

Universidad de Chile
Facultad de Ciencias Sociales
Departamento de Psicología

**PILOTAJE DE ENCUESTA DDS-2022: PERCEPCIÓN DE VÍCTIMAS DE DELITOS
SEXUALES SOBRE LA DENUNCIA**

Tesis para optar al título de Psicóloga
JAVIERA BELÉN SANHUEZA MIRANDA
JAVIERA FRANCISCA TORRES ZAPATA

Profesor Patrocinante: Elías Escaff

Santiago, Chile

2023

RESUMEN

La literatura evidencia que las personas pueden sufrir victimización secundaria cuando deciden iniciar un proceso de justicia, particularmente en el caso de los delitos sexuales. La denuncia es el primer paso en el proceso y, en muchas ocasiones, el primer contacto de las personas con el sistema judicial, lo cual influye en sus futuras decisiones respecto del proceso. El objetivo de la presente investigación es diseñar y pilotear un instrumento para recoger la percepción que tienen las víctimas de delitos sexuales de la atención que reciben al denunciarlos, pues en ellos se presume una mayor cifra negra que en otros delitos. El estudio piloto se realizó con veintitrés participantes, todas mujeres mayores de dieciocho años que denunciaron en la región Metropolitana. Los resultados y el posterior análisis indican que, si bien la atención es mejor de lo esperado, la mayoría de las participantes reporta sentirse poco conforme con la atención recibida, manifestando la necesidad de contar con mayor capacitación para quienes atienden víctimas, y aumentar el presupuesto tanto en infraestructura como en acompañamiento posterior, pues en algunos casos sus derechos como víctimas se vieron vulnerados.

PALABRAS CLAVE: denuncia, delitos sexuales, mujeres, victimización secundaria, sistema de justicia.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
Pregunta de investigación	10
Justificación y relevancia	11
MARCO TEÓRICO	13
Mujeres víctimas de delitos sexuales: una búsqueda por la visibilización	13
El paso de la víctima a través del sistema judicial: ¿Favorece o perjudica la decisión de denunciar?.....	18
Denunciar en Carabineros: una percepción teñida por la victimización secundaria	29
OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	34
MARCO METODOLÓGICO.....	35
Diseño y Tipo de Estudio	35
Población y Muestra.....	36
Instrumento.....	39
Análisis de datos	42
Aspectos éticos	42
Procedimiento	44
RESULTADOS.....	47
CONCLUSIÓN.....	78
REFERENCIAS	86
ANEXOS	95

INTRODUCCIÓN

En el fenómeno de la violencia sexual es común encontrarse, en primer lugar, con dificultades para su delimitación, en el sentido de una definición que logre abarcar el concepto en su complejidad y sea, al mismo tiempo, de utilidad; esto por su carácter multicausal y diverso en cuanto a sus formas de presentación (Mejía-Rodríguez, Bolaños-Cardozo, Mejía-Rodríguez, 2015). Teniendo esto en consideración, un punto de inicio general es lo propuesto por la Organización Panamericana de la Salud (en adelante OPS, 2003): que define violencia sexual como “todo acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona” (p. 161); a esto se añade que la relación entre víctima y agresor o el entorno donde se den estas acciones no cambian el carácter violento de las mismas.

Cabe señalar, además, que la violencia sexual tiene dificultades no sólo en su definición, sino también en su registro estadístico (López, 2015), pues se encuentra atravesada por dinámicas de poder en relaciones asimétricas, secretismo por el contexto en que se llevan a cabo, lo que conduce además al problema de probar la ocurrencia del delito. Siguiendo esta línea, hace sentido la distancia que existe entre los casos de agresiones sexuales que la justicia conoce y los que no (Martínez-Catena y Redondo, 2016).

Ahora bien, en términos legales, Campos (2019) señala que precisar los bienes jurídicos protegidos frente a los delitos sexuales ha sido, históricamente, objeto de debate: primero, por planteamientos ligados al orden natural y a la moral sexual, y más tarde por la distinción entre

delitos públicos y delitos privados. Se terminó por encauzar la infracción de la sexualidad en el ámbito de la libertad personal como derecho (Campos, 2019), y actualmente, el consenso es que el principal bien jurídico protegido en este contexto es la libertad sexual (Maffioletti y Huerta, 2011), el cual se define como “la facultad de toda persona a ejercer su potencial sexual, con el compañero y en las circunstancias libremente elegidos e incluye el derecho a rechazar ser involucrado en un contexto sexual no querido” (Campos, 2019, p. 8).

Sin embargo, en la legislación chilena también se protege la indemnidad sexual (Maffioletti y Huerta, 2011), como bien jurídico que recoge la noción de que ciertas personas no deben ser expuestas a actividades sexuales, ya sea para su protección o para asegurar que su desarrollo psicológico no se vea afectado, como es el caso de los menores de edad o aquellos que no pueden autodeterminarse sexualmente (Campos, 2019). Otras perspectivas plantean como bienes jurídicos la integridad personal, la intimidad y el bienestar sexual, y la dignidad de la persona (Campos, 2019); este último permite comprender más profundamente la gravedad de los delitos sexuales, pues la víctima es degradada a ser un objeto para satisfacer el deseo del agresor, comprometiendo su dignidad, y por tanto, la cualidad intrínseca de la humanidad desde la cual surgen los derechos de cada persona.

La Fiscalía de Chile (2022d) recoge los dos primeros bienes jurídicos abordados previamente en su definición de delitos sexuales: se delimitan en relación con la libertad sexual y la indemnidad sexual, por lo que se considera en esta categoría a todo acto que transgreda dichos límites.

Respecto a la prevalencia de estos delitos, la información disponible da cuenta de que, en el caso chileno, los delitos sexuales representaron el 1.97% del total de delitos ingresados durante el año 2020 (Fiscalía de Chile, 2021), cifra que aumentó durante el año 2021, alcanzando el

2.67% (Fiscalía de Chile, 2022a). Por último, en el período enero-septiembre del año 2022, los delitos sexuales alcanzaron el 3.28% del total de delitos ingresados (Fiscalía de Chile, 2022b), representando un mayor porcentaje que en los años previos.

En cuanto a las víctimas de estos delitos, la literatura muestra que, si bien se encuentran víctimas de ambos sexos, la violencia sexual que ejercen los hombres contra las mujeres cobra especial relevancia por ser la más extendida, y también por el importante número de víctimas (Ruiz, 2019); esto puede deberse a diversos factores (González et al., 2012), entre ellos por diferencias en términos de género, lo que culturalmente se traduce en que la mujer pertenece al hombre y se encuentra subordinada a él. Es importante destacar que, dependiendo del tipo y frecuencia del abuso o la relación con el abusador (entre otros factores), este tipo de violencia puede tener efectos negativos considerables en la salud de las víctimas, abarcando diversos ámbitos (López, 2015), desde lo físico y emocional hasta lo social.

Chile no es una excepción a esta situación. De acuerdo con el Centro de Estudios y Análisis del Delito (en adelante CEAD, 2022b), en la categoría “Abusos sexuales y otros delitos sexuales” se observa lo siguiente: por un lado, que los hombres representan sobre el 95% del total del apartado “victimarios” en los últimos cinco años (CEAD, 2022b). Por otra parte, durante el año 2019, las mujeres representaron el 86.5% de la categoría “víctimas” de estos delitos, alcanzando el 88.23% durante el año 2020 (CEAD, 2022b). En cuanto al 2021 y lo que va del año 2022, el porcentaje sobrepasa el 89%: 89.4% en el año 2021, y 89.6% en 2022; es decir, los porcentajes más altos de este período (CEAD, 2022b).

En cuanto a las edades, las víctimas mujeres fueron en su mayoría menores de edad durante los años 2018 y 2019, siendo las mujeres mayores de edad el 37.6% y el 40% del total, respectivamente (CEAD, 2022b). Sin embargo, en el año 2020, se observa que las víctimas

mayores de edad representan la mayoría, con un 52.3% del total de las víctimas mujeres registradas ese año (CEAD, 2022b). Esto parece haber sido una situación puntual, pues durante los años 2021 y 2022 se registra una baja en el porcentaje de mujeres mayores de edad en la categoría de víctimas, alcanzando un 49.7% en 2021, y un 45.5% en 2022 (CEAD, 2022b); con todo, son porcentajes más altos que aquellos registrados previo al año 2020.

Es indispensable reiterar que existe una divergencia entre las cifras registradas y las reales, lo cual se conoce como cifra negra de la criminalidad (Díez-Ticio, 2018); este concepto refiere a los delitos ocurridos que no son reportados, por lo que la autoridad no tiene conocimiento de ellos (Instituto Nacional de Estadísticas, 2022). En el caso de los delitos sexuales se permite suponer una mayor cifra negra que en los demás, pues, como se mencionó previamente, es común encontrarse con problemas para probarlos, puesto que no suelen dejar señales físicas y son raras las ocasiones en que se puede contar con testigos de lo ocurrido (Maffioletti y Huerta, 2011); por tanto, el registro de estos depende en parte importante de lo que las víctimas sean capaces de contar sobre lo ocurrido.

En términos concretos, López (2015, p. 74) señala que “se estima que sólo una de cada 10 agresiones sexuales se denuncia y las demás (...) permanecen en el silencio y en lo oculto e incluso en muchas ocasiones las víctimas jamás revelarán lo ocurrido”. Esto puede explicarse por muchas razones; entre ellas, que estos delitos ocurren en un espacio relacional cercano para las víctimas, siendo agredidas por personas que son de su confianza e incluso familiares (Maffioletti y Huerta, 2011), mediante una dinámica que instalaría el secreto y silencio al que refiere López, para finalmente verse vulneradas sexualmente.

Es por ello que denunciar resulta en un acto de gran relevancia, pues esta primera acogida es considerada el inicio del proceso judicial y la posibilidad de derivación a servicios del Estado,

lo que ofrecería más opciones para interrumpir la situación de vulneración sexual (Corporación Miles, 2018), además de que permite comenzar una investigación, proteger tanto a víctimas como a testigos y ampliar la información sobre los delitos en Chile para su análisis y prevención (Fiscalía de Chile, 2022e). Todas las personas requieren que la atención que reciban de parte del sistema de justicia se entregue teniendo en consideración sus necesidades, pues una asistencia acorde supone un aporte para la formación psicosocial en momentos de dificultades (Mantilla-Ojeda, 2014). En el caso de los delitos sexuales, López (2015) subraya que la atención que las víctimas necesitan debe tener un enfoque particular para abordar la violencia sexual de manera global, lo cual se alcanzaría entregando al personal una formación humanizadora y especializada.

En Chile, las denuncias se pueden realizar en las siguientes entidades: Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, Fiscalía de Chile, Tribunales del país con competencia penal y Gendarmería, si este delito ocurre dentro de un establecimiento penitenciario (Fiscalía de Chile, 2022e). Sin embargo, puede ocurrir que cuando hay una “implementación de procedimientos de atención inadecuados que trazan una ruta llena de obstáculos, y que no respetan la vivencia penosa de la víctima” (Dupret y Unda, 2013, p. 102) se tenga como resultado la victimización secundaria de la persona.

Existe un consenso respecto a los elementos necesarios para comprender este concepto, siendo los siguientes: la víctima, el sistema de justicia, la relación entre ambos y las consecuencias de dicha relación. Klapp y Levy (2016) enlazan los conceptos desde la idea de participación de la víctima en el proceso penal, señalando que la victimización secundaria sería resultado de un trato inadecuado por parte las entidades intervinientes, el cual incrementaría el daño con el que pudiere haber concurrido a causa del delito inicialmente denunciado (Mantilla-Ojeda, 2014). Más allá de trato inadecuado, puede hablarse directamente de un “mal

funcionamiento y coordinación de servicios sociales, sin considerar en la mayoría de las ocasiones las consecuencias psicológicas y sociales que puede ocasionarles” (Balbaryski, 2016, p. 24), teniendo presente también que, al mencionar entidades e instituciones, estas toman forma en individuos particulares durante la atención. Ejemplos concretos de victimización secundaria es el negarle a la víctima sus derechos, especialmente por razones discriminatorias (Balbaryski, 2016), el tener que declarar en múltiples oportunidades y con conainterrogatorios, plazos extensos, ver expuesta su privacidad o a sí mismas frente al agresor (Klapp y Levy, 2016), la falta de información sobre el proceso, el maltrato institucional (Mantilla-Ojeda, 2014), entre otros.

La victimización secundaria, junto a la estigmatización social, son las “consecuencias no buscadas (...) de carácter institucional a la hora de realizar una denuncia formal o iniciar una acción legal” a las que se enfrentan las víctimas (Muñoz, 2016, p. 25). Es decir, puede darse desde el comienzo del proceso judicial. Esta es una razón por la cual se torna necesario realizar un análisis de la perspectiva que tienen las víctimas de dichas instancias, pues la victimización secundaria a la que se ven expuestas por parte del sistema influye en la decisión de no denunciar, o en muchas ocasiones de retractarse (Maffioletti y Huerta, 2011). En concordancia con lo anterior, Mantilla-Ojeda (2014) expresa que el temor a la victimización secundaria ha causado que gran parte de los delitos no sean denunciados, ante el maltrato que enfrentan las víctimas por parte de los operadores de justicia, el cual se manifiesta en un trato indiferente y descuidado para con ellas en el caso de las víctimas de agresión sexual. Lo planteado por Balbaryski (2016) respalda esta impresión, señalando que “esta segunda victimización que sufre la persona se debe en parte a la falta de preparación y/o sensibilización del personal que atiende a las víctimas” (p. 24), pero que por esto mismo es que es posible cambiar la situación, mediante capacitación y sensibilización para quienes mantienen contacto con ellas.

Con lo anterior en mente es que Mantilla-Ojeda (2014), en sus recomendaciones, propone que resultaría en un aporte la construcción de un instrumento que permita expresar las impresiones de las víctimas respecto a la atención recibida en esta instancia por parte del sistema de justicia, pues su perspectiva es fundamental. De igual forma lo hace Garrido en su trabajo sobre el nivel de satisfacción de las víctimas con los servicios policiales en España, señalando que “es importante destacar que cualquier estudio sobre la percepción que tienen las víctimas de los servicios recibidos por las FCS, debe ser un instrumento valioso para la toma de decisiones en política de seguridad” (2012, p. 234). Estas impresiones dan cuenta de lo relevante que es la opinión de las víctimas sobre la atención que reciben por parte del sistema de justicia, pues lo que tengan para decir influye tanto en temas de ética y derechos humanos como en políticas públicas de seguridad.

Por otra parte, en lo que se refiere específicamente al caso chileno, se ha observado que la literatura especializada no se encuentra centrada en la percepción de la denuncia desde la perspectiva de las víctimas, por lo que se hace necesario investigar en este respecto, para profundizar sobre las posibles falencias en la atención que ofrecen las instituciones chilenas y sus particularidades.

Pregunta de investigación

La presente investigación se interroga respecto a cuál es la percepción que tienen las mujeres adultas víctimas de delitos sexuales sobre la experiencia de denunciar estos delitos en las instituciones habilitadas para ello. Para acceder a esta información, es necesario construir un instrumento que permita recoger estos datos; esto implica realizar un diseño que abarque

elementos relevantes de la experiencia de la denuncia, a modo de poder acceder a la percepción que tienen de ellos las participantes; y luego se procederá a aplicar el instrumento, en adelante DDS-2022, en una prueba piloto.

Por tanto, la investigación busca conocer cuál es la percepción manifestada por mujeres adultas sobre la denuncia de delitos sexuales mediante la Encuesta DDS-2022.

Justificación y relevancia

Para llevar a cabo esta investigación y contestar la pregunta planteada es que se diseñó un instrumento para que las participantes pudieran evaluar, a través del mismo, la calidad de la atención que reciben como víctimas al denunciar delitos sexuales en Chile. Resulta indispensable la participación de mujeres adultas víctimas de delitos sexuales; mujeres, porque como se expuso anteriormente son ellas las más afectadas por este tipo de violencia, y adultas, porque representan un porcentaje importante dentro de las víctimas de agresiones sexuales, además de las consideraciones éticas que implican los procesos con víctimas menores de edad.

Con este estudio se busca favorecer e impulsar a futuras investigaciones respecto a la calidad de la atención que reciben las víctimas en su paso por el sistema judicial, el cual inicia con la denuncia y puede concluir de diferentes formas. Esto, priorizando la perspectiva que tienen las propias víctimas que son atendidas, pues resulta fundamental para poder evaluar diversos elementos de manera más crítica, y aplicar correcciones en caso de ser necesario.

Se busca favorecer este tipo de investigación debido a la escasa literatura que existe con foco en las impresiones de las mismas víctimas en conceptos como victimización secundaria, y la poca atención —y protagonismo— que han tenido en la literatura, en general como sujetos

pasivos. En muchas ocasiones se realizan investigaciones desde las instituciones que toman la denuncia, pero escasamente desde las víctimas que reciben esa atención al denunciar. Es por esto que resulta pertinente abrir un nuevo campo de investigación, teniendo como ejemplo algunos factores tanto del personal como de la infraestructura del lugar que deben existir a la hora de tomar la denuncia. Bajo lo cual, también se espera identificar los procedimientos —en muchas ocasiones, erróneos—, por parte de las instituciones y que podrían interferir con las víctimas al momento de tomar la decisión de denunciar, pues una de las principales razones por las cuales no se denuncian este tipo de delitos, es por miedo a la estigmatización de las entidades y a la victimización secundaria.

El instrumento a su vez ayudará a conocer la percepción que tienen las mujeres víctimas de delitos sexuales que ya han pasado por el sistema judicial respecto a la denuncia, lo que se traduciría como reconocer los errores cometidos por parte del personal de las instituciones y así, abrir la posibilidad de mejorar algunos aspectos que pudieran aparecer como deficientes (o, incluso, constitutivos de victimización secundaria).

Finalmente, con la creación del instrumento será posible llevar a cabo su pilotaje y obtener información necesaria —ya sean modificaciones en algunas preguntas o la adición/eliminación de otras— para aplicarlo a una investigación masiva o de mayor escala. Así como también, permitirá tener un diagnóstico inicial respecto a la percepción que tienen las mujeres víctimas de delitos sexuales acerca de la denuncia de los mismos.

MARCO TEÓRICO

Mujeres víctimas de delitos sexuales: una búsqueda por la visibilización

Los delitos de connotación sexual tipificados en el Código Penal chileno, en la actualidad, se encuentran organizados de la siguiente manera: delito de violación, delito de estupro, delito de sodomía de menor de edad, delito de abuso sexual y delitos de explotación sexual de menores de edad (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, en adelante BCN, 2020), y dentro de cada uno hay distinciones a considerar. Por ejemplo, en el caso de la violación, se especifica si es propia (a mayores de 14 años) o impropia (a menores de 14 años); también hay un apéndice de delitos complejos asociados a ella, tales como violación con homicidio, robo con violación o secuestro con violación, entre otros (BCN, 2020).

Previamente se estableció que los delitos sexuales representaron alrededor del 2-3% del total de delitos ingresados, manteniendo una tendencia similar en los últimos años. En lo que se refiere a las víctimas, son en su mayoría mujeres. El concepto de víctima comprende una serie de dimensiones, tanto históricas como sociales, que es importante detallar junto a otros conceptos para comprender sus implicancias a cabalidad.

En términos generales, la víctima de un delito se define como “quien recibe un daño como comisión de un delito, que el daño puede ir en múltiples sentidos, ya sea en aspectos físico, emocional, en cuestiones materiales, otros” (López, 2015, p. 75) ; diferente del concepto de “victimización”, que corresponde a “la acción antisocial en sí misma y sus efectos nocivos sobre la vida del agraviado en todos o cualquiera de los ámbitos de su desarrollo como persona” (Paredes, 2018, p. 6). A su vez, desde una perspectiva victimológica, el victimario puede ser

definido como “aquel que produce el daño, sufrimiento o padecimiento de la víctima” (Zaldívar, citado en Román, 2008, p. 2). En palabras más simples, el victimario debe causar, provocar o ejecutar algún daño a otra persona (Aguirre, 2019).

Es relevante, además, considerar la distinción realizada por Peredo (2020) en cuanto al concepto de víctima, pues, ampliándolo, señala que es posible identificar víctimas directas e indirectas: las primeras, quienes se ven transgredidas en sus derechos, y las últimas, sus familias y las personas que, acudiendo en su ayuda, se hayan visto dañadas. Esto se comprende en relación a lo anterior porque para el sistema de seguridad pública no es posible proteger, en un sentido físico, a todas las personas en todo momento, dejando espacio a la desprotección (Moscoso, 2016).

Al mismo tiempo, es fundamental para comprender el concepto de víctima el hacer notar que las personas víctimas de delitos son una figura olvidada históricamente a nivel de sistema penal e institucional (Escaff, 2013; López, 2015), pues el foco se encontraba en la figura del infractor y en las posibilidades de acreditar que el delito se había llevado a cabo, olvidando a su vez las consecuencias que este tuvo para la víctima (López, 2015). Muestra de ello es que, en Chile, la participación de la víctima se limita a la posibilidad de solicitar protección y de actuar como querellante:

ante la ausencia de una institución de representación jurídica única de los derechos de la víctima, aquella debe procurarse defensa jurídica por sus propios medios (...) en una importante desigualdad en la forma de proteger y asegurar los derechos de la víctima y el imputado en el proceso penal. No debe olvidarse que el Ministerio

Público no representa los derechos de la víctima, pues sólo está obligado a brindarle protección (Peredo, 2020, p. 293)

Por tanto, la visibilidad que han adquirido las víctimas es un suceso relativamente reciente (López, 2015), y ocurre “en la medida que se le reconocen sus derechos de privacidad, información, seguridad y asistencia” (Escaff, 2013).

En este contexto, actualmente existe el consenso de que las víctimas de delitos sexuales precisan atención especializada. Más aún en el caso de las mujeres, pues a esto se añade el hecho de que hay una serie de condiciones de base que es necesario detallar. En primer lugar, que la violencia sexual que ha acompañado históricamente a los seres humanos surge como resultado de la división sexual de roles entre hombres y mujeres, lo que más tarde resultaría en la construcción del género (Moscoso, 2016); en este sentido, el género abarca la esfera social e individual en términos de pensamiento y conducta, atribuyendo una serie de roles, estereotipos y proyectos a las personas de acuerdo con su sexo (Moscoso, 2016), en desmedro de la figura de la mujer. Una de las aristas de este desmedro es la violencia específicamente contra las mujeres por ser mujeres, la cual, como señala la Red Chilena contra la Violencia hacia las Mujeres (en adelante Red Chilena, 2020, p. 3) “se manifiesta de distintas formas: maltrato físico, psicológico y verbal, agresiones sexuales, femicidios y expresiones simbólicas, siendo estas últimas una de las prácticas más naturalizadas y aceptadas por la sociedad”.

Hasta la actualidad, y para comprender este tipo de violencia, no debe ignorarse el hecho de que “la desigualdad en razón del género es un fenómeno culturalmente latente, e inclusive legitimado por el discurso jurídico dominante” (Moscoso, 2016, p. 11); esto último se evidencia

en que la violencia contra la mujer fue un tema también olvidado en el ámbito del Derecho, pues no se consideraba esta desigualdad de base.

Por tanto, el olvido al que se ven enfrentadas las víctimas se ve acentuado en el caso de las mujeres por estas razones. La reivindicación de la posición de las víctimas en el sistema jurídico es un fenómeno reciente, y esto, unido a un contexto de la lucha feminista contra la opresión patriarcal, ha permitido “la profundidad conceptual del derecho a la no re-victimización aplicada a las mujeres víctimas de violencia sexual” (Moscoso, 2016, p. 19), pues si bien este derecho se encontraba presente en los trabajos de la victimología, el tema del género no era central; este enfoque permite, además, analizar y debatir sobre las diferencias en el tratamiento que reciben hombres y mujeres en el contexto procesal penal (Moscoso, 2016).

En la protección de las víctimas mujeres de violencia sexual convergen diversas aristas, tales como Derechos Humanos, derechos de las víctimas de delitos y derechos de las mujeres, para así garantizar su protección judicial (Moscoso, 2016); en el caso de los derechos de las mujeres se incluyen los dos primeros en conjunto con un análisis particular de la violencia contra ellas. En la actualidad existe lo que Moscoso (2016) llama “una igualdad formal de género, que hipotéticamente brinda una situación de equilibrio entre hombres y mujeres” (p. 27); sin embargo, dicha igualdad encuentra distinciones entre el ámbito privado y el público, lo cual también alcanza a la regulación jurídica, De este modo, la igualdad formal en lo público se transforma en una justificación para, una vez más, olvidar los obstáculos que enfrentan las mujeres en lo privado, sólo por pertenecer al sexo femenino (Moscoso, 2016), y agravado además por la influencia del género. Esto último se manifiesta claramente en lo señalado por la Red Chilena:

a nivel institucional, son escasas las políticas públicas que apuntan hacia la prevención, reparación y erradicación de la violencia hacia las mujeres, centrándose apenas en la sanción de las manifestaciones más explícitas de violencia, a partir de leyes que no hacen más que fragmentar la comprensión del problema. La Ley sobre Violencia Intrafamiliar (VIF) es, desde 1994 hasta la fecha, la única herramienta jurídica de la que disponen las mujeres para denunciar a sus agresores. (2020, p. 1)

Si bien Chile ha ratificado tanto La Convención de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, 1981) como la Convención de Belém do Pará (1994), “el Estado de Chile no ha implementado leyes ni políticas públicas acordes a lo establecido por los Derechos Humanos” (Red Chilena, 2020) en lo que sería lo básico en esta temática, déficit evidenciado en las escasas herramientas con las que cuentan las mujeres para defenderse de la violencia estructural que sufren.

El género es un factor particularmente importante para comprender la violencia estructural y, por consiguiente, la violencia sexual que sufren las mujeres. La influencia del género se hace presente desde una edad muy temprana y desde diversos frentes: el estándar sexista en general, y particularmente la educación; la influencia de la religión; estereotipos impuestos sobre los cuerpos de las mujeres y la cosificación de los mismos; su exclusión de los puestos de poder; y, por descontado, la normalización y reproducción del género como una cosa natural (Moscoso, 2016; Red Chilena, 2020), permeando de esta manera su desarrollo. Por tanto, es importante no obviar esta inequidad estructural al abordar la victimización en el caso de las mujeres.

Moscoso (2016) destaca su carácter agravado en el caso de las mujeres víctimas de violencia sexual, pues “recae(n) sobre una mujer y víctima en una dimensión de su individualidad fuertemente condicionada por la cultura y esencial en su desarrollo emocional: su sexualidad” (p. 37). Cabe destacar que esto se añade al estado de vulnerabilidad que de por sí suelen presentar las víctimas de delitos violentos (Escaff, 2013), manifestándose en la percepción de falta de control del ambiente, de peligro frente a un nuevo delito y de encontrarse bajo amenaza. Por tanto, el Estado debe asegurar el procesamiento de la violencia sexual mediante espacios y leyes adecuados, y al mismo tiempo hacerse cargo de su prevención (Moscoso, 2016), lo cual significa evitar la victimización de cualquier tipo y contribuir a la recuperación de las víctimas. Esto último implica abordar cada caso en su singularidad para una reparación integral, lo que en el caso de la violencia sexual se traduce en la restitución de los derechos de la persona (Moscoso, 2016).

El paso de la víctima a través del sistema judicial: ¿Favorece o perjudica la decisión de denunciar?

Es importante destacar que existen diversos tipos de victimización, tal como menciona Moscoso (2016) en el apartado anterior, y la victimización primaria es uno de ellos. Existen otros tipos, que se detallarán a continuación; sin embargo y para efectos de esta investigación, el mayor énfasis se encontrará en la victimización secundaria.

Navarro (2007) distingue entre victimización primaria, secundaria y terciaria: la primera refiere al daño producto del delito sufrido; la segunda, al daño causado por la participación en el

proceso judicial a causa de la falta de preparación del personal; y la tercera, al daño causado por la sociedad hacia una persona al encasillarla en el rol de víctima.

La victimización primaria es el daño directo que causa el ser víctima de un delito (Gómez, 2019). El Gobierno de Chile (2011) señala que las características de las víctimas dependen del tipo de delito, afirmando que “los hombres son mayoría entre todas las agrupaciones de delitos, a excepción de violencia intrafamiliar, delitos sexuales y maltrato infantil (...) las mujeres son la mayoría de las víctimas entre los delitos con un componente relacional” (p. 46), lo cual puede explicarse, entre otros factores, por las diferencias de género descritas previamente.

En el caso de la victimización secundaria, la Primera Encuesta Nacional de Victimización Secundaria 2014 (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2016) evidencia que los delitos sexuales, junto a lesiones y homicidio/femicidio/parricidio, son aquellos que presentan los mayores niveles de victimización de este tipo. Desglosado por fases, la victimización secundaria alcanza un 22% en la denuncia, un 35% en la constatación de lesiones, un 26% en la investigación del delito, y un 32% en la atención psico-socio-jurídica (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2016).

Por último, la victimización terciaria refiere al sufrimiento que causa en la persona ser etiquetada por la sociedad en el rol de víctima (Gómez, 2019). Comparte ciertos elementos con la victimización secundaria, pero la diferencia radica en que aquella proviene del sistema judicial; la terciaria, por su parte, abarca tanto las respuestas del contexto social (familia, comunidad) como del contexto terapéutico reparatorio, es decir, la influencia del personal encargado de llevar este proceso, que podrían causar malestar (Paredes, 2018). Gómez (2019) advierte que “puede

significar la muerte social de una persona, pues en su entorno social puede llegarse a dudar de su credibilidad, honorabilidad y dignidad.” (p. 23), lo cual es especialmente delicado en el caso de las mujeres víctimas de violencia sexual, teniendo en cuenta el planteamiento realizado hasta ahora.

Siendo evidente la importancia de todas estas formas de victimización, la relevancia de la victimización secundaria se vuelve vital para abordar esta investigación, por lo que, volviendo a este concepto, es pertinente describir lo que comprende sus factores y consecuencias:

El concepto de victimización secundaria aparece a través del paso de la víctima por el sistema jurídico penal, en el cual busca apoyo en los profesionales y en la ley, pero termina con un sentimiento de incompreensión, lo cual le genera mayor angustia e incertidumbre del que ya ha padecido (Gutiérrez de Piñeres, Coronel y Pérez, citados en Mansilla, 2018). Por ello, la victimización secundaria se conceptualiza como todos los menoscabos sociales, judiciales, económicos o psicológicos que son desencadenados posterior al delito (Prado, 2017). Sin embargo, para tener una definición más completa de esta, se refiere a el déficit en la acción de los agentes profesionales del sistema judicial que genera consecuencias psicológicas en la víctima, las cuales pueden traerle más sufrimiento a la víctima (Corral, 2017).

Entre los factores que pueden influir en este tipo de victimización, Rochel (2005, citado en Gudiel, 2019) propone una serie detallada de elementos que abarcan distintas aristas del proceso, tales como la falta de información que tiene la víctima respecto a los procesos judiciales, sus características, tiempos y los roles de cada profesional, o la exposición al victimario a la que puede verse sometida la víctima, por ejemplo, al entregar su relato. Otro gran grupo de elementos

tiene que ver con características y actitudes de los profesionales, que pueden generar más perjuicios que el mismo delito (Rochel, 2005, citado en Gudiel, 2019):

La propia subjetividad de los profesionales y sus condiciones de trabajo (maltrato institucional, etc.); Racionalización por parte de algunos profesionales de la situación de la víctima; Dar prioridad a la búsqueda de la realidad del suceso delictivo olvidando la atención a la víctima o despersonalizando su trato; Excesivos tecnicismos jurídicos (Rochel, 2005, citado en Gudiel, 2019, p. 21)

Otro grupo de elementos puede concebirse como aquellos propios del proceso que se asocian a victimización secundaria, tales como la carencia de un espacio privado, íntimo y protector, o los excesivos tiempos de espera que implica el proceso y que puede obstaculizar, a su vez, el proceso reparatorio terapéutico de la víctima (Rochel, 2005, citado en Gudiel, 2019); una instancia también considerada en esta categoría es el juicio oral, pues suele conllevar el relato de lo ocurrido, a la vez que la víctima debe enfrentarse a que se cuestione su credibilidad y, posiblemente, a sentimientos de culpa por los hechos. Es importante no olvidar que, en términos legales, las víctimas son contempladas en muchas ocasiones como sujetos pasivos en la tipificación de los delitos (Rochel, 2005, citado en Gudiel, 2019), que también puede resultar en violencia para ellas.

Con todo lo anterior, la literatura evidencia una serie de consecuencias psicológicas asociadas a este tipo de victimización, entre las que se puede encontrar, en la víctima, un sentimiento de incomprensión frente a los agentes que configuran el sistema de justicia, como también sentirse denigrada nuevamente en momentos específicos del proceso — especialmente

en el caso de que existiera una confrontación con el agresor —, o bien, por la maniobra de las partes — especialmente la defensa del agente — para así culpabilizar a la víctima (Bullón, 2018); lo cual traería un mayor deterioro emocional considerando el tipo de delito del cual se está hablando.

En el caso particular de las agresiones sexuales, es fundamental destacar que es un hecho traumático para la víctima, en el que se instala el temor incluso por su vida (Fernández, 2020). Por tanto, es importante comprender que las víctimas se encuentran en una situación de vulnerabilidad, que requiere la atención de un personal formado para este tipo de situaciones, con capacidad para realizar una entrevista sin adoptar una postura incrédula al respecto” (Fernández, 2020, p. 6). En concordancia con lo anterior, Lathan, Langhinrichsen-Rohling, Duncan y Stefurak (2019) señalan que las intenciones de detectar engaños pueden tener sentido frente a potenciales perpetradores, en lugar de las víctimas; por el contrario, entrevistar a víctimas requiere conocimientos sobre trauma para poder escuchar sin interrumpir, incluso aunque el relato parezca inconexo, pues se comprenden los efectos de éste en la memoria con el paso del tiempo. Por tanto, para disminuir la victimización secundaria en víctimas de agresión sexual, en la literatura se encuentran propuestas tales como:

evitar las entrevistas largas e incoherentes en busca de maximizar la cantidad de detalles -cosa que había sido objetivo en el pasado-. Luego, hacer prevalecer la coherencia narrativa sobre las preguntas directas, y en caso de que sea necesario hacer preguntas, evitar las preguntas específicas. Además, es relevante cuidar la formulación de las preguntas para evitar comprometer el recuerdo e introducir información sesgada (Fernández, 2020, p. 8)

Siguiendo con la línea anterior, otras recomendaciones sugieren que la entrevista sea poco después de ocurrido el hecho de victimización primaria (Subijana y Echeburúa, 2018), a menos que se den situaciones de enfermedad, o sintomatología psicológica; también puede ser necesario suspender las pruebas, según las reacciones emocionales o psicológicas de las víctimas.

Considerando el recorrido histórico de la figura de la víctima, y el riesgo al que se expone la persona cuando toma la decisión de iniciar un proceso judicial (tanto por desventajas de base como en el caso de las mujeres, o por la posibilidad de sufrir victimización secundaria a nivel general), aparece como relevante el momento en que se denuncia el delito. La denuncia, que la Fiscalía de Chile (2022e) define como “la entrega de información que cualquier persona realiza, a las autoridades correspondientes, acerca de hechos que han ocurrido y que pueden constituir un delito” (párr. 2), es importante porque significa una primera impresión del sistema penal para la víctima (Escaff, 2013). La evidencia muestra que estos primeros contactos determinan las acciones futuras de las personas (Escaff, 2013), por lo que es fundamental que las víctimas encuentren condiciones adecuadas para realizar sus denuncias, tales como: cercanía de la justicia en términos geográficos, rápida atención, que su privacidad sea respetada en espacios exclusivos, tolerancia con la diversidad, gratuidad del proceso, recibir información sobre este, sus derechos y deberes, y contar con operadores con formación especializada en la atención a víctimas (Escaff, 2013). Es importante señalar, además, que el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género insta a las mujeres a denunciar presencialmente para poder optar a la protección estatal, asegurándoles a su vez que se encontrarán con “una respuesta inmediata y segura” (Red Chilena, 2020, p. 4) cuando acudan a hacerlo.

Se entiende que las denuncias se realizan producto de una decisión voluntaria de las personas, por lo que las estadísticas que las toman como base no abarcan el total de delitos ocurridos, sino solo aquellos de los que se tiene registro por este medio (Soto, 2018). Con esto en mente y para entrar en contexto, según datos de la Fiscalía de Chile (2021; 2022a; 2022b), el total de denuncias ingresadas en Chile durante los años 2020 a 2022 fluctúa entre 1.000.000 y casi 1.500.000 (1.430.960 en el año 2020; 1.289.255 en 2021; en el período de enero – septiembre de 2022, 1.042.447). De delitos sexuales, el total ingresado en el 2020 fue de 28.143; en 2021, hubo en total 34.394 denuncias ingresadas; por último, en el período enero-septiembre 2022, se han registrado 34.241 denuncias ingresadas.

En este contexto es pertinente considerar, además, las cifras de denuncias por delito sexual en específico para otorgar profundidad al análisis que se pretende realizar. De acuerdo con la información disponible en la Subsecretaría de Prevención del Delito (2020), de este nivel de especificidad los registros más recientes datan del período 2005 - 2015, para los delitos de violación, abuso sexual y otros delitos sexuales, por lo que representan una base para inferir la realidad actual. Para el delito de violación, durante el año 2015, se registraron 1622 denuncias en todo el país, y 328 detenciones (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2020). De abuso sexual se tiene registro, también en el año 2015, de 5.254 denuncias y 911 detenciones (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2020). Finalmente, respecto a la categoría de otros delitos sexuales, en la que se incluye incesto, estupro, pornografía, prostitución de menores, entre otros, se registró en ese mismo año 172 denuncias y 167 detenciones (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2020).

Con estas cifras es posible observar que el delito más denunciado, entre los delitos sexuales, es el abuso sexual, seguido del delito de violación. Si bien la categoría de “otros delitos sexuales” presenta una menor cantidad de denuncias, en ella se observa, proporcionalmente, una mayor cantidad de detenciones.

En cuanto al proceso concreto de denunciar, la información disponible en el Programa de Apoyo a Víctimas presenta una serie de pasos a seguir luego de la ocurrencia del delito: “denuncia, constatación de lesiones, investigación del delito, y atención psicológica, a través de la agrupación de instituciones que concentran su labor en estos ámbitos” (2016, p. 32). De acuerdo a la Fiscalía de Chile (2022e) es necesario que la persona cuente con algún tipo de documento que acredite su identidad para poder denunciar; luego, se le solicitarán datos personales para un posterior contacto de ser necesario, y finalmente el relato de lo ocurrido. En este punto, Soto (2018) señala que “el artículo 84 del Código Procesal Penal establece la obligación de las policías a informar de manera inmediata al Ministerio Público de toda denuncia que sea recibida” (p. 27), incluyendo las descripciones que la víctima entregue del imputado, señalando también si la identidad de este es conocida o no.

La denuncia resulta relevante a nivel general cuando se tiene conocimiento de sucesos que podrían constituir hechos delictivos, y esta relevancia, en el caso de los delitos sexuales, se puede comprender desde dos sentidos. Por una parte, se comprende como un primer paso para poder acceder a la atención especializada, que las víctimas requieren en estos casos (Castro y Ramírez, 2016), y por otra, la denuncia significa poner en conocimiento de las autoridades los hechos ocurridos, por lo que sirve para iniciar el proceso de investigación, recibir medidas de protección, entre otros. Es importante considerar que, para delitos sexuales, la denuncia puede

adoptar diversas formas, “ya sea por la coerción ejercida por terceros, por la rabia que genera en la familia la ocurrencia del hecho abusivo, como también con la intención de recibir ayuda de la red de atención” (Castro y Ramírez, 2016, p. 85).

Una vez presentada la denuncia frente a la Fiscalía, la institución debe evaluar la información recibida, lo cual puede significar tomar contacto posterior con la persona que denunció, tanto para entregarle información o porque se requiere su participación, por ejemplo, asistiendo a entrevistas y audiencias, entregando nuevos antecedentes o prestando declaración (Fiscalía de Chile, 2022e). Respecto a esto último, Escaff (2013), señala que, si bien en los delitos menores la denuncia puede ser suficiente, en los llamados delitos de alta connotación social se vuelve fundamental la declaración de la víctima; esta debe ser llevada a cabo por personal especializado una vez realizada la denuncia, ojalá en modalidad de entrevista única para evitar que el relato repetido de los hechos genere victimización secundaria en la persona (Escaff, 2013).

De acuerdo con los antecedentes, se decidirá si la denuncia será archivada por su insuficiencia (Soto, 2018) o si se realizará una investigación que permita acreditar la ocurrencia del delito si es posible, e identificar a quienes sean responsables para que se apliquen las sanciones correspondientes (Fiscalía de Chile, 2022e).

Una denuncia puede terminar de múltiples maneras, tales como juicio oral y posterior condena, un acuerdo entre las partes, procedimientos abreviados, sobreseimiento, entre otros (Soto, 2018), lo cual depende de factores como el tipo de delito, los antecedentes recabados, los argumentos presentados y la cooperación del imputado.

Comprendiendo que la decisión de denunciar es un acto voluntario, Díez-Ticio (2018) señala que hay factores que influyen en esta decisión: por ejemplo, desde una perspectiva económica, se asume que la persona pondera los costos y beneficios, y la decisión depende de las utilidades de cada acción. Sin embargo, en lo que respecta a la denuncia de un delito, las personas “no tienen certeza de los resultados de sus acciones -que se capture o no al infractor- enfrentándose a un problema de decisión en condiciones de incertidumbre” (Díez-Ticio, 2018, p. 151), en la que los beneficios de denunciar dependen del daño sufrido a raíz del delito, una posible compensación por ello o la probabilidad de encontrar a los responsables, y los costos tienen que ver con el tiempo que se le dedica al trámite en desmedro de otras actividades o el miedo que pueda inspirar el agresor, teniendo este último influencia importante en la decisión.

Es por lo mencionado con anterioridad que entre los motivos para no denunciar podemos encontrar los siguientes: el vínculo que tiene la víctima con el agresor, sentimientos de culpa y vergüenza, falta de pruebas acerca del hecho, temor a represalias por parte del agresor, desconfianza hacia el sistema, falta de apoyo familiar en la denuncia, no sentirse o no estar emocionalmente preparado/a (Tamarit, Abad y Hernández, 2015), siguiendo con la falta de información respecto al tipo de conductas que pueden ser denunciadas jurídicamente, el temor a no obtener una respuesta satisfactoria por parte del sistema judicial, a la impunidad y la carencia de respuesta institucional (Igareda y Bodelón, 2014). Estos son algunos de los factores que impiden a las víctimas realizar la denuncia, puesto que en ocasiones este paso por el sistema judicial provoca mayor padecimiento del que ya tienen al haber sufrido un evento traumático.

Otro factor que considerar es el impacto o costo que el delito ha tenido en la persona. Mientras mayor sea este, en términos de daño sufrido, pérdidas, gravedad y relación entre víctima

y victimario, habría una mayor predisposición a realizar la denuncia (Díez-Ticio, 2018). En cuanto a factores socioeconómicos, el que aparece relevante es el nivel educacional, pues disminuye la posibilidad de denunciar en niveles de estudio menores (Díez-Ticio, 2018), mientras que no se encuentran diferencias relevantes por sexo o edad.

Díez-Ticio (2018) señala en este punto la importancia de la percepción que tienen las personas respecto a la eficacia de las entidades policiales al momento de realizar una denuncia, puesto que de ello depende, por ejemplo, la captura del agresor o las posibilidades de recuperar lo perdido; en pocas palabras, “cuanto más favorable sea la opinión de los ciudadanos sobre la actuación en materia delictiva mayor será la predisposición a denunciar un incidente” (p. 155). Es relevante destacar que, además, la percepción de las instituciones de justicia que tienen las víctimas mejora cuando se les entrega la información correspondiente (Escaff, 2013), ya sea al denunciar un delito o durante todo el proceso. Por tanto, mejorar la percepción de las instituciones en esta instancia resultaría de provecho para futuras denuncias.

Respecto a la percepción que las personas tienen de las entidades policiales, en el caso de nuestro país, la Red Chilena (2020) señala que la institución de Carabineros de Chile está atravesando una profunda crisis, agravada por factores como la investigación que dejó al descubierto la malversación de fondos al interior de la institución en el año 2017; el asesinato de Camilo Catrillanca, comunero mapuche, en el año 2018; sucesos perpetrados por Carabineros durante el estallido social en el año 2019, tales como víctimas por trauma ocular, detenciones irregulares, denuncias por torturas, denuncias de violaciones a los derechos humanos, denuncias de violencia político sexual “terminaron por deslegitimar una institución que ya venía en declive” (Red Chilena contra la Violencia hacia las Mujeres, 2020, p. 1). Con todo esto en consideración,

se concluye con la pregunta de “¿Cómo las mujeres víctimas de violencia podrían llegar a denunciar a sus agresores a una institución como Carabineros de Chile?” (Red Chilena contra la Violencia hacia las Mujeres, 2020, p. 2).

Por esto es que, si bien la percepción de este tipo de instituciones se presenta como un factor relevante para tomar la decisión de denunciar, la literatura revisada para esta investigación evidencia que también lo es luego del paso de la víctima por estos servicios; conocer esta perspectiva implica, a su vez, poder conocer posibles falencias en el sistema, lo cual abre la posibilidad de mejorar la calidad de una atención que, como se ha dicho, resulta crítica para las personas que la reciben. Además, podría determinar las acciones futuras de las víctimas involucradas en el proceso judicial.

Denunciar en Carabineros: una percepción teñida por la victimización secundaria

Si bien el concepto de percepción tiene diversos significados, para este caso se comprenderá de base como el “primer conocimiento de una cosa por medio de las impresiones que comunican los sentidos” (Centro de Neurodesarrollo y Aprendizaje, 2020, párr. 3). Esta definición indica un sentido más bien biológico-cognitivo del concepto, pues se entiende la percepción como un grupo de procesos y acciones vinculados a la estimulación de los sentidos, que permite adquirir información sobre el ambiente y los movimientos de uno mismo, además de diferentes estados internos (Barrientos, 2015).

Cabe mencionar que, desde una perspectiva social, se comprende que la percepción surge de la interacción del individuo con el ambiente. Por esto, y debido a los constantes cambios en el medio, el individuo debe contar con mecanismos que le permitan responder adecuadamente (Salazar et al., 2012), por lo que se hace imprescindible no sólo su percepción respecto del medio, sino también la valoración que hace del comportamiento de las otras personas y de las expectativas y condiciones propias (Salazar et al., 2012).

A partir de estos conceptos es que resulta relevante acceder a la percepción que tienen las víctimas sobre las entidades encargadas de atenderlas en el proceso judicial (Flores, 2015), pues así se conocería la impresión que les ha quedado e, igual de importante, la valoración que hacen de esta experiencia en términos de calidad. Esto se traduce en sopesar si el funcionamiento general es adecuado y qué tan satisfechas se encuentran con él, para poder identificar los elementos que es necesario mejorar y así alcanzar una atención de calidad para las víctimas (Flores, 2015).

Al realizar una revisión bibliográfica de esta temática en particular (es decir, la percepción que tienen las víctimas de la atención que reciben en el proceso judicial), es posible encontrar estudios que se aproximan en cierta medida a la información que se busca acceder en esta investigación. El caso más similar es un estudio realizado en nuestro país por la Red Chilena contra la Violencia hacia las Mujeres, publicado en noviembre del año 2020 y titulado “Respuestas de Carabineros frente a denuncias realizadas por Mujeres que sufrieron violencia”:

- Este estudio consistió en la aplicación de una encuesta exploratoria de dos ítems, uno de identificación (con datos como la edad, lugar de residencia, nacionalidad,

fecha y lugar de denuncia, etc.) y otro de respuesta abierta frente al siguiente enunciado: “Si has vivido violencia y decidiste denunciar, queremos conocer tu experiencia: ¿cómo y qué te respondieron los carabineros/as frente a tu denuncia?”.

- La encuesta se aplicó a mujeres de todas las edades y territorios del país, sin importar el momento en que hayan denunciado, en forma anónima.
- Se difundió como formulario a través de las redes sociales de la organización entre junio y septiembre del año 2020.
- Se reportó una muestra de 205 casos válidos. De estos, la mayoría fueron mujeres chilenas residentes en la región Metropolitana y en la región de Valparaíso; en términos de edad, el 81% de las mujeres eran adultas jóvenes (18 - 40 años).
- La mitad de los relatos recopilados fueron denuncias (o intentos de) realizadas entre el año 2019 y 2020, y la otra mitad databa de antes del 2018, predominando la modalidad presencial.
- En cuanto a los resultados, “un 81% de las participantes dio cuenta de que su experiencia fue negativa” versus el 14% que reportó una percepción positiva o neutra de la experiencia de denunciar en Carabineros.
- Las razones que dan las participantes para esta percepción negativa son múltiples: en general se describe una respuesta violenta por parte de Carabineros, debido a la nula empatía, comentarios inapropiados, risas, burlas, el desacreditar a las víctimas por falta de pruebas física o culparlas del delito que están

denunciando, cuestionar el momento en que hacen la denuncia preguntando por qué no lo hicieron antes.

- Por otra parte, e igualmente grave, se desprende del relato de las participantes que Carabineros “se atribuye una facultad que no les corresponde, al determinar si el hecho denunciado corresponde a un delito o no y a la gravedad del mismo”.

La Red Chilena contra la Violencia Hacia las Mujeres establece que la negativa de Carabineros a recibir estos relatos conduce a una situación de impunidad, y que, a su vez, “la impunidad implica el encubrimiento al agresor, lo que provoca desconfianza en el circuito y que muchas mujeres desistan de denunciar finalmente” (2020, p. 10). Como se mencionó previamente, sentir desconfianza hacia las instituciones es un factor importante que desincentiva que las personas denuncien, y, en este caso, además se observa que la percepción negativa luego de acudir a las instituciones asienta esta impresión, influyendo también en la decisión de, más tarde, desistir del proceso.

Grave es también el hecho de que “otras veces, son los mismos Carabineros los que instan a las mujeres a no denunciar, en especial cuando los agresores son miembros de la institución” (Red Chilena contra la Violencia hacia las Mujeres, 2020, p. 10), considerando que el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género promete a las mujeres una atención rápida y adecuada cuando las insta a denunciar. El estudio concluye lo siguiente:

existe una grave falencia entre un servicio que orienta a denunciar, Sernameg, y otro que recibe la denuncia, Carabineros. No hay una coordinación para la atención de esa mujer que necesita contención, apoyo, reparación y por último ser

protegida de su agresor (...) queda de manifiesto esta inoperancia y muchas veces la desidia por no atender lo requerido. El sistema no funciona para acudir en ayuda de las mujeres que sufren algún tipo de agresión (...) la denuncia se convierte en la puerta de entrada a un circuito de (des)protección re victimizante¹ e ineficaz para las mujeres. (Red Chilena contra la Violencia hacia las Mujeres, 2020, p. 11)

El estudio da cuenta de la sensación de desprotección y soledad de las mujeres no sólo frente a Carabineros, sino en todas las fases del proceso judicial; esto se extiende a tal punto que las mismas participantes que tuvieron experiencias positivas piensan que fue una cuestión de suerte, en lugar de atribuirlo a un buen protocolo y capacitación a nivel general. Otro hallazgo importante de este estudio es que se evidencia que el problema es previo a la crisis descrita con anterioridad en la institución de Carabineros, pues la organización recogió testimonios que datan incluso desde el año 2000, y la situación no ha mejorado desde entonces.

¹ En la cita, “re victimizante” refiere al concepto de victimización secundaria.

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

El **objetivo general** de la investigación es diseñar y pilotear una encuesta sobre la percepción que tienen mujeres adultas víctimas de delitos sexuales sobre la denuncia de estos. La encuesta abarca desde la infraestructura y elementos situacionales hasta aquellos propios de la interacción social, resultando en una evaluación integral de la calidad de la atención recibida por las usuarias.

Por tanto, los **objetivos específicos** son los siguientes:

1. Determinar a nivel conceptual las dimensiones relevantes en la experiencia de denuncia: variables sociodemográficas, características situacionales y de infraestructura de cada denuncia, y elementos de la interacción con los funcionarios.
2. Elaborar una encuesta que recoja la percepción de las participantes respecto de las dimensiones relevantes de la experiencia de denuncia: variables sociodemográficas, caracterización de la denuncia, elementos de infraestructura y elementos de la calidad de la atención.
3. Describir a través de la Encuesta DDS-2022, en prueba piloto, la percepción que manifiestan las participantes sobre la denuncia de delitos sexuales.
4. Identificar modificaciones pertinentes a propósito del pilotaje de la encuesta, con la retroalimentación de las participantes.

MARCO METODOLÓGICO

Diseño y Tipo de Estudio

La investigación fue realizada desde un enfoque de método mixto. El objetivo de los métodos mixtos es combinar tanto la perspectiva cuantitativa como la cualitativa en una misma investigación (Hamui-Sutton, 2013) porque permite un análisis más profundo de preguntas que sería complejo abordar desde una única metodología.

De todos los modelos de métodos mixtos, hay cuatro que son los más utilizados en ciencias de la salud: modelo para desarrollar instrumentos, modelo explicativo, modelo de triangulación y modelo de transformación longitudinal (Hamui-Sutton, 2013). En el caso de esta investigación se optó por el modelo para desarrollar instrumentos.

En este diseño, lo que se busca es generar “información cualitativa con el propósito de elaborar instrumentos cuantitativos como cuestionarios para encuestas” (Hamui-Sutton, 2013, p. 213). Una vez construido el instrumento cuantitativo, se procede a la recolección de información cualitativa mediante pregunta abierta; según señala Hamui-Sutton (2013) esta parte suele entregar información amplia sobre variados temas, apareciendo también información específica de cada caso. Por esto se señala que “los investigadores tendrán que ser selectivos y no pretender cubrir todos los aspectos descubiertos en el análisis cuali” (Hamui-Sutton, 2013, p. 213).

Con esto en consideración, es importante señalar además que el estudio será de tipo descriptivo exploratorio. Por un lado, será descriptivo porque es necesario señalar cómo es el fenómeno, sus propiedades y manifestaciones, para posteriormente realizar el análisis que es el objetivo central de la presente investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La descripción del fenómeno se traduce en la medición de diferentes dimensiones (Hernández,

Fernández y Baptista, 2014), para lo cual se construirá un instrumento de valorización, teniendo como modelo la escala Likert.

Por otro lado, será exploratorio puesto que supone un aporte a una temática que ha sido escasamente investigada, de manera que se adquiera familiaridad con el fenómeno (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Este tipo de estudio resulta adecuado para problemas del comportamiento humano, ya que permite obtener información de manera inicial para comenzar a investigarlos, identificar variables promisorias y priorizar temáticas para futuras investigaciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Siendo un estudio de tipo descriptivo exploratorio, se busca, de manera general, aproximarse inicialmente a un fenómeno, y medir con precisión la información a la que se logre acceder.

Ahora bien, el presente estudio también es de tipo transversal, porque se interroga respecto de un momento puntual a investigar (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), en este caso, se investigará respecto a la denuncia de víctimas de delitos sexuales.

Población y Muestra

La población corresponde a mujeres mayores de 18 años, que hayan denunciado ser víctimas de delito(s) sexual(es) en cualquiera de las instituciones habilitadas para ello en Chile, entre los años 2015 y 2022. Según registros del Centro de Estudios y Análisis del Delito (2022a), en el período señalado se realizaron 87.154 denuncias; este número comprende la totalidad del país, entre los años 2015 y 2022, en la categoría “Abusos sexuales y otros delitos sexuales”, por lo que es un aproximado del total de personas que componen la población.

La estrategia para acceder a la muestra fue de tipo intencionado o no probabilístico, pues debido a las características de la investigación y la muestra a la que se pretende tener acceso, se seleccionará a las personas que cumplan con los criterios establecidos (Cantoni, 2009) que sean accesibles y que acepten ser incluidos en la investigación (Otzen y Manterola, 2017). De este modo, la muestra corresponde a personas seleccionadas y consultadas por la Unidad Comunal de Atención a Víctimas de la comuna de Las Condes², y la Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos³. También participaron miembros del colectivo “Sacar la Voz”⁴, contactado por una de las usuarias seleccionadas por la Unidad Comunal de Atención a Víctimas de Las Condes que aceptó participar de la investigación. Por tanto, se contó con la participación de veintitrés mujeres mayores de 18 años que denunciaron ser víctimas de delitos sexuales (Tabla 1), las cuales fueron contactadas a través de instituciones que realizan trabajo de acompañamiento para víctimas que aceptaron formar parte de la investigación, las cuales fueron mencionadas previamente y cuyas edades oscilan entre los 21 y 53 años.

Tabla 1. Caracterización de la muestra de participantes.

Entrevistada	Edad	Delito	Dependencia
---------------------	-------------	---------------	--------------------

² La Unidad Comunal de Atención a Víctimas de Las Condes entrega una atención integral de carácter victimológica, que incluye una intervención psicológica, social y jurídica, con el propósito de resignificar la compleja experiencia de haber sido afectada por la delincuencia, junto con brindarle orientación y/o representación legal en temas judiciales.

³ Las Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos están conformadas por un conjunto multidisciplinario de profesionales (psicólogos, trabajadores sociales y abogados) que cuentan con los conocimientos y habilidades requeridas para brindar orientación, protección y apoyo a las víctimas y testigos de los delitos.

Su labor fundamental es evaluar el riesgo a que puedan estar expuestas estas personas, como consecuencia del delito o de su participación en el proceso penal, e implementar las medidas de protección que resulten necesarias para su seguridad y para facilitar su participación en el proceso.

⁴ El colectivo “Sacar la Voz” reúne a mujeres que hayan sido víctimas de delitos sexuales y que, en vez de recibir justicia por parte del Estado, se encontraron con más violencia en el proceso judicial.

E1	39	Abuso sexual propio (víctima mayor de 14 años)	UCAVI
E2	53	Abuso sexual agravado o calificado	UCAVI
E3	24	Abuso sexual impropio	UCAVI
E4	25	Abuso sexual propio (víctima mayor de 14 años)	UCAVI
E5	23	Abuso sexual agravado o calificado	UCAVI
E6	25	Abuso sexual agravado o calificado	UCAVI
E7	48	Abuso sexual agravado o calificado	UCAVI
E8	25	Violación propia	UCAVI
E9	34	Violación propia	Colectivo “Sacar la Voz”
E10	21	Abuso sexual propio (víctima mayor de 14 años)	UCAVI
E11	35	Abuso sexual propio (víctima mayor de 14 años)	Colectivo “Sacar la Voz”
E12	35	Abuso sexual propio (víctima mayor de 14 años)	URAVIT
E13	No responde	Abuso sexual propio (víctima mayor de 14 años)	URAVIT
E14	27	Violación propia	URAVIT
E15	23	Abuso sexual propio (víctima mayor de 14 años)	URAVIT
E16	36	Abuso sexual impropio	URAVIT
E17	41	Violación propia	URAVIT
E18	34	Abuso sexual propio (víctima mayor de 14 años)	URAVIT
E19	33	Abuso sexual propio (víctima mayor de 14 años)	URAVIT
E20	22	Violación propia	URAVIT
E21	34	Violación propia	URAVIT
E22	No responde	No responde	URAVIT
E23	24	Violación propia	URAVIT

Instrumento

Para recolectar las percepciones de las mujeres seleccionadas sobre la denuncia de delitos sexuales se elaboró una encuesta, ya que este tipo de instrumentos permite obtener de manera sistemática y medible la información para cada dimensión establecida como relevante en la experiencia de denunciar. Dicho instrumento se elaborará en los siguientes pasos (Balbi, Braun y Roussos, 2008):

1. **Elaboración de Ítems:** Consiste principalmente en la elaboración de un instrumento — en este caso, una encuesta —, agrupando las características en cuatro dimensiones para la recolección de datos necesarios (Tabla 2), los cuales posteriormente serán estudiados y analizados.
2. **Revisión de Expertos:** En esta etapa se contó con la revisión del instrumento por parte de dos expertos en la materia, con más de treinta años de experiencia en abordaje e intervención con víctimas de delitos sexuales. A partir de esta revisión se modificaron algunas preguntas existentes y se incorporaron nuevas preguntas.
3. **Validación de Ítems:** Una vez diseñado el borrador definitivo, es necesario realizar la prueba piloto y la evaluación de las propiedades métricas de la escala, para asegurar que el instrumento sea fiable y válido (Martín, 2004). La fiabilidad, es decir, el grado en que un instrumento mide con precisión, sin error, se valora a través de la consistencia, la estabilidad temporal y la concordancia interobservadores, lo cual se puede realizar a través de diferentes métodos estadísticos (Martín, 2004). La validez, por su parte, corresponde al grado en que un instrumento mide aquello que pretende medir; hay diferentes tipos, tales como la validez de contenido, constructo y criterio (Martín, 2004).

Esto se realiza mediante la evaluación de expertos y la comparación con instrumentos de características similares, validados con anterioridad (Martín, 2004).

4. Pilotaje: Luego de contar con la aprobación del instrumento por el Comité de Ética y la evaluación de validez y fiabilidad, se realizará la encuesta a mujeres mayores de 18 años que hayan denunciado ser víctimas de delito(s) sexual(es) en las instituciones habilitadas para ello. Esto, mediante el contacto con instituciones que trabajen con víctimas para acceder a una muestra de la población para el fenómeno a estudiar, de participantes que deseen responder la encuesta.
5. Instrumento Final: El instrumento final tendrá incorporadas las modificaciones pertinentes posterior al pilotaje, para recoger la información a la que se pretende acceder en forma masiva.

Tabla 2. Definición de Dimensiones de encuesta DDS-2022 (Para tabla completa, véase ANEXO A).

Dimensión	Número de pregunta	Tipo de escala
IDENTIFICACIÓN	1 a 8	1, 2, 4, 6 y 8 Nominal. 5 Nominal– Dicotómica. 3 y 7 Ordinal.
CARACTERIZACIÓN DE LA DENUNCIA	9 a 32	9, 10, 12, 13, 14, 24, 27, 29, 31 y 32 Nominal. 11, 15, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 28 y 30 Nominal – Dicotómica. 16, 17, 18 y 19 Nominal – Opción múltiple.
ELEMENTOS FÍSICOS	33 a 36	Ordinal – Likert.
CALIDAD DE LA ATENCIÓN	37 a 64	37 – 63: Ordinal – Likert. 64: Pregunta de respuesta abierta.

Análisis de datos

La información recogida por el instrumento desarrollado fue transferida a una base de datos creada en Excel. Más tarde, la base de datos fue trasladada al programa estadístico SPSS 29.0.0.0 para analizar los datos. El análisis de datos se llevó a cabo considerando los objetivos de la investigación, siendo finalmente un análisis descriptivo de los ítems: frecuencias, porcentajes y medias, gráficos y tablas.

Respecto a la pregunta abierta al final de la encuesta, se realizó un análisis de tipo cualitativo del contenido de las respuestas, utilizando MAXQDA Analytics Pro 2022 para registrar los códigos más comunes. Se optó por la metodología cualitativa para este ítem, pues tiene como propósito permitir una exploración más amplia y recoger la percepción de las participantes, entendiendo que las personas son intérpretes de su realidad y se busca priorizar su punto de vista mediante este tipo de investigación (Amezcuca y Gálvez, 2002).

Aspectos éticos

El presente estudio se apega a los principios éticos básicos de una investigación, los cuales se encuentran delimitados de la siguiente manera: protección hacia las personas con el debido respeto por su identidad, beneficencia y no maleficencia el cual busca asegurar el bienestar de las personas, el trato equivalente a todas las participantes del estudio, la confianza y fidelidad de los datos recolectados en la aplicación del instrumento, y finalmente, el consentimiento informado (Véase ANEXO C) de las participantes que acepten ser partícipes en la investigación, aclarando

en el mismo que son personas sujetas de derechos y pueden interrumpir la aplicación del instrumento cuando ellas lo consideren pertinente.

En concordancia con lo anterior, se ha desarrollado un protocolo (Véase ANEXO E) que refleja estos principios. Al encontrarse a la base de la investigación, los principios éticos se encuentran presentes y contemplados en todas las etapas del proyecto, con especial énfasis en el momento de la aplicación del instrumento, por los resguardos que implica el trabajo con víctimas. El protocolo cuenta con lineamientos en caso de existir situaciones de desregulación emocional por parte de las participantes, para poder prestar la contención que necesitan en dichas circunstancias. Todos estos resguardos reducen al mínimo el riesgo de daño que pudiesen sufrir las participantes al involucrarse en la investigación.

Finalmente, también se consideran los aspectos éticos estipulados por el Comité de Ética de la Investigación, de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile, para la evaluación y presentación del proyecto, así como el formato para consentimiento informado y carta para instituciones. El proyecto fue aprobado por el Comité de Ética de la Investigación el día 23 de junio de 2022, y posteriormente se realizaron modificaciones que fueron notificadas al Comité de Ética de la Investigación, mediante el informe de seguimiento anual; estas modificaciones no contravinieron los elementos aprobados previamente y no se relacionaron con los aspectos éticos detallados en este apartado, por lo que todos los procedimientos comprometidos fueron acatados según fue acordado.

Procedimiento

El instrumento de recolección de datos será una encuesta desarrollada específicamente para propósitos de esta investigación. Para elaborar el instrumento, se contó con la literatura disponible respecto al tema: los pasos para denunciar en Chile, instituciones encargadas y documentos requeridos, así como estudios que se han llevado a cabo en otros países concernientes a la denuncia.

La revisión teórica proporcionó los elementos centrales para el análisis de la denuncia, tanto en términos de la actitud del operador como de la infraestructura del establecimiento, así como también elementos relevantes del hecho que se está denunciando y características de la denunciante que podrían influir en el trato que recibe.

La elaboración del instrumento tuvo diversas etapas, las cuales serán descritas a continuación.

En primer lugar, fueron definidos los objetivos a los que debía responder la encuesta, vale decir, los objetivos de la investigación. Esto se realizó luego de realizada la revisión teórica pertinente para la construcción de estos objetivos, los cuales se encuentran reflejados en las dimensiones que la encuesta abarca, de manera concisa y clara.

Al mismo tiempo, en esta etapa se determinó que el instrumento consistiría en una encuesta, debido a la naturaleza de la información a la que pretende acceder. Debido a la contingencia sanitaria, y a otras variables como la disponibilidad horaria de las participantes, se ofreció también la posibilidad de participar en modalidad online. Por tanto, el pilotaje de la encuesta se realizó tanto en modalidad presencial como online, predominando esta última con un total de veintiún encuestas aplicadas por esta vía, y las dos restantes de manera presencial; la encuesta fue autoaplicada y con entrega directa.

Durante la construcción de la encuesta, las preguntas fueron planificadas para prevenir la no respuesta y el sesgo que pudiere surgir. El orden de las preguntas cumple con el mismo objetivo de prevenir la no respuesta, siguiendo la lógica de iniciar con las preguntas más generales para después presentar aquellas más específicas. Las preguntas fueron redactadas en un lenguaje claro y no intimidatorio, con el objetivo de evitar inducir a las participantes a un tipo de respuesta determinado.

Por último, es importante señalar que la encuesta cuenta con un total de 64 preguntas, de las cuales trece corresponden a preguntas abiertas, debido al tipo de información que se está consultando, y 51 son preguntas cerradas, con respuestas que van desde sí/no a respuestas tipo escala Likert, según lo requiera la pregunta. Responder la encuesta no tomará más de 20 minutos a las participantes, debido a la modalidad de las preguntas y el tipo de respuesta que se ofrece.

Luego, en la siguiente etapa se definió la población objetivo de acuerdo a los criterios de inclusión determinados para cumplir con los objetivos de la investigación. En este caso, la población objetivo corresponde a mujeres adultas, que hayan denunciado ser víctimas de delitos sexuales, que hayan realizado la denuncia en cualquiera de las instituciones proporcionadas para ello, y que esta denuncia haya sido realizada entre los años 2015 y 2022.

A continuación, se tomó contacto con instituciones que se encuentren trabajando actualmente con víctimas de delitos sexuales y que deseen participar en la investigación, además de facilitar el contacto con las participantes. Para ello, se eligió la Unidad Comunal de Atención a Víctimas de Las Condes y a la Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos, debido al trabajo que realizan con las víctimas y dado que pueden proveer asistencia en caso de que una de las participantes requiera de una atención especializada luego de aplicado el instrumento.

La selección de las participantes se realizó a través de los profesionales de la institución, quienes revisaron las bases de datos y contactaron a las personas que cumplían los requisitos para consultarles si deseaban participar. Una vez realizado esto y con el consentimiento de la persona, las investigadoras responsables procedieron a contactar a las denunciadas interesadas en participar para coordinar con ellas las condiciones de su participación.

Cabe destacar, por último, que el instrumento fue revisado por expertos en la materia que aprobaron la calidad y la composición de las preguntas, pensando en disminuir el posible riesgo de que las participantes se sientan interpeladas o rememoren el suceso al mínimo.

RESULTADOS

Análisis Descriptivos de los Ítems

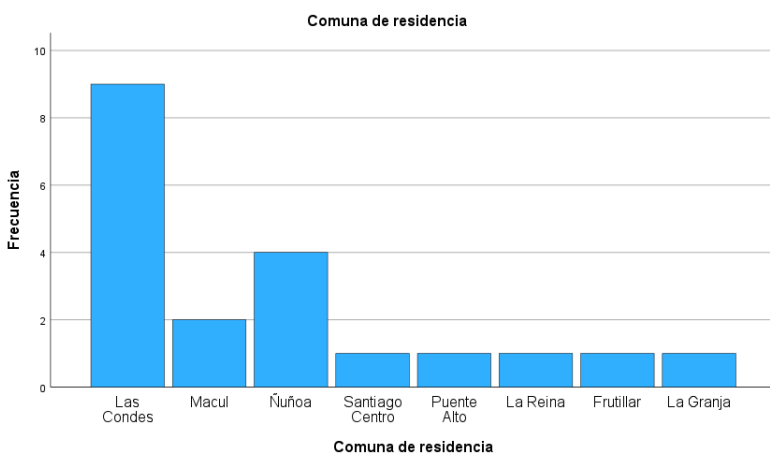
Los resultados de este apartado serán presentados en cuatro secciones, en concordancia con las dimensiones de la Encuesta DDS-2022.

1. Características sociodemográficas de las participantes

1.1 Comuna de residencia

Como se observa en la Figura 1, la mayoría de las participantes reside actualmente en la comuna de Las Condes, seguida por la comuna de Ñuñoa. Cabe mencionar que si bien, la comuna de residencia actual presenta una amplia variedad, todas las denuncias fueron realizadas en la Región Metropolitana.

Figura 1. Frecuencia de comunas de residencia de las participantes.



1.2 Nivel de escolaridad

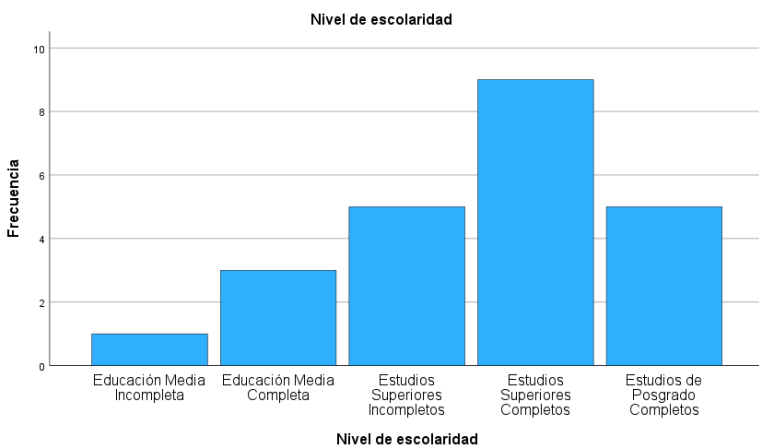


Figura 2. Frecuencia de nivel de escolaridad de las participantes.

La Figura 2 evidencia que entre las participantes predominan los Estudios Superiores, siendo el más frecuente “Estudios Superiores Completos”, seguido de “Estudios Superiores Incompletos” y “Estudios de Posgrado Completos” en igual medida, lo cual abarca a un 82,5% de la muestra.

1.3 Estado civil, hijos y orientación sexual

Quince de las veintitrés participantes son solteras (Tabla 3), por lo que este estado civil representa a la mayoría; después le siguen los estados civiles de “casada” y “divorciada”. El resto de los casos varía entre viuda, acuerdo de unión civil y conviviente.

Por otro lado, el 82.6% de la muestra, es decir, diecinueve participantes tienen orientación sexual “heterosexual” (Tabla 5); de las cuatro restantes, tres se identifican como “no heterosexuales” y una participante prefiere no responder esta pregunta. Por último, dieciséis de las participantes reportan no tener hijos (Tabla 4) representando el 69.6% de la muestra.

ESTADO_CIVIL

	N	%
Soltera	15	65.2%
Casada	3	13.0%
Viuda	1	4.3%
Divorciada	2	8.7%
Acuerdo de Unión Civil	1	4.3%
Conviviente	1	4.3%

Tabla 3 Estado civil de las participantes.

HIJOS

	N	%
Sí	7	30.4%
No	16	69.6%

Tabla 4. Presencia o ausencia de hijos en las participantes.

Orientación sexual

	N	%
Heterosexual	19	82.6%
No heterosexual	3	13.0%
No sabe / No responde	1	4.3%

Tabla 5. Orientación sexual de las participantes.

1.4 Ingresos familiares mensuales

Los grupos familiares de las participantes perciben, en los casos más frecuentes, “\$1.000.000 o superior” como ingreso mensual, siendo el 47.8% de la muestra. En los demás casos, la mayoría de las participantes se distribuyen entre las categorías “\$400.000 o inferior” y “\$800.000 - \$1.000.000”.



Figura 3. Ingresos familiares mensuales de las participantes.

2. Caracterización de la denuncia

2.1 Delito que denuncia

	N	%
Violación propia	7	30.4%
Abuso sexual agravado o calificado	4	17.4%
Abuso sexual propio (víctima mayor de 14 años)	9	39.1%
Abuso sexual impropio	2	8.7%
Perdidos Sistema	1	4.3%

Tabla 6. Delito que denuncia cada participante.

Como se ve en la Tabla 6, el delito más denunciado por las participantes es el abuso sexual, en sus diferentes tipificaciones, representando un 65.2% de la muestra. La tipificación más frecuente, con nueve casos, es “abuso sexual propio (víctima mayor de 14 años)”; a continuación, se encuentra “abuso sexual agravado o calificado” con cuatro casos y por último “abuso sexual

impropio” con dos casos. En los casos restantes, es decir, el 30.4% de la muestra, siete participantes refieren haber denunciado el delito de “violación propia”.

2.2 Lugar donde se realizó la denuncia

Del total de participantes, quince realizaron la denuncia en Carabineros de Chile, es decir, el 65.2% de la muestra, siendo esta la institución a la que más acuden las participantes. A continuación está la Policía de Investigaciones de Chile, con un 21.7% de la muestra.

Lugar donde realizó la denuncia

	N	%
Carabineros de Chile	15	65.2%
Policía de Investigaciones de Chile	5	21.7%
Fiscalía de Chile	2	8.7%
Otro	1	4.3%

Tabla 7. Lugar donde realizó la denuncia la participante.

2.3 Información previa, acompañante, hora de la denuncia y días transcurridos desde el delito

El 60.9% de las participantes reporta no haber contado con información previa acerca de cómo denunciar, mientras que el 34.8% contaba con alguna información sobre el proceso como se aprecia en la Tabla 8.

¿Usted contaba previamente con información sobre cómo denunciar, a dónde acudir, o qué documentos llevar?

	N	%
Sí	8	34.8%
No	14	60.9%
Perdidos Sistema	1	4.3%

Tabla 8. ¿Usted contaba con información previa sobre cómo denunciar, a dónde acudir o qué documentos llevar?

¿Asistió acompañada a realizar la denuncia? Entendiendo que el o la acompañante se encuentra presente durante la espera y el relato del delito acontecido

	N	%
Sí	16	69.6%
No	7	30.4%

Tabla 9. ¿Asistió acompañada a realizar la denuncia?

Se observa que la mayoría de las participantes (el 69.6% de la muestra) asistió acompañada a realizar la denuncia, mientras que un 30% la realizó en solitario (Tabla 9).

Respecto al momento del día, se observa una mayoría de casos en que se realizó la denuncia por la mañana, con cerca de la mitad de la muestra (47.8%); de los casos restantes, el 34.8% realizó la denuncia por la tarde.

¿En qué momento del día realizó la denuncia?

	N	%
Mañana	11	47.8%
Tarde	8	34.8%
Noche	3	13.0%
Madrugada	1	4.3%

Tabla 10. ¿En qué momento del día realizó la denuncia?

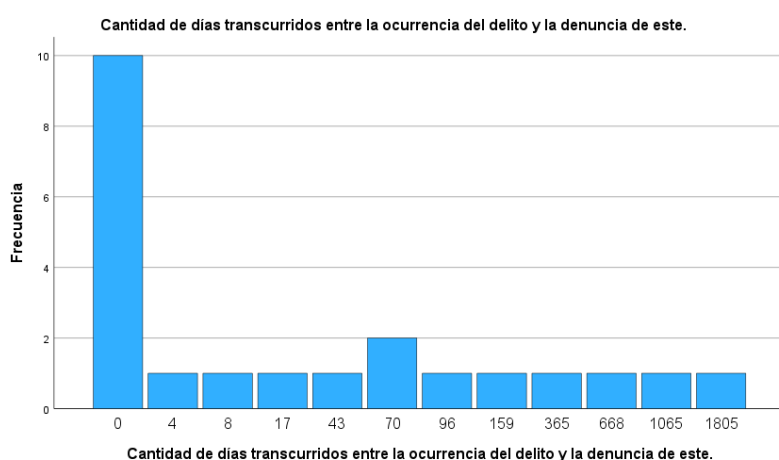


Figura 4. Cantidad de días transcurridos entre la ocurrencia del delito y la denuncia de este.

Del total de las participantes, diez de ellas denunciaron el delito el mismo día en que ocurrió. Entre los otros casos, el rango varía entre 4 y 1805 días aproximadamente, siendo el único que se repite el denunciar a los 70 días de ocurrido el delito.

2.4 Tiempo de espera y personal en el recinto

Según reportan las participantes en la Figura 5, el tiempo de espera en los recintos fue en su mayoría, de más de 30 minutos (65.2%). Mientras que el 34.8% de las participantes, esperaron menos de 30 minutos. En cuanto a cómo consideran esta extensión en la Figura 6, ocho de las participantes reportan que este tiempo fue “Corto”, siendo el tiempo más reportado entre ellas. A

continuación, le sigue “Mediano” reportado por siete de ellas, y en menor medida “Largo” y “Muy largo”. Finalmente, el 52.2% de las participantes consideran el tiempo de atención como “No adecuado”, tal y como aparece en la Tabla 11.

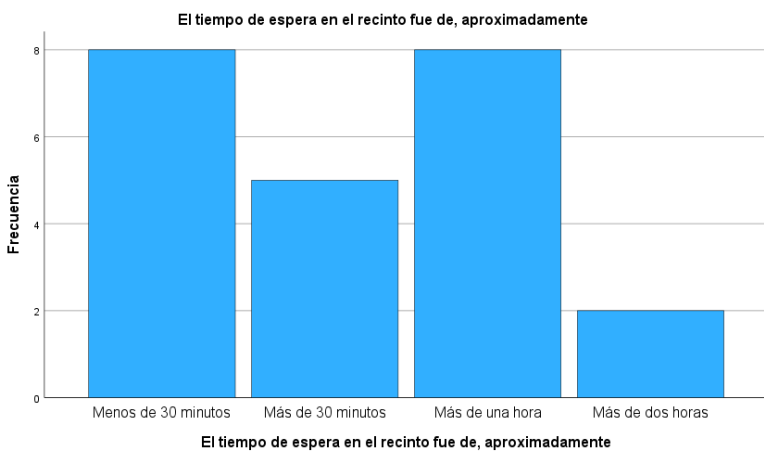


Figura 5. Tiempo de espera de las participantes en el recinto.

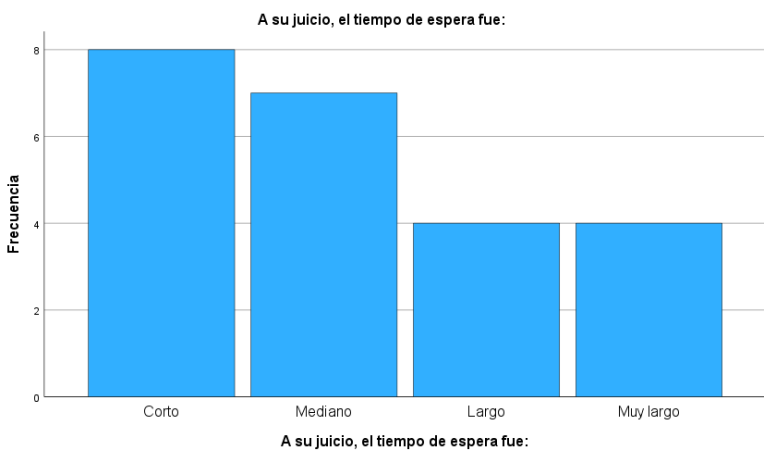


Figura 6. A su juicio, el tiempo de espera fue.

Considerando esta extensión, ¿el tiempo de atención le parece adecuado?

	N	%
Sí	10	43.5%
No	12	52.2%
Perdidos Sistema	1	4.3%

Tabla 11. Considerando esta extensión, ¿el tiempo de atención le parece adecuado?

Respecto a la cantidad de personal para recibir las denuncias, las opiniones se encuentran divididas: el 56.5% de las participantes considera que el personal es suficiente, versus un 43.5% que considera que no lo es (Tabla 12). Por otro lado, se observa que el 65.2% de las denuncias fueron recibidas por funcionarios de sexo masculino (Tabla 13), y el tiempo total de la denuncia tomó más de una hora, en el caso de dieciséis participantes, lo que equivale a un 69.3% del total de la muestra (Figura 7).

¿La cantidad de personal disponible para recibir las denuncias es, a su juicio, suficiente?

	N	%
Sí	13	56.5%
No	10	43.5%

Tabla 12. ¿La cantidad de personal disponible para recibir las denuncias es, a su juicio, suficiente?

**Sexo del/la funcionario/a
que recibió su denuncia:
(persona 1)**

	N	%
Mujer	8	34.8%
Hombre	15	65.2%

Tabla 13. Sexo del/la funcionario/a que recibió su denuncia (persona 1)

¿Cuánto tiempo tomó la denuncia aproximadamente? (desde que fue atendida hasta que terminó de contar los hechos acontecidos)

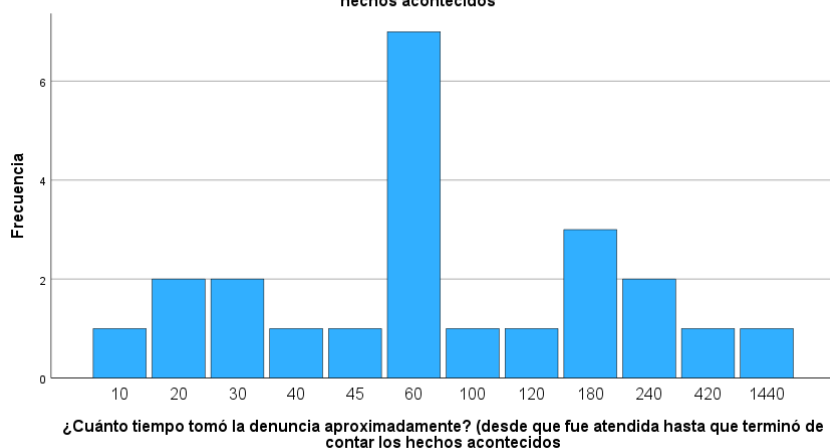


Figura 7. ¿Cuánto tiempo tomó la denuncia aproximadamente?

3. Elementos Físicos

Del total de las participantes, como se puede observar en la Figura 8, más de la mitad de ellas reportan que la limpieza del lugar era adecuada o muy adecuada (56.5%). En cuanto a la privacidad que proporcionaron dichos espacios, las opiniones se encuentran divididas, pues catorce de las participantes (52.1% de la muestra) consideran estos espacios como privados, mientras que once de ellas se encuentran en “Desacuerdo” o “Muy en desacuerdo” (Véase Figura 9).

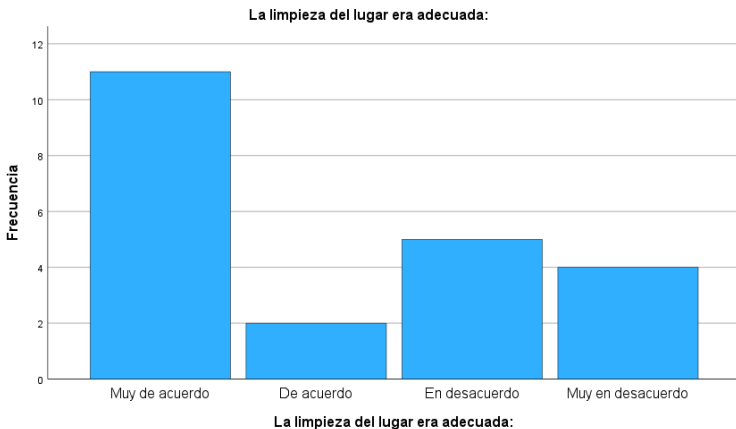


Figura 8. La limpieza del lugar era adecuada.

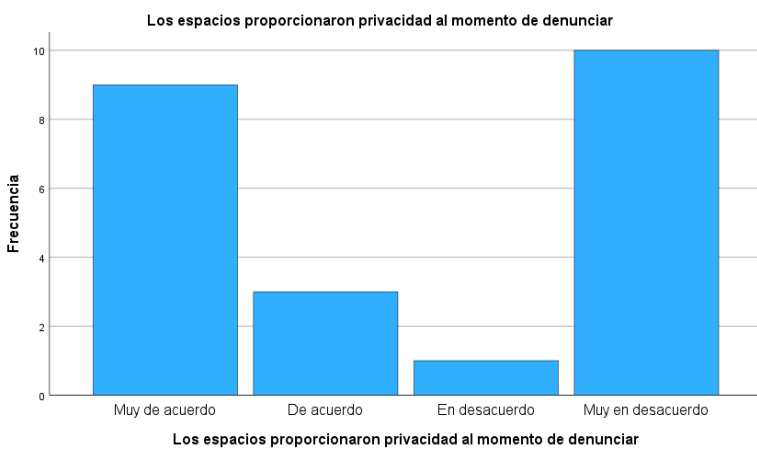


Figura 9. Los espacios proporcionaron privacidad al momento de denunciar.

En lo que respecta a espacios aislados de ruidos ambientales, la mayoría de las participantes considera que los espacios no cumplen con este criterio de forma adecuada, con un 65.2% de las participantes reportando estar “En desacuerdo” o “Muy en desacuerdo” como se observa en la Figura 10. Finalmente, trece de las participantes reportaron que el lugar donde denunciaron se encontraba próximo a su domicilio, lo cual representa un 56.5% de la muestra (Tabla 14); por otro lado, los resultados dan cuenta que en el caso de diez participantes el lugar donde denunciaron no se encontraba cercano a sus domicilios.

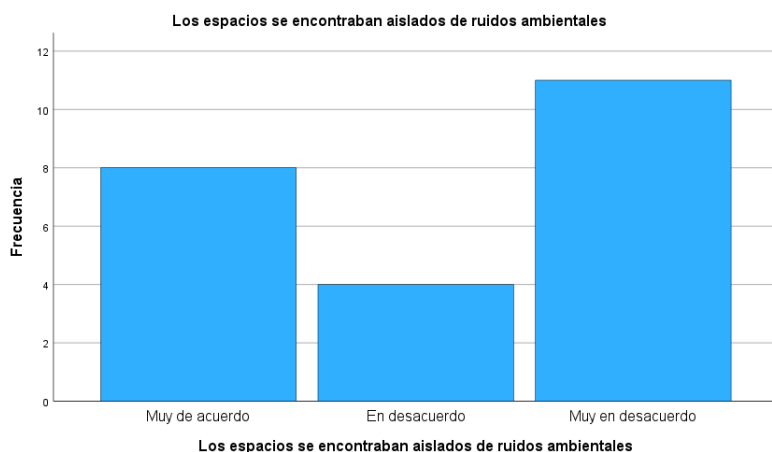


Figura 10. Los espacios se encontraban aislados de ruidos ambientales.

El lugar donde denunció se encontraba próximo a su domicilio

	N	%
Muy de acuerdo	8	34.8%
De acuerdo	5	21.7%
En desacuerdo	4	17.4%
Muy en desacuerdo	6	26.1%

Tabla 14. El lugar donde denunció se encontraba próximo a su domicilio.

4. Calidad de la Atención

4.1 Información

Se evaluó la entrega de información respecto a: derechos y deberes, proceso judicial y rol de los profesionales. Los resultados indican que la mayoría de las usuarias fueron informadas de sus derechos y deberes, con un 56.5% mostrándose “de acuerdo” o “muy de acuerdo” (Figura 11), mientras que el 43.5% se mostró “en desacuerdo” o “muy en desacuerdo”.



Figura 11. Se le informó de sus derechos y deberes.

En el caso de la información sobre el proceso judicial, los resultados se inclinan hacia el desacuerdo en la mayoría de los casos, con un 56.5% (Figura 12). Por último, en el caso de la información recibida sobre el rol de los profesionales el desacuerdo aumenta (Figura 13), con un 65.2% de la muestra declarando no ser informada sobre esto; siendo, por tanto, la información que menos se entrega a las usuarias en este caso.

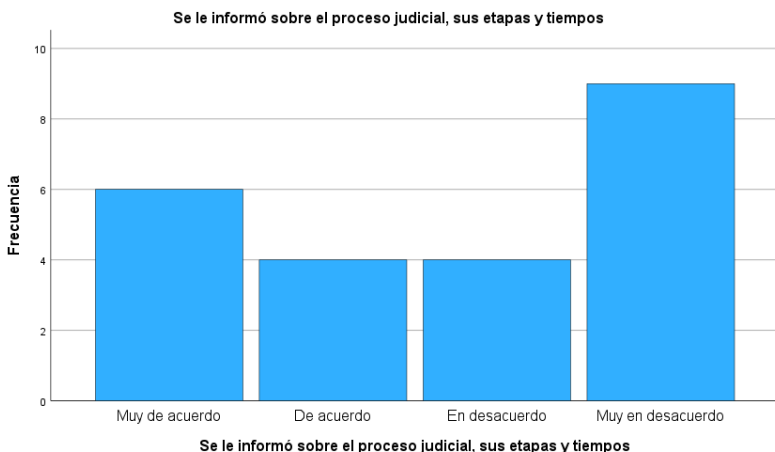


Figura 12. Se le informó sobre el proceso judicial, sus etapas y tiempos.

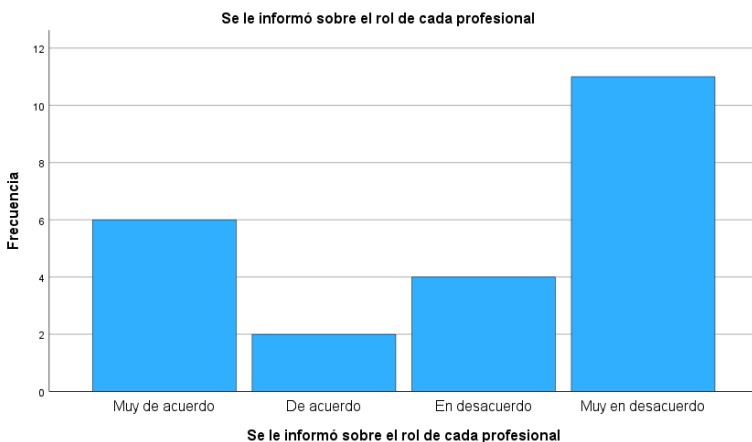


Figura 13. Se le informó sobre el rol de cada profesional.

4.2 Actitud del operador

Respecto al registro de la denuncia, la Tabla 15 muestra que los operadores efectivamente llevan a cabo esta acción, con un 78.3% de participantes que lo confirman, siendo cinco las participantes que se encuentran en desacuerdo con esta afirmación (lo que equivale a un 21.7% del total de la muestra).

Por otra parte, en lo que respecta a algunas actitudes del operador, la mayoría de las participantes (un 73.9% de la muestra) consideró que su identidad fue respetada en el proceso de

denuncia (Tabla 16); un 69.5% consideró que el operador ofreció un trato digno y educado para con ellas (Tabla 17); y por último un 60.8% de las participantes se mostró de acuerdo con que el operador presentó disposición e interés durante el proceso, como puede apreciarse en la Tabla 18.

El/la operador/a llevó registro de la denuncia, por ejemplo, tomando notas

	N	%
Muy de acuerdo	16	69.6%
De acuerdo	2	8.7%
En desacuerdo	2	8.7%
Muy en desacuerdo	3	13.0%

Tabla 15. El/la operador/a llevó registro de la denuncia, por ejemplo, tomando notas.

El/la operador/a se dirigió a usted por su nombre en todo momento, mostrando respeto por su identidad

	N	%
Muy de acuerdo	15	65.2%
De acuerdo	2	8.7%
En desacuerdo	3	13.0%
Muy en desacuerdo	3	13.0%

Tabla 16. El/la operador/a se dirigió a usted por su nombre en todo momento, mostrando respeto por su identidad.

El/la operador/a le ofreció un trato digno y educado

	N	%
Muy de acuerdo	11	47.8%
De acuerdo	5	21.7%
En desacuerdo	3	13.0%
Muy en desacuerdo	3	13.0%
Perdidos Sistema	1	4.3%

Tabla 17. El/la operador/a le ofreció un trato digno y educado.

El/la operador/a mostró disposición e interés durante el proceso

	N	%
Muy de acuerdo	11	47.8%
De acuerdo	3	13.0%
En desacuerdo	4	17.4%
Muy en desacuerdo	5	21.7%

Tabla 18. El/la operador/a mostró disposición e interés durante el proceso.

Las participantes reportan opiniones divididas en cuanto al respeto de sus derechos como víctimas durante el proceso, siendo mayoritariamente las que se encuentran “De acuerdo” y “Muy de acuerdo” con un 56,5%, mientras que 39,1% sintieron que sus derechos como víctimas no fueron respetados (Figura 14).

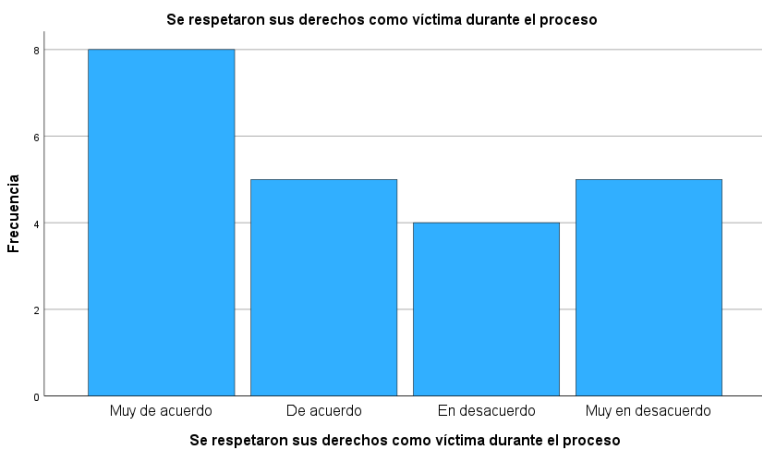


Figura 14. Se respetaron sus derechos como víctima durante el proceso.

La mayoría de las participantes consideran que el operador utilizó un lenguaje comprensible y apropiado con ellas, reportando el 60.9% “Muy de acuerdo” o “De acuerdo”. Sin embargo, el 39.1% de las participantes se encuentran en “Desacuerdo” y “Muy desacuerdo”, pues sienten que el lenguaje utilizado por los operadores no fue comprensible y apropiado. (Figura 15).

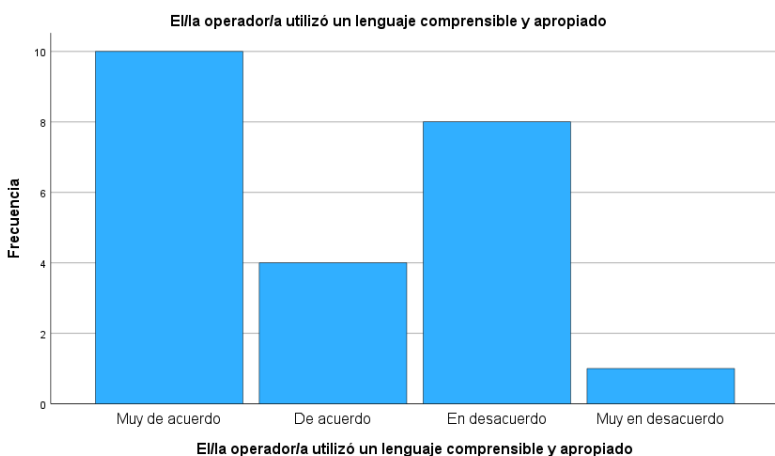


Figura 15. El/la operador/a utilizó un lenguaje comprensible y apropiado.

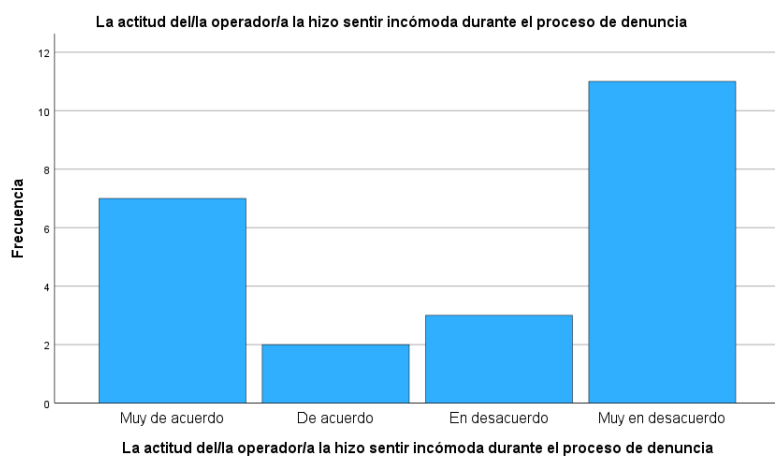


Figura 16. La actitud del/la operador/a la hizo sentir incómoda durante el proceso de denuncia.

La actitud del operador durante la denuncia no hizo sentir incómoda a la mayoría de las participantes, contando con un 60.8% de desacuerdo frente a esta afirmación, como se puede

observar en la Figura 16. Sin embargo, cabe mencionar que un 39.1% de las participantes considera haberse sentido incómoda con la actitud del operador.

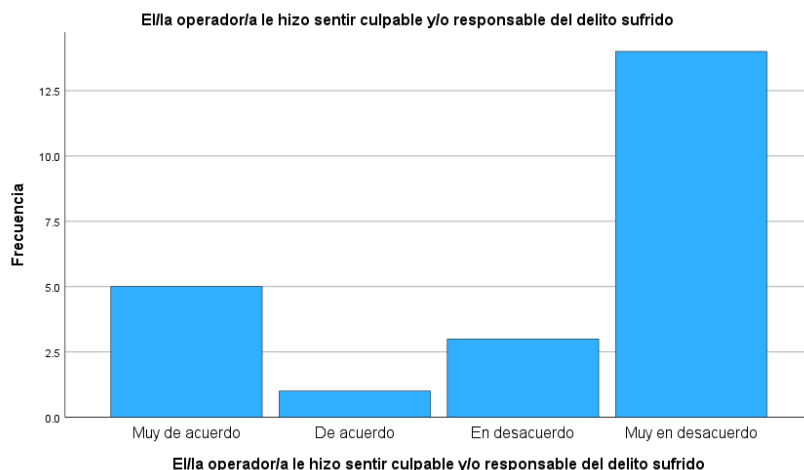


Figura 17. El/la operador/a le hizo sentir culpable y/o responsable del delito sufrido.

En esta pregunta hay un consenso entre las participantes de que no se las hizo sentir culpables o responsables de delitos, con un 73.9% mostrando su desacuerdo. Por otro lado, un 26% de ellas se mostraron de acuerdo con esta afirmación.

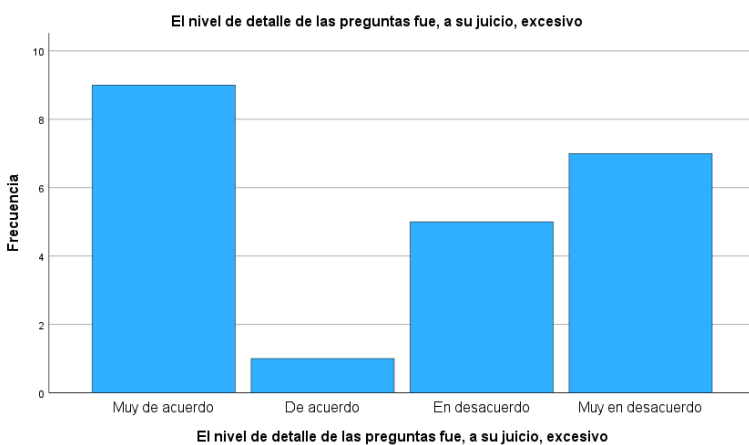


Figura 18. El nivel de detalle de las preguntas fue, a su juicio, excesivo.

En este ítem las respuestas están divididas, con un 52.1% respondiendo que el detalle en las preguntas no fue excesivo (responden “En desacuerdo” y “Muy en desacuerdo” a la afirmación) y las participantes restantes sí lo consideraron excesivo, con un 43.4%.

4.3 Valoración de la atención

La mayoría de las participantes considera que los operadores no están lo suficientemente capacitados para atender a las víctimas, con un 69.5% de ellas mostrándose “en desacuerdo” o “muy en desacuerdo” con esta afirmación (Figura 19). Por otro lado, la mitad de las participantes manifestó sentir molestia debido a la calidad de la atención que estaba recibiendo (Figura 20).

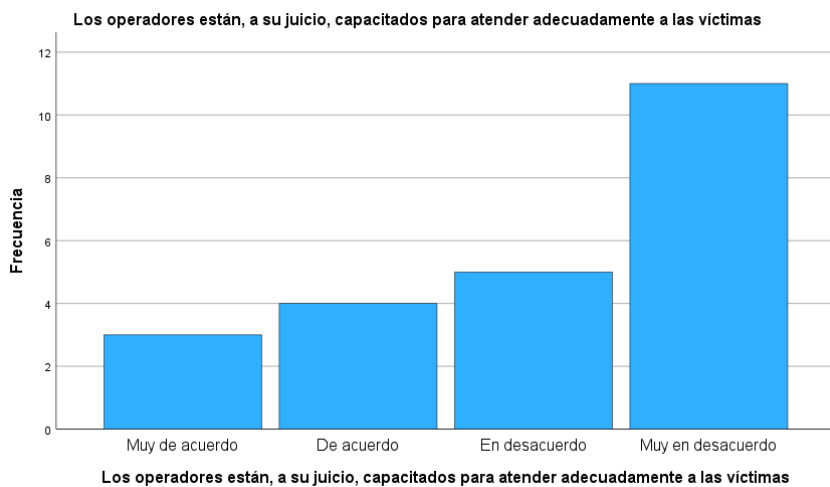


Figura 19. Los operadores están, a su juicio, capacitados para atender adecuadamente a las víctimas.

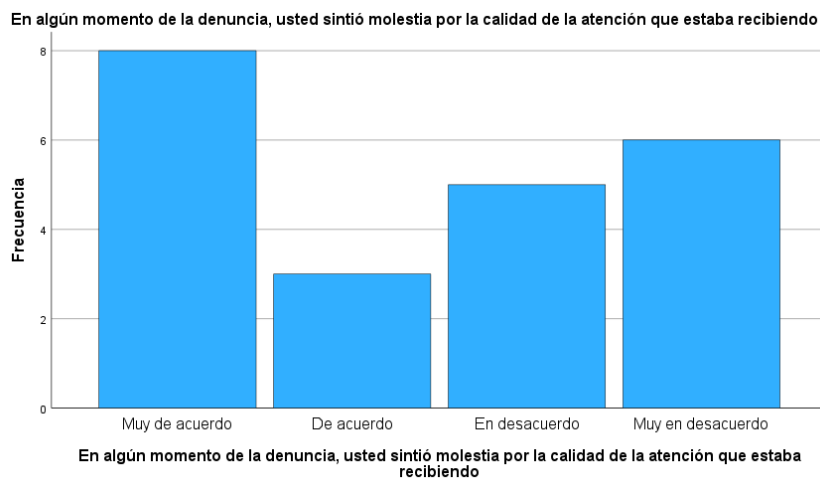


Figura 20. En algún momento de la denuncia, usted sintió molestia por la calidad de la atención que estaba recibiendo.

En cuanto a las expectativas y los resultados, las opiniones se encuentran divididas. Una mitad de las participantes consideró que la atención fue “mejor de lo esperado” o “mucho mejor de lo esperado”, versus la otra que consideró la atención como “peor de lo esperado” o “mucho peor de lo esperado” (Figura 21), aunque la opción que más se repitió fue “mejor de lo esperado”.

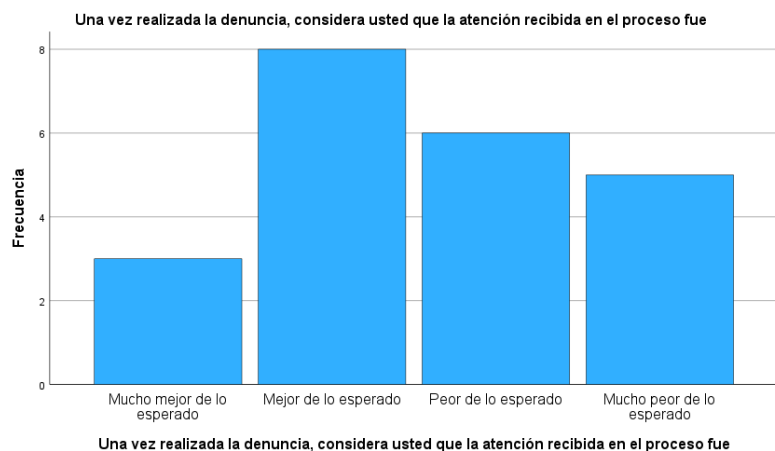


Figura 21. Una vez realizada la denuncia, considera usted que la atención recibida en el proceso fue.

Respecto a qué tan conformes se encuentran con la atención recibida, más de la mitad de las participantes se declaran “poco conformes” o “muy poco conformes”, representando un 56.5% del total de la muestra (Figura 22), y siendo “poco conforme” la opción más frecuente entre las respuestas. Por otro lado, un 39.1% se declara “conforme” o “muy conforme” con la atención recibida.

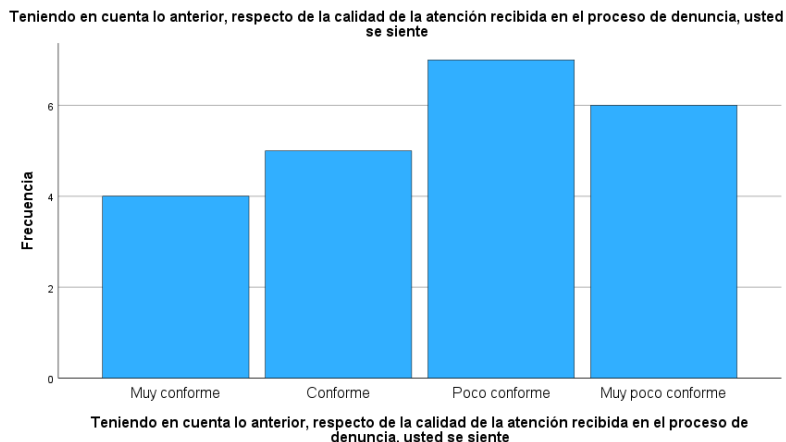


Figura 22. Teniendo en cuenta lo anterior, respecto de la calidad de la atención recibida en el proceso de denuncia, usted se siente

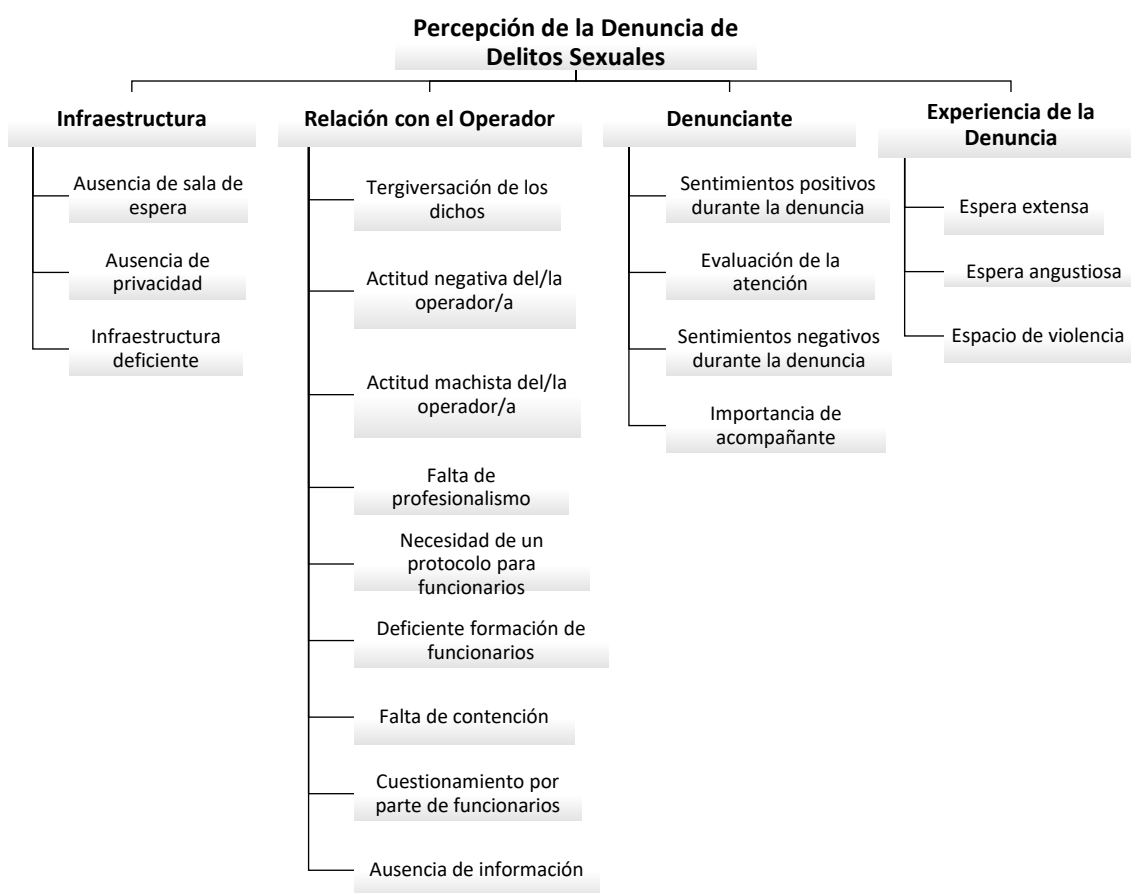
En síntesis, la percepción que transmiten las participantes es que la atención que recibieron fue mejor de lo que esperaban; no obstante, más de la mitad de las participantes se sienten inconformes con esto, lo que se traduce en que hay deficiencias en algunas áreas que quedan evidenciadas en los ítems de la encuesta, tales como: la privacidad en los espacios, un déficit en la entrega de información e insuficiente capacitación para atender víctimas en los funcionarios.

Análisis Cualitativo: Pregunta Abierta

La pregunta abierta es la última de la encuesta y se encuentra inmediatamente después del ítem 63. Consistió en una casilla de comentarios bajo el enunciado: “Si usted considera que hay algo que no fue preguntado o tomado en cuenta durante la presente encuesta, puede detallarlo a continuación:”, ofreciendo la posibilidad de profundizar en la percepción de la atención mediante relatos compartidos por las participantes que así lo desearan. De las veintitrés participantes, doce contestaron este ítem.

Para obtener los resultados se abordó la información desde el análisis de contenido. En primer lugar, se procedió a la codificación de los datos mediante la técnica de codificación abierta, lo cual significa que los códigos resultantes emergen de los datos entregados por las participantes. A continuación, se llevó a cabo la ordenación conceptual de estos códigos, es decir, se organizaron en categorías según temática (Diagrama 1).

Diagrama 1. Organización de códigos presentes en los relatos de las participantes.



El análisis de contenido reveló cuatro categorías: Infraestructura, Relación con el Operador, Denunciante, Experiencia de Denuncia.

La primera categoría, *Infraestructura*, abarca elementos del espacio físico donde se realizó la denuncia. En este caso, la mayoría de las percepciones de las participantes provienen de las deficiencias del espacio, dando cuenta que éste carece de los elementos mínimos necesarios para la adecuada atención a víctimas:

Las participantes perciben vulneración a su derecho a ser atendidas en espacios que otorguen privacidad, y es la queja que más se repite: el hecho de que haya más personas escuchando el relato de lo sucedido.

“la denuncia se realizó en [Local de Comida Rápida] ya que la agresión fue cerca de ahí. En ese sentido, jamás se preocuparon de realizar la denuncia en un espacio más privado, fue con todas las personas que estaban consumiendo al lado, entregándome cero privacidad” (Encuestada 4)

Por otra parte, se ve una deficiencia en los insumos básicos para la atención, tales como acceso a un baño, agua, a un asiento, y en general a un lugar digno donde realizar el proceso de denuncia. Según Rochel (2005, citado en Gudiel, 2019, p.21), “la falta de un entorno de intimidad y protección” es un factor que influye a la victimización secundaria, por lo que representa un déficit relevante de las condiciones materiales en que se atiende a las víctimas.

“Nunca me ofrecieron baño, agua, comida, asiento, o un lugar digno” (Encuestada 2)

“Me subieron en un auto calabozo, quiere decir que tenía rejas por todas partes y el asiento era de madera y yo apenas podía sentarme por al abuso sexual sufrido hace pocas horas” (Encuestada 2)

En la segunda categoría, *Relación con el Operador*, se reúnen los códigos asociados a esta relación entendida como aquellas acciones realizadas por los funcionarios que fueron mencionadas por las participantes cuando tuvieron contacto con ellas durante la denuncia. En este caso fueron valoradas más bien negativamente. Las acciones mencionadas son variadas, y abarcan desde el registro de la denuncia hasta la actitud del operador en su interacción con la denunciante

Entre las más mencionadas, se encuentran las siguientes: no ser escuchadas, no ser tomadas en cuenta, no considerar sus opiniones y aportes, tergiversar sus dichos en el registro de la denuncia, no respetar el tiempo que necesitan para realizar la denuncia, no respetar su estado psicológico al momento de denunciar, no ofrecer contención para dicho estado psicológico, la entrega de información es incompleta o, en algunos casos, inexistente.

“la policía que tomó la denuncia escribía lo que ella quería escribir y no lo que yo le decía y con faltas de ortografía” (Encuestada 2)

“tuve que repetir muchas veces lo mismo ya que no me ponía atención” (Encuestada 10)

“subimos al vehículo policial y me dejaron fuera de mi casa, en la calle en ese estado de shock, no hubo ayuda psicológica, no hubo contención, el tacto del uniformado no fue el adecuado y todo el proceso fue súper duro” (Encuestada 18)

Por otra parte, las participantes manifiestan recibir un trato más bien negativo, es decir, carente de empatía, machista y culpabilizador, entre los adjetivos que más se repiten.

“Nunca me plantearon la opción o me hablaron de una orden de alejamiento” (Encuestada 3)

“Cuestionaron a mi pareja por no “haberme cuidado” y por “permitirme caminar sola por la calle”” (Encuestada 4)

En la categoría *Denunciante* se reúnen los códigos que recogen elementos afectivos y cognitivos de las participantes, tales como sus sentimientos e impresiones de la atención recibida.

En este caso, son en su mayoría negativos:

“extremadamente incómodo, inadecuado y humillante y violento” (Encuestada 2)
“haciéndome sentir invalidada y exagerada” (Encuestada 4)

En el contexto de estas percepciones negativas, se repiten elementos como la humillación y la incomodidad, además de la falta de dignidad. Estas sensaciones evidencian que se ve vulnerado el derecho de las víctimas a recibir un trato digno (Fiscalía, 2022c)

Por último, en la categoría *Experiencia de denuncia* se reúnen los códigos que tratan sobre elementos situacionales y operacionales de la denuncia, tales como tiempos de espera y características de los procedimientos. En este sentido, el espacio relacional y procedimental de la denuncia se configura como violento.

“desde el momento que llego carabineros a mi casa comenzaron a culparme por lo ocurrido” (Encuestada 10)

“parecíamos (estaba otra chica) como animales que los llevan sin saber que hacer” (Encuestada 18)

“primeramente me acerqué a PDI más cercana a mi domicilio y me fue negada y cuestionada mi decisión de denunciar, haciéndome sentir totalmente más denigrada y vulnerada de lo que ya la situación me afectaba.” (Encuestada 19)

Cuestionamientos, falta de información e incluso un trato sexualizado para con las participantes al momento en que denuncian. En términos psicológicos se desprende que la contención emocional es inexistente en estos casos, limitándose el operador a decirle a la denunciante que deje de llorar. Por otro lado, se evidencian en este apartado elementos mencionados previamente, tales como la falta de privacidad.

“el funcionario de Carabineros me pedía que dejara de llorar porque si no la denuncia no podría llevarse a cabo” (Encuestada 4)

“el carabinero que tomo mi declaración me hizo preguntas con un tono “sexualizado” tales como “en que posición lo hacía habitualmente” y me hizo explicarle y demostrarle en que posición estaba yo al momento del acto.” (Encuestada 20)

El análisis cualitativo da cuenta que en los casos que las participantes desearon profundizar en sus experiencias al denunciar, estas percepciones se constituyen mayoritariamente como negativas, resultando en comentarios positivos en uno de los doce relatos. Las participantes manifiestan su disconformidad frente a espacios deficientes en términos de privacidad, dignidad y respeto, que las hace sentir humilladas por los operadores cuando denuncian.

Sugerencias y Modificaciones al Instrumento

Tiempo de Aplicación

El tiempo que tomó a las participantes responder la encuesta fue de 10 a 20 minutos aproximadamente, siendo esta de carácter autoaplicada.

Al finalizar la encuesta se otorgó un espacio de tiempo adicional para consultar a las participantes acerca del instrumento, qué les pareció, si se sintieron confundidas ante alguna pregunta y cómo fue su experiencia respondiendo la encuesta. Este tiempo adicional significó que los tiempos reales de trabajo con cada participante varió entre 15 y 80 minutos en total.

Una vez finalizada la prueba piloto se organizaron estos comentarios, y las modificaciones y sugerencias para abordar cada uno.

Reactivos

Durante el pilotaje de la Encuesta DDS-2022 las participantes presentaron dificultades específicamente en los ítems 2, 7, 9, 10, 12, 24 y 40, y a nivel general en las secciones 3 y 4, las cuales serán detalladas a continuación, con sus correspondientes modificaciones.

Ítem 2: Comuna de residencia

La pregunta no especificaba si se refería a la comuna de residencia al momento de denunciar, o en la actualidad; esto se mejoraría haciendo la especificación.

Ítem 7: Ingresos familiares mensuales

Las dificultades se debieron a que algunas no conocían el dato de los ingresos con exactitud, o bien no deseaban entregar esta información. Considerando esto, es necesario buscar una manera diferente de abordar la pregunta sobre Nivel Socioeconómico, al ser una variable relevante; cabe destacar que esta pregunta implicó más dificultades cuando se planteó de manera abierta, y que, al presentarla en opción múltiple con rangos, las participantes encontraron menor dificultad.

Ítem 9: Delito que denuncia

La primera dificultad que transmitieron las participantes fue a causa de las alternativas de respuesta, ya que estas se basaban en la tipificación de los delitos sexuales y las participantes no conocían el significado de algunos conceptos, por lo que no sabían cuál correspondía a su caso.

Previendo esta situación, se realizó un glosario con los principales conceptos para facilitar a las participantes en caso de dudas, y las investigadoras responsables se encontraron presentes en todo momento para resolver cualquier confusión, por lo que no hubo mayores dificultades.

Para esta pregunta se considera la posibilidad de modificar las alternativas de respuesta, dejando como opciones únicamente “abuso sexual”, “violación” u “otro”, a modo de facilitar la respuesta en futuras aplicaciones, y porque la terminología utilizada es confusa para las participantes y con matices que aparecen como irrelevantes para esta investigación.

Ítem 10: ¿Cuándo ocurrió el delito?

La dificultad que presentaron las participantes fue no recordar la fecha exacta. Previendo esto, se especificó que la fecha consultada era aproximada. Sin embargo, muchas se esforzaron por informarla con exactitud, lo que llevó a esta dificultad. Para este caso, la modificación será destacar la palabra “aproximadamente” en la pregunta, con el objetivo de evitar la presión implícita de recordar fechas exactas.

Ítem 12: Lugar donde realizó la denuncia

Las participantes mostraron confusión en varios casos porque ellas pensaban en el lugar físico concreto en el que se realizó la denuncia, tales como en la calle, en su propia casa, en un local comercial, en un espacio público, entre otros, cuando la pregunta se refiere a cuál institución es la que recibió su denuncia.

En este caso, se sugiere la siguiente modificación: conservar la pregunta sobre el lugar de la denuncia con el significado que recibieron las participantes, lo cual implica especificarlo en el

enunciado, y añadir una pregunta que aborde específicamente cuál es la institución del funcionario que tomó la denuncia.

Ítem 24: Cantidad de personas que participaron de la denuncia

La confusión fue que no quedaba claro a qué personas se refería la pregunta, pues las participantes contaban a todas las personas que vieron en el lugar, aunque no estuvieran ahí durante su relato. Por tanto, es relevante modificar este ítem detallando con precisión a qué personas apunta la pregunta, es decir, a la cantidad de personas que estuvieron presentes mientras la participante relató el delito, ya sea escuchando o tomando notas.

Sección 3: Elementos Físicos

En esta sección, las participantes presentaron confusión a nivel general sobre cómo responder, lo cual se relaciona con la confusión de la pregunta 12 sobre el lugar de la denuncia; esto porque al haber denunciado en sus domicilios, en la calle, o en lugares que no eran los establecidos por la institución, iniciaban el ítem mencionando esta situación y preguntando cómo responder si no habían ido a una comisaría. A esta pregunta se respondió que contestaran basándose en las condiciones físicas del lugar donde realizaron la denuncia, independientemente si éste era la comisaría o no.

Sección 4: Calidad de la Atención

En esta sección se encontró una dificultad a nivel general con las respuestas “de acuerdo” y “en desacuerdo” de la escala Likert, pues las usuarias comentaron que les resultaba confuso “hacer la conversión” para contestar las preguntas.

Ítem 40: El/la operador/a llevó registro de la denuncia, por ejemplo, tomando notas

En esta pregunta se presentaron matices no contemplados: algunas participantes refirieron que los operadores efectivamente tomaron notas, pero no escribían lo que ellas decían, por lo que sus declaraciones se veían tergiversadas. Por tanto, resulta imprescindible agregar una pregunta sobre si las notas tomadas por los operadores concuerdan con el relato que la denunciante entregó.

Reactivos emergentes

Respecto a los elementos que no se encontraron presentes en la Encuesta DDS-2022 en su versión inicial y que aparecen como relevantes, las adiciones aquí sugeridas surgen del pilotaje de la encuesta, considerando: las dificultades de las participantes y los aportes que realizaron con sus comentarios.

Aparece como relevante agregar una pregunta sobre la ocupación de las encuestadas, esto porque la ocupación juega un rol al hablar de su experiencia denunciando, ya que algunas contaban con información previa respecto a cómo denunciar gracias a los conocimientos de su profesión, lo cual ellas consideraron una “suerte” o una “ventaja” que no todos poseen.

Entre otras preguntas que sería relevante agregar están las siguientes: preguntar si persistió en el proceso o desistió luego de la experiencia de denuncia, para evaluar cómo esta instancia determina las acciones futuras; abordar el estado psicológico en el que llegaron a realizar la denuncia, y qué medidas tomaron los operadores para proveerles contención psicológica.

Por último, se sugiere cambiar el encabezado del ítem 64, pregunta abierta, para que favorezca la entrega de más relatos y más detallados, si así lo desea la participante.

CONCLUSIONES

La presente investigación se interrogó acerca de la percepción que tienen las mujeres adultas víctimas de delitos sexuales sobre la experiencia de denunciar dichos delitos. Para ello, se planteó como objetivo el diseño y pilotaje de una encuesta que recoja estas impresiones. En el pilotaje de la encuesta los resultados mostraron que si bien, las usuarias transmitieron haber recibido una atención mejor de la que esperaban, esto parece insuficiente al contrastarlo con que la mayoría de ellas no se siente conforme con este nivel de calidad. En concordancia con lo anterior se encontraron déficits en diversas áreas, tales como en la entrega de información, la privacidad al momento de denunciar, y la capacitación de los operadores.

Para dar respuesta a los objetivos, se realizó en primera instancia una revisión bibliográfica exhaustiva. La revisión permitió identificar las dimensiones relevantes de la experiencia de denunciar, y para recoger la percepción de las participantes, estas fueron organizadas en cuatro categorías: variables sociodemográficas, características situacionales de la denuncia, elementos de infraestructura y elementos de la calidad de la atención.

Posteriormente se procedió al diseño de la Encuesta DDS-2022 para conocer la percepción de las participantes sobre la atención que reciben al denunciar delitos sexuales. Se llevó a cabo una prueba piloto, en la que se aplicó la Encuesta DDS-2022 a veintitrés mujeres mayores de 18 años que denunciaron ser víctimas de algún delito sexual.

La Circular n° 001774 de Carabineros de Chile (2015) instruye a los funcionarios respecto de cómo actuar ante sucesos de violencia intrafamiliar y femicidio (Rojas, 2021) en distintos procedimientos. Si bien el instructivo no es específicamente para delitos sexuales, queda establecido un estándar de calidad para la institución en contexto de mujeres que sufren violencia.

En general, el funcionario debe mantener una actitud de escucha activa y no juicio. En el caso de la toma de la denuncia, se establece que el carabinero debe presentarse con su nombre y grado antes de realizarla (Carabineros de Chile, 2015); favorecer un clima de confianza con las siguientes acciones: utilizar un lenguaje comprensible, entrevistar a la persona en espacios privados (sin público ni interferencias), contar con pañuelos y agua para la víctima; y explicarle que con la información que ella entregue se podrán implementar medidas de protección acorde a sus riesgos (Carabineros de Chile, 2015), destacando lo importante que es que se haya decidido a realizar la denuncia. La misma circular aborda el hecho de que las víctimas de violencia intrafamiliar se encuentran en una dinámica particular, y existe la posibilidad de que denuncien y desistan en reiteradas ocasiones (Carabineros de Chile, 2015); sin embargo, “las denuncias deben acogerse SIEMPRE, no importando el número de veces que una víctima desista posteriormente” (Carabineros de Chile, 2015, p. 15), quedando establecido este deber.

Como se explicó a lo largo de esta investigación, la victimización secundaria corresponde al daño que sufre la víctima producto de un trato inadecuado por parte del sistema de justicia, una vez que se decide a iniciar el proceso. Este daño puede ser ocasionado desde el momento en que la víctima denuncia, y teniendo en cuenta el estándar proporcionado previamente por la institución de Carabineros de Chile, las transgresiones u omisiones a estas instrucciones podrían influir e incluso causar victimización secundaria en las denunciantes.

Ejemplos claros de este tipo de victimización son: la escasez de información que se le proporciona a las víctimas, ya sea acerca de los roles de cada profesional interviniente, o del proceso judicial o bien, la escasa privacidad e intimidad que se les suministra cuando se encuentran relatando los hechos cometidos (Albertín y Rochel, 2006 y 2005, citados en Gutiérrez de Piñeres, Coronel y Pérez, 2009). Otros elementos a los cuales se ven enfrentadas las víctimas en el sistema

judicial y que dan cuenta de victimización secundaria son: las esperas extensas, el tránsito por numerosas oficinas e incluso, la adición de nuevas citaciones que provocan en ellas un sentimiento de remordimiento por haber efectuado la denuncia (Rozanski, 2003, citado en Gutiérrez de Piñeres, Coronel y Pérez, 2009).

Ahora bien, los resultados de la investigación indican que las participantes se encuentran inconformes con la calidad de la atención que reciben cuando realizan la denuncia, lo cual se puede explicar por otras deficiencias transmitidas al contestar la encuesta.

En primer lugar, en lo que respecta a los tiempos de espera cuando van a denunciar, en la mayoría de los casos este fue de más de treinta minutos. Más de la mitad de las participantes manifestó que el tiempo que esperaron para ser atendidas no les parecía adecuado para esta situación. Por lo que, esta espera extensa a la cual se ven expuestas las víctimas cuando van a realizar la denuncia, termina siendo uno de los elementos constitutivos de victimización secundaria, tal como lo planteado previamente por Rozanski (2003, citado en Gutiérrez de Piñeres, Coronel y Pérez, 2009).

En segundo lugar, las participantes refieren un déficit amplio en el sentido de la información al denunciar. La mayoría señaló no contar, por un lado, con información previa respecto de la denuncia, es decir: cómo hacerla, dónde, qué documentos llevar, entre otras cosas; esto podría evidenciar la necesidad de facilitar el acceso de las personas a las fuentes que proveen esta información, así como también podría ser necesaria una mayor difusión de la misma.

Respecto a la instancia misma de la denuncia, más de la mitad de las participantes declaró no haber sido informadas de sus derechos y deberes al momento de denunciar, los cuales, según la información disponible en Fiscalía de Chile (2022c), son los siguientes: derecho a recibir atención

institucional, a recibir un trato digno, a denunciar el delito, a ser informada, a solicitar protección, a obtener reparación, a ser escuchada, a interponer querrela, a participar en el proceso y a reclamar; lo mismo ocurre con información respecto al proceso judicial, sus etapas y tiempos, pues no se les informa de cómo es ni qué esperar; por último, tampoco se les entrega información respecto de quiénes son los profesionales que se encuentran ahí con ellas mientras denuncian, ni cuáles son sus roles estando presentes en ese momento. La falta de información es uno de los factores más asociados a victimización secundaria, pues propicia el sentimiento de incomprensión y malestar de las víctimas a lo largo del proceso judicial; es posible observar este fenómeno en una proporción considerable en el caso de las participantes de esta investigación.

Otro déficit ampliamente reconocido por las participantes, tanto en el análisis descriptivo como en la respuesta abierta, corresponde a la privacidad al momento de denunciar. En términos de infraestructura, la mitad de las participantes consideró que los espacios no otorgan privacidad cuando están denunciando. El análisis cualitativo evidencia que esto se traduce en que, en general, personas ajenas a los profesionales responsables pudieron escuchar el relato de las participantes sobre lo que les había sucedido debido a las deficiencias del lugar donde estaban denunciando. Vale decir que el resguardo de la privacidad resulta un elemento indispensable en la toma de la denuncia, y cuando esta es transgredida la víctima puede encontrarse con sentimientos de vulneración y vergüenza, e incluso desistir de realizar la denuncia al no querer continuar narrando lo sucedido.

Sobre la última dimensión evaluada, calidad de la atención, un 40% de las participantes señaló haberse sentido incómoda por el trato que el operador le estaba brindando; en concordancia con lo anterior, un porcentaje similar señaló que el detalle en las preguntas que tuvieron que contestar les pareció excesivo, lo cual también es uno de los factores más comúnmente asociados

a victimización secundaria. Por otra parte, en menor medida pero igualmente relevante, un porcentaje cercano al 25% de la muestra reportó que los operadores las hicieron sentir culpables y/o responsables del delito que estaban denunciando.

De esta dimensión es revelador el hecho de que el 70% de las participantes considera que los operadores no están capacitados para atender adecuadamente a las víctimas. Esto evidencia la necesidad de elevar el estándar de atención que ofrecen los operadores para alcanzar el nivel óptimo que las víctimas de delitos deben recibir.

Por último, el análisis de la pregunta abierta reveló situaciones específicas de la experiencia de algunas participantes, tales como: el haber sido negado su derecho a denunciar, falta de contención psicológica, falta de un lugar digno y protector para denunciar, falta de empatía por parte de los operadores, falta de información y trato machista de los operadores para con ellas. Esto último se manifiesta de diferentes formas: no se les pone atención, no se consideran sus opiniones, se realizan preguntas que ellas califican como culpabilizadoras e inadecuadas, y el trato que reciben es condescendiente y, en ocasiones, sexualizado. Las participantes transmiten una amplia variedad de sentimientos negativos al momento de denunciar debido a estas situaciones, en gran medida responsabilidad de los operadores. Esto puede explicarse principalmente por la falta de especialización para manejar este tipo de situaciones, así como también, la poca disponibilidad de mujeres en este tipo de instituciones, pues las víctimas de este tipo de delitos deben recibir un trato especializado y sentirse cómodas relatando los hechos (Mansilla, 2018).

Es indispensable señalar que algunos sucesos mencionados el párrafo anterior vulneran directamente lo establecido en la Circular n° 001774, tales como la negativa del personal policial a recibir la denuncia de una de las participantes, pues es un derecho de toda persona el poder denunciar y, a su vez, recibir un trato digno cuando denuncia.

Finalmente, las participantes entregaron una retroalimentación sobre la Encuesta DDS-2022 a las investigadoras responsables, instancia en la cual se recogieron las dificultades con determinados ítems para proceder a su modificación. También se recogieron sus aportes y comentarios, tales como posibles adiciones de elementos que ellas consideraron relevantes de la experiencia de denunciar y que no estaban contemplados en la encuesta en su versión de pilotaje.

Tras el análisis de los principales resultados descritos previamente, es necesario dar cuenta de la existencia de elementos que son constitutivos de victimización secundaria en la denuncia de delitos sexuales. Por lo que, a su vez, hace necesario destacar la falta de especialización que poseen los funcionarios de las instituciones que reciben denuncias de cualquier tipo de delitos, específicamente, de delitos sexuales. Esto reafirma la urgencia de continuar con capacitaciones de los interventores, y así poder tener un trato adecuado, humanizado e individualizado para las víctimas, además de ampliar el alcance de estas capacitaciones.

Por tanto, se hace indispensable mejorar este tipo de situaciones que constituyen victimización secundaria, dado que, las víctimas esperan recibir un trato amable y cordial en este primer contacto con el sistema judicial (Echeburúa, Corral y Amor, 2002, citados en Mansilla, 2018). Es por ello que se hace necesario que los funcionarios que incumplen con el deber de proteger a víctimas cuando ellas lo requieran, así como también negar sus derechos, y en general, provocarles victimización secundaria a las víctimas, obtengan una sanción por parte de las mismas instituciones (Rojas, 2021).

Limitaciones y Proyecciones de Investigación

En cuanto a las limitaciones de la presente investigación, fue posible encontrar las siguientes: dado que muy pocas víctimas de delitos sexuales denuncian, resulta ser una población difícil de localizar y contactar, por la sensibilidad de la información. Por otra parte, también está la dificultad de consultar respecto a una temática muy cercana al delito que sufrieron, como es la denuncia, pues muchas no desean hablar de cualquier cosa que se relacione con el delito e incluso, con la experiencia en el sistema judicial si es que esta resulta ser negativa.

Otra de las limitaciones encontradas en la investigación, fue la implementación de la denuncia virtual en contexto de contingencia sanitaria, por lo cual además de surgir nuevas interrogantes, se prescinde de los operadores para la recepción de la denuncia. Al no existir mayor contacto con ellos —lo que aparece como relevante para percibir la calidad de atención y así mismo, ver situaciones que dan cuenta de victimización secundaria—, no pueden dar más información respecto a cómo fue su trato hacia ellas, ni cómo fue la recepción de la denuncia, lo que permitiría saber si los operadores se encuentran especializados para atender a las necesidades de las víctimas o, de lo contrario, hace falta más especialización y capacitación para los funcionarios. Esto significa, además, que resultaría relevante para futuras investigaciones el indagar respecto a la denuncia en modalidad online, para conocer de qué manera es percibida en contraste con la denuncia presencial.

De lo transmitido por las participantes en el pilotaje de esta encuesta se desprende la necesidad de investigar para conocer la percepción de las víctimas a lo largo de todo el proceso judicial; las instancias que ellas consideraron relevantes y fueron mencionadas son las siguientes: toma de declaración, entrevistas con fiscales, audiencias y juicios. También fueron mencionados elementos fuera de las instancias formales, pero pertenecientes al proceso de justicia: seguimiento,

protección y atención psicológica para las víctimas luego de denunciado el delito. Las participantes mencionan estos elementos al notar su falta, pues declaran que no se les hace partícipes del proceso, que no se les informa de nada durante los tiempos de espera (de gran extensión, según mencionan) y que reciben poco apoyo de las instituciones.

Para las proyecciones y futuras líneas de investigación, cabe destacar que este pilotaje se encuentra enmarcado en una investigación de mayor alcance, en la cual se espera acceder a una muestra más amplia de modo que resulte representativa de la población objetivo, lo cual permitiría a su vez realizar un análisis más profundo, conocer más percepciones y ampliar el análisis cualitativo si se reciben más relatos.

REFERENCIAS

- Aguirre, J. (2019). Victimario: la víctima desconocida del conflicto armado colombiano. Análisis de su reparación en torno al principio de igualdad (Victimizer: The Unknown Victim of the Colombian Armed Conflict. Analysis of Its Reparation Regarding the Principle of Equality). *Revista Derecho del Estado*, (43), 291-320.
- Amezcu, M., & Gálvez, A. (2002). Los modos de análisis en investigación cualitativa en salud: Perspectiva crítica y reflexiones en voz alta. *Rev Esp Salud Pública*, 76(5), 423-436.
- Balbaryski, D. (2016). *La asistencia del sector policial de Buenos Aires según mujeres víctimas de violencia familiar* (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Balbi, P., Braun, M., & Roussos, A. (2008). Diseño y preparación de cuestionarios para investigación en psicología clínica. Documento de trabajo N° 196. Universidad de Belgrano, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/215711436_Diseño_y_preparación_de_cuestionarios_para_investigación_en_psicología_clínica
- Barrientos, B. (2015). *Percepción de jóvenes egresados del Programa para adolescentes que cometen actos abusivos de carácter sexual (PAS San Miguel) acerca de la intervención terapéutica recibida* (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2020). Delitos tipificados. Santiago, Chile. Recuperado de https://www.bcn.cl/publicaciones/ediciones-bcn/violencia_sexual_infantil/delitos_tipificados

- Bullón, R. (2018). *Victimización secundaria y terminación anticipada en casos de flagrancia delictiva*. (Tesis de magíster). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
- Campos, P. (2019). *Análisis del bien jurídico protegido en el delito de abuso sexual* (Tesis de magíster). Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Cantoni, N. (2009). Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. *Revista Argentina de Humanidades y Ciencias Sociales*, 7(2).
- Carabineros de Chile. (Enero 28, 2015). Circular 001774. Violencia Intrafamiliar, Femicidio, Protocolo de Femicidio y Parte tipo Violencia Intrafamiliar. Boletín Oficial.
- Castro, A., & Ramírez, A. (2016). *Características de la intervención especializada en casos de agresión sexual donde ambos involucrados, tanto víctima como ofensor, corresponden a niños, niñas y adolescentes: Estudio exploratorio en cuatro Centros de la Región Metropolitana* (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Centro de Estudios y Análisis del Delito. (2022a). Estadísticas Delictuales. Estadísticas por delito: Frecuencia. Denuncias. Unidad territorial: Total país. Grupo delictual: Abusos sexuales y otros delitos sexuales. Temporalidad: Año 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022. <http://cead.spd.gov.cl/>. Recuperado de <http://cead.spd.gov.cl/estadisticas-delictuales/>
- Centro de Estudios y Análisis del Delito. (2022b). Estadísticas Delictuales. Sexo y Edad de Víctimas y Victimarios: Abusos sexuales y otros delitos sexuales. <http://cead.spd.gov.cl/>. Recuperado de <http://cead.spd.gov.cl/estadisticas-delictuales/>

Centro de Neurodesarrollo y Aprendizaje. (2020). *¿Qué sabes sobre la cognición?*. Capacita-le.

<http://capacita-le.es/que-sabes-sobre-la-cognicion/>

Corporación Miles. (2018). Segundo Informe sobre salud sexual, salud reproductiva y derechos humanos en Chile. Estado de la situación 2017-2018. Recuperado de

<http://mileschile.cl/cms/wp-content/uploads/2019/01/Segundo-Informe-SSR-y-DDHH-en-Chile-2017-2018.pdf>

Corral, D. (2017). *Victimización secundaria en menores que han sufrido abuso sexual intrafamiliar: una guía de buenas prácticas en el ámbito judicial*. (Tesis de pregrado).

Universidzad Miguel Hernández, Elche, España.

Díez-Ticio, A. (2018). Análisis de los datos criminales: Factores determinantes de la probabilidad de denunciar un delito. En B. Pérez, P. Arranz y V. Lope, *Estructura de la Comunicación en Entornos Digitales* (pp. 146-165). Zaragoza, España: Ediciones Egregius.

Dupret, M., & Unda, N. (2013). Revictimización de niños y adolescentes tras denuncia de abuso sexual. *Universitas*, (19), 101-128.

Escaff, E. (2013). Lineamientos generales para la elaboración de una Política Victimológica.

Fernández, S. (2020). *Memoria de Testigos: Cómo tomar una buena declaración a víctimas de delitos sexuales* (Trabajo de fin de grado). Universidad del País Vasco, País Vasco, España.

Fiscalía de Chile. (2021). Boletín Estadístico Anual: Enero - Diciembre 2020. Santiago, Chile: Ministerio Público de Chile.

Fiscalía de Chile. (2022a). Boletín Estadístico Anual: Enero - Diciembre 2021. Santiago, Chile: Ministerio Público de Chile.

Fiscalía de Chile. (2022b). Boletín Estadístico III Trimestre: Enero - Septiembre 2022. Santiago, Chile: Ministerio Público de Chile.

Fiscalía de Chile. (2022c). *Víctimas y Testigos: Derechos*. Santiago, Chile: Fiscalía de Chile. Recuperado de <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/victimas/derechos.jsp>

Fiscalía de Chile. (2022d). *Víctimas y Testigos: Fui víctima de delitos sexuales*. Santiago, Chile: Fiscalía de Chile. Recuperado de <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/victimas/adultos/delitos-sexuales.jsp>

Fiscalía de Chile. (2022e). *Víctimas y Testigos: ¿Qué pasa si denuncio?*. Santiago, Chile: Fiscalía de Chile. Recuperado de <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/victimas/adultos/denuncio.jsp>

Flores, N. (2015). *Expectativas y Demandas de las Mujeres Víctimas de Violencia: Un estudio sobre las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, en el distrito de Villa María del Triunfo* (Tesis de magíster). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Garrido, M. J. (2012). *Validación del procedimiento de valoración del riesgo de los casos de Violencia de Género del Ministerio del Interior en España* (Tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Madrid, Madrid, España.

Gobierno de Chile. (2011). *Caracterización de víctimas de delitos*. Recuperado de: <http://www.spd.gov.cl/media/2015/08/03-Estudio-de-caracterizaci%C3%B3n-de-v%C3%ADctimas-de-delitos-2011.pdf>

Gómez, F. (2019). *Factores psicológicos que inciden en la retractación de víctimas del delito de violencia contra la mujer en la Agencia Fiscal de la Mujer - Quiché del Ministerio Público de la Fiscalía del Distrito de Quiché* (Tesis de maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala, Ciudad de Guatemala, Guatemala.

González, E., Montero, A., Martínez, V., Leyton, C., Luttges, C., & Molina, T. (2012). Características y consecuencias de las agresiones sexuales en adolescentes consultantes en un centro de salud sexual y reproductiva. *Revista Chilena de Obstetricia y Ginecología*, 77 (6), 413-422.

Gudiel, X. (2019). *Factores que influyen en la victimización secundaria y sus efectos en mujeres víctimas de violencia* (Tesis de maestría). Universidad San Carlos de Guatemala, Ciudad de Guatemala, Guatemala.

Hamui-Sutton, A. (2013). Un acercamiento a los métodos mixtos de investigación en educación médica. *Investigación en Educación Médica*, 2 (8), 211-216.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF, México: McGraw-Hill / Interamericana Editores.

Igareda, N., & Bodelón, E. (2014). Las violencias sexuales en las universidades: cuando lo que no se denuncia no existe. *Revista Española de Investigación Criminológica: REI*, (12), 1-27.

- Instituto Nacional de Estadísticas. (2022). Seguridad pública y justicia. Santiago, Chile: <https://www.ine.cl/>. Recuperado de <https://www.ine.cl/estadisticas/sociales/seguridad-publica-y-justicia>
- Klapp, I. & Levy, T. (2016). *Medidas de protección durante el procedimiento penal para menores de edad víctimas de delitos sexuales: Derecho chileno y comparado* (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Lathan, E., Langhinrichsen-Rohling, J., Duncan, J., & Stefurak, J. (2019). The Promise Initiative: Promoting a trauma-informed police response to sexual assault in a mid-size Southern community. *Journal of Community Psychology*, 47(7), 1733-1749.
- López, A. (2015). La denuncia de delitos sexuales. Camino doblemente victimizante: una mirada desde las víctimas de violencia sexual. *Trabajo Social UNAM*, (7), 71-93.
- Maffioletti, F., & Huerta, S. (2011). Aproximación Fenomenológica de los Delitos Sexuales en Chile: La realidad Nacional. *Revista Jurídica del Ministerio Público de Chile*, (47), 1-15.
- Mansilla, S. (2018). *¿Qué es la victimización secundaria?* (Tesis de pregrado). Universitat Abat Oliba CEU, Barcelona, España.
- Mantilla-Ojeda, S. (2014). *Construcción de la escala SAMANTO para medir actitudes revictimizantes de los operadores judiciales hacia la víctima* (Tesis de maestría). Universidad Santo Tomás, Bogotá, Colombia.
- Martín, M. C. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. *Matronas Profesión*, 5(17), 23-29.
- Martínez-Catena, A. & Redondo, S. (2016). Etiología, prevención y tratamiento de la delincuencia sexual. *Anuario de Psicología Jurídica*, 26, 19-29.

- Mejía-Rodríguez, U., Bolaños-Cardozo, J., & Mejía-Rodríguez, A. (2015). Delitos contra la libertad sexual. *Acta Médica Peruana*, 32(4), 169-172.
- Moscoso, R. (2016). *El derecho constitucional a la no re-victimización de las mujeres víctimas de violencia sexual durante la fase de obtención de la prueba en el proceso penal* (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.
- Muñoz, C. (2016). *La cultura de la violación en Chile: Un análisis en los medios de comunicación digitales* (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Navarro, N. (2007). *Aspectos psicológicos básicos de la atención a las víctimas por parte de los cuerpos de seguridad*, Madrid, España: Trama Editorial. Recuperado de <https://www.osce.org/files/f/documents/2/5/26723.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud. (2003). Informe mundial sobre la violencia y la salud (588). Recuperado de <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/725/9275315884.pdf>
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35, 227-232.
- Paredes, A. (2018). *Victimización terciaria en el abuso sexual infantil: Estudio para la práctica victimológica* (Tesis de doctorado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Peredo, M. (2020). La constitucionalización del derecho a defensa jurídica de las víctimas en Chile. *Revista Brasileira de Políticas Públicas*, 10, 286-313.

- Prado, M. (2017). Victimización secundaria del menor víctima del delito. *Cuestiones médico-forenses con especial trascendencia en el proceso penal: Especial referencia a la salud mental*.
- Programa Apoyo a Víctimas. (2016). Primera Encuesta Nacional de Victimización Secundaria 2014. Recuperado de http://www.apoyovictimas.cl/media/2017/02/ENVS-Informe-Encuesta-Nacional-de-Victimizaci%C3%B3n-Secundaria_30.01.2017.pdf
- Red Chilena contra la Violencia hacia las Mujeres. (2020). “*Respuestas de Carabineros frente a denuncias realizadas por Mujeres que sufrieron violencia*”. Publicaciones Red: Estudios. Recuperado de <http://www.nomasviolenciacontramujeres.cl/wp-content/uploads/2020/12/Respuestas-de-Carabineros-frente-a-denuncias-realizadas-por-mujeres-que-sufrieron-violencia-CarabinerosMeDijo-Red-Chilena-contr-la-Violencia-hacia-las-Mujeres.pdf>
- Rojas, M. (2021). *Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar: Propuestas para evitar la victimización secundaria al denunciar* (Tesina carrera de Derecho). Universidad de Valparaíso, Valparaíso, Chile.
- Román, A. (2008). Victimario: una mirada psicosocial. *Poiésis*, 8(16), 1-8. <https://doi.org/10.21501/16920945.257>
- Ruiz, M. (2019). *Mitos de la violencia sexual y actitudes sexuales machistas* (Tesis de grado). Universitat Jaume I, Castellón de la Plana, España.
- Salazar, J., Montero, M., Muñoz, C., Sánchez, E., Santoro, E., & Villegas, J. (2012). Percepción Social. En *Psicología Social* (pp. 77-109). México: Trillas.

- Soto, P. (2018). *Diagnóstico de la delincuencia y factores que influyen en la percepción de inseguridad en Chile* (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Subijana, I., & Echeburúa, E. (2018). Los Menores Víctimas de Abuso Sexual en el Proceso Judicial: el Control de la Victimización Secundaria y las Garantías Jurídicas de los Acusados. *Anuario de Psicología Jurídica*, 28, 22-27.
- Subsecretaría de Prevención del Delito. (2016). Primera Encuesta Nacional de Victimización Secundaria 2014. Recuperado de http://www.apoyovictimas.cl/media/2017/02/ENVS-Informe-Encuesta-Nacional-de-Victimizaci%C3%B3n-Secundaria_30.01.2017.pdf
- Subsecretaría de Prevención del Delito. (2020). Estadísticas. Datos por Sexo y Edad. Denuncias y Detenciones. Violaciones. Abusos Sexuales. Otros delitos sexuales (estupro, incesto, pornografía, etc.). <http://www.seguridadpublica.gov.cl/>. Recuperado de <http://www.seguridadpublica.gov.cl/estadisticas/datos-por-sexo-y-edad/>
- Tamarit, J., Abad, J., & Hernández, P. (2015). Las víctimas de abuso sexual infantil ante el sistema de justicia penal: estudio sobre sus actitudes, necesidades y experiencia. *Revista de victimología*, (2), 27-54.

ANEXOS

ANEXO A. TABLA 2.2: DEFINICIÓN COMPLETA DE DIMENSIONES DE ENCUESTA DDS-2022.

Dimensión	Definición	Número de pregunta	Tipo de escala	Tipo de análisis
IDENTIFICACIÓN	Corresponde a aquellos datos que buscan caracterizar a la participante respecto de rasgos relevantes para la investigación.	1. Edad 2. Comuna de residencia. 3. Escolaridad. 4. Estado civil. 5. Hijos. 6. Orientación sexual. 7. Ingresos familiares totales. 8. Cantidad de integrantes del grupo familiar.	1. Nominal. 2. Nominal. 3. Ordinal. 4. Nominal. 5. Nominal – Dicotómica. 6. Nominal. 7. Ordinal. 8. Nominal.	Cuantitativo
CARACTERIZACIÓN DE LA DENUNCIA	Corresponde a elementos situacionales de la denuncia, tales como información, fechas, plazos y condiciones del procedimiento.	9. Delito que denuncia. 10. ¿Cuándo ocurrió el delito? 11. ¿Usted contaba previamente con información sobre cómo denunciar, a dónde acudir o qué documentos llevar? 12. Lugar donde realizó la denuncia. 13. Fecha aproximada de la denuncia. 14. Edad al momento de denunciar. 15. ¿Asistió acompañada a realizar la denuncia? 16. ¿En qué momento del día realizó la denuncia? 17. El tiempo de espera en el recinto. 18. A su juicio, el tiempo de espera fue 19. Considerando esta extensión, ¿el	9. Nominal. 10. Nominal. 11. Nominal – Dicotómica. 12. Nominal. 13. Nominal. 14. Nominal. 15. Nominal – Dicotómica. 16. Nominal – Opción múltiple. 17. Nominal – Opción múltiple. 18. Nominal – Opción múltiple. 19. Nominal – Opción múltiple. 20. Nominal – Dicotómica. 21. Nominal – Dicotómica. 22. Nominal – Dicotómica. 23. Nominal – Dicotómica. 24. Nominal. 25. Nominal – Dicotómica. 26. Nominal – Dicotómica. 27. Nominal.	Cuantitativo

		<p>tiempo de atención le parece adecuado?</p> <p>20. ¿Tuvo acceso a una sala de espera?</p> <p>21. ¿Tomó un número para esperar su turno al ingresar al lugar?</p> <p>22. ¿Hizo fila en algún momento de la espera?</p> <p>23. ¿La cantidad de personal disponible para recibir las denuncias es, a su juicio, suficiente?</p> <p>24. Cantidad de personas que participaron de la toma de la denuncia.</p> <p>25. Sexo del/la funcionario/a que recibió su denuncia: (persona 1).</p> <p>26. Sexo del/la funcionario/a que recibió su denuncia: (persona 2).</p> <p>27. ¿Cuánto tiempo tomó la denuncia aproximadamente?</p> <p>28. ¿Fue derivada a algún servicio o centro asistencial luego de realizar la denuncia?</p> <p>29. De ser afirmativa la respuesta anterior, indique el servicio o centro asistencial.</p> <p>30. ¿Recibió medidas de protección una vez realizada la denuncia?</p> <p>31. De ser afirmativa la respuesta anterior, indique cuál(es).</p> <p>32. De ser afirmativa la respuesta anterior, indique qué entidad estuvo a cargo de su protección.</p>	<p>28. Nominal – Dicotómica.</p> <p>29. Nominal.</p> <p>30. Nominal – Dicotómica.</p> <p>31. Nominal.</p> <p>32. Nominal.</p>	
--	--	--	---	--

<p>ELEMENTOS FÍSICOS</p>	<p>Corresponde a las cualidades del espacio físico donde se realizó la denuncia.</p>	<p>33. La limpieza del lugar era adecuada. 34. Los espacios proporcionaron privacidad al momento de denunciar. 35. Los espacios se encontraban aislados de ruidos ambientales. 36. El lugar donde denunció se encontraba próximo a su domicilio.</p>	<p>Ordinal – Likert.</p>	<p>Cuantitativo</p>
<p>CALIDAD DE LA ATENCIÓN</p>	<p>Corresponde a elementos de la interacción con los funcionarios al momento de denunciar, tales como información entregada o solicitada por ellos, el trato ofrecido y qué tan satisfechas se encuentran las denunciantes respecto de ello.</p>	<p>37. Se le informó acerca de sus derechos y deberes. 38. Se le informó sobre el proceso judicial, sus etapas y tiempos. 39. Se le informó sobre el rol de cada profesional. 40. El/la operador/a llevó registro de la denuncia, por ejemplo, tomando notas 41. El/la operador/a se dirigió a usted por su nombre en todo momento, mostrando respeto por su identidad. 42. El/la operador/a le ofreció un trato digno y educado. 43. El/la operador/a mostró disposición e interés durante el proceso. 44. El/la operador/a le ofreció un trato comprensivo y amable. 45. Se respetaron sus derechos como víctima durante el proceso. 46. El/la operador/a escuchó activamente,</p>	<p>37 – 63: Ordinal – Likert. 64: Pregunta de respuesta abierta.</p>	<p>Cuantitativo y cualitativo</p>

		<p>mostrando interés por el relato.</p> <p>47. El/la operador/a utilizó un lenguaje comprensible y apropiado.</p> <p>48. El/la operador/a se mostró dispuesto/a a responder sus preguntas.</p> <p>49. El/la operador/a atendió sus expectativas respecto del proceso judicial.</p> <p>50. La actitud del/la operador/a la hizo sentir incómoda durante el proceso de denuncia.</p> <p>51. El/la operador/a le hizo sentir culpable y/o responsable del delito sufrido.</p> <p>52. El nivel de detalle de las preguntas fue, a su juicio, excesivo.</p> <p>53. El/la operador/a realizó preguntas con respecto a su vida privada, más allá del delito que estaba siendo denunciado.</p> <p>54. A partir de lo anterior, usted se sintió no respetada por el/la operador/a.</p> <p>55. El/la operador/a le hizo sentir discriminada en relación a su orientación sexual.</p> <p>56. El/la operador/a le hizo sentir ridiculizada durante el relato del delito sufrido (por ejemplo, con risas o comentarios inapropiados).</p> <p>57. El/la operador/a manifestó</p>		
--	--	--	--	--

		<p>incredulidad frente a los hechos relatados.</p> <p>58. El/la operador/a manifestó algún enojo hacia usted durante el relato.</p> <p>59. Los operadores están, a su juicio, capacitados para atender adecuadamente a las víctimas.</p> <p>60. En algún momento de la denuncia, usted sintió molestia por la calidad de la atención que estaba recibiendo.</p> <p>61. Teniendo en cuenta lo anterior, respecto de la calidad de la atención recibida en el proceso de denuncia, usted se siente.</p> <p>62. Previamente, usted esperaba que la atención durante el proceso fuera.</p> <p>63. Una vez realizada la denuncia, considera usted que la atención recibida en el proceso fue.</p> <p>64. Si usted considera que hay algo que no fue preguntado o tomado en cuenta durante la presente encuesta, puede detallarlo a continuación.</p>		
--	--	---	--	--

N° 20-12/2022

INFORME DE EVALUACIÓN**I. IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

Título	Percepción de mujeres adultas víctimas de delitos sexuales sobre la denuncia en Chile
Investigador(a) Responsable	Javiera Sanhueza Miranda. Javiera Torres Zapata. Paula Flores Zúñiga y Elías Escaff Silva (Profesores guía)
Departamento	Psicología
Adjudicado/ presentado a:	Memoria para optar al grado de Psicólogas
Región(es)	Región Metropolitana

II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO

El proyecto asume que dentro del fenómeno de violencia sexual es común encontrarse con dificultades en cuanto a su delimitación y su registro estadístico. Esto se debe a que muchas de las víctimas no denuncian estos delitos ya sea por miedo a las represalias o porque estos ocurren en un espacio relacional cercano para las víctimas. Es por ello que la denuncia es de gran relevancia, pues supone un primer contacto de la víctima con el sistema judicial, y más aún en delitos sexuales, puesto que presenta una alta cifra negra y es de los delitos donde más se reporta victimización secundaria. Teniendo en consideración lo anterior, es que el objetivo principal de la investigación es la realización de un análisis de percepción de víctimas mujeres adultas en delitos sexuales sobre la denuncia en Chile. Enmarcando la presente investigación desde el enfoque de la Psicología Jurídica, la Victimología y la Criminología Feminista. En lo que respecta al método a utilizar, este será de tipo cuantitativo y un estudio descriptivo exploratorio, teniendo una muestra de tipo no probabilístico o intencionada, con participantes mujeres mayores de 18 años que hayan denunciado ser víctimas de delitos sexuales, y se estén siendo (o hayan sido)

intervenidas en la Unidad Comunal de Atención a Víctimas de la Municipalidad de Las Condes (UCAVI). Para esto, se ha creado un instrumento de recolección de datos, en este caso, una encuesta, para obtener de manera sistemática y medible la información para cada dimensión.

III. EVALUACIÓN DE ASPECTOS ÉTICOS

El Comité de Ética de la Investigación ha evaluado los antecedentes presentados por las Investigadoras Responsables (IRs). El valor social, los objetivos de la investigación, su marco teórico y metodología, fueron evaluados positivamente por los profesores guías.

El Comité estima que el proyecto es de riesgo mayor que el mínimo, atendiendo a su temática, delitos sexuales; población, mujeres víctimas de delitos sexuales; y metodología de levantamiento y análisis de la información basado en una encuesta.

En vistas de aminorar los riesgos involucrados y sus previsibles daños, las IRs han incorporado los siguientes mecanismos para su administración: Protocolo de reducción de impacto en aplicación de encuesta; protocolo de contención y derivación asistida; protocolo de contacto con las participantes; encuesta se realizará en un lugar adecuado, asegurando la confidencialidad; Protocolos de resguardos sanitarios; durante la encuesta se contará con la supervisión y colaboración de un profesional de la institución colaboradora.

Al mismo tiempo, el Comité considera que las IRs cautelan en todo momento y mediante procedimientos adecuados los derechos de las participantes, además del resguardo del anonimato y la confidencialidad de toda la información producida incluyendo datos y metadatos.

Con respecto al conocimiento de los resultados, las IRs han comprometido enviar un documento con los principales resultados al correo de cada participante y a la institución colaboradora.

Se han revisado el formulario de Consentimiento Informado, Carta de Invitación para participantes y Carta para instituciones, y se considera que tales documentos están redactados conforme a los estándares éticos y procedimentales establecidos. Se adjuntan documentos visados.

Además, se ha revisado la encuesta, la cual cumple los estándares éticos y procedimentales establecidos.

Por lo anteriormente expuesto, el Comité declara no tener reparos éticos con el proyecto, calificándolo como aprobado.

Se recuerda que la aprobación antes señalada se refiere al inicio del proyecto, motivo por el cual las IRs deberán someter a la consideración a este Comité toda enmienda o modificación que se

realice al proyecto (posterior a esta aprobación), así como también, realizar los procesos de seguimientos (parcial y final) indicados en la Carta de Compromiso firmada al ingresar el proyecto y en el Reglamento Interno del Comité.



Prof. Fabiola Maldonado García
Presidenta

Comité de Ética de la Investigación
Facultad de Ciencias Sociales
Universidad de Chile

ANEXO C. **CONSENTIMIENTO INFORMADO.****DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Percepción de mujeres adultas denunciantes de delitos sexuales acerca de la denuncia en la zona oriente de la Región Metropolitana

I. INFORMACIÓN

Usted ha sido invitada a participar en la investigación **“Percepción de mujeres adultas denunciantes de delitos sexuales acerca de la denuncia en la zona oriente de la Región Metropolitana”**. Su objetivo es analizar la percepción que tienen las mujeres adultas denunciantes de delitos sexuales acerca de la denuncia. Usted ha sido invitada porque cumple con el criterio de ser una mujer mayor de edad que ha denunciado ser víctima de delito sexual de manera presencial.

Las investigadoras responsables de este estudio son Javiera Sanhueza Miranda y Javiera Torres Zapata, licenciadas en Psicología de la Universidad de Chile, teniendo como profesor patrocinante al profesor Elías Escaff Silva del Departamento de Psicología de la misma Universidad y como profesora guía a Paula flores Zúñiga.

Para decidir participar en esta investigación, es importante que considere la siguiente información. Siéntase libre de preguntar cualquier asunto que no le quede claro:

Participación: Su participación consistirá en responder las preguntas de una encuesta, en modalidad presencial, aplicada por las investigadoras. Esta encuesta pretende investigar la percepción que tienen las denunciantes de delitos sexuales de distintos elementos que conforman la denuncia. De surgir alguna duda o inquietud, usted podrá comunicarla a las Investigadoras Responsables. Esta encuesta no le tomará más de 20 minutos.



Riesgos: Si bien no se le solicitarán datos sobre el delito denunciado en específico, existe el riesgo de que usted se sienta interpelada emocionalmente o rememore los acontecimientos. Frente a esto, las investigadoras responsables han desarrollado un protocolo para garantizar la contención de un posible malestar, el cual ha sido revisado y aprobado por la institución en la que se encuentra siendo atendida.

Beneficios: Usted no recibirá ningún beneficio directo, ni recompensa alguna, por participar en este estudio. No obstante, su participación permitirá generar información que será pertinente en la mejora de la atención para víctimas de delitos sexuales en el proceso de denuncia, además de ser una contribución de nuevo conocimiento para el campo de la psicología jurídica.

Voluntariedad: Su participación es absolutamente voluntaria. Usted tendrá la libertad de contestar las preguntas que desee, como también de abstenerse de participar, o detener su participación en cualquier momento que lo desee. Esto no implicará ningún perjuicio para usted.

Confidencialidad: Todas sus opiniones serán confidenciales, y mantenidas en estricta reserva. En las presentaciones y publicaciones de esta investigación, ni su nombre ni ningún dato que la identifique aparecerán asociados a alguna opinión particular. Respecto a la información que le será solicitada, sólo las investigadoras responsables y su profesor guía tendrán acceso a ella. Esta información se encontrará en el computador de una de las investigadoras responsables, el cual cuenta con la protección de una clave de la que sólo tendrán conocimiento las investigadoras y sus profesores guía y patrocinante. La información se conservará por dos años desde que finalice la investigación, y los datos serán eliminados una vez concluido este período.

Conocimiento de los resultados: Usted tiene derecho a conocer los resultados de esta investigación, por lo que se le harán llegar en un plazo no superior a tres meses, una vez que ésta haya finalizado. Usted recibirá un breve informe con las principales conclusiones de la investigación. Para ello, le solicitamos indicar su correo electrónico al final de este consentimiento.

Una vez que acepte participar, se le dará acceso a la encuesta del estudio.

¡Muchas gracias!



Datos de contacto: Si requiere más información o comunicarse por cualquier motivo relacionado con esta investigación, puede contactar a las Investigadoras Responsables de este estudio:

Javiera Sanhueza Miranda

Correo: javierabsm@gmail.com

Javiera Torres Zapata

Correo: javierafcatorres97@gmail.com

También puede comunicarse con la Presidenta del Comité de Ética de la Investigación que aprobó este estudio:

Profesora Fabiola Maldonado García

Presidenta

Comité de Ética de la Investigación

Facultad de Ciencias Sociales

Universidad de Chile

Teléfonos: (56-2) 29772443

Dirección: Av. Ignacio Carrera Pinto 1045, Ñuñoa, Santiago. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile.

Correo Electrónico: comite.etica@facso.cl

II. FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,, acepto participar en el estudio

“Percepción de mujeres adultas denunciadoras de delitos sexuales acerca de la denuncia en la zona oriente de la Región Metropolitana” en los términos aquí señalados.

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido, las condiciones de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma Participante

Firma Investigadoras Responsable

Lugar y Fecha: _____

Correo electrónico para la devolución de los resultados _____

Este documento consta de 3 páginas y se firma en dos ejemplares, quedando una copia en cada parte.

CARTA DE INVITACIÓN A COLABORAR

Santiago, de.....de 2022

Estimado Sr/a

Director/a/

Presente

Junto con saludar, nuestros nombres son Javiera Sanhueza Miranda y Javiera Torres Zapata licenciadas en Psicología de la Universidad de Chile y nos encontramos realizando el estudio **“Percepción de mujeres adultas denunciantes de delitos sexuales acerca de la denuncia en la zona oriente de la Región Metropolitana”** como investigadoras responsables. Este proyecto de investigación es supervisado por el Profesor Asociado Elías Escaff Silva, del Departamento de Psicología de la Universidad de Chile y por la profesora Paula Flores Zúñiga.

El objetivo de este estudio es analizar la percepción que tienen las mujeres adultas denunciantes de la denuncia de delitos sexuales en la zona oriente de la Región Metropolitana de Chile, puesto que es un paso que se presenta como relevante para el proceso judicial, y existe escasa información sobre la percepción de las víctimas en dicha instancia. Con esto en consideración, los resultados de la investigación podrían significar un valioso insumo para mejorar las prácticas de atención para víctimas de delitos sexuales.

El motivo de esta carta es invitar a su institución a colaborar con la investigación, colaboración que tendrá carácter fundamental para el éxito de la misma. Esto porque permitirá el acceso a la información necesaria para los análisis que se desea realizar.

Dado que el instrumento que se utilizará será una encuesta en modalidad presencial, se le pedirá a su institución que extienda la invitación para participar de este estudio a mujeres que cumplan con los requisitos, como también que disponga de una sala adecuada para la correcta aplicación de la encuesta. Además, se le solicitará a un profesional que pueda encontrarse disponible durante la aplicación de la encuesta, en caso de que una de las participantes se sienta interpelada emocionalmente o rememore los acontecimientos, para así aplicar lo estipulado por el protocolo de contención que se ha desarrollado para dichas eventualidades.

Las participantes deben cumplir con los siguientes requisitos: ser mujer, ser mayor de dieciocho años, haber denunciado ser víctima de delito(s) sexual(es) entre los años 2017 y 2022, que la denuncia se realizará en modalidad presencial, y haber sido (o estar siendo) atendida en la institución.

Por tanto, los procedimientos a realizar para los cuales se requiere su autorización y colaboración, son los siguientes: hacer llegar la carta de invitación que se adjunta a este documento a las mujeres que cumplan con los requisitos descritos anteriormente, disponer de una sala adecuada y privada que permita la correcta aplicación de la encuesta, y encontrarse disponible un profesional al momento de la aplicación, para participar en la contención de las denunciadas de ser necesario.

Su colaboración es absolutamente voluntaria. La institución tendrá la libertad de colaborar con la investigación durante el tiempo que desee, como también de detener su colaboración en cualquier momento. Tiene derecho a rechazar su colaboración de la investigación, esto no implicará ningún perjuicio para su institución ni para las posibles participantes. De igual manera, las mujeres que decidan participar respondiendo la encuesta, podrán retirarse en cualquier momento si así lo desean, o no participar del todo, sin perjuicio para ellas.

Todas las opiniones e identidad de las participantes serán confidenciales, y mantenidas en estricta reserva. En las presentaciones y publicaciones de esta investigación, el nombre de su institución no aparecerá asociado a ninguna opinión en particular. No obstante, se dejará constancia de su participación en la investigación, dentro de las funciones establecidas previamente. Respecto a la información a la que se tendrá acceso gracias a su colaboración (es decir, las respuestas de las participantes), sólo las investigadoras responsables y sus profesores guía tendrán acceso a ella. Esta información se encontrará en el computador de una de las investigadoras responsables, el cual cuenta con la protección de una clave de la que sólo tendrán conocimiento las investigadoras y sus profesores guías. La información se conservará por dos años desde que finalice la investigación, y los datos serán eliminados una vez concluido este período.

Los resultados de la investigación se harán llegar a la institución, en un plazo no superior a tres meses luego de finalizada ésta. Se entregará a un representante de la institución, de manera presencial, un breve informe con las principales conclusiones de la investigación.

Se adjunta a esta carta el Consentimiento informado que será enviado a las participantes.

Si requiere más información o necesita comunicarse por cualquier motivo relacionado con esta investigación, puede comunicarse de manera fluida cada vez que lo requiera, con las investigadoras responsables:

Javiera Sanhueza Miranda

Correo: javierabsm@gmail.com

Javiera Torres Zapata

Correo: javierafcatorres97@gmail.com

También puede comunicarse con la Presidenta del Comité de Ética de la Investigación que aprobó este estudio:

Profesora Fabiola Maldonado García
Presidenta

Comité de Ética de la Investigación
Facultad de Ciencias Sociales
Universidad de Chile

Teléfonos: (56-2) 29772443

Dirección: Av. Ignacio Carrera Pinto 1045, Ñuñoa, Santiago. Facultad de Ciencias Sociales,
Universidad de Chile.

Correo Electrónico: comite.etica@facso.cl

HOJA DE FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

En base a lo presentado, en mi calidad de representante de la Institución
.....
,

yo acepto colaborar con la investigación titulada
“Percepción de mujeres adultas denunciantes de delitos sexuales acerca de la denuncia en la zona oriente de la Región Metropolitana”, llevada a cabo por Javiera Sanhueza Miranda y Javiera Torres Zapata, bajo los términos aquí señalados. Entiendo que puedo rechazar mi contribución como Institución durante cualquier etapa de la investigación, sin perjuicio alguno para la Institución ni para las participantes.

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido, la invitación y mi contribución como Institución en esta investigación, así como también la participación de las mujeres adultas que han denunciado delitos sexuales. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

FIRMA Representante Institución

-
FIRMA Javiera Sanhueza Miranda

FIRMA Javiera Torres Zapata

Lugar y Fecha:

Correo electrónico para devolución de los resultados:

Este documento consta de 4 páginas y se firma en dos ejemplares, quedando una copia en cada parte.

PROTOCOLO DE REDUCCIÓN DE IMPACTO EN APLICACIÓN DE ENCUESTA Y DE CONTENCIÓN

Objetivo del protocolo

El objetivo del presente protocolo es establecer las condiciones necesarias para una aplicación responsable del instrumento, tanto en términos de infraestructura como de lineamientos generales del procedimiento, de modo que el posible impacto en las participantes se vea reducido al mínimo desde un inicio, en estas condiciones de base.

Por otra parte, también se espera entregar a las investigadoras responsables un conjunto de conocimientos, técnicas y vías de solución ante cualquier eventualidad en la aplicación del instrumento, esto es, ante una posible situación de desregulación emocional por parte de alguna participante, y así ser capaces de entregar una contención adecuada.

Además, se busca entregar protección a las participantes y facilitar el acceso, en caso de ser necesario, a una atención psicológica individual.

Responsables de la aplicación

El protocolo será aplicado por los profesionales de la institución, la cual es responsable de brindar atención a víctimas, así como por las investigadoras responsables de llevar a cabo la encuesta con las participantes.

Momento de aplicación

Se aplicará antes, durante y después de la presencia de las participantes en las instalaciones de la institución al momento de la aplicación del instrumento, dado que el protocolo reúne las condiciones necesarias de todo el proceso.

Además, el protocolo se aplicará en situaciones de necesidad de contención emocional por parte de las participantes.

En la primera parte de este protocolo se detallará aquello que tiene relación con la infraestructura necesario, esto es, en cuanto a la sala que se utilizará, y los materiales requeridos. También se establece de qué manera se llevará el contacto con la participante, el establecimiento del vínculo y el rol de la institución.

La segunda parte consiste en describir las condiciones con las que se debe contar una vez iniciado el proceso de aplicación del instrumento, elementos tales como privacidad, lenguaje, conductas a evitar y a favorecer y el ambiente que se debe propiciar. Es establece la necesidad de contar con un profesional para supervisar el proceso, el cual debe pertenecer a la institución.

La tercera parte consiste en explicar, en palabras simples, qué es un desborde emocional y cómo se reconoce, con su sintomatología más común. En este apartado se incluye, también, los lineamientos que se encuentran a la base de la contención que se proporcionará, y las acciones específicas que esta comprende.

Por último, la parte final consta de las etapas de derivación, seguimiento y retroalimentación. La derivación aplica para aquellas participantes que se vean en la necesidad de obtener un tratamiento más profundo para su malestar, al igual que el seguimiento, que es para cada caso. La retroalimentación se refiere a la entrega de resultados, lo cual incluye tanto a las participantes como a la institución.

PRIMERA PARTE

Infraestructura

La aplicación del instrumento desarrollado para la investigación se llevará a cabo en las instalaciones de la institución. Habrá un espacio tanto para las reuniones de equipo como para la aplicación del instrumento.

Esta última debe cumplir con una serie de características para resultar adecuada para dicho fin, y así asegurar la privacidad y la confidencialidad de las participantes. La sala debe destinarse exclusivamente a la aplicación del instrumento, debe encontrarse adecuadamente iluminada, contar con un ambiente tranquilo y agradable, y estar aislada de ruidos externos. Además, debe contar con todos los implementos necesarios para responder una encuesta (papel, lápiz, goma, copias del instrumento) así como para contener las necesidades que puedan tener las participantes (agua, pañuelos, etc). Por último, el establecimiento debe cumplir con las medidas sanitarias correspondientes.

Contacto con la participante

Este se realizará mediante el vínculo con la institución, la cual contactará a las posibles participantes. El trabajo con la institución se realizará previo a este contacto, y consistirá en la presentación de la investigación y del protocolo, al igual que la coordinación para proceder.

Una vez establecidas las funciones de la institución y las investigadoras, se procederá a contactar a las denunciante que cumplan con los requerimientos para informarles de la realización de la investigación, ofreciendo la posibilidad de participar. Este contacto lo realizará un profesional de la institución de manera presencial, en privado con la denunciante, y las investigadoras se encontrarán en las instalaciones en caso de que la denunciante tenga alguna pregunta o comentario. Esto, debido a que en este primer contacto con las denunciante se espera ofrecerles claridad respecto al proyecto, tanto en lo que respecta a la investigación como a la aplicación del instrumento.

Asimismo, el primer contacto también permite establecer un vínculo entre la participante y la investigación, lo cual favorecería su realización. El objetivo es ofrecer a la denunciante un ambiente grato y respetuoso, que mantenga la privacidad y la confidencialidad, y en el que se sienta escuchada y comprendida por sus interlocutores, sean miembros de la institución o las investigadoras responsables.

SEGUNDA PARTE

Condiciones de aplicación

Una vez que se ha llevado a cabo el primer contacto con la denunciante, ahora participante, las investigadoras responsables revisarán que las condiciones de aplicación necesarias para realizar la investigación se encuentren preparadas.

Las investigadoras, profesionales licenciadas en Psicología, asistirán regularmente a la institución, tanto para reunirse con los profesionales como para aplicar el instrumento a las participantes.

Para la aplicación del instrumento, las condiciones serán las siguientes: la sala dispuesta para la aplicación, además de cumplir con los requerimientos de infraestructura, sólo contará con la presencia de las investigadoras responsables y la participante, asegurando así su privacidad al momento de contestar la encuesta.

La literatura evidencia que el trabajo con víctimas de delitos sexuales requiere atención especializada, por lo que se considera indispensable el contar con la supervisión de un profesional de la institución para llevar a cabo la aplicación del instrumento. El profesional debe ser alguien con quien las participantes tengan un vínculo previo, y se encontrará fuera de la sala durante lo que dure la presencia de

la participante en la investigación, en caso de ser necesaria su presencia ante cualquier eventualidad.

Lineamientos durante la aplicación del instrumento

La evidencia muestra que la actitud de los profesionales es determinante en el trabajo con víctimas. Por tanto, al estar en contacto con ellas es importante el cuidado respecto a una serie de elementos.

Las investigadoras se dirigirán a las participantes en un lenguaje claro y de fácil comprensión, evitando tecnicismos al presentar la investigación y resolver dudas. Es importante cuidar, del mismo modo, el lenguaje paraverbal. Evitar poner gestos de asombro, fastidio, impaciencia o incredulidad ante las posibles dudas o comentarios que las participantes realicen son acciones que hay que considerar. Estos lineamientos también se aplican en caso de la participante manifieste algún tipo de malestar durante la aplicación.

Se debe escuchar a la participante activamente, sin interrumpirla, en caso de que ella desee comunicar algo o realizar alguna consulta durante la aplicación del instrumento.

Las investigadoras se dirigirán a las participantes de esta manera en todo momento, propiciando un ambiente tranquilo y acogedor.

Al presentar la encuesta a responder, se le pedirá a la participante que lea atentamente el consentimiento informado, el cual debe entregar firmado si acepta participar en la investigación. Se le reiterará, de manera verbal, que su participación es de carácter voluntario; esto significa que la denunciante tiene derecho a no participar o a interrumpir su participación en el momento que desee.

Es fundamental, además, abrir el espacio para dudas que la participante pueda tener antes de comenzar a responder la encuesta, así como mencionarle que podrá hacer preguntas o comentarios en el momento que lo requiera durante la aplicación.

En el curso de la encuesta, existe la posibilidad de que la participante manifieste algún signo de malestar subjetivo (que puede ser desde un desborde emocional hasta una expresión de enojo, reclamo o frustración relacionados con hecho delictivo sufrido y el proceso posterior). Ante esta situación, las investigadoras cuentan con las herramientas necesarias para contener a la participante en una eventualidad de este tipo. Siguiendo los principios que se encuentran a la base de los derechos de las víctimas, la contención será guiada por el respeto a su dignidad y su estado psicológico, respondiendo a sus necesidades de la manera más adecuada.

La contención emocional se basa, por un lado, en el Enfoque Centrado en la Persona (Rogers, 1975), que será abordado brevemente más adelante. Por otro,

también será esencial la presencia del profesional de la institución encargado de supervisar la aplicación, pues tiene un vínculo con las participantes y se encontrará fuera en todo momento en caso de ser necesaria la contención emocional, para intervenir desde su expertiz.

TERCERA PARTE

Reconocer una crisis o desborde emocional

El objetivo de este apartado es conocer lo que se entiende por desborde emocional, lo cual permitirá identificar los momentos adecuados para contener a las participantes como lo necesiten.

Por desborde emocional se entenderá la reacción que se desencadena en la persona al no poder ejercer, de manera adecuada, autorregulación frente a ciertas emociones. Esta reacción, al alcanzar proporciones considerables, se reconoce como una crisis. En el caso de la presente investigación, se entiende que las participantes han enfrentado un acontecimiento de connotación negativa, por lo que existe el riesgo de desborde emocional. En este caso, sus defensas no lograrían contener la respuesta que suscita el recuerdo de lo ocurrido. El curso de la crisis continúa en que la persona, al notarse incapaz de afrontar la situación por sí misma, sufre un desbalance que podría afectarla en diferentes dimensiones: cognitiva, conductual, somática, entre otras.

La contención emocional se refiere a un conjunto de procedimientos cuyo objetivo es apaciguar y estimular la confianza de la persona que se encuentra afectada por una fuerte crisis emocional. Por ello, se considera principalmente como una intervención de apoyo primario que se ejecuta en el momento de la crisis para socorrer a la persona y alentarla a recobrar su estabilidad emocional. En esta investigación se espera poder ofrecer a la participante alternativas para expresar sus malestares emocionales, como también aplicar técnicas adecuadas para la solución de su crisis.

Para brindar una correcta aplicación de contención emocional, es importante tener en consideración algunos malestares subjetivos y objetivos que puede estar presentando la denunciante en el momento de la aplicación del instrumento. Es esencial reconocer que no todas las víctimas reaccionan de la misma forma, pues pueden variar de una persona a otra y no existe un patrón estándar de reacción ante el estrés ejercido por un evento traumático. Del mismo modo, la sintomatología puede presentarse inmediatamente después del evento traumático, pero también transcurrido el tiempo.

Entre algunas de las reacciones más comunes que presentan las víctimas podemos encontrar las siguientes:

- Llanto.
- Sudoración.
- Temblor.
- Palpitación.
- Sentimiento de cansancio.
- Agotamiento.
- Dificultad para concentrarse.
- Desamparo.
- Tristeza.
- Inadecuación.
- Confusión.
- Ansiedad.
- Angustia.
- Frustración.
- Enojo.
- Rabia.
- Flashback de la agresión.
- Taquicardia.
- Náuseas.
- Sensación de ahogo.

Lineamientos de contención emocional

Ante una posible manifestación de malestar por parte de la participante, es importante que las investigadoras responsables se guíen por lo siguiente:

En caso de que la participante se sienta interpelada emocionalmente o rememore los acontecimientos producto de la aplicación del instrumento, las investigadoras deben encontrarse preparadas para brindarle el apoyo necesario para el momento.

Entre las habilidades y herramientas con las que debe contar la investigadora se encuentran las siguientes (Rogers, 1975):

- Empatía: Escuchar y comprender los sentimientos y emociones de la denunciante, siendo capaz de ponerse en su lugar;
- Respeto: Valor de reconocer, aceptar y apreciar las cualidades de la denunciante;
- Escucha activa: Poder escuchar con atención y no juzgar;

- Consideración positiva: Respetar y aceptar las vivencias y sentimientos de la denunciante;
- Congruencia: Dar cuenta de las experiencias propias que está viviendo en determinado momento;
- Atención física: Observar el lenguaje corporal de la denunciante y cómo está comunicando las cosas;
- Reflejo de sentimientos: Advertir, reflejar y facilitar la expresión de emociones y sentimientos explícitos e implícitos que estén presentes en la comunicación de la denunciante;
- Concretización: Conseguir que la comunicación vaya de lo más general a lo más específico y concreto, como también explorar el significado de la situación para la denunciante en particular.

Las investigadoras deben servir de apoyo y favorecer que la participante exprese sus emociones. Sin embargo, es fundamental no caer en el error de presionar a hablar a la persona, abrumarla con intervenciones, o dejarse llevar por la propia emocionalidad. Corresponde facilitar vías de comunicación, prestando atención al lenguaje verbal y no verbal, pues, como se mencionó anteriormente, no todos los malestares se presentan de la misma manera.

Acciones específicas de contención emocional

En caso de que una participante presente signos como los descritos previamente, se aplicarán las siguientes acciones:

- En primera instancia, una de las investigadoras responsables se quedará junto a la participante, mientras que la otra acudirá en busca del profesional designado por la institución.
- La investigadora responsable que se quedará junto a la participante estará encargada de evaluar la sintomatología verbal y no verbal de la participante para sopesar la gravedad de la misma. En un primer momento, prestará primeros auxilios psicológicos. De ser necesario, se puede complementar con técnicas de respiración y relajación.

Los primeros auxilios psicológicos serán aplicados de la siguiente manera:

1. Como la participante se encontrará en un espacio apartado y privado para poder garantizar su confidencialidad en la aplicación del instrumento, se buscará la mirada de la misma, logrando así hacer contacto visual con ella. Posteriormente se le hará saber que la investigadora se encuentra interesada en poder ayudar en su crisis y por ello, siempre se utilizará su nombre para demostrar interés y respeto por su identidad. En este paso, se espera que la

participante pueda comunicar sus emociones sin que tenga temor a ser enjuiciada ni interrumpida por la investigadora. Esto se puede lograr utilizando la siguiente frase: “[nombre de la participante] estoy interesada en poder ayudarte” “[nombre de la participante] puedes contarme lo que estás sintiendo”

2. Nuevamente, se buscará la mirada de la participante, logrando hacer contacto visual con ella y llamándola por su nombre para invitarla a realizar algunos ejercicios respiratorios. La investigadora puede marcar el ritmo de estos participando del mismo, con la siguiente frase: “[nombre de la participante] quiero que por favor respire siguiéndome el ritmo, lo vamos a realizar juntas”.
3. Se le solicitará que cambie de posición, esto con el fin de poder situar a la participante en tiempo y espacio presentes. Para ello, se utilizarán frases como: [nombre de la participante] te pido que por favor te sientes de este lado para escucharte mejor” o “[nombre de la participante] pásate de este lado por favor para que te sientas más cómoda y escuchada”.

En conjunto con esto, se aplicarán técnicas de respiración y relajación, las cuales se basarán en las siguientes instrucciones.

Para la técnica de respiración:

1. Hacer contacto visual con la persona afectada para ubicarla en el presente y propiciar la sensación de compañía, para que perciba un ambiente seguro y de que hay alguien en quien puede confiar.
2. Se le pide que observe la entrada y la salida del aire solamente, sin modificar la respiración.
3. Si aparecen pensamientos, se le pide que simplemente los observe y regrese con su atención a la respiración.
4. Se le pide que una y otra vez, regrese con su atención a su respiración, sin juzgarse.
5. De nuevo, hasta que se vaya tranquilizando.
6. Al final se le pregunta cómo está y qué recursos utilizó para lograr una mayor relajación.

Para la técnica de relajación: Visualización

1. Cierre sus ojos y recuerde una situación de paz y relajación.
2. Reviva cada momento, cada sensación, cada detalle.
3. Respire ampliamente, disfrute ese momento.
4. Imagine cómo poco a poco se va retirando de ese lugar y regresa al momento presente.

5. Abra lentamente sus ojos, respire y tome en cuenta que ese lugar es un refugio al que puede acudir con su imaginación, con su recuerdo, en cualquier momento.

Es importante que en la aplicación de técnicas de contención emocional, evitemos las siguientes acciones; minimizar los sentimientos de la participante, decidir por ella o colocarse frente a ella como una persona que le está haciendo el favor de ayudar, avergonzar a la persona por su comportamiento, emitir juicios de valor, aumentar el tono de voz para hacernos oír y finalmente, realizar promesas que no podremos cumplir.

PARTE FINAL

Derivación y seguimiento

Luego de la aplicación de la encuesta es posible que una participante solicite recursos de contención a largo plazo, lo cual podría contemplar atención psicológica individual para ella. De ser este el caso, las investigadoras lo comunicarán al profesional designado por la institución para supervisar la aplicación. El o la profesional se encargará de evaluar la sintomatología presentada por la participante, así como de informarla de los recursos con los que cuenta la institución para asistirle. También se le informará a la participante de otros servicios a los que pueda recurrir para el tratamiento de su malestar, derivación que estará a cargo de la institución, mediante la información que le puedan proporcionar. Se realizará un seguimiento caso a caso por parte de la institución, para observar la evolución de cada uno de manera individual.

Retroalimentación

Por último, la retroalimentación refiere al hecho de hacer llegar los resultados de la investigación a las participantes que así lo consintieron (facilitando sus correos electrónicos). La retroalimentación contempla la posibilidad de comentarios de las participantes respecto de sus impresiones de los resultados.

PERCEPCIÓN DE MUJERES ADULTAS DENUNCIANTES DE DELITOS SEXUALES ACERCA DE LA DENUNCIA EN LA ZONA ORIENTE DE LA REGIÓN METROPOLITANA

Estimada Participante,

La presente encuesta está enmarcada en una investigación de grado que tiene como objetivo conocer la percepción de mujeres adultas denunciantes de delitos sexuales acerca de la denuncia de los mismos, a cargo de Javiera Sanhueza Miranda y Javiera Torres Zapata, licenciadas en psicología y estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile.

La encuesta que se presenta a continuación no le tomará más de 20 minutos, marcando las alternativas que indiquen su elección. Se le pide encarecidamente que al leer cada una de las preguntas, concentre su atención en ellas

Para efectos de esta investigación su identidad será confidencial, y solo se le solicitarán los datos demográficos que pueda proporcionar, pues es nuestro interés el contar con su colaboración sincera y voluntaria para llevarla a cabo. Por lo anterior se hace necesaria la lectura y aprobación del Consentimiento Informado de la Investigación.

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Edad:

--

Comuna de residencia:

--

Nivel de escolaridad:

	Educación Básica Incompleta.
	Educación Básica Completa.
	Educación Media Incompleta.
	Educación Media Completa.
	Estudios Superiores Incompletos.
	Estudios Superiores Completos.
	Estudios de Posgrado Incompletos.
	Estudios de Posgrado Completos.

Estado civil:

	Soltera.
	Casada.
	Viuda.

	Separada de hecho.
	Divorciada.
	Acuerdo de Unión Civil.
	Conviviente.
	Otro.

Hijos:

	Sí.
	No.

Orientación sexual:

	Heterosexual.
	No heterosexual.
	No sabe / No responde.

Ingresos familiares totales:

--

Cantidad de integrantes del grupo familiar:

--

II. CARACTERIZACIÓN DE LA DENUNCIA

Delito que denuncia:

	Violación propia.
	Violación impropia.
	Estupro.
	Abuso sexual agravado o calificado.
	Abuso sexual propio (víctima mayor de 14 años).
	Abuso sexual propio (víctima menor de 14 años).
	Abuso sexual impropio.
	Producción de material pornográfico con menores de edad.
	Tráfico o difusión de material pornográfico de menores de edad.
	Adquisición o almacenamiento de material pornográfico de menores de edad.
	Favorecimiento de prostitución de menores de edad.
	Obtención de servicios sexuales de menores de edad o favorecimiento impropio.
	Trata de personas con fines de prostitución.

¿Cuándo ocurrió el delito? (de haber ocurrido más de una vez, indique la fecha aproximada de la última vez que tuvo lugar el delito denunciado)

--

¿Usted contaba previamente con información sobre cómo denunciar, a dónde acudir, o qué documentos llevar?

	Sí.
	No.

Lugar donde realizó la denuncia:

	Carabineros de Chile.
	Policía de Investigaciones de Chile.
	Fiscalía de Chile.
	Tribunales.

Fecha aproximada de la denuncia:

--

Edad al momento de denunciar:

--

¿Asistió acompañada a realizar la denuncia? Entendiendo que el o la acompañante se encuentra presente durante la espera y el relato del delito acontecido:

	Sí.
	No.

¿En qué momento del día realizó la denuncia?

	Mañana.
	Tarde.
	Noche.
	Madrugada.

El tiempo de espera en el recinto fue de, aproximadamente:

	Menos de 30 minutos.
	Más de 30 minutos.
	Más de una hora.
	Más de dos horas.

A su juicio, el tiempo de espera fue:

	Corto.
	Mediano.
	Largo.
	Muy largo.

Considerando esta extensión, ¿el tiempo de atención le parece adecuado?

	Sí.
--	-----

	No.
--	-----

¿Tuvo acceso a una sala de espera?

	Sí.
	No.

¿Tomó un número para esperar su turno al ingresar al lugar?

	Sí.
	No.

¿Hizo fila en algún momento de la espera?

	Sí.
	No.

¿La cantidad de personal disponible para recibir las denuncias es, a su juicio, suficiente?

	Sí.
	No.

Cantidad de personas que participaron de la toma de la denuncia:

--

Sexo del/la funcionario/a que recibió su denuncia: (persona 1)

	Mujer.
	Hombre.

Sexo del/la funcionario/a que recibió su denuncia: (persona 2)

	Mujer.
	Hombre.

¿Cuánto tiempo tomó la denuncia aproximadamente? (desde que fue atendida hasta que terminó de contar los hechos acontecidos):

--

¿Fue derivada a algún servicio o centro asistencial luego de realizar la denuncia?

	Sí.
	No.

De ser afirmativa la respuesta anterior, indique el servicio o centro asistencial:

--

¿Recibió medidas de protección una vez realizada la denuncia?

	Sí.
	No.

De ser afirmativa la respuesta anterior, indique cuál(es):

--

De ser afirmativa la respuesta anterior, indique qué entidad estuvo a cargo de su protección:

--

En relación con los elementos físicos y operativos del proceso de denuncia, por favor marque la opción mejor represente su opinión:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
La limpieza del lugar era adecuada:				
Los espacios proporcionaron privacidad al momento de denunciar:				
Los espacios se encontraban aislados de ruidos ambientales:				
El lugar donde denunció se encontraba próximo a su domicilio:				

En relación con la calidad de la atención, entendida como el grado en que los servicios alcanzan los estándares esperados para satisfacer las necesidades de los usuarios, por favor marque la opción mejor represente su opinión:

	Muy de	De acuerdo	En	Muy en

	acuerdo		desacuerdo	desacuerdo
Se le informó acerca de sus derechos y deberes:				
Se le informó sobre el proceso judicial, sus etapas y tiempos:				
Se le informó sobre el rol de cada profesional:				
El/la operador/a llevó registro de la denuncia, por ejemplo, tomando notas:				
El/la operador/a se dirigió a usted por su nombre en todo momento, mostrando respeto por su identidad:				
El/la operador/a le ofreció un trato digno y educado:				
El/la operador/a mostró disposición e interés durante el proceso:				
El/la operador/a le ofreció un trato comprensivo y amable:				
Se respetaron sus derechos como víctima durante el proceso:				
El/la operador/a escuchó activamente, mostrando interés por el relato:				
El/la operador/a utilizó un lenguaje comprensible y apropiado:				

El/la operador/a se mostró dispuesto/a a responder sus preguntas:				
El/la operador/a atendió sus expectativas respecto del proceso judicial:				
La actitud del/la operador/a la hizo sentir incómoda durante el proceso de denuncia:				
El/la operador/a le hizo sentir culpable y/o responsable del delito sufrido:				
El nivel de detalle de las preguntas fue, a su juicio, excesivo:				
El/la operador/a realizó preguntas con respecto a su vida privada, más allá del delito que estaba siendo denunciado:				
A partir de lo anterior, usted se sintió no respetada por el/la operador/a:				
El/la operador/a le hizo sentir discriminada en relación a su orientación sexual:				
El/la operador/a le hizo sentir ridiculizada durante el relato del delito sufrido (por ejemplo, con risas o comentarios inapropiados):				
El/la operador/a manifestó incredulidad frente a los hechos relatados:				

El/la operador/a manifestó algún enojo hacia usted durante el relato:				
Los operadores están, a su juicio, capacitados para atender adecuadamente a las víctimas:				
En algún momento de la denuncia, usted sintió molestia por la calidad de la atención que estaba recibiendo:				

Teniendo en cuenta lo anterior, respecto de la calidad de la atención recibida en el proceso de denuncia, usted se siente:

	Muy conforme.
	Conforme.
	Poco conforme.
	Muy poco conforme.

Previamente, usted esperaba que la atención durante el proceso fuera:

	Muy buena.
	Buena.
	Mala.
	Muy mala.

Una vez realizada la denuncia, considera usted que la atención recibida en el proceso fue:

	Mucho mejor de lo esperado.
	Mejor de lo esperado.
	Peor de lo esperado.
	Mucho peor de lo esperado.

Si usted considera que hay algo que no fue preguntado o tomado en cuenta durante la presente encuesta, puede detallarlo a continuación:

Muchas Gracias por su participación.