

Medición de la Función de Garantía en el Nuevo Sistema Procesal Penal

*Juzgados de Garantía
La Serena, Coquimbo, Temuco*

Mayo - 2002



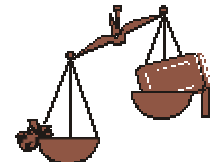
Mediciones Realizadas

Las mediciones efectuadas en los juzgados de garantía de La Serena, Coquimbo y Temuco fueron las siguientes:

- Encuestas de Calidad de Servicio
- Encuestas de Percepción Interna del Personal

Resultados Encuestas de Calidad de Servicio

Atención a Público



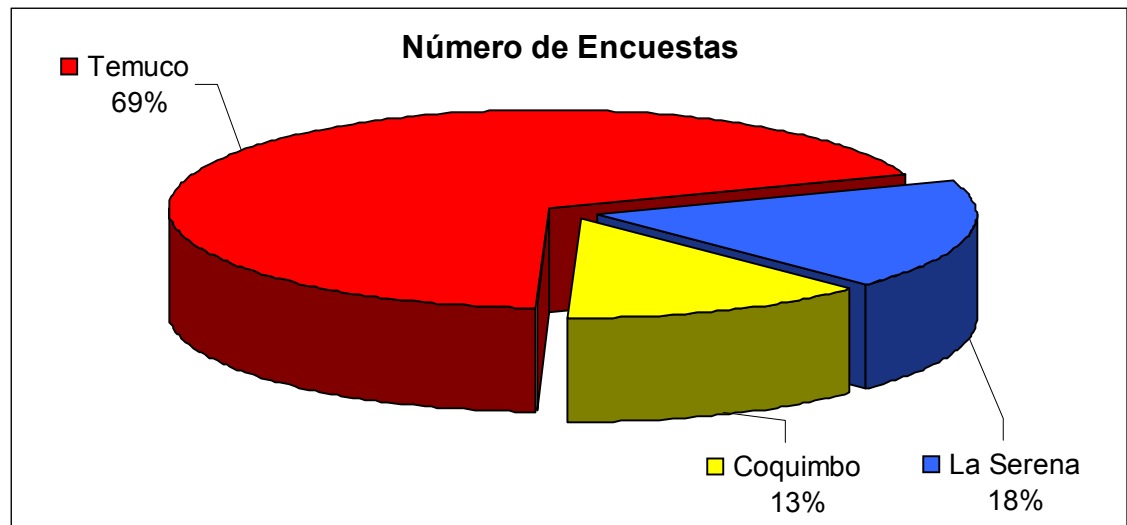
Variables Consideradas

- Actividad del encuestado
- Motivo de su presencia en el tribunal
- Calificación respecto a la atención que se le prestó, en cuanto a: transparencia, prontitud, cortesía, eficacia, e información
- Calificación del tiempo que tuvo que esperar
- Calificación global de la calidad de la atención
- Otros aspectos:
 - Indicar ayudas excepcionales recibidas
 - Para aquellos con experiencia en el sistema inquisitivo, establecer un juicio comparativo entre ambos sistemas
 - Solicitud de sugerencias

Resultados de Encuestas de Calidad de Servicio

- Fecha de aplicación de las encuestas
 - Temuco: 18 al 28 de Marzo del 2002
 - La Serena: 3 Abril al 19 de Abril del 2002
 - Coquimbo: 3 Abril al 3 de Mayo del 2002

- Distribución Encuestas por Tribunal



Resultados de Encuestas de Calidad de Servicio

● Distribución Encuestas

– Actividad del Encuestado

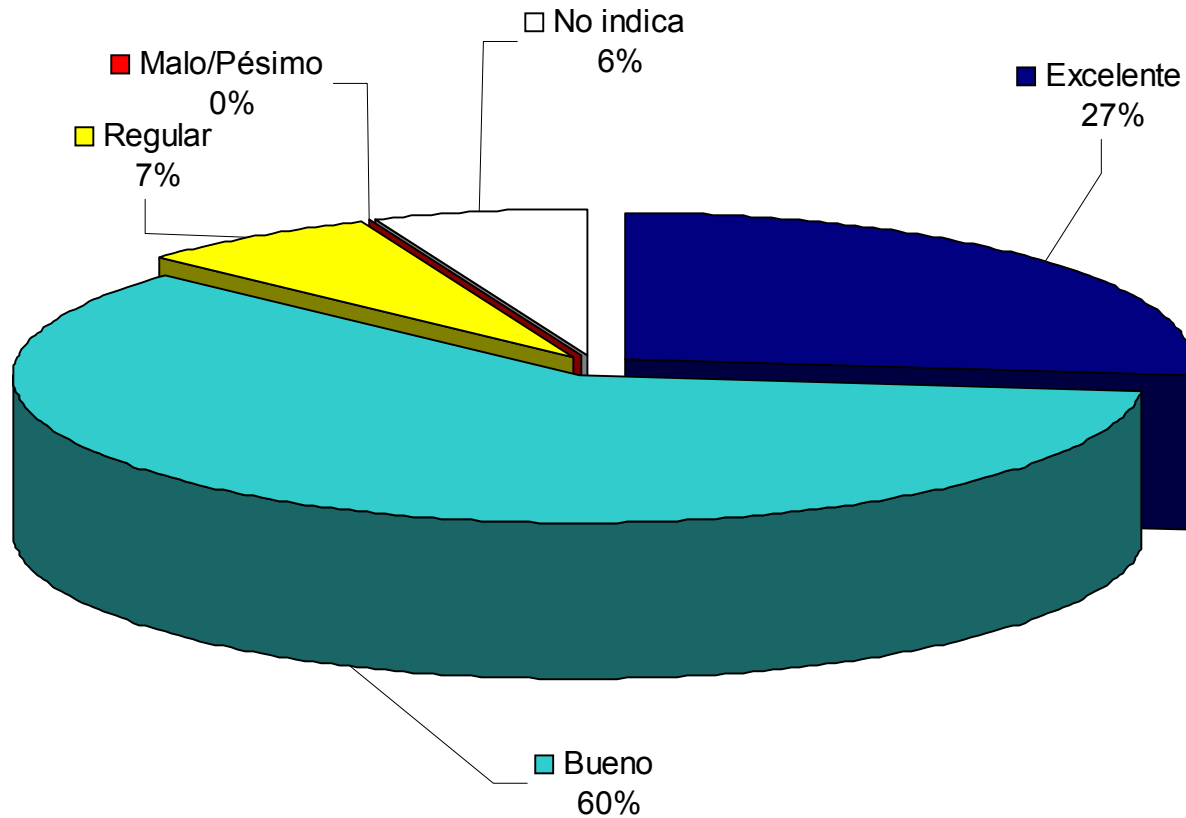
Actividad del Encuestado	Número de Respuestas	Porcentaje
Ministerio Público (Fiscal, asistente)	12	10%
Defensoría Penal Pública (abogado, asistente)	12	10%
Abogado privado de una de las partes (procurador, secretaria)	22	19%
Testigo	9	8%
Perito	1	1%
Parte (imputado, víctima, etc.)	5	4%
Observador	31	27%
Otro	24	21%
Total	116	100%

– Motivo de Visita

Motivo de Visita	Número de Respuestas	Porcentaje
Consulta de resoluciones	24	21%
Observar	21	18%
Presentar querellas y escritos	13	11%
Consulta de estado y/o rol de causas	15	13%
Participar en Audiencia	46	40%
Otro	24	21%

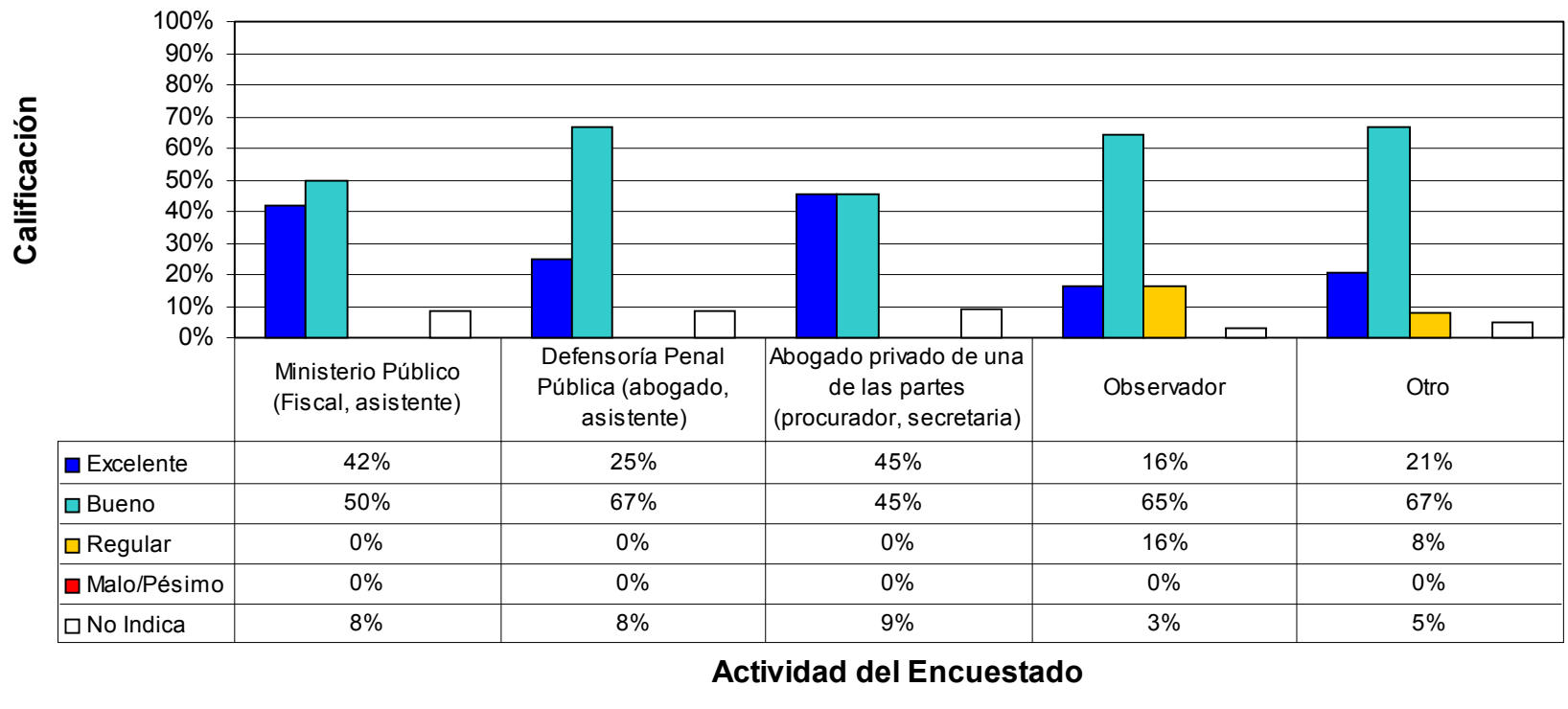
Resultados de Encuestas de Calidad de Servicio

Calificación General del Servicio (año 2002)

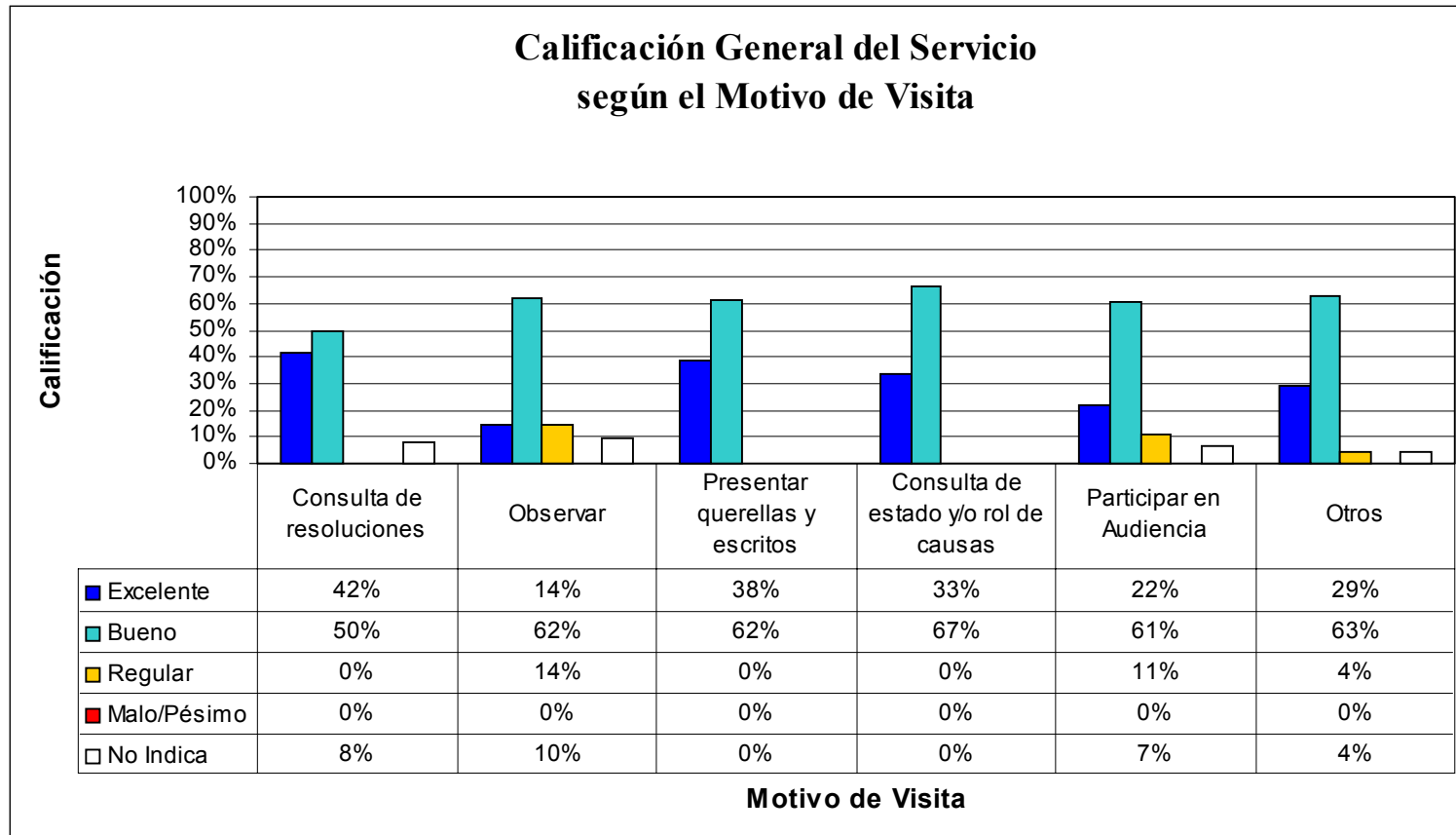


Resultados de Encuestas de Calidad de Servicio

Calificación General del Servicio según la Actividad del Encuestado

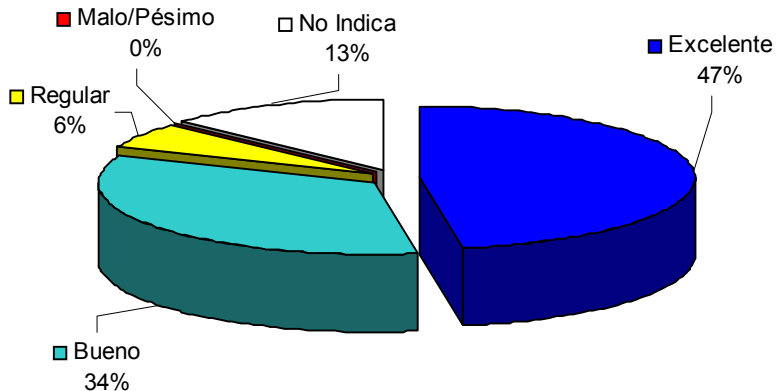


Resultados de Encuestas de Calidad de Servicio

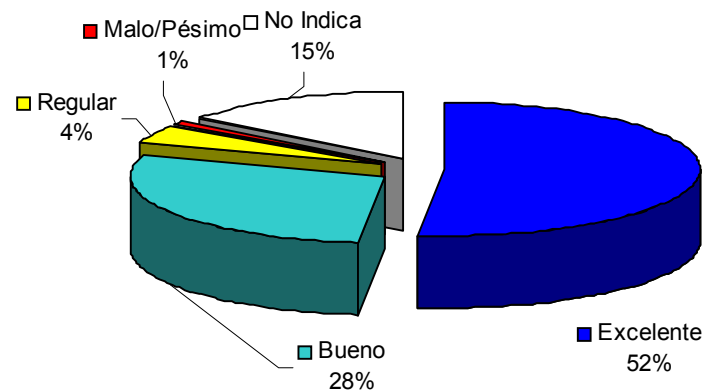


Calificación respecto de la atención que se le prestó en el juzgado

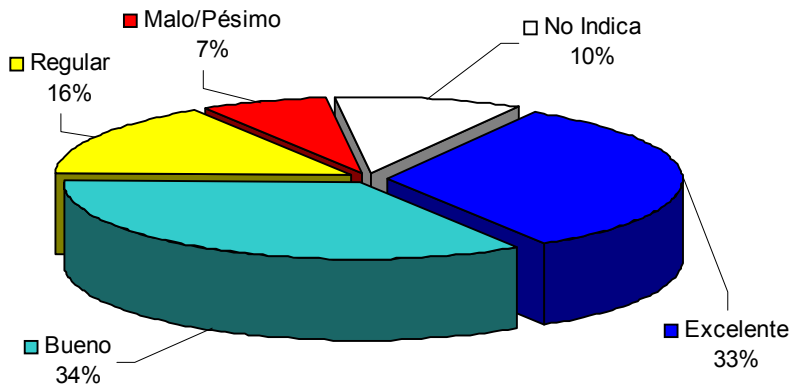
Transparencia



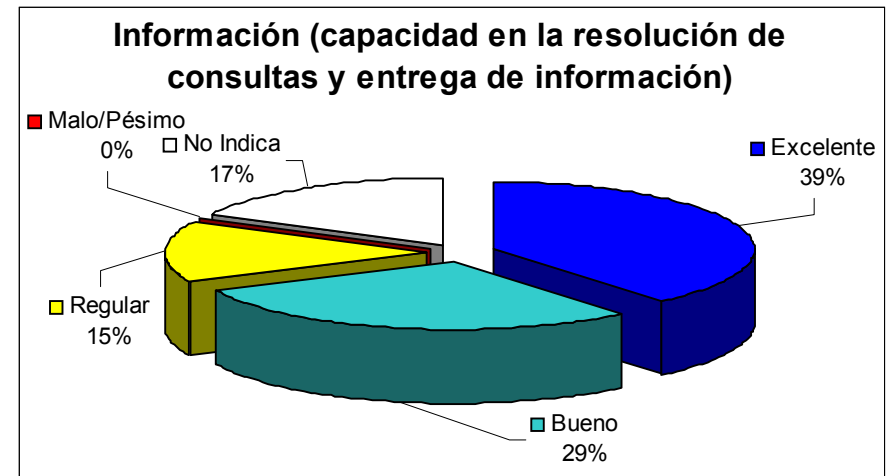
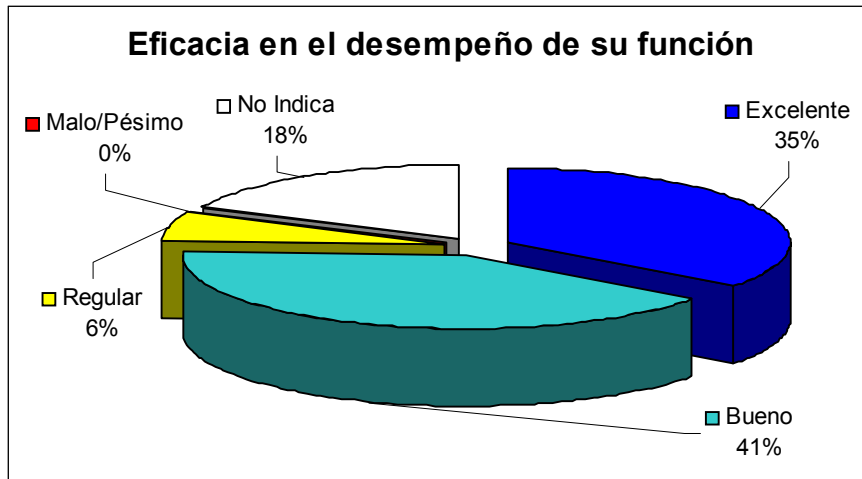
Cortesía



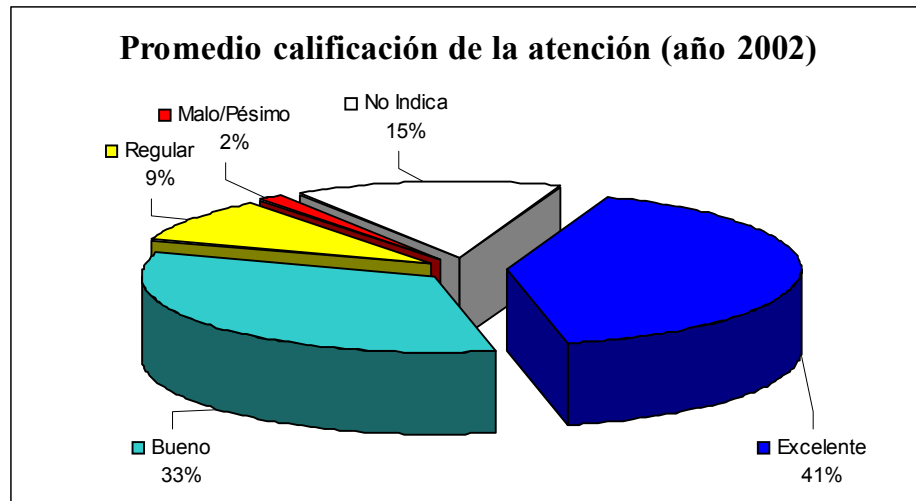
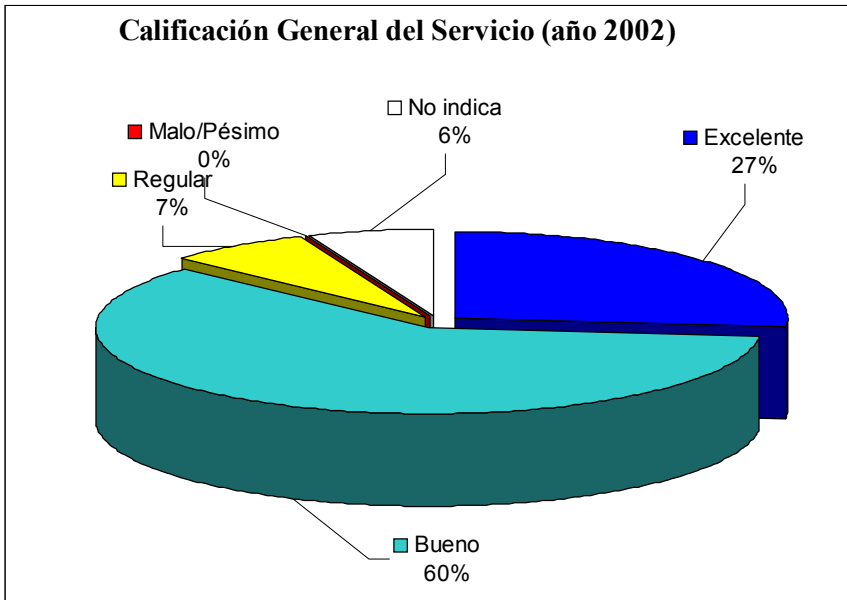
Prontitud o puntualidad



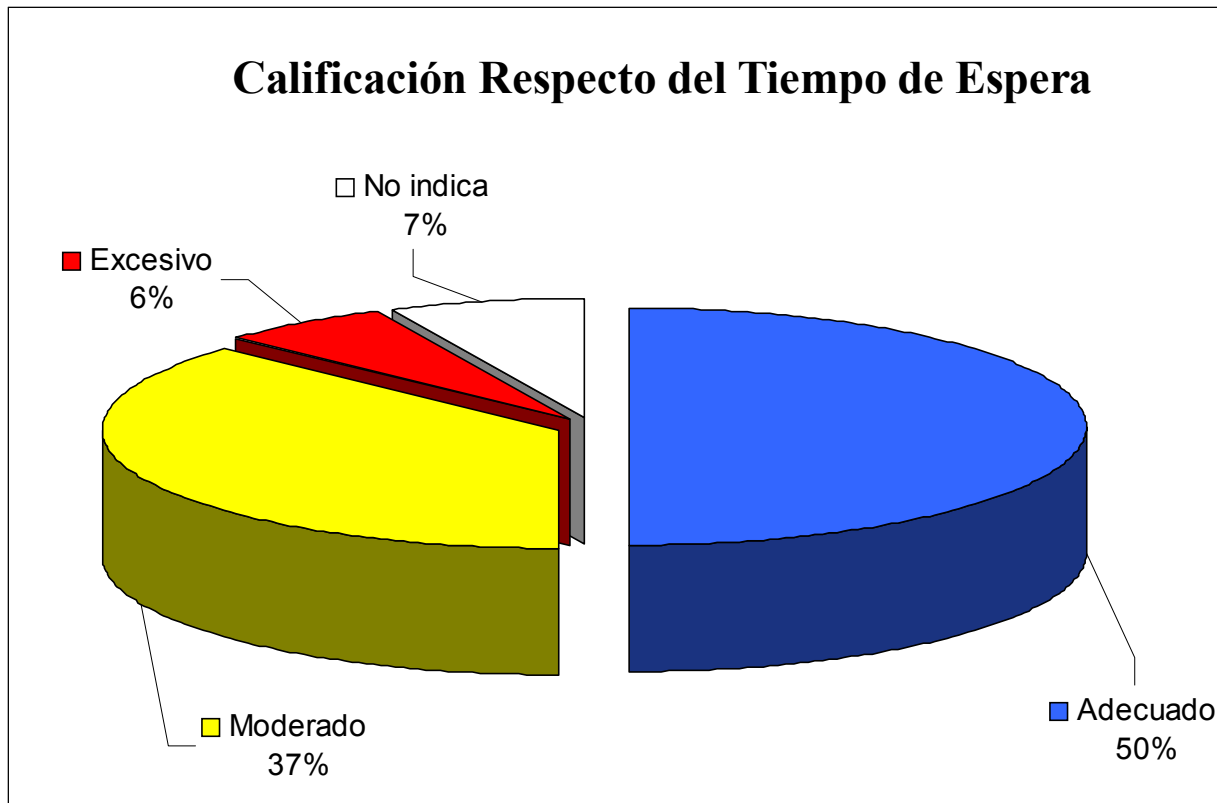
Calificación respecto de la atención que se le prestó en el juzgado



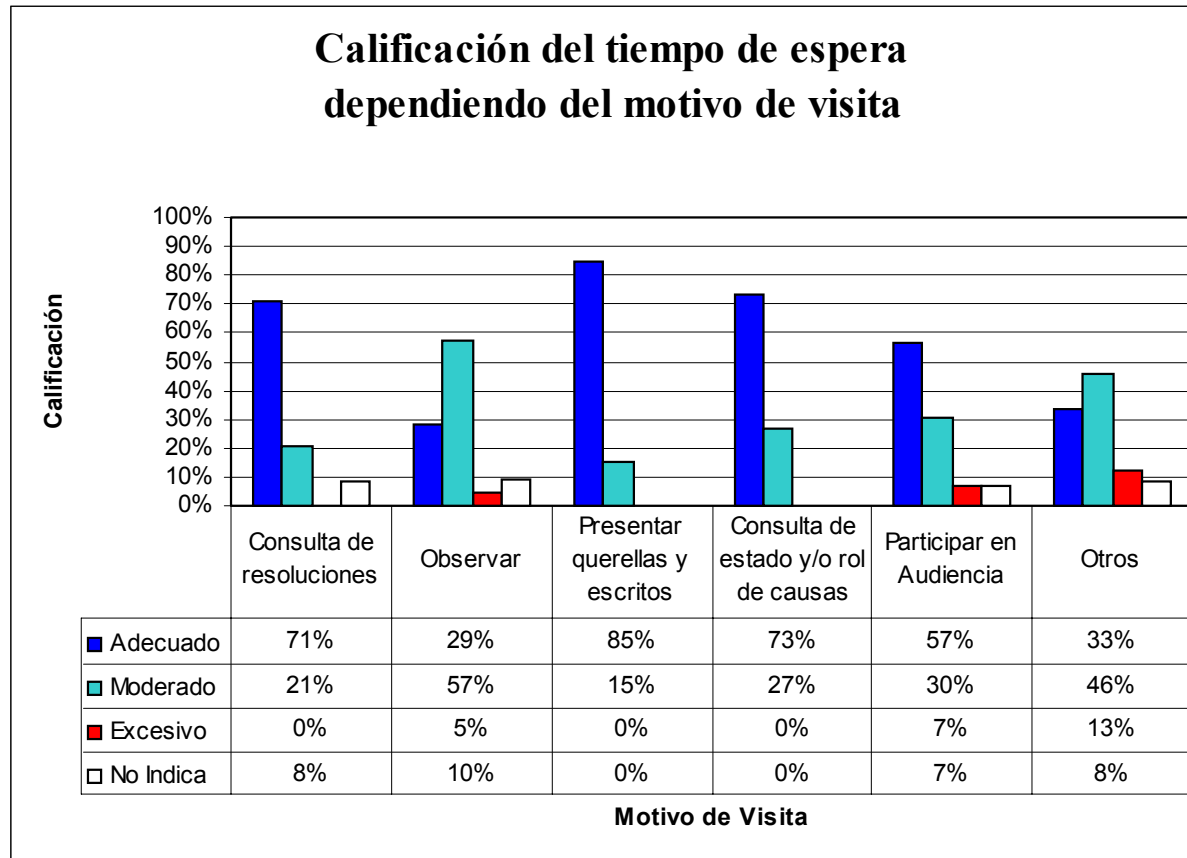
Comparación entre Calificación General y Promedio de Calificaciones de Atención (2002)



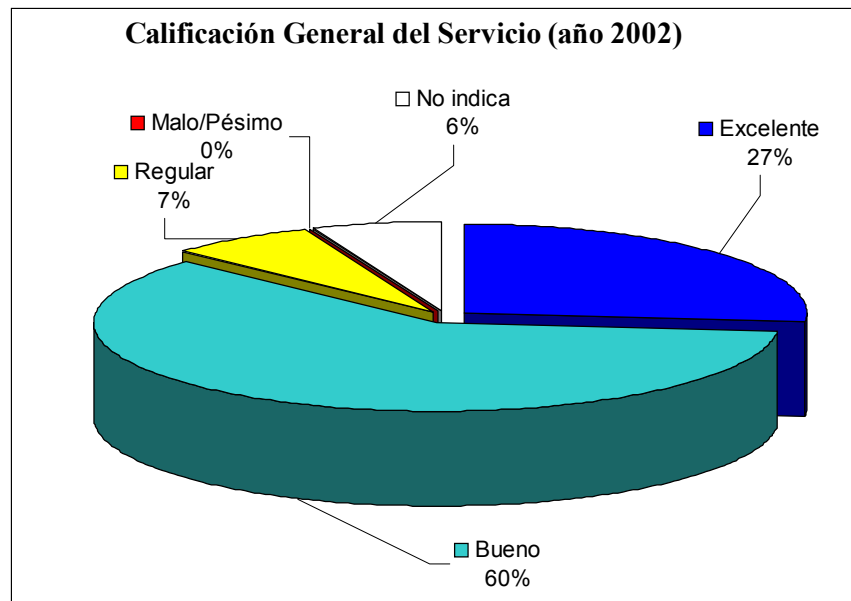
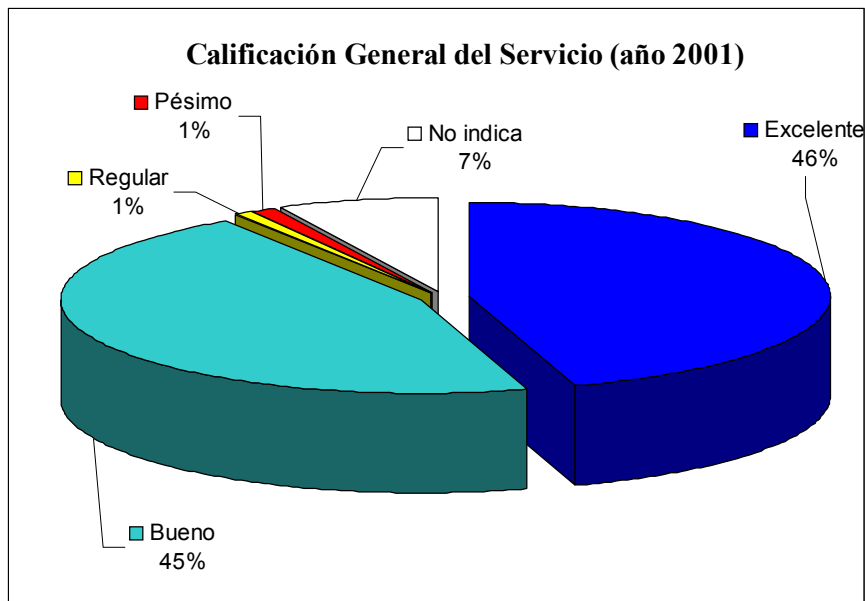
Resultados de Encuestas de Calidad de Servicio



Resultados de Encuestas de Calidad de Servicio

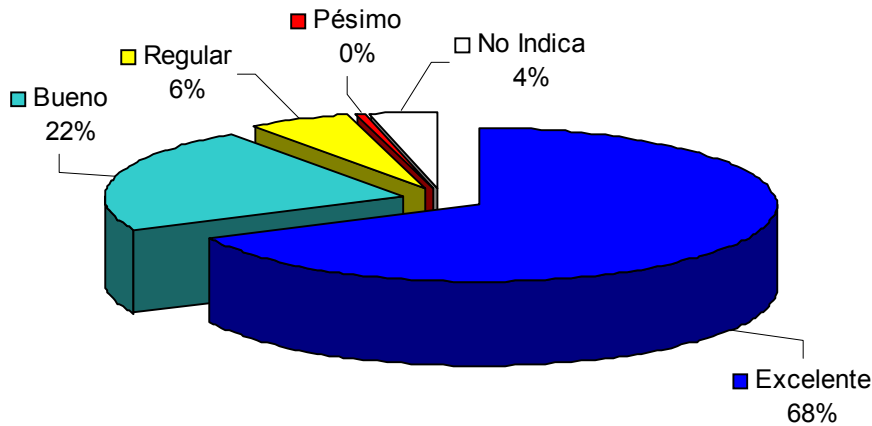


Comparación entre las Calificaciones Generales de los años 2001 y 2002



Comparación entre el Promedio de Calificaciones de Atención de los años 2001 y 2002

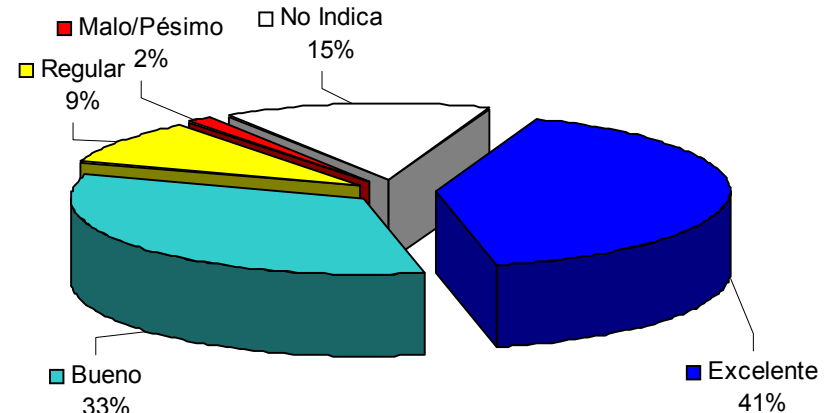
Promedio calificación de la atención (año 2001)



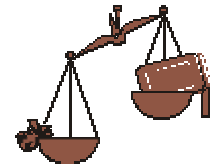
74%



Promedio calificación de la atención (año 2002)



Resultados de Encuestas de Percepción Interna

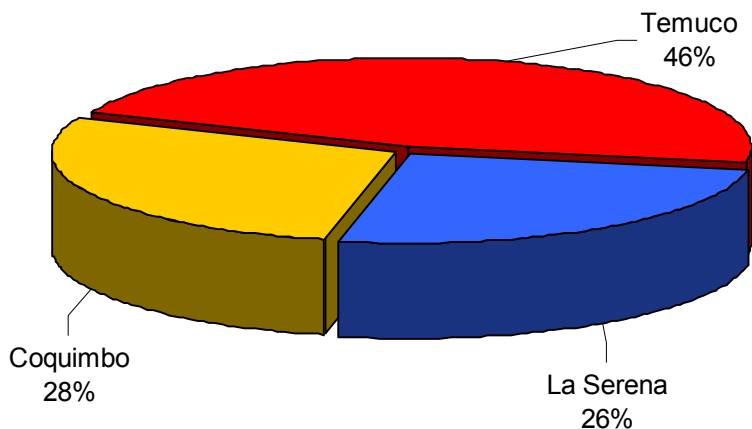


Estructura de la Encuesta

- **Sección general**, donde todos los encuestados evalúan un conjunto de variables
- **Sección especial**, para que funcionarios antiguos de tribunales realicen un juicio comparativo de un conjunto de variables
- **Sección con preguntas específicas**, a ser contestadas por jueces, administradores y encargados de sala.

Resultados Encuestas de Percepción Interna

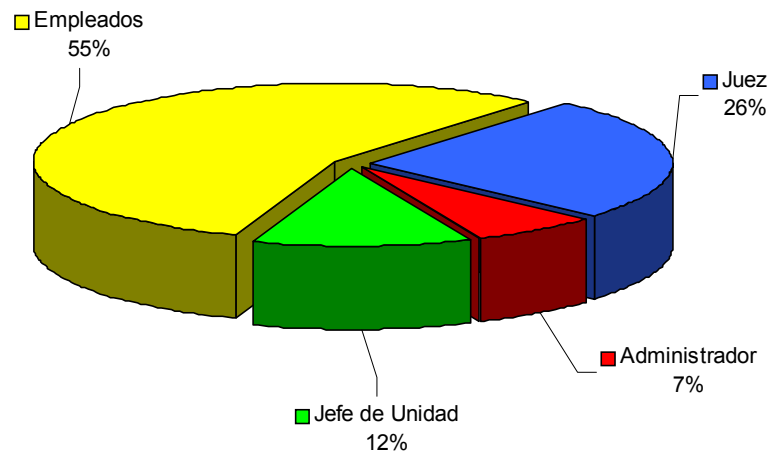
Distribución de Encuestas por Tribunal



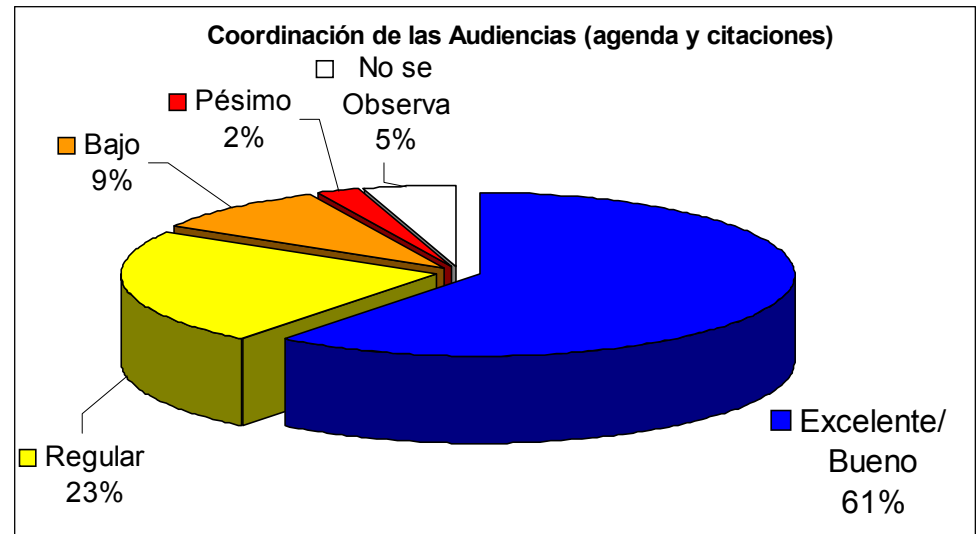
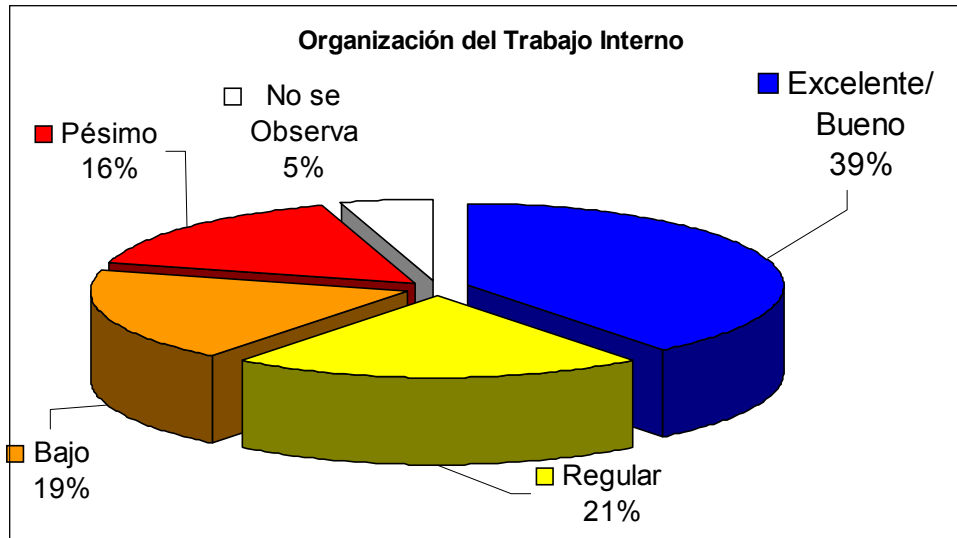
Tribunal	Nº Encuestas
La Serena	11
Coquimbo	12
Temuco	20
Total	43

Cargo del Encuestado	Número de Respuestas
Juez	11
Administrador	3
Jefe de Unidad	5
Empleados	24
Total	43

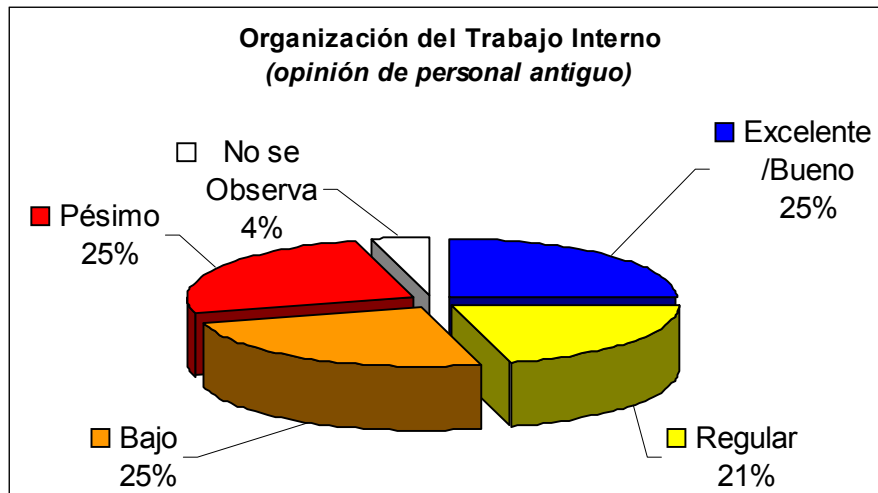
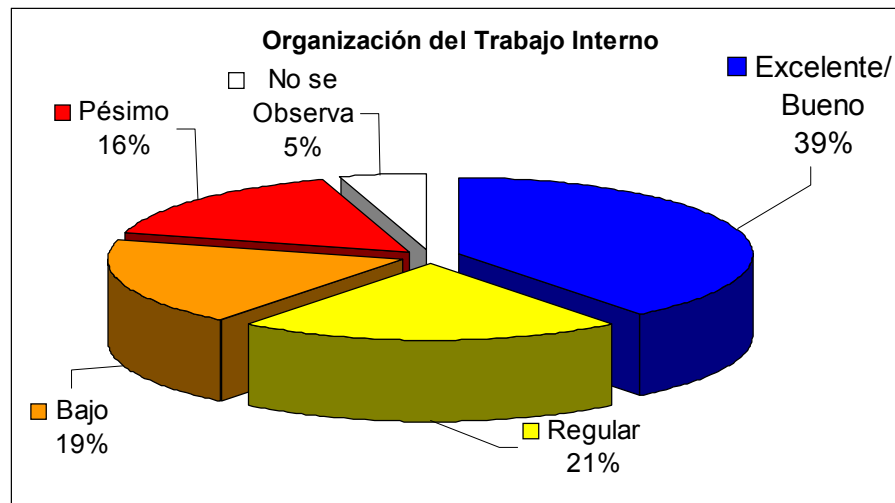
Distribución de Encuestas Según Cargo del Encuestado



Variables Evaluadas: Operación del Juzgado

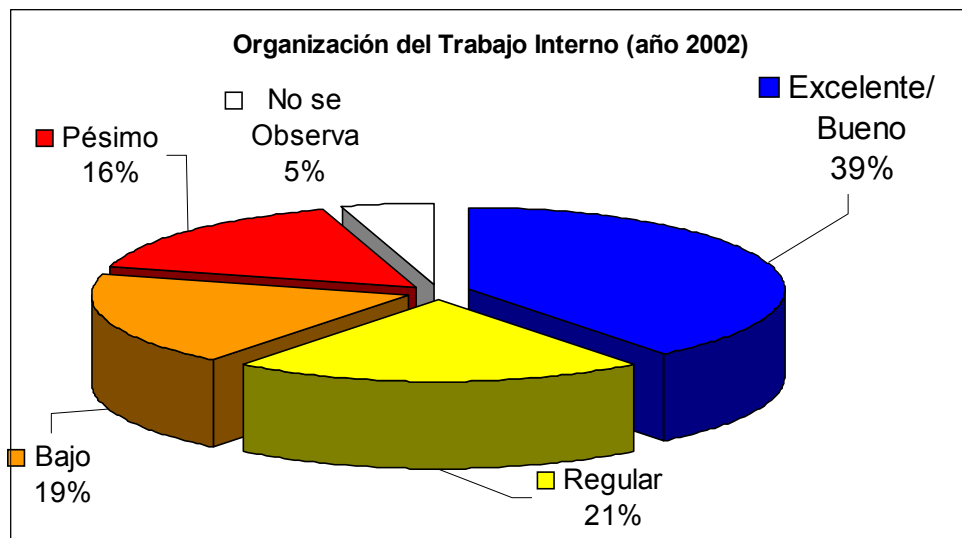
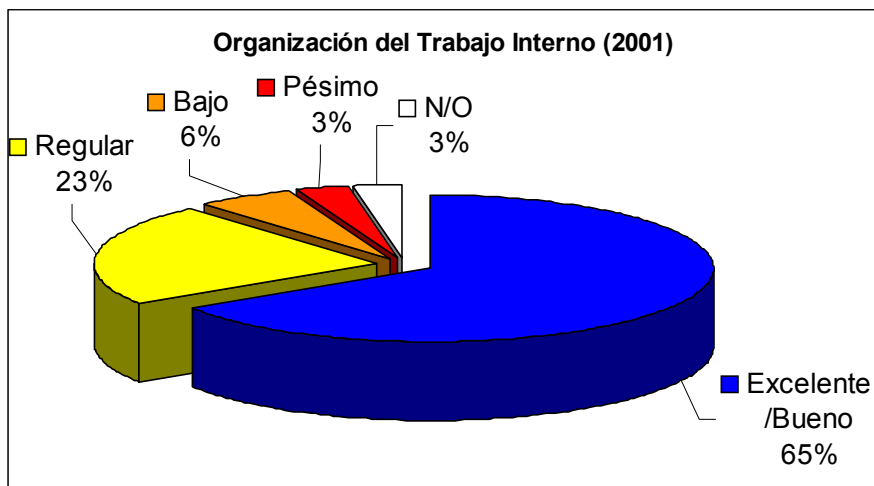


Variables Evaluadas: Operación del Juzgado



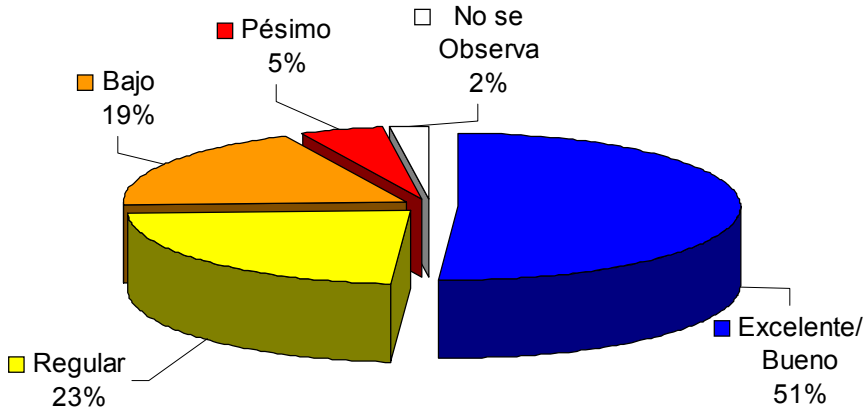
Variables Evaluadas: Operación del Juzgado

Comparación año 2001 versus 2002

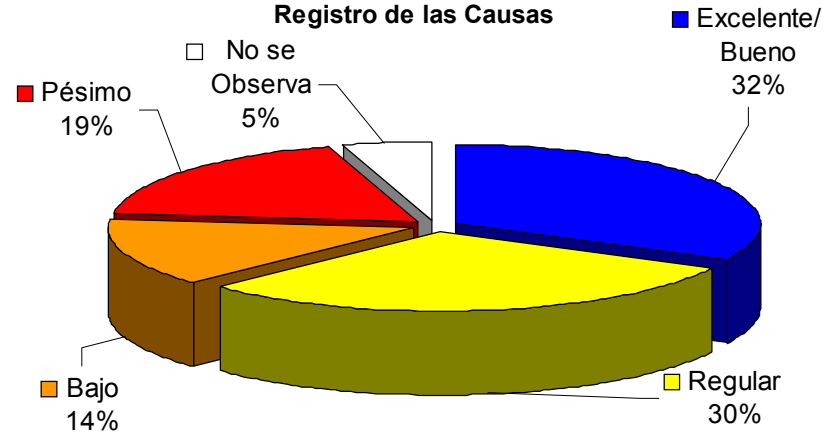


Variables Evaluadas: Apoyo Tecnológico

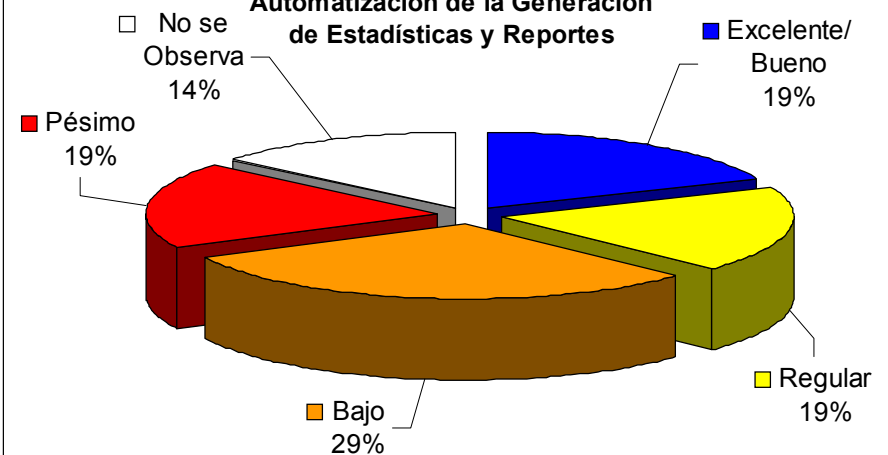
Apoyo Tecnológico en Labores Cotidianas del Tribunal



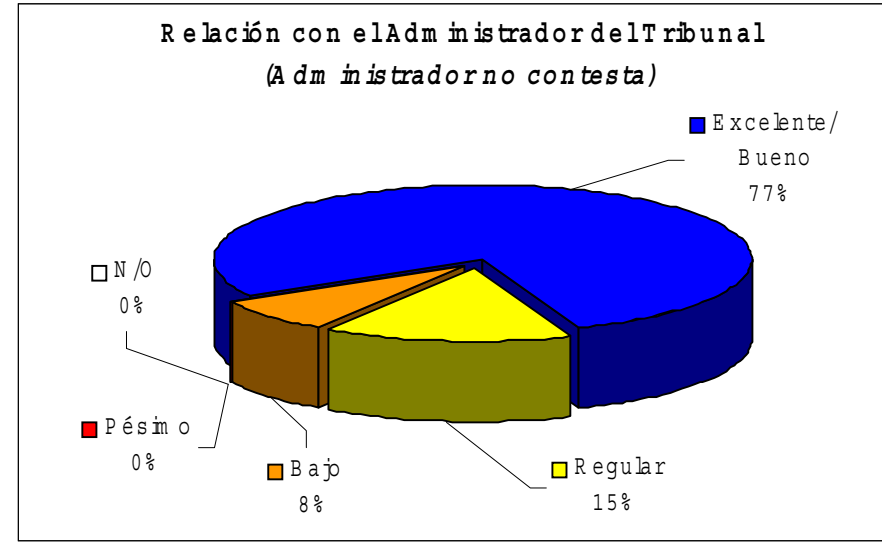
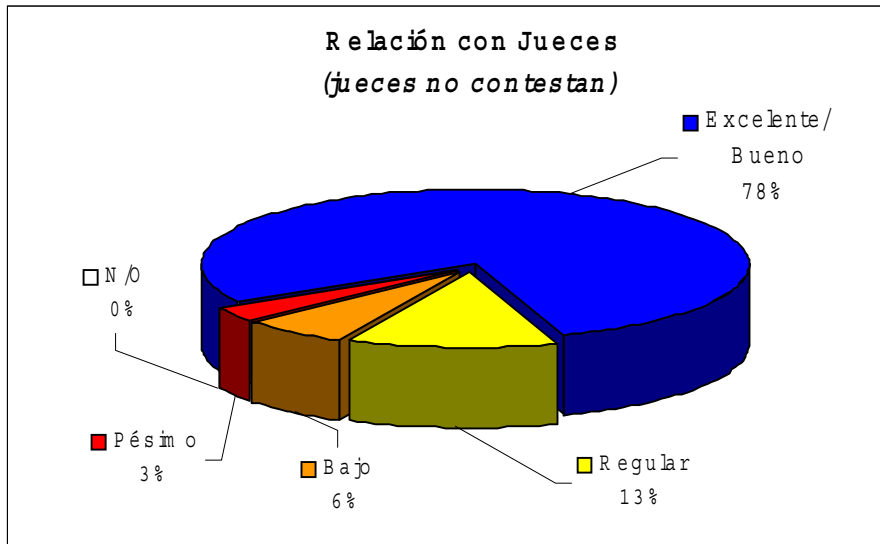
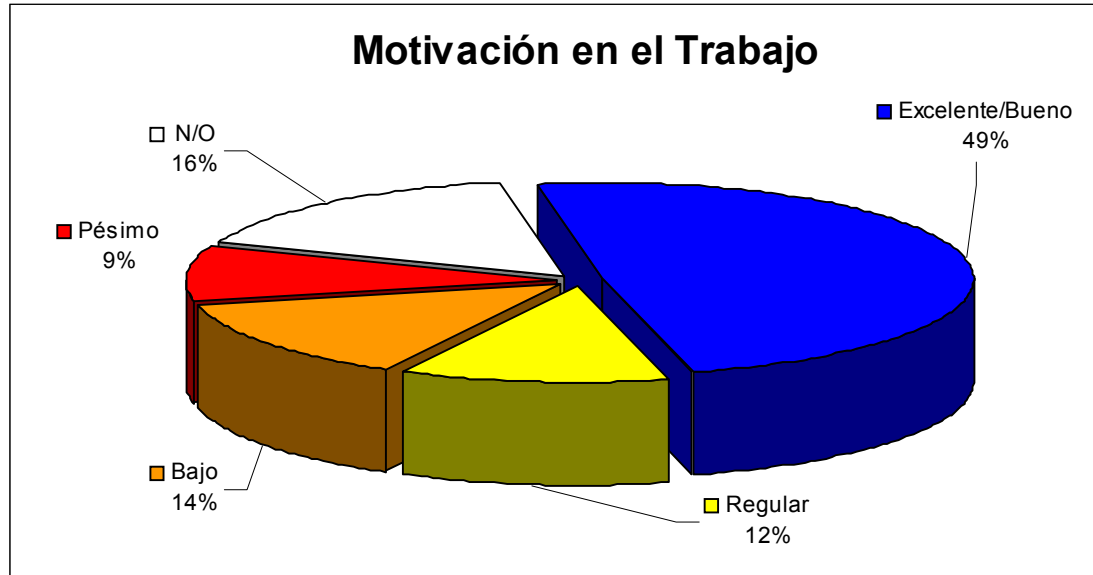
Apoyo Tecnológico en Labores de Registro de las Causas



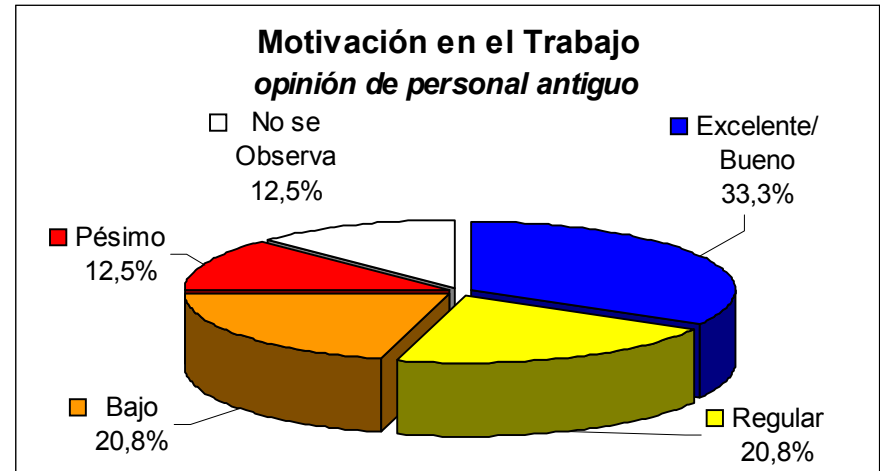
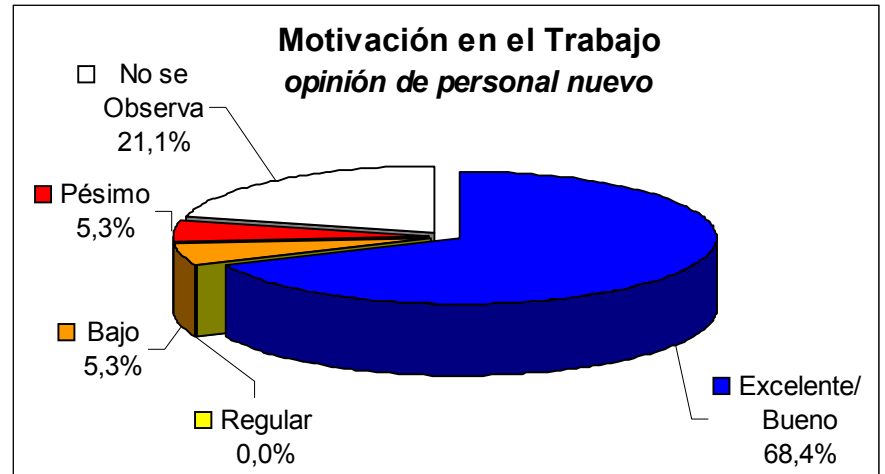
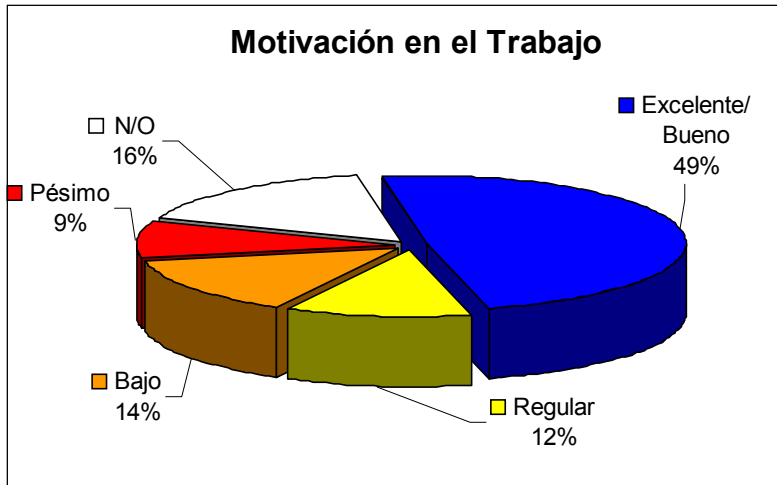
Automatización de la Generación de Estadísticas y Reportes



Variables Evaluadas: Relación Interna

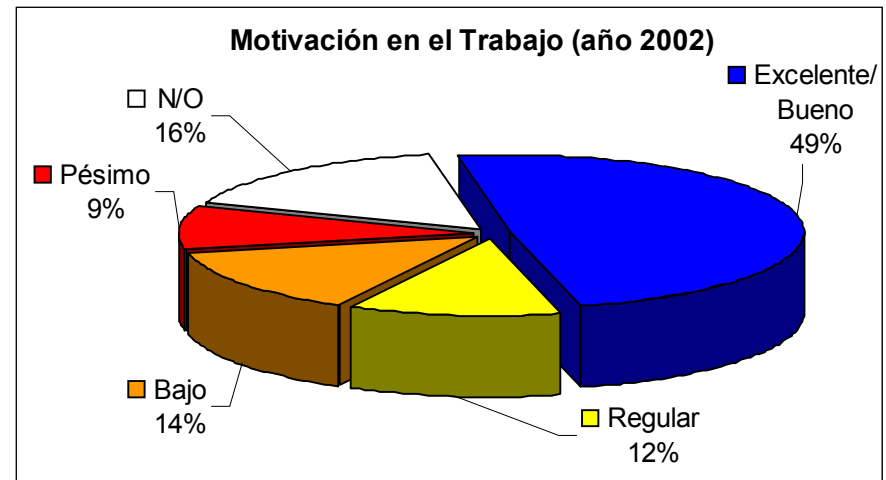
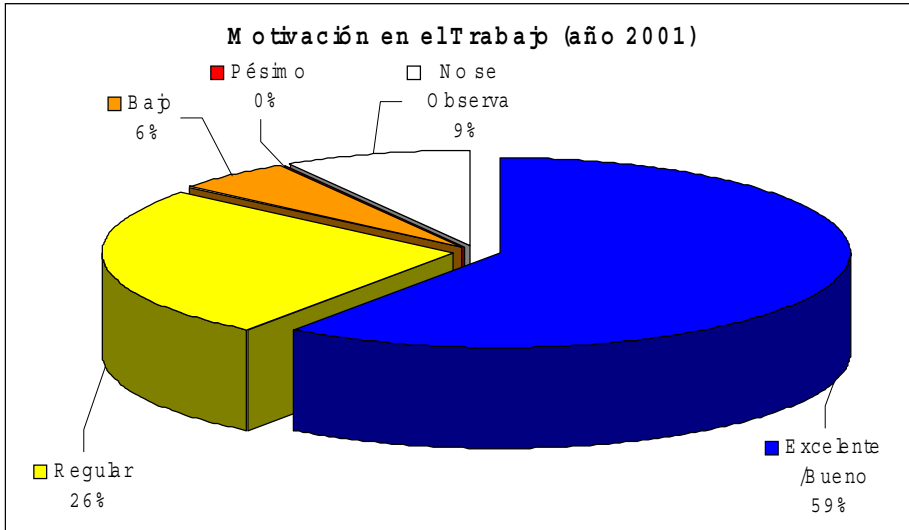


Variables Evaluadas: Relación Interna

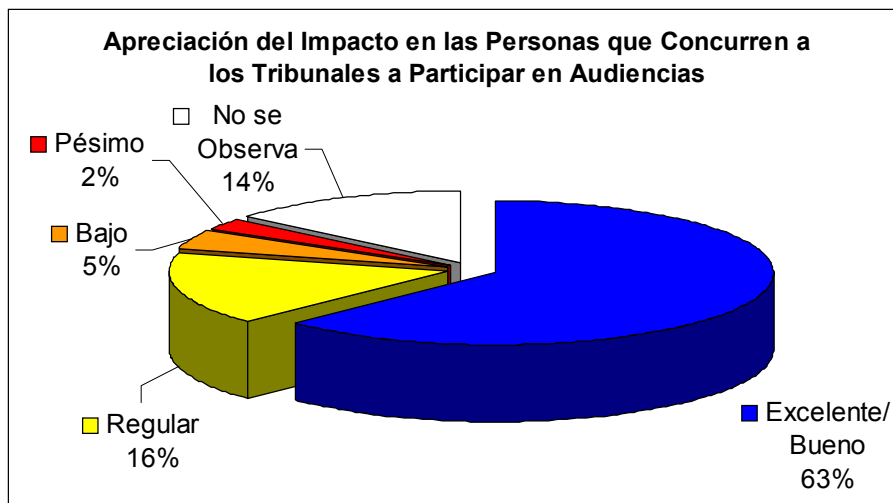
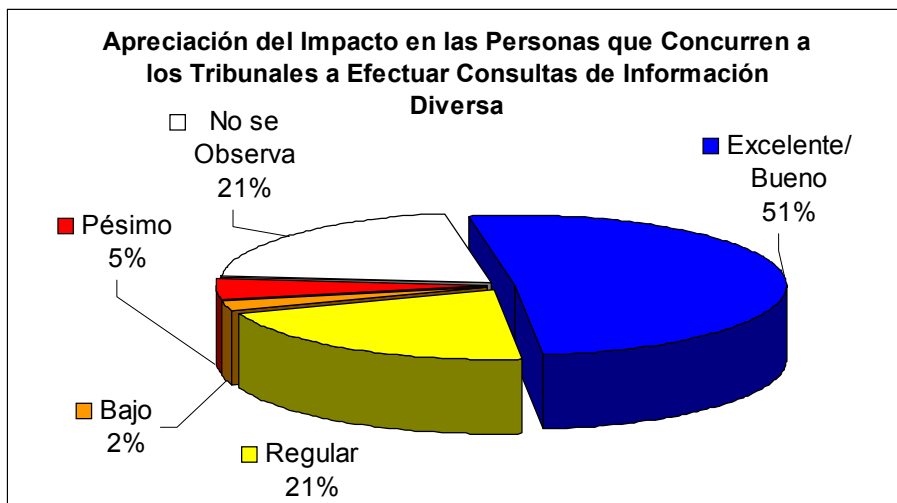
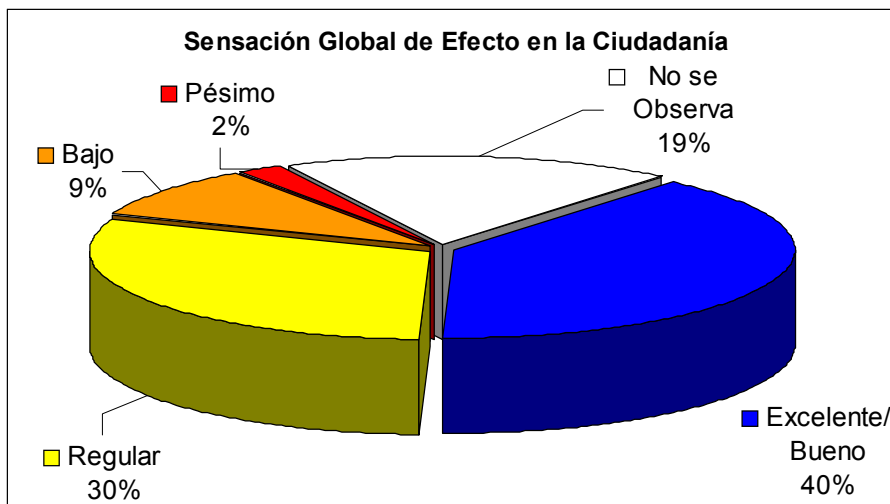


Variables Evaluadas: Relación Interna

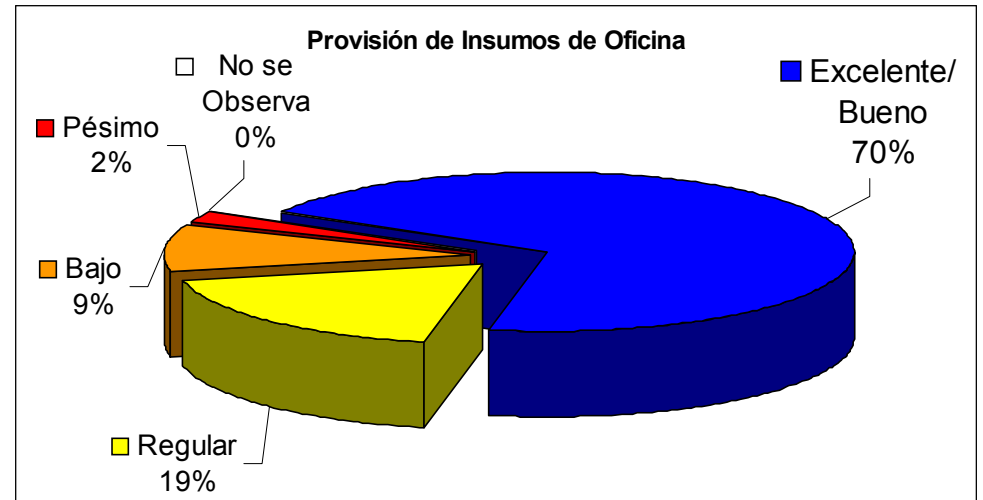
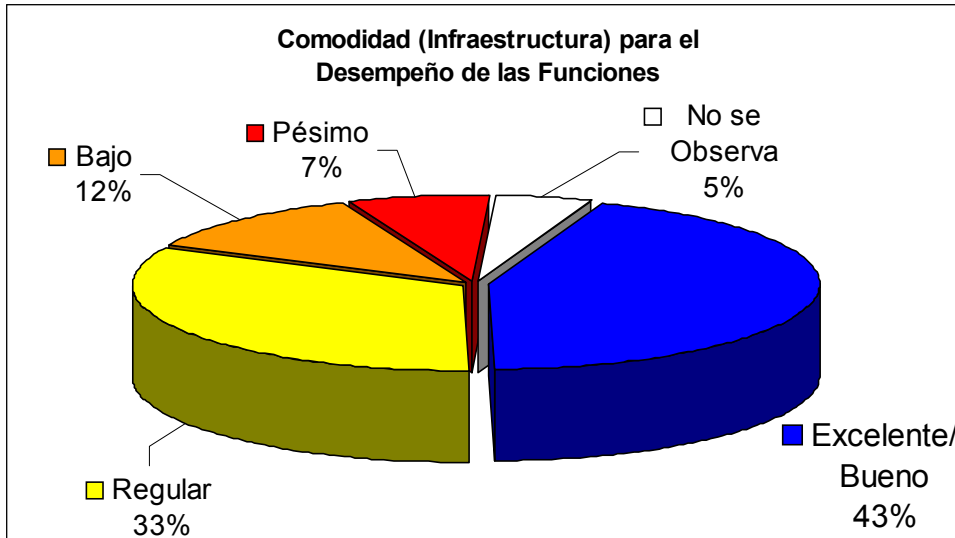
Comparación año 2001 versus 2002



Variables Evaluadas: Impacto Externo



Variables Evaluadas: Recursos



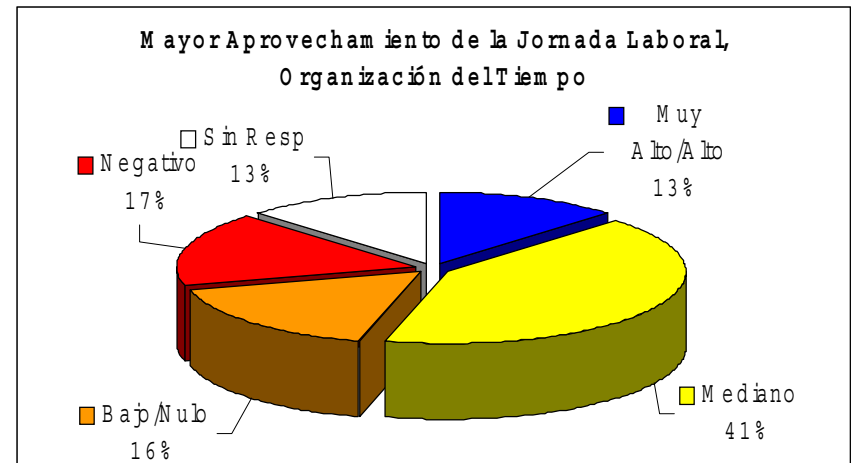
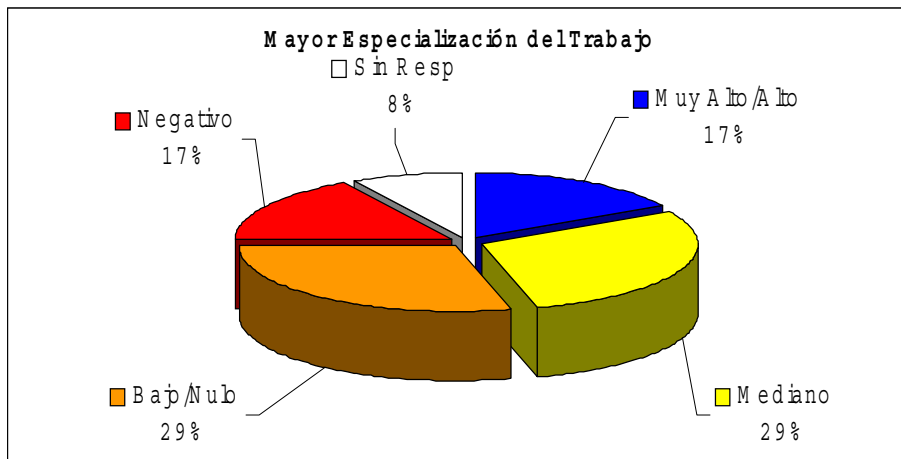
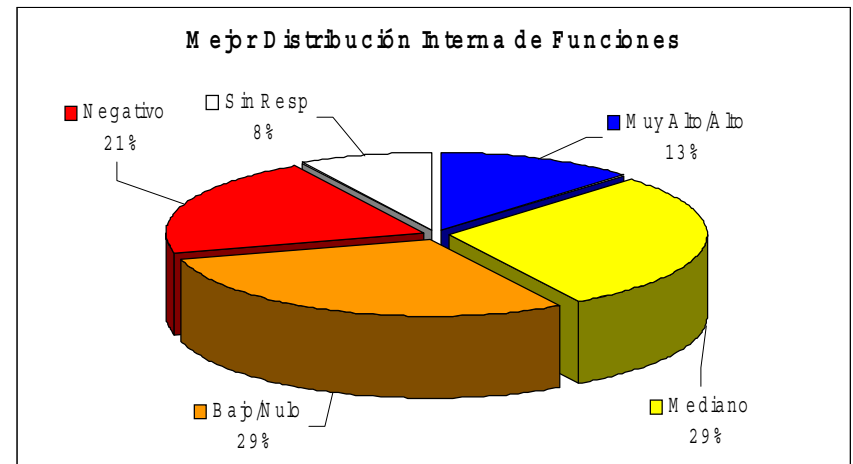
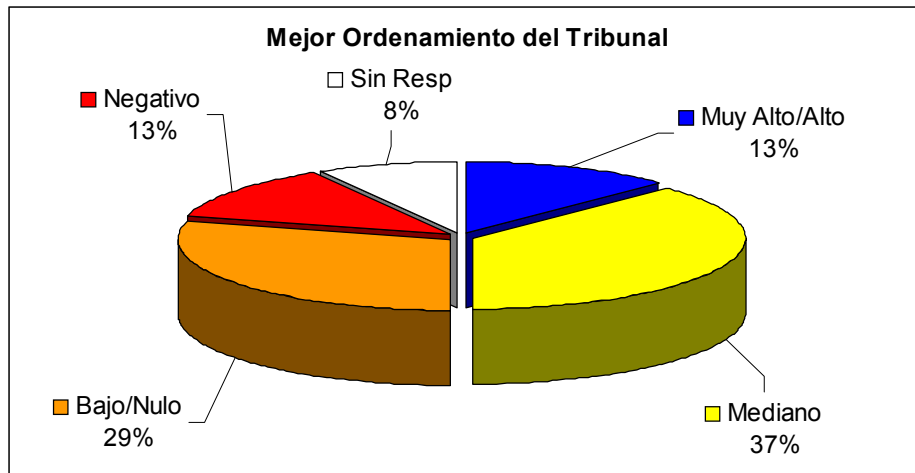
Variables Comparativas

- De los 43 encuestados, sólo responden 24 funcionarios antiguos del Poder Judicial

Tribunal de Garantía	Número de Respuestas	Porcentaje Respecto Tribunal	Porcentaje Respecto del Total
La Serena	5	45%	12%
Coquimbo	6	50%	14%
Temuco	13	65%	30%
Total	24		56%

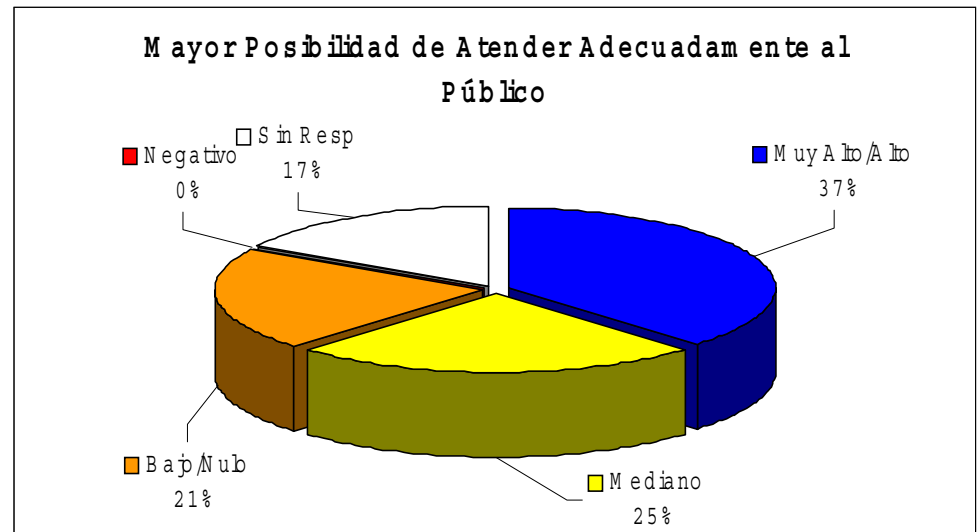
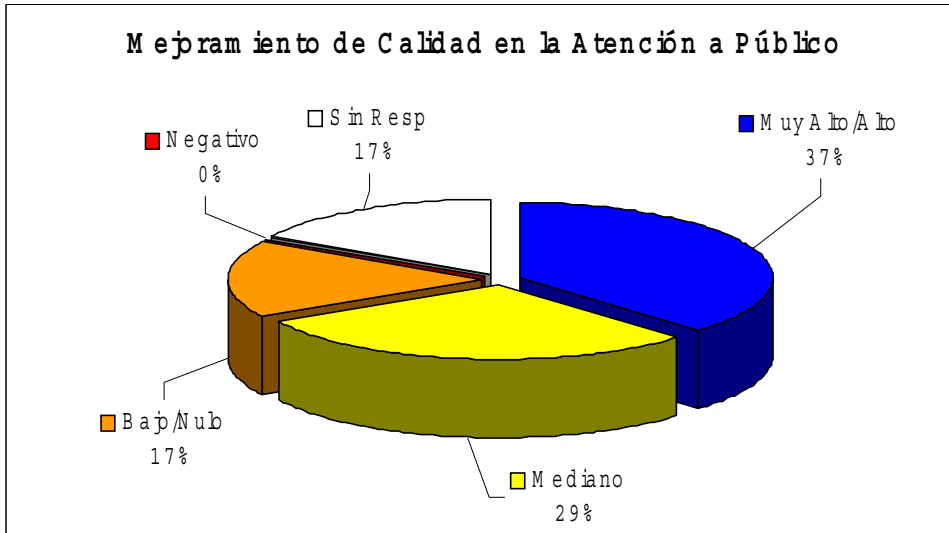
Variables Comparativas: Funcionamiento Interno

(sistema nuevo versus sistema antiguo)



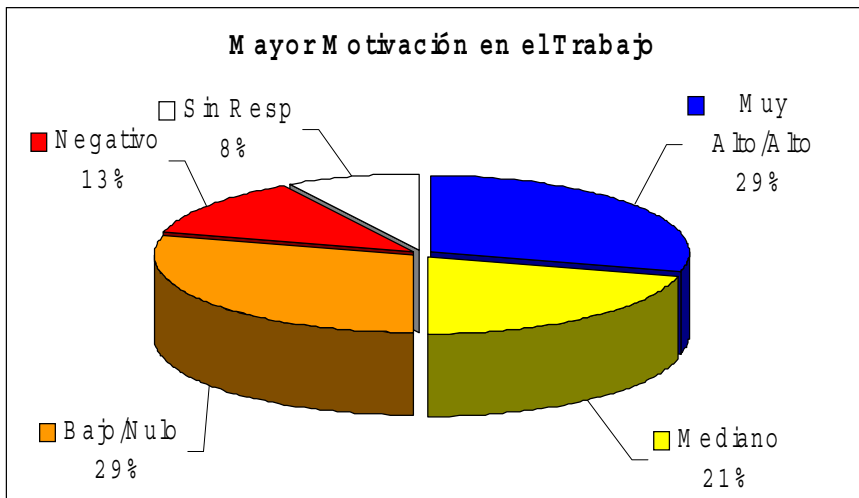
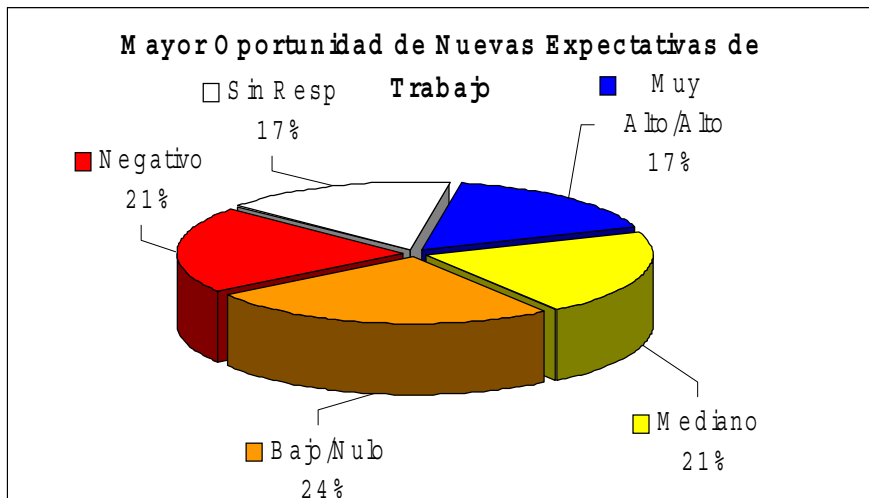
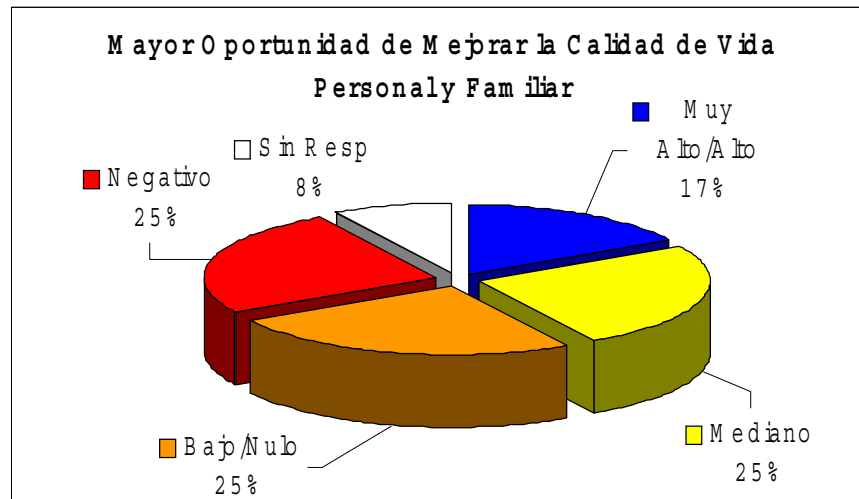
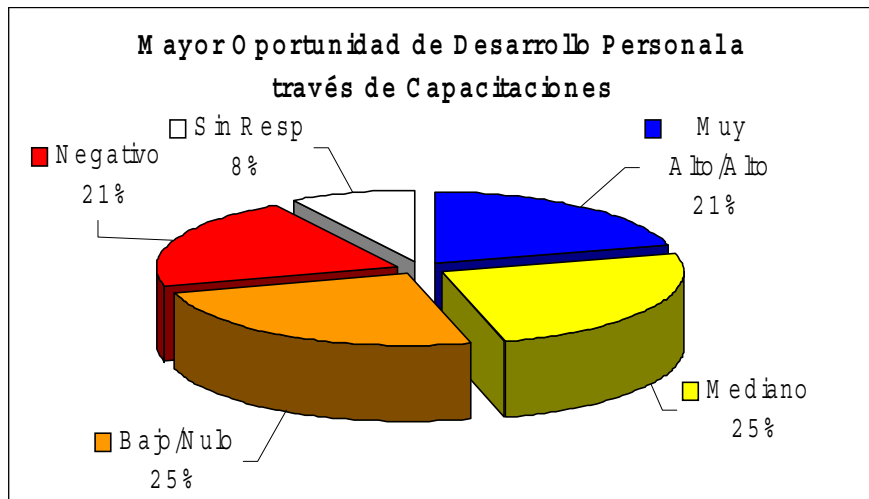
Variables Comparativas: Atención de Público

(sistema nuevo versus sistema antiguo)



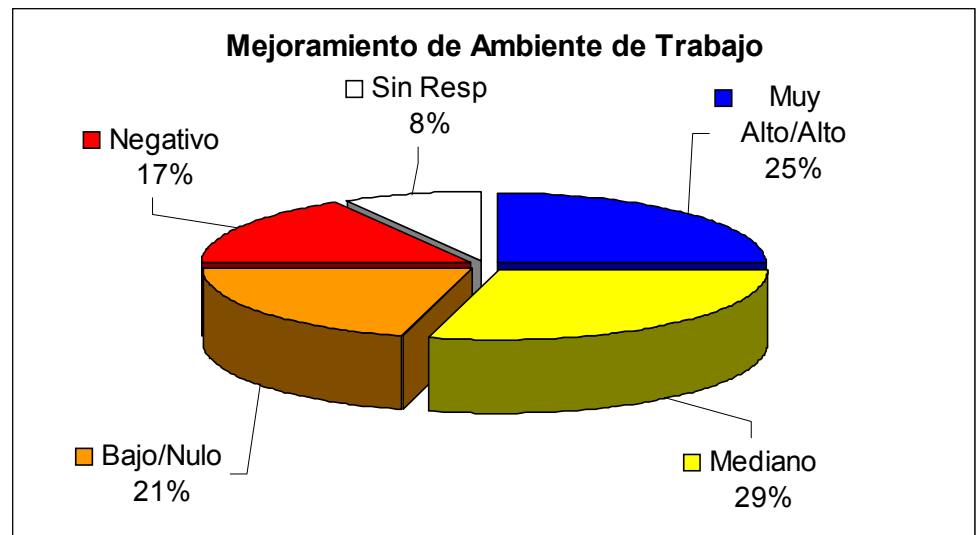
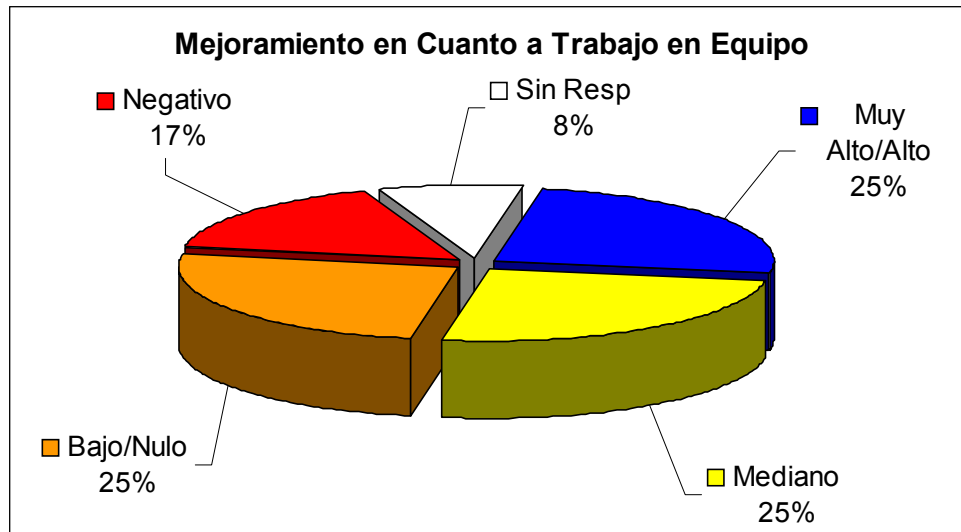
Variables Comparativas: Desarrollo y Expectativas

(sistema nuevo versus sistema antiguo)



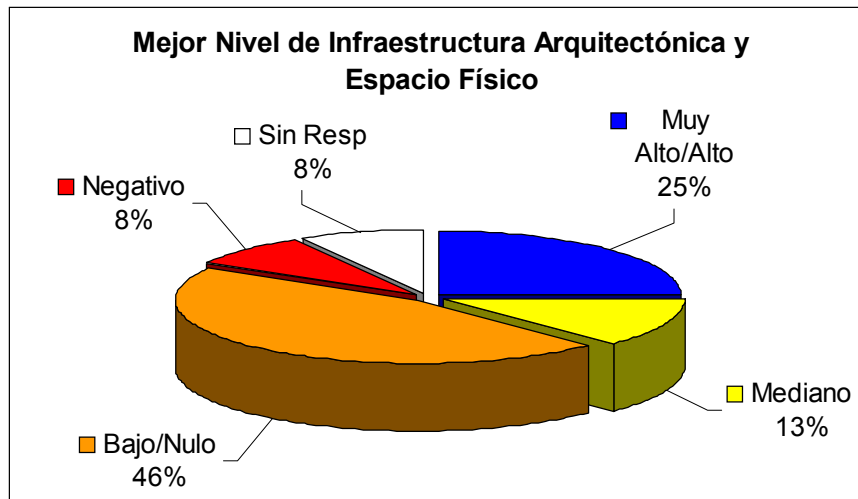
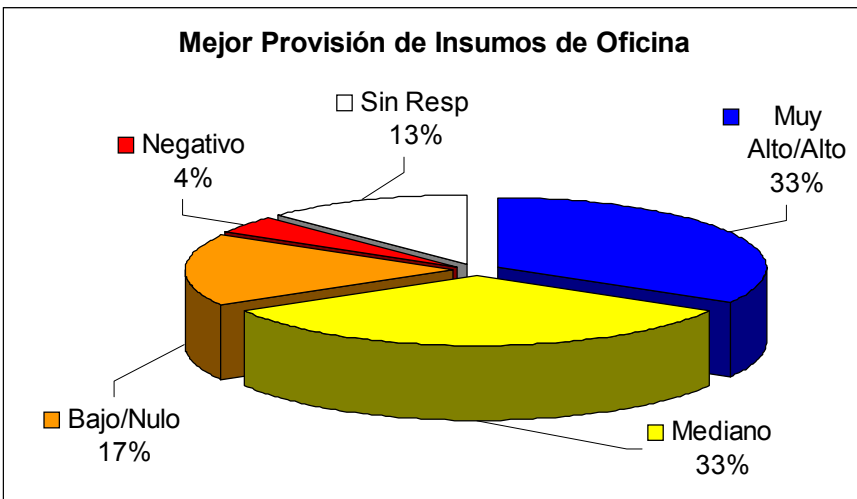
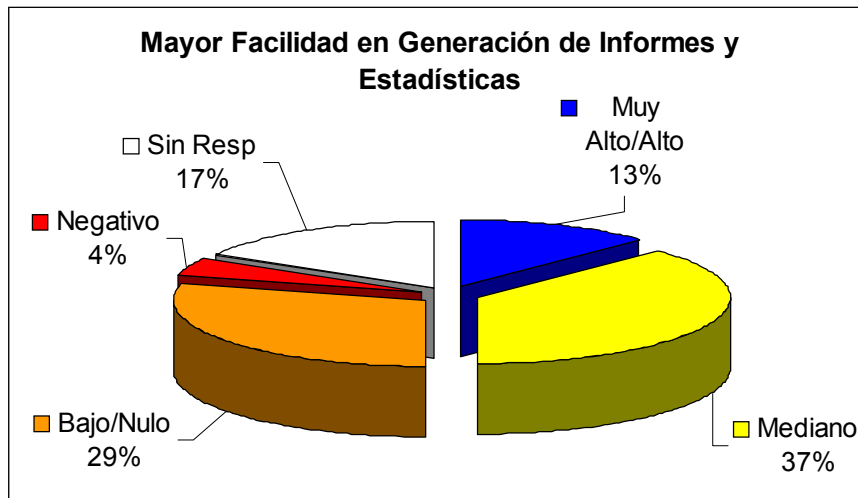
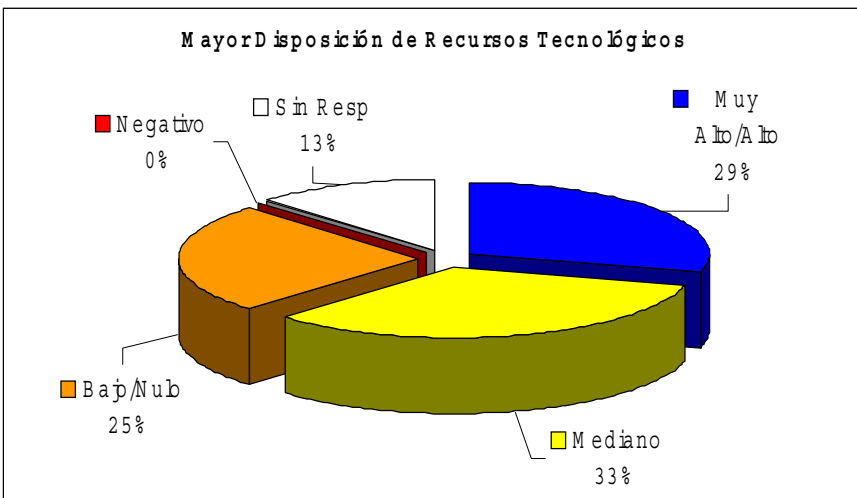
Variables Comparativas: Ambiente Interno

(sistema nuevo versus sistema antiguo)



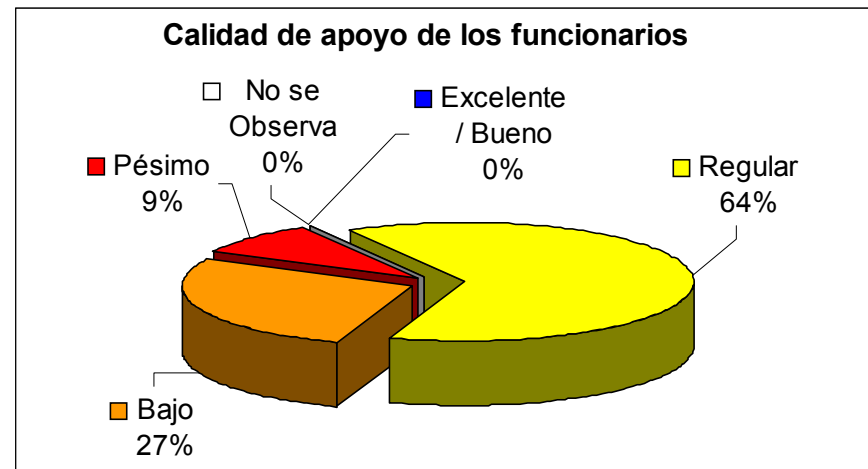
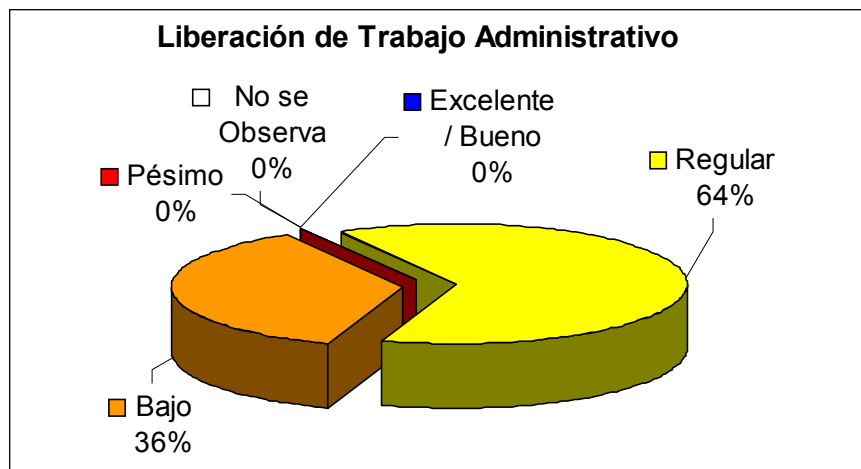
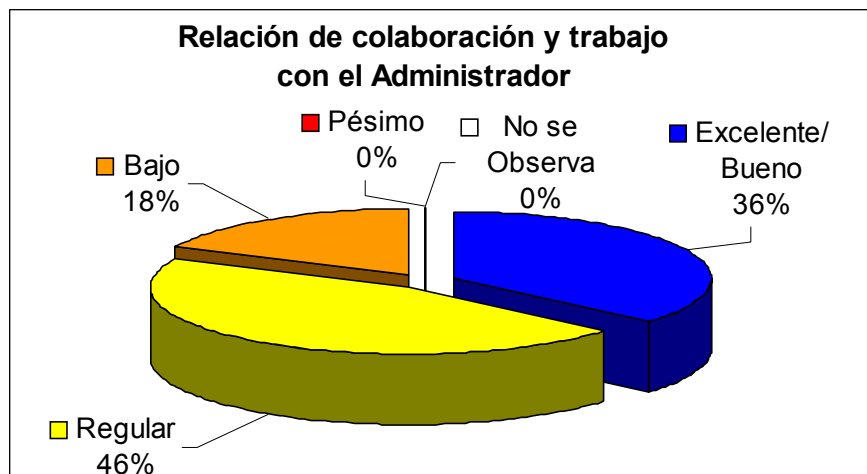
Variables Comparativas: Recursos

(sistema nuevo versus sistema antiguo)



Preguntas Específicas a Jueces

(sistema nuevo versus sistema antiguo)



Intercorp S.A.

Contacto: Diego Muñoz Valenzuela

E-mail: dmunozv@entelchile.net

Teléfono: 2699100