

MÓDULO I: EXPERIENCIA GENERAL

LEER: Por haber sido víctima de un delito usted puede haber sido atendido por múltiples instituciones. Ahora le voy a pedir que piense en la experiencia general en la o las instituciones con las que ha mantenido contacto desde que fue víctima del delito.

P1. De 1 a 7, donde 1 es "muy mala" y 7 es "muy buena", ¿cómo evaluaría usted su experiencia a nivel general en la o las instituciones con las que ha estado en contacto hasta ahora por ser víctima de un delito? Por favor considere todos los tipos de contacto posibles: presencial, telefónico o por correo electrónico.

| | | | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| Muy mala | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Muy buena |
|----------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|

P2. En General, ¿Qué esperaba usted de la o las instituciones cuando fue atendido(a)?

P3. Hasta ahora, ¿obtuvo lo que esperaba de estas instituciones? (MOSTRAR TARJETA 2)

1. Sí, completamente
2. Sí, En alguna medida
3. No
98. No Sabe

P4. En General, ¿Considera que el contacto con la o las instituciones que lo han atendido hasta hora lo ha afectado...? (MOSTRAR TARJETA 3)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 98 |
|-------------------|---------------|------------------------------|---------------|-------------------|---------|
| Muy Negativamente | Negativamente | Ni negativa ni positivamente | Positivamente | Muy Positivamente | No Sabe |

P5. ¿Por qué usted opina así? SONDEAR

P6. (MOSTRAR TARJETA 4) Considerando su experiencia en las instituciones con las que ha tenido contacto hasta ahora, ya sea presencial, telefónico o por mail. ¿Qué tan de acuerdo está usted con la siguiente frase...

| | MD | D | Neutro | A | MA |
|--|----|---|--------|---|----|
| Han facilitado su atención o participación en el proceso | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

P7. (MOSTRAR TARJETA 4) En general, pensando en la atención que ha recibido en la o las instituciones con las que ha tenido contacto hasta ahora, ¿qué tan de acuerdo está con las siguientes frases?

| | | MD | D | Neutro | A | MA | NS | NR |
|---|--|----|---|--------|---|----|----|----|
| A | Se tomaron en cuenta sus necesidades | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 98 | 99 |
| B | Se mostraron preocupados por cómo usted se sentía | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 98 | 99 |
| C | Se mostraron preocupados por si usted necesitaba ayuda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 98 | 99 |
| D | Lo(a) han tratado respetuosamente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 98 | 99 |
| E | Lo(a) han escuchado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 98 | 99 |
| F | Le preguntaron lo que buscaba, necesitaba o esperaba | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 98 | 99 |
| G | Ha estado o se ha sentido informado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 98 | 99 |

P8. (MOSTRAR TARJETA 5) A continuación hablaremos de las diferentes fases o etapas que en general se inician luego de ser víctima de un delito. Le pido que me indique en cuáles de ellas ya ha participado su caso o si tuvo contacto con las instituciones que están a cargo de cada etapa.

P8.A. ¿Denunció el delito por el que está siendo atendido?

P8.B. ¿Se constataron lesiones?

P8.C. ¿El delito fue investigado?

P8.D. ¿Usted recibió algún tipo de apoyo como orientación judicial, asistencia psicológica, social o representación jurídica?

P8.E. ¿Su caso ha sido visto en Tribunales?

(ENCUESTADOR: APLICAR P9 A P12 PARA CADA FASE EN LA QUE SEÑALÓ HABER PARTICIPADO EN P8)

P9. ¿Considerando su experiencia en la fase de (NOMBRAR FASE), usted diría que lo afectó...? (MOSTRAR TARJETA 6)

P10. De 1 a 7, donde 1 es "nada" y 7 "mucho", ¿en qué medida se tomaron en cuenta sus necesidades?

P11. De 1 a 7, donde 1 es "nada respetado" y 7 "respetado" ¿en qué medida se sintió respetado?

P12. De 1 a 7, donde 1 es "nada informado" y 7 "muy informado" ¿en qué medida estuvo o sintió que lo informaron en esa oportunidad?

| | INSTITUCIONES | P8 | | P9 AFECTA- CIÓN | P10 NECESI- DADES | P11 RESPETO | P12 INFOR- MACIÓN |
|---|--|-------|----|-----------------------|-------------------------|----------------|-------------------------|
| | | FASES | | | | | |
| | | SÍ | NO | | | | |
| A | Denuncia (En Carabineros, Policía de investigaciones, Centro de salud, Fiscalía o Tribunales) | 1 | 2 | | | | |
| B | Constatación de lesiones (En Servicio médico legal, Centro de salud) | 1 | 2 | | | | |
| C | Investigación del delito (Carabineros, Policía de Investigaciones, Fiscalía) | 1 | 2 | | | | |
| D | Atención psicológica, social o jurídica (Corporación de asistencia judicial, CAVIS, CAVAS, URAVIT, Centro de apoyo a víctimas, Centro de la mujer, SENAME) | 1 | 2 | | | | |
| E | Proceso judicial en Tribunales | 1 | 2 | | | | |

P13. En general, pensando en todas las instituciones con las que ha tenido contacto y considerando la información que le han entregado sobre la atención y sobre los pasos a seguir, de 1 a 7, ¿cómo evaluaría los siguientes aspectos?

| | | NOTA |
|---|--|------|
| A | Lo preciso de la información | |
| B | La claridad de la información | |
| C | La utilidad de la información para saber cómo actuar | |

P14. Considerando su experiencia con la o las instituciones con las que ha tenido contacto hasta ahora, ¿usted...? LEER CADA FRASE.

| | | Sí | No | NS | NR |
|---|---|----|----|----|----|
| A | Se ha sentido considerado por las instituciones con las que ha estado en contacto | 1 | 2 | 98 | 99 |
| B | Ha sentido que creen en su relato o lo toman en serio | 1 | 2 | 98 | 99 |
| C | Se ha sentido rechazado o discriminado por haber sido víctima de un delito | 1 | 2 | 98 | 99 |

P15. SOLO SI RESPONDE QUE HA SIDO RECHAZADO O DISCRIMINADO (P14.C=1): ¿En cuál o cuáles instituciones se ha sentido rechazado o discriminado? MOSTRAR TARJETA 7

| | |
|----|---|
| 1 | Carabineros / Comisaría |
| 2 | PDI / Cuartel de Policía de Investigaciones |
| 3 | CAVAS (PDI) |
| 4 | Servicio Médico Legal |
| 5 | Urgencia / Posta / Hospitales / Centros de Salud |
| 6 | Ministerio Público o Fiscalía |
| 7 | URAVIT (Ministerio Público) |
| 8 | Centro de Apoyo a víctimas (Ministerio Interior) |
| 9 | Centros de la Mujer - Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) |
| 10 | Servicio Nacional de Menores / SENAME |
| 11 | CAJ - Corporación de Asistencia Judicial |
| 12 | CAVI – Centro de Atención Integral a víctimas delitos Violentos |
| | Otra: |

P16. ¿Le informaron sus derechos como víctima de un delito?

1. Sí

2. No... PASAR A P18

3. No sabe... PASAR A P18

P22. ¿Desde qué institución lo derivaron?
(MOSTRAR TARJETA 9)

| | |
|----|---|
| 1 | Carabineros / Comisaría |
| 2 | PDI / Cuartel de Policía de Investigaciones |
| 3 | CAVAS (PDI) |
| 4 | Servicio Médico Legal |
| 5 | Urgencia / Posta / Hospitales / Centros de Salud |
| 6 | Ministerio Público o Fiscalía |
| 7 | URAVIT (Ministerio Público) |
| 8 | Centro de Apoyo a víctimas (Ministerio Interior) |
| 9 | Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) |
| 10 | Servicio Nacional de Menores / SENAME |
| 11 | CAJ - Corporación de Asistencia Judicial |
| 12 | CAVI – Centro de Atención Integral a víctimas delitos Violentos |
| | Otra:..... |
| 98 | No sabe, no lo tiene claro |

P23. De 1 a 7, ¿cómo calificaría la facilidad para acceder a esta institución?

| | NOTA |
|--|------|
| La facilidad para acceder a esta institución | |

P24. ¿Cuál de las siguientes frases describe mejor la frecuencia con que usted asiste a esta institución?
(MOSTRAR TARJETA 10).

| | | |
|----|---|---------------|
| 1 | Está permanentemente en esta institución | |
| 2 | Es la primera vez que viene | → PASAR A P27 |
| 3 | Viene más de una vez por semana | |
| 4 | Viene una vez por semana | |
| 5 | Viene cada 15 días | |
| 6 | Viene una vez al mes | |
| 7 | Viene con menos frecuencia que una vez al mes | |
| 98 | No sabe – No responde | |

P25. ¿Y desde cuando usted es atendido en esta institución? (CIRCULAR MES Y ANOTAR AÑO)

| MES | | | | | | | | | | | | AÑO |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|
| Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sept | Oct | Nov | Dic | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | |

P32. En su experiencia en esta institución, ¿usted diría que...? LEER CADA FRASE. ROTAR

| | | Sí | No | NS | NR |
|---|--|----|----|----|----|
| A | Lo(a) escucharon y consideraron seriamente lo que dijo | 1 | 2 | 98 | 99 |
| B | Cumplieron en todo lo que se comprometieron con usted | 1 | 2 | 98 | 99 |
| C | Le dedicaron el tiempo necesario, sin presionarlo(a) ni apurarlo(a) | 1 | 2 | 98 | 99 |
| D | Lo culparon o le reprocharon alguna de sus acciones | 1 | 2 | 98 | 99 |
| E | Le dieron un trato respetuoso, sin prepotencia, groserías u ofensas | 1 | 2 | 98 | 99 |
| F | Le dieron un trato apropiado, sin palabras o acciones violentas | 1 | 2 | 98 | 99 |
| G | Le hablaron francamente, sin mentiras ni engaños | 1 | 2 | 98 | 99 |
| H | Ha recibido algún tipo de amenaza por parte de la institución o sus funcionarios | 1 | 2 | 98 | 99 |

P33. Y de 1 a 7, considerando cada vez que usted viene a esta institución (NOMBRAR INSTITUCIÓN DONDE SE APLICA LA ENCUESTA) ¿cómo evalúa...?

| | TIEMPO DE ATENCIÓN | NOTA | NS | NR |
|--|--|------|----|----|
| | El tiempo de espera para ser atendido(a) | | 98 | 99 |
| | El tiempo que el funcionario le dedicó a su atención | | 98 | 99 |

P34. En general, ¿cuánto tiempo espera para ser atendido(a)?

| Horas | Minutos |
|-------|---------|
| | |

P35. Y una vez que lo(a) atienden, ¿cuánto dura esa atención?

| Horas | Minutos |
|-------|---------|
| | |

P36. (MOSTRAR TARJETA 11) ¿Usted considera que el contacto con esta institución, hasta ahora lo ha afectado...?

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 98 |
|-------------------|---------------|------------------------------|---------------|-------------------|---------|
| Muy Negativamente | Negativamente | Ni negativa ni positivamente | Positivamente | Muy Positivamente | No sabe |

P37. Considerando la atención en esta institución y de 1 a 7, donde 1 es nada útil y 7 muy útil, ¿cómo evaluaría la utilidad de este servicio, para enfrentar su situación causada por el delito?

| | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|----------|
| Nada útil | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Muy útil |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|----------|

P62. SOLO SI EL ENCUESTADO NO ES JEFE DE HOGAR, P60= 2. **¿Y cuál es la actividad principal del(la) Jefe(a) de su Hogar?** (ESCUCHAR Y CLASIFICAR)

| | P61 ENCUESTADO | P62 JH |
|--|-------------------|-----------|
| No trabaja | 1 | 1 |
| Trabajos menores ocasionales e informales | 2 | 2 |
| Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, servicio doméstico con contrato. | 3 | 3 |
| Obrero calificado, capataz, microempresario (kiosco, taxi, comercio menor, ambulante) | 4 | 4 |
| Empleado administrativo medio y bajo, vendedor, secretaria, jefe de sección. Técnico especializado. Profesional independiente de carreras técnicas (contador, analista de sistemas, diseñador, músico). Profesor. Tropa o suboficial de las Fuerzas Armadas. | 5 | 5 |
| Ejecutivo medio (gerente, sub-gerente), gerente general de empresa media o pequeña. Profesional independiente de carreras tradicionales (abogado, médico, arquitecto, ingeniero, agrónomo). Oficial de Fuerzas Armadas, Carabineros o Investigaciones. Jefe de división de servicio público. | 6 | 6 |
| Alto ejecutivo o director de empresa grande. Empresarios propietarios de empresas medianas y grandes. Profesionales independientes de gran prestigio. Rangos superiores de las Fuerzas Armadas, Carabineros o Investigaciones. | 7 | 7 |
| No sabe | 8 | 8 |
| No responde | 9 | 9 |

P63. SOLO SI NO TRABAJA. P61= 1: **¿Y cuál es su actividad principal?**

1. Pensionado
2. Estudiante
3. Cesante
4. Dueño/a de casa
5. Otro

P64. ¿Cuál es su nivel de estudios alcanzado? (MOSTRAR TARJETA 15)

P65. SOLO SI EL ENCUESTADO NO ES JEFE DE HOGAR. P60= 2. ¿Y cuál es el nivel de estudios del jefe de su hogar? (MOSTRAR TARJETA 15)

| | P64 ENCUESTADO | P65 JH |
|-----------------------------|-------------------|-----------|
| Básica completa o menos | 1 | 1 |
| Media incompleta | 2 | 2 |
| Media completa | 3 | 3 |
| Media técnica incompleta | 4 | 4 |
| Media técnica completa | 5 | 5 |
| Superior técnica incompleta | 6 | 6 |
| Superior técnica completa | 7 | 7 |
| Universitaria incompleta | 8 | 8 |
| Universitaria completa | 9 | 9 |
| Postgrado | 10 | 10 |
| No responde | 99 | 99 |

P66. Probablemente un supervisor de mi EMPRESA lo llame para verificar esta encuesta o hacerle alguna pregunta pendiente. Me podría dar su número de teléfono

| | |
|----|-------------------|
| | |
| 2 | No tiene teléfono |
| 99 | No responde |

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN

TARJETA 1: F3

1. Familiar directo de una persona víctima de homicidio, parricidio o femicidio
2. Robos
3. Delitos Sexuales
4. Delitos en Contexto de Violencia intrafamiliar
5. Secuestro
6. Lesiones
7. Hurto



TARJETA 2: P3

1. Sí, completamente
2. Sí, En alguna medida
3. No



TARJETA 3: P4

1. Muy Negativamente
2. Negativamente
3. Ni negativa ni positivamente
4. Positivamente
5. Muy Positivamente



TARJETA 4: P6 –P7

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutro
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo



TARJETA 5: P8

| ETAPA | ¿EN QUE CONSISTE? | ¿DÓNDE O QUIEN LA REALIZA? |
|---|--|---|
| DENUNCIA | La víctima u otra persona deja un registro formal de que sucedió un delito. | <ul style="list-style-type: none"> • Carabineros • Policía de Investigaciones (PDI) • Centros de salud • Fiscalías o Ministerio Público • Tribunales de Justicia. |
| CONSTATACIÓN DE LESIONES | Se realizan exámenes físicos y/o psicológicos para dejar constancia del daño provocado en la víctima. | <ul style="list-style-type: none"> • Servicio Médico Legal (SML) • Centros de salud públicos • Centros de salud privados. |
| INVESTIGACIÓN DEL DELITO | Ministerio Público dirige la investigación, coordinando la labor de las Policías y de otros organismos en la realización de las diligencias. | <ul style="list-style-type: none"> • Ministerio Público o Fiscalía |
| ATENCIÓN PSICOLÓGICA, SOCIAL O JURÍDICA | Se entrega ayuda psicológica, social y/o jurídica a la víctima si la requiere. | <ul style="list-style-type: none"> • Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) • Centro de Atención Integral a víctimas delitos Violentos (CAVIS) • Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales (CAVAS de PDI) • Unidad Regional de Atención a Víctimas, (URAVIT de la Fiscalía) • Centro de apoyo a víctimas (Ministerio del Interior) • Centros de la mujer (SERNAM) • SENAME |
| PROCESO JUDICIAL | Se realiza el juicio y se dicta condena. | <ul style="list-style-type: none"> • Tribunales de Justicia |

TARJETA 6: P9

1. Muy Negativamente
2. Negativamente
3. Ni negativa ni positivamente
4. Positivamente
5. Muy Positivamente



TARJETA 7: P15

- 1 Carabineros / Comisaría
- 2 PDI / Cuartel de Policía de Investigaciones
- 3 CAVAS (PDI)
- 4 Servicio Médico Legal
- 5 Urgencia / Posta / Hospitales / Centros de Salud
- 6 Ministerio Público o Fiscalía
- 7 URAVIT (Ministerio Público)
- 8 Centro de Apoyo a víctimas (Ministerio Interior)
- 9 Centros de la Mujer - Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM)
- 10 Servicio Nacional de Menores / SENAME
- 11 CAJ - Corporación de Asistencia Judicial
- 12 CAVI – Centro de Atención Integral a víctimas delitos Violentos



TARJETA 8: P17

- 1 Carabineros / Comisaría
- 2 PDI / Cuartel de Policía de Investigaciones
- 3 Servicio Médico Legal
- 4 Urgencia / Posta / Ministerio de Salud
- 5 Ministerio Público o Fiscalía
- 6 Centro de Apoyo a Víctimas (MIN)
- 7 Centros de la Mujer - Servicio Nacional de la Mujer / SERNAM
- 8 Servicio Nacional de Menores / SENAME
- 9 Corporación de Asistencia Judicial /CAJ-CAVI



TARJETA 9: P22

- 1 Carabineros / Comisaría
- 2 PDI / Cuartel de Policía de Investigaciones
- 3 CAVAS (PDI)
- 4 Servicio Médico Legal
- 5 Urgencia / Posta / Hospitales / Centros de Salud
- 6 Ministerio Público o Fiscalía
- 7 URAVIT (Ministerio Público)
- 8 Centro de Apoyo a víctimas (Ministerio Interior)
- 9 Centros de la Mujer - Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM)
- 10 Servicio Nacional de Menores / SENAME
- 11 CAJ - Corporación de Asistencia Judicial
- 12 CAVI – Centro de Atención Integral a víctimas delitos Violentos



TARJETA 10: P24

1. Está permanentemente en esta institución
2. Es la primera vez que viene
3. Viene más de una vez por semana
4. Viene una vez por semana
5. Viene cada 15 días
6. Viene una vez al mes
7. Viene con menos frecuencia que una vez al mes



TARJETA 11: P36

1. Muy Negativamente
2. Negativamente
3. Ni negativa ni positivamente
4. Positivamente
5. Muy Positivamente



TARJETA 12: P48

- 1 Prisión preventiva del denunciado
- 2 Prohibición del denunciado de acercarse a la víctima
- 3 Rondas periódicas de carabineros en el domicilio
- 4 Contacto telefónico prioritario con la policía
- 5 Entrega de información sobre teléfono de comisaría o plan cuadrante
- 6 Entrega de celular para emergencia o tarjeta telefónica
- 7 Entrega de alarma personal (alarma de ruido, chicharra)
- 8 Ubicación en una casa de acogida
- 9 Ingreso a un centro de SENAME
- 10 Familia en línea



TARJETA 13: P56

1. Atacameño
2. Aymara
3. Mapuche
4. Coya
5. Quechua
6. Rapa Nui
7. Kaweshkar
8. Otra
9. Ninguna



TARJETA 14: P59

1. Heterosexual (relación hombre-mujer)
2. Homosexual
3. Bisexual
4. Transexual
5. Transgénero
6. Travesti



TARJETA 15: P64- P65

1. Básica completa o menos
2. Media incompleta
3. Media completa
4. Media técnica incompleta
5. Media técnica completa
6. Superior técnica incompleta
7. Superior técnica completa
8. Universitaria incompleta
9. Universitaria completa
10. Postgrado

