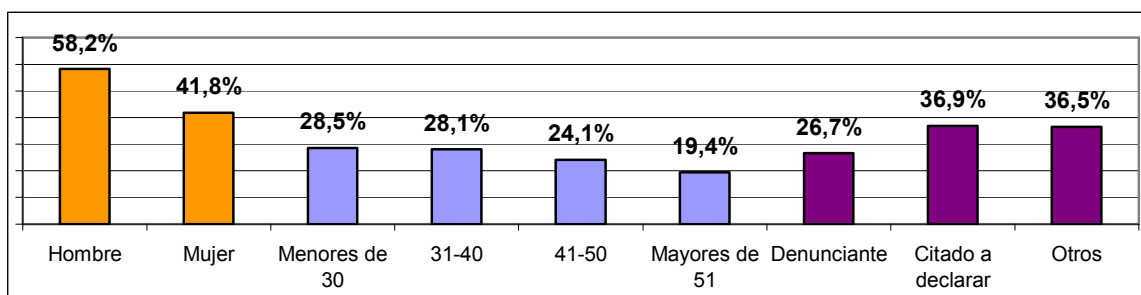
Siguiendo la lógica de comportamiento de este indicador, es la pregunta N° 3 la que aparece evaluada en forma crítica. Sin duda la percepción sobre la presencia de la policía en los barrios no difiere mayormente en los distintos puntos del país. Lo relevante es observar la forma en que se comporta la evaluación dependiendo del eje de análisis. No obstante, para la zona sur no existen diferencias relevantes entre la evaluación que registran los hombres de las mujeres, ni grandes diferencias entre los distintos segmentos étnicos. En este sentido, no es de extrañar que quienes mejor evalúan este aspecto son las personas que asisten a las unidades a declarar, en donde la evaluación negativa baja a un 39%.

REGION METROPOLITANA

1. Descripción de la muestra Región Metropolitana

1.1. Distribución de la muestra según sexo, edad y motivo de visita (%)

Gráfico N° 26



De acuerdo al gráfico N° 2 se puede observar que del total de encuestas realizadas (252 casos), un 58,2% de los entrevistados corresponde a hombres, en tanto las mujeres alcanzan a un 41%. Dentro de los grupos de edad, más de la mitad de las personas se concentran en el segmento de menores de 40 años (56,6%). Paralelamente un 26,7% corresponde a denunciantes y un 39,6% corresponde a personas que asistían a las unidades a declarar.

Tabla N° 18

		Motivo visita			Total
		Denunciante	Citado a declarar	Otros	
Sexo	Hombre	61,8%	59,6%	54,8%	58,4%
	Mujer	38,2%	40,4%	45,2%	41,6%
Grupos de Edad	Menores de 30	19,4%	25,0%	38,7%	28,6%
	31-40	26,9%	35,9%	20,4%	27,8%
	41-50	22,4%	23,9%	25,8%	24,2%
	Mayores de 51	31,3%	15,2%	15,1%	19,4%
Total		67	92	93	252

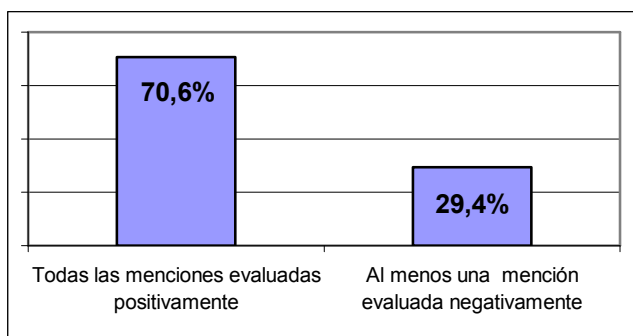
Del total de personas que asisten como denunciantes un 61,8% corresponde a hombres. Dentro del mismo segmento (denunciante) destacan principalmente aquellas personas de entre 31 y 50 años (49,3%). Respecto a las personas citadas a declarar la mayoría corresponde a hombres (59,6%); junto con ello destaca el segmento que se ubica dentro de los 31 y 40 años (35,9%).

Indicadores de calidad

2.1. Calidad global

a. Indicador de *calidad global* Región Metropolitana

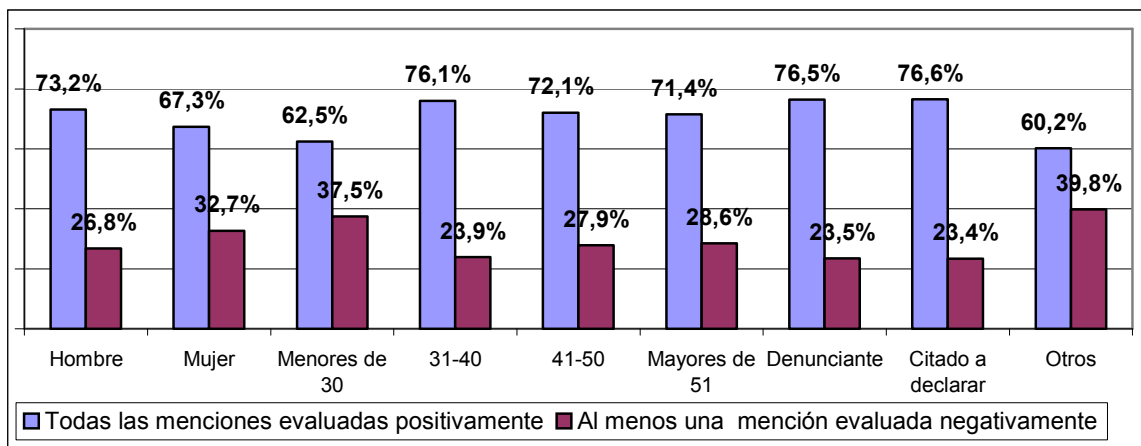
Gráfico N° 27



A diferencia de las otras zonas geográficas, la Región Metropolitana es la única que muestra el indicador de calidad global (70,6%) al mismo nivel que el indicador a nivel nacional (70,5%). De esta forma se concluye, que, al igual que en el país, en la Región Metropolitana una de cada tres personas que asisten a las unidades de la Policía de Investigaciones evalúa en forma negativa al menos una de las preguntas formuladas en este estudio.

b. Indicador de calidad global según sexo, grupos de edad y motivo de la visita (%)

Gráfico N° 28

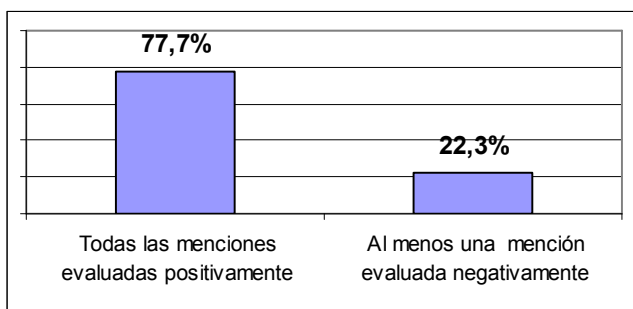


Al analizar estas cifras se observa que, entre hombres y mujeres, son estas últimas quienes evalúan más críticamente la calidad de servicio (32,7%). Entre los grupos de edad, se puede percibir una tendencia negativa más acentuada en aquellas personas menores de 30 años (37,5%). Al observar el indicador de acuerdo a los motivos de visita llama la atención que sean aquellas personas que asisten por “otros motivos” quienes más evalúan en forma negativa al menos una de las menciones del indicador (39,8%).

2.2. Servicio brindado

a. Indicador de calidad de *servicio brindado* Región Metropolitana

Gráfico N° 29



En términos generales este indicador (en su aspecto positivo (77,7%) y negativo (22,3%)) se muestra levemente diferenciado del indicador a nivel nacional, en el cual la evaluación positiva llega al 76,8% y la evaluación negativa de al menos una mención del indicador llega al 22,2%.

b. Indicador de servicio brindado según sexo, grupo de edad y motivo de la visita (%)

Tabla N° 19

% resp. col.

	Sexo		Grupos de Edad				Motivo visita			Total
	Hombre	Mujer	Menores de 30	31-40	41-50	Mayores de 51	Denunciante	Citado a declarar	Otros	
1.- ¿Cómo evaluaría Ud. la atención que recibió en este cuartel de la Policía de Investigaciones?	3,4%	13,1%	8,3%	5,6%	8,2%	8,2%	4,4%	5,3%	11,8%	7,5%
4.- ¿Cómo encuentra el aseo y presentación de esta Unidad o cuartel de Investigaciones?	3,4%	3,7%	4,2%	4,2%	3,3%	2,0%	1,5%	1,1%	7,5%	3,5%
6.- ¿La atención brindada por los detectives fue rápida?	7,4%	11,2%	13,9%	8,5%	8,2%	4,1%	2,9%	8,5%	14,0%	9,0%
8.- ¿El trato que le han brindado los detectives fue amable y/o acogedor?	5,4%	4,7%	8,3%	2,8%	4,9%	4,1%	2,9%	3,2%	8,6%	5,1%
10.- ¿La información y orientación brindada por los detectives fue clara?	12,1%	10,3%	15,3%	7,0%	14,8%	8,2%	10,3%	6,4%	17,2%	11,4%
Al menos una mención evaluada negativamente	20,8%	24,3%	29,2%	16,9%	23,0%	20,4%	16,2%	17,0%	32,3%	22,4%
Todas las menciones evaluadas positivamente	79,2%	75,7%	70,8%	83,1%	77,0%	79,6%	83,8%	83,0%	67,7%	77,6%
Total	149	107	72	71	61	49	68	94	93	255

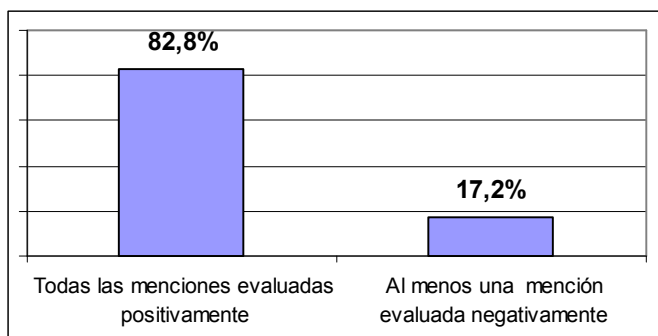
A diferencia de lo observado en otras zonas geográficas, en la Región Metropolitana el aspecto que aparece más débil al interior de este indicador dice relación con la pregunta N° 10 (“si la información y orientación dada por los detectives fue clara”). En este sentido, quienes evalúan críticamente este aspecto son principalmente hombres (12,1%), las personas menores de 30 años (15,3%) y aquellas personas que se acercan a las unidades de investigaciones “por otros motivos” (17,2%).

En otro ámbito, después de la positiva evaluación sobre el aseo y presentación en las unidades que refleja la pregunta 4 (3,5%), el otro aspecto que aparece evaluado en forma positiva es el referido a la “atención que recibió en el cuartel de la Policía”, en donde sólo un 7,5% de las personas evaluó en forma negativa este aspecto.

2.3. Calidad de atención

a. Indicador de calidad de *atención* Región Metropolitana

Gráfico N° 30



La evaluación positiva del indicador de atención para la Región Metropolitana (82,8%) tiende a estar levemente por debajo de la evaluación respecto al indicador nacional para la misma variable (84,1%).

De esta forma se observa que sólo un 12,2% de las personas evaluaron en forma negativa al menos una de las preguntas que componen el indicador

b. Indicador de atención según sexo, grupo de edad y motivo de la visita (%)

Tabla N° 20

% resp. col.	Sexo		Grupos de Edad				Motivo visita			Total
	Hombre	Mujer	Menores de 30	31-40	41-50	Mayores de 51	Motivo visita			
							Denunciante	Citado a declarar	Otros	
7.- ¿Se sintió seguro y/o confiado al plantear su problema al oficial?	6,7%	8,4%	11,1%	5,6%	4,9%	8,2%	7,4%	2,1%	12,9%	7,5%
9.- ¿La atención brindada por los detectives fue óptima?	10,7%	8,4%	12,5%	9,9%	8,2%	8,2%	10,3%	5,3%	14,0%	9,8%
11.- ¿Quedó conforme con la actuación de la Policía de Investigaciones en relación a su trámite?	10,7%	14,0%	19,4%	9,9%	6,6%	12,2%	13,2%	8,5%	15,1%	12,2%
Al menos una mención evaluada negativamente	16,1%	18,7%	23,6%	15,5%	11,5%	18,4%	19,1%	10,6%	22,6%	17,3%
Todas las menciones evaluadas positivamente	83,9%	81,3%	76,4%	84,5%	88,5%	81,6%	80,9%	89,4%	77,4%	82,7%
Total	149	107	72	71	61	49	68	94	93	255

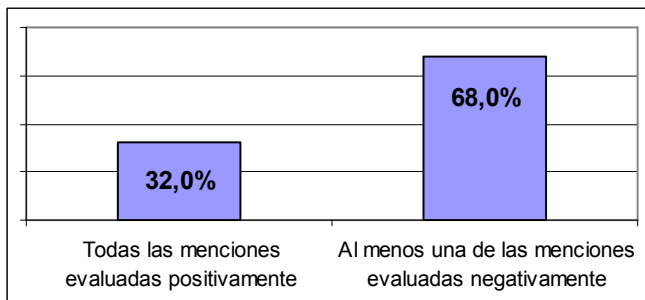
Si bien es cierto que el indicador señala una muy buena evaluación, vale la pena destacar que el aspecto menos valorado positivamente es aquel que, al igual que en el resto del país, se refiere a la pregunta N°11: “¿Quedó conforme con la actuación de la Policía de Investigaciones en relación a su trámite?”. Es este aspecto, son las mujeres quienes se

muestran más críticas (14%); de acuerdo a los grupos de edad destacan por su tendencia a una perspectiva negativa las personas menores de 30 años (19,4%) y aquellas mayores de 51 años (12,2%). Por último, según los motivos de visita a las unidades, las personas denunciantes (13,2%) y las personas que asisten por “otros motivos” (15,1%) son quienes evalúan más críticamente este aspecto.

2.4. Desempeño

a. Indicador de desempeño Región Metropolitana

Gráfico N° 31



De acuerdo al indicador de desempeño en su aspecto negativo a nivel país (58,9%), la Región Metropolitana aparece con una evaluación negativa superior (60%). De esta forma, la interpretación del gráfico nos dice que sólo un 32% de las personas han evaluado positivamente todas las preguntas del indicador.

b. Indicador de atención según sexo, grupo de edad y motivo de la visita (%)

Tabla N° 21

% resp. col.	Sexo		Grupos de Edad				Motivo visita			Total
	Hombre	Mujer	Menores de 30	31-40	41-50	Mayores de 51	Denunciante	Citado a declarar	Otros	
2.- ¿En general, cómo evalúa usted el desempeño de la Policía de Investigaciones?	25,5%	22,4%	29,2%	23,9%	24,6%	18,4%	19,1%	24,5%	28,0%	24,3%
3.- ¿Considera Ud. que la presencia de la Policía de Investigaciones en su barrio es...?	59,1%	57,9%	56,9%	59,2%	62,3%	55,1%	55,9%	58,5%	60,2%	58,4%
5.- ¿Cree Ud. que los detectives resolverán el caso o problema por el cual Ud. concurrió a esta Unidad Policial?	19,5%	13,1%	18,1%	19,7%	9,8%	20,4%	20,6%	8,5%	22,6%	16,9%
Al menos una mención evaluada negativamente	69,1%	66,4%	66,7%	74,6%	67,2%	61,2%	64,7%	67,0%	71,0%	67,8%
Todas las menciones evaluadas positivamente	30,9%	33,6%	33,3%	25,4%	32,8%	38,8%	35,3%	33,0%	29,0%	32,2%
Total	149	107	72	71	61	49	68	94	93	255

Siguiendo la tónica a nivel nacional, el factor que influye en la alta evaluación negativa de este indicador es, sin duda, la percepción de las personas respecto de la “presencia de la policía en el barrio”, lo que nos indica que un 58% de las personas evalúan en forma negativa esta pregunta.

Al mirar los componentes de este indicador resulta especialmente importante el analizar las respuestas de las personas en relación a la pregunta N°5: ¿Cree usted que los detectives resolverán el caso o problema por el cual Ud, concurrió a esta unidad policial?. En este sentido se observa que dentro de la variable sexo, son los hombres quienes se muestran mas escépticos al respecto (19.5%). De acuerdo a los rangos de edad los mayores niveles de evaluación crítica se registran en los segmentos de edad menores de 30 años (18,1%) y de entre 31 y 40 años (19,7%). Finalmente, cuando se observa el indicador de acuerdo al motivo de visita, se aprecia que son los denunciantes quienes manifiestan un menor grado de confianza en la resolución del problema por parte de la Policía (20,6%).

RESUMEN EJECUTIVO

La Policía de Investigaciones de Chile, a través del Centro de Investigación y Desarrollo Policial (CIDEPOL), elaboró este estudio con el objetivo de conocer la percepción de las personas que concurren a las unidades policiales, respecto de la calidad del servicio que les brinda la policía.

De esta forma, durante cinco días del mes de abril se aplicó un total de 1.340 encuestas, a través de encuestadores externos (Corporación F.P.P. Sur), en 22 unidades policiales abarcando las trece regiones del país.

Del total de encuestas realizadas (1.340), un 53,2% de los consultantes corresponde a hombres, y un 46,8% a mujeres. En relación a los grupos de edad se observa que un 59,3% corresponden a menores de 40 años de edad. Finalmente, el mayor número de personas encuestadas corresponde a personas que concurren a las unidades policiales por “otros motivos” (52%), de esta forma, casi la mitad de la muestra está compuesta por personas citadas a declarar (23,3%) y denunciantes (24,7%).

La medición de la calidad de servicio se realizó mediante la construcción de un indicador de “calidad global” y tres indicadores para medir la percepción sobre aspectos parciales de la función y servicio que entrega la policía: servicio brindado, indicador de atención e indicador de desempeño.

Resultados

Indicador de calidad global: De acuerdo a este indicador, la evaluación positiva a nivel nacional fue de 70,5 %. Destacando la percepción del público femenino (68,5%) y aquellas personas con menos de 30 años (66,6%) como las que registran los menores porcentajes de evaluación positiva.

Al observar el comportamiento de este indicador según zonas geográficas, se puede observar que la Zona Central es la que concentra el mayor porcentaje de evaluación positiva: 77,5%. Luego, se ubica la Región Metropolitana (70,7%), la Zona Sur (66,3%) y, finalmente la, Zona Norte con una evaluación positiva de 66,1%.

Servicio brindado: Atención otorgada, aseo y presentación de la unidad, rapidez en la atención, trato, claridad de la información entregada.

A nivel nacional, la calidad de servicio brindado alcanzó un 76,8% de evaluación positiva. En términos globales destaca la alta evaluación positiva registrada por las personas mayores de 51 años (81,9%); por otra parte, son las mujeres y los menores de 30 años quienes tienden a evaluar más críticamente este aspecto, registrando un 75,4% y 73,3% de evaluación positiva respectivamente. Al observar el indicador de acuerdo a zona geográfica, éste en general muestra resultados positivos, destacando la Zona Central con un 82,6% de evaluación positiva.

Atención: En relación a la capacidad de generación de seguridad, confianza o conformidad frente al motivo por el cual la persona se acerca a una unidad.

El ámbito mejor evaluado del concepto de calidad de servicio fue, sin dudas, la noción de calidad de atención a las personas por parte de los funcionarios de la Policía de Investigaciones. La evaluación positiva a nivel nacional fue de un 84,1%. No obstante, se sigue apreciando la tendencia de que las evaluaciones positivas tienen a disminuir en el segmento de mujeres y en el segmento de aquellas personas menores de 31 años, donde los porcentajes alcanzan a 83,3% y 81,1% de evaluación positiva respectivamente. De acuerdo a las zonas geográficas, todas presentan sobre el 80% de evaluación positiva

Desempeño: Percepción de la presencia policial, en general, y en el contexto local.

Como una forma de obtener algún tipo de información respecto de la imagen de la Policía en el contexto local, este estudio contempló la formulación de preguntas bajo este propósito en relación a “cómo se evalúa el desempeño de la Policía” y “cómo se evalúa la presencia de la Policía en el barrio. Es necesario precisar que, dado el carácter de la

información que estas variables recogen, estas dimensiones no forman parte de los aspectos considerados para la construcción de los indicadores señalados anteriormente.

Los resultados a nivel nacional nos indican que sólo un 41,1% de las personas evaluó en forma positiva el “desempeño” de la Policía. La evaluación más crítica se concentra principalmente en relación a la pregunta sobre la evaluación de la presencia de la Policía en el barrio. Si bien es cierto existe un convencimiento respecto a que ésta no es la principal función de la Policía, de igual forma es útil obtener algún grado de percepción respecto como es vista la Institución en lo cotidiano.

Llama la atención que el comportamiento de este indicador es diferente a lo sucedido con los otros indicadores por zona geográfica. La zona que arroja una mayor evaluación positiva es la Región Metropolitana (68%) y la Zona Norte con un 59,5% de evaluación positiva. En este sentido, es posible establecer la hipótesis que la acción policial tiende a poseer mayor visibilidad en estas zonas, en donde confluyen una serie de factores asociados, por ejemplo, a una mayor exposición en los medios de comunicación y el protagonismo de la Institución en fenómenos asociados al control y tráfico de drogas.

ANEXOS

N° de encuestados por unidad

Válidos		N° de encuestados	Porcentaje válido
	Iquique	50	3,7
	Atica	68	5,1
	Antofagasta	70	5,2
	Calama	62	4,6
	Copiapó	78	5,8
	Coquimbo	52	3,9
	Valparaíso	59	4,4
	San Antonio	13	1,0
	Rancagua	79	5,9
	Talca	50	3,7
	Curicó	61	4,6
	Concepción	60	4,5
	Chillán	87	6,5
	Temuco	50	3,7
	P. Montt	82	6,1
	Valdivia	51	3,8
	Colchayque	44	3,3
	P. Arenas	63	4,7
	Santiago	134	10,0
	San Ramón	38	2,8
	Maipú	43	3,2
	La Florida	45	3,4
	Total	1339	100,0
Perdidos	Sistema	1	
Total		1340	

N° de encuestados por Región

Válidos		N° de encuestados	Porcentaje válido
	I Región	118	8,8
	II Región	132	9,9
	III Región	78	5,8
	IV Región	52	3,9
	V Región	72	5,4
	VI Región	79	5,9
	VII Región	111	8,3
	VIII Región	147	11,0
	IX Región	50	3,7
	X Región	133	9,9
	XI Región	44	3,3
	XII Región	63	4,7
	R. M.	260	19,4
	Total	1339	100,0
Perdidos	Sistema	1	
Total		1340	

% fila

	Indicador de Calidad global				Servicio brindado				Atención				Desempeño			
	Todas las menciones evaluadas positivamente	Al menos una mención evaluada positivamente	Todas las menciones evaluadas positivamente	Al menos una mención evaluada positivamente	Todas las menciones evaluadas positivamente	Al menos una mención evaluada positivamente	Todas las menciones evaluadas positivamente	Al menos una mención evaluada positivamente	Todas las menciones evaluadas positivamente	Al menos una mención evaluada positivamente	Todas las menciones evaluadas positivamente	Al menos una mención evaluada positivamente	Todas las menciones evaluadas positivamente	Al menos una mención evaluada positivamente	Todas las menciones evaluadas positivamente	Al menos una mención evaluada positivamente
I Región	65,3%	34,7%	68,6%	31,4%	80,5%	19,5%	80,5%	19,5%	36,4%	63,6%						
II Región	62,1%	37,9%	70,5%	29,5%	82,6%	17,4%	82,6%	17,4%	39,4%	60,6%						
III Región	61,5%	38,5%	66,7%	33,3%	85,7%	14,3%	85,7%	14,3%	25,6%	74,4%						
IV Región	82,7%	17,3%	88,5%	11,5%	88,5%	11,5%	88,5%	11,5%	73,1%	26,9%						
V Región	72,2%	27,8%	79,2%	20,8%	88,9%	11,1%	88,9%	11,1%	52,8%	47,2%						
VI Región	81,0%	19,0%	82,3%	17,7%	92,4%	7,6%	92,4%	7,6%	38,0%	62,0%						
VII Región	64,0%	36,0%	69,4%	30,6%	74,8%	25,2%	74,8%	25,2%	32,4%	67,6%						
VIII Región	89,1%	10,9%	94,6%	5,4%	93,2%	6,8%	93,2%	6,8%	54,4%	45,6%						
IX Región	62,0%	38,0%	64,0%	36,0%	88,0%	12,0%	88,0%	12,0%	30,0%	70,0%						
X Región	55,6%	44,4%	66,2%	33,8%	72,5%	27,5%	72,5%	27,5%	54,1%	45,9%						
XI Región	84,1%	15,9%	93,2%	6,8%	88,6%	11,4%	88,6%	11,4%	40,9%	59,1%						
XII Región	79,4%	20,6%	87,3%	12,7%	90,5%	9,5%	90,5%	9,5%	39,7%	60,3%						
R. M.	70,8%	29,2%	77,7%	22,3%	83,1%	16,9%	83,1%	16,9%	31,9%	68,1%						

