[Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y Diseño de instrumento para identificar necesidades de las víctimas]

Informe n°4: Diseño del instrumento de diagnóstico de las necesidades de las víctimas de delito

Centro de Estudios Justicia y Sociedad, Pontificia Universidad Católica de Chile

Santiago de Chile, 29 de octubre de 2021

Dirección ejecutiva

Catalina Droppelmann (CJS)

Pablo Carvacho (CJS)

Coordinación del estudio

Liza Zúñiga (CJS)

Investigadores

David Jara (CJS)

Ignacio Bórquez (CJS)

Asesora experta

Daniela Bolivar (PUC)

Contraparte Técnica

Gabriel Moraga (SPD)

Felipe Mallea (PAV)

Carmen Cifuentes (SPD)

Johanna Barrales (PAV)

Abreviaciones

BJS: Bureau of Justice Statistics

CAVD: Centros de Apoyo a Víctimas de Delitos

CCP: Casos de Conmoción Pública

CESFAM: Centro Comunitario de Salud Familiar

CJS: Centro de Estudios Justicia y Sociedad

COSAM: Centro Comunitario de Salud Mental

ENSP: Estrategia Nacional de Seguridad Pública

MINSAL: Ministerio de Salud

OMIL: Oficina Municipal de Información Laboral

PAV: Programa de Apoyo a Víctimas

RAV: Red de Asistencia a Víctimas

SENAMA: Servicio Nacional del Adulto Mayor

SENAME: Servicio Nacional de Menores

SENCE: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

SernamEG: Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

SIC: Servicio de Intervención Contingente

SIIN: Servicio de Intervención Inmediata

SOI: Servicio de Orientación e Información

SPD: Subsecretaría de Prevención del Delito

SSR: Servicio de Segunda Respuesta

UC: Pontificia Universidad Católica de Chile

URAVIT: Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos del Ministerio Público

Contenido

Índice de tablas **10**

Índice de gráficos **14**

Resumen ejecutivo **16**

1 Introducción **22**

2 Objetivos **24**

2.1 Objetivo general 24

2.2 Objetivos específicos 24

3 Marco conceptual **25**

3.1 Revisión documental 25

3.2 Conceptualización de necesidad de una víctima de delito violento 30

3.3 Necesidades jurídicas 32

3.3.1 Necesidad de información 33

3.3.2 Necesidad de participación en proceso judicial 34

3.3.3 Necesidad de reconocimiento y validación 35

3.4 Necesidades psicológicas 37

3.4.1 Necesidad de apoyo emocional y psicológico 37

3.4.2 Necesidad de superación de síntomas postraumáticos 38

3.5 Necesidades sociales 40

3.5.1 Necesidad de apoyo social informal 41

3.5.2 Necesidad de apoyo con temas familiares 42

3.5.3 Necesidades económicas 43

3.5.4 Necesidades laborales 44

3.5.5 Necesidad de salud 45

3.5.6 Necesidad de protección y seguridad 45

4 Marco metodológico **47**

4.1 Fase cualitativa del estudio 47
4.1.1 Entrevistas individuales y grupales 47
4.1.2 Diseño muestral de fase cualitativa 47
4.1.3 Participantes de fase cualitativa 49
4.1.4 Levantamiento de información de fase cualitativa 50
4.2 Fase de pretest del instrumento 51
4.2.1 Panel de expertos 51
4.2.2 Entrevistas cognitivas 52
4.2.3 Prueba de campo 52
4.2.4 Diseño muestral del pretest 53
4.2.5 Participantes del pretest 54
4.2.6 Levantamiento de información del pretest 56
4.3 Fase cuantitativa del instrumento 56
4.3.1 Diseño muestral de fase cuantitativa 57
4.3.2 Plan de análisis 59
4.3.3 Participantes de fase cuantitativa 60
4.3.4 Levantamiento de información de fase cuantitativa 62
4.4 Esquema operacional del instrumento 65
4.4.1 Consideraciones relevantes sobre la elaboración del instrumento 65
4.4.2 Esquema operacional del cuestionario de ingreso 66
4.4.3 Esquema operacional del cuestionario de egreso 69
5 Resultados 71
5.1 Resultados de la fase cualitativa 71
5.1.1 Caracterización de los entrevistados 71
5.1.2 Delitos más frecuentes 71
5.1.3 Impacto del delito sobre las víctimas 72
5.1.4 Necesidades de las víctimas 75
5.1.5 Capacidad de respuesta del Programa 103
5.1.6 Obstaculizadores 107

5.1.7 Buenas prácticas 113
5.1.8 Conclusiones de la fase cualitativa 117
5.2 Resultados del pretest 118
5.2.1 Recomendaciones del panel de expertos 118
5.2.2 Entrevistas cognitivas y pruebas de campo 120
5.2.3 Conclusiones del pretest y modificaciones del instrumento 136
5.3 Resultados de la fase cuantitativa 144
5.3.1 Características sociodemográficas 144
5.3.2 Antecedentes del delito y participación en el programa 144
5.3.3 Bienestar subjetivo 146
5.3.4 Necesidades jurídicas 153
5.3.5 Necesidades sociales 162
5.3.6 Necesidades psicológicas 173
5.3.7 Conclusiones de la fase cuantitativa 186
6 Discusión 189
6.1 Conclusiones 189
6.2 Recomendaciones 195
6.2.1 Sobre el instrumento de identificación de necesidades de usuarios del PAV 195
6.2.2 Sobre el funcionamiento del Programa 196
6.2.3 Sobre futuras evaluaciones del Programa de Apoyo a Víctimas 197
7 Referencias 201
8 Anexos 208
Anexo N°1: Pautas de entrevista cualitativa 208
Pauta de entrevista individual 208
Pauta de grupo focal 212
Pauta de entrevista a usuarios 215
Debriefing 218
Anexo 2: Cartas de consentimiento informado 219
Entrevista individual 219

Grupo focal 221
Entrevista a usuarios 223
Anexo N°3: Cuestionario inicial 226
Presentación 226
1. Bienestar subjetivo 226
2. Necesidades jurídicas 227
3. Necesidades sociales 227
4. Necesidades psicológicas 228
Debriefing 230
Anexo N°4: Cuestionario de egreso 231
Presentación 231
5. Bienestar subjetivo 231
6. Necesidades jurídicas 231
7. Necesidades sociales 232
8. Necesidades psicológicas 232
Debriefing 234
Anexo N°5: Cuestionario del estudio 235
Presentación 235
1. Bienestar subjetivo 235
2. Necesidades jurídicas 236
3. Necesidades sociales 237
4. Necesidades psicológicas 238
Debriefing 240
Anexo N°6: Cuestionario original extendido 241
Presentación 241
1. Necesidades jurídicas 241
2. Necesidades sociales 244
3. Necesidades psicológicas 249
Debriefing 251

Anexo N°7: Operacionalización 252
Cuestionario inicial 252
Cuestionario de egreso 257
Cuestionario del estudio 261
Anexo N°8: Pauta de entrevista cognitiva 267
Presentación 267
Introducción 268
Necesidades jurídicas 268
Necesidades psicológicas 270
Bienestar subjetivo 271
Anexo N°9: Tabla de especificaciones de entrevista cognitiva 272
Necesidades jurídicas 272
Necesidades psicológicas 274
Bienestar subjetivo 275
Anexo N°10: Plan de análisis de la base de datos de la encuesta 277
Introducción 277
Especificaciones técnicas 277
Construcción y modificación de variables 277
1. Librerías 277
2. Carga de bases 278
3.Fusión de bases 280
4. Recodificación de variables 282
4.2 Participación en el Programa de Apoyo a Víctimas 284
4.3 Antecedentes del delito 285
4.4 Bienestar subjetivo 286
4.5 Necesidades jurídicas 288
4.6 Necesidades sociales 294
4.7 Necesidades psicológicas 305
5. Terreno 314

6. Exportación de base de datos 315
7. Libro de códigos de la base de datos 315
Anexo N°11: Manual del encuestador 368
Antecedentes 368
Descripción del Programa de Apoyo a Víctimas (PAV) 368
Objetivos del estudio 369
Instrumento de medición 370
Población objetivo 370
Diseño muestral 371
Método de aplicación 371
Control y calidad de los datos 371
Trabajo de campo 372
Etapas de terreno 374
Materiales e insumos para el encuestador 379
Presentación de la encuesta 390
Protocolo de actuación frente a situaciones contingentes 399
Planilla de registro de seguimiento 404

Índice de tablas

Tabla 1: Definición de necesidades según objetivo del Programa de Apoyo a Víctimas....31
Tabla 2: Subdimensiones de necesidad jurídica según objetivo del Programa....33
Tabla 3: Subdimensiones de necesidades psicológicas según objetivos del Programa....37
Tabla 4: Subdimensiones de necesidades sociales según objetivos del Programa....41
Tabla 5: Diseño muestral de entrevistas individuales....48
Tabla 6: Diseño muestral de grupos focales....49
Tabla 7: Muestra participante en entrevistas individuales....49
Tabla 8: Muestra participante en grupos focales....50
Tabla 9: Expertos participantes en panel....51
Tabla 10: Diseño muestral de prueba de campo y entrevistas cognitivas....54
Tabla 11: Muestra participante en técnicas de pretest....54
Tabla 12: Tasas de resultados de AAPOR de las pruebas de campo....56
Tabla 13: Metodología utilizada para la implementación de la fase cuantitativa del estudio....57
Tabla 14: Características del marco muestral utilizado para el diseño de la muestra....58
Tabla 15: Características de la muestra seleccionada....58
Tabla 16: Cálculo *a posteriori* de la potencia estadística de la muestra....59
Tabla 17: Disposición final de casos....60
Tabla 18: Tasas de resultado AAPOR para muestra efectiva....61
Tabla 19: Características de la muestra efectiva y porcentaje de cobertura de la muestra seleccionada....61
Tabla 20: Preguntas del cuestionario escogidas para supervisión....63
Tabla 21: Duración en minutos de las encuestas según fuente de información....65
Tabla 22: Tabla de especificaciones del cuestionario de ingreso....67
Tabla 23: Tabla de especificaciones de cuestionario de egreso....69
Tabla 24: Síntesis de hallazgos según ámbito de necesidad y tipo de delito....100
Tabla 25: Síntesis de hallazgos de capacidad de respuesta del Programa, obstaculizadores y buenas prácticas....115
Tabla 26: Comparación entre preguntas de prevalencia de necesidad....120

Tabla 27: Modificación de la estructura del cuestionario 121

Tabla 28: Percepción de afectación del delito sobre bienestar subjetivo (frecuencias absolutas) 123

Tabla 29: Percepción general de situación actual de bienestar subjetivo 124

Tabla 30: Realización de una demanda judicial a causa del delito atendido por el PAV 125

Tabla 31: Estado actual de la demanda judicial 125

Tabla 32: Prevalencia de necesidades jurídicas (frecuencias absolutas) 126

Tabla 33: Importancia atribuida a las necesidades jurídicas (frecuencias absolutas) 127

Tabla 34: Atención de necesidades jurídicas (frecuencias absolutas) 127

Tabla 35: Preguntas de validación y reconocimiento judicial (frecuencias absolutas) 128

Tabla 36: Prevalencia de necesidades sociales (frecuencias absolutas) 128

Tabla 37: Importancia atribuida a las necesidades sociales (frecuencias absolutas) 129

Tabla 38: Atención de necesidades sociales (frecuencias absolutas) 129

Tabla 39: Escala de apoyo social informal percibido (frecuencias absolutas) 130

Tabla 40: Prevalencia de necesidades psicológicas (frecuencias absolutas) 131

Tabla 41: Importancia atribuida a necesidades psicológicas (frecuencias absolutas) 131

Tabla 42: Atención de necesidades psicológicas (frecuencias absolutas) 132

Tabla 43: Prevalencia de síntomas de la Escala de Gravedad de Síntomas Revisada (EGS-R) del Trastorno de Estrés Postraumático (frecuencias absolutas) 133

Tabla 44: Diagnóstico del TEPT según criterios establecidos por el DSM-5 134

Tabla 45: Modificaciones a la versión original del cuestionario del estudio 137

Tabla 46: Características sociodemográficas de la muestra 144

Tabla 47: Antecedentes del delito y participación en el programa 145

Tabla 48: Distribución de tipos de víctima según sexo 145

Tabla 49: Distribución del tipo de víctima según tramos de edad 146

Tabla 50: Distribución de los tipos de víctima según tipo de delito 146

Tabla 51: Nivel de fiabilidad de escalas de afectación del delito sobre bienestar subjetivo 149

Tabla 52: Síntesis de resultados del apartado de bienestar subjetivo 152

Tabla 53: Nivel de fiabilidad del indicador de prevalencia de necesidades jurídicas 156

Tabla 54: Nivel de fiabilidad del indicador sumativo de necesidades jurídicas atendidas por el PAV 159

Tabla 55: Síntesis de resultados del apartado de necesidades jurídicas....162
Tabla 56: Nivel de fiabilidad de los indicadores de prevalencia de necesidades sociales....164
Tabla 57: Niveles de fiabilidad de las escalas de atención de necesidades sociales....169
Tabla 58: Nivel de fiabilidad del indicador sumativo de apoyo social percibido....171
Tabla 59: Síntesis de resultados del apartado de necesidades sociales....173
Tabla 60: Nivel de fiabilidad del indicador sumativo de prevalencia de necesidades psicológicas....175
Tabla 61: Nivel de fiabilidad del indicador de necesidades psicológicas atendidas por el PAV....178
Tabla 62: Distribución de los ítems de la Escala de Efectos Postraumáticos....180
Tabla 63: Prevalencia de síntomas de TEPT....181
Tabla 64: Prevalencia de síntomas de TEPT según sexo....182
Tabla 65: Nivel de fiabilidad de subescalas de efectos postraumáticos....182
Tabla 66: Síntesis de resultados del apartado de necesidades psicológicas....186
Tabla 67: Principales resultados de la revisión documental....189
Tabla 68: Resumen de los resultados de las fases cuantitativa y cualitativa....194
Tabla 69: Síntesis de sugerencias y recomendaciones del estudio....199
Tabla 70: Libro de códigos de la base de datos de la encuesta....317
Tabla 71: Datos de contacto del supervisor....373
Tabla 72: Cuenta de encuestador asociado a la Tablet....384
Tabla 73: Preguntas de Bienestar subjetivo....391
Tabla 74: Inicio de demanda judicial y estado actual....392
Tabla 75: Prevalencia de necesidades jurídicas....393
Tabla 76: Importancia de necesidades jurídicas....393
Tabla 77: Atención de necesidades jurídicas....394
Tabla 78: Percepción del proceso judicial....394
Tabla 79: Prevalencia, importancia y atención de necesidades sociales....395
Tabla 80: Atribución de importancia de necesidades sociales....396
Tabla 81: Atención de necesidades sociales....396
Tabla 82: Apoyo social percibido....397
Tabla 83: Escala de efectos postraumáticos....397

Tabla 84: Código de disposición final de casos.....399

Tabla 85: Datos de contacto del equipo investigador del Centro de Estudios Justicia y Sociedad UC 401

Tabla 86 Acciones ante situaciones de riesgo 401

Tabla 87: Descripción de columnas incluidas en pestañas de encuestadores 404

Tabla 88: Columnas autorizadas para edición de encuestadores.....406

Tabla 89: Columnas con formato de validación 407

Índice de gráficos

Gráfico 1: Escala de afectaciones del delito sobre el bienestar subjetivo 147

Gráfico 2: Escala de afectaciones del delito sobre el bienestar subjetivo según sexo 148

Gráfico 3: Afectaciones del delito sobre el bienestar subjetivo según tipo de delito 149

Gráfico 4: Escalas de afectación del delito sobre el bienestar subjetivo 150

Gráfico 5: Indicadores de afectación del delito sobre el bienestar subjetivo según edad 151

Gráfico 6: Indicadores de afectación del delito sobre el bienestar subjetivo según tipo de delito 152

Gráfico 7: Interpone demanda judicial a causa del delito atendido por el PAV 154

Gráfico 8: Estado actual de la demanda judicial a causa del delito atendido por el PAV 155

Gráfico 9: Prevalencia de necesidades jurídicas de personas que declaran iniciar una demanda judicial a causa del delito 156

Gráfico 10: Indicador de prevalencia de necesidades jurídicas 157

Gráfico 11: Grado de importancia de necesidades jurídicas prevalentes: primera, segunda y tercera mención 158

Gráfico 12: Atención de necesidades jurídicas reportadas 159

Gráfico 13: Indicador sumativo de necesidades jurídicas atendidas por el PAV 160

Gráfico 14: Necesidad de validación del sistema de justicia 161

Gráfico 15: Prevalencia de necesidades sociales 163

Gráfico 16: Prevalencia de necesidades sociales según tipo de delito 164

Gráfico 17: Subindicadores de prevalencia de necesidades sociales 165

Gráfico 18: Indicador de prevalencia de necesidades de protección según tipo de delito 166

Gráfico 19: Indicador de prevalencia de necesidades de salud según sexo 167

Gráfico 20: Grado de importancia de necesidades sociales prevalentes: primera, segunda y tercera mención 168

Gráfico 21: Atención de necesidades sociales prevalentes 169

Gráfico 22: Indicadores sumativos de necesidades sociales atendidas por el PAV 170

Gráfico 23: Ítems de la escala de Apoyo social percibido 171

Gráfico 24: Indicador sumativo de apoyo social percibido 172

Gráfico 25: Prevalencia de necesidades psicológicas 174

Gráfico 26: Prevalencia de necesidades psicológicas según sexo 175

Gráfico 27: Indicador sumativo de prevalencia de necesidades psicológicas 176

Gráfico 28: Grado de importancia de necesidades psicológicas prevalentes: primera, segunda y tercera mención 177

Gráfico 29: Atención de necesidades psicológicas prevalentes 178

Gráfico 30: Indicador de necesidades psicológicas atendidas por el PAV 179

Gráfico 31: Distribución de subescalas de TEPT 183

Gráfico 32: Subdimensiones de la escala de TEPT según sexo 184

Gráfico 33: Distribución porcentual del diagnóstico de TEPT en la muestra de encuestados 185

Resumen ejecutivo

El estudio "Análisis del funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas (PAV) y Diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas" encargado por la Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD) al Centro de Estudios Justicia y Sociedad (CJS) de la Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC), tiene como objetivo describir el funcionamiento del programa y validar un instrumento que identifique las necesidades de las víctimas de delitos violentos y verifique el cumplimiento de los objetivos del programa. Para ello, se utilizó una metodología mixta de recolección de información, que se dividió en fases de acuerdo a los objetivos específicos, a saber: 1) identificar, recolectar y sistematizar información respecto a los procesos y el funcionamiento de los componentes Primera y Segunda Respuesta del PAV; 2) diseñar un instrumento que logre operacionalizar el concepto de necesidad que tiene una víctima que ingresa al programa, que permita identificar de manera objetiva la situación de ingreso y egreso del programa, y con ello el cumplimiento de los objetivos del Programa; 3) validar un instrumento que logre operacionalizar el concepto de necesidad que tiene una víctima que ingresa al programa; y 4) entregar recomendaciones acerca del funcionamiento de los componentes Primera y Segunda Respuesta del PAV.

La revisión de documentos oficiales del programa indica que existe un enfoque de procesos con una división funcional entre los servicios de Primera (intervenciones tempranas de orientación, información, primeros auxilios psicológicos y apoyo contingente) y Segunda Respuesta (revisiones integrales orientadas a la superación de las consecuencias negativas de la victimización). Se identifica un conjunto de prestaciones que varía en formato e intensidad de acuerdo con las necesidades de las víctimas. La revisión de literatura indica que esas funciones son consistentes con la siguiente tipología de necesidades de las víctimas: primaria (prevenir la revictimización), emocionales (respuesta inicial, apoyo y cuidado; asistencia en servicios de fácil acceso, superar mentalmente el crimen y atención psicológica de mediano y largo plazo), informacionales (explicaciones respecto al sistema judicial, acciones de prevención, protección y seguridad), prácticas (manejo de crisis) y respecto al proceso judicial (asistencia con las acciones iniciales, participación activa y pasiva en el proceso judicial, representación y patrocinio jurídico) (ten Boom & Kuijpers, 2012).

Para elaborar el instrumento solicitado se realizó una fase cualitativa que contempló la planificación, implementación y análisis de 16 entrevistas a jefaturas, coordinadores y usuarios del Programa, además de funcionarios de órganos colaboradores como Carabineros de Chile y profesionales de la URAVIT. Además, se realizaron seis grupos focales a profesionales de atención directa de los servicios de Primera y Segunda Respuesta, con un total de 17 participantes. Esta fase arrojó que los ámbitos de atención jurídico, psicológico y social se presentan como dimensiones capaces de englobar la mayoría de las necesidades de las víctimas. En el ámbito primario, las necesidades de contención emocional, información y orientación son susceptibles de ser cubiertas por el Programa. En cambio, las necesidades de protección y seguridad y de atención inmediata de

salud son gestionadas por el Ministerio Público y por las redes públicas o privadas de salud. Estas son precisamente las necesidades que no son consideradas en primer lugar por los usuarios. Los entrevistados refieren a una imperiosa necesidad de justicia, cuyo diagnóstico incluye las expectativas sobre el proceso judicial, las necesidades de información, asesoría y representación jurídica y la percepción de legitimidad del sistema judicial. En el ámbito psicológico, la contención emocional constituye una necesidad transversal a todo el proceso y mantiene una relación de interdependencia con las necesidades jurídicas y sociales. Las necesidades más frecuentemente reportadas en el ámbito psicológico refieren a la superación de los efectos negativos de la victimización, tales como los síntomas asociados al estrés postraumático, ansiedad y depresión. Además, en algunas circunstancias se devela que los síntomas son aún más severos y derivan en necesidades de atención de salud mental psiquiátrica o farmacológica. Por esto se consideró que el instrumento debía incluir escalas de medida de los efectos postraumáticos de la victimización. Por último, el ámbito social está fuertemente asociado al tipo de delito y los recursos personales de las víctimas. Por ejemplo, en delitos de violencia intrafamiliar, las necesidades en el ámbito familiar son frecuentes y en delitos que inhabiliten físicamente a la persona (temporal o permanentemente), como lesiones físicas graves, emergen necesidades en el ámbito económico y/o laboral. Si bien el Programa atiende de forma indirecta las necesidades sociales de los usuarios, se considera un aspecto clave para que las víctimas superen los efectos negativos de la victimización y, por lo tanto, también se incluyó en el instrumento de diagnóstico.

Considerando los hallazgos de la fase cualitativa, se elaboró una primera versión del instrumento que consideraba 50 preguntas en siete dimensiones de necesidades (jurídica, económicas, familiares, laborales, salud, seguridad y psicológicas). El instrumento fue sometido a juicio de un panel de expertos en victimología y metodologías cuantitativas de investigación. Además, se realizaron pruebas de campo y entrevistas cognitivas para testear las propiedades del instrumento. Se aplicó una encuesta telefónica a 10 usuarios, quienes también participaron en las entrevistas cognitivas. Estas instancias fueron útiles para afinar tanto el objetivo como el contenido del cuestionario. Se mejoró el diseño de algunas preguntas, se eliminaron ítems que demostraron poca utilidad o generaban confusión y se reorganizó la estructura lógica del cuestionario para mejorar su comprensión. De este modo, se concluyó con un cuestionario de 15 preguntas generales, cuya duración promedio es de 30 minutos aproximadamente.

La fase cuantitativa del estudio consideró la aplicación de la encuesta a partir de un marco muestral consistente en un listado facilitado por la contraparte, con 74 usuarios del Servicio de Segunda Respuesta que egresaron durante mayo y junio de 2021 y accedieron a ser contactados para participar en el estudio. Mediante una técnica de muestreo aleatorio sistemático según cuotas de sexo, edad, tipo de delito y macrozona regional, se diseñó una muestra de 60 usuarios. Finalmente, la encuesta se administró en una muestra efectiva de 44 usuarios, con un margen de error de ±7,69% a un 95% de nivel de confianza.

Se realizó análisis descriptivo univariado y bivariado de la base de datos obtenida a partir de la encuesta. En función del reducido tamaño muestral, se realizaron pruebas de inferencia estadística solamente cuando se

cumplían los requisitos establecidos para la realización de pruebas de comparación de proporciones y Chi-Cuadrado (X^2). También se realizaron pruebas de consistencia interna de los indicadores construidos. La encuesta arrojó los siguientes resultados:

- ✓ **Características de la muestra**: En relación con los antecedentes del delito, se observa que la mayoría de los encuestados sufrió delitos sexuales (59,1%), seguido por robos violentos o con intimidación (13,6%) y otros delitos no especificados (11,4%). Tres de cada diez encuestados fue víctima indirecta de delito (31,8%). En relación con la intervención del Programa, cerca de un tercio de los entrevistados (34,1%) ingresó por demanda espontánea al Servicio de Segunda Respuesta del PAV, mientras que un cuarto fue derivado por el Servicio de Intervención Contingente (25%) y otro cuarto por derivación externa (25%), que considera derivaciones realizadas por instituciones y servicios públicos como el SENAME, SERNAMEG, y el Circuito Intersectorial de Femicidio. La mayoría de las intervenciones (61,4%) duró menos de seis meses y se clasificaron como intervenciones tipo T2 (65,9%).
- ✓ **Bienestar subjetivo**: Las afectaciones psicológicas sobre el bienestar subjetivo, en particular, el daño emocional, la rabia o ira y las sensaciones de estrés y temor son las más prevalentes entre los entrevistados. Estas dos últimas afectaciones inciden principalmente sobre las mujeres. No obstante, se observa que la sensación de impunidad también constituye un aspecto que afectó considerablemente a los encuestados.
- ✓ En relación con los indicadores de tipos de afectación del bienestar subjetivo a causa del delito, las afectaciones psicológicas también son las más prevalentes. Se identifica que una mayor proporción de adultos de 46 años o más tuvieron afectaciones judiciales en comparación con los jóvenes que tuvieron este tipo de afectaciones. Además, una mayor proporción de víctimas de delitos no sexuales tuvieron afectaciones sociales de su bienestar respecto de las víctimas de delitos sexuales que declaran este tipo de afectaciones.

- ✓ **Necesidades jurídicas**: dos de cada cinco encuestados (43%, 19) iniciaron una demanda judicial a causa del delito y, de ellos, siete (37%) terminaron su proceso judicial al momento de aplicación de la encuesta. En primer lugar, se observa un alto nivel de prevalencia de todas las necesidades jurídicas. En segundo lugar, la necesidad de representación jurídica y la comprensión del proceso judicial emergen como las dos necesidades más importantes. En tercer lugar, se observa un nivel alto de atención de necesidades jurídicas por parte del Programa de Apoyo a Víctimas. En particular, se observa un nivel alto de atención de las necesidades de trato respetuoso e información sobre el proceso judicial, aunque menos de la mitad señaló que el Programa atendió la necesidad de entender el término del proceso judicial. Finalmente, en términos de la necesidad de validación por parte del sistema de justicia, los encuestados cuyo proceso judicial finalizó mostraron percepciones intermedias respecto del trato recibido. En relación con las escalas, el indicador de prevalencia de necesidades jurídicas presenta un

nivel de fiabilidad insuficiente, mientras que el indicador de atención de necesidades jurídicas presenta un valor de fiabilidad que sugiere que existe redundancia en la medición del constructo.

- ✓ **Necesidades sociales**: se observa una alta prevalencia de necesidades de salud y de seguridad y protección, particularmente las necesidades de atención farmacológica, atención médica inmediata, reforzar la seguridad del domicilio y obtener orden de prohibición o restricción. Pese a que las necesidades de atención farmacológica y reforzar la seguridad del domicilio son las más prevalentes e importantes, los encuestados reportan bajos niveles de atención por parte del Programa de Apoyo a Víctimas. En cambio, las necesidades familiares fueron las menos reportadas y las menos mencionadas como importantes.

- ✓ En relación con el nivel de apoyo social, los entrevistados perciben altos grados de apoyo en general, que proviene mayormente de los familiares, en comparación con amistades y cercanos. La escala de apoyo social presenta niveles de fiabilidad aceptables.

- ✓ **Necesidades psicológicas**: se observan altos niveles de prevalencia para todas las necesidades psicológicas. Del mismo modo, se les atribuye un alto grado de importancia respecto de otras necesidades. Además, la mayoría de los encuestados declaró que sus necesidades psicológicas fueron atendidas por el Programa de Apoyo a Víctimas, incluso en mayor proporción que las necesidades jurídicas y sociales. Los indicadores de prevalencia y atención de necesidades psicológicas presentan niveles óptimos de consistencia interna. En concordancia con estos resultados, se observan altos niveles de intensidad y duración de los síntomas de estrés postraumático (TEPT), en particular, de síntomas de evitación y reactividad psicofisiológica. Además, se identificaron diferencias estadísticamente significativas según sexo, en la medida que las mujeres reportaron mayor prevalencia de síntomas de estrés postraumáticos que los hombres. Los subindicadores de TEPT presentan niveles óptimos de fiabilidad. Por último, dos de cada cinco encuestados fue diagnosticado con TEPT, aunque no se observan diferencias estadísticamente significativas entre los segmentos de análisis.

Con estos resultados, las recomendaciones se pueden resumir en las siguientes áreas:

a) Sobre el Instrumento de identificación de necesidades:

- ✓ Utilizar el formato de aplicación de encuesta telefónica asistida por computador (CATI). En casos que se considere pertinente, administrar encuestas en modalidad de videollamada.

- ✓ Modificar la secuencia lógica del cuestionario. Implementar de manera conjunta las preguntas de prevalencia, importancia y atención de las necesidades jurídicas, psicológicas y sociales, previa aplicación de los filtros correspondientes
- ✓ Evaluar las propiedades de consistencia interna de las escalas de prevalencia y atención de necesidades jurídicas.

b) Sobre el funcionamiento del Programa:

- ✓ Desarrollar acciones de seguimiento y contacto de los usuarios después del egreso, para conocer el estado de su demanda judicial y monitorear la prevalencia de los distintos tipos de necesidades, además de los síntomas de estrés postraumático.
- ✓ Identificar y sistematizar la información de los usuarios que reingresan al Programa, junto con las razones y/o motivos de su reingreso.
- ✓ Evaluar la pertinencia de desarrollar y fortalecer la intervención de las necesidades psicológicas de los usuarios bajo un enfoque de género.
- ✓ Desarrollar acciones de revisión y análisis de fortalezas y aspectos de mejora de la gestión intersectorial.
- ✓ Aumentar la difusión del PAV e implementar medidas para fomentar la adherencia al Programa.
- ✓ Revisar y actualizar los protocolos de intervención del Programa. Diseñar lineamientos especializados para la atención de casos de abuso sexual y homicidios, y ejecutar medidas para fomentar la inclusión de personas con discapacidad durante los procesos de intervención.
- ✓ Difundir entre los profesionales de intervención del programa los resultados del instrumento de identificación de necesidades al momento de ingreso y egreso, como insumo complementario para la reflexión de las fortalezas y aspectos de mejora del proceso de intervención.

c) Sobre futuras evaluaciones:

- ✓ Administrar la encuesta a usuarios que ingresan al Servicio de Segunda Respuesta del Programa, para establecer una línea base que sirva de comparación con el momento de egreso. Se sugiere que la encuesta se administre una vez que el usuario conozca con mayor profundidad las características del Programa y los alcances de la intervención.
- ✓ Implementar de manera diferenciada las encuestas de ingreso y egreso del estudio a usuarios que se encuentren en las etapas de intervención respectivas.
- ✓ Analizar el efecto que produce el momento de aplicación de la encuesta de egreso sobre sus resultados, en términos de prevalencia, importancia y cobertura de las necesidades, además del nivel del indicador de Trastorno de Estrés Postraumático.
- ✓ Incrementar el tamaño muestral de futuras evaluaciones, para aumentar la potencia de las pruebas de inferencia estadística.
- ✓ Realizar pruebas estadísticas que permitan identificar las propiedades psicométricas de las escalas del instrumento, particularmente en términos de validez de constructo y consistencia interna.
- ✓ Evaluar el efecto de variables contextuales y recursos personales de las víctimas y su entorno sobre el impacto y las necesidades que derivan del delito. Incorporar en el análisis la correlación entre las

afectaciones del delito sobre el bienestar subjetivo, la prevalencia de las necesidades y el grado de satisfacción con la atención realizada por el Programa.

- ✓ Analizar la pertinencia, alcances y limitaciones para el diseño de una evaluación experimental con asignación aleatoria de grupos de tratamiento y control a los que se les administra un instrumento de evaluación antes del ingreso al tratamiento (intervención del Programa) y al momento del egreso.

1 Introducción

El presente informe corresponde a la cuarta entrega del estudio licitado por la Subsecretaría de prevención del Delito denominado "Análisis del funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y Diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas".

En el primer informe se desarrolló una revisión de la metodología y planificación de la oferta técnica, la cual tuvo algunos ajustes sugeridos y acordados por la contraparte técnica. En el segundo informe se realizó un análisis de las necesidades de las víctimas y del funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas (de ahora en adelante, "Programa" o "PAV) a partir de grupos focales y entrevistas individuales a actores claves del Programa, así como también de una revisión documental de información secundaria. En el tercer informe, a partir de la elaboración de un marco conceptual se diseñó y operacionalizó el instrumento de diagnóstico de las necesidades de las víctimas atendidas por el Programa de Apoyo a Víctimas. Se analizaron las propiedades del instrumento mediante técnicas de pretest, que consistió en un panel de expertos en victimología y diseño de encuestas, pruebas de campo y entrevistas cognitivas a usuarios egresados del Servicio de Segunda Respuesta del Programa.

El cuarto y presente informe tiene como objetivo presentar la versión definitiva del instrumento a partir del análisis cuantitativo del terreno, así como de la triangulación con el resto de la información recabada.

Para ello, el informe cuenta con los apartados que se presentan a continuación. En el **Marco conceptual**, se desarrolla una revisión documental del funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas, además de una revisión bibliográfica de literatura para la construcción de las dimensiones teóricas del instrumento que sirven como base para el proceso de operacionalización. El capítulo se divide en la revisión de las ***3.3 Necesidades jurídicas***, ***3.4 Necesidades psicológicas*** y ***3.5 Necesidades sociales***. En segundo lugar, el **Marco metodológico** entrega información detallada sobre la metodología implementada para el diseño del instrumento, que consta de una fase cualitativa, una fase de pretest y una fase cuantitativa del instrumento. Para cada una de estas etapas se describe la técnica de recolección utilizada, el diseño muestral, los participantes y el proceso de levantamiento de información. A partir de la consolidación del marco conceptual, el apartado de esquema operacional introduce el proceso de operacionalización del instrumento y la estructura de los cuestionarios de ingreso, egreso y del estudio.

En el apartado de **Resultados**, se introducen los resultados obtenidos de cada una de las fases del estudio. En el apartado de **Discusión**, se realiza una triangulación final de los resultados documentales, cualitativos y cuantitativos en función de los objetivos del estudio, y se entregan recomendaciones sobre el instrumento diseñado, el funcionamiento del Programa y futuras evaluaciones de las necesidades de los usuarios. Finalmente, en los **Anexos** se presentan las pautas y consentimientos utilizados para la fase cualitativa, la estructura del

cuestionario inicial, cuestionario de egreso y cuestionario del estudio, la tabla de especificaciones de la operacionalización del instrumento, la pauta y tabla de especificaciones de las entrevistas cognitivas, el plan de análisis de la base de datos de la encuesta y el manual de capacitación de encuestadores.

Por último, este informe hablará de usuarios y entrevistados indistintamente para referirse a personas de género masculino y femenino. Se omite la distinción de género para salvaguardar el principio de economía del lenguaje, con el objetivo de facilitar la redacción y lectura de los textos. Esto implica que, en los casos que ameritan, se ha utilizado el género masculino como genérico, representando a hombres y mujeres por igual, tal como lo permite la lengua española.

2 Objetivos

A continuación, se presenta el objetivo general y los objetivos específicos del estudio.

2.1 Objetivo general

El objetivo general es describir el funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas mediante la identificación, recolección y sistematización de información relacionada con los procesos de implementación del programa, para la construcción y validación de un instrumento que identifique las necesidades de las víctimas de delitos violentos y verifique el cumplimiento de los objetivos del programa.

2.2 Objetivos específicos

1. Identificar, recolectar y sistematizar información respecto a los procesos y el funcionamiento de los componentes Primera y Segunda Respuesta del PAV.

2. Diseñar un instrumento que logre operacionalizar el concepto de necesidad que tiene una víctima que ingresa al programa, que permita identificar de manera objetiva la situación de ingreso y egreso del programa, y con ello el cumplimiento de los objetivos del Programa.

3. Validar un instrumento que logre operacionalizar el concepto de necesidad que tiene una víctima que ingresa al programa.

4. Entregar recomendaciones acerca del funcionamiento de los componentes Primera y Segunda Respuesta del PAV.

3 Marco conceptual

El presente apartado desarrolla 1) una revisión documental que consistió en la sistematización de los datos secundarios facilitados por el Programa de Apoyo a Víctimas y 2) una definición conceptual de los constructos teóricos que serán utilizados en el estudio. En primer lugar, se define el concepto de necesidad de una víctima de delitos violentos. En los siguientes subapartados se profundiza en la revisión de las necesidades jurídicas, sociales y psicológicas.

3.1 Revisión documental

Durante el 2019 el Programa inició un trabajo de revisión de sus procesos, lo que repercutió en un reordenamiento interno para responder a los objetivos institucionales. A partir de esto, se reestructura el área de intervención, que coordina las áreas de Primera y Segunda respuesta. Esa modificación resultó de una consultoría que sugirió una serie de cambios y que se documentaron en el Manual de Organización del Programa del mismo año. Dado que esa modificación es reciente y luego se vieron alterados los servicios por las medidas de confinamiento frente a la pandemia del COVID-19, no se considera relevante evaluar los procesos del Programa, sino describirlos para detectar las necesidades presentes o ausentes en las prestaciones. En esa descripción es importante considerar los objetivos que se ha planteado el Programa y las funciones de sus componentes. Estos se detallan a partir del Manual de Organización (Resolución exenta n°661 del 3 de mayo, Subsecretaría de Prevención del Delito, 2019).

La **Misión** del Programa consiste en implementar la Política Nacional de Víctimas de Delitos, con el objetivo de apoyar que las personas víctimas de delito superen, mediante el ejercicio de sus derechos, las consecuencias negativas de la victimización y no sufran victimización secundaria.

El **Objetivo** del Programa es promover que las personas víctimas de delito, por medio del ejercicio de sus derechos, superen las consecuencias negativas de la victimización y no sufran victimización secundaria.

Para la consecución de dicho objetivo, el Programa se ordena en dos áreas de servicio a sus beneficiarios. Estas son:

1) **Servicio de Primera Respuesta.** Realiza intervenciones tempranas de orientación, información, primeros auxilios psicológicos y apoyo contingente. Su finalidad es favorecer la disminución de las consecuencias negativas en las víctimas intervenidas. Está integrada por:
   a) **Servicio de Orientación e Información (SOI)**: El SOI otorga atención de tipo telefónica a todos los casos derivados a través de la base de datos del Sistema Automatizado Policial (AUPOL) de Carabineros que integran el catálogo de atención del PAV, además de los casos que ingresan a la línea 600 (demanda espontánea) y a la Red Clase Media Protegida. Las funciones de este servicio son:
      i) Promover el ejercicio de los derechos de las víctimas a las cuales otorga intervención.
      ii) Promover la superación del hecho delictual en las personas afectadas.

iii) Realizar intervenciones que propendan a la minimización de las consecuencias negativas de la victimización.
iv) Otorgar apoyo a su población atendida, mediante la entrega de información y orientación especializada.
v) Prevenir la victimización en todas las intervenciones realizadas.
vi) Potenciar la estabilización emocional de las víctimas mediante la primera acogida y la contención.
vii) Desarrollar una valoración inicial de las víctimas, detectando los casos de mayor complejidad.
viii) Derivar a los usuarios atendidos por el Programa, por medio de contacto telefónico, para el cumplimiento de los planes y acciones definidos por la unidad de Primera Respuesta.
ix) Recopilar información de los usuarios atendidos por el Programa, por medio de contacto telefónico, para el cumplimiento de los planes y acciones definidos por la unidad de Primera Respuesta.

El SOI tiene la particularidad de entregar atención a través de diferentes medios y con un enfoque activo, es decir, los profesionales tienen la iniciativa para establecer contacto con las víctimas, sin esperar que sean ellas quienes demanden atención. El servicio recibe demandas y consultas de la comunidad a través de la línea telefónica y de un correo electrónico. Tiene también un punto de enlace que brinda atención presencial en la Fiscalía Centro Norte de la Región Metropolitana.

b) **Servicio de Intervención Inmediata y Casos de Conmoción Pública:** servicio de atención que provee primeros auxilios psicológicos. Opera por medio de intervenciones en forma conjunta con el Ministerio Público a través de fiscalías regionales específicas. Sus funciones son:

i) Promover el ejercicio de los derechos de las víctimas atendidas por el servicio.
ii) Promover la superación del hecho delictual en las personas afectadas.
iii) Desarrollar acciones que promuevan el afrontamiento adecuado de la situación experimentada.
iv) Disminuir la probabilidad de las víctimas atendidas de sufrir consecuencias negativas (daño físico, social y psicológico).
v) Brindar contención y facilitar la estabilización y estructuración de las víctimas atendidas por el servicio.
vi) Prevenir la victimización secundaria en los usuarios del servicio.
vii) Incrementar la activación de los recursos personales de afrontamiento para las víctimas.
viii) Brindar contención y facilitar la estabilización y la estructuración de las víctimas atendidas.
ix) Facilitar la reorganización cognitiva y emocional de las víctimas, para promover una mayor sensación de control y seguridad.
x) Favorecer la organización de la situación experimentada por los usuarios del servicio.
xi) Identificar factores de riesgo personales o situacionales y sugerir o implementar posibles medidas para contrarrestarlos.
xii) Contribuir al proceso reparatorio integral de las víctimas, a través de la atención contingente, multidisciplinaria, especializada y gratuita que ofrece el Programa.

En este servicio se incorporan los denominados casos de conmoción pública, es decir, casos que se dan a conocer a través de los medios de comunicación masivos. En estos casos también se utilizan estrategias de contención, entrega de orientación e información psico-socio-legal e intervención en crisis.

Actualmente, los servicios de Primera Respuesta se encuentran unificados en el **Servicio de Intervención Contingente** (SIC) (Programa de Apoyo a Víctimas, 2021b). Sin embargo, dicha unificación es reciente, por lo que se mantendrán a la vista las funciones de los componentes anteriormente descritos.

II. **Segunda respuesta**: presencial a través de los Centros de Atención a Víctimas de Delitos (CAVD) presentes en todas las regiones. Su función es realizar revisiones integrales orientadas a la superación de las consecuencias negativas de la victimización. Se realiza con equipos multidisciplinarios. Hay funciones divididas entre los asesores técnicos y los CAVD y Puntos de Atención.

Las funciones de los asesores técnicos son:

1) Detectar y dar respuesta a las necesidades que presentan los equipos asociados a las temáticas victimológicas directamente relacionadas con el proceso de intervención.
2) Apoyar y monitorear técnicamente a los equipos de trabajo con el fin de responder a sus necesidades para asegurar su ajuste a los lineamientos y objetivos del Programa, proponiendo estrategias de mejoras en el trabajo.
3) Desarrollar orientaciones respecto a la reestructuración de las reuniones técnicas y análisis de casos intra CAVD.
4) Generar estrategias específicas de trabajo colaborativo con unidades del Programa cuando algún sector detecte situaciones en que los centros requieran reforzar algún área de su quehacer.
5) Liderar el proceso institucional de inducción en el cual cada unidad será responsable de otorgar el conocimiento inicial a quienes se incorporan respecto a procedimientos, normas, lineamientos y contenidos técnicos.
6) Velar porque exista una conformación idónea en términos técnicos al interior de los equipos de trabajo en los CAVD.
7) Detectar las fortalezas y debilidades en la ejecución del rol de coordinación de los CAVD, con el objetivo de establecer estrategias orientadas a subsanar estas últimas, a fin de responder de manera oportuna y efectiva a las solicitudes internas y externas.
8) Visibilizar y fomentar las buenas prácticas desarrolladas en los CAVD, referente tanto a temáticas que resultan específicas al territorio, como a la intervención de casos.
9) Desarrollar estrategias orientadas a internalizar entre los profesionales la identificación del espacio de análisis de casos como una herramienta para evitar el desgaste profesional.
10) Asesorar jurídicamente a los CAVD.
11) Otorgar los lineamientos y orientaciones jurídicas en aquellos casos en que corresponda iniciar algún proceso de dicho ámbito.
12) Otorgar acompañamiento en las causas penales que se desarrollen y coordinar y preparar audiencias en caso de que se requiera.
13) Elaborar, desarrollar y actualizar informes de casos de conmoción pública que se requieran.
14) Ser la contraparte técnica entre los CAVD y/o Puntos de Atención y el nivel central Nivel Central del PAV.

Las funciones de los CAVD y Puntos de Atención son las siguientes:

1) Promover el ejercicio de los derechos de las víctimas atendidas.
2) Realizar intervenciones que promuevan la superación en las personas que han sido víctimas con el fin de minimizar los efectos adversos asociados a la victimización

3) Contribuir al proceso de superación del daño psíquico ocasionado, mediante la asistencia en salud mental a las víctimas directas e indirectas.
4) Potenciar la satisfacción de las necesidades sociales que surgen para las víctimas a raíz del hecho delictivo.
5) Brindar apoyo psicosocial al usuario en la fase más aguda de la crisis, ayudándolo a sortear con éxito las demandas que genera la situación por la cual atraviesa.
6) Prevenir la victimización secundaria en las víctimas atendidas.
7) Orientar y facilitar el tránsito de las víctimas de delitos por los sistemas de administración de justicia
8) Patrocinar procesos jurídicos de las víctimas que se requiera, en coordinación con la Unidad de Intervención y Asesores Técnicos.

La vía de ingreso a la Segunda Respuesta en la mayor parte de la población es a través del Ministerio Público (derivaciones efectuadas generalmente por la Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT) respectiva), así como también por la derivación de los servicios de la Primera Respuesta mediante demanda espontánea, en la que el usuario recurre sin ser derivado formalmente por ninguna entidad, derivación de otra institución pública o privada; protocolo de femicidio suscrito por el Programa con Carabineros de Chile y SernamEG en caso de las víctimas indirectas de femicidio consumado o frustrado (Programa Apoyo a Víctimas, 2021).

Esta división de Primera y Segunda Respuesta tiene un enfoque de procesos, es decir, se divide funcionalmente el conjunto de prestaciones del Programa. De las funciones definidas para los servicios se desprende que las necesidades de las víctimas que se pretende atender son consistentes con las encontradas en la literatura, a saber: de tipo primaria (prevenir la revictimización), emocionales (respuesta inicial, apoyo y cuidado; asistencia en servicios de fácil acceso y superar mentalmente el crimen), informacionales (explicaciones respecto al sistema , información respecto a prevención), prácticas (manejo de crisis) y respecto al proceso judicial (asistencia con las acciones iniciales) (ten Boom & Kuijpers, 2012). Si bien dentro cada tema puede haber un rango amplio de servicios, se estaría abarcando una cantidad de áreas razonable. Estas áreas son reducidas al ámbito **psicológico, social y jurídico** en el Informe de Diseño y Sistema de Evaluación del PAV (SPD, 2020, p.23) que señala que el componente de Segunda Respuesta está dedicado a: "*Entrega atención presencial integral, especializada y progresiva, en los ámbitos psicológico, social y jurídico, con foco en la reconstrucción de significados asociados a la experiencia de victimización y de recuperación del bienestar emocional, social y jurídico, dañado por las consecuencias negativas del delito. Otorga respuesta a la falta de acceso en el mediano plazo a atención especializada para superar la cronicidad del año psicológico y social, a la falta de acompañamiento especializado para superar el daño jurídico y a evitar la victimización secundaria a través de planes de intervención según el daño diagnosticado.*" Sin embargo, los apoyos específicos de cada una de esas áreas (lo que implica) no están definidos.

El Programa también ha determinado que la intervención se realiza en cinco componentes[1], que corresponden básicamente a distintos niveles de intervención: nivel individual, microsocial y comunitario-local. De acuerdo con el Modelo de Intervención (SPD, 2016) sus componentes se ejecutan sobre los sujetos víctimas directas e indirectas de delitos específicos, es decir, que interviene principalmente en el nivel individual. La ejecución del componente macrosocial busca modificar e impactar en el nivel de las actitudes, creencias y representaciones socioculturales acerca de los distintos tipos de victimización, pero es un ámbito que se aborda principalmente a partir del trabajo de la Red de Asistencia a Víctimas (RAV). Estos niveles, junto con las áreas de intervención del Programa (social, psicológica y jurídica), requieren ser definidos de manera más detallada para conocer el resultado de las intervenciones y si estas realmente cubren las necesidades, parciales o totales, que tienen que a nivel individual las personas afectadas por delitos violentos.

Por último, cabe señalar que el Programa funciona en coordinación con otra oferta pública. La población objetivo es el conjunto de víctimas de delitos del catálogo del Programa que realiza denuncias y quedan registrados en el Sistema Automatizado Policial (AUPOL), que acceden a los servicios del Programa espontáneamente (se acercan a centros o consultan telefónicamente) o que son derivados por otras instituciones. El año 2019 el Programa ingresó a 61.579 víctimas de delitos violentos a sus servicios (Programa Apoyo a Víctimas, 2021). Cuenta además con la colaboración de instituciones que se articulan en la Red de Asistencia a Víctimas (RAV), único espacio intersectorial donde están representadas todas las instituciones del Estado vinculadas con el apoyo y la asistencia a las víctimas del delito. El objetivo conjunto de estas instituciones es contribuir a generar las condiciones que garanticen el ejercicio pleno de los derechos de las personas víctimas del delito, mediante la intervención coordinada de las instituciones que integran el circuito por el cual transitan. Las instituciones que forman parte de la RAV son las siguientes: Carabineros de Chile, PDI, Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), Ministerio Público, Ministerio de Salud (MINSAL), Servicio Nacional de la Mujer (SernamEG), Servicio Médico Legal (SML), Servicio Nacional de Menores (SENAME) y Poder Judicial.

Respecto a la población potencial del PAV, ésta corresponde a las víctimas de un grupo de nueve delitos violentos que no reciben asistencia por otros servicios del Estado, o bien, la oferta pública no logra responder a toda la demanda. Estos delitos son: homicidios, cuasidelitos de homicidio, secuestros, violación de mayores de 14 años, abuso sexual calificado, trata de personas, robos violentos, lesiones graves, y lesiones/muertes por manejo en estado de ebriedad o bajo la influencia del alcohol. En el año 2019, manteniendo el modelo de intervención de base, se ajusta la focalización sobre determinados delitos, se incorporan nuevas vías de derivación (Red Clase Media Protegida), se amplía el horario de funcionamiento del Servicio de Orientación e Información (SOI) de la Primera Respuesta. Además, se diseña un nuevo componente, Entrevistas

1 Los cinco componentes del Programa de Apoyo a Víctimas son: 1) Componente individual, 2) Componente micro-social, 3) Componente comunitario-local, 4) Componente macro-social y 5) Componente de cuidado de equipos.

Investigativas Videograbadas e Intermediación, el cual permite operacionalizar la Ley N° 21.057, contribuyendo a la prevención de la victimización secundaria de los niños, niñas y adolescentes en el proceso penal. Este último componente no es analizado porque las necesidades de víctimas niños, niñas y adolescentes requiere un estudio particular y especializado que escapa a los objetivos del presente estudio.

Todos estos elementos que forman parte de los componentes del Programa, junto con los tipos de delito y la coordinación interinstitucional e intersectorial, son considerados en la fase cualitativa del estudio, particularmente para la elaboración de las pautas para recopilar información sobre las percepciones y opiniones que tienen actores claves del fenómeno estudio, que puedan contribuir al desarrollo las dimensiones del concepto de necesidades de las víctimas de delito.

A continuación, se introduce el marco conceptual del estudio.

3.2 Conceptualización de necesidad de una víctima de delito violento

Para profundizar en las necesidades de las víctimas de delitos violentos, primero se debe definir el concepto de necesidad. La pirámide de necesidades de Maslow constituye una de las teorías más influyentes en el campo de la conceptualización de necesidades (ten Boom & Kuijpers, 2012). Según Maslow, las necesidades son mayormente conscientes y están motivadas por objetivos específicos (Maslow, 1943). Además, son jerárquicas, esto es, las necesidades superiores se manifiestan sólo cuando las necesidades inferiores, tales como las necesidades fisiológicas o de seguridad, se satisfacen. Siguiendo la diferenciación entre necesidades básicas y necesidades superiores, Staub (2004) identifica la siguiente jerarquía (de necesidad básica a necesidad superior): 1) fisiológicas, 2) de seguridad, 3) sentimiento de pertenencia, amor y relaciones positivas con otros; 4) autorrealización, independencia y autonomía; 5) estima e identidad positiva; 6) comprensión de la realidad.

En el ámbito de la victimización por delitos violentos, la experiencia de victimización implica una vulneración de los derechos de la persona afectada a la seguridad y protección, y rompe el vínculo que establece con la comunidad. Esto afecta la necesidad de pertenencia y relaciones positivas con otros, así como a la autorrealización, estima e identidad positiva y la comprensión de la realidad (ten Boom & Kuijpers, 2012). Otra delimitación fundamental para la conceptualización de la necesidad de una víctima refiere a aquellos problemas que pueden ser resueltos directamente por una víctima. Como ejemplifican ten Boom & Kuijpers (2012), que una proporción importante de víctimas de robos violentos a lugar habitado les rompan la cerradura no implica que dichas víctimas tengan necesidades de reparación. En cambio, se define como necesidad a las demandas explícitamente solicitadas por las víctimas, que requieren la ayuda de otras personas o servicios.

En relación con los instrumentos diseñados para la medición de las necesidades de las víctimas de delitos, se observa que prevalece una ambigüedad conceptual entre los términos problema, impacto, necesidad y prestaciones (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, 2016; Brickman, 2002; Bureau of Justices Statistics, 2019; Illinois Criminal Justice Information Authority, 2017; Illuminati et al., 2019; Maguire & Kynch, 2000;

Rivera & Lepage, 2014; Warnken, 2012). De este modo, los instrumentos que pretenden medir las necesidades de las víctimas generalmente incluyen preguntas referidas a los tipos de impacto causados por la experiencia de victimización. Otros, en cambio, refieren directamente a las prestaciones o servicios que entregan las instituciones o entidades que los implementan. Para efectos de este estudio, las preguntas que forman parte del instrumento serán planteadas en términos de necesidad.

La **Tabla 1: Definición de necesidades según objetivo del Programa de Apoyo a Víctimas** expone la definición de todas las necesidades que se incluyen en el marco conceptual, junto con los objetivos del Programa a los que responden.

Tabla 1: Definición de necesidades según objetivo del Programa de Apoyo a Víctimas

Dimensión	Subdimensión	Definición	Objetivo PAV
Necesidades jurídicas	Necesidad de información	Necesidad de estar informado sobre las opciones y el desarrollo del procedimiento judicial, incluyendo los distintos tipos de mecanismos de justicia disponibles, los posibles resultados del procedimiento judicial, las expectativas que le adjudican las víctimas y conocer el rol que tendrán dentro del proceso judicial.	1) Aumentar el conocimiento de la víctima sobre el proceso penal y de orientación especializada disponible para ésta.
	Necesidad de participación en el proceso judicial	Necesidad de incidir en los procesos de reparación, estar informado de las negociaciones y tener voz en los procesos de deliberación judicial. También implica exponer sus emociones y punto de vista sobre la experiencia de victimización	2) Aumentar el acceso a atención o diligencias especializadas en el ámbito jurídico para las víctimas de delitos violentos. 3) Aumentar la participación de las víctimas de delitos violentos en el proceso penal. 4) Reducir la victimización secundaria a las víctimas de delitos violentos por parte de las instituciones pertenecientes del sistema de justicia criminal.
	Necesidad de reconocimiento y validación	Necesidad de la víctima de que confíen en su relato, reconozcan que el delito ocurrió y que la víctima fue dañada, por lo que no la culpan por lo ocurrido. Esta necesidad refleja el deseo de la víctima de que la comunidad reconozca la vulneración de sus derechos y conozca las emociones y sentimientos negativos que emanan de la victimización. Se operacionaliza como la necesidad de un trato respetuoso y cordial por parte de las instituciones judiciales	4) Reducir la victimización secundaria a las víctimas de delitos violentos por parte de las instituciones pertenecientes del sistema de justicia criminal.
Necesidades psicológicas	Necesidad de apoyo emocional y psicológico	Necesidad de ser escuchado, recibir contención, conversar y resignificar la experiencia de victimización. Remite exclusivamente a la atención de profesionales o servicios especializados de atención a víctimas y prescinde del apoyo emocional prestado por familiares, amigos o cercanos a la víctima.	1) Aumentar acceso a contención oportuna y/o atención psicológica/psiquiátrica de las víctimas de delitos violentos.
	Necesidad de superación de síntomas postraumáticos	Necesidad de superar los síntomas traumáticos del delito. La superación refiere a las capacidades de la persona para lidiar con el evento. Se define como trauma al impacto generado por un factor estresor (delito) que sobrepasa las capacidades de la persona para lidiar con el evento, mientras que el TEPT se	2) Reducir la cronicidad del daño psicológico y social de las víctimas de delitos violentos directas e indirectas.

		identifica a partir de síntomas intrusivos, conductas de evitación, alteraciones cognitivas negativas y del estado de ánimo y estado de hiperactivación y alerta.	
Necesidades sociales	Necesidad de apoyo social informal	Necesidad de validación y actitudes y conductas de reconocimiento por parte del círculo cercano y el entorno familiar de la víctima.	1) Reducir la cronicidad del daño psicológico y social de las víctimas de delitos violentos directas e indirectas.
	Necesidades familiares	Necesidad de recibir apoyo con problemas relacionados con la familia, como el cuidado de los hijos, adultos mayores u otras personas y/o temas legales.	1) Reducir la cronicidad del daño psicológico y social de las víctimas de delitos violentos directas e indirectas.
	Necesidades económicas	Necesidad de recibir apoyo económico o financiero a causa del delito.	1) Reducir la cronicidad del daño psicológico y social de las víctimas de delitos violentos directas e indirectas.
	Necesidades laborales	Necesidad de recibir apoyo con asuntos laborales a causa del delito, como encontrar trabajo, apoyo con trámites laborales y apoyo con la situación de inhabilitación física para trabajar.	1) Reducir la cronicidad del daño psicológico y social de las víctimas de delitos violentos directas e indirectas.
	Necesidades de salud	Necesidad de recibir apoyo con temas de salud a causa del delito, como recibir atención médica inmediata y atención farmacológica.	1) Reducir la cronicidad del daño psicológico y social de las víctimas de delitos violentos directas e indirectas.
	Necesidades de seguridad y protección	Necesidad de sobrevivencia, fuertemente interrelacionada con el ámbito judicial, que refiere a medidas para obtener seguridad y protección.	1) Reducir la cronicidad del daño psicológico y social de las víctimas de delitos violentos directas e indirectas.

3.3 Necesidades jurídicas

En relación con las necesidades jurídicas, el Programa de Apoyo a Víctimas establece como parte de sus objetivos específicos: 1) aumentar el conocimiento de la víctima sobre el proceso penal y de orientación especializada disponible para ésta; 2) aumentar el acceso a atención o diligencias especializadas en el ámbito jurídico para las víctimas de delitos violentos; 3) aumentar la participación de las víctimas de delitos violentos en el proceso penal; y 4) reducir la victimización secundaria a las víctimas de delitos violentos por parte de las instituciones pertenecientes del sistema de justicia criminal (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2020, p.17). En relación con el ámbito judicial, el Programa apunta a las necesidades de información, participación y reducción de la victimización secundaria de las víctimas por parte del sistema de justicia penal. Cabe indicar que el Programa establece que la victimización secundaria corresponde a un efecto producido por el trato y la legitimidad que las instituciones encargadas de investigar y juzgar el delito atribuyen a las víctimas (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2020, p.12).

Respecto de las necesidades en el ámbito jurídico, la literatura señala que las necesidades de justicia de las víctimas de delito pueden abordarse desde un marco de distinción entre necesidades relacionadas con los procedimientos penales (*procedimental needs*) y las necesidades relacionadas con los resultados del procedimiento judicial (*outcome needs*) (Pemberton, 2009). Este enfoque destaca que los procesos judiciales experimentados por la víctima son tan importantes como los resultados que de ellos derivan (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, 2016).

En relación con las necesidades procedimentales, Pemberton (2009) incluye: 1) necesidades de trato respetuoso y reconocimiento, 2) necesidad de información y 3) necesidad de participación. En contraste, las necesidades de resultado se asocian a los resultados finales del procedimiento judicial y son heterogéneas, pues consideran aspectos jurídicos, psicológicos y emocionales. Dentro de ellas se incluyen las necesidades de: 1) reconocimiento (*aknowledgment*), 2) compensación (económica), 3) protección contra la revictimización, 4) seguridad y protección y 5) justicia retributiva.

De este modo, al excluir las necesidades que dependen del sistema de justicia (justicia retributiva y compensación económica) y agrupar las necesidades de trato respetuoso con la necesidad de reconocimiento, la operacionalización de la dimensión de necesidades jurídicas integra las siguientes subdimensiones: 1) información, 2) participación y 3) reconocimiento y validación. La subdimensión de información y orientación se relaciona con el objetivo N°1 del Programa de Apoyo a Víctimas, la subdimensión de participación en el proceso judicial responde a los objetivos N°2 y N°3 del Programa y las subdimensiones de reconocimiento y participación se vinculan con el objetivo de prevenir la revictimización, como se expone en la **Tabla 2: Subdimensiones de necesidad jurídica según objetivo del Programa**.

Tabla 2: Subdimensiones de necesidad jurídica según objetivo del Programa

Objetivo del Programa	Subdimensión de necesidad jurídica
1) Aumentar el conocimiento de la víctima sobre el proceso penal y de orientación especializada disponible para ésta	Información
2) Aumentar el acceso a atención o diligencias especializadas en el ámbito jurídico para las víctimas de delitos violentos	Participación en proceso judicial
3) Aumentar la participación de las víctimas de delitos violentos en el proceso penal	Participación en proceso judicial
4) Reducir la victimización secundaria a las víctimas de delitos violentos por parte de las instituciones pertenecientes del sistema de justicia criminal	Participación en proceso judicial Reconocimiento y validación

3.3.1 Necesidad de información

La necesidad de información y participación de las víctimas en los procesos jurídicos y el sistema judicial constituye una de las necesidades más reportadas en los estudios sobre necesidades de las víctimas (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV), 2016; Daly, 2017; Edwards, 2004; Illinois Criminal Justice Information Authority, 2017; Illuminati et al., 2019; OECD/Open Society Foundations, 2019; ten Boom & Kuijpers, 2012;

Warnken, 2012; Zehr, 2003). Según Wemmers & Cousineau (2005), la necesidad de información se presenta en el 80% de las víctimas, independiente del tipo de delito experimentado.

Daly indica que esta necesidad refiere a estar informado sobre las opciones y el desarrollo del procedimiento judicial, incluyendo los distintos tipos de mecanismos de justicia disponibles (2017). Se agrega la necesidad de información sobre los posibles resultados del procedimiento judicial y las expectativas que le adjudican las víctimas (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, 2016; Shapland, 1984). Esto concuerda con los resultados de las entrevistas a profesionales y usuarios del Programa, en las que el seguimiento de las causas judiciales y las expectativas que las víctimas atribuyen al proceso son aspectos centrales. Además, ten Boom & Kuijpers (2012) identifican la necesidad de conocer el rol que tendrán las víctimas dentro del proceso judicial.

Pero la necesidad de información no se restringe al procedimiento judicial, sino que también se relaciona con la necesidad de las víctimas de atribuir significado a la experiencia de victimización (Zehr, 2003). Del mismo modo, la información cobra relevancia solamente si las víctimas la comprenden y se les entrega información en un lenguaje claro y sencillo (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV), 2016; ten Boom & Kuijpers, 2012).

Además, algunos autores señalan que la necesidad de información constituye una forma pasiva de participación (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, 2016; Daly, 2017). Edwards (2004) profundiza en esta conceptualización al argumentar que la recepción de información jurídica puede considerarse una forma de participación siempre y cuando produzca interacciones entre la víctima y el sistema de justicia durante el proceso penal.

3.3.2 Necesidad de participación en proceso judicial

La participación de la víctima en el proceso judicial articula dos objetivos específicos del Programa de Apoyo a Víctimas, a saber, aumentar la participación de las víctimas en el proceso penal y aumentar el acceso a atención o diligencias especializadas (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2020). Al respecto, el modelo de intervención del Programa de Apoyo a Víctimas fomenta la participación de las víctimas en los procesos judiciales mediante la representación y patrocinio jurídico de un abogado (Programa Apoyo a Víctimas, 2016, 2020).

Daly (2017) define la participación como un proceso activo para incidir en los procesos de reparación, estar informado de las negociaciones y tener voz en los procesos de deliberación judicial. Al respecto, existen diversas formas de participación en los procesos judiciales, las cuales dependen del contexto jurídico en el que se enmarcan (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV), 2016; Daly, 2017).

Una forma de entender dicha participación podría denominarse pasiva, por cuanto considera a la víctima sólo en su rol de testigo. Es el caso de Edwards (2004), que destaca el modo de participación consistente en *proveer información*. Bajo esta modalidad, se considera a la víctima como un testigo en el proceso judicial, que aporta antecedentes relevantes para la investigación y la determinación de los resultados del juicio.

Sin embargo, una víctima no sólo relata hechos. Por la experiencia vivida también se incorpora la dimensión emocional, es decir, su participación consiste en la *expresión*. Similar a la forma anterior de participación, la necesidad de la víctima consiste en exponer sus emociones y punto de vista sobre la experiencia de victimización, en la medida que la victimización puede generar sentimientos de ira, miedo y dolor (Zehr, 2003). Ser escuchado por el sistema de justicia es relevante para la víctima, toda vez que permite recibir reconocimiento y validación (Daly, 2017). Bolitho (2015) refiere a esta necesidad como "descarga" (*venting*) y la asocia con un deseo de expresar sentimientos y emociones a los demás, para obtener comprensión y empatía.

Así, la evaluación de la participación de una víctima de delitos en el proceso judicial involucraría tanto un aporte objetivo al proceso que puede realizar la víctima con su relato de los hechos, como también la oportunidad de la persona de expresar los sentimientos que acompañaron su experiencia.

3.3.3 Necesidad de reconocimiento y validación

El Programa de Apoyo a Víctimas establece como uno de sus objetivos reducir la victimización secundaria ejecutada por las instituciones judiciales penales sobre las víctimas (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2020). Esta se produce cuando las instituciones judiciales consideran a la víctima como un sujeto pasivo, prestan poca o nula atención a sus necesidades e incluso pueden culparla por el delito sufrido (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2020).

En este ámbito de la relación con las instituciones judiciales y considerando el impacto que generó el delito en sus vidas, las víctimas esperan que las autoridades otorguen importancia a sus casos como parte del reconocimiento de su situación. En concordancia con algunos resultados encontrados en las entrevistas cualitativas a profesionales y usuarios del Programa, Herman (2005) señala que las expectativas de justicia de las víctimas chocan contra el sistema judicial, porque las causas generalmente se centran en el acusado y no en la víctima. Los casos se resuelven entre el Estado y la defensa, mientras ellos se relegan al rol periférico de testigos, útiles como instrumento para la fiscalía e indignos de consideración por derecho propio (Herman, 2005). Herman (2005) también declara que la necesidad de validación y reconocimiento se opone a los requerimientos de los procedimientos legales, que buscan establecer un cuestionamiento razonable y público a la credibilidad de las partes.

En base a esta situación, emerge una necesidad de validación de la condición de víctima. La validación es definida por Daly (2017) como la necesidad de la víctima de que confíen en su relato, reconozcan que el delito ocurrió y que la víctima fue dañada, por lo que no la culpan por lo ocurrido. Esta necesidad refleja el deseo de la víctima de que la comunidad reconozca la vulneración de sus derechos y conozca las emociones y sentimientos negativos que emanan de la victimización (Daly, 2017).

La necesidad de validación no debe confundirse con la necesidad de vindicación de la víctima, que refiere a que el imputado u ofensor reconozca el delito cometido y que las leyes condenen el delito como moral y legalmente incorrecto (Daly, 2017). Bolitho (2015) la define como una necesidad de rendición de cuentas (*accountability*), que

es personal antes que pública y generalmente se satisface tras la condena judicial. Sin embargo, Clark (2010) establece que, si bien es importante para las víctimas que el imputado admita que cometió un crimen y que le infringió daño, la necesidad de validación de las víctimas remite al reconocimiento de los pares, esto es, a los familiares, amigos y cercanos, por una parte, y al sistema de justicia penal como representante del vínculo que la víctima mantiene con la comunidad, por otra.

La necesidad de vindicación depende de los resultados de los procedimientos penales ejecutados por el sistema de justicia, por lo que el presente estudio opta por enfocarse en la necesidad de validación antes que la necesidad de vindicación. En contraste, la necesidad de validación se aborda durante el tránsito de la víctima por el proceso judicial y el vínculo que establece con las instituciones jurídicas y policiales (Herman, 2005).

Otro aspecto relevante asociado a la necesidad de validación y reconocimiento corresponde a que la victimización genera una nueva identidad en la persona que la experimenta: la identidad como víctima (Zehr, 2003). En este sentido, los motivos que llevan a las víctimas ante la justicia son personales y se relacionan con una necesidad de reconciliación consigo mismos, para liberarse de la carga opresiva de la rabia e indignación que los abruma (Herman, 2005).

Nuevamente en concordancia con los hallazgos de las entrevistas cualitativas, los estudios desarrollados sobre la necesidad de validación provienen principalmente de investigaciones en el ámbito de la violencia sexual (Clark, 2010; Herman, 2005). Clark (2010) afirma que esto se debe a las circunstancias en las que generalmente ocurre el delito: de manera privada, las víctimas generalmente son los únicos testigos, transcurren periodos extensos entre el evento y su denuncia, en pocas ocasiones hay evidencias físicas y los casos suelen centrarse en cuestiones de credibilidad.

En síntesis, la validación de la víctima se operacionaliza en dos subdimensiones 1) la necesidad de apoyo social por parte del círculo cercano, que se abordará en la dimensión de necesidades sociales, y 2) la necesidad de un trato respetuoso y cordial por parte de las instituciones judiciales, que se configura como una necesidad fundamental para las víctimas (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, 2016). Según la operacionalización desarrollada por la encuesta de necesidades legales de la OECD (2019), el trato respetuoso se traduce en la imparcialidad de la conducción del proceso judicial, el espacio entregado a la víctima para que exponga su situación, el trato respetuoso, y la explicación y aclaración de las decisiones.

Finalmente, la dimensión de necesidades jurídicas abordada en el instrumento de medición del estudio está compuesta por tres subdimensiones: 1) la necesidad de información y orientación jurídica, que involucra los derechos de la víctima, su rol en el proceso judicial, el funcionamiento del sistema de justicia, el seguimiento de la causa y los resultados finales del proceso; 2) la necesidad de participación en el proceso judicial, que refiere a la necesidad de representación y patrocinio, el protagonismo y la expresión del punto de vista de la víctima en el proceso judicial y 3) la necesidad de validación de la víctima, que se diferencia claramente de la necesidad de vindicación y refiere a la percepción del trato recibido por parte del sistema de justicia.

3.4 Necesidades psicológicas

El Programa de Apoyo a Víctimas establece como parte de sus objetivos específicos: 1) aumentar acceso a contención oportuna y/o atención psicológica/psiquiátrica de las víctimas de delitos violentos; y 2) reducir la cronicidad del daño psicológico y social de las víctimas de delitos violentos directas e indirectas (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2020, p.17).

Al respecto, se realizó una revisión de distintos instrumentos que evalúan las consecuencias psicológicas de la victimización, particularmente aquellas en las que se centra el Modelo de intervención del Programa de Apoyo a Víctimas (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2020): trastorno de estrés postraumático (TEPT), síntomas de ansiedad, angustia y depresión. También se revisaron las necesidades de apoyo emocional y psicológico que derivan de los síntomas de trastorno de estrés postraumático. La **Tabla 3: Subdimensiones de necesidades psicológicas según objetivos del Programa** expone la asociación entre los objetivos del Programa y las subdimensiones.

Tabla 3: Subdimensiones de necesidades psicológicas según objetivos del Programa

Objetivo del Programa	Subdimensión de necesidad psicológica
1) Aumentar acceso a contención oportuna y/o atención psicológica/psiquiátrica de las víctimas de delitos violentos	Necesidad de apoyo emocional y psicológico
2) Reducir la cronicidad del daño psicológico y social de las víctimas de delitos violentos directas e indirectas	Necesidad de superación de efectos postraumáticos

3.4.1 Necesidad de apoyo emocional y psicológico

Las víctimas de delitos pueden experimentar situaciones de aislamiento y soledad. La victimización genera una triple marginalización de la víctima: por parte del ofensor, por familiares y personas cercanas y por el sistema de justicia penal (Schiff, 2006). Dicho de otro modo, la experiencia de victimización genera una fractura en el vínculo que el individuo mantiene con la comunidad al remover su capacidad de empoderamiento y vulnerar sus derechos humanos básicos (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV), 2016; Herman, 2005). Esa experiencia de separación puede generar efectos psicológicos negativos (McCart Smith & Sawyer, 2010).

A partir de esta situación, emerge la necesidad de apoyo emocional y psicológico. Según ten Boom & Kuijpers (2012), la necesidad de apoyo emocional y tener alguien con quien hablar constituyen dos de las de las necesidades más frecuentemente reportadas por las víctimas. Brickman (2002) desarrolla un estudio nacional de las necesidades de las víctimas de delitos en Estados Unidos, y encuentra que la necesidad de ser escuchado por alguien también corresponde a una de las más señaladas por las víctimas. Del mismo modo, los resultados de la *British Crime Survey* de 1998 revelan que la necesidad de hablar con alguien es la segunda necesidad más relevante para las víctimas, después de obtener información de la policía (Maguire & Kynch, 2000). En contraste, una encuesta más reciente desarrollada por la *Illinois Criminal Justice Information Authority* también mide la necesidad de apoyo psicológico, pero plantea las categorías de respuesta en términos de servicios. De esta forma, refiere a

necesidad de asesoramiento psicológico y grupos de apoyo (*Counseling/support groups*) (Illinois Criminal Justice Information Authority, 2017).

Cabe señalar que la conceptualización de la necesidad de apoyo psicológico que se utiliza en este estudio refiere a la atención de profesionales o servicios especializados de atención a víctimas y excluye el apoyo emocional prestado por familiares, amigos o cercanos a la víctima.

3.4.2 Necesidad de superación de síntomas postraumáticos

El modelo de intervención del Programa de Apoyo a Víctimas refiere al objetivo de superar los efectos psicológicos negativos de la victimización. El modelo opta por el término superación en vez del concepto reparación, pues este último deja fuera los recursos de la persona y atribuye mayor relevancia a las habilidades del interventor para "reparar" el daño del otro (Programa Apoyo a Víctimas, 2016).

Entre los efectos psicológicos negativos de la victimización, el modelo de intervención del Programa de Apoyo a Víctimas aborda principalmente los síntomas postraumáticos (Programa Apoyo a Víctimas, 2016).

Expresado en términos simples, los eventos traumáticos constituyen experiencias violentas o cercanas a la muerte que producen una amenaza a la vida o la integridad física y psíquica de la persona (Herman, 1992). Las experiencias se vuelven traumáticas en la medida que sobrepasan las capacidades de las personas para lidiar con el evento, lo que deviene en una sensación de impotencia, terror, sentimiento de pérdida del control y desorganización de la vida (Yoder & Zehr, 2005).

El DSM-5 define que los síntomas postraumáticos son generados por la "*(…) exposición a la muerte, lesión grave o violencia sexual, ya sea real o amenaza*", como una experiencia o presencia directa del suceso traumático, o como conocimiento de que el suceso traumático ha ocurrido a un familiar próximo o amigo íntimo (American Psychiatric Association, 2014). El diagnóstico a partir de los síntomas consiste en la identificación de: 1) la presencia de uno o más síntomas de intrusión y/o reexperimentación asociados al suceso traumático, tales como recuerdos o sueños angustiosos recurrentes, involuntarios e intrusivos y reacciones disociativas; 2) conductas de evitación de estímulos asociados al suceso traumático; 3) alteraciones negativas cognitivas y del estado de ánimo asociadas al suceso traumático; y 4) alteración importante de la alerta y reactividad asociada al suceso traumático. Estos síntomas deben persistir por más de un mes y, en algunos casos, pueden aparecer síntomas disociativos de despersonalización (desapego y observación externa) y desrealización (experiencia de irrealidad del entorno) (American Psychiatric Association - APA, 2014).

En el caso particular de las víctimas de delitos, el evento delictual constituye el factor estresor que desencadena los síntomas de estrés postraumático (Kilpatrick, Saunders, Veronen, Best, & Von, 1987; Burgess & Holmstrom, 1974; Koss, 1993; Briere & Elliot, 2003; Herman, 1981, citados en Harvey, 2007).

Una compleja interpenetración de factores incide en la naturaleza, duración e intensidad de los síntomas, entre las que se incluyen las características de la persona, tales como su edad, raza, clase y género, el contexto social, cultural y político, el acceso a redes formales e informales de apoyo, las características del crimen y la experiencia de victimización (Harvey, 2007). Delitos graves, que amenazan la vida de la víctima y la exponen a riesgos de revictimización, de naturaleza sexual o reiterados en el tiempo pueden influir en una mayor prevalencia de síntomas ansiedad y estrés postraumático (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, 2016; Harvey, 2007).

Se revisaron diversos instrumentos de medición de los efectos postraumáticos del delito sobre las víctimas. Entre ellos, la Escala de Trauma de Davidson (DTS) y la Escala de Impacto de Evento-Revisada. La Escala de Trauma de Davidson (Davidson et al., 1997) es una escala autoadministrada de 17 ítems que evalúa la frecuencia y la gravedad de los síntomas de TEPT durante la última semana. Este instrumento ha sido traducido al castellano en España (Bobes et al., 2000), demostrando índices psicométricos adecuados (confiabilidad test-retest, consistencia interna y discriminación entre las puntuaciones obtenidas por una muestra clínica en comparación a un grupo control).

Por su parte, la Escala de Impacto de Evento Revisada (IES-R; Weiss, 2007) es un instrumento de 22 ítems que mide el grado de sufrimiento provocado por un evento vital cualquiera, lo que es conceptualizado como estrés subjetivo. Cuenta con tres subescalas: intrusión de pensamientos, evitación e hiperactivación. Tanto la escala original como su traducción al español muestran propiedades psicométricas elevadas.

Para evaluar otras consecuencias psicológicas, como sintomatología depresiva y ansiosa también presentes en personas víctimas de delito, se revisó el Inventario de Depresión de Beck (BDI-II, Beck et al., 1961; versión española de Sanz, Perdigón y Vásquez, 2003) y el Inventario de Ansiedad Estado-Rasgo (STAI) (Spielberger, 1983).

Tras esta revisión, se determinó que la Escala de gravedad de síntomas Revisada del trastorno de estrés postraumático (EGS-R) es una de las más útiles para profundizar en la evaluación de este aspecto. Este instrumento es una entrevista estructurada basada en los criterios diagnósticos del DSM-5, y sirve para evaluar la gravedad de los síntomas de este cuadro clínico. La escala se creó en España por Echeburúa et al. (2016), y supone una versión modificada y actualizada de la EGS (Echeburúa et al., 1997), que mostraba buenas propiedades psicométricas.

La EGS-R es una escala hetero aplicada que está estructurada en un formato tipo Likert de rango 0 a 3 según la frecuencia e intensidad de los síntomas. Está compuesta por 21 ítems en correspondencia con los criterios diagnósticos de Trastorno de Estrés Postraumático del DSM, los cuales aluden a síntomas de reexperimentación, evitación conductual/cognitiva, alteraciones cognitivas y del estado de ánimo negativo y síntomas de aumento de la activación y reactividad psicofisiológica. Además de los síntomas nucleares del TEPT, la escala contiene ítems destinados a evaluar de forma complementaria la presencia de síntomas disociativos y otros seis ítems para valorar el grado de afectación o disfuncionalidad relacionado con el suceso traumático.

En cuanto a sus propiedades psicométricas, el instrumento global mostró una alta consistencia interna (α = 0,91), así como una buena validez discriminante (g = 1,27) y convergente (rbp = 0,78 con el diagnóstico). De igual modo, se encontraron relaciones estadísticamente significativas y de magnitud elevada entre la puntuación total de la EGS-R y la sintomatología depresiva (BDI-II) y ansiosa (STAI-E).

La Escala de gravedad de síntomas Revisada del trastorno de estrés postraumático (EGS-R) es el instrumento de medición más completo de todos los analizados, pues: 1) constituye un instrumento más parsimonioso, esto es, que logra medir los síntomas establecidos por el DSM-5 a partir de una menor cantidad de ítems en comparación con el resto de los instrumentos, 2) presenta validez convergente con las escalas de sintomatología depresiva (BDI-II) y ansiosa (STAI) revisadas por los autores, 3) fue elaborada y validada originalmente en idioma español, 4) cuenta con propiedades psicométricas adecuadas, 5) es de fácil aplicación y 6) se validó en población víctima de delitos violentos, particularmente, víctimas de agresiones sexuales o de violencia intrafamiliar (Echeburúa et al., 2016).

En síntesis, la dimensión de necesidades psicológicas está conformada por dos subdimensiones: 1) la necesidad de apoyo emocional y psicológico, que constituye una de las necesidades más frecuentemente reportadas en las encuestas de victimización y se relaciona con recibir apoyo emocional, conversar con alguien sobre los sentimientos y emociones causados por la experiencia vivida y ser escuchado y 2) la identificación de los síntomas postraumáticos, para lo que se utiliza la Escala de gravedad de síntomas Revisada del trastorno de estrés postraumático (EGS-R), que mide la frecuencia y gravedad de los síntomas postraumáticos establecidos por el DSM-5.

3.5 Necesidades sociales

El Programa de Apoyo a Víctimas establece como parte de sus objetivos específicos reducir la cronicidad del daño psicológico y social de las víctimas de delitos violentos directas e indirectas (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2020, p.17).

El modelo de intervención del Programa de Apoyo a Víctimas establece que la experiencia de victimización no sólo se produce en un plano individual, sino también social (Programa Apoyo a Víctimas, 2016). El delito provoca efectos interpersonales negativos para las víctimas que lo sufren. La experiencia de victimización genera un daño simbólico para la víctima en términos de agencia y comunión. Fractura el vínculo que la víctima mantenía con la comunidad al vulnerar sus derechos y transgredir su estatus y capacidad de empoderamiento (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, 2016).

Pero el impacto social del delito no se limita al círculo social directo de la víctima. Las consecuencias negativas también implican a su entorno laboral y redes sociales (Joseph & Jergenson, 2020) y, por lo tanto, pueden abarcar distintos planos de su vida social, sea en el ámbito económico, laboral y/o de salud (ten Boom & Kuijpers, 2012). En este sentido, el modelo de intervención del Programa establece que las necesidades sociales de las

víctimas refieren a la superación de los efectos sociales negativos del delito mediante la articulación con la red intersectorial de prestaciones públicas, para favorecer la integración social (Programa Apoyo a Víctimas, 2016).

Siguiendo la definición que establece el modelo de intervención del Programa (Programa Apoyo a Víctimas, 2016), la dimensión de necesidades sociales se divide en las subdimensiones de 1) necesidades familiares, 2) necesidades económicas, 3) necesidades laborales, 4) necesidades de salud y 5) necesidades de seguridad y protección. Todas estas subdimensiones refieren al objetivo específico del Programa que consiste en reducir la cronicidad del daño psicológico y social de las víctimas de delitos violentos directas e indirectas, como muestra la **Tabla 4: Subdimensiones de necesidades sociales según objetivos del Programa**.

Tabla 4: Subdimensiones de necesidades sociales según objetivos del Programa

Objetivo del Programa	Subdimensión de necesidad social
1) Reducir la cronicidad del daño psicológico y social de las víctimas de delitos violentos directas e indirectas.	Necesidad de apoyo social informal
	Necesidad de apoyo con temas familiares
	Necesidad de apoyo con temas económicos
	Necesidad de apoyo con temas laborales
	Necesidad de salud
	Necesidad de seguridad y protección

3.5.1 Necesidad de apoyo social informal

La reacción del entorno familiar y cercano influye directamente en la situación que debe afrontar la víctima. Por una parte, una reacción positiva y de apoyo social puede articularse como un factor protector para la persona, mientras que una reacción negativa puede provocar una situación de victimización secundaria (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, 2016; Yap & Devilly, 2004).

Ya se ha mencionado previamente que la situación de victimización genera una experiencia de marginalización de la víctima, lo que deviene en una necesidad de validación por parte del sistema de justicia penal, pero también por parte del círculo cercano y el entorno familiar de la víctima. Un estudio desarrollado por McCart et al. (2010) indica que la mayoría de las víctimas inicialmente busca ayuda, apoyo y reconocimiento entre sus redes primarias en desmedro de las redes formales, como los Programas y servicios de apoyo a víctimas.

Se han desarrollado diversos instrumentos para medir el apoyo social. Por una parte, se encuentran los instrumentos que miden el apoyo social recibido y, por otra, los que refieren al apoyo social percibido. Los primeros contienen preguntas o ítems que evalúan acciones concretas de apoyo, mientras que los segundos refieren a la percepción que tienen las personas sobre el apoyo social entregado por su entorno. La ventaja de los últimos sobre los primeros radica en que son adaptables a distintos contextos y poblaciones, mientras que los primeros incluyen preguntas específicas y referidas a circunstancias particulares (Zimet et al., 1988).

Entre los instrumentos más destacados, se encuentran el *Inventory of Socially Supportive Behaviors (ISSB)*, que examina el apoyo social que recibieron mujeres adolescentes embarazadas (Barrera, 1981). Constituye un

instrumento exhaustivo de 40 ítems que refieren a apoyo económico, aprendizaje, apoyo emocional y reforzamiento. Por otra parte, se encuentra el Social Support Appraisals (Vaux et al., 1986), que es un instrumento de 23 ítems que mide el grado de percepción del individuo respecto de la autoestima, afecto e involucración con amigos familiares y el entorno cercano. Por último, se encuentra *The Multidimensional Scale of Perceived Social Support* (Zimet et al., 1988), que mide la percepción subjetiva del apoyo social por parte de familiares, amigos y cercanos a partir de una versión reducida de 12 ítems. Cabe señalar que este último instrumento fue probado y validado en población adolescente víctima de delitos sexuales (Guerra & Castillo, 2016). Por esta razón, se opta por utilizar una versión simplificada de este instrumento en la encuesta.

3.5.2 Necesidad de apoyo con temas familiares

El anuario estadístico del Programa de Apoyo a Víctimas reporta que el 48% (5.065) de los delitos ingresados al Servicio de Segunda Respuesta del Programa corresponden a delitos sexuales (Programa Apoyo a Víctimas, 2021). A partir de las entrevistas cualitativas a profesionales y usuarios/as, se identificó que la mayoría de estas agresiones, junto con otros delitos que forman parte del catálogo priorizado del Programa, como lesiones graves gravísimas, femicidios u homicidios frustrados o consumados, se producen en contextos de violencia intrafamiliar. Adicionalmente, el anuario estadístico establece que la mayoría de las víctimas de delitos sexuales atendidos por el Programa corresponden a mujeres (7.230, 29%).

En rigor, el catálogo priorizado del PAV excluye los delitos que se producen en contexto de violencia intrafamiliar, pues existe una oferta pública especializa en estos casos, como el SernamEG y la red SENAME (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2020). No obstante, este tipo de delitos pueden ingresar por derivación del Ministerio Público, tribunales de familia o por demanda espontánea.

Bajo este contexto, se revisaron instrumentos cuantitativos que abordan las necesidades de apoyo familiar de las víctimas de delitos violentos. Como ya se mencionó anteriormente, estos instrumentos tienden a confundir las necesidades de las víctimas con los problemas generados por el delito. De esta forma, la encuesta de evaluación de las necesidades de las víctimas de New Hampshire (Illuminati et al., 2019) incluye tres ítems asociados a problemas familiares: violencia de pareja (*partner/dating violence*), divorcio o separación (*divorce*) y tensiones entre los miembros de la familia (Discord and emotional strain among family members).

Por otra parte, el cuidado de las y los hijos/as constituye un elemento reiterado en la encuesta de necesidades del Programa de Violencia contra las mujeres (*Violence Against Women Needs Assessment Program*, Warnken, 2012), la encuesta de evaluación de las necesidades de víctimas de delito de Alaska (Needs Assessment of Crime Victims' Civil Legal Needs ,Rivera & Lepage, 2014) y la encuesta de evaluación de necesidades de las víctimas de la *Illinois Criminal Justice Information Authority* (Illinois Criminal Justice Information Authority, 2017).

Otro hallazgo de las entrevistas cualitativas en relación con las necesidades familiares corresponde a que las usuarias víctimas de violencia intrafamiliar pueden experimentar procesos de empoderamiento frente a determinadas conductas abusivas por parte de sus parejas, lo que suscita conflictos y rupturas familiares. A partir

de esta situación, emergen requerimientos de divorcio y temas de derecho de familia. En este sentido, la encuesta de Rivera y Lepage (2014) incluye los siguientes ítems referidos a temas de derecho de familia: 1) obtener manutención infantil (*Getting child support*), 2) obtener la custodia o derecho a visita de los niños (*Getting custody or visitation of children*), 3) conseguir el divorcio, disolución o separación legal (*Getting a divorce, dissolution or legal separation*), 4) obtener manutención conyugal (*Getting spousal support*), 5) otro problema de derecho de familia (*Other family law legal issue*).

En síntesis, en el ámbito familiar, el cuidado de los hijos se consolida como la principal necesidad de las víctimas de delitos violentos medido por las encuestas internacionales.

3.5.3 Necesidades económicas

La experiencia de victimización puede generar consecuencias materiales y financieras para las víctimas. Estas consecuencias pueden ser directas o indirectas (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, 2015).

Después del hecho de victimización, algunas víctimas tienen la necesidad de compensación económica. Zehr (2005, p.26) identifica esta necesidad como una de las más obvias necesidades de una víctima de delito. La pérdida financiera o de bienes materiales puede causar grandes dificultades económicas a las víctimas, más aún, el valor simbólico de bienes perdido puede que nunca sea olvidado. La restitución de los bienes puede ser de gran ayuda en la recuperación de las víctimas, aunque la restitución completa, ya sea del daño psicológico o material, sea altamente complicada o incluso imposible (Zehr, 2005, p. 26). Darley & Pittman, (2003) concuerdan en que es muy difícil traducir el daño severo en un equivalente monetario específico, por ello, Zehr (2005, p.192) señala que debiera ser considerado el sentido simbólico de la restitución.

El grado en que las víctimas expresan su necesidad de compensación depende no sólo del nivel de daño, sino que también está sujeta a los costos de las compañías de seguros y la percepción de que el daño pueda ser reparado (Pemberton, 2009). En Australia, por ejemplo, la compensación o asistencia financiera es posible tanto para pérdidas económicas como no económicas e incluye dos componentes: el reembolso de los gastos en que la víctima haya incurrido como producto de las consecuencias del delito (costos de atención de salud) y una suma tope que reconoce la seriedad del delito (Holder & Daly, 2018). No se trataría solo de recibir dinero, sino que también estaría relacionado con el reconocimiento y la rendición de cuentas en el marco del delito sufrido. Recibir compensación financiera puede ser experimentada como una forma de reconocimiento de la victimización, contribuyendo a la necesidad de validación ya descrita.

En el caso de compensaciones de parte del victimario, Darley & Pittman (2003) señalan que el estado mental de éste es muy relevante para la necesidad de compensación de parte de las víctimas. En casos en que el daño no fue intencional, la víctima tiende a buscar compensación. En cambio, en el delito intencional tienden a buscar retribución, donde el castigo del ofensor es necesario. No obstante, también se ha encontrado que en los casos intencionales emerge la necesidad de una disculpa por parte del infractor (Leunissen et al., 2012).

Los resultados de las entrevistas cualitativas a usuarios y profesionales del Programa de Apoyo a Víctimas también revelan que las necesidades económicas y financieras pueden ser originadas por el delito, en contextos en los que el principal proveedor del hogar es víctima de un homicidio o una lesión grave gravísima que lo inhabilita físicamente. También se mencionan situaciones de víctimas de robos violentos donde la especie sustraída constituye el principal insumo de trabajo (por ejemplo, el robo de un vehículo a un taxista o transportista).

Por otra parte, las consecuencias financieras y materiales pueden emerger en el largo plazo, tras un tiempo de incurrir en gastos médicos causados por el delito vivido, costos para prevenir riesgos de revictimización (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, 2015).

Cabe indicar que las encuestas de victimización que incluyen preguntas sobre necesidades económicas las plantean en términos de impacto y daños económicos específicos. Por ejemplo, la encuesta de víctimas de New Hampshire desagrega los problemas económicos por tipo de deuda causada por el delito: deudas o cobros, pago de servicios públicos (luz, agua, etc.), pago de impuestos, cuentas recurrentes (hipoteca, automóvil, etc.), declararse en bancarrota, gastos de manutención (Illuminati et al., 2019). En contraste, la encuesta de victimización de Alaska refiere a tipos de problemas económicos generados por el delito, tales como: tener cuentas impagas causadas por el delito, deber dinero, tener que declararse en bancarrota, no recibir la compensación ordenada por la corte y sufrir estafas o fraudes bancarios o financieros (Rivera & Lepage, 2014).

En este sentido y dado que el Programa no entrega compensaciones económicas, las preguntas utilizadas para medir esta dimensión se plantearán en términos amplios, como apoyo económico.

3.5.4 Necesidades laborales

Las necesidades laborales también aparecieron como un tema recurrente en las entrevistas cualitativas de profesionales y usuarios. Los entrevistados señalaron que están conectadas con los asuntos económicos y financieros, y se producen en distintos contextos.

En determinadas situaciones, la experiencia de victimización puede devenir en una reducción del sueldo o salario, o en la pérdida del trabajo, lo que puede asociarse a una necesidad de obtener ayudas adicionales, en relación con el pago de una licencia médica o el seguro de cesantía (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, 2015; Rivera & Lepage, 2014). Algunas encuestas, como la BJS National Crime Victimization Survey, consultan directamente por el tiempo de trabajo y dinero perdido por las lesiones causadas por el delito (Bureau of Justices Statistics, 2019), mientras que la encuesta de New Hampshire refiere a problemas relacionados con el sueldo, despidos injustificados y problemas de concentración o rendimiento en el trabajo (Illuminati et al., 2019).

En el caso de víctimas de delitos de violencia intrafamiliar o que mantienen una relación de dependencia económica con el victimario, emerge una necesidad de conseguir empleo, así como de habilitarse y capacitarse

laboralmente. Por ejemplo, Brickman (2002) encontró que una proporción relevante de víctimas de violencia doméstica reportó la necesidad de obtener habilidades laborales.

En síntesis, la dimensión laboral incluirá las necesidades de encontrar un trabajo, apoyo con trámites laborales y apoyo con la situación de inhabilitación física para trabajar.

3.5.5 Necesidad de salud

Una de las secuelas más evidentes de la victimización es el daño físico, expresado en términos de lesiones y heridas (Brickman, 2002). A partir de este tipo de daño, las necesidades de atención de salud también emergieron como un requerimiento relevante de las víctimas, según las entrevistas a profesionales y usuarios del Programa.

Solamente uno de los instrumentos revisados refiere a necesidades de atención de salud, y las expresa en términos de tipos de servicios de salud: servicio de salud mental o terapia, medidas profilácticas, atención por lesiones, diagnósticos o exámenes médicos y test de drogas (Illuminati et al., 2019).

Por otra parte, las entrevistas a profesionales y usuarios del Programa revelaron que las necesidades más relevantes en este ámbito son la necesidad de atención de salud inmediata y la atención farmacológica para víctimas cuyos síntomas psicológicos son severos. Para efectos de este estudio, se incluirán ambas necesidades.

3.5.6 Necesidad de protección y seguridad

La sensación de seguridad es una de las necesidades más importantes de una víctima de delito (Zehr, 2005, p. 191). Tanto la seguridad emocional como física son cruciales para la recuperación de las víctimas (Zehr, 2005). La necesidad de seguridad es una de las más mencionadas en el estudio ya citado de Ten Boom & Kuijpers (2012), refiriéndose tanto a la seguridad inmediata como a la prevención de la revictimización.

Este ámbito de las necesidades es frecuentemente reportado en los delitos en contexto de violencia intrafamiliar. Al respecto, Meyer (2014, p.3) al estudiar los niveles de seguridad que perciben las mujeres víctimas de violencia doméstica en Australia, incluye tanto la seguridad física de la víctima y los hijos, como la estabilidad residencial y financiera. Para el autor es importante hacer la distinción entre seguridad inmediatamente después del suceso de victimización y la necesidad de soporte continuo para sustentar el bienestar general.

De acuerdo con Brickman (2002, p.135) la necesidad de seguridad es tan importante que constituye la motivación principal de las víctimas para buscar ayuda. En su estudio, las mujeres víctimas expresaban temor por su propia seguridad y la de sus hijos, no sintiéndose adecuadamente protegidas por la policía.

Por su parte, Koss (2009) sugiere que la necesidad de seguridad se sitúa más en el ámbito de la sobrevivencia que en el ámbito judicial, pues antes de buscar justicia, se debe asegurar la sobrevivencia, es decir, que la víctima deba estar segura. En contraste, Daly (2017, p.8) señala que estas dos necesidades deben ser diferenciadas. Si bien la seguridad constituye una necesidad básica de sobrevivencia, también se relaciona con el ámbito jurídico,

pues muchas veces las medidas de seguridad de las víctimas de delito dependen de decisiones judiciales que valoren de algún modo la necesidad de seguridad. En definitiva, la necesidad de seguridad corresponde a una necesidad de sobrevivencia que está fuertemente interrelacionada con el ámbito judicial.

A mediano plazo la prevención de la revictimización debería ser también un objetivo a considerar en el ámbito jurídico, pues es uno de los riesgos más comunes para las víctimas de delitos violentos (Lamm, 2005). Las personas victimizadas corren mayor riesgo de revictimización que aquellas que no han sido victimizadas. Dicho de otro modo, la victimización constituye uno de los mayores predictores de la revictimización (Shaffer & Ruback, 2002). Además, el riego de revictimización es mayor dentro de la primera semana tras haber sido victimizado y tiende de disminuir a lo largo del tiempo, hasta que las víctimas vuelven a tener la misma probabilidad de ser revictimizadas que la población general (Lamm, 2005).

Existen principalmente dos tipos de explicaciones del riesgo de revictimización asociadas a factores de la víctima: factores intrínsecos de las víctimas y cambios en el comportamiento. Según la primera, ciertos sujetos poseen características que los hacen más vulnerables al delito. En este sentido, se ha observado que la edad se correlaciona con el riesgo de revictimización y se concentra principalmente en personas menores de 25 años. La revictimización según el género difiere considerablemente por tipo de delito. Los hombres víctimas tienen mayor riesgo de sufrir nuevos delitos de homicidios y lesiones, mientras que las mujeres pueden ser víctimas de delitos sexuales y violencia doméstica (Planty & Truman, 2013). Además, las mujeres tienen mayores probabilidades de ser revictimizadas por personas conocidas (Planty & Truman, 2013). Si se observa la victimización según la trayectoria de vida, las personas que son victimizadas en la infancia por maltrato tienen mayor probabilidad de ser victimizadas como adultas (Ruback et al. 2012; Hill et al., 2010). Las rutinas estables que siguen las personas, también se han relevado como factores relevantes a la hora de explicar la revictimización (Wittebrood & Nieubeerta, 2000). Por el contrario, la segunda explicación señala que son los cambios en la conducta de la víctima que se producen tras la victimización, lo que aumentaría el riesgo de revictimización. Acá se relevan factores como que los infractores son más conscientes de la vulnerabilidad de la víctima, que las víctimas producto del estrés postraumático se exponen a mayores de situaciones de riesgo y que por tomar represalias las víctimas aumentan su exposición al victimario (Ruback, Clark & Warner, 2014).

4 Marco metodológico

4.1 Fase cualitativa del estudio

4.1.1 Entrevistas individuales y grupales

Para la fase cualitativa del estudio, cuyo objetivo consiste en recolectar información sobre el funcionamiento de los componentes de Primera y Segunda Respuesta y sobre las necesidades de las víctimas de delito, se implementaron las técnicas de recolección de 1) entrevistas individuales semiestructuradas a jefaturas, coordinadores y usuarios del Programa, además de funcionarios de organismos colaboradores del Programa, como Carabineros de Chile y profesionales de la URAVIT y 2) grupos focales semiestructurados para profesionales de atención directa de los usuarios.

Estas técnicas se pueden describir como una conversación sobre un tema específico, en la cual el entrevistador se guía con una pauta, pero no es determinado por la misma y tiene libertad para adaptarse a las respuestas del entrevistado. La idea fundamental de una entrevista semi estructurada es que el entrevistador busca levantar información que el entrevistado posee, sin intervenir en su discurso, pero incorporando los puntos cruciales de acuerdo con el objetivo de la investigación. Este interés se asocia con la expectativa de que es más probable que los sujetos entrevistados expresen sus puntos de vista en una situación de entrevista diseñada de manera relativamente abierta que en una entrevista estandarizada o un cuestionario (Flick et al., 2004). En este sentido, su principal ventaja es la flexibilidad, ya que busca abordar los temas de forma dinámica de acuerdo con la recepción y retroalimentación de los entrevistados.

4.1.2 Diseño muestral de fase cualitativa

El diseño muestral consistió en un muestreo no probabilístico intencionado por cuotas de funcionarios del Programa y ubicación geográfica[2], para los profesionales que trabajan en el Programa. En el caso de los usuarios, a partir de la base de datos facilitada por la contraparte, se diseñó una muestra intencionada por cuotas de tipos de delito. La base de datos disponía de usuarios atendidos por el Servicio de Intervención Contingente que

2 Las zonas geográficas se clasifican de la siguiente forma 1) Norte: Región de Arica y Parinacota, Región de Tarapacá, Región de Antofagasta, Región de Atacama, Región de Coquimbo; 2) Centro: Región de Valparaíso, Región del Libertador General Bernardo O'Higgins, Región del Maule; 3) Metropolitana: Región Metropolitana; 4) Sur: Región de Ñuble, Región del Biobío, Región de la Araucanía, Región de Los Ríos, Región de Los Lagos, Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, Región de Magallanes y de la Antártica Chilena.

respondieron la Encuesta de Satisfacción Usuaria del Programa. Estos usuarios consintieron ser contactados para participar en las entrevistas individuales del estudio.

Como muestra la **Tabla 5: Diseño muestral de entrevistas individuales**, se consideró una muestra de 12 entrevistas individuales a jefaturas, coordinadores y usuarios del Programa. También se consideró entrevistar a dos funcionarios de Carabineros de Chile y dos Profesionales de la Unidad Regional de Atención de Víctimas y Testigos (URAVIT) del Ministerio Público, con el objetivo de obtener una perspectiva externa al Programa sobre las necesidades de las víctimas de delito.

Tabla 5: Diseño muestral de entrevistas individuales

Entrevista	Total
Jefa PAV	1
Coordinador UI	1
Coordinador SIC	1
Coordinador CAVD zona norte	1
Coordinador CAVD zona centro	1
Coordinador CAVD RM	1
Coordinador CAVD zona sur	1
Carabineros de Chile	2
Profesional URAVIT	2
Usuarios de Programa	5
Delitos sexuales	1
Lesiones graves	2
Robos violentos y/o con intimidación	2
Total	**16**

Por otra parte, como expone la **Tabla 6: Diseño muestral de grupos focales**, se consideró una muestra total de ocho grupos focales, que se dividió en dos partes. La primera parte de los grupos focales (4) consideró profesionales de la misma disciplina ubicados en distintos Centros de Apoyo a Víctimas de Delitos (CAVD) a lo largo del país (incluyendo todas las macrozonas). Es decir, se buscó realizar una selección de Profesionales del Servicio de Intervención Contingente (SIC), Profesionales Psicólogos(as), Profesionales Abogados(as) y Profesionales Trabajadores Sociales del Servicio de Segunda Respuesta (SSR).

La segunda parte (4) considera grupos de profesionales de distintas disciplinas (psicólogos, abogados y trabajadores sociales), pero que trabajaban en Centros de Atención de Víctimas de Delito (CAVD) de una misma zona geográfica (Norte, Centro, Región Metropolitana y Sur).

Para la selección de la muestra, se utilizó la base de datos de la planta del Programa de Apoyo a Víctimas facilitada por la contraparte del estudio. Una vez establecidas las cuotas de zona geográfica (Norte, Centro, Región Metropolitana y Sur), se procedió a seleccionar aleatoriamente la muestra, por lo que los grupos generalmente quedaron compuestos por 4 o 5 profesionales. A partir de la base de datos dispuesta por la contraparte, una vez establecidas las cuotas de profesión, se seleccionó aleatoriamente a los profesionales de la misma zona.

Tabla 6: Diseño muestral de grupos focales

N°	Grupo focal	Total
1	Servicio de Intervención Contingente	5
2	Psicólogos	4
3	Abogados	4
4	Trabajadores/as sociales	4
5	Norte interdisciplinario	5
6	Centro interdisciplinario	4
7	RM interdisciplinario	5
8	Sur interdisciplinario	5
	Total	**36**

4.1.3 Participantes de fase cualitativa

En relación con las entrevistas individuales, como muestra la **Tabla 7: Muestra participante en entrevistas individuales**, se logró entrevistar a todas las jefaturas y coordinadores/as del Programa. Se entrevistó a una funcionaria de Carabineros de Chile de la región de Ñuble, encargada de la Oficina de Violencia Intrafamiliar. También se entrevistó al Jefe de la URAVIT de la misma región, y a una profesional URAVIT de la jurisdicción occidente de la Región Metropolitana. Por último, se entrevistó a cinco usuarios del Programa.

Tabla 7: Muestra participante en entrevistas individuales

Entrevista	Participa	No participa	Total
Jefa PAV	1	0	1
Coordinador UI	1	0	1
Coordinador SIC	1	0	1
Coordinador CAVD zona norte	1	0	1
Coordinador CAVD zona centro	1	0	1
Coordinador CAVD RM	1	0	1
Coordinador CAVD zona sur	1	0	1
Carabineros de Chile	1	1	2
Profesional URAVIT	2	0	2
Usuarios de Programa	5	0	5
Delito sexual	1	0	1
Lesiones graves gravísimas	2	0	2
Robo con intimidación	2	0	2
Total	**15**	**1**	**16**

La **Tabla 8: Muestra participante en grupos focales** expone la participación en los grupos focales. En total, participaron 19 profesionales, lo que corresponde a un 52,8% de la muestra. No se lograron implementar el grupo focal de psicólogos y el grupo focal de profesionales de la zona sur del país, por razones de no respuesta o no contacto de los profesionales seleccionados en la muestra.

Tabla 8: Muestra participante en grupos focales

N°	Grupo focal	Participa		No participa		Total
		n	%	n	%	
1	Servicio de Intervención Contingente	4	80%	1	20%	5
2	Psicólogos	0	0%	4	100%	4
3	Abogados	2	50%	2	50%	4
4	Trabajadores/as sociales[3]	2	50%	2	50%	4
5	Norte interdisciplinario	3	60%	2	40%	5
6	Centro interdisciplinario	2	50%	2	50%	4
7	RM interdisciplinario	5	100%	0	0%	5
8	Sur interdisciplinario[4]	1	20%	4	80%	5
	Total	**19**	**52,8%**	**17**	**47,2%**	**36**

Para revisar las pautas de entrevistas individuales y grupos focales, véase Anexo N°1: Pautas de entrevista cualitativa.

4.1.4 Levantamiento de información de fase cualitativa

Las entrevistas y grupos focales para profesionales del Programa, Carabineros de Chile y la URAVIT se implementaron entre el 9 y el 18 de agosto de 2021. Se contactó vía correo electrónico a los profesionales invitados a participar en las entrevistas.

Se envió la invitación formal a participar al correo electrónico y, para los invitados que confirmaban su participación, se compartió la carta de consentimiento informado, que debían devolver firmada con firma digital o escaneada. En la carta de consentimiento informado se presentaba al equipo de investigación, los objetivos del estudio, los objetivos y las condiciones de aplicación de la entrevista, la duración, el carácter voluntario y confidencial de la actividad y los derechos de los participantes. Se diseñaron cartas de consentimiento para cada uno de los tipos particulares de entrevista. Para más información véase el Anexo 2: Cartas de consentimiento informado.

En el caso de los usuarios del Programa, las entrevistas se realizaron entre el 31 de agosto y el 2 de septiembre de 2021. Se contactó telefónicamente a los usuarios para invitarlos a participar. Con el objetivo de garantizar la auténtica voluntariedad de la participación, se estableció como protocolo llamar máximo dos veces a cada informante seleccionado. No se solicitó la firma de una carta de consentimiento informado. En cambio, durante la aplicación de la entrevista se les informó sobre los aspectos anteriormente señalados y se dejó un registro grabado del consentimiento a participar y registrar en formato de audio la entrevista.

3 Una de las trabajadoras sociales participó en grupo focal de profesionales CAVD zona norte.

4 Participó en grupo focal de profesionales de CAVD zona Centro.

Las entrevistas y grupos focales se implementaron mediante la plataforma de videollamada *Zoom*©. La entrevista más larga a profesionales del Programa, Carabineros de Chile y/o profesionales de la URAVIT duró 1 hora y 59 minutos, mientras que la más corta tuvo una duración de 51 minutos. En el caso de las entrevistas a usuarios, la más larga duró 49 minutos, mientras que la más corta duró 25 minutos.

4.2 Fase de pretest del instrumento

El proceso de diseño del instrumento cuantitativo de recolección de información consideró la implementación de técnicas de pretesteo para identificar dificultades para los entrevistadores y encuestados (Presser et al., 2004), y validar sus propiedades. Estas técnicas consistieron en: 1) un panel de expertos en victimología y metodología de encuestas, 2) entrevistas cognitivas a usuarios/as del Servicio de Segunda Respuesta del Programa de Apoyo a Víctimas y 3) pruebas de campo del instrumento. Se describe a continuación su diseño e implementación.

4.2.1 Panel de expertos

La primera fase de validación del instrumento consistió en la implementación de un panel de expertos. Este tuvo como objetivo examinar los cuestionarios diseñados para detectar posibles dificultades en la encuesta en términos de:

1. Cumplimiento de los objetivos del estudio mediante el diseño del instrumento.
2. Estructura de los cuestionarios.
3. Calidad de las preguntas y categorías de respuesta del cuestionario.

El panel estuvo conformado por tres profesionales del área victimológica y una experta del campo de diseño y análisis de encuestas sociales. Se realizó mediante la plataforma digital de videollamada Zoom© el 24 de octubre de 2021 y tuvo una duración aproximada de dos horas.

De este modo, la **Tabla 9: Expertos participantes en panel** muestra los participantes de la actividad y su formación profesional y académica:

Tabla 9: Expertos participantes en panel

Nombre	Formación
Paula Medina González	Doctoranda en Derecho y Sociología Jurídico Penal, Universidad de Buenos Aires. Magíster en Criminología, Universidad Central y en Métodos de Investigación Social, Universidad Diego Portales.
Carlos Guajardo García	Sociólogo de la Universidad Alberto Hurtado, Máster en Criminología y Sociología Jurídico Penal de la Universidad de Barcelona, España.
María Paz Rutte	Psicóloga, postítulo en criminología de la Pontificia Universidad Católica de Chile, diplomado en psicología jurídica (Universidad Diego Portales) y Máster en psicología clínica legal y forense de la universidad complutense de Madrid, España.

Cristina Marchant Araya	Socióloga y Magíster en Diseño y Análisis de Encuestas Sociales, Pontificia Universidad Católica de Chile.

4.2.2 Entrevistas cognitivas

La segunda técnica de la etapa de pretesteo corresponde a la aplicación de entrevistas cognitivas a usuarios del Programa. Las **entrevistas cognitivas** constituyen una técnica que tiene como objetivo identificar el proceso cognitivo mediante el cual el encuestado responde una pregunta de un instrumento de medición, como una encuesta (Willis, 2005). Consiste en la administración de preguntas que permiten recopilar información sobre las preguntas y categorías de respuesta de la encuesta (Beatty & Willis, 2007). La información es usada para revisar la calidad del diseño de las preguntas de un cuestionario y ayudar a determinar si está generando la información que el investigador pretende medir, así como identificar problemas manifiestos y latentes relacionados con el proceso cognitivo de respuesta, la formulación del fraseo y diseño de preguntas y categorías de respuesta, y la interpretación de significados que, en primera instancia, podrían parecer razonables (Willis, 2005).

Así, la implementación de entrevistas cognitivas busca mejorar la medición de las preguntas del instrumento, mediante la identificación y eliminación de problemas asociados al proceso cognitivo de respuesta. Tourangeau et al. (2000) señalan que el proceso cognitivo mediante el cual un encuestado entrega una respuesta a una pregunta de la encuesta consta de las siguientes etapas: 1) comprensión, 2) recuerdo, 3) estimación y juicio y 4) mapeo y edición.

De este modo, la información extraída de una entrevista cognitiva ayuda a detectar los siguientes problemas de los encuestados para responder una pregunta: 1) interpretación incorrecta del significado de la pregunta o de conceptos particulares, 2) olvido y problemas de memoria, 3) estrategias incorrectas para estimar, juzgar o calcular la respuesta, 4) problemas para formatear, editar o mapear la respuesta y 5) falla en seguir instrucciones (Groves et al., 2009). Adicionalmente, las entrevistas cognitivas también permiten observar dificultades del entrevistador con el fraseo de la pregunta o las instrucciones para su ejecución (Beatty & Willis, 2007).

Hay dos principales formas de hacer las preguntas: (1) sondeo verbal (*verbal probing*) y (2) dar la instrucción de pensar en voz alta (*think aloud*). En este estudio se utilizará la técnica de sondeo verbal, ya que permite realizar preguntas específicas sobre dificultades previamente identificadas por los entrevistadores (Beatty & Willis, 2007). Para revisar la pauta de entrevista cognitiva, véase Anexo N°8: Pauta de entrevista cognitiva.

4.2.3 Prueba de campo

La prueba de campo constituye una técnica de pretesteo de encuestas que implica la realización de un pilotaje que replica en menor escala las condiciones de aplicación del instrumento de medición (Presser et al., 2004). El objetivo tradicional de las pruebas de campo es probar, en una escala pequeña, todos los procedimientos de aplicación de la encuesta (Groves et al., 2009). También facilita, mediante evaluaciones experimentales, el

proceso de toma de decisiones respecto de la formulación de las preguntas y categorías de respuesta, entre otros aspectos relevantes (Presser et al., 2004). Permite abordar o controlar el error de medición, el cual proviene generalmente de tres componentes: el encuestado, el encuestador y el instrumento de medición (Tourangeau et al., 2000).

El error de medición relacionado con el encuestado refiere al proceso cognitivo de respuesta, donde interviene la comprensión de la pregunta, el recuerdo de la información, la integración o estimación de la información y el mapeo o edición de la respuesta. Entender el proceso cognitivo de respuesta facilita el diseño de instrumentos de medición, el cual debe estar orientado a minimizar estos errores (Tourangeau et al., 2000). Por otro lado, el diseño del instrumento también puede generar errores. Por ejemplo, el orden del instrumento puede incidir en las respuestas actitudinales (efecto de contexto), por lo que los instrumentos debiesen estructurarse desde preguntas generales a preguntas particulares (Tourangeau et al., 2000). De este modo, se reduce el condicionamiento de las preguntas posteriores. A su vez, el orden de las categorías de respuesta también puede afectar las respuestas entregadas por el encuestado, produciendo efectos de primacía o recencia (DeCastellarnau, 2018). Esto puede detectarse mediante la aplicación de diseños experimentales de pruebas de campo, donde se prueben formulaciones alternativas de preguntas y categorías de respuesta (Presser et al., 2004). Finalmente, el error de medición también puede provenir del encuestador. Características del encuestador, tales como el sexo, edad o raza, pueden influir en las respuestas entregadas por los encuestados. Este efecto es particularmente frecuente para preguntas sensibles o con deseabilidad social (Groves et al., 2009).

A diferencia de las entrevistas cognitivas, las pruebas de campo permiten cuantificar el impacto que tienen determinados problemas de la encuesta sobre estadísticos de interés, mediante la implementación del cuestionario bajo condiciones reales de trabajo de campo (Groves et al., 2009). Facilitan la identificación de dificultades de estándares de contenido (la pregunta captura lo que se pretende medir), cognitivos (los entrevistados entienden las preguntas en forma consistente) y de usabilidad (los entrevistados responden y completan el cuestionario en forma fácil y acorde a las instrucciones establecidas) (Groves et al., 2009; Presser et al., 2004).

4.2.4 Diseño muestral del pretest

Para las pruebas de campo y las entrevistas cognitivas se utilizó la misma muestra. La encuesta piloto y la entrevista cognitiva se aplicaron en la misma instancia a los encuestados.

Considerando las limitaciones de recursos y tiempo disponible para la aplicación de la prueba de campo, se utilizó un **diseño muestral no experimental aleatorio por cuotas de tipo de delito y género**. Como marco muestral se utilizó a un listado facilitado por la contraparte que contiene información sobre usuarios del Programa de Apoyo a Víctimas que egresaron del Servicio de Segunda Respuesta y accedieron a ser contactados para participar en las actividades del estudio, con 89 casos en total.

El tamaño de la muestra seleccionada fue de **10 usuarios.** De este modo, la **Tabla 10: Diseño muestral de prueba de campo y entrevistas cognitivas** expone la composición de la muestra según género y tipo de delito. Además, con el objetivo de compensar las pérdidas por no respuesta, se sobredimensionó la muestra en un 100% para lograr la muestra objetivo de 10 usuarios. El tamaño sobredimensionado corresponde a 20 usuarios. Respecto del género, la muestra está compuesta por seis mujeres (60%) y cuatro hombres (40%). En el caso de los delitos, los usuarios víctimas de robos con violencia e intimidación representan la mayor proporción de la muestra (4, 40%).

Tabla 10: Diseño muestral de prueba de campo y entrevistas cognitivas

Variable / Grupo	N Muestra	N sobremuestra
Género		
Hombre	4	3
Mujer	6	7
Tipo de delito		
Delito sexual	2	2
Lesiones graves gravísimas	2	2
Homicidio	2	2
Robo con violencia o intimidación	4	4
Total	**10**	**10**

4.2.5 Participantes del pretest

La **Tabla 11: Muestra participante en técnicas de pretest** expone la muestra participante en las pruebas de campo y en las entrevistas cognitivas según género y tipo de delito. En total, participaron 8 entrevistados, lo que corresponde a un 40% de la muestra total (n = 20). Sin embargo, cabe aclarar que, en el caso de las pruebas de campo, no se pudo registrar la información de una usuaria víctima indirecta de un delito de homicidio, por lo que el tamaño final es de siete personas. En el caso de las entrevistas cognitivas, participaron todos los entrevistados declarados.

Tabla 11: Muestra participante en técnicas de pretest

Variable / Grupo	Participa		No participa	
	n	%	n	%
Género				
Hombre	5	55,6	4	44,4
Mujer	3	72,7	3	27,3
Tipo de delito				
Delito sexual	2	50	2	50
Lesiones graves gravísimas	2	50	2	50
Homicidio	2	50	2	50
Robo con violencia o intimidación	2	25	6	75
Total	**8**	**40**	**12**	**60**

A continuación, se presentan las tasas de disposición final de casos definidos por la *American Association for Public Opinion and Research* (AAPOR). Se utiliza la siguiente terminología:

- I: Entrevista completa.

- P: Entrevista parcial.
- R: Rechazo e interrupción de la entrevista.
- NC: No contacto
- UH: Elegibilidad desconocida – vivienda.
- UO: Elegibilidad desconocida – Otro.
- NE: No elegible.

Considerando que el marco muestral utilizado para diseñar la muestra está compuesto únicamente por casos elegibles, se utilizaron fórmulas de cálculo que asume que los casos con elegibilidad desconocida son elegibles (es decir, UH + UO = 0).

Tasa de respuesta (RR5)

La Tasa de Respuesta corresponde al número de entrevistas completas dividido por el total de casos elegibles seleccionados. Se asume que todos los casos son elegibles. Se expresa en la fórmula:

$$RR5 = \frac{I}{(I + P) + (R + NC)}$$

La tasa de respuesta del terreno es de 40% (n=8).

Tasa de contacto (CON3)

La tasa de contacto corresponde a la proporción de casos de la muestra seleccionada (sean encuestas completadas o rechazadas) que lograron contactarse. Se asume que los casos con elegibilidad desconocida son elegibles. Se expresa en la siguiente fórmula:

$$CON3 = \frac{(I + P) + R}{(I + P) + (R + NC)}$$

La tasa de contacto del terreno es de 75% (n=15).

Tasa de cooperación (COOP3)

Corresponde a la proporción de casos contactados que accedieron a participar en la encuesta. Se expresa en la siguiente fórmula:

$$COOP3 = \frac{I}{(I + P) + R}$$

La tasa de cooperación del terreno es de 53,3% (n=8).

Tasa de rechazo (REF3)

La tasa de rechazo corresponde a la proporción de casos elegibles que rechazan participar en la entrevista. Se expresa en la siguiente fórmula:

$$REF3 = \frac{R}{(I + P) + (R + NC)}$$

La tasa de rechazo del terreno es de 60% (n=12).

La **Tabla 12: Tasas de resultados de AAPOR de las pruebas de campo** sintetiza estos resultados.

Tabla 12: Tasas de resultados de AAPOR de las pruebas de campo

Tasas	%
Tasa de respuesta (RR5)	40
Tasa de rechazo (REF3)	60
Tasa de contacto (CON3)	75
Tasa de cooperación (COOP3)	53,3

4.2.6 Levantamiento de información del pretest

Las pruebas de campo y entrevistas cognitivas se realizaron en modalidad de videollamada, mediante diversas plataformas, tales como *Zoom*©, *Google Meet*© y *WhatsApp*©. Una de las entrevistas se realizó mediante llamada telefónica. Las encuestas se Programaron y aplicaron mediante la plataforma de encuestas *SurveyToGo*©. Las entrevistas se realizaron entre el 12 y el 19 de octubre y, en total, tuvieron una duración aproximada de una hora y media.

4.3 Fase cuantitativa del instrumento

A continuación, se presenta el marco metodológico de la fase cuantitativa del estudio. Se introduce el diseño muestral de la encuesta, el plan de análisis de los datos levantados a partir de la encuesta y los participantes definitivos de la fase cuantitativa. Por último, se describen las características de la etapa de levantamiento de la información.

La **Tabla 13: Metodología utilizada para la implementación de la fase cuantitativa del estudio** resume la metodología utilizada para la implementación de la fase cuantitativa del estudio. Se utilizó un método de encuestas telefónicas asistidas por computador (CATI), mientras que dos encuestas se aplicaron en modalidad de videollamada (CATI-video).

La población objetivo de la fase cuantitativa corresponde a los usuarios del Servicio de Segunda Respuesta del Programa de Apoyo a Víctimas, mientras que el marco muestral utilizado para el diseño de la muestra corresponde a un listado facilitado por la contraparte del estudio que contiene información sobre 74 usuarios que egresaron del Servicio de Segunda Respuesta del Programa durante mayo y junio de 2021 y que accedieron a ser contactados para participar en el estudio[5]. Se utilizó una técnica de muestreo aleatorio sistemático, a partir del cual se seleccionó una muestra de 60 casos. La muestra efectiva del estudio es de 44 casos, con un margen de error de ±7,69% a un 95% de nivel de confianza.

Tabla 13: Metodología utilizada para la implementación de la fase cuantitativa del estudio

Criterio	Descripción
Método	Encuesta telefónica asistida por computador (CATI), encuesta por videollamada asistida por computador (CATI-video)
Población objetivo	Usuarios del Servicio de Segunda Respuesta del Programa de Apoyo a Víctimas
Marco muestral	Listado de usuarios que egresaron del Servicio de Segunda Respuesta del Programa durante mayo y junio de 2021 y que accedieron a ser contactados para participar en el estudio (N = 74).
Diseño muestral	Muestreo aleatorio sistemático, ordenado por sexo, tipo de delito, macrozona y tramos de edad
Muestra seleccionada	60 casos
Muestra efectiva	44 casos
Margen de error	±7,69%, a un 95% de nivel de confianza
Fecha de aplicación	Entre el 2 y el 12 de noviembre de 2021
Cantidad de encuestadores	5 encuestadores
Duración promedio de la encuesta	• 34,97 minutos (SurveyToGo) • 26,48 minutos (autorreporte encuestadoras)

4.3.1 Diseño muestral de fase cuantitativa

La muestra del estudio se diseñó a partir de una base de datos facilitada por la contraparte, que contiene información acerca de usuarios del Servicio de Segunda Respuesta que egresaron del Programa y accedieron a entregar sus datos para ser contactados e invitados a participar en el estudio. Esta base de datos corresponde al marco muestral del estudio. La **Tabla 14: Características del marco muestral utilizado para el diseño de la muestra** expone las características del marco muestral:

5 Para el diseño muestral, se descartó del marco muestral a los usuarios que previamente habían participado en otras instancias del estudio (n = 15), lo que dejó a un marco muestral definitivo de 74 casos.

Tabla 14: Características del marco muestral utilizado para el diseño de la muestra

Variable	Categoría	n
Sexo	Hombre	31
	Mujer	43
Tipo de delito	Delitos sexuales	38
	Homicidio	11
	Lesiones	5
	Otro delito	7
	Robos violentos	12
	Secuestros	1
Macrozona geográfica	Norte	8
	Centro	10
	RM	43
	Sur	13
Tramos de edad	Hasta 30 años	23
	31 - 45 años	32
	Más de 45 años	19
Fecha de egreso	Mayo de 2021	38
	Junio de 2021	36
Total		74

Para el diseño de la muestra se desarrolló un **muestreo aleatorio sistemático** del marco muestral (Lohr, 2009). En primer lugar, se ordenó la muestra en base al sexo, tipo de delito, macrozona regional y tramos de edad. Luego, se definió un salto sistemático a partir de la división del tamaño del marco muestral (N) sobre el tamaño muestral definido (n), lo que entrega una constante k que representa el valor del salto. En tercer lugar, se escogió un número aleatorio de 1 a k que representa a la primera persona seleccionada (R) y se seleccionó R, R + k, R + 2k… R + 59k. Los parámetros obtenidos son:

- N = 74 (tamaño del marco muestral),
- n = 60 (tamaño de la muestra),
- k = 1,233 (constante) y
- R = 1 (primera persona seleccionada).

De este modo, se presentan las características de la muestra seleccionada en la **Tabla 15: Características de la muestra seleccionada**.

Tabla 15: Características de la muestra seleccionada

Variable	Categoría	n
Sexo	Hombre	24
	Mujer	36
Tipo de delito	Delitos sexuales	31
	Homicidio	9
	Lesiones	4
	Otro delito	6
	Robos violentos	9
	Secuestros	1
Macrozona geográfica	Norte	6
	Centro	9

	RM	35
	Sur	10
Tramos de edad	Hasta 30 años	18
	31 - 45 años	29
	Más de 45 años	13
Fecha de egreso	Mayo de 2021	33
	Junio de 2021	27
Total		60

4.3.2 Plan de análisis

Se diseñó un plan de análisis de la información cuantitativa obtenida a partir de la aplicación de las encuestas.

En primer lugar, se realizó **análisis descriptivo univariado y bivariado** de las variables de interés. Se utilizó a los siguientes segmentos:

a. Sexo: 1) Hombre, 2) Mujer.
b. Tramo de edad: 1) Joven (18-29 años), 2) Adulto joven (30-45 años), 3) Adulto (Mayor de 45 años).
c. Tipo de delito: 1) Delitos sexuales, 2) Delitos no sexuales.

En relación con las **pruebas de inferencia estadística**, que tienen como objetivo verificar que las diferencias entre las proporciones o medias de las categorías de una variable son estadísticamente significativas y no se deben al azar, en función del reducido tamaño muestral, se calculó a posteriori la potencia estadística para la realización de pruebas de medias para muestras independientes y pruebas de comparación de proporciones. La **Tabla 16: Cálculo *a posteriori* de la potencia estadística de la muestra** resume los valores utilizados para el cálculo, y muestra que en el caso de las pruebas de muestras independientes hay un 73,6% de probabilidad de encontrar diferencias del tamaño del efecto estándar (d = 0,8). En el caso de las pruebas de proporciones, esta probabilidad es de 75,6%.

Tabla 16: Cálculo *a posteriori* de la potencia estadística de la muestra

Parámetro	Símbolo	Prueba de muestras independientes	Prueba de proporciones
Tamaño muestral	n	44	44
Nivel de significancia	α	0,05	0,05
Tamaño del efecto	d/h	0,8	0,8
Probabilidad de encontrar el efecto deseado	**-**	**0,736**	**0,756**

Considerando que la muestra es muy pequeña, la potencia estadística es reducida y la mayoría de las variables son categóricas, se aplicaron pruebas de comparación de proporciones. Para que estas pruebas sean válidas, se deben cumplir los siguientes criterios:

- La regla de proporciones de la muestra establece que si $np >= 10$ y $n(1-p) >= 10$, la muestra tendrá una distribución aproximadamente normal, donde n es el tamaño de la muestra y p es la proporción.

- El valor esperado de una categoría para muestras entre 20 y 40 casos debe ser mayor o igual a 5.
- En caso de tablas de contingencia con $k > 2$ filas, el 20% de las filas debe tener un valor esperado mayor a 5 (donde k es la cantidad de filas).

Se presentaron únicamente los resultados bivariados cuyas diferencias sean estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza. Cabe indicar que el tamaño reducido de la muestra afectó a la potencia de las pruebas de inferencia estadística, por lo que se debe considerar que, probablemente, en algunas ocasiones se cometió un error de tipo II (no rechazar la hipótesis nula cuando es falsa) y se sub reportaron las diferencias que son estadísticamente significativas.

Por último, se realizaron pruebas de Alfa ordinal (α) para medir el nivel de fiabilidad para las escalas de bienestar subjetivo, indicadores de prevalencia y atención de necesidades jurídicas, sociales y psicológicas y la Escala de Gravedad de Síntomas Revisada (EGS-R) del Trastorno de Estrés Postraumático según el DSM-5. El análisis de fiabilidad de las escalas evalúa si los elementos en una escala (o una subescala de una escala compuesta) que están destinadas a medir lo mismo, producen puntajes consistentes (Tang, Cui & Babenko, 2014). Además, se utiliza la prueba de Alfa ordinal, que es más apropiada para evaluar la consistencia interna de variables categóricas (Oliden & Zumbo, 2008).

Para más información sobre el tratamiento de la base de datos, la recodificación y construcción de variables y el libro de códigos, véase Anexo N°10: Plan de análisis de la base de datos de la encuesta.

4.3.3 Participantes de fase cuantitativa

A continuación, se presenta la muestra efectiva que participó en la encuesta del estudio. La **Tabla 17: Disposición final de casos** presenta los códigos de disposición final de casos. En total, 44 usuarios del Servicio de Segunda respuesta fueron encuestados, mientras que dos entrevistas debieron interrumpirse por situaciones contingentes de desborde emocional, que fueron reportadas a la contraparte del estudio. No hubo encuestas parciales[6].

Tabla 17: Disposición final de casos

Código	n	%
Encuesta completa	44	73,33
Rechaza participar	9	15
Interrupción de entrevista	2	3,33
No ubicable o no atiende	5	8,33
Total	60	

6 En base a los criterios definidos por la American Association for Public Opinion Research, una encuesta parcial tiene al menos un 50% de respuesta al ítem.

Por su parte, la **Tabla 18: Tasas de resultado AAPOR para muestra efectiva** presenta que la tasa de respuesta es 73,33%, lo que permite afirmar que aproximadamente tres de cada cuatro encuestados seleccionados en la muestra participó en la encuesta. Se logró contactar al 91,67% de la muestra, y cuatro de cada cinco encuestados contactados cooperó con el estudio (80%).

Tabla 18: Tasas de resultado AAPOR para muestra efectiva

Tasas	%
Tasa de respuesta (RR5)	73,33
Tasa de rechazo (REF3)	26,67
Tasa de contacto (CON3)	91,67
Tasa de cooperación (COOP3)	80

Por último, la **Tabla 19: Características de la muestra efectiva y porcentaje de cobertura de la muestra seleccionada** muestra las características de la muestra seleccionada y el porcentaje de cobertura de cada categoría de la muestra seleccionada. A excepción de los delitos de homicidio, todas las categorías poseen sobre un 50% de cobertura.

Tabla 19: Características de la muestra efectiva y porcentaje de cobertura de la muestra seleccionada

Variable	Categoría	n muestra seleccionada	n muestra efectiva	% cobertura
Sexo	Hombre	24	17	70,8%
	Mujer	36	27	75,0%
Tipo de delito	Delitos sexuales	31	26	83,9%
	Homicidio	9	4	44,4%
	Lesiones	4	3	75,0%
	Otros delitos[7]	7	5	71,4%
	Robos violentos	9	6	66,7%
Macrozona geográfica	Norte	6	3	50,0%
	Centro	9	6	66,7%
	RM	35	28	80,0%
	Sur	10	7	70,0%
Tramos de edad	Hasta 30 años	18	11	61,1%
	31 - 45 años	29	24	82,8%
	Más de 45 años	13	9	69,2%
Fecha de egreso	Mayo de 2021	33	25	75,8%
	Junio de 2021	27	19	70,4%
Total		60	44	

7 Se agruparon las categorías "Otros delitos" y "Secuestros", pues la muestra seleccionada contaba solamente con un usuario víctima de secuestro.

4.3.4 Levantamiento de información de fase cuantitativa

El terreno de aplicación de encuestas se desarrolló entre el 2 y el 12 de noviembre. A excepción de una encuesta que se realizó mediante videollamada de WhatsApp©, todas las encuestas se administraron vía telefónica y mediante Tablets (CATI).

Características de los encuestadores

Cinco encuestadoras participaron en el terreno de aplicación de encuestas. A cada una de ellas se les facilitó una Tablet, que tenía cargada la encuesta mediante la plataforma *SurveyToGo*©. Las encuestadoras tenían las siguientes funciones:

1. Contactar al usuario seleccionado y agendar una fecha de aplicación de la encuesta.
2. Rellenar completa y correctamente el cuestionario, uno por cada persona.
3. Cumplir los protocolos de contacto, aplicación de encuestas y actuación ante situaciones contingentes.
4. Reportar diariamente los resultados y comunicarse de manera oportuna con el supervisor.
5. Incorporar en su trabajo las sugerencias de mejora y retroalimentación entregada por el supervisor.

Para el proceso de selección de los encuestadores, se estableció como requisito el título de profesional de una carrera del área de las ciencias sociales. Se buscó que los seleccionados tuvieran experiencia en el trabajo con encuestas sociales y/o con población víctima de delitos violentos, aunque estos no fueron requisitos excluyentes. No se desarrollaron procesos de entrevistas de selección de los encuestadores. Finalmente, se reclutó a cinco encuestadores. Todas las encuestadoras son mujeres y tienen entre 22 y 34 años. En relación con la formación profesional, dos de ellas son psicólogas, dos son sociólogas y una trabajadora social. Por último, tres de ellas tenían experiencia en la aplicación de encuestas sociales y dos en el trabajo con víctimas de delitos violentos.

Las cinco encuestadoras seleccionadas participaron en una jornada de capacitación desarrollada el 29 de octubre, que tuvo una duración aproximada de tres horas. En la jornada de capacitación se revisaron los siguientes temas:

1. Antecedentes del Programa de Apoyo a Víctimas y del presente estudio.
2. Organigrama del equipo.
3. Consideraciones éticas y prácticas del trabajo de campo.
4. Rol del encuestador.
5. Uso y manejo de planillas de seguimiento y dispositivos electrónicos (Tablets).
6. Manejo de protocolo de contacto de los usuarios y protocolo de actuación ante situaciones contingentes.
7. Instrucciones para la aplicación de la encuesta.
8. Revisión de la encuesta.

Además, se entregó el Manual del encuestador a cada uno de los encuestadores, que contiene información detallada de cada uno de los puntos anteriormente expuestos. Para más información, véase Anexo N°11: Manual del encuestador.

A cada una de las encuestadoras se les entregó una muestra de 12 casos de la muestra para ser contactados y encuestados.

Supervisión del trabajo de campo

La supervisión del trabajo de campo constó de dos actividades: revisión de las encuestas completadas y entrevista de retroalimentación con las encuestadoras.

En relación con las encuestas completadas, la plataforma *SurveyToGo* permite realizar una grabación silenciosa (*silent recording*) de las preguntas de la encuesta que se seleccionen para tales efectos. En consideración de la extensión del cuestionario, se escogieron tres preguntas por su dificultad de aplicación, como expone la **Tabla 20: Preguntas del cuestionario escogidas para supervisión**.

Tabla 20: Preguntas del cuestionario escogidas para supervisión

Código	Pregunta	Categorías de respuesta
P3	Pensando en el delito por el que se atendió por última vez en el Programa de Apoyo a Víctimas, ¿usted o alguien más interpuso una demanda judicial?	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P9	Pensando en el momento desde que ingresó al Programa de Apoyo a Víctimas, ¿necesitó ayuda con alguno de los siguientes temas a causa del delito?: 1) Apoyo económico 2) Cuidado de los hijos, adultos mayores u otra persona 3) Obtener pensión alimenticia 4) Obtener la custodia o derecho a visita de los niños/as 5) Apoyo con trámites relacionados con su trabajo 6) Apoyo relacionado con mi inhabilitación física para trabajar 7) Encontrar trabajo 8) Atención médica inmediata (de cualquier tipo) 9) Atención farmacológica (medicamentos antidepresivos, ansiolíticos, estabilizadores del ánimo, etc.) 10) Reforzar seguridad del domicilio 11) Obtener orden de prohibición o restricción 12) Encontrar alojamiento temporal (casa de acogida) 13) Cambiarse de domicilio	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P13	Indique por favor la duración e intensidad con la que ha tenido cada uno de los siguientes síntomas en los últimos 30 días. Responda en una escala de 0 a 3, donde 0 es "Nada", 1 es "Una vez por semana o menos (Poco)", 2 es "De dos a cuatro veces por semana (Bastante)" y 3 es "Cinco o más veces por semana (Mucho)". 1) ¿Experimenta recuerdos o imágenes desagradables y repetitivas del suceso de forma involuntaria? 2) ¿Tiene sueños desagradables y recurrentes sobre el suceso? 3) ¿Hay momentos en los que realiza conductas o experimenta sensaciones o emociones como si el suceso estuviera ocurriendo de nuevo?	0) Nada 1) Una vez por semana o menos / Poco 2) De dos a cuatro veces por semana / Bastante 3) Cinco o más veces por semana / Mucho

	4) ¿Sufre un malestar psicológico intenso o prolongado al exponerse a situaciones o pensamientos/ imágenes que le recuerdan algún aspecto del suceso? 5) ¿Siente reacciones fisiológicas intensas (sobresaltos, sudoración, mareos, etc.) al tener presentes pensamientos/imágenes o situaciones reales que le recuerdan algún aspecto del suceso? 6) ¿Suele evitar personas, lugares, situaciones o actividades que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 7) ¿Evita o hace esfuerzos para alejar de su mente recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 8) ¿Procura evitar hablar de determinados temas que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 9) ¿Muestra dificultades para recordar alguno de los aspectos importantes del suceso? 10) ¿Tiene creencias o expectativas negativas sobre sí mismo, sobre los demás o sobre el futuro? 11) ¿Suele culparse a sí mismo o culpar a otras personas sobre las causas o consecuencias del suceso traumático? 12) ¿Experimenta un estado de ánimo negativo de modo continuado en forma de terror, ira, culpa o vergüenza? 13) ¿Se ha reducido su interés por realizar o participar en actividades importantes de su vida cotidiana? 14) ¿Experimenta una sensación de distanciamiento o de extrañeza respecto a las personas que lo rodean? 15) ¿Se nota limitado para sentir o expresar emociones positivas (por ejemplo, alegría, satisfacción o sentimientos amorosos)? 16) ¿Suele estar irritable o tener explosiones de ira sin motivos aparentes que la justifiquen? 17) ¿Muestra conductas de riesgo (comida descontrolada, conducción peligrosa, conductas adictivas, etc.) o autodestructivas? 18) ¿Se encuentra en un estado de alerta permanente (por ejemplo, pararse de forma repentina para ver quién está a su alrededor, etc.) desde el suceso? 19) ¿Se sobresalta o se alarma más fácilmente desde el suceso? 20) ¿Tiene dificultades de concentración, por ejemplo, para seguir una conversación o al atender a sus obligaciones diarias? 21) ¿Muestra dificultades para conciliar o mantener el sueño o para tener un sueño reparador?	

Se realizó un registro de información y análisis general de los errores relacionados con la lectura de las preguntas y categorías de respuesta, y se entregó retroalimentación a las encuestadoras. En total, se revisaron 23 encuestas (56% del total de encuestas completadas).

En relación con la primera pregunta, tanto las grabaciones como las entrevistas con las encuestadoras sugieren que, en algunas ocasiones, los entrevistados confundieron la realización de demandas judiciales con el levantamiento de denuncias a las policías o el Ministerio Público. Se sugirió a las encuestadoras seguir las instrucciones y aclarar a los encuestadores la diferencia entre ambas.

Respecto de la segunda y tercera pregunta, se evidenció que en algunas ocasiones las encuestadoras no leyeron textualmente el enunciado de la pregunta. Además, En relación con la tercera pregunta, se sugirió a las encuestadoras que recordaran a los entrevistados las categorías de respuesta.

Duración de las encuestas

Se utilizaron dos mecanismos para identificar la duración de las encuestas: 1) reporte de duración entregado por las encuestadoras en la planilla de seguimiento y supervisión de terreno y 2) reporte de duración de la encuesta de la plataforma SurveyToGo.

Ambos reportes de duración tienen limitaciones para la estimación de la duración real de la encuesta. En el caso del reporte de duración por parte de los propios encuestadores, se encuentra documentado que tienden a entregar estimaciones basadas en el redondeo o aproximación de la duración efectiva de la encuesta, y no en un cálculo exacto (Groves et al., 2009). De este modo, la mediana de duración de la entrevista es de 25 minutos (con 19 menciones, 31,67%) y la media es de 26,48 minutos, con una desviación estándar de 7,64 minutos, como se puede observar en la **Tabla 21: Duración en minutos de las encuestas según fuente de información**.

En el caso del reporte de duración entregado por la plataforma SurveyToGo, se presentó la dificultad de que el sistema registra la información desde el momento en que el encuestador abre la primera página de la encuesta, lo que no siempre coincide con el momento en que efectivamente se inicia la aplicación de la encuesta. De esta manera, siete encuestas registran en la base de datos una duración mayor a 24 horas. Al eliminar estos valores extremos del cálculo, se obtiene una duración promedio de 34,97 minutos, con una mediana de 31,78 minutos y una desviación estándar de 16,11 minutos.

Tabla 21: Duración en minutos de las encuestas según fuente de información

Fuente de información	n	Media	Desviación estándar	Mediana
Encuestadoras	44	26,48	7,64	25
SurveyToGo	37	34,97	16,11	31,78

4.4 Esquema operacional del instrumento

A continuación, se presenta el esquema operacional del instrumento de diagnóstico de las necesidades del Programa de Apoyo a Víctimas, cuyo objetivo consiste en identificar la necesidad que tiene una víctima que ingresa al Programa, detectar de manera objetiva la situación de ingreso y egreso del Programa, y con ello verificar el cumplimiento de sus objetivos.

4.4.1 Consideraciones relevantes sobre la elaboración del instrumento

El proceso de elaboración del instrumento se sustenta en una serie de supuestos relevantes, relacionados con las condiciones de aplicación, estructura y contenidos.

El primer supuesto consiste en que se administrará a usuarios del Servicio de Segunda Respuesta, mediante una modalidad CATI (*Computer Assisted Telephone Interview,* Groves et al., 2009). Este formato consiste en la administración telefónica de la encuesta por parte de un encuestador, quien utiliza un dispositivo electrónico para aplicar la encuesta al encuestado. Esta modalidad de aplicación obedece a las características personales del usuario del Programa, por ejemplo, su nivel de escolarización y competencias digitales. Otra ventaja de la modalidad de aplicación corresponde a la sistematización eficiente de la información en una base de datos ordenada (Groves et al., 2009). Sin perjuicio de lo anterior, se otorgó la alternativa de aplicar encuestas en modalidad CAPI-video (Computer Assisted Personal Interview), que corresponde a un modo de administración asistido por computador mediante videollamada.

En relación con el modo de aplicación de encuestas, no hay evidencias consistentes y concluyentes respecto de cuál es el más efectivo para capturar la respuesta real de población víctima de delitos. Groves et al. (2009) indican que, en general, las encuestas autoaplicadas son más efectivas que otros modos de aplicación de encuestas para capturar la respuesta real de preguntas sensibles. En contraste, el manual para la elaboración, implementación y análisis de encuestas de victimización de la Oficina de Drogas y Crimen de las Naciones Unidas (UNODC, 2010) señala que no existe evidencia sobre una mayor efectividad de las encuestas autoadministradas de victimización en comparación con las encuestas presenciales. Por ejemplo, Catalano & Rand (2007) analizaron los resultados producidos por el cambio a una modalidad de aplicación CATI de la Encuesta Nacional de Victimización del Bureau of Justice Statistics (BJS) y encontraron un aumento en la precisión de las estimaciones de la encuesta. Del mismo modo, Johnson, Ollus y Nevala (2008) afirman que no hay evidencias concluyentes, aunque mencionan que hay una preferencia a nivel internacional por el uso de encuestas telefónicas, que se explica por los menores costos de aplicación y la provisión de anonimato que no es posible en encuestas presenciales.

Un tercer supuesto consiste en que el Programa previamente cuenta con los siguientes antecedentes: comuna de residencia, sexo, género, edad, nacionalidad, tipo de víctima (directa o indirecta), vía de ingreso al Programa, tipo de delito, fecha de denuncia del delito y contexto de violencia intrafamiliar. Por esta razón, el instrumento del estudio está compuesto particularmente por preguntas relacionadas con las necesidades de las víctimas.

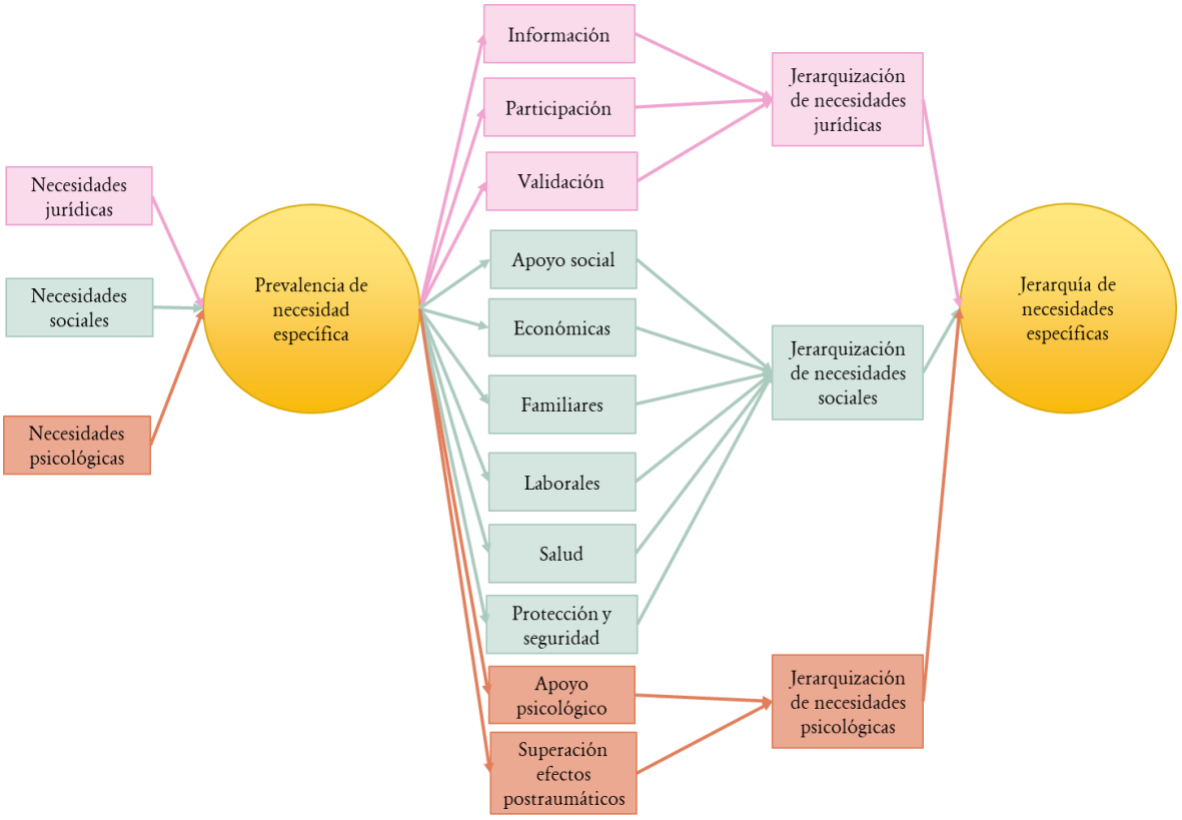
Por último, con el objetivo de aclarar dudas y ajustar las expectativas que tienen los entrevistados sobre la intervención del Programa, se entregaron lineamientos para la implementación de *debriefing* con los entrevistados al final de la encuesta. Particularmente, se indicó a los usuarios que no todas las necesidades mencionadas en el instrumento son intervenidas por el Programa de Apoyo a Víctimas y se abordó la posibilidad de ser contactados nuevamente por profesionales del PAV.

4.4.2 Esquema operacional del cuestionario de ingreso

El cuestionario de ingreso tiene dos objetivos principales. En primer lugar, identificar cuáles son las necesidades psicológicas, jurídicas y sociales que tiene el usuario al momento de ingreso del Programa. En segundo lugar, a

partir de las necesidades especificadas por el usuario, determinar cuáles son las más importantes de atender. Como muestra la **Ilustración 1: Esquema operacional de cuestionario de ingreso**, se establece una jerarquización de necesidades para cada una de las dimensiones de necesidad, es decir, a partir del listado de necesidades reportadas, se solicita al encuestado que indique cuáles son las necesidades más importantes.

Ilustración 1: Esquema operacional de cuestionario de ingreso



La **Tabla 22: Tabla de especificaciones del cuestionario de ingreso** expone las dimensiones, subdimensiones, variables e indicadores del cuestionario de ingreso. En relación con las necesidades jurídicas, se opta por excluir del cuestionario inicial la necesidad de validación del sistema judicial. Esto se debe a que los indicadores que miden la subdimensión de validación incorporan ítems que refieren a la participación en el proceso judicial y a un trayecto por el sistema de justicia que ha finalizado. Esta situación, probablemente, no ocurre en el momento de la aplicación de esta encuesta.

Para conocer las preguntas y categorías de respuesta que componen los indicadores, véase Anexo N°3: Cuestionario inicial.

Tabla 22: Tabla de especificaciones del cuestionario de ingreso

Dimensión	Subdimensión	Variable	Indicador

Necesidades jurídicas	Necesidad de información y orientación	Necesidades de información y orientación	Prevalencia de necesidades de información y orientación
		Importancia atribuida a las necesidades de asesoría jurídica	Nivel de importancia atribuido a necesidades prevalentes de asesoría jurídica
	Necesidad de participación en el proceso judicial	Necesidad de participación en proceso judicial	Prevalencia de necesidades de participación
		Importancia atribuida a las necesidades de participación jurídica	Nivel de importancia atribuido a necesidades prevalentes de asesoría jurídica
Necesidades psicológicas	Necesidad de apoyo psicológico	Necesidad de acompañamiento emocional/psicológico	Prevalencia de necesidad de apoyo emocional
	Superación de efectos postraumáticos	Síntomas de reexperimentación	Prevalencia de síntomas de reexperimentación
		Síntomas de evitación	Prevalencia de síntomas de evitación
		Síntomas de alteraciones cognitivas/estado de ánimo negativo	Prevalencia de síntomas de alteraciones cognitivas/estado de ánimo negativo
		Síntomas de activación/reactividad psicofisiológica	Prevalencia de síntomas de activación/reactividad psicofisiológica
Necesidades sociales	Apoyo social percibido	Apoyo social percibido	Escala de apoyo social multidimensional percibido
	Necesidades familiares	Necesidad de apoyo con temas familiares	Prevalencia de necesidad de ayuda con temas familiares
		Importancia atribuida a las necesidades de apoyo familiar	Nivel de importancia atribuido a necesidades prevalentes de apoyo familiar
	Necesidades económicas	Necesidad de apoyo con problemas económicos o financieros	Prevalencia de necesidad de ayuda con problemas económicos/financieros
		Importancia atribuida a las necesidades de ayuda con temas económicos y/o financieros	Nivel de importancia atribuido a necesidades prevalentes de ayuda con problemas económicos y/o financieros
	Necesidades laborales	Necesidad de apoyo con problemas laborales	Prevalencia de necesidad de ayuda con problemas laborales
		Importancia atribuida a las necesidades de ayuda con temas laborales o de empleo	Nivel de importancia atribuido a necesidades prevalentes de ayuda con problemas laborales y/o de empleo
	Necesidades de atención de salud	Necesidad de atención de salud	Prevalencia de necesidad de atención de salud
		Importancia atribuida a las necesidades de atención de salud	Nivel de importancia atribuido a necesidades prevalentes de atención de salud
	Necesidad de seguridad y protección	Necesidad de medidas de seguridad y protección	Prevalencia de medidas de seguridad y protección
		Importancia atribuida a las necesidades de seguridad y protección	Nivel de importancia atribuido a necesidades prevalentes de seguridad y protección
Bienestar subjetivo	Incidencia del delito sobre bienestar subjetivo	Percepción de afectación del delito sobre bienestar subjetivo	Grado de afectación de daños causados por el delito sobre bienestar subjetivo
	Percepción general de bienestar subjetivo	Percepción general de bienestar subjetivo	Evaluación de bienestar subjetivo general

4.4.3 Esquema operacional del cuestionario de egreso

El cuestionario de egreso tiene como objetivo verificar si el Programa de Apoyo a Víctimas entregó prestaciones para atender las necesidades de las víctimas que se identificaron en los cuestionarios inicial y de seguimiento.

Como se observa en la **Ilustración 2: Esquema operacional de cuestionario de egreso**, se consulta a los entrevistados si las necesidades reportadas en las encuestas previas fueron atendidas por el Programa de Apoyo a Víctimas o algún otro servicio público.

Ilustración 2: Esquema operacional de cuestionario de egreso

La **Tabla 23: Tabla de especificaciones de cuestionario de egreso** expone las dimensiones, subdimensiones, variables e indicadores del cuestionario de egreso. Para más información sobre las preguntas y categorías de respuesta de la encuesta, véase el Anexo N°4: Cuestionario de egreso.

Cabe destacar que el cuestionario incorpora nuevamente la medición de los efectos postraumáticos. Al respecto, los autores promueven su uso en distintos momentos de la intervención. Sin embargo, sugieren tener precaución con la interpretación de los resultados en términos de asociación causal entre los efectos de la intervención y los resultados de la escala en distintos momentos del tiempo (Echeburúa et al., 2016). Eventualmente, la relación causal podría ser espuria al explicarse por otras variables no observadas en el modelo (Cea & Rada, 2003). Ésta debe ser probada mediante técnicas estadísticas de análisis multivariado que permitan controlar el efecto de otras variables relevantes sobre la relación causal establecida (Echeburúa et al., 2016).

Tabla 23: Tabla de especificaciones de cuestionario de egreso

Dimensión	Subdimensión	Variable	Indicador
Bienestar subjetivo	Percepción general de bienestar subjetivo	Percepción general de bienestar subjetivo	Evaluación de bienestar subjetivo general
Necesidades jurídicas	Necesidad de información y orientación	Cobertura de necesidades de información y orientación jurídica	Cobertura de necesidades de información y orientación jurídica

	Necesidad de participación en proceso judicial	Cobertura de necesidades de participación en proceso judicial	Cobertura de necesidades de participación en proceso judicial
	Necesidad de validación del sistema de justicia	Percepción de trato recibido por el sistema judicial	Percepción de trato recibido por el sistema judicial
Necesidades psicológicas	Necesidad de apoyo psicológico	Cobertura de necesidades de apoyo psicológico y/o emocional	Cobertura de necesidades de apoyo psicológico y/o emocional
	Superación de efectos postraumáticos	Síntomas de reexperimentación	Prevalencia de síntomas de reexperimentación
		Síntomas de evitación	Prevalencia de síntomas de evitación
		Síntomas de alteraciones cognitivas/estado de ánimo negativo	Prevalencia de síntomas de alteraciones cognitivas/estado de ánimo negativo
		Síntomas de activación/reactividad psicofisiológica	Prevalencia de síntomas de activación/reactividad psicofisiológica
Necesidades sociales	Apoyo con temas familiares	Necesidad de ayuda con temas familiares	Cobertura de necesidades de ayuda con temas familiares
	Apoyo con temas económicos	Necesidad de apoyo con problemas económicos o financieros	Cobertura de necesidades de ayuda con temas económicos y/o financieros
	Apoyo con temas laborales	Necesidad de apoyo con problemas laborales	Cobertura de necesidades de ayuda con temas laborales
	Apoyo con atención de salud	Necesidad de atención de salud	Cobertura de necesidades de atención de salud
	Necesidad de seguridad y protección	Necesidad de seguridad y protección	Cobertura de necesidades de seguridad y protección

Para obtener más información respecto de la operacionalización del cuestionario utilizado en el estudio, véase Anexo N°5: Cuestionario del estudio.

5 Resultados

5.1 Resultados de la fase cualitativa

A continuación, se presentan los resultados de la fase cualitativa del estudio. El apartado se divide en la **Caracterización de los entrevistados**, **Delitos más frecuentes**, **Impactos del delito sobre las víctimas**, **Necesidades de las víctimas**, **Capacidad de respuesta del Programa**, **Obstaculizadores**, **Buenas prácticas** y **Conclusiones de la fase cualitativa**.

5.1.1 Caracterización de los entrevistados

En relación con los profesionales del Programa y externos, participaron veinte mujeres y nueve hombres en las entrevistas individuales y grupos focales de la fase cualitativa. De ellos, diez son abogados, nueve son psicólogos, ocho son trabajadores sociales, una persona es funcionario de Carabineros de Chile y otra persona es cientista política. En relación con la antigüedad de los profesionales, el/la profesional más antiguo trabaja hace 13 años en el Programa (ingresó en el 2008) y pertenece al Servicio de Intervención Contingente, mientras que el/la profesional más nuevo ingresó al Programa en marzo de 2021 y también pertenece al Servicio de Intervención Contingente.

En relación con los usuarios entrevistados, tres personas son mujeres y dos son hombres. La persona más joven tiene 20 años y la más adulta tiene 38. Sólo una de ellas es de la Región Metropolitana.

5.1.2 Delitos más frecuentes

Se consultó a los entrevistados cuáles fueron los delitos más frecuentemente atendidos por el servicio en el que trabajan durante 2021. En el caso del Servicio de Intervención Contingente, los entrevistados respondieron que los delitos de robo con violencia y robo con intimidación son los más atendidos, seguido por las lesiones graves gravísimas y, en tercer lugar, se ubican los delitos sexuales (violación y abuso sexual). Estos datos son consistentes con los que se reportan en el Anuario Estadístico de 2020 del Programa, donde se informa que 38.957 casos ingresan por delitos de robos violentos[8], 3.763 por lesiones graves gravísimas y 3.117 por delitos sexuales.

8 Se suman los datos del Servicio de Orientación e Información (SOI), Servicio de Intervención Inmediata (SIIn) y Casos de Conmoción Pública (CCP), que actualmente conforman el Servicio de Intervención Contingente (SIC).

En relación con el reporte de los entrevistados de los Centros de Atención de Víctimas de Delito sobre los delitos más frecuentemente atendidos, no se presentan diferencias por zona geográfica. Los entrevistados comentan que los delitos más atendidos por sus centros corresponden a delitos sexuales, seguido por delitos de robos violentos y robos con intimidación. En menor magnitud se ubican los delitos de lesiones graves gravísimas, homicidio, trata de personas y secuestros. Esto también es consistente con los datos del Anuario Estadístico de 2020 del Programa, en el que se indica que 5.065 casos que ingresan al Servicio de Segunda Respuesta corresponden a delitos sexuales, 1.957 a robos violentos y 1.223 a lesiones graves gravísimas.

5.1.3 Impacto del delito sobre las víctimas

A continuación, se presenta el reporte de los entrevistados sobre los principales impactos, daños y secuelas que generan los distintos tipos de delito sobre las víctimas atendidas por el Programa.

Una profesional del Servicio de Intervención Contingente indica que, generalmente, el delito de robos violentos provoca un estado de conmoción, confusión y desorientación en la víctima, lo que se suma a un desconocimiento sobre los trámites judiciales y administrativos que se deben realizar ante estas situaciones:

> *"(...) los llamo y les digo "necesita algo, cuénteme" y la persona me dice 'es que no sé qué decirte', 'no tengo dudas', entonces en esos casos generalmente yo le digo "bueno, tengo entendido que le robaron la billetera, tiene recordar hacer el bloqueo de sus documentos personales" porque hay gente que eso se les olvida"* (Profesional grupo focal SIC).

> "*Presentan una denuncia y no saben qué es lo que pasa. Normalmente las personas* (…) *no* tienen *información sobre procesal penal, sabía que era una denuncia, pero qué ocurre después de una denuncia, mente en blanco, no sé quién es el organismo encargado de investigar, no sé quiénes son los encargados de poner una sentencia o no*" (Coordinador SIC).

Los delitos de robos violentos o robos con intimidación también pueden generar impactos psicológicos y efectos postraumáticos en las víctimas. Una usuaria víctima de un robo con intimidación manifiesta sentimientos de temor, angustia y cambios en sus patrones de comportamiento, como evitar el lugar del incidente:

> "*(...) desde que me asaltaron no me he ido más a su casa para salir temprano, porque a mí me asaltaron a las 6 de la mañana, porque yo me iba desde Puente Alto a mi trabajo en Las Condes y por ejemplo desde esa vez no me he vuelto a ir a su casa de un domingo a un lunes para ir al trabajo*". "(...) *cuando yo estoy en su casa un fin de semana y sacamos a los perros, que ni siquiera voy con algo de valor, porque no llevo ni billetera, ni celular, ni nada, pero frena un auto y se me aprieta igual la guata y me pongo nerviosa*" (Usuaria robo con intimidación N°1).

En el caso de los delitos sexuales, algunos profesionales declaran que produce daños en distintas dimensiones de la vida de la víctima, como el ámbito psicológico, familiar y social. En el ámbito psicológico, uno de los entrevistados indica que el delito genera un proceso traumático que decanta en sentimientos de indefensión, traición, y sexualización traumática. Ejemplo de este nivel de daño lo da una usuaria entrevistada que, producto del impacto del delito, abandonó sus estudios:

"Creo que hay que tener como bien claro en cuanto a los delitos sexuales el tema del factor como de trauma propiamente tal a la hora de intervenir con las personas, de cómo puede afectar también el delito sexual como a las diferentes esferas de la vida de las personas y cuáles podrían ser como los principales indicadores que pueden como estar ahí presentes" (Coordinador CAVD, zona norte).

"*Entonces desde ahí que vendría siendo esto de la indefensión, de los sentimientos de traición, los sentimientos de indefensa, estigmatización, traición y propiamente la sexualización traumática, que vendrían siendo como estas cuatro dinámicas traumatogénicas en donde uno podría englobar más o menos cuáles son las mayores afectaciones en cuanto a lo psicológico*" (Coordinador CAVD, zona norte).

"*No, solo los dejé. Psicológicamente no podía seguir estudiando*" (Usuaria delito sexual).

Bajo la perspectiva del Coordinador UI, en algunos casos de víctimas de delitos sexuales, el contexto de violencia se normaliza y se reproduce de manera intergeneracional:

"*Tú sabes que la violencia existe un fenómeno muy complejo de la violencia, que la violencia se va replicando entre generaciones, cuando la persona vive actos violentos los replica, lo naturaliza, no te das cuenta de aquello (…) Así tenemos teorías qué son muy ciertos de cómo hay violencia sexual intergeneracional y tú estás tratando temas de delitos sexuales con niños o niñas y ves que sus madres fueron violentadas sexualmente, sus abuelas fueron violentadas sexualmente*" (Coordinador de Unidad de Intervención).

Por otra parte, algunos entrevistados señalan que la develación del hecho delictivo puede producir una ruptura de las relaciones familiares:

"*(…) hay un daño familiar, donde probablemente se quiebra la situación familiar, donde se generan otras situaciones que yo ya no puedo soportar, sino que eso probablemente se quiebra. También ocurre que haya sido un delito de muchos años atrás y que vuelvo hoy en día por equis situación*" (Jefa del Programa de Apoyo a Víctimas).

En relación con las víctimas indirectas del homicidio, como familiares o personas cercanas a la víctima, los entrevistados en general comentan que el impacto del delito es muy severo y genera profundos daños en distintos planos de sus vidas. Realiza una comparación con los delitos sexuales: el homicidio es "expuesto" y el suceso genera conmoción, mientras que en los delitos sexuales el evento es "íntimo" y "privado":

"*Quizás que el homicidio, tiene este impacto como de la brutalidad visible del hecho, es más expuesto que el delito sexual que es más íntimo en general, que quizás esa misma intimidad lo hace tan difícil en términos de la justicia formal, de la credibilidad. Como que el homicidio en general se ve, porque está la bala, qué se yo, está más expuesto. Entonces hay un impacto más de conmoción, de exposición pública, y por ende también me parece desde mi vereda, que (...), de esa familia, algo de tu intimidad que queda expuesta en cómo mataron a tu hijo, y creo que eso denota también el impacto constante de un duelo*" (Profesional grupo focal CAVD, Región Metropolitana).

En el caso de las lesiones graves y gravísimas, los contextos de las víctimas pueden ser muy variables. No obstante, se reiteran las graves secuelas físicas para las víctimas, las cuales pueden generar un estado de inhabilitación y dificultades económicas:

"Es tan grave que perdieron el trabajo, incurren en muchos gastos médicos, remedios, a veces hasta la alimentación les tiene que cambiar, y son gastos que no pueden solventar, así que nosotros acá los orientamos" (Profesional grupo focal CAVD, zona norte).

"Eso fue a mediados del mes de junio, a mediados del mes de junio y esperando aquí en Los Andes para la cirugía posterior a lo que me pasó, porque tienen que hacerme una reconstrucción creo que de tendones. Entonces por ese motivo no he podio laborar, o sea llevo ya aproximadamente dos meses y medio sin poder trabajar o sea estoy en casa prácticamente". (Usuario lesiones N°1).

El delito también puede provocar efectos postraumáticos para las víctimas. Una entrevistada refiere a sus síntomas de inestabilidad emocional y estado de hipervigilancia:

"(…) es como relativo porque hay momentos como que tú estás bien, pero en un momento a otro como que se da vuelta y vuelves como a pensar en qué va a pasar, y qué va a suceder, porque esto es un caso que todavía está abierto, no se ha solucionado nada" (Usuaria lesiones graves gravísimas N°2).

Del mismo modo que otros tipos de delito, las lesiones graves gravísimas pueden ser tan graves al punto de afectar distintos planos de la vida de la víctima y generar secuelas irreparables:

"(…) una usuaria que fue víctima de un accidente, el sujeto que le choca el auto iba en estado de ebriedad (...) ella queda con lesiones, queda parapléjica" (Profesional grupo focal CAVD, zona norte).

"*(...) su daño es para toda la vida, a sus hijos menores de edad, que tuvieron que irse a vivir con el papá, que eran padres separados, porque quedaron con una madre que no iba a dar respuesta con sus necesidades, y no tenía red de apoyo, y unas tías tuvieron que cuidarla y se hicieron cargo de todo*" (Profesional grupo focal CAVD, zona norte).

En el caso de los secuestros, los entrevistados también señalan que se pueden producir en distintos contextos. Comentan que son muy cuestionados por las instituciones judiciales, lo que puede provocar una situación de victimización secundaria. Por otra parte, una de las entrevistadas comenta que puede conmocionar y afectar emocionalmente a las víctimas:

"Y me ha tocado, victimización secundaria, casi que al 100% en estos casos, porque se le cuestiona a la víctima, "pero cómo le creyó" incluso de jueces, y me ha tocado esa experiencia, que ha sido super re victimizante para las víctimas" (Profesional grupo focal CAVD, Región Metropolitana).

"(…) yo creo que ella estaba como en shock todavía, porque sentía que ella como que no reconocía como la gravedad de lo que había pasado, y en un contexto de violencia intrafamiliar crónico, (…) pero me pasó que también tuvo esa dificultad de ver la gravedad de lo que significaba el secuestro propiamente tal (...) Yo atiendo y creo que conversaba con la psicóloga, yo decía "debe estar súper mal, por el secuestro, la violación, y sumado a la exposición" (Profesional grupo focal CAVD, Región Metropolitana).

En relación con el impacto del delito de trata de personas, los entrevistados declaran que constituye uno de los más complejos de abordar, pues modifica aspectos completos del estilo de vida de las víctimas. No obstante, es importante considerar que se trata de uno de los delitos con menor frecuencia de ingreso en el PAV (Programa

Apoyo a Víctimas, 2021). Señalan, además, que requiere un trabajo de intervención distinto y todos los casos son diferentes:

> "*(...) es un delito que genera un impacto tan grande en todo y que requiere un trabajo tan grande y específico de los profesionales que se dedican a trabajar con las víctimas del delito de trata, que requiere todo un diseño distinto"* (Jefa del Programa de Apoyo a Víctimas).

> "*(...) el delito de trata de personas no por nada es uno de los más graves, como en cuanto a los efectos que tiene en la vida de las personas porque finalmente lo impacta desde tantas áreas que requiere que la institucionalidad completa vaya en favor de estas personas para que pueda restituir sus derechos. Entonces es un delito sumamente complejo de abordar pienso yo, y también requiere como mucha particularidad en cada una de las víctimas*" (Coordinador CAVD, zona norte).

Otros factores relevantes mencionados por los entrevistados que afectan a estas víctimas corresponden a los escasos recursos personales que disponen, como el nivel de escolarización, redes de apoyo y acceso a servicios públicos. Debido a que ejercen actividades que bordean o traspasan la legalidad, también prevalecen sentimientos de culpabilidad, temor y desconfianza hacia las instituciones públicas:

> "*(...) Otros factores que tienen que ver con la escolaridad, en el caso de ella también había una escolaridad más disminuida, un pensamiento más concreto, entonces a la hora de intervenir también había que tener la capacidad de saber que con ella las intervenciones tenían que ser muchos más prácticas*" (Coordinador CAVD, zona norte).

> *"(…) las víctimas suelen no sentirse víctimas, y si son extranjeras como avergonzadas ¿verdad? como por haber caído en alguna trampa, muchas veces están bordeando la ilegalidad, están súper asustadas. En el caso de la explotación sexual está asociado al consumo de drogas en general*" (Profesional URAVIT, Región Metropolitana).

En síntesis, los distintos tipos de delitos generan impactos en distintos planos de la vida de las víctimas. Estos impactos también dependen de las condiciones de la victimización, por ejemplo, si el delito es perpetrado por personas cercanas a la víctima o si genera secuelas físicas irreparables. También depende de recursos y factores personales de las víctimas, como su nivel de escolarización.

En el plano psicológico, las entrevistas revelan que la victimización puede generar efectos postraumáticos, como conductas evitativas y pensamientos intrusivos, temor y ansiedad. En el plano económico, puede generar dificultades financieras asociadas a la inhabilitación física o el robo de insumos laborales. En el plano de la salud física, los delitos pueden generar secuelas irreparables. En el plano familiar, la victimización puede producir un proceso de desintegración.

5.1.4 Necesidades de las víctimas

Necesidades según ámbito de intervención

A continuación, se presentan los resultados de las necesidades identificadas por los entrevistados según ámbitos de necesidad (primaria, jurídica, psicológica y social). Se incluyen, además, necesidades que no forman parte de los objetivos de intervención del Programa.

Ámbito primario

Se consultó a los entrevistados por las necesidades inmediatas o primarias que tienen las víctimas de delitos. Las necesidades iniciales no se producen unívocamente en situaciones de flagrancia del delito, pues las víctimas pueden realizar denuncias, levantar de manera espontánea requerimientos de atención o ser derivadas por otras instituciones tiempo después de la ocurrencia del evento.

Cabe indicar que el diseño del Programa de Apoyo a Víctimas establece que el Servicio de Primera Respuesta debe atender las necesidades primarias de las víctimas y evitar el aumento del daño por falta de contención inicial (Departamento de Evaluación de Políticas Públicas, 2020, p.21). La mayoría de los casos son derivados por Carabineros de Chile a través del envío de la base de datos del Sistema Automatizado Policial (AUPOL) (Departamento de Evaluación de Políticas Públicas, 2020, p.24). De acuerdo con el Anuario Estadístico de 2020, los delitos de robos violentos son los más frecuentemente atendidos por el Servicio de Intervención Contingente (SIC) (Programa Apoyo a Víctimas, 2021).

Contención emocional

En relación con los delitos de robo con violencia, los profesionales del SIC identifican que una de las necesidades más urgentes es la **contención emocional**. En relación con los delitos de robos violentos, bajo el punto de vista de una profesional, hay una diferencia de género: señala que, en el caso de las víctimas mujeres, hay una mayor culpabilización por el daño recibido y requieren mayor contención emocional, mientras que las víctimas hombres generalmente demandan información y orientación respecto de los trámites que deben realizar:

> "*(...) los hombres normalmente tienen dudas de índole jurídica, nos cuesta conectarnos con la esfera emocional y decir "mira, me he sentido un poco inseguro", ponen más denuncias*. L*as mujeres en robos, las mujeres tienen otro tipo de dudas, que ya están más vinculadas a la afectación psicoemocional que pudiera traer la experiencia de haber sido víctima de un delito violento*" (Coordinador SIC).

> "*(...) suelen ser mujeres que requieren contención emocional y me ha tocado muchas veces mujeres que se sienten culpables, como "es que no me debería haber parado ahí, no debería haber sacado el celular" entonces decirle que es normal que sienta culpa, pero que lo sienta no es lo correcto, que no pudo hacer nada para evitarlo, que esté tranquila (…)"* (Profesional grupo focal SIC).

> "*La verdad es que me lo tomé bien tranquilamente, porque si bien me asaltaron y no puse más resistencia que entregar mis cosas, si al final es algo material y obvio que primero está mi vida. Pero, así como un trauma que me hayan dejado estos tipos, no me quedé como pensando en ese tema y seguí avanzando no más, porque encuentro que no"* (Usuario robo con intimidación N°2).

Por otra parte, pese a que las víctimas pueden presentar necesidades de contención emocional en la fase primaria del delito, también requieren tiempo para tranquilizarse. Como comentan usuarias víctimas de delito sexual y delito de robo con intimidación, inicialmente no se sintieron disponibles para ser intervenidas:

"Yo creo que haber esperado un poco y después de un tiempo haber llamado a la víctima, porque a mí me pasó un día miércoles y el jueves yo ya estaba recibiendo llamados y todavía yo estaba en shock, entonces yo creo que ahí les faltó, esperar un tiempo, que la víctima se encuentre un poco más tranquila, que pueda conversar" (Usuaria delito sexual).

"*(...) después me contactaron de este programa por teléfono, diciéndome que estaba la opción de este programa para víctimas de asaltos o de algún tipo de violencia y me lo ofrecieron, con atención psicológica por ejemplo si necesitaba eso o cualquier otra ayuda, yo los podía llamar. Pero yo les dije que no, que estaba tranquila, que muchas gracias por el interés y la preocupación, pero que yo sentía que no necesitaba esa ayuda*" (Usuaria robo con intimidación N°1).

Del mismo modo, los profesionales del Servicio de Intervención Contingente comentan que las víctimas de delitos de homicidio también tienen necesidades iniciales de contención emocional, pero se encuentran tan desbordadas en el momento flagrante del delito, que no es posible desarrollar acciones de apoyo de manera inmediata:

"*(...) contención emocional y vinculación con el programa a futuro, muchas veces la gente te dice 'mira vamos a estar retirando el cuerpo', 'mañana es el velorio, el funeral, contáctanos después', entonces es una necesidad de seguimiento y de vinculación con el programa. Y descartar las que sean posibles contenciones emocionales en primera instancia, si la persona está muy desbordada, hay que trabajar claramente eso*" (Profesional grupo focal SIC).

Sin perjuicio de lo anterior, el Encargado del SIC destaca el servicio de atención inmediata en el lugar de los sucesos, por ejemplo, el acompañamiento de las víctimas para reconocer el cuerpo en el SML, en el caso de homicidios. Bajo su punto de vista, este servicio se configura como un "yo auxiliar" para las víctimas, que contribuye en una fase muy temprana a la elaboración de la pérdida. Otro entrevistado comenta que la necesidad de orientación y contención emocional son complementarias ante el estado de confusión y desorganización cognitiva de la víctima:

"*(...) hay cuestiones muy prácticas y hay un trabajo que bueno (...) que es el acompañamiento de diligencias propias de un fallecimiento a relación o atribuible a un tercero, como, por ejemplo, desde el reconocimiento en el servicio médico legal del cuerpo"* (Coordinador SIC).

"(…) *toda esa agencia donde uno está como en estado de shock porque de un segundo a otro dejó de estar alguien que para uno tiene un especial lugar, es muy importante contar con alguien que te auxilie, un yo auxiliar, que en términos operativos te diga hay que vincularse con este espacio, este espacio para poder continuar con los ritos y elaborar la experiencia de pérdida*" (Coordinador SIC).

"(...) cuando bueno uno es víctima de un delito el que sea, uno requiere como apoyo y orientación. Entonces desde ahí las personas cuando son víctimas de un delito justamente lo que buscan es, buscan por una parte que se les brinde apoyo y a la vez también que les pueda orientar, porque cuando uno es víctima de un delito se genera una desorganizan a nivel cognitivo, o sea uno queda muy confuso, no sabe a quién acudir, no sabe cómo funciona el tema, el de la justicia o quien me puede ayudar con esto o no entiendo nada porque me mandan no sé a Carabineros, a Fiscalía (...)" (Coordinador CAVD, zona norte).

Una profesional del Servicio de Intervención Contingente señala que, a diferencia de las víctimas de delitos de homicidio, las víctimas de delitos sexuales manifiestan una necesidad de conversar y recibir contención

emocional y acompañamiento durante el proceso inmediato de denuncia. No obstante, una usuaria víctima de un delito sexual señala que requirió de un tiempo para tranquilizarse y comenta que no fue oportuna la llamada realizada por los profesionales del Programa:

> *"A diferencia por ejemplo de los delitos sexuales, dónde las victimas te hablan, a mí me ha pasado que hablan mucho, quieren estar contigo (…) Necesitan que alguien los esté acompañando, más encima en contexto de COVID, es entrar a todos lados solo, ni siquiera un acompañante, entonces estar al teléfono y decirles que está todo bien, les sirve"* (Profesional grupo focal SIC).

> *"Yo creo que haber esperado un poco y después de un tiempo haber llamado a la víctima, porque a mí me pasó un día miércoles y el jueves yo ya estaba recibiendo llamados y todavía yo estaba en shock, entonces yo creo que ahí les faltó, esperar un tiempo, que la víctima se encuentre un poco más tranquila, que pueda conversar"* (Usuaria delito sexual).

Información y orientación

Otra de las necesidades urgentes identificadas por los profesionales del SIC refiere a la necesidad de **información y orientación** sobre la denuncia y los trámites más inmediatos a realizar. Por ejemplo, en el caso de robos violentos, un par de entrevistados señala que las víctimas requieren información sobre los trámites más inmediatos que se deben realizar. Uno de los usuarios entrevistados que sufrieron un robo con intimidación mencionó la necesidad de recuperar la especie robada. Agrega que un profesional del SIC le entregó información sobre la realización del trámite para activar el seguro del bien robado:

> *"(...) yo tenía un seguro en el celular, entonces fui a reclamar a la tienda. Si fui bien atendido, si me dieron la información adecuada. Yo tuve suerte porque a mí me llamaron y me entregaron la información para poder hacer válido el seguro de mi celular, así que me sirvió bastante"* (Usuario, robo con intimidación N°2).

Algunos entrevistados indican que el delito de robos violentos puede provocar un estado de conmoción y confusión en la víctima, por lo que es importante orientarlas:

> "*Presentan una denuncia y no saben qué es lo que pasa. Normalmente las personas* (…) *no* tienen *información sobre procesal penal, sabía que era una denuncia, pero qué ocurre después de una denuncia, mente en blanco, no sé quién es el organismo encargado de investigar, no sé quiénes son los encargados de poner una sentencia o no*" (Coordinador SIC).

> "*(...) un robo violento uno pudiese deducir en que es un delito que requiere una contención, que requiere una información inmediata, requiere una orientación, de que hacer, me han robado mis documentos, me han robado y necesito saber cómo seguir, qué hago ahora, a dónde tengo que acudir porque (…) cuando ocurre una situación de delito la verdad es que la persona entra como en un estado de paralización"* (Jefa PAV).

Un usuario víctima de lesiones graves gravísimas también se refiere a la necesidad de orientación respecto de los trámites más inmediatos a realizar. Señala que, producto de su condición extranjera, no manejaba mucha información sobre el funcionamiento del sistema chileno:

"(…) lo vi como de una buena manera porque, porque si, de hecho, de lo que yo llevo aquí en Chile nunca he tenido problemas con nadie, nunca he ido a una estación de Carabineros, nunca he estado por medio de la PDI, nunca he estado, o sea no he tenido gracias a dios ese problema con nadie. Entonces creí yo que si era bueno una orientación porque pues o sea de hecho no conozco el país (…) y es bueno orientarse para uno también aprender más del país, porque igualmente estamos en un país ajeno que debemos respetar y además acogernos a las leyes y todo lo que hay aquí" (Usuario delito de lesiones graves gravísimas N°1).

La necesidad de información y orientación también puede referirse a asuntos jurídicos y/o investigativos, como el estado de la denuncia. Una de las profesionales del SIC afirma que las víctimas requieren resolver sus dudas jurídicas respecto del proceso penal, mientras que una usuaria víctima de robo con intimidación indica que requirió información sobre el número del caso, para presentarlo en la universidad de su pareja:

"*Lo que suele pasar, es que muchas veces la víctima hace preguntas un poquito más específicas, entonces por ejemplo a mí me ha pasado que (…) hago la intervención y la víctima hace muchas preguntas muy muy específicas con respecto al proceso penal o en general más bien jurídicas*" (Profesional grupo focal SIC).

"(...) *lo primero que tenemos que hacer como abogados es orientar a la víctima respecto de los hechos que ha sufrido, resolver todas sus dudas jurídicas y luego de ello explicarles cómo se desarrolla el proceso penal, ajustar las expectativas, contarles sus posibilidades de salida o de término del proceso en su caso particular. También cumplimos la función de informar al usuario en relación a lo que hay dentro del proceso*" (Profesional grupo focal CAVD, zona norte).

"(...) les pregunté por el número del caso que tenía y me lo dieron y me dijeron que lo podía buscar en la fiscalía, en la página. Eso me acuerdo en realidad, (…) porque yo estaba interesada en saber mi caso, porque mi pareja tenía una prueba ese día y necesitaba un justificativo para poder presentar, no así en mi trabajo. Entonces yo necesitaba un justificativo para que él presentara en la universidad" (Usuaria robo con intimidación N°2).

En relación con los delitos sexuales, una profesional abogada señala que las necesidades de información jurídica refieren a los procesos de familia, cuando las personas imputadas son familiares de la víctima:

"(…) luego vienen orientaciones e informaciones respecto a procesos de familia cuando son cometidos por adultos responsables derechamente, o cómo se llama esto relaciones directas y otros hijos en común con el agresor, y luego en tercer lugar empiezan ya las necesidades como de orientación e información del caso e ir trabajándolo propiamente tal. Eso es como lo primero que se identifica al menos lo que identifico yo" (Profesional grupo focal Abogados).

Protección y seguridad

Los entrevistados declaran que la necesidad de **protección y seguridad** es transversal a las víctimas de distintos tipos de delitos, particularmente para aquellas que corren riesgos de revictimización. Cabe destacar que es función de las instituciones judiciales y/o de investigación, como las Unidades de Atención a Víctimas y Testigos del Ministerio Público, evaluar y ejecutar medidas de protección de las víctimas (Departamento de Evaluación de Políticas Públicas, 2020, p.30).

Según el punto de vista de una profesional de la URAVIT, las medidas de protección fluctúan desde las que tienen menores costos de implementación, que generalmente consisten en aumentar la percepción de seguridad de las víctimas y sus familias, hasta aquellas que refieren a la reubicación de la víctima para prevenir una situación de revictimización, que demandan mayor presupuesto de la Fiscalía:

> "*(...) te voy diciendo desde las más livianas hasta las más costosas, se puede entregar que son como unas chicharras, unas alarmas de sonido que en los casos extrafamiliares es más bien la percepción de seguridad (...) una especie de call center a disposición de la víctima, que (…) ellos llaman a ese número y Carabineros concurre con mayor rapidez (...) Se puede hacer que la gente se cambie de la casa donde viven, por ejemplo en caso de un delito de abuso sexual que la familia vive (…) en un campamento (…) y la Fiscalía puede pagar un mes de arriendo*" (Profesional URAVIT, Región Metropolitana).

Adicionalmente, el Jefe de la URAVIT de la Región de Ñuble asevera que la determinación de las medidas de protección depende de la aplicación de un instrumento de evaluación del riesgo de la víctima:

> "*En el primer momento aparecen una serie de instrumentos para evaluar riesgos en las primeras horas, instrumentos distintos de acuerdo con la víctima o tipo de delito, pero esos instrumentos nos permiten tomar decisiones de protección, entonces son necesidades asociadas al riesgo, y por lo tanto tienes víctimas que requieran ser relocalizadas, víctimas que requieran ser protegidas de manera efectiva en las primeras horas*" (Jefe URAVIT, Región de Ñuble).

En este sentido, en el caso de robos violentos, las víctimas pueden requerir medidas simples, mientras que en casos de robos a lugar habitado se presentan necesidades de seguridad para la vivienda y de redes de apoyo vecinal:

> *"*(…) *apoyar en medidas de protección, dependiendo de si es robo con violencia en la casa, rápidamente ver cómo está la seguridad. Cuando hablo de plan de contingencia me refiero si tengo una puerta rota pedir a Fiscalía o Ministerio Público que se mejoren las condiciones de seguridad en la casa, que tenga contacto con los vecinos"* (Profesional grupo focal CAVD zona centro).

Los riesgos de revictimización son mayores cuando existe cercanía entre la víctima y el imputado, sea en términos vinculares -afectivo o de pareja - o geográficos, de cercanía residencial. Por ejemplo, un entrevistado del grupo focal de trabajadores sociales relata que, en el caso de una víctima de lesiones graves gravísimas infringidas por vecinos, "*(…) cuando hicimos la entrevista, él estaba pendiente de lo de Fiscalía y la reubicación*" (Profesional grupo focal Trabajadores sociales).

La cercanía puede estar asociada al vínculo afectivo entre la víctima y el ofensor, por ejemplo, en casos de víctimas de delitos sexuales en contextos de violencia intrafamiliar. Un entrevistado indica la necesidad de garantizar la seguridad y protección de la víctima ante situaciones de amedrentamiento por parte de la familia del imputado. La coordinadora de un CAVD de la Región Metropolitana reporta la misma necesidad en un contexto de violencia intrafamiliar, pero por el delito de secuestro:

"*(...) la gente nos comenta sobre cómo podemos apoyarlos en su resguardo o su seguridad. Surge la amenaza, el amedrentamiento de los familiares o qué se yo, entonces ahí nos coordinamos con fiscalía, porque sabemos que las medidas de protección a veces no tienen tanta celeridad"* (Profesional grupo focal trabajadores sociales).

"*(...) en un delito sexual de adulto para mi gusto es la contención y la información lo primero, después de acuerdo con cada caso pudiese haber medidas de protección, hay que diferenciar si el imputado en el caso de un delito sexual de adulto es conocido o desconocido de la víctima*" (Profesional URAVIT, Región Metropolitana).

"(...) la principal necesidad que esa persona presenta es no tener más contacto con el imputado. O sea que el imputado esté privado de libertad para que así no la pueda encontrar y desde ahí (…) la posibilidad de reubicación también de esta persona en otro lugar" (Coordinadora CAVD, Región Metropolitana).

En el caso de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales, la profesional URAVIT de la Región Metropolitana declara que la necesidad más importante es la protección. La entrevistada comprende que la necesidad de protección no refiere únicamente a medidas cautelares contra el imputado, sino también a proteger al niño, niña o adolescente de una revictimización producto de tener que rememorar el relato:

"*Siempre en el caso de los niños para mi gusto siempre lo más importante va a ser la protección, que no necesariamente pasa por la relocalización de la familia, sino que de alguna manera de poder proteger al niño que fue víctima sin preguntarle más*" (Profesional URAVIT, Región Metropolitana).

Atención inmediata de salud

Una de las últimas necesidades primarias reportadas por los entrevistados corresponde a la necesidad de **salud**. Al respecto, una de las entrevistadas señala que algunas víctimas de delitos de lesiones graves y gravísimas pueden requerir atención inmediata de salud y solicitar de licencias médicas para presentarlas en el trabajo, principalmente en el caso de personas que hayan sufrido consecuencias físicas severas:

"(...) lo que nos surge de la primera acogida, es la necesidad de poder articular con salud, porque donde son varios los que trabajan, necesitan una licencia médica, ya que, dada esa sensación de inseguridad, puedan reintegrarse a su rutina" (Profesional grupo focal CAVD zona norte).

"*(...) cuando hay algún tipo de lesión física, cuando hay algún tipo de lesión físico, generalmente hay personas que por ejemplo llegan a la atención de urgencia y de ahí listo, o sea constatación de lesiones y punto"* (Coordinadora CAVD, Región Metropolitana).

"*Pero de hecho cuando Carabineros llega (…) ya las cosas estaban calmadas, ya de hecho las otras personas se habían ido, bueno ya todo se había calmado, estaba todo así, pero de ver que ya mi mano estaba muy sangrante, ya entonces los Carabineros lo que hicieron fue prestarme la atención, el auxilio y llevarme al hospital, fui cómo digamos así agradecido de la ayuda"* (Usuario lesiones graves gravísimas N°1.)

En relación con las víctimas de delitos sexuales, un par de profesionales declara que, para casos flagrantes o recientes, se presenta la necesidad de medidas profilácticas. Una usuaria víctima de un delito sexual también refiere a la necesidad de profilaxis:

> "*El tema profiláctico, (…) a veces por protocolos que no se cumplen, no se ha entregado la atención profiláctica que corresponde para este tipo de delitos, entonces eso, como que ellos no te van a decir 'no me dieron la pastilla del día después, o el antibiótico para las enfermedades de transmisión sexual', es algo que la víctima no tiene consciente*" (Profesional grupo focal CAVD, zona norte).

> *"Una vez yo mandé a una usuaria y fue como la segunda vez que mandé a una usuaria ponte tú en la misma semana y mira tú vives en Buin, mira tú tienes derechos, tienes que informarte, sufriste una violan con sin uso de preservativo, porque es necesario y se lo anoté en un papel que te hagan estos exámenes, que te den profilaxis contra el VIH-SIDA, tienes derecho a que te vea la matrona, etc."* (Profesional grupo focal abogados).

> *"En el momento en que yo llegué al hospital ese día, me dieron todo y me hicieron todo. Ahí me dijeron cómo iba a ser todo y las pastillas que tenía que tomar"* (Usuaria delito sexual).

Ámbito jurídico

Se consultó a los entrevistados por las necesidades que tienen las víctimas de delitos en el ámbito judicial. También se preguntó por las expectativas con las que ingresan al Servicio de Segunda Respuesta, aspectos relacionados con la victimización secundaria por parte de las instituciones judiciales y la percepción de legitimidad del sistema judicial.

Necesidad de justicia y ajuste de expectativas

En el ámbito de las necesidades jurídicas, algunos entrevistados refieren a **necesidad de justicia** de los usuarios, cuya concepción inicial es ambigua, pero transversal. Esta expectativa inicial demanda un ajuste:

> "*(...) la mayor cantidad de las víctimas llegan con un requerimiento jurídico, como con una necesidad de justicia. Y esa necesidad de justicia puede ser super amplia, no es tan objetiva como a lo mejor lo podemos ver desde las instituciones, si no que para una persona que ha sido víctima de situaciones tan complejas, la necesidad de justicia puede ir más allá de los resultados jurídicos y ahí nos toca también ajustar las expectativas de los que implica un proceso judicial*" (Coordinador CAVD, Región Metropolitana).

> "*A mi todos me piden cárcel, así como me dicen, todos me dicen quiero justicia, ya qué es lo que entiende por justicia, cárcel, entonces lo que usted me pide es que llevemos a cabo un proceso penal, el objetivo es que tengamos una sentencia y que esta sentencia se cumpla privado de libertad ¿cierto?*" (Profesional grupo focal abogados).

En base al relato de los entrevistados, se podría aventurar que esta difusa necesidad inicial de justicia depende, entre otros factores, de la gravedad del delito y el daño sufrido. Por ejemplo, adquiere mayor relevancia para las víctimas de delitos de lesiones graves gravísimas y homicidios.

Un entrevistado comparte un caso sobre una víctima de lesiones graves gravísimas generadas por un accidente de tránsito en estado de ebriedad que queda parapléjica, y sus necesidades más urgentes refieren a la atención de salud, por una parte, y a una necesidad de justicia, que consiste en que el imputado "pueda cumplir las penas del infierno". Esta necesidad de justicia guarda relación con las secuelas irreversibles que el delito produce en distintas esferas de la vida de esa víctima:

> *"(…) una usuaria que fue víctima de un accidente, el sujeto que le choca el auto iba en estado de ebriedad (...) ella queda con lesiones, queda parapléjica, entonces sus necesidades y de la familia (...) era vincular la red de apoyo a la salud, para que pudiera recibir automáticamente la mejor atención, y jurídica, para que el sujeto, pueda cumplir las penas del infierno, eso era lo que pedía la familia*" (Profesional grupo focal CAVD, zona norte).

> "*(...) su daño es para toda la vida, a sus hijos menores de edad, que tuvieron que irse a vivir con el papá, que eran padres separados, porque quedaron con una madre que no iba a dar respuesta con sus necesidades, y no tenía red de apoyo, y unas tías tuvieron que cuidarla y se hicieron cargo de todo*" (Profesional grupo focal CAVD, zona norte).

La necesidad de justicia también es primordial para las víctimas de delitos de homicidio, según comentan algunos entrevistados. Un profesional de la zona norte señala que estos casos generalmente se judicializan, a diferencia de delitos como la trata de personas, cuyas víctimas no priorizan los procesos judiciales. En cambio, estas últimas otorgan más importancia a las necesidades sociales, relacionadas con obtener seguridad, vivienda y regularizar su situación migratoria:

> "(…) *la intervención jurídica, para representarlos en el proceso, porque ante un homicidio, sí o sí, la causa se judicializa, a menos que el homicida no esté identificado, pero en la mayoría sí lo está, y se formaliza rápidamente, y las víctimas necesitan de un abogado urgente que los represente dentro del proceso*" (Profesional grupo focal CAVD, zona norte).

> "*Desde el ámbito jurídico no prosperó (...) a veces las chicas [víctimas de trata de personas] desisten del proceso. Solamente tienen como necesidades sociales, normalizar sus trámites, tener el papel de residencia de acá en Chile. Tiene que ver más con situaciones concretas y emocionales. Lo más importante para ellas en ese minuto es tener una seguridad física, donde se van a quedar, donde van a vivir, si efectivamente puedo tener una visa temporal o definitiva*" (Profesional grupo focal CAVD, zona norte).

La necesidad de justicia de las víctimas indirectas de homicidios se acompaña de **expectativas** altas sobre lo que ellas consideran obtención de justicia. Bajo la perspectiva de una de las entrevistadas, el resultado de los juicios no es tan favorable para las/os querellantes: "(…) *también ponen todas sus expectativas en el proceso judicial, y lamentablemente en Iquique pasa que cuando tienen que ver con ese tipo de delitos, muchas veces el éxito en los juicios no es tan favorable*" (Profesional grupo focal CAVD, zona norte).

En cambio, en el caso de las víctimas de delitos sexuales, las expectativas sobre los resultados de la causa judicial son más bien bajas, lo que se podría explicar por una situación generalizada de desconocimiento sobre el funcionamiento del sistema judicial, falta de pruebas y evidencias y el tiempo transcurrido entre el delito y la denuncia realizada:

"En general, estas víctimas tienen súper baja expectativa, porque saben que han pasado muchos años, saben que ya desaparecieron los medios de prueba, y además tiene mucha influencia lo que ocurre en nuestra sociedad, en que se sabe cómo funciona nuestro sistema de justicia, entonces no tienen mucha expectativa" (Profesional grupo focal CAVD zona norte).

Un par de coordinadores refiere al entrecruzamiento de las necesidades psicológicas con las expectativas judiciales de una víctima de delitos sexuales, por una parte, y de secuestro, por otra. Declaran que, en la medida que los usuarios reciben orientación y acompañamiento sobre los procesos judiciales y se ajustan sus expectativas, reducen sus síntomas de estrés y ansiedad y se tranquilizan:

"*Bueno la principal es la atención psicológica. Yo creo que eso es lo que las víctimas demandan mayormente en forma urgente. Pero obviamente la primera atención que yo le puedo prestar por mi profesión es jurídica. Entonces también ahí se produce una situación muy especial porque obviamente en lo jurídico también traspasa un poco de calma a las personas y ahí se hace una contención*" (Coordinador CAVD, zona centro).

"*(…) Ahí es donde también se juntan las necesidades emocionales de reparación psicológica, con las necesidades jurídicas también, porque hemos trabajado también en conjunto con la psicóloga que está viendo el caso, para efectos de poder transmitirle la información a la usuaria también, comprendemos que hay información jurídica que también puede ser altamente comprometedora en cuanto a lo emocional"* (Coordinadora CAVD, Región Metropolitana).

Legitimidad del sistema judicial y trato recibido por las víctimas

Otro tema que emergió durante las entrevistas refiere a la percepción que tienen los usuarios de la legitimidad del sistema judicial. En base al discurso de los entrevistados, se puede establecer que la **legitimidad del sistema judicial** depende tanto de las experiencias que tienen las víctimas sobre el proceso formal y el trato recibido por parte de las instituciones, como de los resultados que derivan de las causas judiciales, que pueden ajustarse en mayor o menor medida a las expectativas de las víctimas.

En relación a esto, una víctima de robo con intimidación relata no haber recibido suficiente información respecto al proceso ni a la resolución de su caso, lo que llevó a que se "desilusionara" del sistema judicial:

"Entonces tampoco te dicen qué va a pasar y uno igual espera que se haga justicia (...) Siento que en general la justicia cuando te pasan estas cosas, uno se desilusiona (...) Yo de hecho fui a denunciar tarde porque a mí me pasó en la mañana y yo como a las 6 de la tarde fui a denunciar recién, porque uno piensa que no van a hacer nada, qué saco con denunciar y luego me dije que no, que había que dejar un registro de que nos robaron y que fueron estas cosas y que esté atenta la policía que en donde nos asaltaron, asaltaron a mucha gente más. Entonces cuando pasan estas cosas tú dices por eso nadie denuncia, porque al final te terminas desilusionando de cómo es la justicia". (Usuaria robo con intimidación, N°1)

Por otra parte, un entrevistado asocia la baja legitimidad del sistema judicial con la percepción que tienen las víctimas sobre mayor protección y reconocimiento de los derechos de los imputados, en comparación con las víctimas. También observa una disminución de las expectativas a medida que avanza el proceso:

"*(…) a medida que avanza el proceso y a medida que se dan cuenta que los imputados tienen en la práctica más derechos que las víctimas, el nivel de expectativas cae considerablemente. Por lo tanto, ahí, uno como profesional tiene que ir haciendo el encuadre y el ajuste y a través de decisiones un poco más técnicas, jurídicas, decirle a la víctima "mire quédese tranquila, a pesar de que el imputado está en libertad en su casa, el procedimiento igual sigue, o sea esto no quiere decir que se haya como acabado*" (Coordinador CAVD, zona centro).

Otro elemento relacionado con el trato de las víctimas corresponde a la credibilidad del relato. Un entrevistado declara que es fundamental la necesidad de credibilidad y que la autoridad reconozca la condición de víctima, como ejemplifica en este caso de lesiones graves gravísimas:

"(…) en el otro caso no perdió la mano pero es como si no la tuviera por efecto, entonces respecto el este segundo caso, el de la mano, normalmente quiere reconoce, requiere como un reconocimiento primero todo por parte de la autoridad de que esto si bien no es un homicidio frustrado digamos, sí tiene mucho de homicidio, y que por lo tanto merece la misma, el mismo cuidado o la misma atención como si se estuviera investigando un homicidio porque la experiencia es muy cercana a la muerte" (Profesional grupo focal abogado).

La **victimización secundaria** en la que incurren las instituciones policiales, de investigación y jurídicas al cuestionar el relato de las víctimas y obligarlas a rememorar los eventos traumáticos también incide en la legitimidad del sistema público. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Victimización Secundaria (ENVIS) implementada por la Subsecretaría de Prevención del Delito en 2014, la victimización secundaria afectó a aproximadamente un tercio (30%) de las víctimas que transitan por las instituciones de asistencia (Departamento de Evaluación de Políticas Públicas, 2020, p.13). Algunos entrevistados señalan que esta situación es particularmente prevalente en los casos de víctimas de delitos sexuales y homicidios.

Para las víctimas de delitos sexuales es fundamental la necesidad de reconocimiento de su condición de víctima de delito y a entregarle credibilidad a su relato. Como expresa una profesional:

"(…) la necesidad también de las personas de que se les crea (…) porque la persona si es un adolescente, a no ser que sea un delito así ya de una violencia en la vía pública, donde la adolescente o el adulto lo encuentren las personas (…) partes en contra, partes realizando la denuncia, muchas veces siendo un poco cuestionado por las personas que acogen la denuncia" (Coordinadora CAVD, zona sur).

"*(...) una necesidad también de reconocimiento como víctima, de reconocimiento de que esto pasó, de que esto me pasó, que esto me lo hicieron a mí y que esto se sepa, porque me ha pasado constantemente que las victimas me dicen "esta persona está muy campante por la vida y todo lo que yo he tenido que sufrir por años" está la necesidad de escucha, de credibilidad, de que me crean (…)"* (Profesional grupo focal CAVD, Región Metropolitana).

Las declaraciones de los entrevistados develan que levantar una denuncia en casos de delitos sexuales puede ser un "arma de doble filo". Por una parte, denunciar el delito implica correr el riesgo de sufrir una victimización secundaria por parte de las instituciones judiciales e investigativas, que cuestionan el relato. Sin embargo, por

otra parte, levantar la denuncia, bajo la perspectiva de una entrevistada, implica para las personas reconocer y validar su condición de víctima, y el proceso de superación de los efectos negativos puede ser más exitoso:

> "*(...) tenemos que velar por evitar la victimización secundaria, entonces cuando empiezan a salir los antecedentes a la vista, uno puede decir "sabes que, no hay pruebas, han pasado muchos años" la verdad se produce un mayor daño al que ya se provocó con el delito, porque va a llegar a hacer la denuncia, la van a cuestionar por qué pasó tanto tiempo y no denunció*" (Profesional grupo focal CAVD, zona centro).

> "(…) *quizás no va a pasar nada*, *pero el hecho ya de validarse o sea de sentirse como víctima y liberarse de eso* (…) *o sea si ponemos un parámetro, una persona que hace una denuncia créeme que va a tener un proceso mucho más exitoso que la persona que va a estar cuestionándose si la hace o no*" (Coordinadora CAVD, zona sur).

Al respecto, un profesional comenta sobre la poca preparación y/o preocupación que tienen los agentes de la policía y el Ministerio Público sobre el trato recibido por este tipo de víctimas. Ante ello, emerge una necesidad de contención y apoyo:

> *"(…) muchas veces pasa que en este tipo de ilícitos las policías no tienen el enfoque necesario para poder contener y empatizar con esa víctima (...) una víctima que vive una victimización como un delito sexual esta choqueada, en blanco, lógicamente se va a poner nerviosa y no va a poder hilvanar una frase lógica, y después cuando llegan donde los fiscales es lo mismo, los abogados asistentes principalmente. Entonces a nosotros nos toca mucho contener, contener y hacernos cargo de eso"* (Profesional grupo focal abogados).

De manera similar, otra profesional relata el caso de una víctima de homicidios que, luego de egresar del Programa por avanzar en su proceso, debe asistir a procedimientos judiciales que la obligan a rememorar los eventos traumáticos, lo que deviene en una necesidad de acompañamiento y contención:

> *"(...) interpuso un recurso en la Corte Suprema. Entonces además a la señora hay que estar conteniéndola, viste que había avanzado todo su proceso, la preparamos para el juicio oral, para su declaración y luego de eso que las personas quedan ... rememoran todo lo que ocurre, se levanta y viene la Defensa y pone eso, la señora vuelve a decaer y estamos en esa y ahí estamos atendiendo la psicóloga, la abogada, yo, haciendo llamadas semanas para que ella sepa que estamos con ella, que no la vamos a dejar (…)"* (Coordinadora CAVD, zona sur).

Por otra parte, la legitimidad del sistema judicial también se relaciona con los recursos personales de la víctima, que generalmente se reducen tras una situación de victimización, y el grado de conocimiento de su funcionamiento, que generalmente es bajo. Asimismo, una entrevistada comenta que las víctimas de delitos de trata de personas generalmente desconfían del sistema judicial. Argumenta que esto se debe al miedo de denunciar por realizar actos en el borde de la ilegalidad y por el desconocimiento generalizado sobre el funcionamiento del sistema judicial:

> "*(...) las víctimas no quieren declarar, no se atreven a decir que les retuvieron el pasaporte, se sienten que ellos están haciendo algo ilegal, entonces están muy asustadas y no confían en un sistema que la persona que los trajo les dijo que iba a ser poco amable o que iba a ser peligroso, que los iban a deportar o que van a la cárcel. Están muy desinformados, muy asustados*" (Profesional URAVIT, Región Metropolitana).

Cabe destacar que estos resultados guardan estrecha relación con el Modelo de Intervención del Programa de Apoyo a Víctimas, que identifica a la victimización secundaria y la disminución de los recursos personales como factores que integran el problema de la percepción de ineficacia de las instituciones y servicios públicos de atención de víctimas (Programa Apoyo a Víctimas, 2016, p.21). En este mismo sentido, prevenir y reducir la victimización secundaria, así como la protección de los derechos de las víctimas de delito constituyen un objetivo fundamental para el Programa (Programa Apoyo a Víctimas, 2016, p.18).

Información, asesoría y representación jurídica

Otro elemento referido por los entrevistados corresponde a la necesidad de **información y orientación jurídica**. Una de las entrevistadas comenta que la orientación jurídica es transversal a las intervenciones de los CAVD: "(…) *y por su puesto volvemos a lo jurídico también. Porque lo jurídico se ve en todos los delitos, esta necesidad de una orientación general se ve en todos los delitos que nosotros vemos*" (Coordinador CAVD, Región Metropolitana).

Se evidencia que las víctimas de robos violentos solicitan información y asesoría jurídica, pero no adhieren a las intervenciones psicológicas. Bajo la perspectiva del coordinador de un CAVD de la zona centro, la principal preocupación es recuperar la especie, y las intervenciones, en general, son más acotadas en el tiempo:

> *"Entonces ahí nos damos cuenta de que la persona, por ejemplo, requiere mayormente la atención jurídica y no tanto la emocional por el momento, si no que su afectación está directamente ligada al hecho de desconocer lo que sigue en un proceso. Entonces, la verdad es que los robos con violencia y los robos con intimidación, si bien (...) no son delitos que tengan larga adherencia en atención psicológica, se quedan más tiempo en atención jurídica*" (Coordinadora CAVD, Región Metropolitana).

> "*Aquí me ha llamado la atención, porque lo primero que dicen las víctimas es recuperar sus especies. Esa es como la necesidad inmediata en este tipo de delitos, como en lo que están enfocados y generalmente estos delitos tardan un poco menos, tardan un poco menos*" (Coordinador CAVD, zona Centro).

En el caso de los delitos sexuales, un profesional comenta que los usuarios quedan muy conmocionados por el delito y desorientados respecto de los procesos judiciales, por lo que emerge una necesidad recurrente de asesoría jurídica:

> "(...) *llegan muy conmocionados, con mucha afectación, sin saber qué se va a hacer o qué va a pasar. Por esto el tema jurídico es muy recurrente, además son personas que por equis motivo no han tenido ningún vínculo con tribunales o juzgados de familia, por lo que hay un desconocimiento total*" (Profesional grupo focal trabajadores sociales).

Otra de las entrevistadas manifiesta que, en los casos de víctimas de delitos sexuales, se debe evaluar la pertinencia de realizar una denuncia, lo que puede depender de la antigüedad del delito, conocer los plazos de prescripción y si existen medios de prueba:

> *"Dentro de las necesidades inmediatas, muchas veces está la duda que tienen las usuarias de si realizar o no la denuncia. Algunas de ellas quieren hacer la denuncia y otras no, entonces ahí hay que ahondar en varios aspectos, saber cuándo ocurrió el delito, saber si*

estamos en los plazos de prescripción para poder accionar penalmente, consultar si existen medios de prueba cuando el delito ocurrió hace muchos años" (Profesional grupo focal CAVD zona norte).

En el caso de los delitos de lesiones graves gravísimas, un tema frecuentemente reportado por algunos entrevistados corresponde a la demanda civil de indemnización económica. Si bien las intervenciones del Programa no consideran este tipo de acciones, los profesionales comentan que pueden realizar orientaciones jurídicas sobre el procedimiento:

"*Uno de lo que nosotros no podemos prestar como programa, tiene que ver con indemnizaciones, que eso se ve en lo civil. En lo penal se persigue la comisión de un delito y quien lo cometió para que pague con ello determinada sentencia, y muchas veces las lesiones quieren que se indemnice por los gastos y perjuicios económicos que generó el tratamiento, o el daño moral que provocó. Entonces muchas veces buscan ese tipo de apoyo, que se tramita independiente de lo penal, en sede civil, y en programa no tramita en sede civil*" (Coordinador SIC).

Un profesional comenta la complejidad de los casos de secuestros donde no se encuentran los cuerpos de las personas desaparecidas. Señala que asistió al usuario obteniendo información sobre la búsqueda realizada por las policías:

"(…) lo hemos acompañado, en donde nosotros nos hemos movido, donde a veces si hay que ir (…) a veces nosotros hasta hemos tenido que llamar a los pacos, a los PDI para ver el tema de búsqueda, etc. Entonces eso es como bien complejo esto" (Profesional grupo focal abogados).

En relación con este tipo de delitos, una de las entrevistadas comenta sobre un caso que requiere orientación y representación jurídica, por una parte, y atención psicológica, por otra. La entrevistada declara que ambas necesidades son interdependientes, en cuanto una afecta a otra:

"*Ella está en un proceso de atención reparatoria en el centro de La Cisterna, hace bastante tiempo ya. Entonces directamente ahí es donde también se juntan las necesidades emocionales de reparación psicológica, con las necesidades jurídicas también, porque* (…)*, para efectos de poder transmitirle la información a la usuaria también, comprendemos que hay información jurídica que también puede ser altamente comprometedora en cuanto a lo emocional*" (Coordinadora CAVD, Región Metropolitana).

Al considerar que algunos usuarios y usuarias deben participar en juicios y audiencias, emerge la necesidad de preparación y orientación para afrontar esta situación. En el contexto de pandemia por COVID-19, una de las entrevistadas afirma que su equipo implementó acciones de orientación para abordar las audiencias en formato de videollamada. Esta necesidad es transversal a los distintos tipos de delitos:

"*Y fíjate que eso es súper importante (…) la preparación para afrontar un proceso de juicio oral, porque nadie nos enseña eso y eso es un temor que tienen las personas. Entonces nosotros disminuimos ciertos ese temor, esa sintomatología cuando digamos dentro del proceso y los preparamos. De hecho, hicimos un video Zoom porque tú sabes que las audiencias son por Zoom de los juicios orales*" (Coordinadora CAVD, zona sur).

En relación con la necesidad de **representación jurídica** de las víctimas, un coordinador refiere a las funciones de intermediario entre la víctima y el Ministerio Público. El mismo coordinador señala que la representación judicial significa ejercer los derechos de la víctima dentro del juicio y defender a la víctima:

> *"(...) se presta casi siempre el mismo tipo de servicio, que es ayudar a las víctimas ante el fiscal, ante el Ministerio Público, para orientarla y por ejemplo ser un puente si la víctima tiene información o tiene alguna prueba, nosotros hacerla llegar al Ministerio Público, ahí si se apoyan mucho, mucho en nosotros*" (Coordinador CAVD, zona centro).

> *"En ese caso yo le digo a la víctima "ya, ahora tenemos que iniciar nosotros un proceso judicial, y yo te voy a representar". Eso quiere decir que yo voy a ejercer los derechos por la víctima dentro del juicio y también la voy a acompañar porque obviamente si la víctima quiere estar presente no hay ningún inconveniente. Representar jurídicamente significa en este caso puntual, asistir en nombre de la víctima ejercer los derechos de la víctima y siempre aparejado con eso va el patrocinio que es defender a la víctima. Entonces siempre es, patrocinio y representación, son las dos caras de una misma moneda"* (Coordinador CAVD, zona centro).

En general, los entrevistados no entregaron mucha información respecto de las necesidades de representación jurídica de las víctimas. Cabe complementar las prestaciones de representación judicial mencionadas por el entrevistado con las que especifica el manual de Orientaciones técnicas para la atención jurídica del Programa: presentación de querellas, solicitud de reapertura de investigación, forzar acusaciones, presentación y planteamiento de incidentes e interposición de recursos (Programa Apoyo a Víctimas, 2020, p.66).

Ámbito psicológico

Contención emocional

Una de las primeras necesidades en el ámbito psicológico, que ya fue mencionada en la etapa primaria, corresponde a la necesidad de **contención emocional**. Ésta no sólo emerge en un momento inicial, sino que puede surgir en distintos momentos del proceso de intervención, por ejemplo, producto de una situación de victimización secundaria generada por el proceso judicial, al tener que revivir la experiencia sufrida, como ya se expuso en el apartado de Legitimidad del sistema judicial y trato recibido por las víctimas.

Sin embargo, los entrevistados declaran que, en varios casos, el impacto de los delitos que sufren las víctimas es tan severo que la superación de las consecuencias psicológicas de la victimización requiere de una intervención de largo plazo, tal como se aborda en el siguiente apartado.

Efectos postraumáticos y resignificación de la experiencia de victimización

El Informe de Diseño y Sistematización del Programa de Apoyo a Víctimas establece que las consecuencias psicológicas del delito se centran en el trastorno de estrés postraumático (TEPT), así como en otros síntomas, tales como ansiedad, angustia y depresión (Departamento de Evaluación de Políticas Públicas, 2020, p.14). En relación con esta dimensión, las entrevistas a profesionales del Programa aportaron información sobre el

impacto y las necesidades de superación de los efectos traumáticos que tienen las víctimas de distintos tipos de delito.

El Coordinador UI señala que el nivel de impacto que tiene el delito de robos violentos sobre las víctimas es muy variable, y también depende de su contexto y recursos personales. Por ejemplo, delitos más graves pueden generar un impacto traumático severo en las víctimas, por lo que las principales necesidades referirán a la atención psicológica de los síntomas. Otra usuaria víctima de un robo con intimidación comenta que el nivel de violencia del delito fue lo que produjo un impacto psicológico:

> "*(...) si una víctima de robo violento es un taxista y le roban el auto su necesidad va a ser, hoy en día cómo sigo trabajando, independiente de que él esté con secuelas, que no pueda dormir en la noche, que esté hipervigilante, etc. Su tema va a ser cómo sigo trabajando y genero recursos para mi casa. Frente a otro tipo de delitos quizás donde ingresan a la casa los amarran y hay niños chicos, claro el tema es el trauma que tienen los niños y tratémoslos psicológicamente*" (Coordinador Unidad de Intervención).

> *"Mi pareja sí, a él le había pasado en otras ocasiones, pero siempre había zafado y no había sido con pistolas (…) apuntando y todo eso, no (…) Por eso yo creo que también fue chocante para mí. Otras veces a mí me han robado el celular, pero no me he dado cuenta, unos tipos una vez me lo sacaron de la mochila, otra vez del bolsillo, entonces fue primera vez para mí así y fue muy fuerte"* (Usuaria robo con intimidación N°1).

Un aspecto que se devela en el relato de algunos entrevistados corresponde a que los efectos del trauma no siempre son manifiestos para las víctimas. Por ejemplo, una de las profesionales señala que algunas víctimas de delitos sexuales no se percatan del daño sufrido y, mediante el proceso terapéutico, problematizan y reconstruyen las experiencias vividas:

> *"(...) muchas veces las víctimas no son conscientes del nivel de daño que han recibido. Son personas que les cuesta conectarse con su pasado, con su historia. El trabajo que hacemos de manera conjunta de todo el equipo es súper potente, porque realmente hacemos consciente un material inconsciente, entonces es bastante intenso porque hay mucho dolor también. De hecho, ellas en las primeras intervenciones dicen que no recuerdan mucho de su infancia, son recuerdos bien bloqueados y a medida que van hablando, te juro que comienzan a darse cuenta cuáles son sus recuerdos, y es potente porque finalmente van reconstruyendo su historia y van sanando"* (Profesional grupo focal CAVD zona centro).

En relación a lo anterior, una víctima de robo con intimidación manifiesta que, después de tres meses de su experiencia de victimización, toma conciencia de que el delito la afectó psicológicamente:

> *"Sí, de hecho, ahora yo como que estoy cachando que psicológicamente aun no supero eso. Como te digo, con ese llamado yo empecé a pensar (…) pero ya estoy bien, y yo sí, estoy bien. Pero pienso no voy a su casa del 15 de junio, entonces no estoy tan bien tampoco, de esa fecha no voy para allá (...) se me sigue apretando la guata. Imagínate que tuvo que pasar todo este tiempo para darme cuenta de que me sigue afectando"* (Usuaria robo con intimidación N°1).

En relación con las víctimas de lesiones graves gravísimas, según el punto de vista de un entrevistado, uno de los principales impactos refiere a las consecuencias físicas severas que produce, las que pueden inhabilitar a la persona. Estas secuelas generalmente vienen acompañadas de una afectación emocional profunda. Del mismo

modo, una de las entrevistadas señala que la superación psicológica es proporcional a la recuperación física, por lo que es muy relevante que la intervención psicológica se acompañe con la atención de salud:

> *"(...) la reparación o la sensación de recuperación emocional, es directamente proporcional a la recuperación física, por ejemplo, si una persona perdió movilidad en un brazo, en* la *medida que no se recupere y esté postrado, emocionalmente es súper difícil como que salga, o se recupere, entonces ahí me parece como una correlación, a medida que mejoro físicamente, parece obvio, pero es así, así lo he visto con estas lesiones (...) También depende de la lesión o el lugar el cómo lo supera*" (Profesional grupo focal CAVD, zona norte).

Una usuaria víctima de lesiones graves gravísimas por parte de un familiar cercano declara que, frente a los síntomas de insomnio y temor producidos por el delito, solicitó atención de salud mental profesional de manera particular:

> *"(…) un médico general, pero con especialidad en salud mental, y comentarle mi caso y decirle que en la noche de repente no podía dormir, que despertaba muerta de sueño en la mañana al otro día, cuando me tenía que ir a trabajo, que de repente quería estar en el trabajo, pues en el trabajo mantenía mi mente ocupada (…) Entonces eso era lo que me tenía medio mal. Entonces ahí le expliqué la situación y bueno me dio una licencia por catorce días y con eso traté de relajarme, me dio unas recomendaciones, unos medicamentos y ahí me ayudó a descansar"* (Usuaria lesiones graves gravísimas N°2).

En relación con las víctimas indirectas de los delitos de homicidio, un profesional expone que el impacto es disruptivo, pues hay una interrupción de las proyecciones y los planes de largo plazo con el ser querido. Los síntomas iniciales del duelo pueden consistir en un estado de negación y alucinaciones visuales y auditivas:

> *(...) de un día para otro les arrebatan toda las proyecciones que tenían con esta hija, como todos los planes que tenían, y en un inicio uno tiene que conocer que cuando ocurre una situación así, con características traumáticas, las personas se pierden en estas fases del duelo, pueden estar en esto de la negación e incluso pueden existir ciertas alucinaciones que son como más auditivas, visuales, que las primeras fases de o que en el primer mes tampoco uno lo puede patologizar como (...) algo psicótico, sino que es relativamente normal cuando uno pierde a alguien*" (Coordinador CAVD, zona norte).

Estas víctimas, abordan de distintas maneras el duelo, lo que depende de sus recursos personales. Otra profesional entrevistada, señala que el impacto es tan profundo que las víctimas indirectas de homicidio requieren de tiempo para decantar todos los efectos del trauma. Transcurrido el tiempo necesario, las necesidades refieren al tratamiento de la sintomatología asociada al trauma:

> "*(...) probablemente esa persona y su entorno va a necesitar un apoyo mucho mayor en ese caso y va a necesitar un proceso de reparación inmediato o en el tiempo posterior porque no necesariamente se hace, sino que se da que esa persona vive los primeros momentos, las primeras horas, los primeros días, semanas y luego, y de acuerdo a los mecanismos y herramientas que tenga cada una de las personas para abordar situaciones traumáticas, va a poder ... va a depender de cómo va a abordar la situación posterior. Entonces es probable que pase algún tiempo, algunos días y que luego de eso ¿no es cierto? la persona comience a vivir el duelo propiamente tal y comience a presentar cierta sintomatología que le haga necesario requerir y pedir ayuda*" (Jefa PAV).

La misma entrevistada señala que la principal necesidad psicológica de las víctimas es la superación de los efectos psicológicos negativos de la victimización. Declara que hay una necesidad de resignificación de la experiencia traumática generada por el delito y que el Programa contribuye a convivir con el daño sufrido.

> "*(…) el homicidio es un delito que nosotros trabajamos bastante en Segunda Respuesta porque requiere un trabajo de reparación, de resignificación y nosotros le decimos también de la víctimas nosotros no vamos a devolverle a la persona, nosotros no vamos a quitarle ese dolor que siente, pero sí vamos a ayudarlos a vivir de mejor manera con ese dolor y que de tal manera de todo lo que ella vivía siempre en el fondo pueda trabajarlo, pueda con la herramientas que tiene y que nosotros le ayudemos a desarrollar, pueda seguir viviendo y pueda tener una mejor calidad de vida con ese hecho traumático que va a tener toda la vida, eso nosotros no se lo vamos a quitar*" (Jefa PAV).

Por otra parte, en relación con una víctima indirecta del delito de secuestro, una coordinadora refiere a la interdependencia entre la necesidad jurídica y la necesidad de superación del impacto psicológico. Según comenta, el usuario determinó que no comenzará el proceso de atención psicológica hasta que la necesidad jurídica de búsqueda del cuerpo concluya:

> "*(...) una necesidad jurídica y yo creo que es la única necesidad que él tiene, nosotros podemos decir que estamos haciendo ahí un seguimiento, porque hasta que no aparezca su hermana o el cuerpo de su hermana, ese usuario va a estar con esa necesidad, luego de eso recién puede iniciar un proceso superatorio, y es súper respetado, lo hemos conversado con él, y yo lo respeto, lo válido y nosotros estamos haciendo eso, el proceso de intervención con él hoy en día es solamente el acompañamiento, la contención*" (Coordinadora CAVD, zona sur).

Otro hallazgo relevante de este apartado corresponde a la diferencia entre los conceptos de "reparación" y "superación" de las consecuencias psicológicas negativas de la victimización. El modelo de intervención del Programa declara que el uso del concepto "reparación" puede generar una estigmatización de la víctima, al considerar que la experiencia de victimización la "estropea" y el proceso reparatorio reestablece su funcionamiento psíquico y social previo. También señala que el proceso reparatorio se centra más en la capacidad del interventor para "reparar" que en los recursos personales y sociales de la propia víctima (Programa Apoyo a Víctimas, 2016, p.29).

En cambio, el concepto de superación evita considerar al otro como una víctima pasiva y lo sitúa como un sujeto que puede tomar posición ante la experiencia de vulneración (Programa Apoyo a Víctimas, 2016, p.29). Pese a que algunos entrevistados frecuentemente utilizan el concepto de "reparación", se evidencia que éste también alude a un proceso de empoderamiento y agencia de la víctima. Por ejemplo, en las citas referidas por la Jefa del Programa de Apoyo a Víctimas, aunque habla de un proceso de reparación psicológica, también afirma que los recursos personales de las víctimas son fundamentales para enfrentar el impacto del delito.

Otra de las profesionales comenta que, durante el proceso de intervención, algunas mujeres víctimas de delitos sexuales se empoderan y problematizan las conductas violentas y vulneradoras de sus parejas:

"*Sólo hacer presente que a medida que van tomando conciencia y se van empoderando, empiezan a aparecer otros conflictos, cuando hay parejas, porque van entendiendo un rol de manera distinta, donde se han desnaturalizado prácticas que son vulneradoras también para ellas"* (Profesional Grupo focal CAVD, zona norte).

Otra entrevistada indica que una necesidad a mediano y largo plazo consiste en "segurizarse", esto es, sentirse seguro mediante el fortalecimiento de los recursos personales. Bajo su punto de vista, esto también se relaciona con el autocuidado y el empoderamiento:

"*[tienen una] necesidad de volver a confiar en ellos, por ahí va, de segurizarse. Nosotros debemos fortalecer recursos personales de esas personas, (…) o sea es como esa necesidad de autoprotección también, de generar un autocuidado, porque son personas que llegan con la autoestima además muy, muy baja, y de a poco es como ... a ver cómo decirlo, no sé, de forma común como una persona que llega muy pasiva ¿cierto? y empieza a avanzar y tú vas viendo la activación que se genera, el empoderamiento, la confianza*" (Coordinadora CAVD, zona sur).

Necesidades farmacológicas y de atención psiquiátrica

Los entrevistados aseveran que, en algunos casos, las víctimas pueden presentar necesidades de atención psiquiátrica y tratamiento farmacológico. Estas necesidades no son directamente atendidas por el Programa (Departamento de Evaluación de Políticas Públicas, 2020, p.18), sino que deben derivarse a las redes públicas de salud mental en base al Convenio Marco de Colaboración de la Estrategia Nacional de Seguridad Pública (ENSP) y la Red de Asistencia a Víctimas (Departamento de Evaluación de Políticas Públicas, 2020, p.61).

Un entrevistado señala que, desde la profesión psicológica, se debe evitar "patologizar" a la víctima. En cambio, sugiere abordar las afectaciones psicológicas como elementos externos sobre los cuales se puede tomar control. Sin perjuicio de lo anterior, en situaciones particulares, como es el caso de algunas víctimas de homicidio, los síntomas psicológicos son tan graves que requieren atención psiquiátrica y farmacológica:

"*(...) a mí no me gusta mucho patologizar a las personas porque entiendo que son como una narrativa y desde ahí como que las afectaciones no son como algo que queda como interno a ella, sino que hay que tratar de externalizar eso para poder ir como tomando control sobe estas situaciones. Pero desde ahí ocurre que por diferentes delitos puede existir la necesidad justamente de un tratamiento farmacológico complementario*" (Coordinador CAVD, zona norte).

"*(...) cuando recibe como a la persona y realiza la valoración psicológica y nos encontramos por ejemplo con una situación cono anímica muy, muy disminuida, como digo no es un diagnóstico propiamente tal porque no es nuestro lineamiento técnico, pero nosotros estamos como formados para identificar por ejemplo una depresión o un episodio depresivo como mayor, comprendemos que ese episodio depresivo mayor no va a como a repuntar si es que no tenemos el apoyo psicofarmacológico adecuado*" (Coordinador CAVD, zona norte).

Otra entrevistada declara que la necesidad psiquiátrica también depende de los recursos personales de las víctimas:

"(...) lo que decían del duelo patológico, ahí también aparece la necesidad de vincularlas harto a salud mental, aparece la necesidad de apoyar farmacológicamente, porque ya con los recursos internos están completamente sobrepasados, no hay aceptación, entonces desde ahí también para favorecer el proceso reparatorio, aparece la necesidad de vincular a las víctimas con la red de salud pública, salud mental" (Profesional grupo focal CAVD, Región Metropolitana).

Ámbito social

Se consultó a los entrevistados por las necesidades sociales que tienen las víctimas atendidas por el Programa. El Informe de Diseño y Sistema de Evaluación del Programa define como daños sociales la desorientación, el aislamiento y la desconexión de las redes de apoyo de la víctima (Departamento de Evaluación de Políticas Públicas, 2020, p.12), mientras que el Modelo de Intervención del Programa establece como objetivo contribuir a la reconstrucción de los lazos comunitarios y el fortalecimiento del tejido social, para superar de manera integral las consecuencias negativas de la victimización (Programa Apoyo a Víctimas, 2016, p.59).

En relación con este objetivo, se desprende del análisis cualitativo que el discurso de los entrevistados refiere principalmente a la vinculación de las víctimas con las redes públicas de apoyo formal en los ámbitos judicial, económico, laboral y social, y en menor magnitud a las redes sociales personales o focales (Programa Apoyo a Víctimas, 2016, p.61). En este sentido, para los entrevistados es fundamental el enfoque intersectorial del Programa, esto es, "una estrategia que vincula a distintos sectores mediante un trabajo colaborativo, con el fin de alcanzar de manera más eficiente objetivos de políticas públicas que no podrían ser logrados por un solo sector" (Programa Apoyo a Víctimas, 2016, p.62).

Las necesidades identificadas por los profesionales pueden agruparse en cinco subdimensiones: 1) necesidades relacionadas con la integración familiar, 2) necesidades de apoyo económico y financiero, 3) necesidades de vivienda y habitabilidad 4) necesidades de atención de salud y 5) necesidad de apoyo con trámites administrativos y ayudas gubernamentales en el contexto de la pandemia por COVID-19.

Necesidades sociales en el ámbito familiar

En relación con los delitos sexuales, una de las profesionales señala que la experiencia de victimización puede generar una ruptura de las relaciones familiares, por cuanto son generalmente perpetrados por personas cercanas o miembros de la familia:

"(...) lamentablemente los agresores son de contextos cercanos a las víctimas, amigos, familiares, vecinos. Por eso mismo también es tan difícil para la víctima salir de ese contexto de violencia, hay muchas condiciones que también influyen, familiares, económicas, culturales, políticas, que finalmente retrasan la decisión de la víctima en el caso del delito sexual" (Profesional grupo focal CAVD, zona norte).

"(...) es un delito que daña, que hace otros tipos de daño y donde además muchas veces se genera dentro del entorno más cercano, no son personas externas, entonces no solamente es un daño psicológico ¿no es cierto? sino que hay un daño familiar, donde probablemente

se quiebra la situación familiar, donde se generan otras situaciones que yo ya no puedo sostener, sino que eso probablemente se quiebra" (Jefa PAV).

Lo anterior también puede ocurrir en otro tipo de delitos, en contextos de violencia intrafamiliar. Una entrevistada víctima de lesiones comenta que su mayor preocupación, tras su experiencia de victimización, fue la ruptura de las relaciones familiares:

"(...) Más que nada como el suceso fue con una persona familiar directo por decirlo así, pensaba más que nada en los papás de este muchacho que son mis tíos, hermanos de mis abuelitos, entonces como que eso me tenía como muy angustiad porque en el fondo es un error que cometió una persona pero que va a lo mejor perjudicar los lazos de una familia en sí. Entonces eso era como lo que más me, más que lo mismo mío, me complicaba esa situación de que se rompieran lazos ente la familia a causa de. Entonces eso era lo que me tenía más que nada preocupada" (Usuaria lesiones graves gravísimas N°2).

Una de las profesionales comenta que, en el transcurso de la intervención, las usuarias víctimas de delitos sexuales pueden experimentar procesos de empoderamiento frente a determinadas conductas abusivas por parte de sus parejas, lo que suscita conflictos y rupturas familiares. A partir de esta situación, emergen requerimientos asociados al divorcio y temas de derecho de familia:

"*Sólo hacer presente que a medida que van tomando conciencia y se van empoderando, empiezan a aparecer otros conflictos, cuando hay parejas, porque van entendiendo un rol de manera distinta, donde se han desnaturalizado prácticas que son vulneradoras también para ellas. Y ahí aparecen otros elementos, otras necesidades, por ejemplo, el conflicto subyacente conyugal, las necesidades, que a veces se quieren divorciar, temas de derechos de familia*" (Profesional grupo focal CAVD zona norte).

Necesidades económicas y laborales

En base a la información entregada por los entrevistados, los delitos incluidos en el catálogo priorizado por el Programa pueden generar impactos económicos profundos para las víctimas.

En algunos casos de robos violentos, particularmente los que refieren a la sustracción de insumos para las actividades laborales o económicas de las víctimas, pueden aparecer necesidades de índole económica, como plantean los siguientes entrevistados:

"*(...) si una víctima de robo violento es un taxista y le roban el auto su necesidad va a ser hoy en día cómo sigo trabajando. Independiente de que él esté con secuelas, que no pueda dormir en la noche, que esté 'hipervigilante', qué tenga sueños recurrentes de la situación, que esté irritable, etcétera, su tema va a ser cómo sigo trabajando y genero recursos para mi casa"* (Coordinador Unidad de Intervención).

"*Ahí uno indagando un poquito más se da cuenta que empiezan a salir otro tipo de necesidades,* 'e*l auto no era mío, lo estoy pagando, no tengo otros ingresos, no sé si puedo optar al bono*', *Entonces ahí empiezan otro tipo de necesidades más secundarias, que no son menos importantes, pero no están dentro de la prioridad y las primeras necesidades que una víctima manifiesta*" (Coordinadora CAVD, Región Metropolitana).

Algunos entrevistados declaran que, las mujeres víctimas de delitos relacionados con violencia intrafamiliar, como delitos sexuales y femicidios frustrados, mantienen una relación de dependencia emocional y económica con el agresor, lo que dificulta que salgan del contexto de violencia:

> "*(...) generalmente las mujeres tienen mucha dependencia con su victimario. Entonces difícilmente van a poder despegarse un poquito de este círculo de violencia o van a querer soltar un poquito, porque una por miedo y lo otro por dependencia. Dicen 'que voy a hacer, si él es el que me mantiene, porque yo no trabajo'*" (Sargento de Carabineros de Chile, Región de Ñuble).

Por esta razón, ante la búsqueda de mayor independencia económica, pueden emerger necesidades relacionadas con la habilitación o reinserción laboral:

> "*(...) necesidades que escapan al proceso que son de un tercer orden y tiene que ver con problemas de habitabilidad o reinserción laboral. Una víctima, por ejemplo, que fue víctima de un femicidio frustrado, (…) para poder avanzar en su proceso, requiere tener autonomía económica, por ejemplo, y que tiene que vincularse ahora ya no a una institución del sistema de justicia, si no a la OMIL, de gestión de oportunidades laborales de las municipalidades, o SENCE para postular a proyectos de emprendimiento, capital semilla u otro"* (Jefe URAVIT, Región de Ñuble).

En casos de delitos de homicidios, pueden emerger necesidades económicas en situaciones en las que la víctima directa es el principal sustento económico de la familia, como declara el siguiente entrevistado:

> *"(...) hay que atender rápidamente su demanda, por ejemplo, aparece que la viuda está sin trabajo, que los niños quedaron sin jardín, que no hay un RSH [Registro Social de Hogares]. Ahí aparece todo el tema social y esto amerita el trabajo con la red"* (Profesional grupo focal trabajadores sociales).

Por otra parte, en casos de delitos de lesiones graves gravísimas las necesidades económicas y/o laborales pueden adquirir mayor relevancia si las víctimas experimentan una situación de inhabilitación física. Un usuario víctima de lesiones señala que se encuentra en una situación de inhabilitación laboral, pues todavía no lo han operado. Otro profesional del Programa señala que, a partir de los altos gastos médicos incurridos y el despido laboral de una víctima, surgió una relevante necesidad de apoyo financiero. Refiere también a la limitación que tiene el Programa para presentar acciones jurídicas en el ámbito civil:

> *"Entonces no estoy trabajando, estoy cesante en este momento. y sigo en la espera pues de la cirugía porque de hecho en la empresa, hay una empresa que me necesita, que necesita mis servicios, pero están también a la espera de eso, o sea no puedo entrar a laborar, a trabajar hasta que me hagan la cirugía y sigo esperando más de dos meses y medio y aún no lo he podido lograr. Entonces ese es mi pequeño inconveniente que tengo en el momento"* (Usuario lesiones graves gravísimas N°1).

> "*Es tan grave que perdieron el trabajo, incurren en muchos gastos medios, remedios, a veces hasta la alimentación les tiene que cambiar, y son gastos que no pueden solventar, así que nosotros acá los orientamos, porque no podemos llevar una demanda por indemnización de perjuicios, entonces nosotros los orientamos para que vayan a la Corporación de Asistencia Judicial*" (Profesional grupo focal CAVD, zona norte).

"Uno de lo que nosotros no podemos prestar como programa, tiene que ver con indemnizaciones, que eso se ve en lo civil. En lo penal se persigue la comisión de un delito y quien lo cometió para que pague con ello determinada sentencia, y muchas veces las [víctimas de] lesiones quieren que se indemnice por los gatos y perjuicios económicos que generó el tratamiento, o el daño moral que provocó" (Coordinador SIC).

Otro entrevistado comparte su experiencia de atención de un caso particular de trata de personas. Señala que el caso fue muy complejo y requirió de una gestión intersectorial completa para poder abordar el caso. Comenta también que emergieron necesidades de apoyo económico:

"*(...) el delito de trata de personas no por nada es uno de los más graves, como en cuanto a los efectos que tiene en la vida de las personas porque finalmente impacta desde tantas áreas que requiere que la institucionalidad completa vaya en favor de estas personas para que pueda restituir sus derechos*" (Coordinador CAVD, zona norte).

"(…) el tema de ella quería ayuda, pero no tenía ni siquiera para la locomoción de como transportarse al Centro porque estaba acá sola, o sea fue captada en un lugar y la trajeran acá" (Coordinador CAVD, zona norte).

Necesidades de vivienda y alojamiento

Una de las últimas necesidades sociales, pero no menos relevante, es la necesidad de vivienda. Esta necesidad es variable y depende del contexto de la víctima. Un entrevistado, señala que, en el contexto de pandemia, las necesidades de vivienda son más recurrentes, por lo que su equipo se ha especializado en temas habitacionales y en Programas del MINVU y el SERVIU:

"*El último año el tema de vivienda está más 'power' por la realidad nacional, la emergencia de los campamentos, entonces se han reforzado todos los programas habitacionales. Antes cuando uno hacía una gestión por temas habitacionales era como entrar a un limbo, ahora está súper reforzado*" (Profesional grupo focal trabajadores sociales).

La necesidad de vivienda y alojamiento constituye un requerimiento fundamental para las víctimas de trata de personas. Al respecto, el jefe de la URAVIT de la Región de Ñuble señala que el Ministerio Público cuenta con presupuesto para abordar necesidades de alojamiento de las víctimas, pero generalmente es acotado e insuficiente:

"*Por ejemplo, en la trata de personas, ahí hay todo un tema que tiene que ver con la repatriación muchas veces de los migrantes y el tiempo en que se regularizan las visas, mientras todo eso está en curso, las víctimas tienen que estar en un hotel mientras tanto. El pago de hoteles en el caso de tratas es un desajuste presupuestario terrible, porque hay personas en un hotel*".

Necesidades de atención de salud

Algunos entrevistados refieren a las necesidades de atención de salud física que tienen algunas víctimas, particularmente las que sufren delitos de lesiones graves y gravísimas.

En el apartado de se identificó que las víctimas de este tipo de delitos pueden tener necesidades urgentes para atender los daños físicos. Sin embargo, esta necesidad no sólo se produce en un momento inicial, sino que las víctimas también pueden tener necesidades de seguimiento médico:

> *"Yo creo que cuando hay un daño físico, sobre todo en las lesiones graves y gravísimas que vemos nosotros, la primera necesidad que surge es la necesidad de atención médica. O sea, tener cubierta la intervención médica y no solamente la de urgencia, sino que lo que conlleva un proceso médico de seguimiento también, es la principal"* (Coordinadora CAVD, Región Metropolitana).

Un par de entrevistados refiere a la necesidad de regularizar el acceso de las víctimas a la red formal de prestaciones de salud, como el CESFAM. Comparten los casos de una víctima de homicidios y otra víctima de trata de personas:

> "*Ahí va muy de la mano el tema social y de salud, porque hay que recomponer, por ejemplo, en este caso, este señor que fue agredido por todos los vecinos, él nunca había tenido atenciones médicas, el salió del hospital y hasta el día de hoy, más de un año, se hizo la coordinación con el CESFAM y no está inscrito en el CESFAM. Ahí hay que trabajar esa parte con la red de salud y el tema del empleo y aquí surge el tema del RSH, si recibe bonos como el IFE y todo eso*" (Profesional grupo focal trabajadores sociales).

> "*(...) con el Servicio de Salud también coordiné el tema de que pudieran darle prestaciones por parte del servicio de salud, porque ella no impone lógicamente, no tiene ninguna Isapre, ni tampoco como el tema de Fonasa y después ahí me decían 'pero esta persona no tiene un rut'"* (Coordinador CAVD, zona norte).

Apoyo con trámites administrativos y ayudas sociales

En el contexto de pandemia por COVID-19, un profesional señala que ha aumentado la necesidad de apoyo con los trámites para recibir las ayudas sociales gubernamentales:

> "*Apareció el tema de familias muy desligadas de las redes de protección. Entonces muchas familias piden que les expliquen la ley de seguridad del empleo y sale el tema de la ayuda social de los gobiernos, de los bonos, el IFE. Les pregunto por el tema del* Registro Social de Hogares *y no lo tienen o no lo tienen actualizado, entonces ahí paso que en un momento se tuvo que renovar el RSH y todo se hizo por internet*" (Profesional grupo focal Trabajadores sociales).

Otra entrevistada refiere a la necesidad de ayuda con trámites tales como las pensiones, seguros de vida y seguridad social:

> "(...) *hay una importante situación socioeconómica, entonces hay que articular con el municipio para que puedan apoyarlos (…), y entregarles las orientaciones e información necesaria, para que puedan dar curso a lo que corresponda, o en lo que puedan ser beneficiarios*" (Profesional grupo focal CAVD, zona norte).

Como ya se ha visto en los apartados previos, para las víctimas de delitos de trata de personas las necesidades sociales son muy relevantes, particularmente para las personas de nacionalidad extranjera. Entre las más relevantes, se encuentra la regularización de la situación migratoria:

> *"Pero tienen que ver, una de las necesidades primarias con la regularización de la situación migratoria. Porque ingresaron o bien por pasos no habilitados o con promesas de trabajo que nunca fueron. Incluso muchas de las veces siendo conscientes que estaban ingresando por un medio no habilitado y de manera irregular al país*" (Coordinador SIC).

El coordinador del Servicio de Intervención Contingente expone que la regularización migratoria ofrece dos alternativas excluyentes a las víctimas. Por una parte, los migrantes pueden realizar trámites para permanecer en el país o, por otra, pueden retornar a su país de origen. El entrevistado señala la importancia de la Mesa Intersectorial de Trata de personas para articular el trabajo colaborativo entre las instituciones que ofrecen prestaciones y servicios a los migrantes:

> "*Por eso lo primero que aparece es regularizar la situación migratoria para poder permanecer en el territorio, opción uno y opción dos, apoyo en el trámite de retorno. El programa tiene una mesa intersectorial de trata de personas, entonces nos articulamos con la brigada de investigaciones de la PDI, con el departamento de extranjería y migración en donde hay una red de organismos del estado que prestan el apoyo a este grupo de personas*" (Coordinador SIC).

La **Tabla 24: Síntesis de hallazgos según ámbito de necesidad y tipo de delito** expone una síntesis de todos los hallazgos reportados sobre las distintas necesidades de las víctimas según tipos de delito.

Tabla 24: Síntesis de hallazgos según ámbito de necesidad y tipo de delito

Delito/Ámbito de necesidad	Primaria	Jurídica	Psicológica	Social
Robos violentos, robos con intimidación	• Estado de confusión y shock producido por el delito, demandan información y orientación sobre trámites urgentes. • Necesidad de recuperar las especies o bienes robados. • Diferencia de género: en caso de mujeres, requieren mayor contención emocional, mientras que demandas de hombres refieren a trámites administrativos y jurídicos. • Necesidad de contención emocional ante casos de mayor severidad.	• Mayor adherencia a la intervención jurídica. • Asesoría y orientación sobre procesos judiciales. • Necesidad de recuperar las especies o bienes robados.	• Menor adherencia a intervención psicológica. • Necesidades psicológicas dependen del nivel de impacto, contexto y recursos personales de la víctima. • Atención psicológica de los síntomas.	• Necesidades de índole económica y/o laboral en caso de que el delito se relacione con la sustracción de insumos para las actividades laborales.
Lesiones graves y gravísimas	• Necesidad de atención de salud inmediata. • Necesidad de información sobre procesos legales, como constatación de lesiones.	• Necesidad preponderante de "justicia", en términos generales y ambiguos, debido a la gravedad del delito, cuyas secuelas físicas a veces son irreversibles. • Importancia del reconocimiento de la condición de víctima y credibilidad del relato. • Necesidad de realizar demandas civiles por indemnización económica.	• Recuperación psicológica y recuperación física son complementarias. • Necesidad de atención psicológica debe complementarse con atención de salud física.	• Necesidades económicas y/o laborales de apoyo financiero ante situaciones de inhabilitación física, despido laboral y altos gastos médicos. • Necesidad de atención de salud y seguimiento médico. • Necesidad de regularización del acceso a la red formal de prestaciones de salud.
Homicidio, cuasi delito de homicidio, femicidios, parricidios	• Impacto emocional severo; generalmente tienen menor disponibilidad para intervención en crisis. • Necesidad de acompañamiento y apoyo del "yo auxiliar", reconocimiento del cuerpo en SML.	• Necesidad preponderante de "justicia", en términos generales y ambiguos, debido a la gravedad del delito, cuyas secuelas son irreversibles. • "Judicialización" de los procesos. Generalmente, casos judiciales cuentan con más pruebas y evidencia. • Altas expectativas sobre los resultados del proceso judicial, a diferencia de delitos sexuales. • Interpretaciones diversas sobre qué tan favorables son los resultados de los juicios.	• Síntomas del duelo: negación inicial, alucinaciones visuales y auditivas. Dependencia de los recursos personales. • Necesidad de tiempo para decantar efectos del trauma. • Necesidad de tratamiento de los síntomas del trauma. • Necesidad de resignificar la experiencia traumática y aprender a convivir con el daño sufrido. • Necesidad de atención psiquiátrica y farmacológica en casos particulares de síntomas severos.	• Necesidades económicas en caso de que la víctima directa sea principal sustento económico de la familia. • Necesidad de regularización del acceso a la red formal de prestaciones de salud.

		• Alta prevalencia de situaciones de victimización secundaria.		
Secuestros	• Necesidad de medidas de protección severas, como orden de restricción entre la víctima y el imputado.	• Necesidad psicojurídica: reducción de síntomas de estrés y ansiedad en la medida que usuarios reciben acompañamiento y orientación sobre el proceso judicial. • En casos donde no se encuentran los cuerpos, necesidad de información sobre el estado de la búsqueda. • En caso de víctima directa de secuestro, necesidad de representación y orientación jurídica.	• Interdependencia entre necesidad jurídica y necesidad de superación del impacto psicológico.	
Trata de personas		• Menor "judicialización" de los casos, producto de la desconfianza en las instituciones y mayor importancia de necesidades sociales. • Temor por denunciar y desconocimiento y desconfianza de las instituciones judiciales.		• Necesidades de apoyo económico asociados a escasos recursos personales y económicos de la víctima. • Necesidad de vivienda y alojamiento. • Necesidad de regularización del acceso a la red formal de prestaciones de salud. • Necesidad de regularización de la situación migratoria.
Delitos sexuales (violación y abuso sexual calificado)	• Necesidad de medidas profilácticas. • Mayor disponibilidad para contención emocional contingente. • Necesidad de medidas de protección severas en contextos de violencia intrafamiliar o cercanía con el imputado.	• Credibilidad y reconocimiento de condición de víctima y su relato, frente a victimización secundaria por parte de instituciones públicas que forman parte del circuito de atención de víctimas. • Bajas expectativas sobre el proceso judicial, relacionado con desconocimiento sobre el sistema judicial, falta de evidencias y tiempo transcurrido entre el delito y la denuncia. • Necesidad psicojurídica: reducción de síntomas de estrés y ansiedad en la medida que usuarios reciben acompañamiento y orientación sobre el proceso judicial.	• Atención psicológica y superación de las consecuencias negativas de la victimización. • Empoderamiento y problematización de las conductas violentas y vulneradoras de la pareja. • Fortalecimiento de los recursos personales.	• Ruptura de las relaciones familiares, asociadas a necesidades de trámites de divorcio y derecho de familia. • En casos de mujeres víctimas de delitos sexuales, necesidades de mayor independencia económica, reinserción y habilitación laboral.

		• Importancia del reconocimiento de la condición de víctima y credibilidad del relato. • Alta prevalencia de situaciones de victimización secundaria. • "Arma de doble filo": riesgo de victimización secundaria versus reconocimiento de la condición de víctima, que puede contribuir a un proceso exitoso de superación de los efectos negativos de la victimización. • Necesidad de evaluar la pertinencia de realizar una denuncia.		
General	• Contención emocional. • Información y orientación sobre trámites inmediatos y procesos jurídicos. • Protección y seguridad. • Atención inmediata de salud.	• Necesidad de justicia transversal pero inicialmente ambigua. • Ajuste de expectativas. • Baja percepción de legitimidad del sistema judicial. • Necesidad de reconocimiento de condición de víctima ante revictimización por parte del sistema judicial. • Necesidad de asesoría y representación jurídica.	• Contención emocional durante todo el proceso de intervención. • Superación de los efectos postraumáticos de la victimización. • Problematización y reconstrucción de las experiencias vividas. • Resignificación de la experiencia traumática. • Necesidad de atención psiquiátrica y/o farmacológica.	• Necesidades sociales en el ámbito familiar. • Necesidades económicas y laborales. • Necesidades de vivienda y alojamiento. • Necesidades de atención de salud. • Necesidades de apoyo con trámites administrativos y ayudas sociales.

5.1.5 Capacidad de respuesta del Programa

Se consultó a los entrevistados sobre su percepción de los recursos e insumos (competencias de los equipos, carga laboral, infraestructura y equipamiento tecnológico) con los que cuentan los servicios en los que trabajan (Servicio de Intervención Contingente o Centros de Atención de Víctimas de Delito) para responder a las necesidades de las víctimas.

En términos generales, la Jefa del Programa reconoce que la capacidad del Programa para dar respuesta a las necesidades de las víctimas es acotada y todavía se pueden mejorar aspectos relacionados con su funcionamiento:

> *"Pero el hecho de que sea acotado, a nivel de necesidades de víctimas en general nos impide llegar a todas las que quisiéramos llegar y es ese un problema. Siempre uno puede hacer más cosas, crear más instrumentos, entregar más herramientas, a lo mejor entregar más espacios de formación, como creo que eso siempre es algo que está presente"* (Jefa del PAV).

Percepción de la calidad de la atención

Se consultó a los usuarios entrevistados sobre la calidad de la atención realizada por profesionales del Servicio de Intervención Contingente, en términos de escucha activa, empatía, claridad del lenguaje utilizado y utilidad de la información. Si bien la mayoría coincide en que se sintieron escuchados por el profesional, un par de entrevistadas perciben que la atención consistió en una "llamada de rutina":

> "*Más o menos, como que respondieron las preguntas que yo tenía más que nada, pero no tanto, así como de escucharme todo lo que hablara o preguntarme más cosas. Siento que fue un llamado muy de rutina para ellos, yo creo que lo deben hacer siempre ese llamado, como que no había un interés más allá, sino que hay que hacerlo porque es la pega, hola, soy tanto, mi nombre es tanto y te ofrecemos esto. Y yo les pregunté por eso caso y me dijeron el número*" (Usuaria robo con intimidación N°1).

> "(…) *bueno me dio lo que la inseguridad que me dijo este joven, bueno es que más que nada sentí que me hizo la derivación, así como, así como ah le sucedió esto, usted tiene que ir acá, sentí como que me derivó rápidamente"* (Usuaria lesiones graves gravísimas N°2).

Por otra parte, si bien agradecen la información entregada y afirman que los profesionales utilizaron un lenguaje claro y sencillo, algunos usuarios también manifestaron sentirse confundidos con las orientaciones entregadas. Esto se debe a razones distintas: uno de los entrevistados señala que no le entregaron información en el ámbito financiero, mientras que otra entrevistada comenta que no la llamaron en un momento oportuno:

> "*Mira, o sea en cuanto a todo lo que han sido temas sobre psicológicos, sobre bueno hasta ahí sí ha sido todo muy claro, pero en cuanto al tema financiero, así como lo que hablamos ahora y que me hayan dicho que de pronto hay alguna gestión para que me ayudar a salir del problema digámoslo así, bueno en lo económico no, hasta el momento no, por lo económico no*" (Usuario lesiones graves gravísimas N°1).

> "*O sea, sí, lo entendí en ese momento. Pero ahora haciendo memoria y retrocediendo, no le entendí tan bien. Es que yo también creo que fue chocante esa semana y como que me llamaron y una es como "no, no necesito ayuda, chao" y al final una escucha lo que quiere*

escuchar y entiende lo que quiere entender. Entonces claro, ella pudo haber sido más clara en decir las cosas, pero yo estaba en otra, estaba en ese momento (…)" (Usuaria robo con intimidación N°1).

Por último, en relación con la utilidad de la información, también hay divergencias entre los puntos de vista de los usuarios, aunque en general comentan que fue útil:

"Sí, yo no tenía conocimiento del tema, estaba desorientado, y sí me orientó harto, pregunta que le hacía me respondía, y cualquier cosa me decía que la llamara, y eso, no tengo nada que decir de eso" (Usuario robo con intimidación N°2).

Estos resultados pueden contrastarse con la información entregada en la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Servicio de Orientación e Información (Programa de Apoyo a Víctimas, 2021a). El reporte de octubre a diciembre de 2020 señala que la satisfacción general con el Servicio de Primera Respuesta es de un 83%, es decir, aproximadamente cuatro de cada cinco personas manifiesta satisfacción general con el servicio entregado (Programa de Apoyo a Víctimas, 2021, p.9).

Competencias del equipo

En relación con las **competencias** requeridas para la atención de las víctimas, una de las entrevistadas señala que los profesionales de atención directa deben contar con competencias "blandas", tales como el trato respetuoso, la amabilidad y la empatía:

"*Tiene que ser un profesional empático, que sea acogedor, que vaya sintiendo lo que la persona está diciendo, porque tampoco si yo puedo tener una empatía y estar así todo el rato y no tener y pensar que si hago algún movimiento la señora se va a asustar, no, ir sintiendo, escuchar*" (Coordinadora CAVD, zona sur).

Respecto de las competencias del equipo, el Coordinador de la Unidad de Intervención comenta que hay profesionales del equipo que cuentan con una vasta experiencia en el trabajo con las víctimas. Sin embargo, también hay una alta rotación de personal, que obliga a capacitar constantemente a los nuevos profesionales, quienes no poseen necesariamente todas las competencias para desarrollar el trabajo requerido:

"*(...) ahí nosotros tratamos de tener mayor competencia, tener la gente formada, hay mucha gente que lleva mucho tiempo con nosotros y son muy buenos en lo que hacen. Lamentablemente nuestros sueldos no son los mejores del mercado, entonces las personas que ingresan, cuesta encontrar personas que ingresen, que tengan la experiencia que necesitamos a buenas y primeras y se hacen acá la experiencia*" (Coordinador de Unidad de Intervención).

Un profesional del SIC señala que los trabajadores del Servicio de Primera Respuesta no han participado en capacitaciones durante el último año. Del mismo modo que el Coordinador UI, percibe una alta rotación del personal de Programa:

"En cuanto a los recursos, siento que ha estado bien abandonado el recurso humano, que quiero decir en lo concreto, que no hemos tenido ninguna capacitación durante el último año, entonces siento que los equipos están más destinados a darle respuestas al CAVD, que siempre es ingresar más y más usuarios, que trabajar con las necesidades de las víctimas" (Profesional grupo focal SIC).

"Entonces donde más está al debe el programa de apoyo a víctimas, es en el cuidado, apoyo y respeto del recurso humano, porque también por lo que he sabido, hay cifras de rotación bastante altas" (Profesional grupo focal SIC).

Una coordinadora del Programa indica que se debe mejorar el formato de inducción empleado en el contexto de pandemia por COVID-19. Sugiere que la modalidad virtual intensiva no es la más adecuada, pues se entrega demasiada información y las personas "no van a lograr captar lo importante":

"(...) lo hacían de forma virtual, pero de forma virtual creo que hay que hacerlo con más énfasis ¿me entiendes? (…) porque obviamente si le entrego demasiada información voy a perder la mitad, entonces jornada de inducción semana uno, un día, semana dos otro día y así (…) si el tema es que cuando hacen una jornada, claro después en un día todas las unidades, no, las personas no van a lograr captar lo que es importante" (Coordinadora CAVD, zona sur).

Carga laboral

En relación con la **carga laboral**, el Coordinador UI reconoce que es alta, pero "llevable". En cambio, los profesionales del Servicio de Intervención Contingente señalan que el trabajo es desgastante, y se asocia a dos dificultades del Servicio de Primera Respuesta: el trabajo en horarios vespertinos extensos y la atención a víctimas, que es compleja:

"*La carga laboral te diría que es harta, pero es la adecuada, nosotros nos preocupamos de que no sea excesiva*. H*ay momentos en que es excesiva, hay situaciones en que se dispara. En una situación, no sé, un delito violento en un colegio en Puente Alto, 20 víctimas, claro ahí hay* un *pick de situaciones que se van disparando, cierto que se van haciendo más, pero la carga laboral para los profesionales es la adecuada. Es harta, no es fácil, no estoy diciendo que es un trabajo liviano, pero sí que es llevable*" (Coordinador de Unidad de Intervención).

"(…) es uno de los trabajos más desgastantes, que son quienes trabajan con usuarios que son víctimas de delitos, vulnerable, y también equipos que trabajan con otras temáticas con turnos de noche. Entonces pasa que, en nuestros equipos, se juntan estas dos aristas. Por un lado, víctimas de delitos que son casos súper complejos y que van afectando a los profesionales, y además hacerlo en una cuestión que te da vuelta todo, que ya no tenemos la posibilidad de trabajar en turnos rotativos" (Profesional grupo focal SIC).

"Aparte también, mi apreciación es que no se justifica un turno de 12 horas, yo soy de esa idea, turno de 12 horas perfectamente si estuviesen bien planificados los horarios perfectamente se podrían hacer turnos de ocho horas, no se justifica de 12, de hecho, muchos de los arreglos que hemos hecho para hacer llevadero el turno de 12 horas son acuerdos internos del grupo de organización" (Profesional grupo focal SIC).

Respecto del Servicio de Segunda Respuesta, los profesionales de los CAVD comentan que, en el contexto de pandemia por COVID-19, aumentó la carga laboral de los equipos. Señalan que esto no es tan visible por la modalidad de teletrabajo, que otorga flexibilidad tanto a los trabajadores como a los usuarios:

"*O sea nosotros tenemos una alta demanda, nosotros tenemos en este momento sesenta y tres usuarios vigentes, y somos tres profesionales, yo, la psicóloga, la abogada y yo coordinadora que hago de coordinadora y también de trabajadora social, por eso hago intervenciones*" (Coordinadora CAVD, zona sur).

"*Con el tema de la carga laboral y de la dotación de personal, creo que ahora si se ha planteado algo más complejo por el tema de la pandemia, hay un alto nivel de profesionales con licencia médica y yo creo que eso también ha producido una carga laboral y un estrés en los equipos y eso es algo que he notado no solo en mi centro, sino en varios y eso se une a la necesidad de que existan más ingresos, estamos en pleno proceso en todos los centros en donde se nos pide duplicar o triplicar los esfuerzos para ingresar usuarios*" (Profesional grupo focal CAVD, zona norte).

"*(...) yo creo que acá donde somos de La Florida que es una comuna grande, solo tenemos 3 profesionales y una estafeta y nos hemos visto bien colapsados en ocasiones y creo que hoy estamos colapsados, pero no se está visualizado por el tema del teletrabajo. Por ejemplo, [nombre profesional] hay días que atiende a 10 personas diarias, porque los puede acomodar a través de las llamadas telefónicas, pero presencialmente es algo inviable, porque no te da el horario*" (Profesional grupo focal CAVD, Región Metropolitana).

El coordinador de la Unidad de Intervención señala que, en términos de carga laboral, los equipos son pequeños, por lo que cualquier licencia, renuncia o ausencia laboral impacta inmediatamente la atención de los usuarios y, por tanto, del equipo:

"*Y dentro de los equipos, yo creo que los equipos son súper chiquititos, muy chicos la gran mayoría de ellos, entonces una licencia médica, unas vacaciones, pre y post natal, te afecta, te altera todo el funcionamiento del equipo, todo, todo, son muy chicos los equipos, cuestan muchos los reemplazos entonces eso te va afectando el funcionamiento*" (Coordinador de Unidad de Intervención).

En relación con esto, un coordinador relata que, debido a que su equipo no cuenta con un profesional del ámbito jurídico, se han enfocado en desarrollar la "integralidad del profesional", esto es, que su equipo tenga conocimientos sobre los ámbitos de intervención fuera de la profesión ejercida:

"Nosotros hemos estado viendo como esta forma de pensar en la integralidad del profesional, o sea que independiente de la profesión que yo tenga, tengo que tener entonces respecto a las otras esferas, por ejemplo, soy de profesión psicólogo, tengo que saber sobre intervención social, sobre las redes, sobre la gestión en red (…)" (Coordinador CAVD, zona norte).

Equipamiento tecnológico e infraestructura

Respecto del **equipamiento tecnológico**, que corresponde a todos los insumos tecnológicos facilitados por el Programa a los trabajadores, uno de los entrevistados señala que se han hecho esfuerzos por implementar mejoras, pero existen ciertas limitaciones que se producen a nivel institucional: "*(…) equipamiento tecnológico, yo creo que nosotros hemos tratado de equipar esto mejor, pero dependemos de una subsecretaría que no tiene servicios puestos hacia la comunidad, sino que más bien gestiona*" (Coordinador de Unidad de Intervención).

Algunos entrevistados del SIC comentan que no se han facilitado computadores y no cuentan con soporte técnico informático en los turnos vespertinos. Otra entrevistada comenta que la línea 600 de atención telefónica del Programa es inestable y "se cae":

"(…) *yo llevo trabajando con mis propios elementos. A [entrevistado] se le dijo que le iban a enviar un computador y no se le envió. Estamos siempre con problemas en la noche, no podemos acceder tampoco a soporte técnico porque no trabaja nadie, se nos cae siempre la línea 600, el VPN, entonces entiendo que son problemas que también pasan en el día, pero en el día se puede hacer algo. A nosotros nos pasa que, si somos tres en turnos y uno se le cae la línea 600, debemos parchar entre dos toda la noche*" (Profesional grupo focal SIC).

"*(…) entonces la línea 600 que es como nuestro estandarte, se cae siempre, siempre hay problemas con eso. En lo material el tema del computador, siempre hay problemas, no quieren dar los implementos. Si bien sale en los contratos que te deben dar los implementos*" (Profesional grupo focal SIC).

En relación con los CAVD, una profesional de la Región Metropolitana señala que, en el contexto de un eventual retorno al trabajo presencial, los equipos tecnológicos de su centro no cuentan con el equipamiento tecnológico adecuado para atender en modalidad online a los usuarios:

"(…) cuando volvimos a fase cuatro en Maipú, claramente la atención cambió, si bien se les ofreció lo presencial, la mayoría de los pacientes no quiso, porque se ahorraban el tema de traslado. Pero pasaba que ahí no tenía como atenderlos, porque los computadores no tenían los programas, no tenían los micrófonos instalados, entonces finalmente era ir a cumplir el turno y tratar de venirme rápido y juntar a los pacientes acá para que me agarrara la conexión" (Profesional grupo focal CAVD, Región Metropolitana).

En relación con la **infraestructura** de los CAVD, los entrevistados afirman que varía según cada centro, donde algunos tienen mayores dificultades que otros:

"*Infraestructura ahí tenemos situaciones muy dispares, tenemos centros que hay meterle mucha infraestructura, nosotros funcionamos con arriendos propios, con convenios con municipios, con convenios con gobernaciones y ahí hay mucho, mucho dispar*" (Coordinador de Unidad de Intervención).

"El tema de implementación e infraestructura, yo creo que ahí al menos no tenemos problemas, quizás es porque solo somos tres profesionales, pero nunca nos ha faltado ningún insumo, ningún lápiz o ese tipo de cosas. Eso está como bien implementado, porque uno a veces conoce otras realidades de otros programas y a veces no tienen ni una impresora, entonces igual es como más rudimentario en ese sentido y acá está como bien establecido" (Profesional grupo focal CAVD, Región Metropolitana).

"Entonces, bueno, pero estando ahí no recuerdo ninguna necesidad porque la verdad es que todas las necesidades que tuvimos en cuanto a infraestructura se pudieron ir cubriendo en el momento. A diferencia de otros centros, la verdad es que nosotros no tenemos mayor conflicto con eso" (Coordinadora CAVD, Región Metropolitana).

5.1.6 Obstaculizadores

Funcionamiento de los servicios

Se consultó a los entrevistados sobre de los principales obstaculizadores del funcionamiento de los servicios en los que trabajaban, así como para la gestión intersectorial. Se entiende como obstaculizadores a una serie de factores que impiden o dificultan el desarrollo de intervenciones efectivas, conforme a los objetivos establecidos por el Programa.

A nivel de jefaturas, se consultó sobre los obstaculizadores generales de la función que ejecutan o la unidad que coordinan. En el caso de la Jefa del Programa de Apoyo a Víctimas, señala que el trabajo del equipo en el contexto de pandemia por COVID-19 constituye un obstaculizador. Menciona la complejidad de la geografía nacional para acceder a determinados usuarios y las dificultades para generar espacios de encuentro entre profesionales. Por último, manifiesta que los procesos burocráticos de los servicios públicos entorpecen y ralentizan los procesos de intervención del Programa:

> "*(…) la complejidad de moverse por el territorio nacional, yo creo que uno puede utilizar mecanismos y herramientas como estas, pero no es lo mismo que uno estar en el Centro, nunca va a ser los mismo, entonces al ser la geografía de nuestro país es un obstaculizador en sí mismo".*

> "(…) *nosotros hacíamos en tiempo normal dos grandes encuentros que ahora los hacemos de forma remota, y que no es lo mismo, nacionales, pero yo hubiese hecho cinco, hubiese hechos seis, porque no es solamente es darle insumos a quienes vienen, sino que era la dinámica que permite que ellos se conozcan y relaciones entre ellos, compartan experiencias. Entonces eso solo lo logras en una dinámica presencial por un tema cultural*".

> "*Y otro, yo creo que la burocracia de las mismas organizaciones, de la misma institución pública que a veces uno quisiera actuar, con la rigidez del Estado y cuando uno quisiera actuar* (…) *no permite moverte en eso y tienes que ceñirte a las normas establecidas y eso hace que proceso que tú quieres sacar rápido al final no sean tan rápido*".

El coordinador de la Unidad de Intervención asevera que un obstaculizador para el funcionamiento del Programa corresponde a que el sistema de reclutamiento y selección de personal es muy lento, lo que se explica, bajo su punto de vista, por remuneraciones poco atractivas. Esto afecta al Programa en la medida que los profesionales que ingresan al Programa no cuentan con la experiencia requerida para la atención a usuarios:

> "*Yo creo que una es que nuestro sistema de reclutamiento y selección es muy lento. Entonces tenemos ahí situaciones en donde nos cuesta, uno pagamos poco, nos demoramos en contratar y cuando contratamos generalmente no es gente con mucha experiencia*" (Coordinador UI).

En relación con el Servicio de Intervención Contingente, algunos profesionales señalan que uno de los principales obstaculizadores corresponde a la poca experiencia del grupo de profesionales. El coordinador del servicio menciona la dificultad para revisar aspectos técnicos de las atenciones en las reuniones de equipo:

> "*Y eso hace que en reuniones técnicas cuando tenemos que hacer una reunión de análisis de un caso, no hay espacio para eso porque debemos tratar otros temas, y entre esos temas subyace el descontento, la sensación de falta de cuidado, y ahí mi rol muchas veces es de escuchar, contener, prestar apoyo y promover la entrega del mensaje de la institución*" (Coordinador SIC).

> "*Por otro lado, a mí en lo personal me pasa que yo puedo hablar tres horas del proceso penal, pero me quedo corta en cuanto herramientas sociales y herramientas psicológicas, yo siento que tengo un nivel de empatía suficiente para hacer este trabajo, si no tampoco lo haría, yo puedo solventar la parte psicológica desde la empatía, desde la contención, pero por ejemplo en redes sociales yo me quedo corta, yo a veces en estas reuniones escucho a las trabajadoras sociales hablar, y para mí es un mundo nuevo de redes que no tenía idea*" (Profesional grupo focal SIC).

Otra dificultad reportada por los profesionales del SIC refiere a que se debe tener precaución con los servicios que se ofrecen inicialmente, pues, en la medida que no cuentan con todos los antecedentes del caso, desconocen si pueden realizar prestaciones conforme a los criterios establecidos en el catálogo de delitos priorizados por el PAV:

> *"(...) entonces eso se da para pensar que es un ajuste de cuentas, entonces es muy difícil tú decirle "sí, la vamos a derivar, o sí va a tener acceso" cuando en realidad tú no sabes porque todavía no tienes toda la información, si realmente puede ingresar por catálogo, porque si es en un contexto de ajuste de cuentas, no se le puede ofrecer"* (Profesional grupo focal SIC).

Por otra parte, los profesionales del SIC comentan que el servicio es adecuado para atender a víctimas de determinados tipos de delitos en contexto de flagrancia, pero no funciona para todos los tipos de delitos. Este aspecto también es comentado por la profesional de la URAVIT:

> *"Yo creo que depende del delito. En este caso, se cumple con lo que mencionas en el caso de los robos con intimidación y robos con violencia, que es como más hablar con flagrancia y debemos llegar súper rápido al usuario en este caso, lo agradece y se puede realizar una buena intervención. Con respecto a los demás delitos, como por ejemplo, delitos de homicidio, que tiene que ver con lo de dejar pasar por lo menos un poquito para poder abordar al usuario, en ese sentido se podría algo más con respecto al servicio"* (Profesional grupo focal SIC).

> "*(...) el problema que tenemos con los robos es que se levantan desde el momento el Servicio de Contingencia, y se les ofrece en general atención psicológica, atención jurídica, pero (…) como es inmediata, la gente en ese momento esta como recién sacudiéndose del delito, entonces es como que en general dicen que no, y se les otorga el teléfono para que puedan llamar, y evidentemente, (…) yo creo que es muy poca la gente que después llama para pedir apoyo*" (Profesional URAVIT, Región Metropolitana).

Gestión intersectorial

En relación con la gestión intersectorial, los entrevistados señalan las dificultades para derivar a las víctimas a determinadas redes públicas, como las redes de salud y salud mental, para lo que se debe seguir un curso de acción que consideran burocrático:

> "*Otro obstaculizador que recuerdo, tiene que ver muchas veces con la derivación que podría ser directa a COSAM, y muchos casos tienes que pasar por salud primaria, y nosotros tenemos una psicóloga que diagnostica y hay que pasarlo por salud primaria y necesita rápidamente estabilización o apoyo farmacológico, eso es como burocracia*" (Profesionales grupo focal CAVD, Región Metropolitana).

También existen dificultades para la derivación de casos de delitos sexuales de niños, niñas y adolescentes a la red de protección de SENAME, que también se encuentra colapsada. En este sentido, la profesional URAVIT de la Región Metropolitana critica que el Programa excluya de su catálogo priorizado a los niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales en contexto extrafamiliar:

> *"(…) respecto a los delitos sexuales cometidos contra menores de edad, es que la oferta de la red SENAME, se encuentra siempre muy saturada, con poca capacidad para recibir a estas víctimas, por lo tanto, se produce como una ralentización de la atención que se le puede ofrecer a las víctimas"* (Profesional grupo focal CAVD, zona norte).

"(...) *el delito que este año infortunadamente sacaron este año del catálogo de delitos y que eran los abusos sexuales de niños que atendían de manera extrafamiliar, eso lo sacaron este año y esa es nuestra mayor pérdida. Era donde más derivábamos casos porque las redes del SENAME están colapsadas, tienen cerca de un año de lista de espera, por lo tanto, este apoyo que nos daban los centros con la atención de los niños víctimas de delitos sexuales en situación extra familiar era mucha y ahí derivábamos harto*" (Profesional URAVIT, Región Metropolitana).

Algunas profesionales de los CAVD manifiestan que la comunicación entre las redes intersectoriales no es fluida y tampoco se generan seguimientos de los casos derivados:

"(…) *las otras instituciones derivan los casos y no se preocupan también del proceso, tampoco hay como un seguimiento de casos derivamos, nos pasa mucho eso en el centro (…) siento que uno de los problemas tiene que ver con la comunicación, de que efectivamente a veces si bien, existe una red que está conectada, ese diálogo no es tan fluido, siento que no es tan intenso*" (Profesional grupo focal CAVD, zona norte).

"(…) a veces recibimos familias que son 'multiproblemáticas', que ya tienen un proceso o más procesos previos y en el mismo camino se van perdiendo e incluso las familias no saben entregar la información correcta sobre en qué institución tuvieron y por cuando tiempo y el tipo de atención que les brindaban. Es súper importante tener conocimiento del camino institucional que han tenido las personas" (Profesional grupo focal CAVD, Región Metropolitana).

Otro obstaculizador de la gestión intersectorial comentado por algunos profesionales de CAVD refiere a los lineamientos de intervención de casos de los distintos servicios de atención a víctimas, los cuales consideran burocráticos:

"*Los lineamientos de cada institución también, ese es otro tema, por ejemplo, que* SernamEG *no pueda atender delitos si es que no hubo o ha habido vinculo de relación sentimental entre el imputado y la víctima, o sea ellos tienen ciertos padrones cuando un hecho es constitutivo de violencia de género, según lo que yo he cachado. Pero ya como Sename se va a desintegrar, ahí quedan los casos y después los derivaran a las redes*" (Profesional grupo focal abogados).

En relación con la URAVIT y el Ministerio Público, un profesional manifiesta que tienen pocos recursos para ejecutar las medidas de protección o atender otras necesidades de las víctimas:

"*Yo creo que uno de los factores de obstáculos también dice relación con el tema de los recursos, que muchas veces a URAVIT uno le señala que un usuario requiere no sé traslado a otro domicilio, y dicen chuta es que nosotros tenemos cierto presupuesto para hacer esto y en determinados casos lo hacemos*" (Profesional grupo focal abogados).

Otro aspecto relacionado con la Fiscalía refiere a la ralentización de los procesos jurídicos, producto de la pandemia COVID-19, lo que afectó a las intervenciones del Programa:

"*A mí me gustaría agregar que, en torno a la intervención jurídica, es en relación con el estancamiento de los procesos. Se vio muy afectado al inicio de la pandemia las investigaciones en fiscalía se pararon totalmente. Uno pedía carpetas y te las rechazaban de plano diciendo que las volviéramos a pedir cuando se salga el Estado de Excepción Constitucional. Algunos procesos judiciales se suspendieron, la PDI no daba respuesta respecto a las solicitudes de investigación por parte de la fiscalía*" (Profesional grupo focal CAVD, zona norte).

Por su parte, el Jefe de la URAVIT de Ñuble comenta que la alta rotación de personal que existe en el Programa dificulta el trabajo colaborativo, pues genera una brecha técnica en la red que obstaculiza la derivación de casos. La profesional de la URAVIT refuerza este argumento al afirmar que la rotación de personal dificulta el trabajo colaborativo con el Programa.

> "(…) *hay alta rotación de profesionales y eso afecta la calidad del trabajo colaborativo en muchos sentidos, tienes profesionales que no tienen conocimientos de los casos específicos, aun cuando son muchos, pero hay un conocimiento muy poco especifico de los casos. Esto afecta a la calidad de los profesionales, tampoco me refiero a personas especificas con nombre y apellido, pero se trata de personas que tienen muy poca experiencia en atención a víctimas*" (Jefe URAVIT Ñuble).

> "*(...) en Chile funciona mucho esto de vincularse y de conocerse, de hablarse por WhatsApp, oye estoy con un caso súper grave ayúdame. Cuando llegas con una nueva persona, que fue lo que nos pasó en Pudahuel que cambió, salió la Ruth con la Ruth la verdad es que trabajamos súper bien, salió la Ruth y llegó una nueva coordinadora que tiene otras formas, y se perdió mucho trabajo*" (Profesional URAVIT, Región Metropolitana).

La profesional URAVIT percibe que no hay un trabajo estandarizado en la atención de casos por parte de los CAVD de la jurisdicción oriente de la Región Metropolitana. Bajo su punto de vista, el ingreso de cada caso depende de la voluntad de los distintos centros y coordinadores:

> "*(...) no todos trabajan igual, no hay un estándar y eso nos confunde un poco, en eso ha habido también como diferencia. Algunos centros dicen 'ok no lo recibimos porque esta persona se tiene que atender en el consultorio o en el hospital', y algunos dicen 'oye sí los podemos atender porque nosotros somos los especializados en delitos violentos solo que esa persona debería estar contenida con medicamentos', ahí tienes dos maneras*" (Profesional URAVIT, Región Metropolitana).

Por su parte, el Jefe URAVIT de la Región de Ñuble declara que existen dificultades en el trabajo coordinado de la Red de Asistencia a Víctimas en la región:

> "*El trabajo intersectorial yo también creo que es muy malo (…) Si tú miras en la página, te vas a dar cuenta que la RAV, cuyo referente técnico son los CAVD, hay un llamado en el convenio a que los profesionales del Ministerio del Interior sean un referente técnico para RAV, pero si tú miras la RAV de Ñuble, no hay ningún acta, no hay nada y en las otras regiones la situación no es muy distinta*" (Jefe URAVIT Ñuble).

Un último obstaculizador corresponde a la poca sensibilización de determinadas instituciones y servicios públicos en relación con la victimización secundaria, particularmente en el sistema judicial, que genera afectaciones emocionales psicológicas en las víctimas:

> "(…) *si bien hay redes que son super power, hay otras que no están muy sensibilizadas con la victimización secundaria de los usuarios. Nosotros podemos hacer esfuerzo para que esto no pase, pero en el juicio igual le van a preguntar qué le pasó, en los procesos jurídicos no podemos controlarlo, pero si hay otras redes que no están sensibilizadas con eso y eso la gente nos lo dice. Eso influye en la afectación del delito, el daño emocional, la persona tuvo que relatar nuevamente todo lo que pasó, entonces vienen con otra carga más y eso no puede pasar desapercibido*" (Profesional grupo focal trabajadores sociales).

Aspectos de mejora

Siguiendo con los aspectos del proceso de intervención que pueden mejorarse, el coordinador de la Unidad de Intervención expone varias sugerencias. En primer lugar, recomienda tomar medidas para fomentar la inclusión, por ejemplo, mediante capacitaciones de idioma creole para la atención de población haitiana. Esta sugerencia también es comentada por la profesional de la URAVIT. El coordinador UI también refiere a la implementación de intervenciones a través de lenguaje de señas para población en situación de discapacidad de origen auditivo e instalación de infraestructura para personas con movilidad restringida:

> "*(...) hoy en día no tenemos capacitación ponte tú en creole, para la población migrante que hay haitiana. Recién estamos innovando también en tener intervención a través de lengua de señas con un intérprete, con toda la población sorda. Tenemos centros que no tienen entrada para personas con reducción de movilidad. Hay todo un tema inclusión que no lo hemos trabajado*" (Coordinador de Unidad de Intervención).

> *"(...) con el tema de las víctimas haitianas, por ejemplo, que es otra cosa que pudiesen mejorar, los chicos del Centros de Víctimas no tienen convenio con traductores, entonces cómo haces la terapia con una persona en creole por más motivada que esté, entonces qué es lo que vamos a hacer nosotros en algunos casos, es que el convenio que tenemos nosotros con el tema de los traductores, como que se los prestamos al Centro de Víctimas para que ellos hagan la terapia. Pero sería ideal que ellos pudieran tener eso y disponer de un traductor"* (Profesional URAVIT, Región Metropolitana).

Por otra parte, declara que no se han realizado actualizaciones de los protocolos de intervención en base a los últimos hallazgos en el campo de la psicología, por ejemplo, para el tratamiento de casos de abuso sexual y homicidios:

> "*Las investigaciones avanzan en psicología, uno podría decir ahí cuáles son las nuevas técnicas o estrategias de tratar el abuso sexual, hoy en día el 2021, lo que nosotros estamos trabajando es con literatura de principios del 2000, en ese sentido. Cómo tratar homicidios hoy en día yo creo que también estamos con literatura de principios del 2000, 2010 y han pasado 10 años de eso. Entonces falta una constante formación de teoría y en relación a qué es lo que funciona cuando funciona*" (Coordinador de Unidad de Intervención).

En el ámbito legal, el entrevistado sugiere que se podría elaborar un repositorio de jurisprudencia:

> "*En el lado legal* (…) *hacer un repositorio legal de jurisprudencia. Otro día hablábamos por ejemplo "Oye aquí hay una materia de género que se está trabajando que el tribunal acogió y condenó por esto, una discriminación de género, tengamos esa jurisprudencia, hablemos de eso. Relevemos ese tema que todos nuestros abogados sepan cómo alegar aquello, cómo litigar con esta situación como colocarle la querella e ir por esos temas a pesar de que el Ministerio Público no lo haga*"" (Coordinador de Unidad de Intervención).

Un aspecto comentado tanto por profesionales del Servicio de Primera Respuesta como de Segunda Respuesta corresponde a la necesidad de mayor difusión del Programa. Declaran que es poco conocido entre las policías y entre las personas:

> "*Lo otro yo creo que falta un poco de difusión del programa, porque no entran llamadas por línea 600, porque la gente no sabe que existe esa línea, de hecho, a todas las personas que le cuento que trabajo en este programa, sólo una me ha dicho que conoce la línea*

porque en la comisaría la vi. Debería ser un número un poco más difundido, porque eso nos ayuda por dos lados, para que lleguen victimas porque en la noche está muerto, al menos en mi turno" (Profesional grupo focal SIC).

"Algo que ya habíamos conversado como equipo en el 2019, era cómo poder potenciar más la difusión del centro dentro de la comuna. Ir peregrinando por las redes que para nosotros eran relevante y poder mantener las conversaciones y la comunicación más fluida, más allá de una comunicación por correo, pero claro, en vista de lo que ha ocurrido, esto no ha sido posible. También vimos que por tiempo esto no es posible, a pesar de que lo consideramos muy relevante" (Profesional grupo focal CAVD, Región Metropolitana).

Una profesional de un CAVD de la Región Metropolitana comenta sobre la necesidad de contar con una atención psicológica más especializada para casos complejos:

"(…) en nuestro centro la necesidad más grande que podemos ver en los usuarios es de atención psicológica y creo yo que también atención un poco más especializada es necesaria. Porque tenemos una psicóloga, pero, por ejemplo, yo he visto que ella no tiene una especialización en adolescencia, entonces lo de adolescentes en PRM está colapsado y esos casos los derivan hacia nosotros, pero nuestra psicóloga no tiene especialización y nos quedamos ahí y tenemos que enviarlos a otro lado y a veces no sabes dónde derivar" (Profesional grupo focal CAVD, Región Metropolitana).

Por último, la profesional URAVIT de la Región Metropolitana recomienda que, si bien reconoce que la participación de las víctimas en el Programa es completamente voluntaria, se deben desarrollar acciones o medidas orientadas a fomentar la participación y promover la adherencia de las víctimas al Programa:

"(...) *que pudiéramos trabajar en el tema de la motivación, es difícil que esas víctimas cuando nosotros a derivemos estén súper motivadas, pero pudiésemos hacer un trabajo entendiendo las características de esos usuarios para trabajar esa motivación, así como conversar, quizás partir desde el ámbito social primero o desde el ámbito jurídico, o hacer una estrategia distinta, no tan solo cortar y decir no, las persona tiene que tener motivación*" (Profesional URAVIT, Región Metropolitana).

5.1.7 Buenas prácticas

Por último, se consultó a los entrevistados por los facilitadores y buenas prácticas que han desarrollado como equipo. Las buenas prácticas son medidas, acciones o prácticas ejecutadas por el equipo, sean innovadoras o no, que contribuyen a mejorar la calidad de las intervenciones.

El coordinador de la Unidad de Intervención asevera que se han mejorado los procesos de coordinación entre los componentes de Primera y Segunda Respuesta:

"*(...) cuando se unifica esto de la unidad de intervención yo creo que se le da mayor soporte a las decisiones que se toman en primera respuesta, de cómo se hacen carne en segunda respuesta (...) Yo tengo reuniones con mi equipo de primera y segunda respuesta juntos o juntas. Entonces una situación compleja la conversamos ahí inmediatamente (…) Entonces damos la instrucción ya con la discusión hecha y con los objetivos de cada uno ya entendidos de qué hay que hacer para resolver esa situación*" (Coordinador de Unidad de Intervención).

En relación con el Servicio de Intervención Contingente, el coordinador destaca la unificación de los Servicios de Orientación e Información y el Servicio de Intervención Inmediata, iniciada en septiembre del año 2020, pues ha permitido estandarizar el trabajo de los profesionales de Primera Respuesta en términos de funciones y carga laboral:

> "*(…) la unificación es un bien. No podía haber personas que ganaran las mismas lucas y que trabajaran significativamente menos que otras. Y que las que estaban trabajando más no tuviesen tiempo para trabajar porque era mucho. Entonces haber generado esta unificación fue una buena práctica para la institución, que le ha costado a muchas personas, y que ha sido muy difícil de empujar y que lo profesionales lo asimilen (…) Pero yo creo que ese esfuerzo le permite al programa tener un criterio estandarizado y una cancha rayada y pareja. Eso ya es un buen cuidado, sin diferencias*" (Coordinador SIC).

En relación con los CAVD, los profesionales destacan el buen trato que se maneja al interior de sus equipos. También mencionan distintas implementaciones que han desarrollado en el contexto de pandemia por COVID-19 para adaptarse a la situación, como la preparación de juicios orales mediante modalidad de videollamada, el uso de WhatsApp y otras redes sociales para la comunicación con las víctimas:

> "*Lo otro es el cuidado del equipo, es súper importante eso, uy sabes que eso yo creo que primero que nada somos personas y tenemos que ser ... a ver nosotros tenemos que estar bien para poder atender bien, eso, porque si no, no sirve de nada (…) conocer como estamos, como esta nuestra familia, si ha pasado algo nuevo que también quieran compartir, nos reímos hartos, yo creo que eso es, nos reímos, contamos como chistes, o sea contamos tallas que nos han pasado en este tiempo, eso, hacer como eso*" (Coordinadora CAVD, zona sur).

> "(…) *nosotros hicimos dos videos, que lo encuentro o sea para mostrarles a las personas como era el juicio oral por Zoom, virtuales, eso. Entonces en nuestra preparación como además la hacemos a distancia, la hacemos por Zoom y les mostramos el video, y le vamos explicando la dinámica que se está dando en esta nueva forma de estos juicios*" (Coordinadora CAVD, zona sur).

> "(…) *el WhatsApp, tengo muchas pacientes que les cuesta hablar, y me escriben los medios testamentos, pero ha sido como super bueno para mí el WhatsApp como una manera de repente que el usuario se contacte, o si les cuesta más hablar se puede iniciar el vínculo por ahí*" (Profesional grupo focal CAVD, zona centro).

Se expone una síntesis de los resultados de la capacidad de respuesta del Programa, obstaculizadores y buenas prácticas en la **Tabla 25: Síntesis de hallazgos de capacidad de respuesta del Programa, obstaculizadores y buenas prácticas**.

Tabla 25: Síntesis de hallazgos de capacidad de respuesta del Programa, obstaculizadores y buenas prácticas

Apartado	Subapartado	Primera Respuesta (Servicio de Intervención Contingente)	Segunda Respuesta (Centros de Atención de Víctimas de Delito)
Capacidad de respuesta del Programa	Calidad de la atención	• Calidad de la atención depende del profesional que realizó la llamada. Percepción dividida sobre empatía del profesional ("llamada de rutina"). • Percepción dividida sobre claridad de la información. • Percepción dividida sobre la utilidad de la atención.	
	Competencias del equipo	• Percepción de bajas competencias, principalmente debido a la alta rotación de personal. • Pocas capacitaciones durante el último año.	• Percepción sobre competencias "blandas" requeridas: empatía, asertividad, capacidad de escucha y amabilidad.
	Carga laboral	• Percepción de alta carga laboral por parte de profesionales SIC. • Doble dificultad: horarios vespertinos extensos y trabajo de atención a víctimas de delito.	• Percepción de aumento de carga laboral en contexto de pandemia por COVID-19. • Aumento no es visible, pues modalidad de teletrabajo otorga mayor flexibilidad a profesionales de atención y usuarios (como atención telefónica o por videollamada). • Equipos CAVD son reducidos, por lo que hay mayor impacto de licencias, renuncias o ausencias laborales.
	Equipamiento tecnológico e infraestructura	• Limitaciones para la entrega de equipamiento tecnológico, como computadores. • Dificultades con línea telefónica del Servicio de Orientación e Información. • Dificultades para asistencia y soporte técnico en turnos vespertinos.	• Percepción de dificultades de equipamiento. tecnológico de los CAVD para atención en modalidad online. • Infraestructura de los CAVD es variable y depende de los contextos locales.
Obstaculizadores	Funcionamiento de los servicios	• Dificultades asociadas a contexto de pandemia por COVID-19: generar espacios de encuentro entre profesionales, acceso limitado a determinados usuarios con bajo acceso tecnológico. • Dificultades para el reclutamiento de personal. • Baja experiencia del equipo. • Percepción de malestar en el equipo, dificultad para atender aspectos técnicos en reuniones de equipo. • Necesidad de precaución con los servicios ofrecidos, pues no se disponen de todos los antecedentes del caso. • Adecuación del servicio a la atención de determinados tipos de delito en contexto de flagrancia.	• Dificultades asociadas a contexto de pandemia por COVID-19: generar espacios de encuentro entre profesionales, acceso limitado a determinados usuarios con bajo acceso tecnológico. • Dificultades para el reclutamiento de personal y experiencia del equipo.
	Gestión intersectorial	• Percepción de inexistencia de trabajo estandarizado para la atención de casos.	• Dificultades asociadas a la "burocracia" requerida para la derivación de casos a redes públicas de salud y salud mental. • Dificultades para la derivación de casos de niños, niñas y adolescentes a la red de protección de SENAME.

			• Comunicación poco fluida entre las redes intersectoriales e inexistencia de acciones de seguimiento de casos derivados. • Lineamientos confusos o ambiguos para la derivación de casos a SernamEG. • Presupuesto acotado del Ministerio Público para la ejecución de medidas de protección. • Percepción de ralentización de los procesos jurídicos, lo que afecta a la intervención de los usuarios del Programa. • Percepción de alta victimización secundaria por parte de instituciones del sistema judicial y de atención de víctimas. • Percepción de inexistencia de trabajo estandarizado para la atención de casos.
	Aspectos de mejora	• Aumento de la difusión del Programa. • Implementación de medidas para fomentar la participación y adherencia al Programa.	• Medidas para fomentar la inclusión: capacitaciones en idioma creole para población haitiana, intervenciones en lenguaje de señas para población en situación de discapacidad de origen auditivo e instalación de infraestructura para personas con movilidad restringida. • Actualización de protocolos de intervención psicológica de casos de abuso sexual y homicidios. Necesidad de atención psicológica especializada. • Elaboración de un repositorio de jurisprudencia. • Aumento de la difusión del Programa. • Implementación de medidas para fomentar la participación y adherencia al Programa.
Buenas prácticas		• Mejora de procesos de coordinación entre Servicios de Primera y Segunda Respuesta. • Unificación de Servicios de Orientación e Información (SOI) y Servicio de Intervención Inmediata (SIIn) en Servicio de Intervención Contingente (SIC), que ha permitido estandarizar el trabajo de los profesionales en términos de funciones y carga laboral.	• Mejora de procesos de coordinación entre Servicios de Primera y Segunda Respuesta. • Buen ambiente laboral y trabajo colaborativo al interior de los equipos. • Implementación de medidas para adaptarse a contexto de pandemia por COVID-19, como preparación de juicios orales mediante modalidad de videollamada, uso de WhatsApp y otras redes sociales para la comunicación con las víctimas.

5.1.8 Conclusiones de la fase cualitativa

A continuación, se presenta una síntesis de los resultados obtenidos del análisis documental y cualitativo de la información recabada, que se debe tener en consideración para la elaboración del instrumento de diagnóstico de las necesidades de las víctimas.

En relación con las necesidades de las víctimas, resulta pertinente establecer categorías de diferenciación por ámbito de intervención del Programa. Los ámbitos primario, jurídico, psicológico y social se presentan como dimensiones capaces de englobar la mayoría de las necesidades de las víctimas.

En el ámbito primario, las necesidades de contención emocional, información y orientación son susceptibles de ser cubiertas por el Programa. En cambio, las necesidades de protección y seguridad y de atención inmediata de salud son gestionadas por el Ministerio Público y por las redes públicas o privadas de salud. Sin perjuicio de lo anterior, se considera relevante incorporar en el instrumento de diagnóstico la medición de todas las necesidades primarias, sean cubiertas o no por el Programa. Sin embargo, debe discutirse acerca de la pertinencia de aplicar el instrumento en el contexto de intervención del Servicio de Primera Respuesta, pues un hallazgo recurrente del análisis cualitativo corresponde a la indisponibilidad de las víctimas para atender las llamadas y servicios prestados por el Servicio de Intervención Contingente en el momento inmediato del delito.

En el ámbito jurídico, la imperiosa necesidad de justicia de las víctimas de delitos violentos constituye un hallazgo clave, ante lo que el Programa responde mediante servicios de información, asesoría y representación jurídica. La ambigua necesidad inicial de justicia demanda también un ajuste de las expectativas que tienen los usuarios sobre los resultados del proceso judicial. Pero no sólo los resultados de la causa son relevantes para las víctimas, sino también el trato recibido por parte de las instituciones del sistema jurídico y administrativo. En este sentido, es importante el reconocimiento de la condición de víctima, la credibilidad que las instituciones atribuyen al relato de victimización y el grado de participación y protagonismo en las instancias judiciales. Todos estos elementos refieren a la experiencia de las víctimas del proceso jurídico y guardan estrecha relación con su percepción sobre la legitimidad del sistema judicial. En este sentido, el instrumento de diagnóstico debe incluir preguntas referidas a las expectativas sobre el proceso judicial, las necesidades de información, asesoría y representación jurídica y la percepción de legitimidad del sistema judicial.

El ámbito psicológico, se observa que la contención emocional constituye una necesidad transversal a todo el proceso de intervención de los usuarios y mantiene una relación de interdependencia con las necesidades de información, asesoría y representación jurídica, en el caso de víctimas que cursan procesos judiciales. Las necesidades más frecuentemente reportadas en el ámbito psicológico refieren a la superación de los efectos negativos de la victimización, tales como los síntomas asociados al estrés postraumático, ansiedad y depresión. Además, en algunas circunstancias se devela que los síntomas son aún más severos y derivan en necesidades de atención de salud mental psiquiátrica o farmacológica. Para poder desarrollar estrategias de intervención de estas

necesidades, es fundamental que el instrumento considere escalas de medida de los efectos postraumáticos de la victimización, así como de síntomas de depresión y ansiedad.

Por último, el ámbito social agrupa necesidades diversas relacionadas con el componente macrosocial del Programa (Programa Apoyo a Víctimas, 2016). Las necesidades sociales dependen de las características del delito y los recursos personales de las víctimas, y aparecen en etapas posteriores de la intervención. De esta manera, en delitos de violencia intrafamiliar, como delitos sexuales, lesiones u homicidios perpetrados por familiares de las víctimas, las necesidades en el ámbito familiar son frecuentes. En la medida que las víctimas mantengan relaciones de dependencia económica con el victimario, o el delito produzca lesiones que inhabiliten físicamente a la persona, emergen necesidades en el ámbito económico y/o laboral. Para personas víctimas de delitos de trata o tráfico de personas, las necesidades de vivienda y alojamiento o de trámites administrativos, tales como la regularización de documentos migratorios para personas extranjeras, también son fundamentales. Si bien el Programa atiende de forma indirecta las necesidades sociales de los usuarios, mediante la gestión de redes intersectoriales, constituye un aspecto clave para que las víctimas superen los efectos negativos de la victimización (Programa Apoyo a Víctimas, 2016), por lo que deben incluirse en el instrumento de diagnóstico.

5.2 Resultados del pretest

A continuación, se presentan los principales resultados de las técnicas de pretest. El apartado se divide en las **Recomendaciones del panel de expertos**, **Entrevistas cognitivas y pruebas de campo** y **Conclusiones del pretest y modificaciones del instrumento**.

5.2.1 Recomendaciones del panel de expertos

Uno de los principales aspectos comentados en el panel corresponde al **objetivo** del instrumento. En este sentido, los expertos declararon que, a partir de la revisión del instrumento, no lograron identificar el objetivo principal del estudio. Las principales sugerencias y observaciones son:

1. El instrumento presentado posee limitaciones para servir como insumo para el diseño de los planes de intervención de los usuarios. Estas limitaciones refieren principalmente a que el proceso de diseño consiste en una instancia de co-construcción intersubjetiva, mientras que la encuesta sólo permite identificar el punto de vista de los usuarios.
2. El instrumento presentado posee limitaciones para evaluar el impacto del Programa.
3. Sin embargo, señalan que constituye un objetivo clave el diagnóstico de la situación de ingreso y egreso del Programa mediante la identificación de la emergencia y cobertura de necesidades de las víctimas, expresadas en términos de los objetivos del Programa de Apoyo a Víctimas.
4. La mayoría de los expertos coincidió en que la evaluación del PAV constituye un objetivo muy relevante.

En relación con el **diseño de las preguntas y categorías de respuesta**, los expertos indicaron las siguientes recomendaciones:

1. En la formulación de las categorías de respuesta predomina una confusión entre los conceptos de 1) daños causados por el delito, 2) necesidades y 3) prestaciones ofrecidas por los Programas de atención a víctimas. En este sentido, los expertos aconsejan diseñar categorías de necesidades más generales que no refieren a la prestación específica.
2. Situar las necesidades en el contexto de ocurrencia del delito.
3. Por otra parte, los expertos sugieren diferenciar entre aquellas necesidades que son consecuencia del delito que originó la situación de la víctima y necesidades generales no causadas por el delito.
5. En la medida que los cuestionarios abordan necesidades que el Programa no cubre, se recomienda ajustar previamente las expectativas de los usuarios respecto de las prestaciones y ayuda que puede ofrecer, así como generar una instancia de *debriefing*.

Respecto de la **estructura del cuestionario**, se formularon las siguientes observaciones:

1. El factor temporal constituye un elemento relevante para la aplicación del cuestionario. Por ejemplo, los usuarios al momento del ingreso al Programa podrían estar iniciando su tránsito por el sistema de justicia y el proceso penal, por lo que tendrán pocos conocimientos sobre sus necesidades judiciales. En este sentido, se sugiere incluir las preguntas por la necesidad de validación del sistema de justicia en la encuesta de egreso.
2. Incorporar escala de medición de efectos postraumáticos en la encuesta de egreso, para establecer una comparación entre la duración y gravedad de la sintomatología al momento del ingreso y la sintomatología en la etapa de egreso.
3. En el cuestionario de egreso, se recomienda modificar el fraseo de la pregunta referida a la cobertura de necesidades por parte de los servicios y Programas públicos y el Programa de Apoyo a Víctimas. El término "recibir ayuda" es ambiguo y la pregunta podría ser entendida por los encuestados como una consulta sobre la percepción subjetiva de la utilidad de las prestaciones.

En síntesis, el instrumento incorporó las siguientes modificaciones a partir de las recomendaciones entregadas por el panel de expertos:

1. Se estableció que el objetivo del instrumento es identificar la necesidad que tiene una víctima que ingresa al Programa, detectar de manera objetiva la situación de ingreso y egreso del Programa, y con ello verificar el cumplimiento de los objetivos del mismo. Se descartan los objetivos de servir como insumo para el diseño de las intervenciones y evaluar el impacto del Programa.
2. En relación con el diseño de las preguntas y categorías de respuesta, se establece que el fraseo de las preguntas sobre prevalencia de necesidades jurídicas, psicológicas y sociales sitúan a la necesidad en el contexto de ocurrencia del delito.
3. El cierre de la encuesta considera una instancia breve de conversación (*debriefing*) con el encuestado, que tiene como objetivo ajustar expectativas, aclarar consultas e indagar en la posibilidad de poner en contacto al encuestado con el Programa de Apoyo a Víctimas, en caso de que lo requiera.

En relación con la estructura de la encuesta, se incluyen las escalas de efectos postraumáticos y validación del sistema de justicia en el cuestionario de egreso. Se modifica la pregunta de atención de las necesidades de los usuarios, como se muestra en Anexo N°5: Cuestionario del estudio.

5.2.2 Entrevistas cognitivas y pruebas de campo

Diferencias entre instrumento del PAV e instrumento del estudio

Las condiciones de aplicación del instrumento en el presente estudio difieren de las condiciones de aplicación del Programa de Apoyo a Víctimas. Específicamente, el presente estudio considera la administración del instrumento a usuarios del Servicio de Segunda Respuesta que hayan egresado del Programa, mientras que el instrumento original se administra a usuarios que se encuentran en dos etapas distintas del Programa: ingreso y egreso.

En función de estas limitaciones, la encuesta que se aplicará en el estudio presenta algunas diferencias relevantes respecto de la encuesta original. Bajo el objetivo del estudio de establecer una comparación entre el momento de ingreso y el momento de egreso de los usuarios del Programa, el cuestionario de ingreso al Programa se administrará con algunas modificaciones en el fraseo de las preguntas y categorías de respuesta.

La **Tabla 26: Comparación entre preguntas de prevalencia de necesidad** muestra el cambio en la formulación de los enunciados de las preguntas de prevalencias de necesidades específicas. En la forma alternativa se elimina la palabra "actualmente" de la pregunta original, los verbos de las preguntas del cuestionario del estudio se formulan en tiempo pretérito perfecto simple. Además, en la forma alternativa se utiliza el momento de ingreso al PAV en adelante como marco de referencia.

Tabla 26: Comparación entre preguntas de prevalencia de necesidad

Pregunta original (aplicación PAV)	Pregunta alternativa (aplicación estudio)
A causa del delito, ¿Actualmente necesita ayuda con alguno de los siguientes temas?:	Pensando en el momento desde que ingresó al Programa de Apoyo a Víctimas, ¿**necesitó ayuda** con alguno de los siguientes temas a causa del delito?:

Para revisar el cuestionario alternativo que se implementará durante el estudio, véase Anexo N°5: Cuestionario del estudio.

Evaluación de las propiedades del cuestionario

Duración de las encuestas

Uno de los hallazgos preliminares más relevantes corresponde a la extensión del cuestionario. La primera encuesta realizada tuvo una duración mayor a una hora. A partir de este resultado, se decidió junto con la contraparte reducir de manera considerable la cantidad de preguntas del instrumento.

Al eliminar del cálculo a tres encuestados que respondieron la forma antigua del cuestionario, se observa que las encuestas tuvieron una duración promedio de 42,3 minutos, con una duración mínima de 22,1 minutos y una duración máxima aproximada de 86 minutos. El *debriefing* realizado con la encuestadora revela que el entrevistado cuya encuesta duró 86 minutos justificó cada una de las alternativas de respuestas seleccionadas, lo

que extendió su duración. A partir de este hallazgo, se recomienda que los encuestadores aclaren a los encuestados en qué consiste su participación y qué se espera de ellos durante la encuesta.

Reducción del cuestionario y descarte de ítems

Particularmente, se descartaron ítems que referían a la prevalencia de necesidades específicas. También se simplificó la estructura de las preguntas de atención de las necesidades prevalentes. Se presentan los cambios de la estructura del cuestionario en la **Tabla 27: Modificación de la estructura del cuestionario**. La columna llamada "Ítem recodificado" expone la reelaboración de los ítems originales, mientras que la columna "Eliminado" identifica a los ítems suprimidos. En total, se eliminaron 35 ítems del cuestionario pilotado en las pruebas de campo. Para revisar la versión original y extendida del cuestionario del estudio, véase Anexo N°6: Cuestionario original extendido.

Tabla 27: Modificación de la estructura del cuestionario

Dimensión	Ítem original	Ítem recodificado	Eliminado
Jurídicas	Información sobre mis derechos como víctima	Conocer mis derechos como víctima	No
Jurídicas	Información sobre mi rol en el proceso judicial	Conocer mi rol en el proceso judicial	No
Jurídicas	Información sobre el funcionamiento del proceso judicial y sus distintos momentos	Entender el funcionamiento del proceso judicial	No
Jurídicas	Orientación sobre formas de llevar adelante el proceso judicial		Sí
Jurídicas	Seguimiento de la causa o proceso judicial		Sí
Jurídicas	Entender cómo puede terminar el proceso judicial	Entender cómo puede terminar el proceso judicial	No
Jurídicas	Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial	Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial	No
Jurídicas	Acompañamiento a las audiencias y/o juicios		Sí
Jurídicas	Expresar su punto de vista ante el tribunal		Sí
Jurídicas	El proceso fue justo y tuve la oportunidad de exponer mi situación		No
Jurídicas	Fui tratado/a con respeto	Ser tratado con respeto	No
Jurídicas	Sentí que me creyeron durante el proceso	Que me creyeran durante el proceso	Sí
Jurídicas	Se explicaron claramente el proceso y las decisiones		No
Jurídicas	El resultado del proceso fue muy parecido al de otras personas en la misma situación		Sí
Económicas	Ayuda con deudas o préstamos		Sí
Económicas	Ayuda con gastos médicos debido al delito	Apoyo económico	No
Económicas	Ayuda con gastos de reparación de mi casa o departamento		Sí

Económicas	Ayuda con problemas de fraude o robo de identidad		Sí
Económicas	Ayuda con gastos educacionales (matrícula, arancel)		Sí
Económicas	Ayuda para declararme en bancarrota		Sí
Familiares	Cuidado de los hijos/as	Cuidado de los hijos, adultos mayores u otra persona	No
Familiares	Cuidado de adultos mayores u otra persona		Sí
Familiares	Obtener pensión alimenticia		No
Familiares	Obtener la custodia o derecho a visita de los niños/as		No
Laborales	Cobrar el pago de licencia médica	Apoyo con trámites relacionados con su trabajo	No
Laborales	Cobrar sueldo u honorarios		Sí
Laborales	Cobrar seguro de cesantía		Sí
Laborales	Ayuda con despido injustificado		Sí
Laborales	Se encuentra físicamente inhabilitado/a para trabajar	Apoyo relacionado con mi inhabilitación física para trabajar	No
Laborales	Tiene dificultades para concentrarse y/o rendir en el trabajo		Sí
Laborales	Necesita encontrar trabajo	Encontrar trabajo	No
Laborales	Necesita formación y/o capacitación laboral		Sí
De salud	Medidas profilácticas (pastilla del día después, exámenes de ETS, etc.)		Sí
De salud	Atención por lesiones o heridas	Atención médica inmediata (de cualquier tipo)	No
De salud	Exámenes, pruebas		Sí
De salud	Tratamiento de consumo de drogas		Sí
De salud	Ayuda con el seguro médico		Sí
De salud	Atención farmacológica (medicamentos antidepresivos, ansiolíticos, estabilizadores del ánimo, etc.)		No
De seguridad y protección	Obtener alarmas de ruido		Sí
De seguridad y protección	Reforzar seguridad del domicilio		No
De seguridad y protección	Obtener contacto telefónico prioritario con la policía		Sí
De seguridad y protección	Obtener orden de prohibición o restricción		No
De seguridad y protección	Encontrar alojamiento temporal (casa de acogida)		No
De seguridad y protección	Cambiarse de domicilio		No
Psicológicas	¿Al mirarse en un espejo se siente como si realmente no fuera usted?		Sí
Psicológicas	¿Siente como si su cuerpo no le perteneciera?		Sí

Psicológicas	¿Siente que las cosas que le ocurren son una especie de fantasía o sueño?		Sí
Psicológicas	¿Percibe al resto de las personas como si no fueran reales?		Sí
Psicológicas	Recibir apoyo emocional	Recibir contención emocional	No
Psicológicas	Conversar con alguien sobre lo que le pasa	Recibir orientación psicológica	No
Psicológicas	Ser escuchado/a	Entender lo que pasó	No

Como se menciona en el plan de análisis, el tamaño muestral permitió realizar un análisis simple de frecuencias absolutas, que en casos relevantes se analizó según tipo de delito y género. Estos resultados se presentan a continuación.

Dimensión de bienestar subjetivo

La **Tabla 28: Percepción de afectación del delito sobre bienestar subjetivo (frecuencias absolutas)** presenta los resultados de las preguntas sobre la afectación del delito en el bienestar subjetivo. No hay valores perdidos. Cuatro entrevistados señalan que la sensación de impunidad, la sensación de temor y no ser escuchado por el sistema de justicia los afectó totalmente. Al sumar las categorías "Bastante" y "Totalmente", emergen afectaciones psicológicas y emocionales, como el daño emocional (5), insomnio (4) y rabia o ira (4).

Tabla 28: Percepción de afectación del delito sobre bienestar subjetivo (frecuencias absolutas)

Ítems	Nada	Poco	Medianamente	Bastante	Totalmente	No sabe	No responde	Total
Desconocimiento sobre el proceso judicial	0	1	2	1	3	0	0	7
Falta de apoyo judicial	0	0	4	1	2	0	0	7
Sensación de estrés	1	2	1	1	2	0	0	7
Sensación de impunidad	0	1	1	1	4	0	0	7
Daño emocional	1	1	0	3	2	0	0	7
Sensación de temor	1	0	2	0	4	0	0	7
Rabia o ira	2	1	0	3	1	0	0	7
Insomnio	1	2	0	2	2	0	0	7
Lesiones físicas	5	0	2	0	0	0	0	7
Daño/perjuicio económico	2	1	2	2	0	0	0	7
No ser escuchado por el sistema de justicia	0	0	2	1	4	0	0	7
Trámites laborales	3	0	1	2	1	0	0	7
Pérdida de empleo	6	0	0	0	1	0	0	7
Suma de categorías	22	9	17	17	26	0	0	

Por su parte, la **Tabla 29: Percepción general de situación actual de bienestar subjetivo** presenta la percepción general de los entrevistados sobre su situación de bienestar subjetivo. Se observa que ninguno de los entrevistados optó por las alternativas extremas de la escala ("Muy mala" o "Muy buena"). En cambio, tres entrevistados reportan su situación actual como "Buena" y dos entrevistados la consideran "Mala".

Al consultarles en las entrevistas cognitivas sobre las cosas en las que pensaron para responder la pregunta, un par de entrevistados señalan que pensaron en el delito y las afectaciones que les generó, mientras que otros comentan que pensaron principalmente en dos dimensiones de su vida actual: en la dimensión económica (situación económica, vivienda) y en la dimensión psicológica (situación emocional, estado de ánimo, estrés):

> "*Sí, porque es la ... bueno yo creo que el área psicológica y económica es una de las que más me he visto afectada*" (usuaria delitos sexuales, mujer).

> "*En el sentido de que ponte tú en mi vivienda, económicamente, laboralmente y emocionalmente en eso me basé*" (usuario homicidios, hombre).

> "*En que aún se me vienen esos recuerdos, pero no tanto como antes, y si bien antes me hacían decaen, ahora lo tomo con optimismo, como que bueno, por algo pasó, siento que a mí me pasó eso y no me hicieron nada, pero quizás otra persona se hubiese resistido y sería otro tema eso*" (usuario robos violentos, hombre).

También se les preguntó si consideraban adecuadas o no las categorías de respuesta de la pregunta, con el objetivo de identificar si tenían dificultades para adaptar la respuesta estimada a las categorías de respuesta establecidas. Todos señalaron que la encuentran adecuada.

Tabla 29: Percepción general de situación actual de bienestar subjetivo

Categorías de respuesta	n	%
Muy mala	0	0,0
Mala	2	28,6
Ni buena ni mala	2	28,6
Buena	3	42,9
Muy buena	0	0,0
Total	7	100,0

En síntesis, los entrevistados consideraron apropiadas las preguntas y categorías de respuesta que conforman la dimensión de bienestar subjetivo. Las entrevistas cognitivas revelan interpretaciones y procesos cognitivos relativamente similares para responder por su situación de bienestar subjetivo. También se considera adecuado implementar la escala al inicio del cuestionario, para que las preguntas posteriores sobre prevalencia, importancia y atención de necesidades no generen efectos sobre las respuestas.

Dimensión de necesidades jurídicas

En relación con la dimensión de necesidades jurídicas, se consultó inicialmente a los entrevistados si realizaron una demanda o denuncia judicial a causa del delito, y el estado actual de esa demanda. Como muestra la **Tabla 30: Realización de una demanda judicial a causa del delito atendido por el PAV**, tres entrevistados señalaron haber interpuesto una denuncia o demanda judicial. Por otra parte, se encontró en las entrevistas cognitivas que el término "denuncia" generó confusión en un entrevistado que fue víctima de robos violentos. La ambigüedad del término se relaciona con que el usuario realizó una denuncia a Carabineros de Chile y el Ministerio Público, lo que no clasifica dentro de la categoría de denuncia judicial. Por esta razón, en la encuesta final se eliminará la palabra "denuncia" y la pregunta referirá únicamente al término "demanda judicial".

Tabla 30: Realización de una demanda judicial a causa del delito atendido por el PAV

Categorías de respuesta	n	%	Perdidos
Sí	3	42,9	
No	4	57,1	
No sabe	0	0,0	
No responde	0	0,0	
Total	7	100,0	0

En relación con el estado actual de las demandas judiciales, la **Tabla 31: Estado actual de la demanda judicial** expone que dos siguen en curso y una ha finalizado. En el primer caso, se trata de usuarios víctimas de un delito de homicidio y otra de lesiones, mientras que en el segundo caso se trata de una víctima de delitos sexuales.

Cabe indicar que a un par de usuarios se les consultó por el significado de la palabra "sobreseimiento". En ambos casos, los usuarios entregaron respuestas incorrectas acerca de lo que significa el término, pues lo interpretaron como "sobre seguimiento":

> *"Bueno, yo pensé que el seguimiento iba a ser hasta ahí, hasta la condena de él, y después se iba a terminar, porque como no iba, no ha aparecido nada, estaba todo normal, pero no me esperaba que, que iba a resultar esto, lo que la chica iba a recordar"* (Usuario homicidio, mujer).

> *"Eh ... "sobreseguimiento", entre mi ignorancia yo creo que sigue la investigación sobre la misma"* (Usuario homicidio, hombre).

No obstante, los entrevistados no entregaron respuestas incorrectas en las encuestas. De todas maneras, se recomienda eliminar el concepto "sobreseimiento" de la categoría de respuesta, pues puede confundir a los encuestados.

Tabla 31: Estado actual de la demanda judicial

Categorías de respuesta	**n**	**%**	**Perdidos**
Sigue en curso	2	66,7	
Terminó (por sentencia del imputado, sobreseimiento o la Fiscalía no perseveró)	1	33,3	
No sabe	0	0,0	

No responde	0	0,0	
Total	3	100,0	4

A las personas que contestaron iniciar una demanda judicial a causa del delito (n=3) se les preguntó por la prevalencia de necesidades judiciales, la importancia atribuida que se les atribuye y si fueron atendidas por el Programa de Apoyo a Víctimas o por algún servicio público.

La **Tabla 32: Prevalencia de necesidades jurídicas (frecuencias absolutas)** muestra la prevalencia de las necesidades jurídicas. Se observa que los entrevistados reportaron todas las necesidades específicas. Además, hay cuatro casos perdidos, que corresponden a los entrevistados que declararon no interponer una demanda judicial. Por otra parte, se consultó a los entrevistados si les resultó difícil recordar cuáles fueron sus necesidades legales. Al respecto, sólo uno de los entrevistados comenta que le resultó difícil recordar sus necesidades judiciales y relaciona esta dificultad con una experimentación de síntomas disociativos en el momento en que inició el proceso judicial:

> "*O sea en parte si me costó, porque yo tampoco estaba como en mí en ese tiempo y tampoco estaba como tan atento, pero ponte tú de lo que ya me has mencionado, el tema de la ayuda de la municipalidad y lo de la Prevención del Delito*" (Usuario homicidio, hombre).

Los otros dos entrevistados a los que se les realizó esta consulta indicaron no tener dificultades para responder la pregunta.

Tabla 32: Prevalencia de necesidades jurídicas (frecuencias absolutas)

Ítems	Sí	No	NS	NR	Total	Perdidos
Conocer mis derechos como víctima	3	0	0	0	3	4
Conocer mi rol en el proceso judicial	3	0	0	0	3	4
Entender el funcionamiento del proceso judicial	3	0	0	0	3	4
Entender cómo puede terminar el proceso judicial	3	0	0	0	3	4
Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial	3	0	0	0	3	4
Ser tratado con respeto	3	0	0	0	3	4
Suma de categorías	18	0	0	0		

En relación con la importancia atribuida a estas necesidades, la plataforma utilizada para la administración de la encuesta permitió registrar el orden de las respuestas. De este modo, la **Tabla 33: Importancia atribuida a las necesidades jurídicas (frecuencias absolutas)** expone que la necesidad de entender el procedimiento judicial es mencionada dos veces como la más importante, mientras que la necesidad de asistencia o representación de un abogado es mencionada en dos ocasiones.

Por otra parte, se consultó a los entrevistados qué entendían como "importante", con el objetivo de identificar ambigüedades gramaticales asociadas al término. Sólo uno de los entrevistados atribuyó un significado de "urgencia" a las necesidades importantes, mientras que otros entrevistados lo relacionaron con un sentido de importancia personal: "*Yo por importante en lo personal la que más me importa a mí, desde mi punto de vista"* (Entrevistado

homicidio, hombre) y un sentido de prioridad: *Bueno en esta situación de lo que para mí realmente era una prioridad dentro de todo mi proceso"* (Usuaria delitos sexuales, mujer).

Tabla 33: Importancia atribuida a las necesidades jurídicas (frecuencias absolutas)

Ítems	Primera mención	Segunda mención	Tercera mención	Total
Conocer mis derechos como víctima	0	1	0	1
Conocer mi rol en el proceso judicial	0	0	0	0
Entender el funcionamiento del proceso judicial	2	0	0	2
Entender cómo puede terminar el proceso judicial	0	0	0	0
Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial	1	0	1	2
Ser tratado con respeto	0	1	0	1
Suma de menciones	3	2	1	6

La **Tabla 34: Atención de necesidades jurídicas (frecuencias absolutas)** expone la atención de las necesidades judiciales por parte del Programa de Apoyo a Víctimas y otros servicios públicos. En las entrevistas cognitivas se consultó a los encuestados qué interpretaban como "atención", con el objetivo de despejar ambigüedades gramaticales (por ejemplo, que una persona atribuya a la atención un sentido de utilidad). Al respecto, todos los entrevistados relacionaron directamente el término atención con las prestaciones ofrecidas por el Programa de Apoyo a Víctimas o los servicios públicos.

Tabla 34: Atención de necesidades jurídicas (frecuencias absolutas)

Ítems	Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió	Sí, otro Programa o servicio público me atendió	No, no recibí ayuda	NS	NR	Total
Conocer mis derechos como víctima	2	0	1	0	0	3
Conocer mi rol en el proceso judicial	2	0	1	0	0	3
Entender el funcionamiento del proceso judicial	2	0	1	0	0	3
Entender cómo puede terminar el proceso judicial	2	0	1	0	0	3
Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial	2	1	0	0	0	3
Ser tratado con respeto	3	0	0	0	0	3
Suma de categorías	13	1	4	0	0	

Nota: NS corresponde a la categoría de respuesta "No sabe" y NR a "No responde"

Por último, la **Tabla 35: Preguntas de validación y reconocimiento judicial (frecuencias absolutas)** revela las respuestas sobre preguntas referidas a la dimensión de validación y reconocimiento. La pregunta está filtrada para que respondan únicamente los encuestados que declaran que su proceso judicial ha terminado.

Tabla 35: Preguntas de validación y reconocimiento judicial (frecuencias absolutas)

Ítems	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	No sabe	No responde	Total
El proceso fue justo y tuve la oportunidad de exponer mi situación	0	0	0	1	0	0	1
Se explicaron claramente el proceso y las decisiones	0	1	0	0	0	0	1
Suma de categorías	0	1	0	1	0	0	

En síntesis, las pruebas de campo y las entrevistas cognitivas en este apartado tienen como objetivo detectar posibles problemas cognitivos de comprensión de las preguntas, relacionados con la ambigüedad conceptual de términos tales como "denuncia", "importancia" y "atención", así como de problemas de recuerdo y memoria del proceso judicial. Se encontraron dificultades con los conceptos "sobreseimiento" y "denuncia" judicial, por lo que se decidió eliminarlos de la categoría de respuesta, en el caso del primero, y del enunciado de la pregunta, en el caso del segundo. Por el contrario, no se evidencian dificultades relacionadas con los conceptos "importancia" y "atención". Tampoco se evidencian dificultades relacionadas con las tasas de respuesta a la unidad y al ítem.

Dimensión de necesidades sociales

A continuación, la **Tabla 36: Prevalencia de necesidades sociales (frecuencias absolutas)** presenta la prevalencia de necesidades sociales, que agrupa las subdimensiones de necesidades económicas, familiares, laborales, de salud y de seguridad y protección. De este modo, se observa que la necesidad de apoyo económico y necesidad farmacológica constituyen las necesidades con mayor prevalencia (4). Al respecto, los dos usuarios víctimas de lesiones graves que fueron encuestados reportaron ambas necesidades. Por otra, parte, los dos usuarios víctimas de delitos sexuales mencionaron las necesidades de cuidado de los hijos. Obtener pensión alimenticia y encontrarse inhabilitado para trabajar son las únicas necesidades que los encuestados no seleccionaron.

Cabe indicar que los ítems con casos perdidos (apoyo económico, apoyo con trámites relacionados con el trabajo y atención médica inmediata) se originan porque fueron incorporados en el instrumento modificado tras la encuesta inicial.

Tabla 36: Prevalencia de necesidades sociales (frecuencias absolutas)

Ítems	Sí	No	No sabe	No responde	Total	Perdidos
Apoyo económico	4	1	0	0	5	2
Cuidado de los hijos, adultos mayores u otra persona	3	4	0	0	7	0
Obtener pensión alimenticia	0	7	0	0	7	0
Obtener la custodia o derecho a visita de los niños/as	1	6	0	0	7	0
Apoyo con trámites relacionados con su trabajo	2	3	0	0	5	2
Se encuentra físicamente inhabilitado/a para trabajar	0	7	0	0	7	0

Encontrar trabajo	1	6	0	0	7	0
Atención médica inmediata	2	3	0	0	5	2
Atención farmacológica	4	3	0	0	7	0
Reforzar seguridad del domicilio	3	4	0	0	7	0
Obtener orden de prohibición o restricción	3	4	0	0	7	0
Encontrar alojamiento temporal (casa de acogida)	2	5	0	0	7	0
Cambiarse de domicilio	3	4	0	0	7	0
Suma de categorías	28	57	0	0		

La **Tabla 37: Importancia atribuida a las necesidades sociales (frecuencias absolutas)** entrega información sobre la atribución de importancia a las necesidades sociales. La necesidad de apoyo económico constituye una de las necesidades más importantes, mientras que encontrar trabajo y reforzar la seguridad del domicilio también son mencionadas como relevantes.

Tabla 37: Importancia atribuida a las necesidades sociales (frecuencias absolutas)

Ítems	Primera mención	Segunda mención	Tercera mención	Tota l
Apoyo económico	1	1	0	2
Cuidado de los hijos, adultos mayores u otra persona	0	0	0	0
Obtener pensión alimenticia	0	0	0	0
Obtener la custodia o derecho a visita de los niños/as	0	0	0	0
Apoyo con trámites relacionados con su trabajo	0	0	0	0
Se encuentra físicamente inhabilitado/a para trabajar	0	0	0	0
Encontrar trabajo	1	0	0	1
Atención médica inmediata	0	0	0	0
Atención farmacológica	0	0	0	0
Reforzar seguridad del domicilio	1	0	0	1
Obtener orden de prohibición o restricción	0	0	0	0
Encontrar alojamiento temporal (casa de acogida)	0	1	0	1
Cambiarse de domicilio	0	1	0	1
Suma de menciones	3	3	0	

La **Tabla 38: Atención de necesidades sociales (frecuencias absolutas)** presenta información sobre la atención de las necesidades sociales. Se observa que, a excepción de la necesidad de obtener la custodia o derecho de visita de los niños y reforzar la seguridad del domicilio, el Programa de Apoyo a Víctimas no tuvo mucha incidencia sobre la atención de las necesidades sociales.

Tabla 38: Atención de necesidades sociales (frecuencias absolutas)

Ítems	Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió	Sí, otro Programa o servicio público me atendió	No, no recibí ayuda	N S	N S	T ot al
Apoyo económico	0	0	4	0	0	4

Cuidado de los hijos, adultos mayores u otra persona	0	0	3	0	0	3
Obtener pensión alimenticia	0	0	0	0	0	0
Obtener la custodia o derecho a visita de los niños/as	1	0	0	0	0	1
Apoyo con trámites relacionados con su trabajo	0	0	2	0	0	2
Se encuentra físicamente inhabilitado/a para trabajar	0	0	0	0	0	0
Encontrar trabajo	0	0	1	0	0	1
Atención médica inmediata	0	1	1	0	0	2
Atención farmacológica	0	2	2	0	0	4
Reforzar seguridad del domicilio	1	1	1	0	0	3
Obtener orden de prohibición o restricción	0	2	1	0	0	3
Encontrar alojamiento temporal (casa de acogida)	0	0	2	0	0	2
Cambiarse de domicilio	0	0	2	1	0	3
Suma de categorías	2	6	19	1	0	

Nota: NS corresponde a la categoría de respuesta "No sabe" y NR a "No responde".

Por último, la **Tabla 39: Escala de apoyo social informal percibido (frecuencias absolutas)** presenta información sobre una versión reducida de la Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido (*The Multidimensional Scale of Perceived Social Support*, Zimet et al., 1988). En general, los entrevistados reportan una percepción alta de apoyo social. Cabe indicar que, para el ítem "Hay una persona que se interesa por lo que yo siento", dos usuarios seleccionaron la alternativa de respuesta "No sabe". Al respecto, al consultarle a uno de los entrevistados por su respuesta, indicó que "*no contaba con una manera de asegurarse de que hubiera una persona que se interesara por mí*" (usuario homicidio, hombre). Por esta razón, la categoría de respuesta "No sabe" constituye la respuesta verdadera del entrevistado.

Tabla 39: Escala de apoyo social informal percibido (frecuencias absolutas)

Ítems	Sí	No	No sabe	No responde	Total
Cuando necesito algo, sé que hay alguien que me puede ayudar	7	0	0	0	7
Mi familia me da la ayuda y apoyo emocional que requiero	6	0	0	1	7
Puedo contar con mis amigos cuando tengo problemas	5	2	0	0	7
Puedo conversar de mis problemas con mi familia	6	1	0	0	7
Hay una persona que se interesa por lo que yo siento	5	0	2	0	7
Puedo conversar de mis problemas con mis amigos	5	2	0	0	7
Suma de categorías	34	5	2	1	

En síntesis, las preguntas que componen la dimensión de necesidades sociales no presentan mayores dificultades a los entrevistados.

Dimensión de necesidades psicológicas

La **Tabla 40: Prevalencia de necesidades psicológicas (frecuencias absolutas)** muestra la prevalencia de las necesidades psicológicas. Cabe destacar que todos los entrevistados reportaron cada una de las necesidades psicológicas específicas.

Tabla 40: Prevalencia de necesidades psicológicas (frecuencias absolutas)

Ítems	Sí	No	No sabe	No responde	Total
Recibir apoyo emocional	7	0	0	0	7
Conversar con alguien sobre lo que le pasa	7	0	0	0	7
Ser escuchado/a	7	0	0	0	7
Suma de categorías	21	0	0	0	

La **Tabla 41: Importancia atribuida a necesidades psicológicas (frecuencias absolutas)** muestra la atribución de importancia de las necesidades psicológicas. Tres encuestados mencionaron en primer lugar la necesidad de recibir apoyo emocional, mientras que tres encuestados mencionan en segundo lugar a la necesidad de conversar con alguien sobre lo que le pasa. Cabe señalar que el usuario víctima indirecta de homicidio fue el único que no escogió ninguna de las necesidades psicológicas como las más importantes.

Tabla 41: Importancia atribuida a necesidades psicológicas (frecuencias absolutas)

Ítems	Primera mención	Segunda mención	Tercera mención	Total menciones
Recibir apoyo emocional	3	0	1	4
Conversar con alguien sobre lo que le pasa	0	3	0	3
Ser escuchado/a	1	0	1	2
Suma de menciones	4	3	2	

En relación con la atención, la **Tabla 42: Atención de necesidades psicológicas (frecuencias absolutas)** presenta los descriptivos sobre la atención de las necesidades psicológicas. Hay un caso perdido, que se explica porque se le administró una forma previa de pregunta sobre atención que no era compatible con el formato de pregunta actual[9]. En general, se observa que en la mitad o más de los entrevistados sus necesidades psicológicas fueron atendidas por el Programa de Apoyo a Víctimas. En particular, un usuario víctima de lesiones graves señala no haber recibido atención por parte del Programa para ninguna de sus necesidades psicológicas.

9 Al entrevistado se le aplicó la siguiente pregunta: Pensemos en las necesidades que SÍ fueron atendidas por algún Programa o servicio público. En relación con la siguiente necesidad: (Encuestador/a: Leer ítem de necesidad) ¿Cuál o cuáles de los siguientes servicios le entregó el Programa de Apoyo a Víctimas? Señale todos los que correspondan. Las alternativas de respuesta son: 1) Le entregó información, 2) Lo/a orientó y/o asesoró, 3) Lo derivó a otro Programa o servicio público, 4) No hizo nada, 88) No sabe, 99) No responde. Se descartó este formato de pregunta, porque complejiza la encuesta y multiplica la cantidad de variables incluidas en la base de datos.

Por otra parte, en las entrevistas cognitivas se indagó en la percepción de utilidad que tenían los entrevistados sobre la atención entregada por el Programa de Apoyo a Víctimas. A excepción de un usuario víctima indirecta de homicidios, todos los entrevistados comentan que la atención psicológica entregada por el Programa fue útil:

> "*La verdad no, me sirve en el sentido de poder hablar de esto con alguien, porque como te mencioné anteriormente no es algo que puedo hablar con cualquiera porque a la mayoría le da lata, pero me ha servido en ese sentido, como para hablarlo, como para sacarlo de mi cabeza, pero en otro sentido no porque me sigo sintiendo igual, con todos los mismos problemas*" (usuario homicidios, hombre).

> "*Yo ... la verdad es que yo no tengo palabras para explicar lo mucho que me sirvió, porque yo creo que yo no estaría ... o sea es un proceso muy lento psicológicamente, que te deja como muchas cicatrices psicológicas, pero no, no estaría hoy mejor si no fuera por ese Programa*" (usuaria delitos sexuales, mujer).

> *"Lo que sí me ayudó, fue la ayuda social que fue la asistente social que me atendió y me ofreció todo tipo de ayuda, emocional, ser escuchado, pero eso*". "*[Me sirvió] mucho, a pensar positivamente*" (usuario robos violentos, hombre).

Tabla 42: Atención de necesidades psicológicas (frecuencias absolutas)

Ítems	Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió	Sí, otro Programa o servicio público me atendió	No, no recibí ayuda	NS	NR	Total
Recibir apoyo emocional	4	0	2	0	0	6
Conversar con alguien sobre lo que le pasa	3	1	2	0	0	6
Ser escuchado/a	3	1	2	0	0	6
Suma de categorías	10	2	6	0	0	

Nota: NS corresponde a la categoría de respuesta "No sabe" y NR a "No responde"

Respecto de la Escala de Gravedad de Síntomas Revisada (EGS-R) del Trastorno de Estrés Postraumático según el DSM-5 (Echeburúa et al., 2016), se optó por eliminar la subescala de síntomas disociativos. Esta decisión obedece a dos razones. En primer lugar, los autores comentan que los ítems de síntomas disociativos no forman parte directa de la clasificación que realiza el DSM-5 sobre los síntomas postraumáticos. En segundo lugar, la duración de la encuesta y el posicionamiento de esta escala al final del cuestionario constituyen factores que generan fatiga y falta de motivación en los entrevistados, lo que puede devenir en una situación de *satisficing*, esto es, que los entrevistados optan por no desarrollar todo el esfuerzo cognitivo que conduce a la entrega de una respuesta válida (Krosnick, 1991; Tourangeau et al., 2000).

En relación con la interpretación de la escala y el diagnóstico del Trastorno de Estrés Postraumático, se utilizaron los criterios definidos por los autores y el DSM-5: 1) Debe presentar al menos un síntoma de experimentación, 2) un síntoma de evitación, 3) dos síntomas de alteraciones cognitivas/estado de ánimo negativo y 4) dos síntomas en aumento de la activación o reactividad psicofisiológica (Echeburúa et al., 2016). Un síntoma se considera prevalente cuando se califica con las categorías de respuesta 3) "De dos a cuatro veces por semana / Bastante" o 4) "Cinco o más veces por semana / Mucho". La **Tabla 43: Prevalencia de síntomas**

de la Escala de Gravedad de Síntomas Revisada (EGS-R) del Trastorno de Estrés Postraumático (frecuencias absolutas) presenta la prevalencia de todos los síntomas incluidos en la escala.

En las entrevistas cognitivas se consultó a los encuestados sobre el grado de dificultad que percibieron respecto de: 1) las instrucciones o consigna inicial de la escala, 2) los ítems particulares que conforman la escala y 3) las categorías de respuesta. En general, los entrevistados señalaron que no les costó responder las preguntas de la escala, aunque la encontraron extensa. Además, indicaron que tampoco tuvieron dificultades para responder las preguntas pensando en el periodo de referencia señalado (últimos 30 días). No obstante, cabe indicar que uno de los entrevistados señaló que respondió las preguntas pensando en el momento inicial del delito, cuando los síntomas postraumáticos eran más persistentes e intensos. En este sentido, se recomienda que los encuestadores enfaticen en que se pregunta por la prevalencia de los síntomas en los últimos treinta días.

Además, algunos de los entrevistados manifestaron que el momento en el que se aplica esta escala es muy relevante, pues puede afectar a las respuestas entregadas:

> "*Sí, porque a mí me hubiese gustado a lo mejor que esta encuesta la hubiesen hecho al mes siguiente de lo sucedido. Porque ahora ya han pasado varios meses, entonces ya mi hija y nosotros dejamos esto, evitamos recordar el tema. Ahora si la encuesta me la hubiesen hecho un mes después, si hubiese contestado diferente, pero ya pasaron varios meses. Por eso me hubiese gustado que la encuesta me la hubiesen hecho un mes o dos después de lo sucedido*" (usuario delitos sexuales, hombre).

> "*Fue súper fácil, de hecho, es un buen rango porque si me hubieran preguntado cómo me sentía ponte tú en marzo, la repuesta hubiera sido totalmente diferente a la de ahora*" (usuario homicidio, hombre).

Considerando las limitaciones del estudio, la escala de efectos postraumáticos se aplicará a usuarios que han egresado del Programa. Sin embargo, en el caso de la aplicación de la encuesta en el Programa de Apoyo a Víctimas, la pertinencia de aplicar esta escala al momento del egreso fue cuestionada por los usuarios del Programa, pues, desde su punto de vista, es fundamental aplicarla en el momento de ingreso del Programa. En contraste, los expertos consultados recomendaron incluir esta escala al momento de egreso, pues permite comparar los resultados iniciales y finales del efecto postraumático del delito.

Tabla 43: Prevalencia de síntomas de la Escala de Gravedad de Síntomas Revisada (EGS-R) del Trastorno de Estrés Postraumático (frecuencias absolutas)

Ítem	Tiene el síntoma	No tiene el síntoma	Total
Experimenta recuerdos o imágenes desagradables y repetitivas del suceso de forma involuntaria	5	2	7
Tiene sueños desagradables y recurrentes sobre el suceso	1	6	7
Hay momentos en los que realiza conductas o experimenta sensaciones o emociones como si el suceso estuviera ocurriendo de nuevo	5	2	7
Sufre un malestar psicológico intenso o prolongado al exponerse a situaciones o pensamientos/ imágenes que le recuerdan algún aspecto del suceso	4	3	7

Siente reacciones fisiológicas intensas (sobresaltos, sudoración, mareos, etc.) al tener presentes pensamientos/imágenes o situaciones reales que le recuerdan algún aspecto del suceso	5	2	7
Suele evitar personas, lugares, situaciones o actividades que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional	4	3	7
Evita o hace esfuerzos para alejar de su mente recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional	5	2	7
Procura evitar hablar de determinados temas que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional	3	4	7
Muestra dificultades para recordar alguno de los aspectos importantes del suceso	1	6	7
Tiene creencias o expectativas negativas sobre sí mismo, sobre los demás o sobre el futuro	2	5	7
Suele culparse a sí mismo o culpar a otras personas sobre las causas o consecuencias del suceso traumático	2	5	7
Experimenta un estado de ánimo negativo de modo continuado en forma de terror, ira, culpa o vergüenza	1	6	7
Se ha reducido su interés por realizar o participar en actividades importantes de su vida cotidiana	4	3	7
Experimenta una sensación de distanciamiento o de extrañeza respecto a las personas que lo rodean	2	5	7
Se nota limitado para sentir o expresar emociones positivas (por ejemplo, alegría, satisfacción o sentimientos amorosos)	4	3	7
Suele estar irritable o tener explosiones de ira sin motivos aparentes que la justifiquen	1	6	7
Muestra conductas de riesgo (comida descontrolada, conducción peligrosa, conductas adictivas, etc.) o autodestructivas	1	6	7
Se encuentra en un estado de alerta permanente (por ejemplo, pararse de forma repentina para ver quién está a su alrededor, etc.) desde el suceso	6	1	7
Se sobresalta o se alarma más fácilmente desde el suceso	6	1	7
Tiene dificultades de concentración, por ejemplo, para seguir una conversación o al atender a sus obligaciones diarias	3	4	7
Muestra dificultades para conciliar o mantener el sueño o para tener un sueño reparador	3	4	7
Suma de categorías	68	79	

La **Tabla 44: Diagnóstico del TEPT según criterios establecidos por el DSM-5** presenta el diagnóstico del TEPT según los criterios establecidos para la muestra entrevistada. Se observa que más de la mitad de los entrevistados (4, 57,1%) tiene TEPT. En relación con los tipos de delito, un entrevistado víctima de robos violentos (50%), un entrevistado víctima de delitos sexuales (50%), un usuario víctima de homicidios (100%) y un usuario víctima de lesiones (50%) presenta TEPT. En relación con el género, dos hombres (40%) y dos mujeres (100%) tienen TEPT.

Tabla 44: Diagnóstico del TEPT según criterios establecidos por el DSM-5

Categoría de respuesta	n	%	Total
Tiene TEPT	4	57,1	4
No tiene TEPT	3	42,9	3
Total	7	100	7

En síntesis, los resultados de las entrevistas cognitivas y pruebas de campo revelan que los ítems de necesidades psicológicas específicas presentan altos niveles de prevalencia e importancia. En relación con la escala de efectos postraumáticos, su extensión original y el posicionamiento al final del cuestionario generó agotamiento en algunos de los entrevistados, por lo que se tomó la decisión de eliminar una de las subescalas. No se identificaron términos desconocidos en relación con la escala, así como tampoco se reportó una complejidad excesiva de las instrucciones iniciales, ni de las categorías de respuesta. En relación con el proceso de recuerdo, el periodo de referencia de treinta días es apropiado.

Evaluación de los procedimientos de aplicación

Se presentan a continuación los resultados más relevantes de los procedimientos de aplicación de las encuestas.

En relación con los dispositivos electrónicos utilizados para administrar las encuestas, se presentaron dos eventos. En primer lugar, una de las encuestas registra en el sistema una duración mayor a 18 horas. Esto se debe a que el encuestador no cerró la encuesta en el momento en que finalizó, sino al día siguiente. Por otra parte, una de las encuestas no se almacenó en la plataforma *SurveyToGo*©, pues se produjo una sobrecarga del sistema operativo del computador del encuestador en el que se estaba registrando la información.

Por otra parte, en términos de usabilidad, la encuestadora declaró que la Tablet funcionó adecuadamente. Además, se visualizaban correctamente las preguntas, instrucciones y categorías de respuesta de la encuesta.

En relación con los protocolos de contacto de los usuarios seleccionados para participar en las pruebas de campo y entrevistas cognitivas, cabe indicar que se obtuvo una alta tasa de contactos (75%). Sin embargo, pese a que se logró agendar fechas de aplicación del terreno, los rechazos y no contactos se producían el mismo día de la aplicación.

De estos hallazgos se desprenden algunas recomendaciones. En primer lugar, es importante recordar en la capacitación de los encuestadores que registren la finalización de la encuesta en la plataforma en el mismo momento de término de la aplicación. En segundo lugar, se sugiere implementar la encuesta en las Tablet que facilitará el equipo de investigación a los encuestadores. En tercer lugar, se deben realizar modificaciones en el protocolo de contacto y agendamiento de los casos invitados a participar. En particular, se debe ofrecer la alternativa de aplicar inmediatamente la encuesta, en modalidad telefónica. Para ello, se explicarán todas las implicancias y condiciones de aplicación de la encuesta. El agendamiento también debe ofrecer múltiples modos de administración (telefónica, videollamada por WhatsApp©, Zoom©, Google Meet© u otra plataforma).

Por último, la encuestadora recomendó hacer algunas modificaciones a la presentación de la encuesta. En particular, sugiere explicar de manera clara al entrevistado que el encuestador no trabaja en el Programa de Apoyo a Víctimas ni en otro servicio o institución pública, pues esto permite evitar sesgos de aquiescencia y obtener la respuesta verdadera sobre las necesidades y prestaciones entregadas.

5.2.3 Conclusiones del pretest y modificaciones del instrumento

En síntesis, la **Tabla 45: Modificaciones a la versión original del cuestionario del estudio** presenta las modificaciones que se realizaron en cada una de las dimensiones del instrumento. En términos de implementación, a partir del pretest emergen las siguientes recomendaciones:

1. Registrar la finalización de la encuesta en la plataforma en el mismo momento de término de la aplicación.
2. Implementar la encuesta en las Tablet que facilitará el equipo de investigación a los encuestadores, para evitar fallas o sobrecarga del sistema del dispositivo electrónico.
3. Ofrecer la alternativa de aplicar inmediatamente la encuesta, en modalidad telefónica. El agendamiento también debe ofrecer múltiples modos de administración (telefónica, videollamada por WhatsApp©, Zoom©, Google Meet© u otra plataforma).
4. Explicar de manera clara al entrevistado que el encuestador no trabaja en el Programa de Apoyo a Víctimas ni en otro servicio o institución pública, pues esto permite evitar sesgos de aquiescencia y obtener la respuesta verdadera sobre las necesidades y prestaciones entregadas.

Tabla 45: Modificaciones a la versión original del cuestionario del estudio

Dimensión	Subdimensión	Pregunta original	Categoría de respuesta original	Pregunta modificada	Categoría de respuesta modificada	Observaciones
Bienestar subjetivo	Incidencia del delito sobre bienestar subjetivo	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Totalmente", indique por favor en qué grado afectan actualmente su calidad de vida las siguientes situaciones asociadas al delito del cual usted fue víctima: 1) Desconocimiento sobre el proceso judicial 2) Falta de apoyo judicial 3) Sensación de estrés 4) Sensación de impunidad 5) Daño emocional 6) Sensación de temor 7) Rabia o ira 8) Insomnio 9) Lesiones físicas 10) Daño/perjuicio económico 11) No ser escuchado por el sistema de justicia 12) Trámites laborales 13) Pérdida de empleo	1) Nada 2) Poco 3) Medianamente 4) Bastante 5) Totalmente 88) No sabe 99) No responde	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Totalmente", indique por favor en qué grado afectan actualmente su calidad de vida las siguientes situaciones asociadas al delito del cual usted fue víctima: 1) Desconocimiento sobre el proceso judicial 2) Falta de apoyo judicial 3) Sensación de estrés 4) Sensación de impunidad 5) Daño emocional 6) Sensación de temor 7) Rabia o ira 8) Insomnio 9) Lesiones físicas 10) Daño/perjuicio económico 11) No ser escuchado por el sistema de justicia 12) Trámites laborales 13) Pérdida de empleo	1) Nada 2) Poco 3) Medianamente 4) Bastante 5) Totalmente 88) No sabe 99) No responde	Se conservan preguntas y categorías de respuesta originales
Necesidades jurídicas	Interposición de demanda judicial	Pensando en el delito por el que se atendió por última vez en el Programa de Apoyo a Víctimas, ¿usted o alguien más interpuso una denuncia o demanda judicial?	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde	Pensando en el delito por el que se atendió por última vez en el Programa de Apoyo a Víctimas, ¿usted o alguien más interpuso una demanda judicial?	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde	Se elimina el término "denuncia"
	Estado actual de la demanda judicial	¿Cuál es el estado actual de esa denuncia o demanda judicial?	1) Sigue en curso 2) Terminó (por sentencia del imputado, sobreseimiento o la Fiscalía no perseveró) 88) No sabe 99) No responde	¿Cuál es el estado actual de esa demanda judicial?	1) Sigue en curso 2) Terminó (por sentencia del imputado, la Fiscalía no perseveró, etc.) 88) No sabe 99) No responde	Se eliminan los términos "denuncia" y "sobreseimiento"
	Prevalencia de necesidades jurídicas	Pensando en el proceso judicial, ¿qué tipo de ayuda legal necesitó? Veamos, ¿necesitó?: 1) Información sobre mis derechos como víctima 2) Información sobre mi rol en el proceso judicial 3) Orientación sobre el funcionamiento del	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde	Pensando en el proceso judicial, ¿qué tipo de ayuda legal necesitó? Veamos, ¿necesitó?: 1) Conocer mis derechos como víctima	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde	Se ajustan ítems específicos de necesidades jurídicas

		proceso judicial y sus distintos momentos 4) Orientación sobre formas de llevar adelante el proceso judicial 5) Seguimiento de la causa o proceso judicial 6) Información sobre posibles resultados del proceso judicial 7) Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial 8) Acompañamiento a las audiencias y/o juicios 9) Expresar su punto de vista ante el tribunal		2) Conocer mi rol en el proceso judicial 3) Entender el funcionamiento del proceso judicial 4) Entender cómo puede terminar el proceso judicial 5) Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial 6) Ser tratado con respeto		
	Atención de necesidades jurídicas	Pensemos en las necesidades que **SÍ** fueron atendidas por algún Programa o servicio público. Indique por favor si esta atención fue entregada o no por el Programa de Apoyo a Víctimas. Veamos, ¿El Programa de Apoyo a Víctimas atendió la necesidad de?:	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde	Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **Programa o servicio público**. Veamos, ¿algún Programa o servicio público atendió la necesidad de?:	1) Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió 2) Sí, otro Programa o servicio público me atendió 3) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde	Se simplificó la estructura de las preguntas de atención de necesidades específicas. Se eliminó pregunta sobre necesidades no atendidas. Modificación también aplica a dimensiones de necesidades sociales y necesidades psicológicas.
		Pensemos en las necesidades de **ayuda legal** que **NO fueron cubiertas** por ningún Programa o servicio público. Actualmente, ¿Sigue teniendo la necesidad de?:	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde			
	Necesidad de validación del sistema de justicia	Pensando en el proceso judicial, ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con los siguientes enunciados? Para cada enunciado, por favor indique si está Muy de acuerdo, De acuerdo, En desacuerdo o Muy en Desacuerdo. 1) El proceso fue justo y tuve la oportunidad de exponer mi situación 2) Fui tratado/a con respeto 3) Se explicaron claramente el proceso y las decisiones 4) El resultado del proceso fue muy parecido al de otras personas en la misma situación	1) Muy de acuerdo 2) De acuerdo 3) En desacuerdo 4) Muy en desacuerdo	Pensando en el proceso judicial, ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con los siguientes enunciados? Para cada enunciado, por favor indique si está Muy de acuerdo, De acuerdo, En desacuerdo o Muy en Desacuerdo. 1) El proceso fue justo y tuve la oportunidad de exponer mi situación 2) Se explicaron claramente el proceso y las decisiones	1) Muy de acuerdo 2) De acuerdo 3) En desacuerdo 4) Muy en desacuerdo 88) No sabe 99) No responde	Se reducen ítems específicos de preguntas del proceso judicial
Necesidades sociales	Apoyo social percibido	Estamos interesados en saber más sobre el apoyo que usted ha recibido de sus familiares, amigos o cercanos en los últimos 30 días. Voy a leerle una serie de enunciados y usted debe responderme si está de acuerdo, en desacuerdo o ni de acuerdo ni en desacuerdo con cada uno de ellos. Escuche	1) Muy en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Muy de acuerdo	Estamos interesados en saber más sobre el **apoyo** que usted ha recibido de sus familiares, amigos o cercanos en los **últimos 30 días**. Voy a leerle	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde	Se reduce cantidad de ítems de escala de apoyo social percibido. Se modifican categorías de respuesta.

		cuidadosamente: 1) Cuando necesito algo, sé que hay alguien que me puede ayudar 2) Cuando tengo penas o alegrías, hay alguien que me puede ayudar 3) Tengo la seguridad que mi familia trata de ayudarme 4) Mi familia me da la ayuda y apoyo emocional que requiero 5) Hay una persona que me ofrece consuelo cuando lo necesito 6) Tengo la seguridad de que mis amigos tratan de ayudarme 7) Puedo contar con mis amigos cuando tengo problemas 8) Puedo conversar de mis problemas con mi familia 9) Cuando tengo alegrías o penas puedo compartirlas con mis amigos 10) Hay una persona que se interesa por lo que yo siento 11) Mi familia me ayuda a tomar decisiones 12) Puedo conversar de mis problemas con mis amigos		una serie de enunciados y usted debe responderme "Sí" si aplican a su situación personal, o "No" si no aplican a su situación personal. Escuche cuidadosamente: 1) Cuando necesito algo, sé que hay alguien que me puede ayudar 2) Mi familia me da la ayuda y apoyo emocional que requiero 3) Puedo contar con mis amigos cuando tengo problemas 4) Puedo conversar de mis problemas con mi familia 5) Hay una persona que se interesa por lo que yo siento 6) Puedo conversar de mis problemas con mis amigos		
	Prevalencia de necesidades sociales	Pensando en el momento desde que ingresó al Programa de Apoyo a Víctimas, en relación con su situación familiar/económica/laboral/de salud/seguridad y protección, ¿Necesitó ayuda con?: 1) Cuidado de los hijos/as 2) Cuidado de adultos mayores u otra persona 3) Ayuda con deudas o préstamos 4) Ayuda con gastos médicos debido al delito 5) Ayuda con gastos de reparación de mi casa o departamento 6) Ayuda con problemas de fraude o robo de identidad 7) Ayuda con gastos educacionales (matrícula, arancel) 8) Ayuda para declararme en bancarrota 9) Cobrar el pago de licencia médica 10) Cobrar sueldo u honorarios 11) Cobrar seguro de cesantía 12) Ayuda con despido injustificado	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde	Pensando en el momento desde que ingresó al Programa de Apoyo a Víctimas, ¿necesitó ayuda con alguno de los siguientes temas a causa del delito?: 1) Apoyo económico 2) Cuidado de los hijos, adultos mayores u otra persona 3) Obtener pensión alimenticia 4) Obtener la custodia o derecho a visita de los niños/as 5) Apoyo con trámites relacionados con su trabajo 6) Apoyo relacionado con mi inhabilitación física para trabajar 7) Encontrar trabajo 8) Atención médica inmediata (de cualquier tipo) 9) Atención farmacológica (medicamentos antidepresivos,	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde	Se modificó el fraseo de la pregunta original, que ahora refiere al delito. Se redujo cantidad de ítems de necesidades sociales específicas. Se aleatoriza orden de ítems, para evitar sesgos de *satisficing*.

		13) Se encuentra físicamente inhabilitado/a para trabajar 14) Tiene dificultades para concentrarse y/o rendir en el trabajo 15) Necesita encontrar trabajo 16) Necesita formación y/o capacitación laboral 17) Atención de salud mental 18) Medidas profilácticas (pastilla del día después, exámenes de ETS, etc.) 19) Atención por lesiones o heridas 20) Diagnósticos, exámenes 21) Tratamiento de consumo de drogas 22) Ayuda con el seguro médico 23) Obtener alarmas de ruido 24) Reforzar seguridad del domicilio 25) Obtener contacto telefónico prioritario con la policía 26) Obtener orden de prohibición o restricción 27) Encontrar alojamiento temporal (casa de acogida) 28) Cambiarse de domicilio		ansiolíticos, estabilizadores del ánimo, etc.) 10) Reforzar seguridad del domicilio 11) Obtener orden de prohibición o restricción 12) Encontrar alojamiento temporal (casa de acogida) 13) Cambiarse de domicilio		
Necesidades psicológicas	Prevalencia de síntomas de Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT)	Indique por favor la duración e intensidad con la que ha tenido cada uno de los siguientes síntomas en los últimos 30 días. Responda en una escala de 0 a 3, donde 0 es "Nada", 1 es "Una vez por semana o menos (Poco)", 2 es "De dos a cuatro veces por semana (Bastante)" y 3 es "Cinco o más veces por semana (Mucho)". 1) ¿Experimenta recuerdos o imágenes desagradables y repetitivas del suceso de forma involuntaria? 2) ¿Tiene sueños desagradables y recurrentes sobre el suceso? 3) ¿Hay momentos en los que realiza conductas o experimenta sensaciones o emociones como si el suceso estuviera ocurriendo de nuevo? 4) ¿Sufre un malestar psicológico intenso o prolongado al exponerse a situaciones o pensamientos/ imágenes que le recuerdan algún aspecto del suceso? 5) ¿Siente reacciones fisiológicas intensas (sobresaltos, sudoración, mareos, etc.) al tener	0) Nada 1) Una vez por semana o menos / Poco 2) De dos a cuatro veces por semana / Bastante 3) Cinco o más veces por semana / Mucho	Indique por favor la duración e intensidad con la que ha tenido cada uno de los siguientes síntomas en los últimos 30 días. Responda en una escala de 0 a 3, donde 0 es "Nada", 1 es "Una vez por semana o menos (Poco)", 2 es "De dos a cuatro veces por semana (Bastante)" y 3 es "Cinco o más veces por semana (Mucho)". 1) ¿Experimenta recuerdos o imágenes desagradables y repetitivas del suceso de forma involuntaria? 2) ¿Tiene sueños desagradables y recurrentes sobre el suceso? 3) ¿Hay momentos en los que realiza conductas o experimenta sensaciones o emociones como si el suceso estuviera ocurriendo de nuevo?	0) Nada 1) Una vez por semana o menos / Poco 2) De dos a cuatro veces por semana / Bastante 3) Cinco o más veces por semana / Mucho	Se elimina subescala de síntomas disociativos.

		presentes pensamientos/imágenes o situaciones reales que le recuerdan algún aspecto del suceso? 6) ¿Suele evitar personas, lugares, situaciones o actividades que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 7) ¿Evita o hace esfuerzos para alejar de su mente recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 8) ¿Procura evitar hablar de determinados temas que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 9) ¿Muestra dificultades para recordar alguno de los aspectos importantes del suceso? 10) ¿Tiene creencias o expectativas negativas sobre sí mismo, sobre los demás o sobre el futuro? 11) ¿Suele culparse a sí mismo o culpar a otras personas sobre las causas o consecuencias del suceso traumático? 12) ¿Experimenta un estado de ánimo negativo de modo continuado en forma de terror, ira, culpa o vergüenza? 13) ¿Se ha reducido su interés por realizar o participar en actividades importantes de su vida cotidiana? 14) ¿Experimenta una sensación de distanciamiento o de extrañeza respecto a las personas que lo rodean? 15) ¿Se nota limitado para sentir o expresar emociones positivas (por ejemplo, alegría, satisfacción o sentimientos amorosos)? 16) ¿Suele estar irritable o tener explosiones de ira sin motivos aparentes que la justifiquen? 17) ¿Muestra conductas de riesgo (comida descontrolada, conducción peligrosa, conductas adictivas, etc.) o autodestructivas? 18) ¿Se encuentra en un estado de alerta permanente (por ejemplo, pararse de forma repentina para ver quién está a su alrededor, etc.) desde el suceso? 19) ¿Se sobresalta o se alarma más fácilmente desde el suceso?		4) ¿Sufre un malestar psicológico intenso o prolongado al exponerse a situaciones o pensamientos/ imágenes que le recuerdan algún aspecto del suceso? 5) ¿Siente reacciones fisiológicas intensas (sobresaltos, sudoración, mareos, etc.) al tener presentes pensamientos/imágenes o situaciones reales que le recuerdan algún aspecto del suceso? 6) ¿Suele evitar personas, lugares, situaciones o actividades que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 7) ¿Evita o hace esfuerzos para alejar de su mente recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 8) ¿Procura evitar hablar de determinados temas que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 9) ¿Muestra dificultades para recordar alguno de los aspectos importantes del suceso? 10) ¿Tiene creencias o expectativas negativas sobre sí mismo, sobre los demás o sobre el futuro? 11) ¿Suele culparse a sí mismo o culpar a otras personas sobre las causas o consecuencias del suceso traumático?		

		20) ¿Tiene dificultades de concentración, por ejemplo, para seguir una conversación o al atender a sus obligaciones diarias? 21) ¿Muestra dificultades para conciliar o mantener el sueño o para tener un sueño reparador? 22) ¿Al mirarse en un espejo se siente como si realmente no fuera usted? 23) ¿Siente como si su cuerpo no le perteneciera? 24) ¿Siente que las cosas que le ocurren son una especie de fantasía o sueño? 25) ¿Percibe al resto de las personas como si no fueran reales?		12) ¿Experimenta un estado de ánimo negativo de modo continuado en forma de terror, ira, culpa o vergüenza? 13) ¿Se ha reducido su interés por realizar o participar en actividades importantes de su vida cotidiana? 14) ¿Experimenta una sensación de distanciamiento o de extrañeza respecto a las personas que lo rodean? 15) ¿Se nota limitado para sentir o expresar emociones positivas (por ejemplo, alegría, satisfacción o sentimientos amorosos)? 16) ¿Suele estar irritable o tener explosiones de ira sin motivos aparentes que la justifiquen? 17) ¿Muestra conductas de riesgo (comida descontrolada, conducción peligrosa, conductas adictivas, etc.) o autodestructivas? 18) ¿Se encuentra en un estado de alerta permanente (por ejemplo, pararse de forma repentina para ver quién está a su alrededor, etc.) desde el suceso? 19) ¿Se sobresalta o se alarma más fácilmente desde el suceso? 20) ¿Tiene dificultades de concentración, por ejemplo, para seguir una conversación o al atender a sus obligaciones diarias? 21) ¿Muestra dificultades para conciliar o mantener el sueño o para tener un sueño reparador?		
	Prevalencia de necesidades psicológicas	Pensando en el momento desde que ingresó al Programa de Apoyo a Víctimas, ¿tuvo alguna de las siguientes necesidades a causa del delito? 1) Recibir apoyo emocional 2) Conversar con alguien sobre lo que le pasa 3) Ser escuchado/a	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde	Pensando en el momento desde que ingresó al Programa de Apoyo a Víctimas, ¿tuvo alguna de las siguientes necesidades a causa del delito? 1) Recibir contención emocional	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde	En base a recomendaciones del consultor experto asociado al estudio, se modificaron ítems de necesidades

				2) Recibir orientación psicológica 3) Comprender lo que pasó		psicológicas específicas.

5.3 Resultados de la fase cuantitativa

A continuación, se presentan los resultados de la fase cuantitativa del estudio. El apartado se divide en las dimensiones de **Caracterización de la muestra**, **Bienestar subjetivo**, **Necesidades jurídicas**, **Necesidades sociales**, **Necesidades psicológicas** y **Conclusiones de la fase cuantitativa**.

5.3.1 Características sociodemográficas

La **Tabla 46: Características sociodemográficas de la muestra** presenta que, en total, participaron 44 usuarios en la encuesta. De ellos, tres de cada cinco participantes son mujeres (61,4%), más de la mitad son adultos jóvenes (54,5%), la mayoría reside en la Región Metropolitana (63,6%) y solamente dos entrevistados son extranjeros.

Tabla 46: Características sociodemográficas de la muestra

Variable	Categoría	%	n
Sexo	Hombre	38,6	17
	Mujer	61,4	27
Tramos de edad	Joven (18-29 años)	25,0	11
	Adulto joven (30-45 años)	54,5	24
	Adulto (46 años o más)	20,5	9
Macrozona	Norte	6,8	3
	Centro	13,6	6
	RM	63,6	28
	Sur	15,9	7
Nacionalidad	Chilena	95,5	42
	Extranjera	4,5	2
Total	Total		44

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas.

5.3.2 Antecedentes del delito y participación en el programa

La **Tabla 47: Antecedentes del delito y participación en el programa** expone los antecedentes del delito sufridos por los entrevistados y las características del proceso de intervención del Programa.

En relación con los antecedentes del delito, se observa que la mayoría de los entrevistados sufrió delitos sexuales (59,1%), seguido por robos violentos o con intimidación (13,6%) y otros delitos no especificados (11,4%). Tres de cada diez encuestados fue víctima indirecta de delito (31,8%).

En relación con la intervención del Programa, cerca de un tercio de los entrevistados (34,1%) ingresó por demanda espontánea al Servicio de Segunda Respuesta del PAV, mientras que un cuarto fue derivado por el Servicio de Intervención Contingente (25%) y otro cuarto por derivación externa (25%), que considera derivaciones realizadas por instituciones y servicios públicos como el SENAME, SernamEG, y el Circuito

Intersectorial de Femicidio. La mayoría de las intervenciones (61,4%) duró menos de seis meses y se clasificaron como intervenciones tipo T2 (65,9%).

Tabla 47: Antecedentes del delito y participación en el programa

Variable	Categoría	%	n
Tipo de delito[10]	Robos violentos	13,6	6
	Delitos sexuales	59,1	26
	Homicidio	9,1	4
	Lesiones	6,8	3
	Otro delito	11,4	5
Tipo de víctima	Directa	68,2	30
	Indirecta	31,8	14
Vía de ingreso	Derivación interna	25,0	11
	Demanda espontánea	34,1	15
	Ministerio Público	15,9	7
	Derivación externa	25,0	11
Duración de la intervención	Menos de seis meses	61,4	27
	Entre seis meses y un año	13,6	6
	Más de un año	25,0	11
Tipo de finalización	Finaliza T2	65,9	29
	Finaliza T3	34,1	15
Total			44

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas.

Al revisar la distribución del tipo de víctima según sexo, se puede observar en la **Tabla 48: Distribución de tipos de víctima según sexo** que aproximadamente cuatro de cada cinco mujeres es víctima directa de delitos (78%), en comparación con poco más de la mitad de hombres que son víctimas directas (53%). Sin embargo, estas diferencias no son estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza.

Tabla 48: Distribución de tipos de víctima según sexo

	Directa		Indirecta		
	n	%	n	%	Total
Hombre	9	53	8	47	17
Mujer	21	78	6	22	27
Total	**30**		**14**		**44**

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas.

En relación con el tipo de víctima según tramos de edad la **Tabla 49: Distribución del tipo de víctima según tramos de edad** muestra que la totalidad de los jóvenes es víctima directa de delito (100%), mientras que un

10 Para efectos del análisis, la distribución de las categorías del tipo de delito son las siguientes: 1) delitos sexuales = 59,1% (n = 26); 2) delitos no sexuales = 40,9% (n = 18).

63% de los adultos jóvenes es víctima directa y menos de la mitad de los adultos es víctima directa (44%). No obstante, estas diferencias no son estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza.

Tabla 49: Distribución del tipo de víctima según tramos de edad

	Directa		Indirecta		
	n	%	n	%	Total
Joven (18-29 años)	11	100	0	0	11
Adulto joven (30-45 años)	15	63	9	38	24
Adulto (46 años o más)	4	44	5	56	9
Total	**30**		**14**		**44**

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas.

Si se examina el tipo de víctima según tipo de delito, la **Tabla 50: Distribución de los tipos de víctima según tipo de delito** muestra que los tres encuestados (100%) víctimas de lesiones también fueron víctimas directas, mientras que solo una persona es víctima directa del delito de homicidio frustrado. Por otra parte, aproximadamente siete de cada diez víctimas de delitos sexuales fue una víctima directa (69%) y cinco encuestados víctimas de robos violentos también son víctimas directas (83%). Estas diferencias no son estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza.

Tabla 50: Distribución de los tipos de víctima según tipo de delito

	Directa		Indirecta		
	n	%	n	%	Total
Robos violentos	5	83	1	17	6
Delitos sexuales	18	69	8	31	26
Homicidio	1	25	3	75	4
Lesiones	3	100	0	0	3
Otro delito	3	60	2	40	5
Total	**30**		**14**		**44**

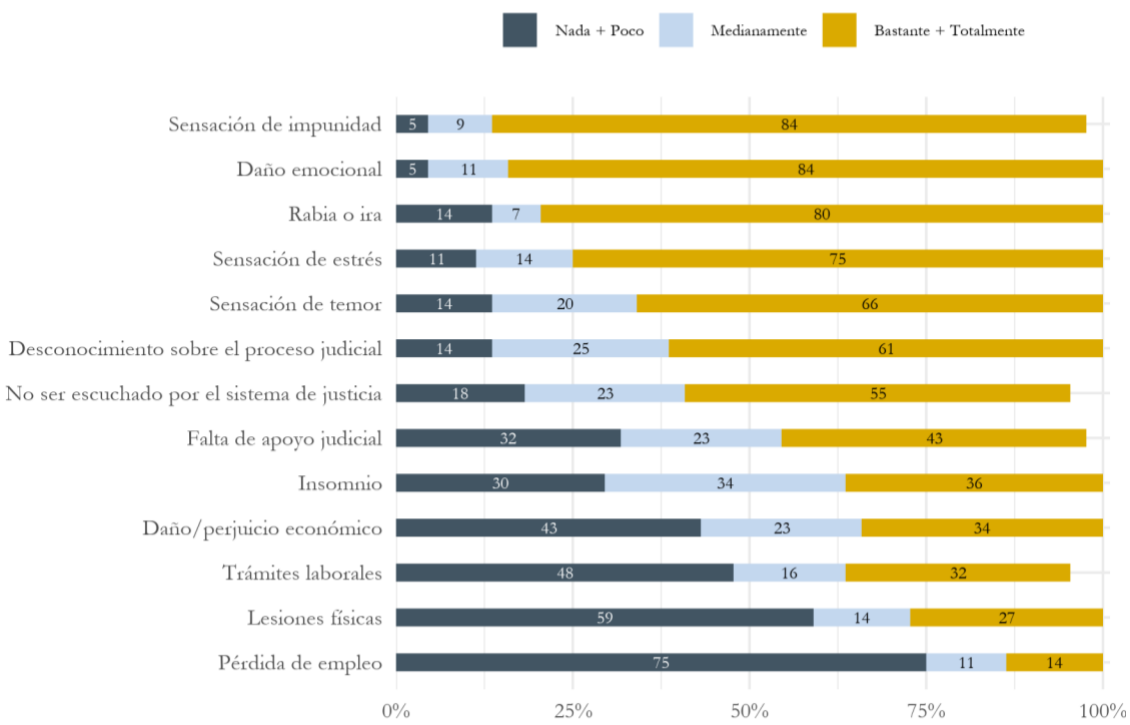
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas.

5.3.3 Bienestar subjetivo

A continuación, se presentan los principales resultados del módulo de bienestar subjetivo y afectaciones causadas por el delito sufrido.

Se consultó a los entrevistados por los distintos tipos de afectaciones y el grado de impacto que causó el delito sobre su calidad de vida. Como muestra el **Gráfico 1: Escala de afectaciones del delito sobre el bienestar subjetivo**, la sensación de impunidad (84% Bastante + totalmente) y el daño emocional (84% Bastante + totalmente) son las afectaciones más reportadas por los encuestados, mientras que sólo uno de cada siete encuestados (14%) señaló que la pérdida de empleo los afectó bastante o totalmente.

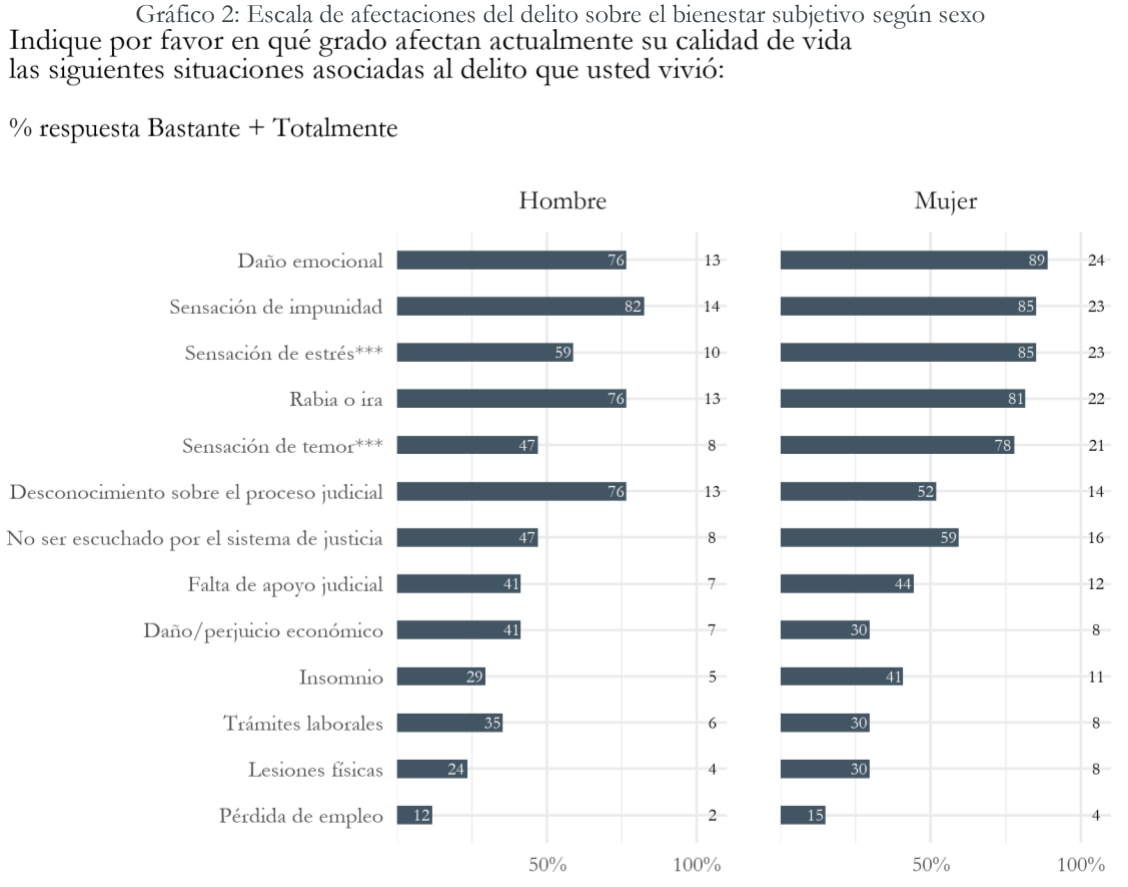
Gráfico 1: Escala de afectaciones del delito sobre el bienestar subjetivo



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 44 casos. No se incluyen las categorías de respuesta "No sabe" y "No responde".

Al revisar las afectaciones del delito sobre el bienestar subjetivo de los entrevistados según sexo, el **Gráfico 2: Escala de afectaciones del delito sobre el bienestar subjetivo según sexo** muestra diferencias estadísticamente significativas entre las afectaciones del delito sobre la sensación de estrés, que afectó mayormente a las mujeres (85% Bastante + totalmente) respecto de los hombres (59%, $p = 0{,}049 < 0{,}05$), y la sensación de temor, que también afectó mayormente a las mujeres (78% versus 47% de los hombres, $p = 0{,}036 < 0{,}05$).

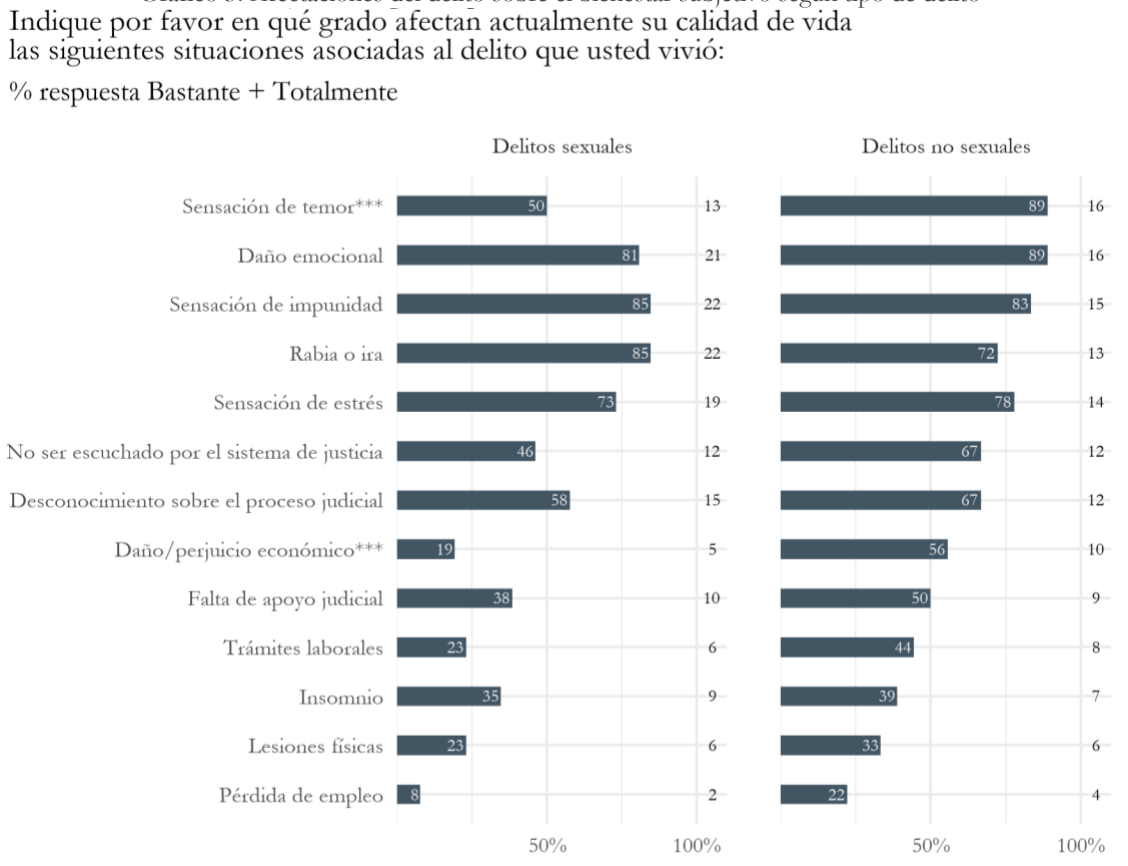
Gráfico 2: Escala de afectaciones del delito sobre el bienestar subjetivo según sexo



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 44 casos. *** Diferencias estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza ($p < 0,05$).

En relación con el tipo de delito, el **Gráfico 3: Afectaciones del delito sobre el bienestar subjetivo según tipo de delito** muestra que la sensación de temor afectó en mayor proporción a las personas víctimas de delitos no sexuales (89%) en comparación con las víctimas de delitos sexuales (50%, $p = 0,007 < 0,05$). Del mismo modo, los daños o perjuicios económicos también afectaron mayormente a las víctimas de delitos no sexuales (56% en comparación con un 19% de víctimas de delitos sexuales, $p = 0,012 < 0,005$).

Gráfico 3: Afectaciones del delito sobre el bienestar subjetivo según tipo de delito



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 44 casos. *** Diferencias estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza ($p < 0,05$).

Adicionalmente, se construyeron indicadores sumativos de los tipos de afectación del delito sobre el bienestar subjetivo (afectación del bienestar por parte del sistema judicial, afectaciones sociales del bienestar y afectaciones psicológicas). La **Tabla 51: Nivel de fiabilidad de escalas de afectación del delito sobre bienestar subjetivo** muestra niveles aceptables de estas escalas, particularmente para la escala de afectaciones del sistema judicial sobre el bienestar ($\alpha = 0,834$). El indicador de afectaciones sociales presenta el nivel de fiabilidad aceptable ($\alpha = 0,741$). Al respecto, la escala de afectaciones sociales es heterogénea en la medida que agrupa distintas subdimensiones (laborales, económicas y de salud).

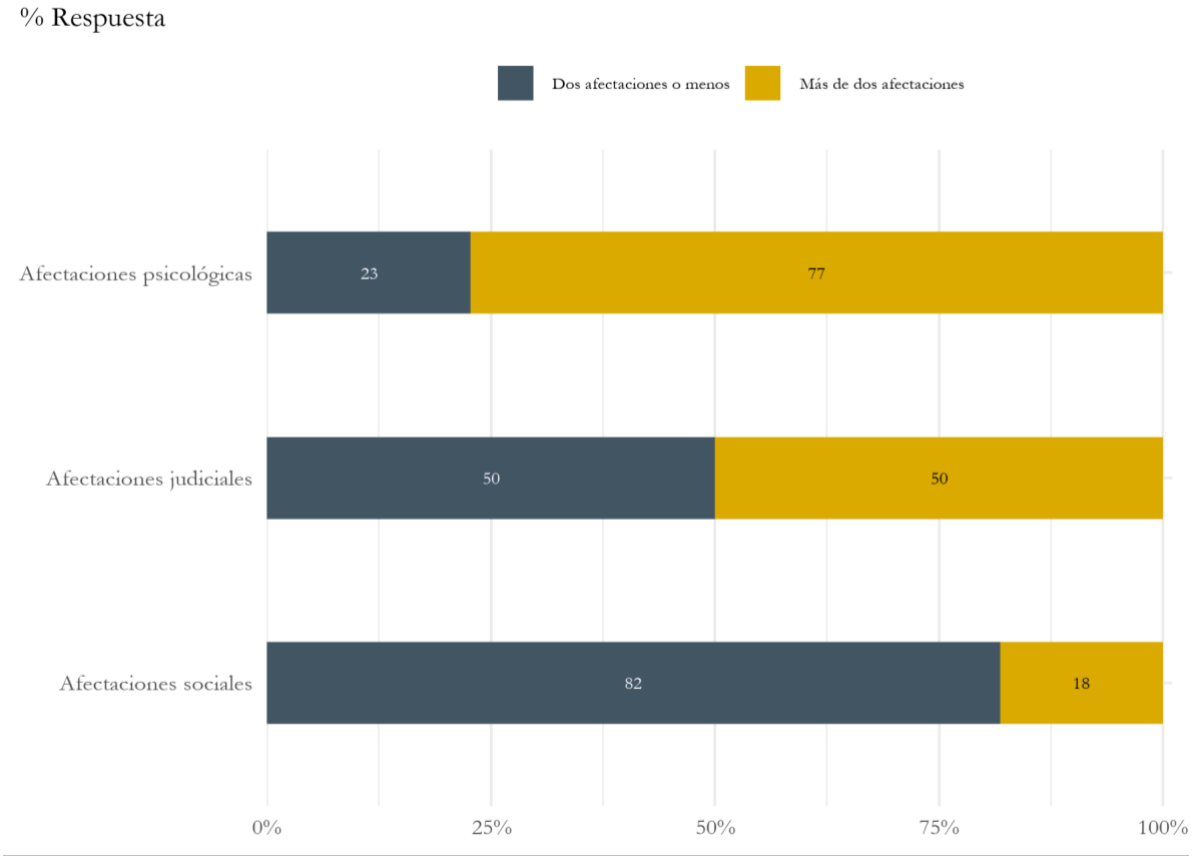
Tabla 51: Nivel de fiabilidad de escalas de afectación del delito sobre bienestar subjetivo

Escala	Alfa ordinal	Cantidad de ítems	Calificación
Afectación del sistema judicial sobre el bienestar	0,834	4	Óptimo
Afectaciones sociales a causa del delito	0,741	5	Aceptable
Afectaciones psicológicas a causa del delito	0,810	4	Óptimo

El **Gráfico 4: Escalas de afectación del delito sobre el bienestar subjetivo** muestra las distribuciones porcentuales de las distintas escalas de afectación del delito sobre el bienestar subjetivo. Aproximadamente tres

de cada cuatro entrevistados declaró sufrir más de dos afectaciones psicológicas a causa del delito (77%), mientras que la mitad de los entrevistados señaló haber sufrido más de dos afectaciones del sistema judicial sobre su calidad de vida (50%). Por último, cerca de uno de cada cinco entrevistados señaló haber sufrido más de dos afectaciones sociales a causa del delito (18%).

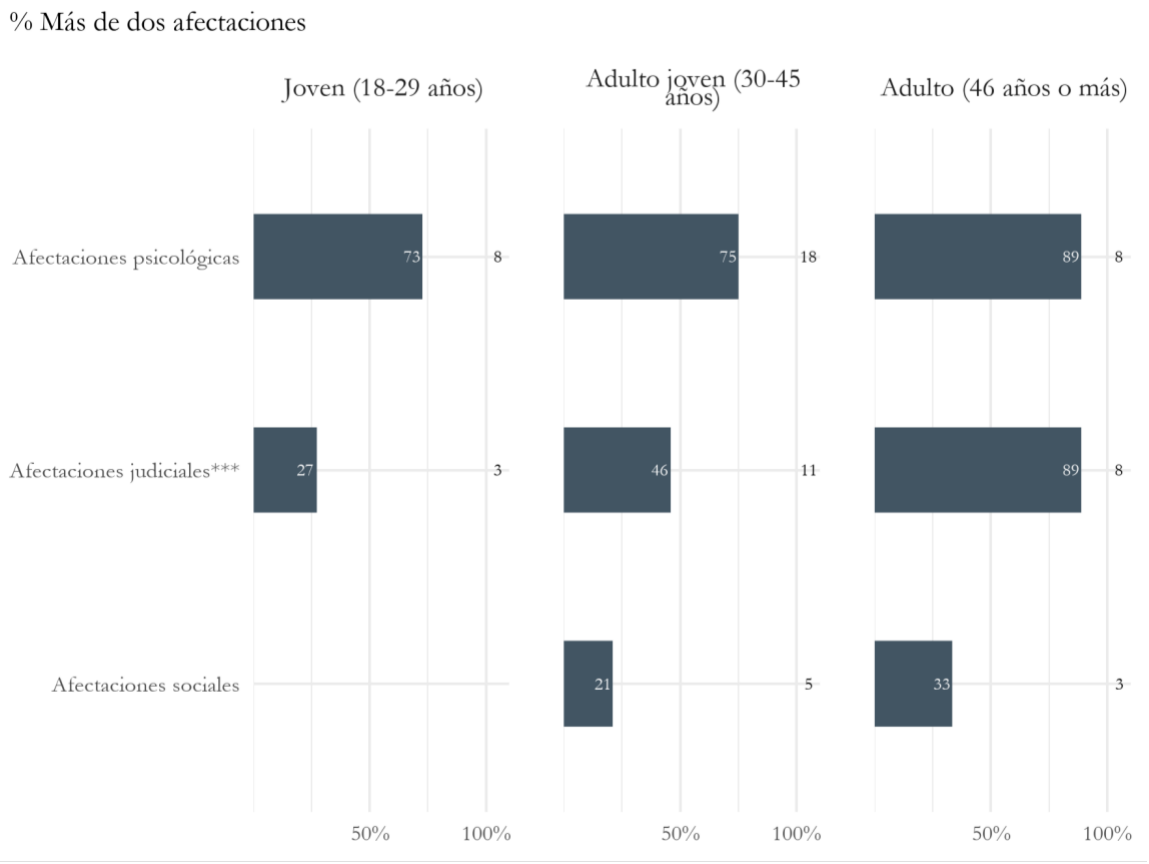
Gráfico 4: Escalas de afectación del delito sobre el bienestar subjetivo



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 44 casos.

Al analizar estos indicadores según tramos de edad, se observa en el **Gráfico 5: Indicadores de afectación del delito sobre el bienestar subjetivo según edad** que aproximadamente nueve de cada diez adultos de 46 años o más manifestaron dos o más afectaciones judiciales (89%), en comparación con sólo un 27% de jóvenes (18-29 años) que declararon dos o más afectaciones judiciales, lo que es estadísticamente significativo a un 95% de nivel de confianza ($p = 0{,}018 < 0{,}05$). No se encontraron diferencias estadísticamente significativas para el resto de las comparaciones.

Gráfico 5: Indicadores de afectación del delito sobre el bienestar subjetivo según edad

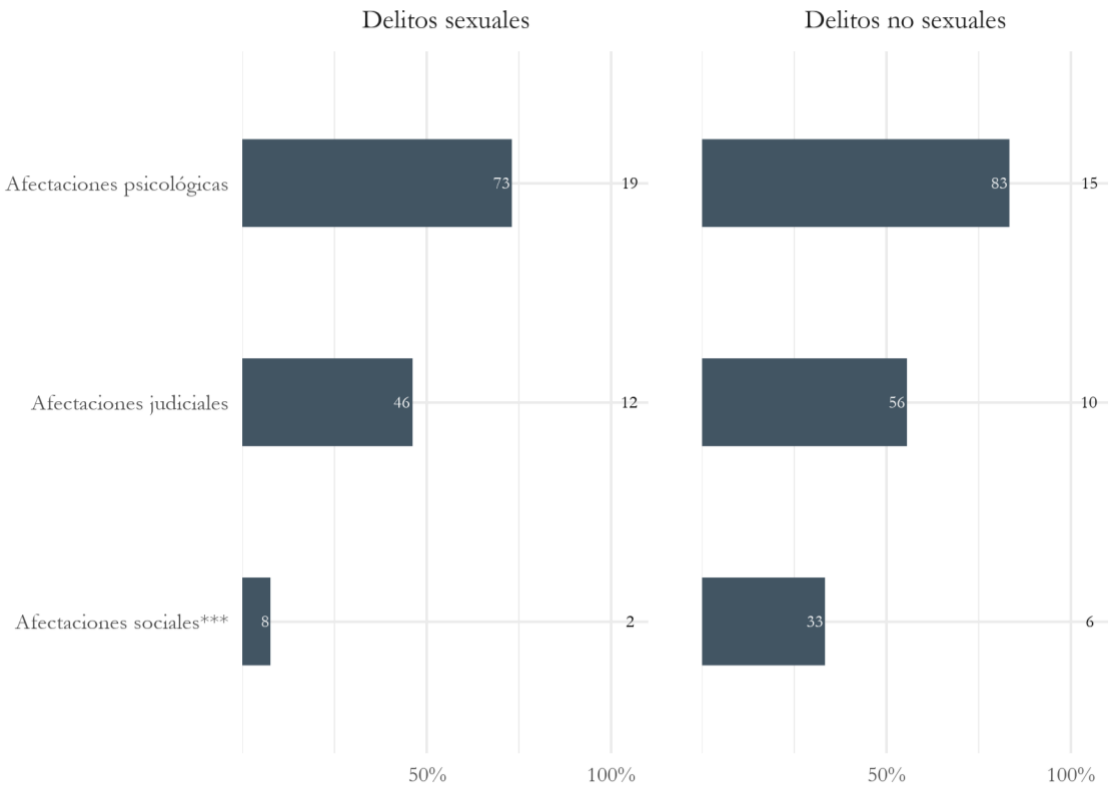


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 44 casos. *** Diferencias estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza ($p < 0,05$).

Por último, al analizar los indicadores de tipos de afectación del delito sobre el bienestar subjetivo según tipo de delito, el **Gráfico 6: Indicadores de afectación del delito sobre el bienestar subjetivo según tipo de delito** muestra que un tercio de los usuarios víctimas de delitos no sexuales sufrieron dos o más afectaciones en el ámbito social (33%), en comparación con el 8% de víctimas de delitos sexuales que declaran haber sufrido dos o más afectaciones sociales, lo que es estadísticamente significativo a un 95% de nivel de confianza ($p = 0,03 < 0,05$).

Gráfico 6: Indicadores de afectación del delito sobre el bienestar subjetivo según tipo de delito

% Más de dos afectaciones



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 44 casos. *** Diferencias estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza ($p < 0,05$).

Conclusiones del apartado de bienestar subjetivo

La **Tabla 52: Síntesis de resultados del apartado de bienestar subjetivo** resume los resultados del apartado de bienestar subjetivo. Las afectaciones psicológicas sobre el bienestar subjetivo, en particular, el daño emocional, la rabia o ira y las sensaciones de estrés y temor son las más prevalentes entre los entrevistados. Estas dos últimas afectaciones inciden principalmente sobre las mujeres. No obstante, se observa que la sensación de impunidad también constituye un aspecto que afectó considerablemente a los encuestados.

En relación con los indicadores de tipos de afectación del bienestar subjetivo a causa del delito, las afectaciones psicológicas también son las más prevalentes. Se identifica que una mayor proporción de adultos de 46 años o más tuvieron afectaciones judiciales en comparación con los jóvenes que tuvieron este tipo de afectaciones. Además, una mayor proporción de víctimas de delitos no sexuales tuvieron afectaciones sociales de su bienestar respecto de las víctimas de delitos sexuales que declaran este tipo de afectaciones.

Tabla 52: Síntesis de resultados del apartado de bienestar subjetivo

Resultados
Mayor prevalencia de afectaciones psicológicas (daño emocional, rabia e ira, sensación de temor y estrés).

Importancia de la sensación de impunidad.
Mayor prevalencia de afectaciones psicológicas individuales (sensación de temor y estrés) en mujeres.
Mayor afectación judicial del delito en adultos (46 años o más) en comparación con jóvenes.
Mayor afectación social del delito en víctimas de delitos no sexuales.

5.3.4 Necesidades jurídicas

A continuación, se presentan los resultados del apartado de necesidades jurídicas de la encuesta. Se consultó a los entrevistados si interpusieron una demanda judicial a causa del delito y el estado actual de dicha demanda, si tuvieron necesidades jurídicas, cuál es su grado de importancia y si fueron atendidas por el PAV u otro servicio o programa público. También se les consultó por la validación del sistema de justicia.

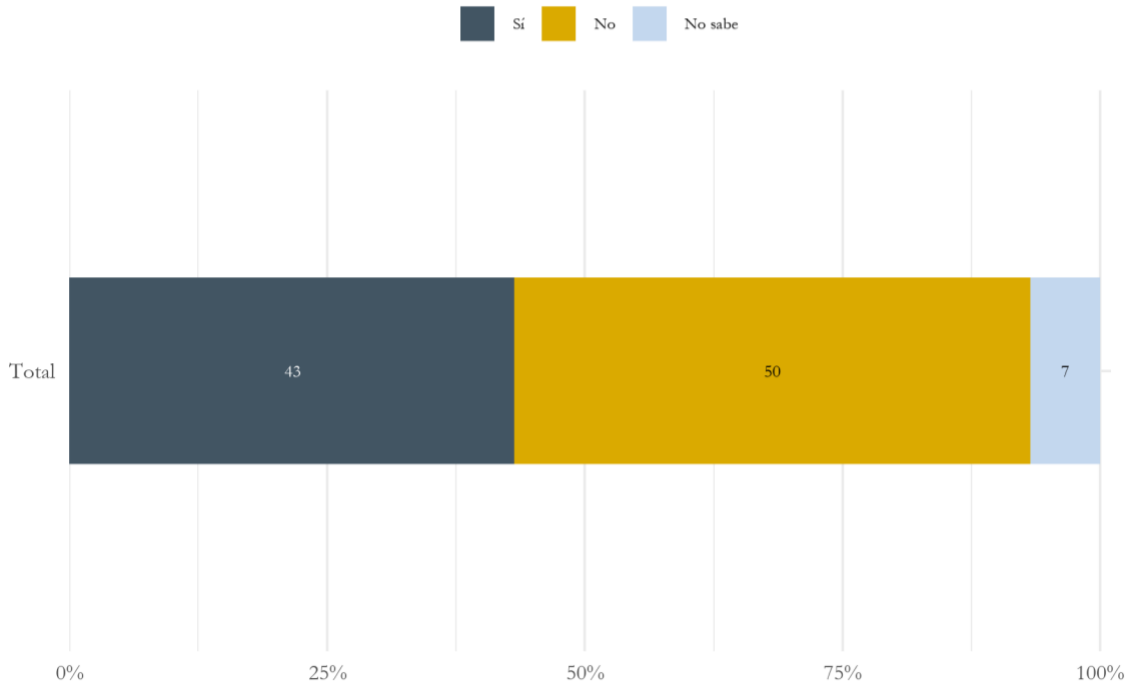
Demanda judicial y estado actual

Antes de consultar a los entrevistados por las necesidades jurídicas que tuvieron a causa del delito, se les preguntó si iniciaron una demanda judicial contra el delito sufrido y cuál es el estado actual de dicha demanda.

Como muestra el **Gráfico 7: Interpone demanda judicial a causa del delito atendido por el PAV**, 19 personas (43%) afirman que interpusieron una demanda judicial a causa del delito que fue atendido por el Programa de Apoyo a Víctimas, mientras que la mitad señala no haber iniciado acciones legales (22, 50%). 3 personas (7%) no supieron qué responder a la pregunta. No se observan diferencias estadísticamente significativas en la interposición de demandas judiciales según sexo, tramo de edad o tipo de delito.

Gráfico 7: Interpone demanda judicial a causa del delito atendido por el PAV

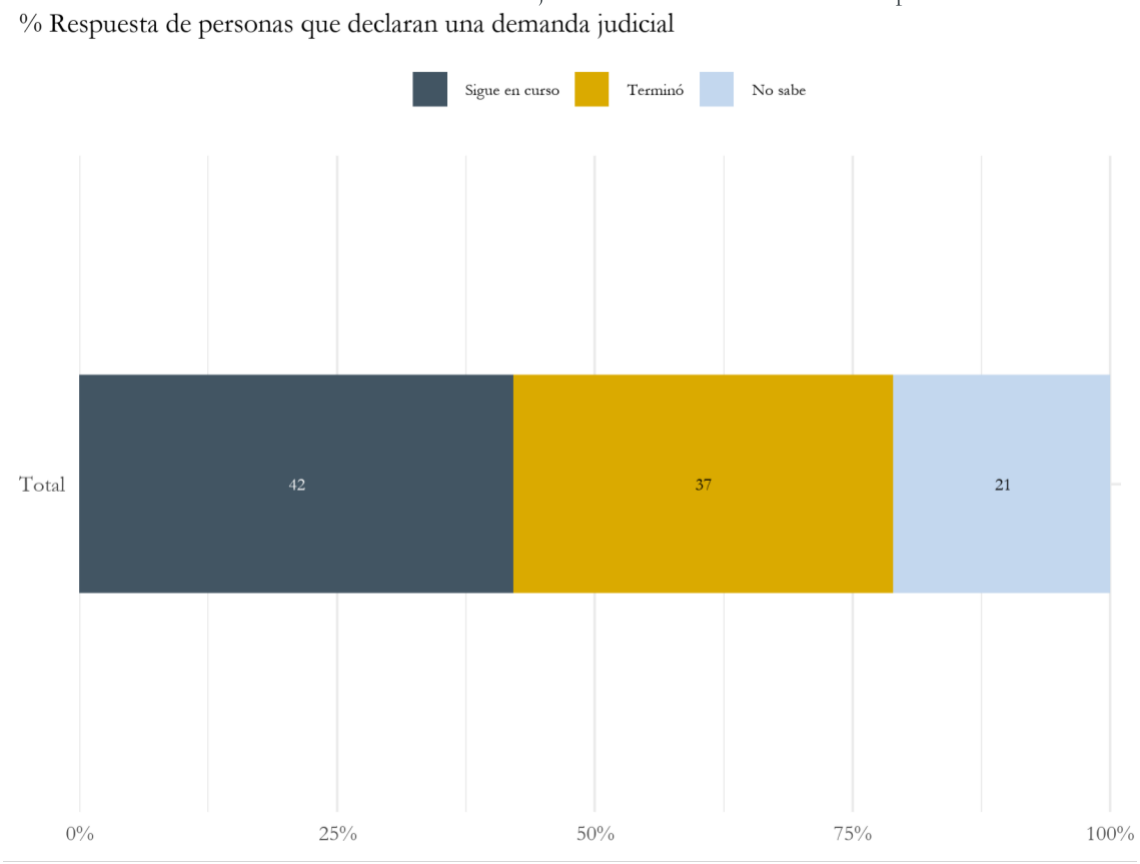
Pensando en el delito por el que se atendió por última vez en el Programa de Apoyo a Víctimas, ¿usted o alguien más interpuso una demanda judicial?
% Respuesta



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 44 casos.

Por otra parte, el **Gráfico 8: Estado actual de la demanda judicial a causa del delito atendido por el PAV** muestra el estado actual de la demanda judicial, solamente para aquellas personas que declararon dicha acción (19). El 42% de los encuestados (8) señala que su demanda sigue en curso, mientras que un 37% (7) asevera que su demanda terminó. Uno de cada cinco entrevistados que declaró realizar una demanda judicial desconoce su estado actual (21%, 4). Tampoco se observan diferencias estadísticamente significativas según sexo, tramos de edad y tipo de delito.

Gráfico 8: Estado actual de la demanda judicial a causa del delito atendido por el PAV



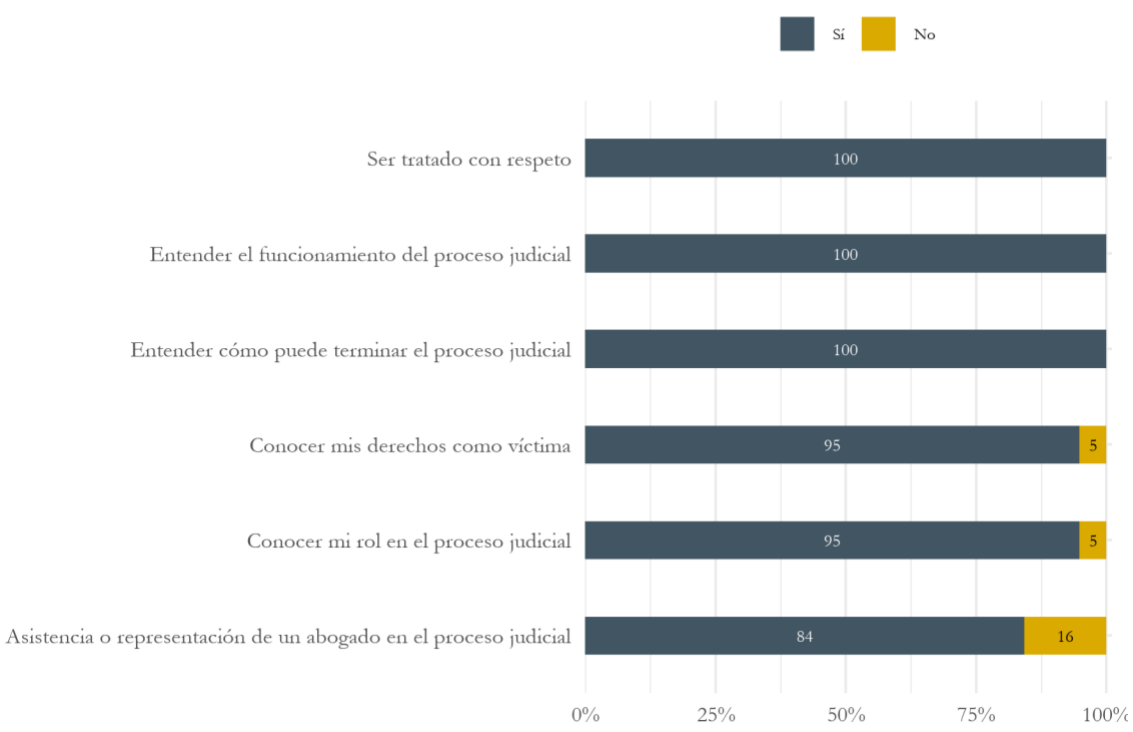
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 19 casos (sólo aquellos que declaran iniciar una demanda judicial).

Prevalencia

Se les consultó a los entrevistados que declararon realizar una demanda judicial qué necesidades jurídicas tuvieron a causa del delito.

Como expone el **Gráfico 9: Prevalencia de necesidades jurídicas de personas que declaran iniciar una demanda judicial a causa del delito**, se presentaron niveles muy altos de prevalencia de necesidades jurídicas. La totalidad de los entrevistados declaró que tuvieron las necesidades de ser tratado con respeto (100%), entender el funcionamiento del proceso judicial (100%) y cómo puede terminar (100%). Un 95% señaló que tuvo la necesidad de conocer sus derechos como víctima y una proporción idéntica afirmó tener la necesidad de conocer su rol en el proceso judicial. En menor magnitud, el 84% de las personas declaró tener la necesidad de asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial. No se pudieron realizar pruebas de inferencia estadística según sexo, tramos de edad ni tipo de delito, pues no se cumplen los criterios establecidos.

Gráfico 9: Prevalencia de necesidades jurídicas de personas que declaran iniciar una demanda judicial a causa del delito



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 19 casos (sólo aquellos que declaran iniciar una demanda judicial). Ningún encuestado respondió "No sabe" o "No responde".

Se construyó un indicador sumativo de la prevalencia de las necesidades jurídicas. Al realizar un análisis de fiabilidad del indicador, se obtiene un nivel insuficiente de fiabilidad[11] (α = 0,378), como muestra la **Tabla 53: Nivel de fiabilidad del indicador de prevalencia de necesidades jurídicas**. Dentro de las posibles razones que explican este nivel tan bajo de fiabilidad, se podría encontrar la poca variabilidad que presentan todos los ítems de la escala, junto con la eliminación de tres de los seis ítems que la conforman.

Tabla 53: Nivel de fiabilidad del indicador de prevalencia de necesidades jurídicas

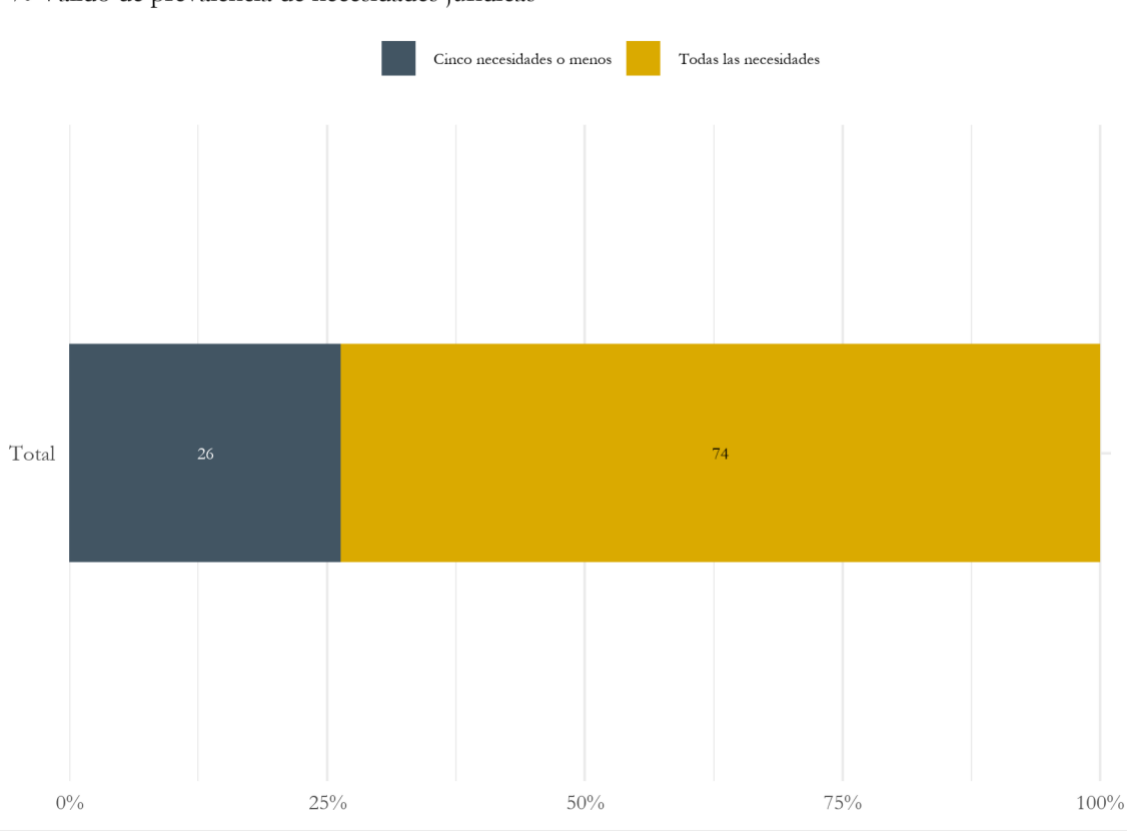
Indicador	Alfa ordinal	Cantidad de ítems	Calificación
Prevalencia de necesidades judiciales	0,378	3	Insuficiente

Como se observa en el **Gráfico 10: Indicador de prevalencia de necesidades jurídicas**, tres de cada cuatro entrevistados que inició una demanda judicial reportó todas las necesidades jurídicas (74%), mientras que la

11 Se eliminaron tres ítems de la escala ("Ser tratado con respeto", "Entender cómo puede terminar el proceso judicial", "Entender el funcionamiento del proceso judicial"), pues no aportan variabilidad al análisis de fiabilidad y, por lo tanto, no se pueden establecer correlaciones entre las variables.

cuarta parte restante señaló tener cinco de las seis necesidades o menos (26%). No se observan diferencias estadísticamente significativas según sexo, tramo de edad o tipo de delito.

Gráfico 10: Indicador de prevalencia de necesidades jurídicas



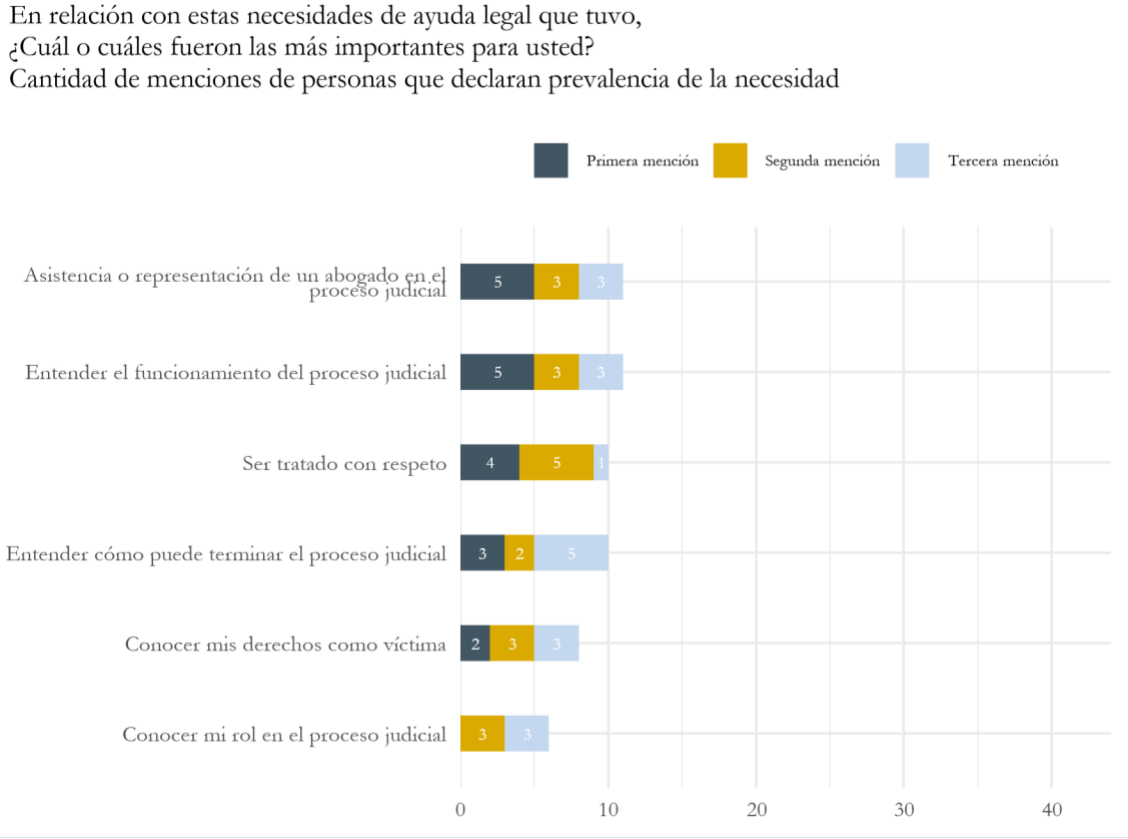
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 19 casos (sólo aquellos que declaran iniciar una demanda judicial).

Importancia

Se consultó a los encuestados cuáles de las necesidades judiciales que tuvieron fueron las más importantes. Podían seleccionar un máximo de tres necesidades.

El **Gráfico 11: Grado de importancia de necesidades jurídicas prevalentes: primera, segunda y tercera mención** expone las frecuencias de primera, segunda y tercera mención de importancia de cada una de las necesidades jurídicas. Se observa que, pese a que la necesidad de asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial es la menos prevalente, es considerada como una de las más importantes, con un total de 11 menciones, al igual que entender el funcionamiento del proceso judicial. Solamente seis encuestados señalaron como importante conocer su rol en el proceso judicial. No se pudo realizar pruebas de inferencia estadística según sexo, tramos de edad ni tipo de delito.

Gráfico 11: Grado de importancia de necesidades jurídicas prevalentes: primera, segunda y tercera mención



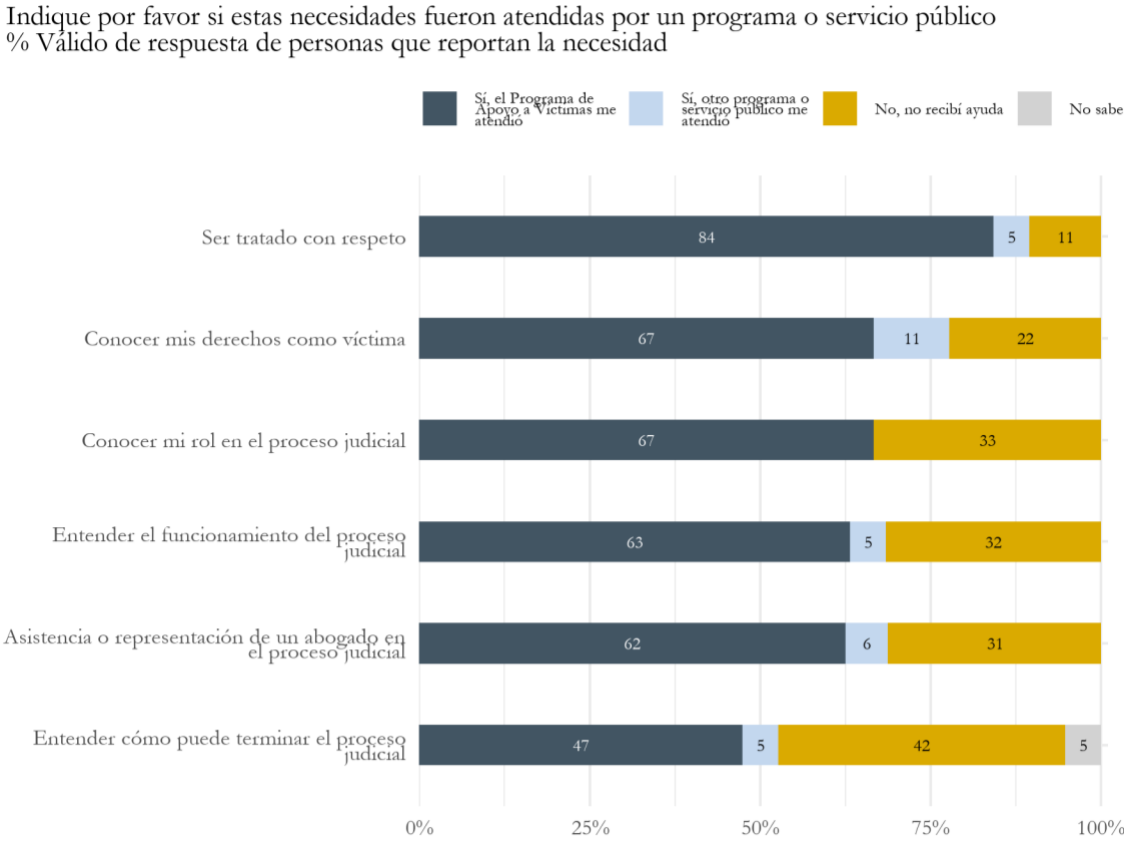
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: personas que declaran prevalencia de la necesidad (Conocer mis derechos como víctima = 18, Conocer mi rol en el proceso judicial = 18, Entender el funcionamiento del proceso judicial = 19, Entender cómo puede terminar el proceso judicial = 19, Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial = 16, Ser tratado con respeto = 19).

Atención

Se consultó a los encuestados si las necesidades jurídicas que tuvieron a causa del delito fueron atendidas por el Programa de Apoyo a Víctimas o algún otro servicio o programa público.

Como muestra el **Gráfico 12: Atención de necesidades jurídicas reportadas**, ocho de cada diez encuestados indicó que el PAV atendió su necesidad de ser tratado con respeto (84%), mientras que la mayoría señaló que el Programa atendió sus necesidades de conocer sus derechos como víctima (67%), conocer su rol en el proceso judicial (67%), entender el funcionamiento del proceso judicial (63%) y obtener asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial (62%). En cambio, menos de la mitad señaló que el PAV atendió su necesidad de entender cómo puede terminar el proceso judicial (47%). No se observan diferencias estadísticamente significativas por sexo, tramos de edad o tipo de delito.

Gráfico 12: Atención de necesidades jurídicas reportadas



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: personas que declaran prevalencia de la necesidad (Conocer mis derechos como víctima = 18, Conocer mi rol en el proceso judicial = 18, Entender el funcionamiento del proceso judicial = 19, Entender cómo puede terminar el proceso judicial = 19, Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial = 16, Ser tratado con respeto = 19).

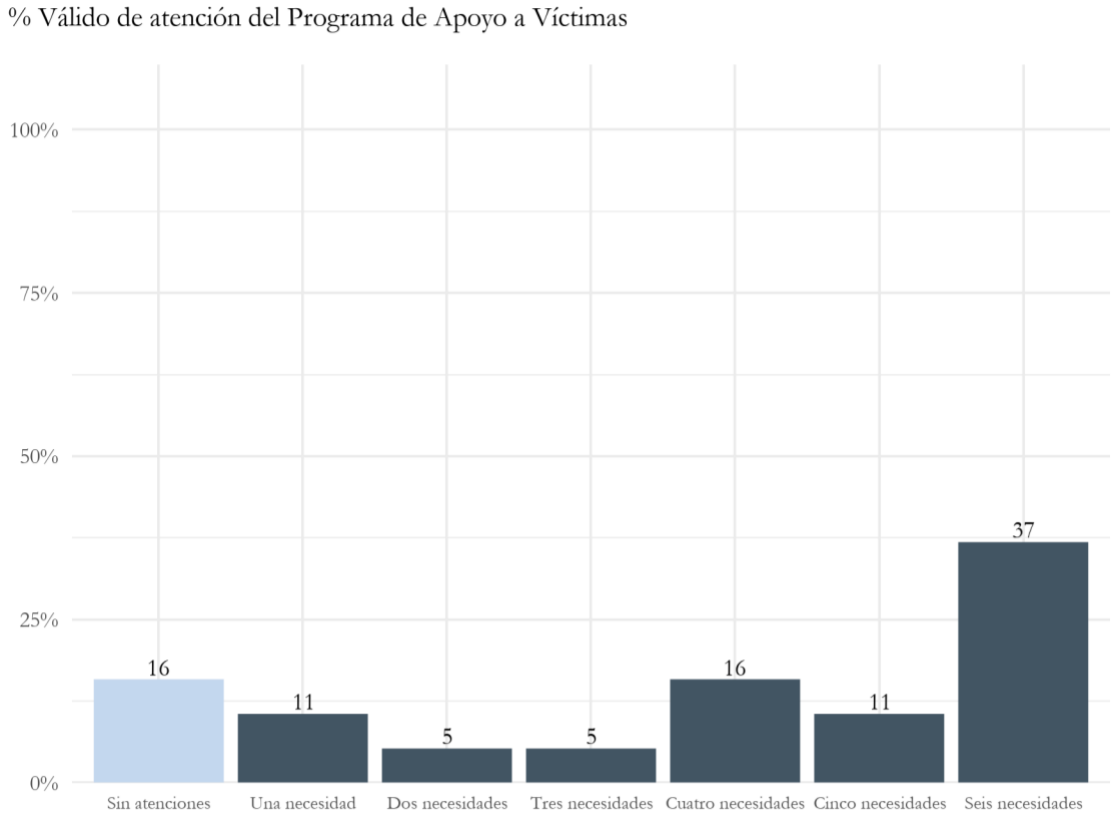
Se construyó un indicador sumativo de necesidades jurídicas atendidas por el Programa de Apoyo a Víctimas. Como muestra la **Tabla 54: Nivel de fiabilidad del indicador sumativo de necesidades jurídicas atendidas por el PAV**, el nivel de fiabilidad de la escala es de $\alpha = 0{,}983$. Esto sugiere que hay ítems redundantes, es decir, hay ítems que dentro de la escala miden el mismo concepto. En particular, los ítems "Conocer mis derechos como víctimas" y "Conocer mi rol en el proceso judicial" tienen distribuciones porcentuales similares.

Tabla 54: Nivel de fiabilidad del indicador sumativo de necesidades jurídicas atendidas por el PAV

Indicador	Alfa ordinal	Cantidad de ítems	Calificación
Atención de necesidades jurídicas	0,983	6	Redundancia de ítems

Como muestra el **Gráfico 13: Indicador sumativo de necesidades jurídicas atendidas por el PAV**, más de un tercio de los encuestados afirmó que sus seis necesidades jurídicas fueron atendidas por el PAV (37%). De manera agregada, la mayoría de los encuestados (68%) indicó que el Programa atendió tres o más necesidades jurídicas, mientras que un 16% señaló que el PAV no atendió ninguna de sus necesidades. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas según sexo, tramos de edad o tipo de delito.

Gráfico 13: Indicador sumativo de necesidades jurídicas atendidas por el PAV



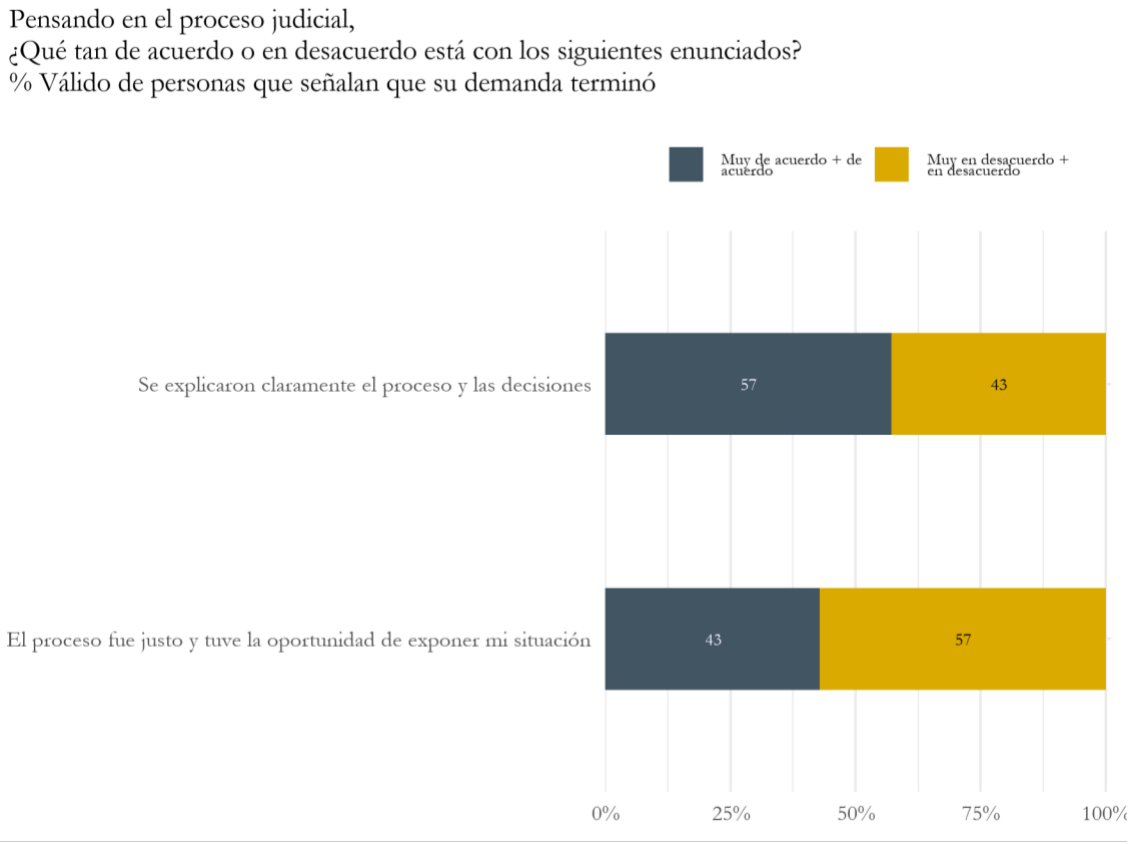
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 19 casos (Personas que declaran prevalencia de necesidades judiciales).

Validación del sistema de justicia

Se aplicó una escala que mide la validación del sistema judicial hacia la condición de víctima. La pregunta se aplicó únicamente a los entrevistados que señalaron que su proceso judicial había finalizado al momento de administración de la encuesta.

Como presenta el **Gráfico 14: Necesidad de validación del sistema de justicia**, más de la mitad de los entrevistados cuyo proceso judicial finalizó declararon que se explicó claramente el proceso y las decisiones (57% Muy de acuerdo + de acuerdo), mientras que menos de la mitad aseveró que el proceso fue justo y tuvo la oportunidad de exponer su situación (43% Muy de acuerdo + de acuerdo). No se pudo realizar pruebas de inferencia estadística según sexo, tramos de edad o tipo de delito.

Gráfico 14: Necesidad de validación del sistema de justicia



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 7 casos (Personas que declaran que su demanda judicial finalizó al momento de aplicación de la encuesta).

Conclusiones del apartado de necesidades jurídicas

La **Tabla 55: Síntesis de resultados del apartado de necesidades jurídicas** sintetiza los resultados de este apartado. Dos de cada cinco encuestados (43%, 19) iniciaron una demanda judicial a causa del delito y, de ellos, 7 (37%) terminaron su proceso judicial al momento de aplicación de la encuesta. En primer lugar, se observa un alto nivel de prevalencia de todas las necesidades jurídicas. En segundo lugar, la necesidad de representación jurídica y la comprensión del proceso judicial emergen como las dos necesidades más importantes. En tercer lugar, se observa un nivel alto de atención de necesidades jurídicas por parte del Programa de Apoyo a Víctimas. En particular, se observa un nivel alto de atención de las necesidades de trato respetuoso e información sobre el proceso judicial, aunque menos de la mitad señaló que el Programa atendió la necesidad de entender el término del proceso judicial. Finalmente, en términos de la necesidad de validación por parte del sistema de justicia, los encuestados cuyo proceso judicial finalizó mostraron percepciones intermedias respecto del trato recibido. En relación con las escalas, el indicador de prevalencia de necesidades jurídicas presenta un nivel de fiabilidad insuficiente, mientras que el indicador de atención de necesidades jurídicas presenta un valor de fiabilidad que sugiere que existe redundancia en la medición del constructo.

Tabla 55: Síntesis de resultados del apartado de necesidades jurídicas

Resultados
Dos de cada cinco encuestados (43%) iniciaron demandas judiciales a causa del delito atendido por el PAV.
De ellos, más de un tercio (37%, 7) terminó su proceso judicial.
Alto nivel de prevalencia de todas las necesidades jurídicas.
Necesidad de representación jurídica y entender el proceso judicial son las más importantes.
Alto nivel de atención por parte del PAV de las necesidades de trato respetuoso e información sobre el proceso judicial.
Menos de la mitad señaló que el Programa atendió su necesidad de comprender cómo puede terminar el proceso judicial.
Percepción intermedia respecto de la validación entregada por el sistema judicial.
Indicador de prevalencia de necesidades jurídicas presenta un nivel insuficiente de fiabilidad, mientras que escala de atención de necesidades jurídicas es redundante.

5.3.5 Necesidades sociales

A continuación, se presentan los resultados del apartado de necesidades sociales de la encuesta. Se consultó a los entrevistados qué necesidades sociales tuvieron a causa del delito, cuál es el grado de importancia que les atribuyen y si fueron atendidas por el PAV u otro servicio o programa público. Además, se administró una versión abreviada de la escala multidimensional de apoyo social percibido de Zimet et al. (1988).

Prevalencia

Se consultó a los encuestados que necesidades sociales (económicas, familiares, laborales, de salud y de seguridad y protección) tuvieron a causa del delito.

El **Gráfico 15: Prevalencia de necesidades sociales** introduce los grados de prevalencia de las necesidades sociales. Más de la mitad de los encuestados (52%) declaró tener necesidades de atención farmacológica, mientras que aproximadamente cuatro de cada diez encuestados reportó la necesidad de reforzar la seguridad del domicilio (41%). Además, más de un tercio de los encuestados afirmó tener la necesidad de atención médica inmediata de cualquier tipo (36%). Por el contrario, las necesidades familiares de obtener la custodia o derecho a visita de los niños (5%) y obtener la pensión alimenticia (7%) son las menos prevalentes.

Gráfico 15: Prevalencia de necesidades sociales

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 44 casos.

Al analizar la prevalencia de las necesidades sociales según tipo de delito, el **Gráfico 16: Prevalencia de necesidades sociales según tipo de delito** muestra que las personas víctimas de delitos no sexuales reportaron en mayor proporción (33%) que las víctimas de delitos sexuales (8%) la necesidad de apoyo con su situación de inhabilitación física para trabajar, diferencia que es estadísticamente significativa a un 95% de nivel de confianza ($p = 0{,}03 < 0{,}05$). No se encontraron diferencias estadísticamente significativas para el resto de las necesidades sociales.

Gráfico 16: Prevalencia de necesidades sociales según tipo de delito

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 44 casos. *** Diferencias estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza ($p < 0,05$).

Adicionalmente, se construyeron indicadores sumativos para la prevalencia de cada una de las subdimensiones de necesidades sociales[12]. La **Tabla 56: Nivel de fiabilidad de los indicadores de prevalencia de necesidades sociales** reporta el nivel de fiabilidad de las escalas a partir del cálculo del Alfa ordinal. Se observan valores óptimos para los indicadores de prevalencia de necesidades familiares ($\alpha = 0,905$) y necesidades de seguridad y protección ($\alpha = 0,819$), y valores aceptables para la prevalencia de necesidades laborales ($\alpha = 0,712$) y necesidades de salud ($\alpha = 0,795$).

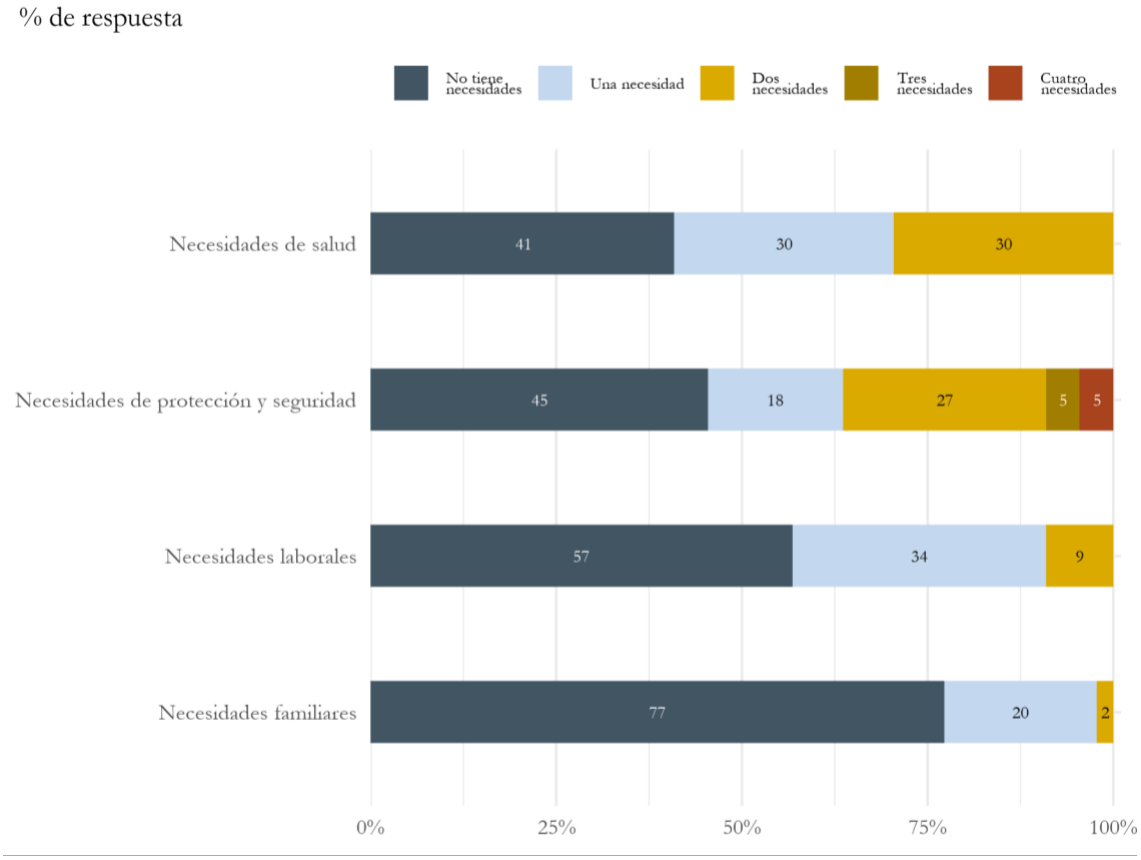
Tabla 56: Nivel de fiabilidad de los indicadores de prevalencia de necesidades sociales

Indicador	Alfa ordinal	Cantidad de ítems	Calificación
Prevalencia de necesidades familiares	0,905	3	Óptimo
Prevalencia de necesidades laborales	0,712	3	Aceptable
Prevalencia de necesidades de salud	0,795	2	Aceptable
Prevalencia de necesidades de protección y seguridad	0,819	4	Óptimo

12 No se construyó un indicador sumativo de la subdimensión de necesidades económicas, pues cuenta con un único ítem.

Por su parte, el **Gráfico 17: Subindicadores de prevalencia de necesidades sociales** presenta el nivel de prevalencia de los indicadores de necesidades sociales. En el caso de las necesidades de protección y seguridad, que son las más numerosas, más de un tercio de los encuestados reporta tener dos o más necesidades (37% si se suman dos a cuatro necesidades). Además, cerca de un tercio de los encuestados reporta dos necesidades de salud (30%). En cambio, aproximadamente tres de cada cuatro encuestados no reportó necesidades familiares (77%).

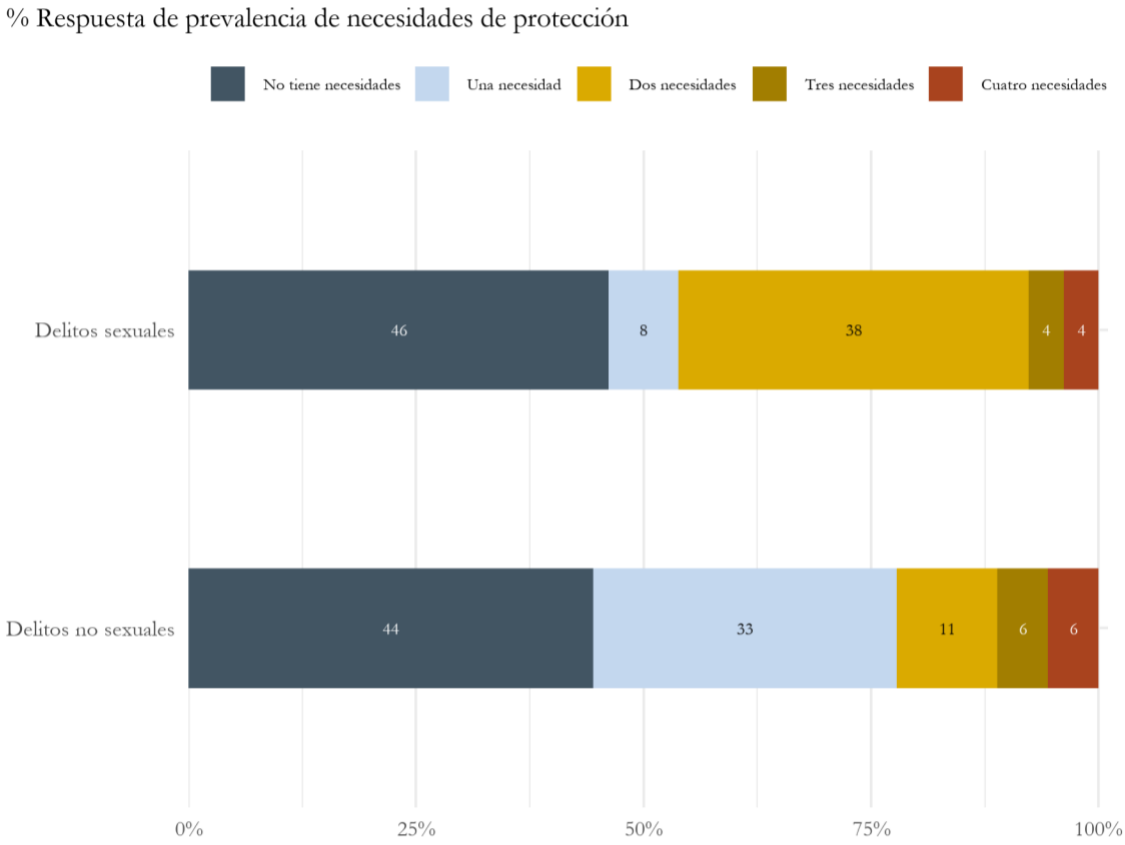
Gráfico 17: Subindicadores de prevalencia de necesidades sociales



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 44 casos.

Al revisar los indicadores de prevalencia según segmentos, se observan algunas diferencias estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza. El **Gráfico 18: Indicador de prevalencia de necesidades de protección según tipo de delito** revela que aproximadamente cuatro de cada diez encuestados víctimas de delitos sexuales tuvo dos necesidades de protección y seguridad (38%), en comparación con un 11% de personas víctimas de delitos sexuales ($p = 0{,}045 < 0{,}05$).

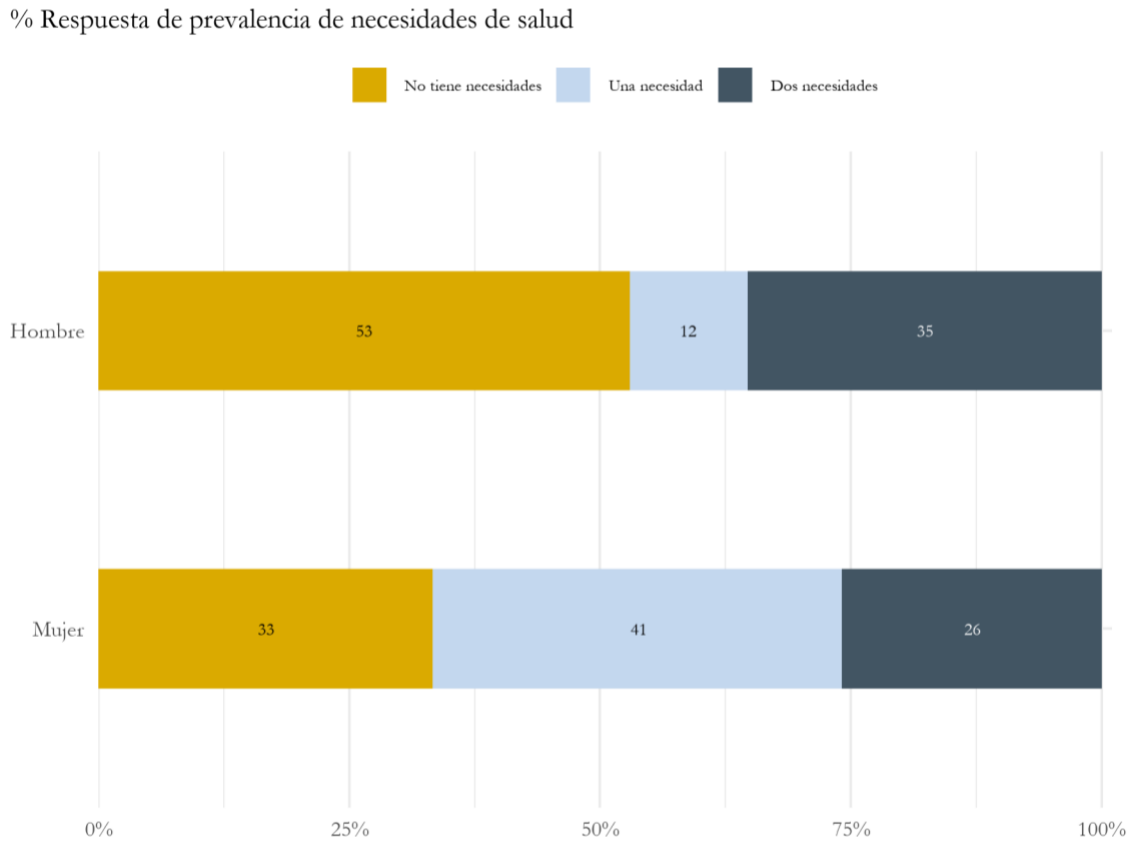
Gráfico 18: Indicador de prevalencia de necesidades de protección según tipo de delito



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 44 casos. *** Diferencias estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza ($p < 0,05$).

En relación con el indicador de prevalencia de necesidades de salud, el **Gráfico 19: Indicador de prevalencia de necesidades de salud según sexo** indica que cuatro de cada diez mujeres tuvieron una necesidad de salud a causa del delito (41%), mientras que sólo uno de cada diez hombres encuestados tuvo una necesidad de salud (12%, $p = 0,04 < 0,05$). No se encontraron otras diferencias estadísticamente significativas.

Gráfico 19: Indicador de prevalencia de necesidades de salud según sexo



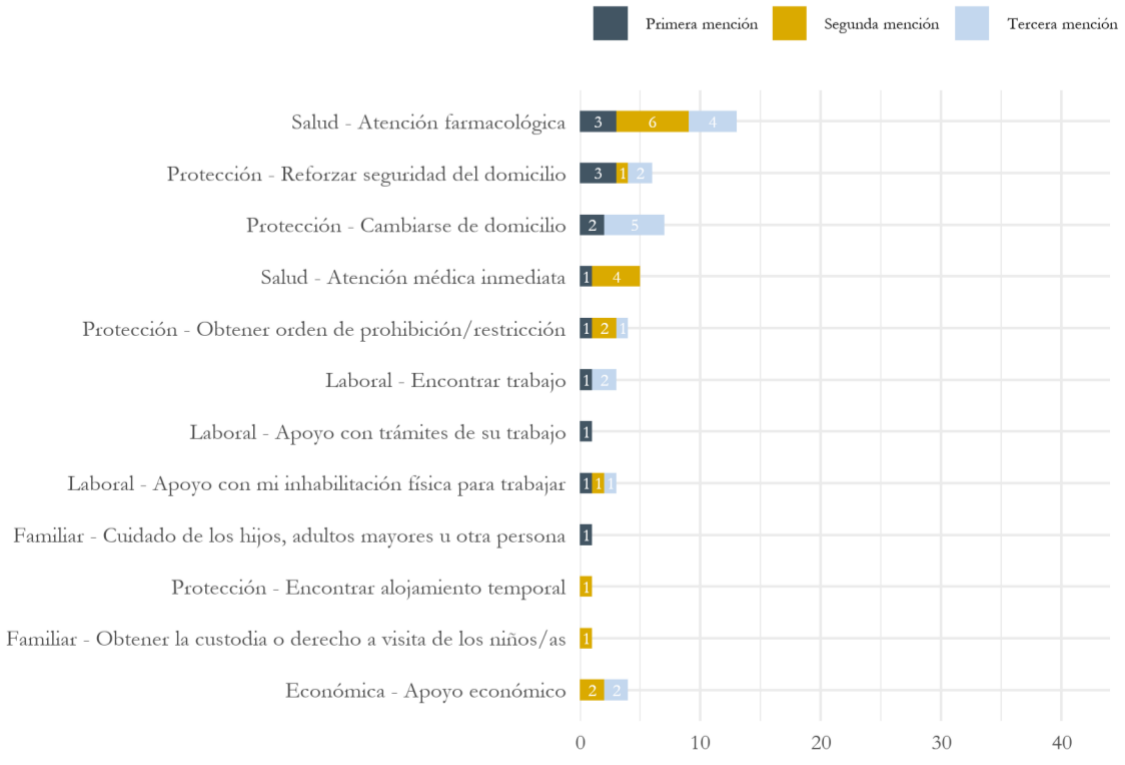
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 44 casos. *** Diferencias estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza ($p < 0,05$).

Importancia

En relación con la importancia que atribuyen los entrevistados a las necesidades sociales que tuvieron a causa del delito atendido por el PAV, el **Gráfico 20: Grado de importancia de necesidades sociales prevalentes: primera, segunda y tercera mención** muestra que la necesidad de atención farmacológica constituye una de las más importantes, con 13 menciones de importancia totales, seguida por la necesidad de reforzar la seguridad del domicilio (6 menciones) y la atención médica inmediata de cualquier tipo (5 menciones). La obtención de pensión alimenticia es la única necesidad que no tiene menciones de importancia. No se reportan diferencias estadísticamente significativas según sexo, tramos de edad o tipo de delito.

Gráfico 20: Grado de importancia de necesidades sociales prevalentes: primera, segunda y tercera mención

En relación con estas necesidades que tuvo, ¿Cuál o cuáles fueron las más importantes para usted?
Cantidad de menciones de personas que declaran prevalencia de la necesidad



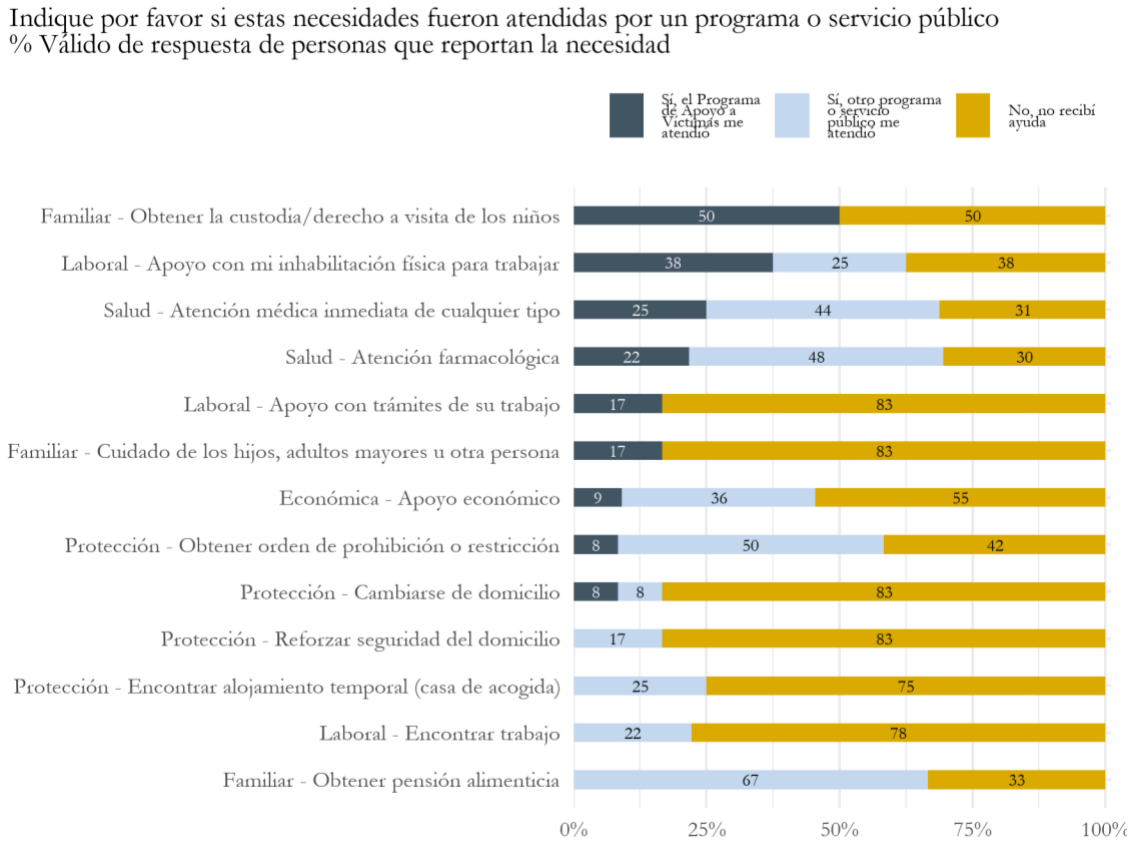
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: personas que declaran prevalencia de la necesidad específica (Atención farmacológica = 23, Reforzar seguridad del domicilio = 18, Atención médica inmediata de cualquier tipo = 16, Obtener orden de prohibición o restricción = 12, Cambiarse de domicilio = 12, Apoyo económico = 11, Encontrar trabajo = 9, Apoyo relacionado con mi inhabilitación física para trabajar = 8, Cuidado de los hijos, adultos mayores u otra persona = 6, Apoyo con trámites relacionados con su trabajo = 6, Encontrar alojamiento temporal (casa de acogida) = 4, Obtener pensión alimenticia = 3, Obtener la custodia o derecho a visita de los niños/as = 2).

Atención

Se consultó a los encuestados si las necesidades sociales que tuvieron a causa del delito fueron atendidas por el Programa de Apoyo a Víctimas u otro servicio o programa público. Como presenta el **Gráfico 21: Atención de necesidades sociales prevalentes**, se observa que, de los encuestados que reportan la necesidad, la mitad señala que el PAV atendió su necesidad de obtener la custodia o derecho a visita de los niños (50%). Luego, cerca de dos de cada cinco entrevistados indica que el PAV atendió su necesidad de apoyo relacionado con la situación de inhabilitación física para trabajar (38%) y una cuarta parte de los encuestados que reporta la necesidad indica que el PAV atendió su necesidad de atención médica inmediata de cualquier tipo (25%). Por otra parte, pese a que es la necesidad más prevalente, sólo una quinta parte de los encuestados que presentan la necesidad de atención farmacológica indican que el PAV los atendió (22%).

Por el contrario, los encuestados señalan no recibir ayuda por parte del Programa para las necesidades de reforzar la seguridad del domicilio, obtener pensión alimenticia, encontrar trabajo y encontrar alojamiento temporal. No se pudo realizar pruebas de inferencia estadística según sexo, tramos de edad o tipo de delito.

Gráfico 21: Atención de necesidades sociales prevalentes



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: personas que declaran prevalencia de la necesidad específica (Atención farmacológica = 23, Reforzar seguridad del domicilio = 18, Atención médica inmediata de cualquier tipo = 16, Obtener orden de prohibición o restricción = 12, Cambiarse de domicilio = 12, Apoyo económico = 11, Encontrar trabajo = 9, Apoyo relacionado con mi inhabilitación física para trabajar = 8, Cuidado de los hijos, adultos mayores u otra persona = 6, Apoyo con trámites relacionados con su trabajo = 6, Encontrar alojamiento temporal (casa de acogida) = 4, Obtener pensión alimenticia = 3, Obtener la custodia o derecho a visita de los niños/as = 2).

Se construyeron indicadores sumativos para cada una de las subdimensiones de necesidades sociales atendidas por el PAV. La **Tabla 57: Niveles de fiabilidad de las escalas de atención de necesidades sociales** introduce el grado de fiabilidad del indicador de necesidades de salud atendidas por el PAV[13], que posee un valor aceptable de consistencia ($\alpha = 0{,}723$).

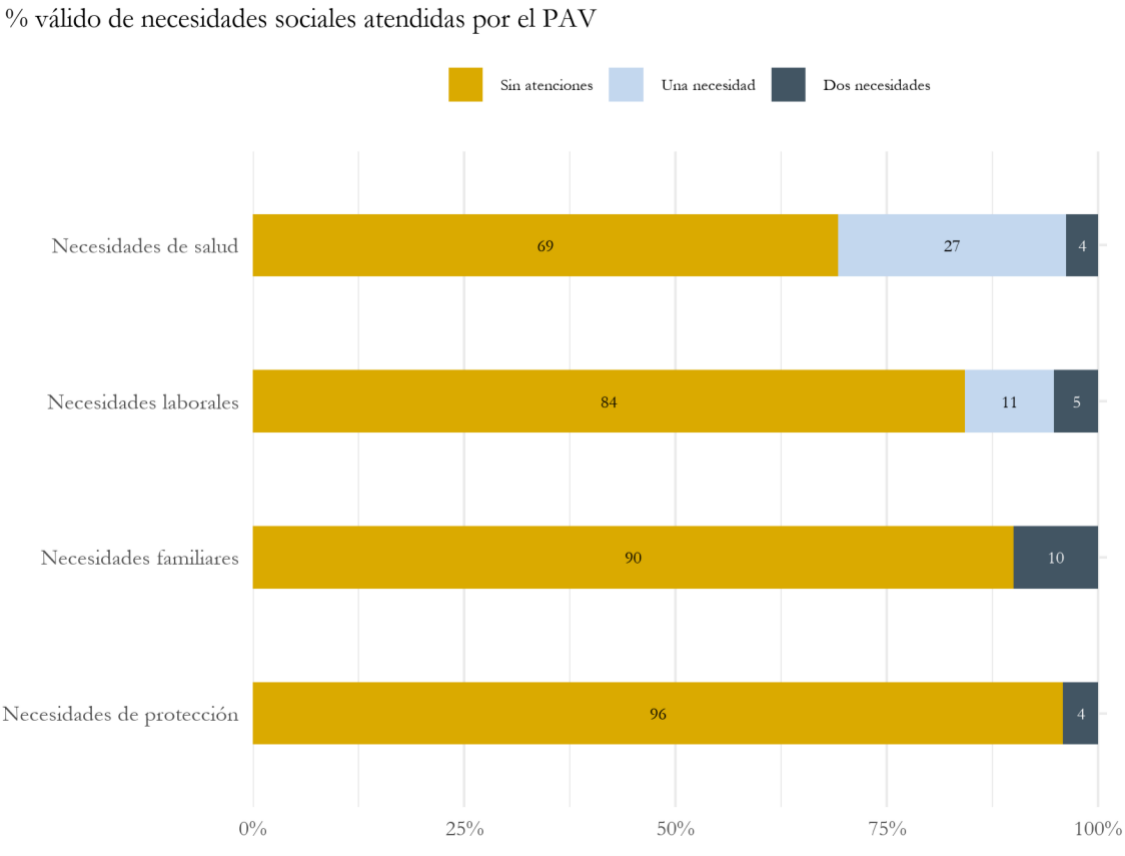
Tabla 57: Niveles de fiabilidad de las escalas de atención de necesidades sociales

Indicador	Alfa ordinal	Cantidad de ítems	Calificación
Cantidad de atenciones de necesidades de salud	0,723	2	Aceptable

13 Se pudo realizar únicamente la prueba de fiabilidad para el indicador de cantidad de necesidades de salud atendidas por el PAV, pues los demás indicadores no cumplieron con los criterios requeridos para crear matrices de correlaciones policóricas, a saber, 1) tener valores distintos de cero para cada una de las celdas y 2) tener al menos dos dimensiones con valores.

El **Gráfico 22: Indicadores sumativos de necesidades sociales atendidas por el PAV** reporta el porcentaje válido de necesidades sociales atendidas por el PAV para cada subdimensión, es decir, el porcentaje de atenciones de los encuestados que declaran necesidades. En el caso de las 26 personas que declaran necesidades de salud, cerca de un tercio de los encuestados indica que el PAV atendió al menos una necesidad de salud (31% una necesidad + dos necesidades), mientras que, de los 19 encuestados que declaran necesidades laborales, un 16% indica que el PAV atendió al menos una necesidad. En contraste, nueve de cada diez encuestados que tuvieron necesidades familiares indican que el Programa no atendió ninguna necesidad (90%), mientras que un 96% de los encuestados que tuvieron necesidades de seguridad y protección indican que el PAV tampoco los atendió. No se identifican diferencias estadísticamente significativas según sexo, tramos de edad o tipo de delito.

Gráfico 22: Indicadores sumativos de necesidades sociales atendidas por el PAV



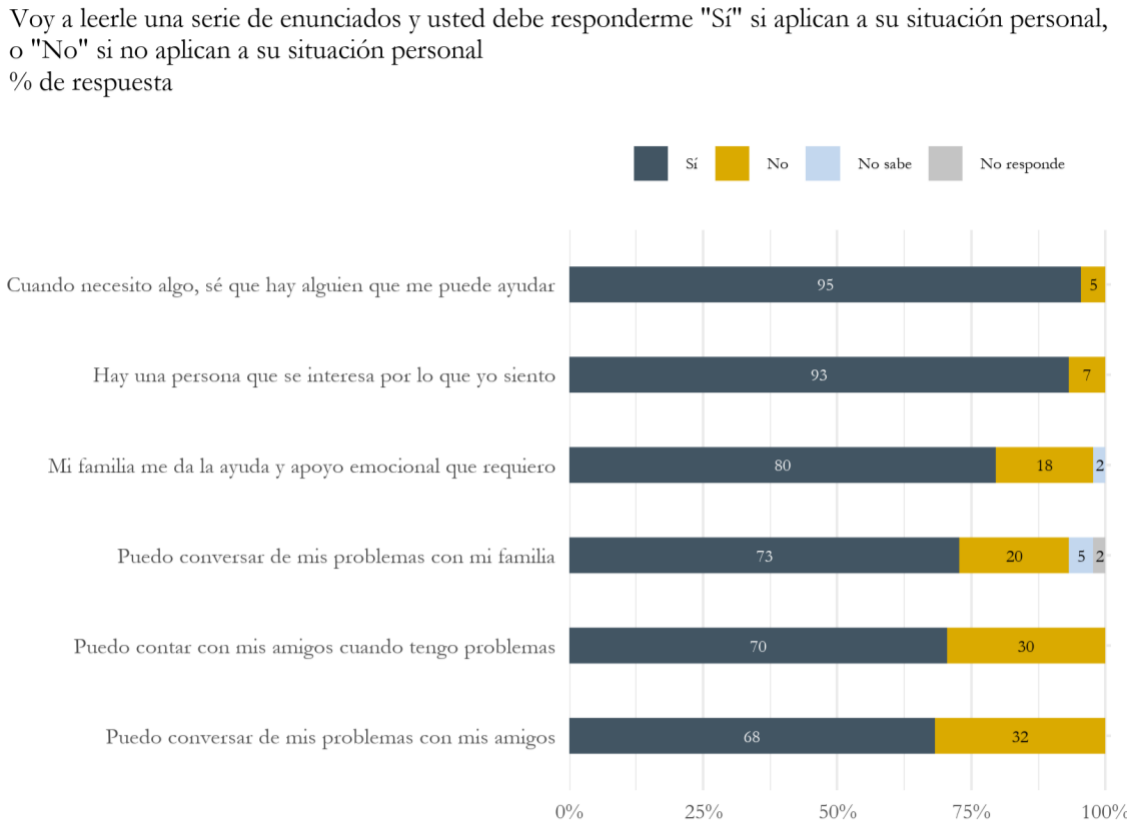
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: personas que declaran prevalencia de la subdimensión de necesidad (Necesidades familiares = 10, Necesidades laborales = 19, Necesidades de salud = 26, Necesidades de protección y seguridad = 24).

Apoyo social

Se administró a los encuestados una versión adaptada de la escala multidimensional de apoyo social percibido de Zimet et al. (1988).

Como se observa en el **Gráfico 23: Ítems de la escala de Apoyo social percibido**, una mayor proporción de encuestados respondió afirmativamente a ítems que refieren al apoyo de manera genérica (95% Cuando necesito algo, sé que hay alguien que me puede ayudar; 93% Hay una persona que se interesa por lo que yo siento). Luego, cuatro de cada cinco encuestados (80%) indicó que su familia le entrega la ayuda y apoyo emocional que requiere, mientras que aproximadamente tres de cada cuatro entrevistados señala que puede conversar de sus problemas con su familia (73%). Los ítems de apoyo social por parte de las amistades fueron los menos reportados (70% Puedo contar con mis amigos cuando tengo problemas; 68% Puedo conversar de mis problemas con mis amigos). No se encontraron diferencias estadísticamente significativas según tipo de delito, mientras que no se pudo realizar pruebas de inferencia estadística según tramos de edad o sexo.

Gráfico 23: Ítems de la escala de Apoyo social percibido



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 44 casos.

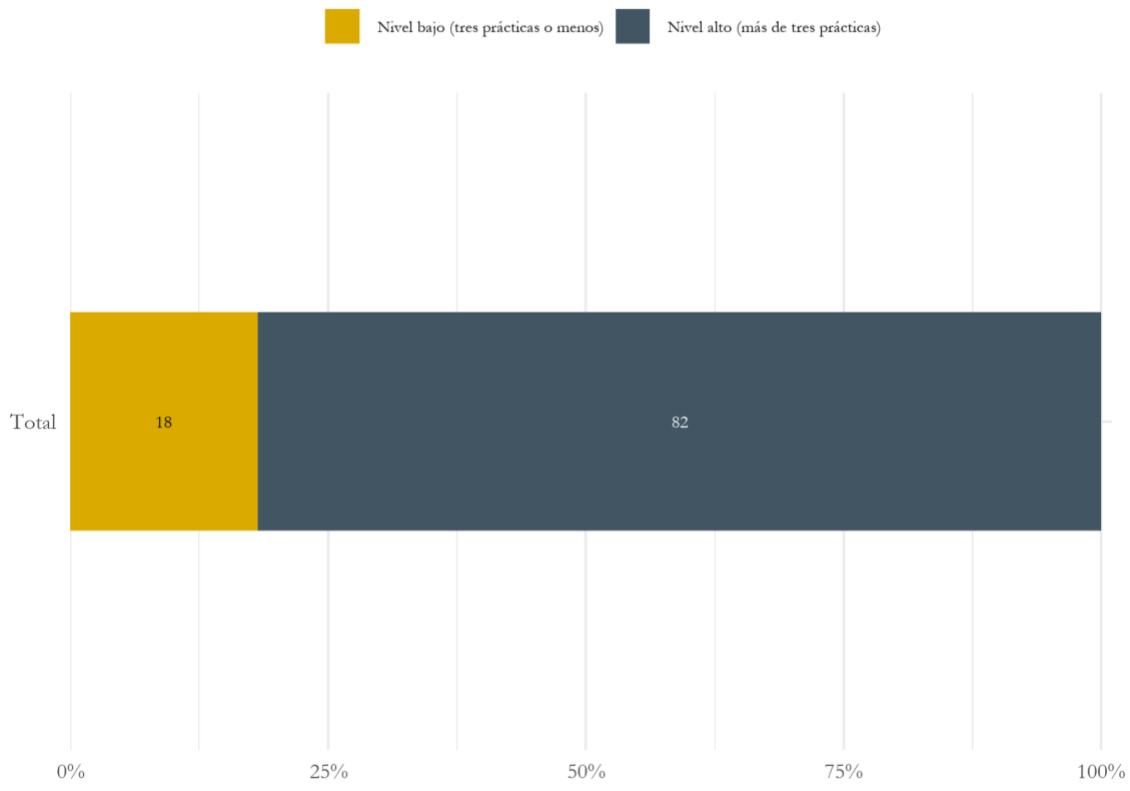
Se construyó un indicador sumativo a partir de los ítems de la escala de apoyo social percibido. Como se observa en la **Tabla 58: Nivel de fiabilidad del indicador sumativo de apoyo social percibido**, el indicador posee un nivel de fiabilidad de $\alpha = 0{,}789$, lo que es considerado como aceptable.

Tabla 58: Nivel de fiabilidad del indicador sumativo de apoyo social percibido

Indicador	Alfa ordinal	Cantidad de ítems	Calificación
Indicador sumativo de apoyo social percibido	0,789	6	Aceptable

Como se observa en el **Gráfico 24: Indicador sumativo de apoyo social percibido**, cuatro de cada cinco encuestados posee un nivel alto de percepción de apoyo social (82%), mientras que un 18% tiene una percepción baja de apoyo social. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas según sexo, tramos de edad o tipo de delito.

Gráfico 24: Indicador sumativo de apoyo social percibido



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 44 casos.

Conclusiones del apartado de necesidades sociales

En síntesis, se observa una alta prevalencia de necesidades de salud y de seguridad y protección, particularmente las necesidades de atención farmacológica, atención médica inmediata, reforzar la seguridad del domicilio y obtener orden de prohibición o restricción. Pese a que las necesidades de atención farmacológica y reforzar la seguridad del domicilio son las más prevalentes e importantes, los encuestados reportan bajos niveles de atención por parte del Programa de Apoyo a Víctimas. En cambio, las necesidades familiares fueron las menos reportadas y las menos mencionadas como importantes.

En relación con el nivel de apoyo social, los entrevistados perciben altos grados de apoyo en general, aunque este proviene mayormente de los familiares, en comparación con los amigos y cercanos. La escala de apoyo social presenta niveles de fiabilidad aceptables. Estos resultados se resumen en la **Tabla 59: Síntesis de resultados del apartado de necesidades sociales**.

Tabla 59: Síntesis de resultados del apartado de necesidades sociales

Resultados
Alta prevalencia de necesidades de salud y de seguridad y protección.
Particularmente, alta prevalencia e importancia atribuida a necesidades de atención farmacológica, atención médica inmediata, reforzar la seguridad del domicilio y obtener orden de prohibición o restricción.
Bajos niveles de atención por parte del PAV de las necesidades señaladas.
Necesidades familiares son las menos prevalentes e importantes.
Alta percepción de apoyo social, proveniente principalmente de la familia.
Nivel aceptable de fiabilidad de la escala de apoyo social.

5.3.6 Necesidades psicológicas

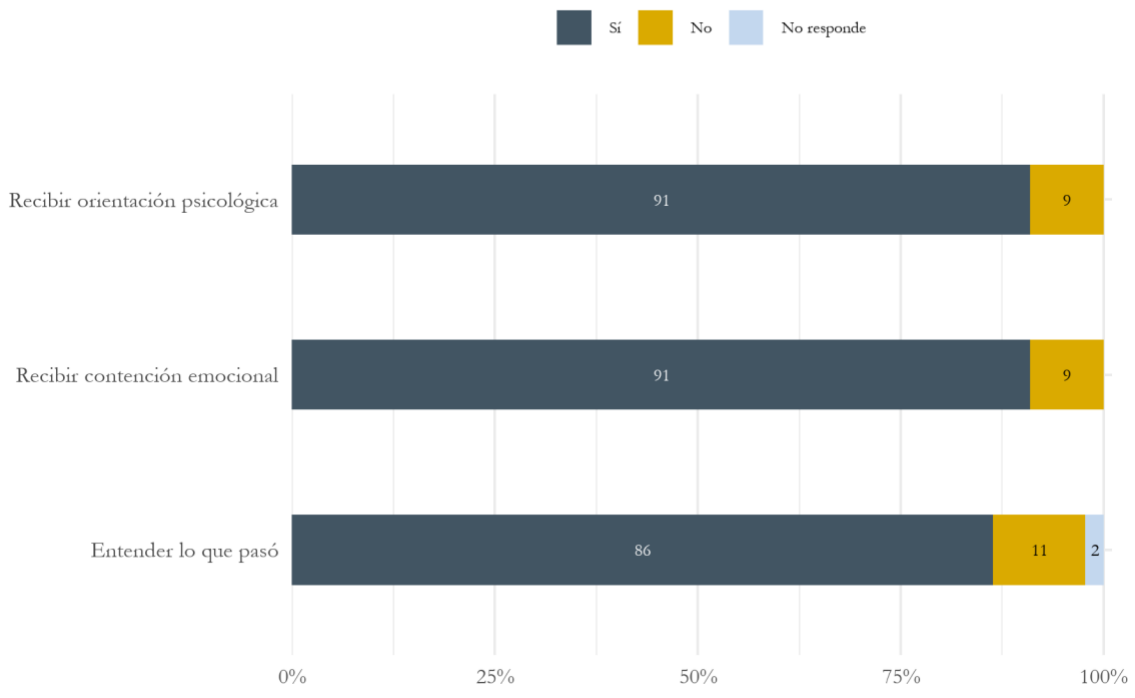
A continuación, se presentan los resultados del apartado de necesidades psicológicas de la encuesta. Se consultó a los entrevistados qué necesidades psicológicas tuvieron a causa del delito, cuál es su grado de importancia y si fueron atendidas por el PAV u otro servicio o programa público. Además, se administró la Escala de gravedad de síntomas Revisada del trastorno de estrés postraumático (EGS-R) (Echeburúa et al., 2016).

Prevalencia

En relación con la prevalencia de las necesidades psicológicas, el **Gráfico 25: Prevalencia de necesidades psicológicas** revela que los encuestados reportaron altos niveles de prevalencia. De este modo, nueve de cada diez encuestados afirma que tuvo la necesidad de recibir orientación psicológica (91%) y la misma proporción asevera que necesitó recibir contención emocional (91%). Por último, un 86% declara que necesitó entender lo que pasó.

Gráfico 25: Prevalencia de necesidades psicológicas

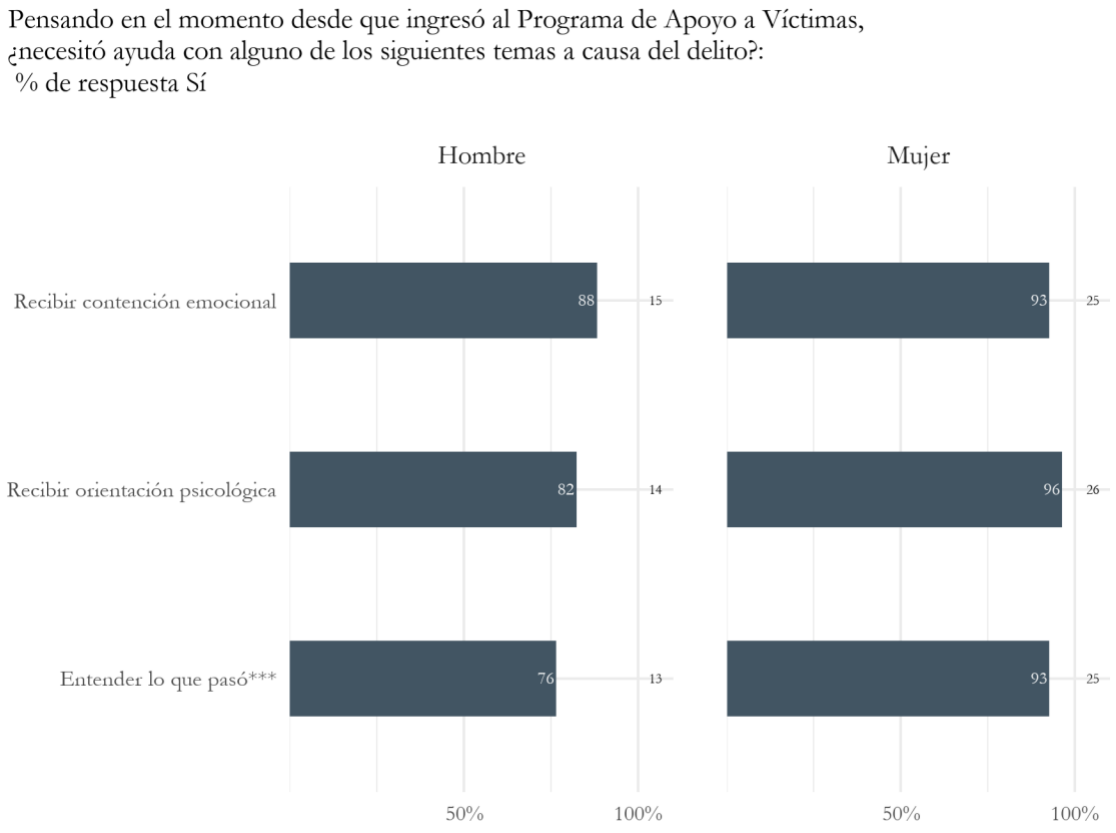
Pensando en el momento desde que ingresó al Programa de Apoyo a Víctimas, ¿necesitó ayuda con alguno de los siguientes temas a causa del delito?:
% de respuesta



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 44 casos.

Al analizar la prevalencia de estas necesidades según sexo, el **Gráfico 26: Prevalencia de necesidades psicológicas según sexo** muestra que una proporción mayor de mujeres declaró la necesidad de entender lo que pasó (93%), en comparación con los hombres (76%), lo que es estadísticamente significativo a un 95% de nivel de confianza ($p = 0{,}044 < 0{,}05$). No se encontraron diferencias estadísticamente significativas según tramos de edad ni tipo de delito.

Gráfico 26: Prevalencia de necesidades psicológicas según sexo



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 44 casos. *** Diferencias estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza ($p < 0,05$).

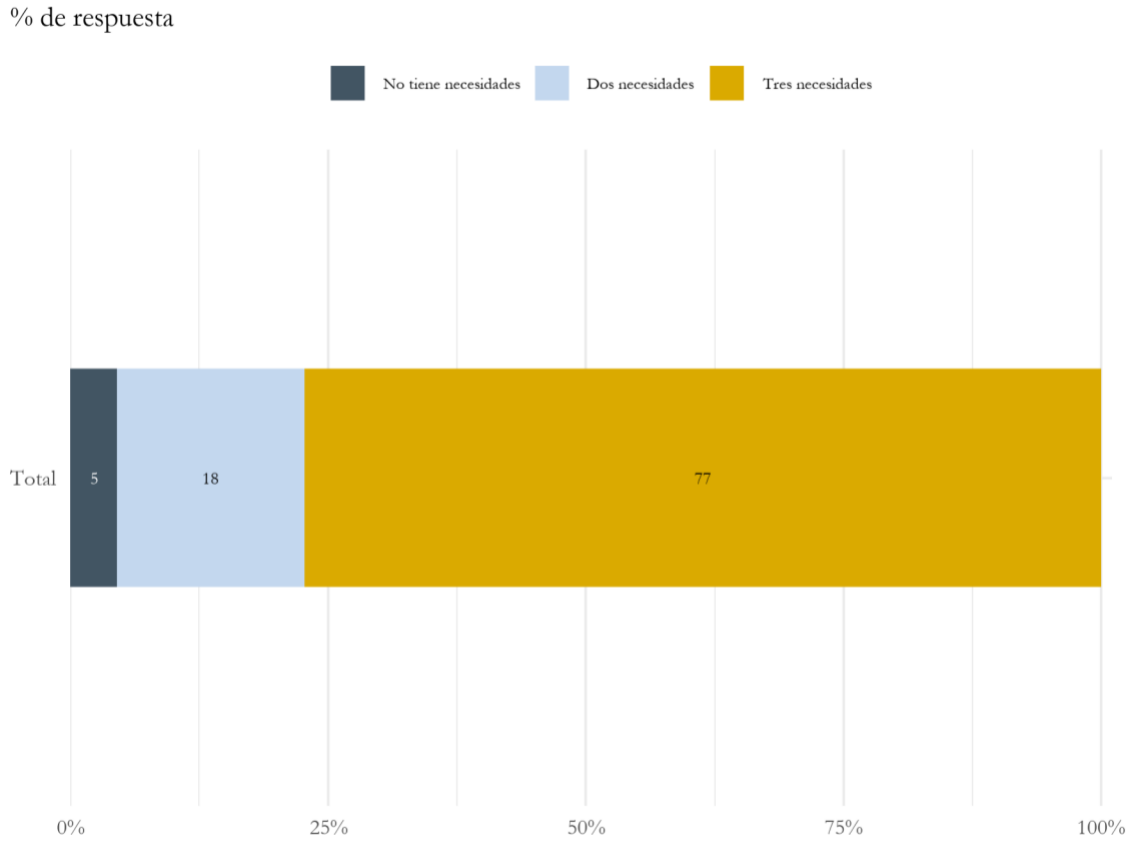
Se construyó un indicador sumativo de la prevalencia de necesidades psicológicas. La **Tabla 60: Nivel de fiabilidad del indicador sumativo de prevalencia de necesidades psicológicas** reporta que el nivel de fiabilidad de esta escala fue de $\alpha = 0,873$, lo que se considera como óptimo.

Tabla 60: Nivel de fiabilidad del indicador sumativo de prevalencia de necesidades psicológicas

Indicador	Alfa ordinal	Cantidad de ítems	Calificación
Indicador sumativo de prevalencia de necesidades psicológicas	0,873	3	Óptimo

El **Gráfico 27: Indicador sumativo de prevalencia de necesidades psicológicas** expone los porcentajes del indicador sumativo de prevalencia de necesidades psicológicas. Se observa que aproximadamente tres de cada cuatro encuestados (77%) indica que tuvo las tres necesidades psicológicas, mientras que sólo el 5% declara no tener necesidades psicológicas. No se identifican diferencias estadísticamente significativas según sexo, tramos de edad o tipo de delito.

Gráfico 27: Indicador sumativo de prevalencia de necesidades psicológicas



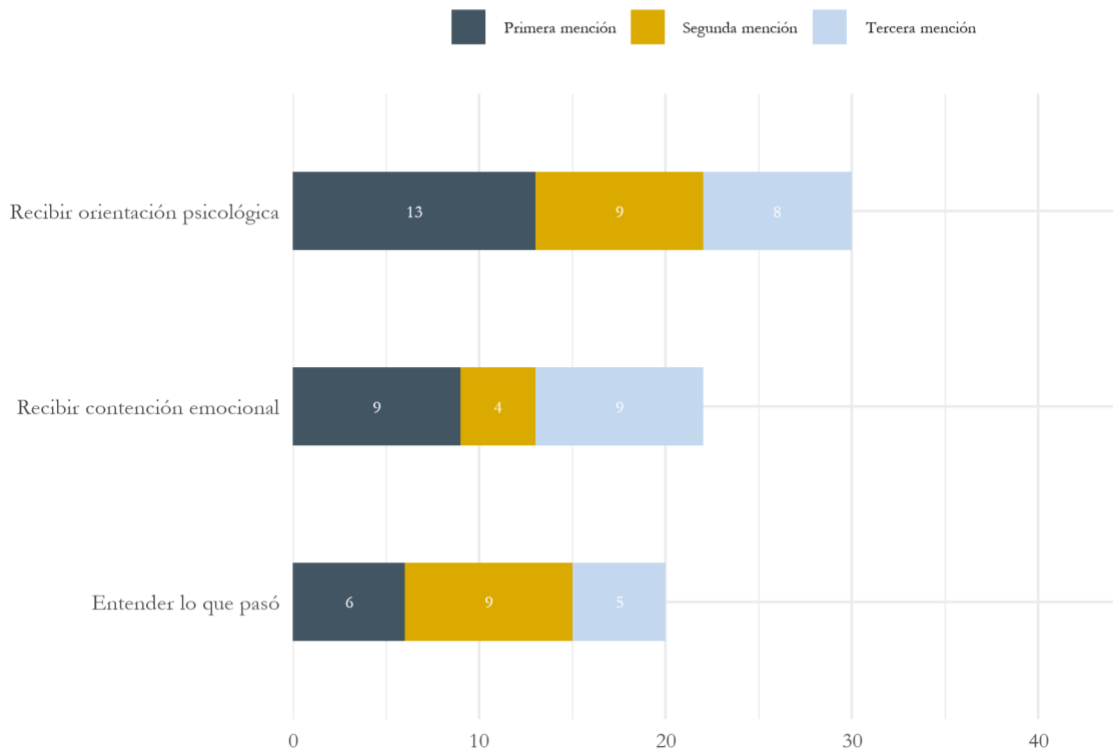
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 44 casos.

Importancia

Se consultó a los encuestados por el grado de importancia que atribuyen a las necesidades psicológicas[14]. El **Gráfico 28: Grado de importancia de necesidades psicológicas prevalentes: primera, segunda y tercera mención** revela que la necesidad de recibir orientación psicológica es la que más señala en primer lugar de importancia (13 menciones), seguido por recibir contención emocional (9). Además, suma en total 30 menciones de importancia. No se reportan diferencias estadísticamente significativas según sexo, tramos de edad o tipo de delito.

14 En la encuesta, con el objetivo de optimizar el proceso de respuesta, las preguntas sobre la importancia de las necesidades psicológicas se consultaron en conjunto con las preguntas sobre la importancia de las necesidades sociales.

Gráfico 28: Grado de importancia de necesidades psicológicas prevalentes: primera, segunda y tercera mención

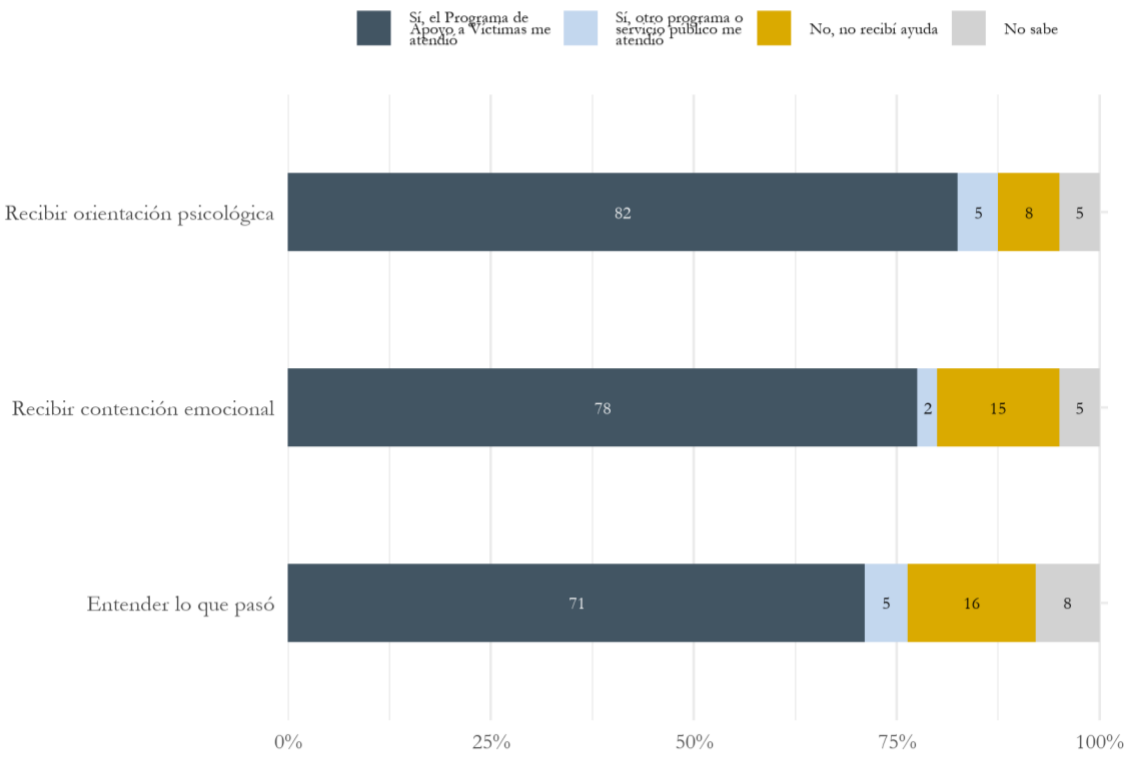


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: personas que declaran prevalencia de la necesidad específica (Recibir contención emocional = 40, Recibir orientación psicológica = 40, Entender lo que pasó = 38).

Atención

En relación con la atención de las necesidades psicológicas, el **Gráfico 29: Atención de necesidades psicológicas prevalentes** muestra altos niveles de atención de necesidades psicológicas por parte del Programa de Apoyo a Víctimas. De esta manera, cuatro de cada cinco encuestados (82%) que reporta la necesidad de recibir orientación psicológica afirma que fue atendido por el PAV, mientras que una proporción ligeramente menor de encuestados señala que el Programa atendió su necesidad de recibir contención emocional (78%) y un 71% declara que el Programa atendió la necesidad de entender lo que pasó. Otro elemento para destacar es que, en comparación con las otras dimensiones de necesidad, una proporción más alta de personas declaró no saber si sus necesidades fueron atendidas por un programa o servicio público. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas según sexo, tramos de edad o tipo de delito.

Gráfico 29: Atención de necesidades psicológicas prevalentes



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: personas que declaran prevalencia de la necesidad específica (Recibir contención emocional = 40, Recibir orientación psicológica = 40, Entender lo que pasó = 38).

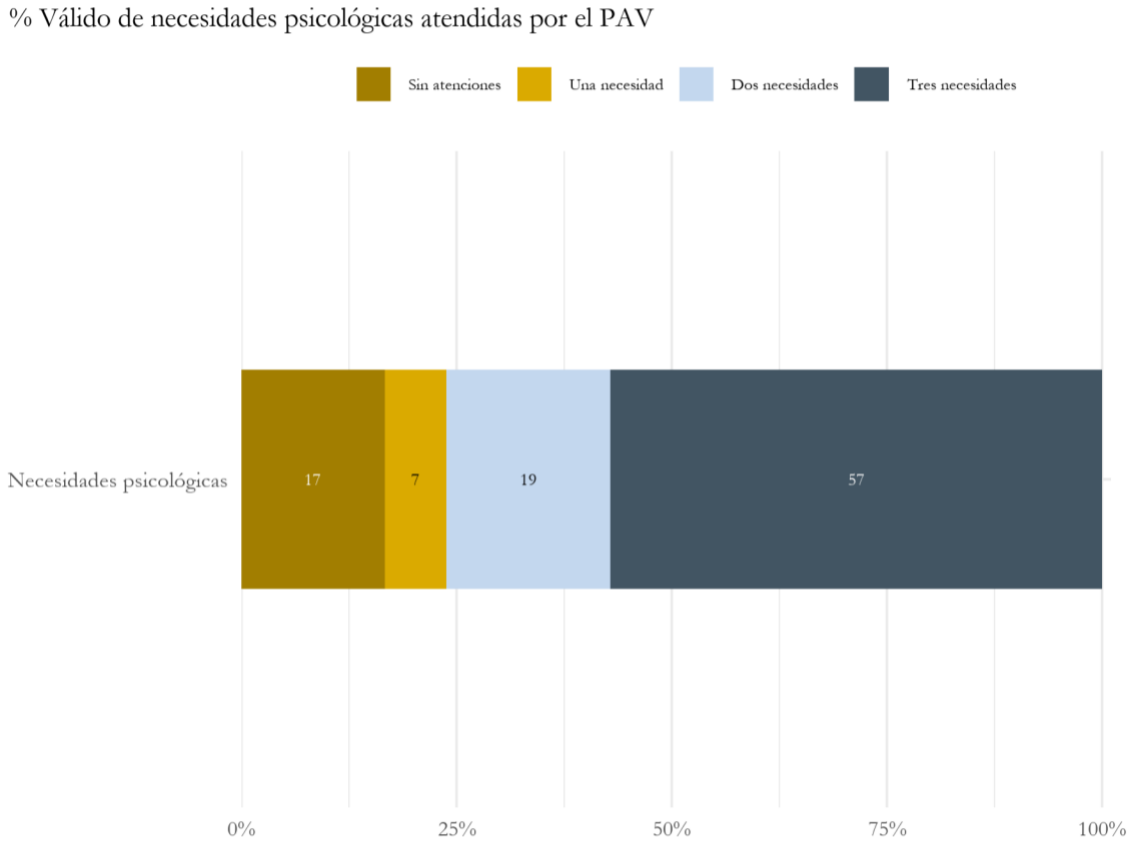
Se construyó un indicador sumativo de necesidades psicológicas atendidas por el PAV. Como se observa en la **Tabla 61: Nivel de fiabilidad del indicador de necesidades psicológicas atendidas por el PAV**, el indicador presenta un nivel de fiabilidad de $\alpha = 0{,}885$, lo que es considerado como óptimo.

Tabla 61: Nivel de fiabilidad del indicador de necesidades psicológicas atendidas por el PAV

Indicador	Alfa ordinal	Cantidad de ítems	Calificación
Cantidad de atenciones de necesidades psicológicas	0,885	3	Óptimo

A partir del **Gráfico 30: Indicador de necesidades psicológicas atendidas por el PAV** se puede identificar que más de la mitad de los encuestados reportan que sus tres necesidades psicológicas fueron atendidas por el Programa (57%), mientras que solamente un 17% de los encuestados declara que sus necesidades psicológicas no fueron atendidas por el PAV. No se detectan diferencias estadísticamente significativas según sexo, tramos de edad o tipo de delito.

Gráfico 30: Indicador de necesidades psicológicas atendidas por el PAV



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: personas que declaran prevalencia de al menos una necesidad psicológica (42 casos).

Trastorno de Estrés Postraumático

Se administró a los encuestados la Escala de gravedad de síntomas Revisada del trastorno de estrés postraumático (EGS-R) (Echeburúa et al., 2016).

Como muestra la **Tabla 62: Distribución de los ítems de la Escala de Efectos Postraumáticos**, los encuestados reportaron mayor intensidad y duración (cinco o más veces por semana/bastante) de los síntomas de evitación, como evitar recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso (43%) y los síntomas de reactividad, como encontrarse en un estado de alerta permanente (43%). En cambio, declararon menor intensidad de síntomas de ánimo y reexperimentación. Por ejemplo, sólo un 5% de los encuestados señaló dificultades para recordar alguno de los aspectos importantes del suceso y un 7% indicó sentir reacciones fisiológicas intensas (como sobresaltos, sudoración, etc.) al tener presente pensamientos o imágenes relacionadas con el suceso durante los últimos treinta días.

Tabla 62: Distribución de los ítems de la Escala de Efectos Postraumáticos

Escala	Ítem	Nada	Una vez por semana o menos / Poco	De dos a cuatro veces por semana / Bastante	Cinco o más veces por semana / Mucho
Evitación	Evita o hace esfuerzos para alejar de su mente recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional	16	20	20	43
Reactividad	Se encuentra en un estado de alerta permanente (por ejemplo, pararse de forma repentina para ver quién está a su alrededor, etc.) desde el suceso	32	11	14	43
Evitación	Procura evitar hablar de determinados temas que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional	27	18	14	39
Evitación	Suele evitar personas, lugares, situaciones o actividades que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional	18	18	30	34
Reactividad	Se sobresalta o se alarma más fácilmente desde el suceso	18	18	27	34
Reexperimentación	Experimenta recuerdos o imágenes desagradables y repetitivas del suceso de forma involuntaria	23	23	25	30
Reexperimentación	Sufre un malestar psicológico intenso o prolongado al exponerse a situaciones o pensamientos/ imágenes que le recuerdan algún aspecto del suceso	18	32	25	23
Reactividad	Muestra dificultades para conciliar o mantener el sueño o para tener un sueño reparador	30	14	34	23
Ánimo	Tiene creencias o expectativas negativas sobre sí mismo, sobre los demás o sobre el futuro	45	18	14	20
Ánimo	Suele culparse a sí mismo o culpar a otras personas sobre las causas o consecuencias del suceso traumático	39	23	20	18
Ánimo	Se ha reducido su interés por realizar o participar en actividades importantes de su vida cotidiana	39	16	25	18
Ánimo	Se nota limitado para sentir o expresar emociones positivas (por ejemplo, alegría, satisfacción o sentimientos amorosos)	50	18	11	18
Reexperimentación	Hay momentos en los que realiza conductas o experimenta sensaciones o emociones como si el suceso estuviera ocurriendo de nuevo	30	30	23	16
Reactividad	Tiene dificultades de concentración, por ejemplo, para seguir una conversación o al atender a sus obligaciones diarias	41	27	16	16
Reexperimentación	Tiene sueños desagradables y recurrentes sobre el suceso	39	32	14	14
Ánimo	Experimenta un estado de ánimo negativo de modo continuado en forma de terror, ira, culpa o vergüenza	43	23	23	11
Ánimo	Experimenta una sensación de distanciamiento o de extrañeza respecto a las personas que lo rodean	50	25	16	9
Reactividad	Suele estar irritable o tener explosiones de ira sin motivos aparentes que la justifiquen	43	25	23	9
Reexperimentación	Siente reacciones fisiológicas intensas (sobresaltos, sudoración, mareos, etc.) al tener presentes pensamientos/imágenes o situaciones reales que le recuerdan algún aspecto del suceso	27	36	30	7
Ánimo	Muestra dificultades para recordar alguno de los aspectos importantes del suceso	55	23	18	5
Reactividad	Muestra conductas de riesgo (comida descontrolada, conducción peligrosa, conductas adictivas, etc.) o autodestructivas	68	11	18	2

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 44 casos.

Por otra parte, Echeburúa et al. (2016) señalan que el diagnóstico de un síntoma de estrés postraumático requiere que se presente al menos de dos a cuatro veces por semana durante los últimos treinta días. La **Tabla 63: Prevalencia de síntomas de TEPT** muestra que nuevamente los síntomas de reactividad y evitación aparecen como los más prevalentes, con más de la mitad de los encuestados diagnosticados con el síntoma.

Tabla 63: Prevalencia de síntomas de TEPT

Escala	Ítem	Tiene el síntoma	No tiene el síntoma
Evitación	Suele evitar cosas que provocan recuerdos relacionados con el suceso porque le crea malestar	64	36
Evitación	Evita recuerdos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar	64	36
Reactividad	Se sobresalta o se alarma desde el suceso	61	39
Reactividad	Se encuentra en un estado de alerta permanente	57	43
Reactividad	Muestra dificultades para conciliar el sueño	57	43
Reexperimentación	Experimenta recuerdos desagradables del suceso	55	45
Evitación	Evita hablar de determinados temas que provocan recuerdosdel suceso porque le crea malestar	52	48
Reexperimentación	Sufre malestar psicológico intenso al exponerse a situacionesque le recuerdan el suceso	48	52
Ánimo	Se ha reducido su interés por actividades importantes	43	57
Reexperimentación	Realiza conductas o experimenta sensaciones como si el suceso estuviera ocurriendo de nuevo	39	61
Ánimo	Suele culparse a sí mismo o a otras personas sobre las causas del trauma	39	61
Reexperimentación	Siente reacciones fisiológicas intensasal tener pensamientos que le recuerdan el suceso	36	64
Ánimo	Tiene creencias negativas sobre sí mismo o los demás	34	66
Ánimo	Experimenta un estado de ánimo negativo en forma de terror, ira, culpa o vergüenza	34	66
Reactividad	Suele estar irritable sin motivos aparentes	32	68
Reactividad	Tiene dificultades de concentración	32	68
Ánimo	Se nota limitado para sentir o expresar emociones positivas	30	70
Reexperimentación	Tiene sueños desagradables sobre el suceso	27	73
Ánimo	Experimenta distanciamiento o extrañeza respecto a las personas que lo rodean	25	75
Ánimo	Muestra dificultades para recordar el suceso	23	77
Reactividad	Muestra conductas de riesgo o autodestructivas	20	80

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 44 casos.

Al revisar la prevalencia de síntomas de TEPT según sexo, la **Tabla 64: Prevalencia de síntomas de TEPT según sexo** muestra que hay diferencias estadísticamente significativas aun 95% de nivel de confianza entre la proporción de mujeres que tiene el síntoma de evitar cosas que provocan recuerdos relacionados con el suceso (81%) y la proporción de hombres que tiene dicho síntoma (35%, $p = 0{,}002 < 0{,}05$). También se observa que una proporción mayor de mujeres se sobresalta o alarma desde el suceso (81% versus 29% de hombres, $p = 0{,}001 < 0{,}05$), se encuentra en un estado de alerta permanente (74% versus 29% de hombres, $p = 0{,}004 < 0{,}05$), experimenta recuerdos desagradables del suceso (67% versus 35% de hombres, $p = 0{,}042 < 0{,}05$), muestra dificultades para conciliar el sueño (70% versus 35% de hombres, $p = 0{,}022 < 0{,}05$), sufre malestar psicológico intenso al exponerse a situaciones que le recuerdan el suceso (63% versus 24% de hombres, $p = 0{,}011 < 0{,}05$) y siente reacciones fisiológicas intensas al recordar el suceso (48% versus 18% de hombres, $p = 0{,}041 < 0{,}05$).

Tabla 64: Prevalencia de síntomas de TEPT según sexo

Escala	Ítem	Hombre	Mujer
Evitación***	Suele evitar cosas que provocan recuerdos relacionados con el suceso porque le crea malestar	35	81
Reactividad***	Se sobresalta o se alarma desde el suceso	29	81
Evitación	Evita recuerdos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar	47	74
Reactividad***	Se encuentra en un estado de alerta permanente	29	74
Reactividad***	Muestra dificultades para conciliar el sueño	35	70
Reexperimentación***	Experimenta recuerdos desagradables del suceso	35	67
Reexperimentación***	Sufre malestar psicológico intenso al exponerse a situacionesque le recuerdan el suceso	24	63
Evitación	Evita hablar de determinados temas que provocan recuerdosdel suceso porque le crea malestar	53	52
Reexperimentación***	Siente reacciones fisiológicas intensasal tener pensamientos que le recuerdan el suceso	18	48
Reexperimentación	Realiza conductas o experimenta sensaciones como si el suceso estuviera ocurriendo de nuevo	29	44
Ánimo	Tiene creencias negativas sobre sí mismo o los demás	18	44
Ánimo	Experimenta un estado de ánimo negativo en forma de terror, ira, culpa o vergüenza	18	44
Ánimo	Se ha reducido su interés por actividades importantes	47	41
Ánimo	Suele culparse a sí mismo o a otras personas sobre las causas del trauma	35	41
Reactividad	Suele estar irritable sin motivos aparentes	18	41
Reactividad	Tiene dificultades de concentración	18	41
Ánimo	Se nota limitado para sentir o expresar emociones positivas	12	41
Reactividad	Muestra conductas de riesgo o autodestructivas	0	33
Reexperimentación	Tiene sueños desagradables sobre el suceso	24	30
Ánimo	Experimenta distanciamiento o extrañeza respecto a las personas que lo rodean	18	30
Ánimo	Muestra dificultades para recordar el suceso	12	30

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 44 casos. *** Diferencias estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza ($p < 0,05$).

En relación con las subescalas que componen la escala de efectos postraumáticos, la **Tabla 65: Nivel de fiabilidad de subescalas de efectos postraumáticos** revela que todos los indicadores presentan niveles óptimos de fiabilidad, donde destaca la subescala de reexperimentación del suceso traumático ($\alpha = 0,911$).

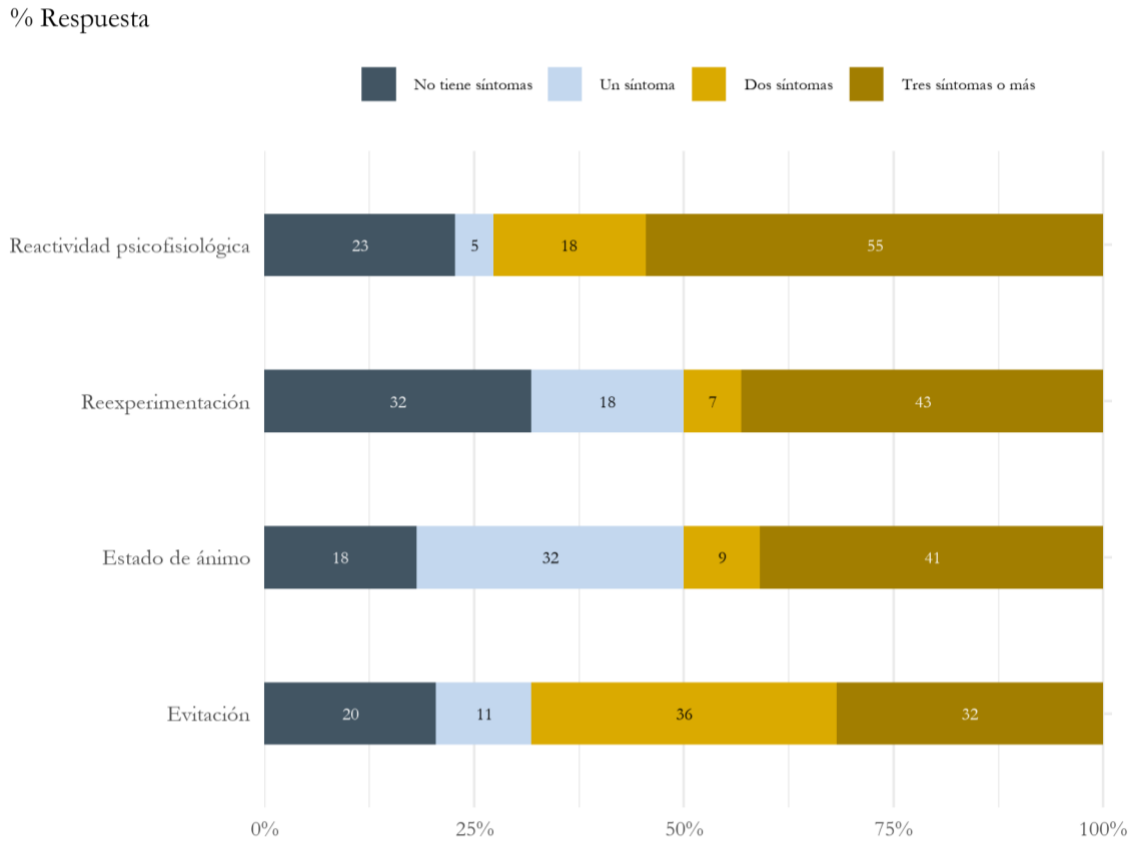
Tabla 65: Nivel de fiabilidad de subescalas de efectos postraumáticos

Indicador	Alfa ordinal	Cantidad de ítems	Calificación
Reexperimentación	0,911	5	Óptimo
Evitación	0,834	3	Óptimo
Estado de ánimo	0,812	7	Óptimo
Reactividad psicofisiológica	0,811	6	Óptimo

El **Gráfico 31: Distribución de subescalas de TEPT** muestra la distribución porcentual de las subescalas de TEPT. Más de la mitad de los entrevistados presenta tres o más síntomas de reactividad psicofisiológica (55%),

mientras que dos de cada cinco encuestados tiene tres o más síntomas de reexperimentación del evento (43%) y una proporción similar de encuestados tiene tres o más síntomas de estado de ánimo negativo (41%).

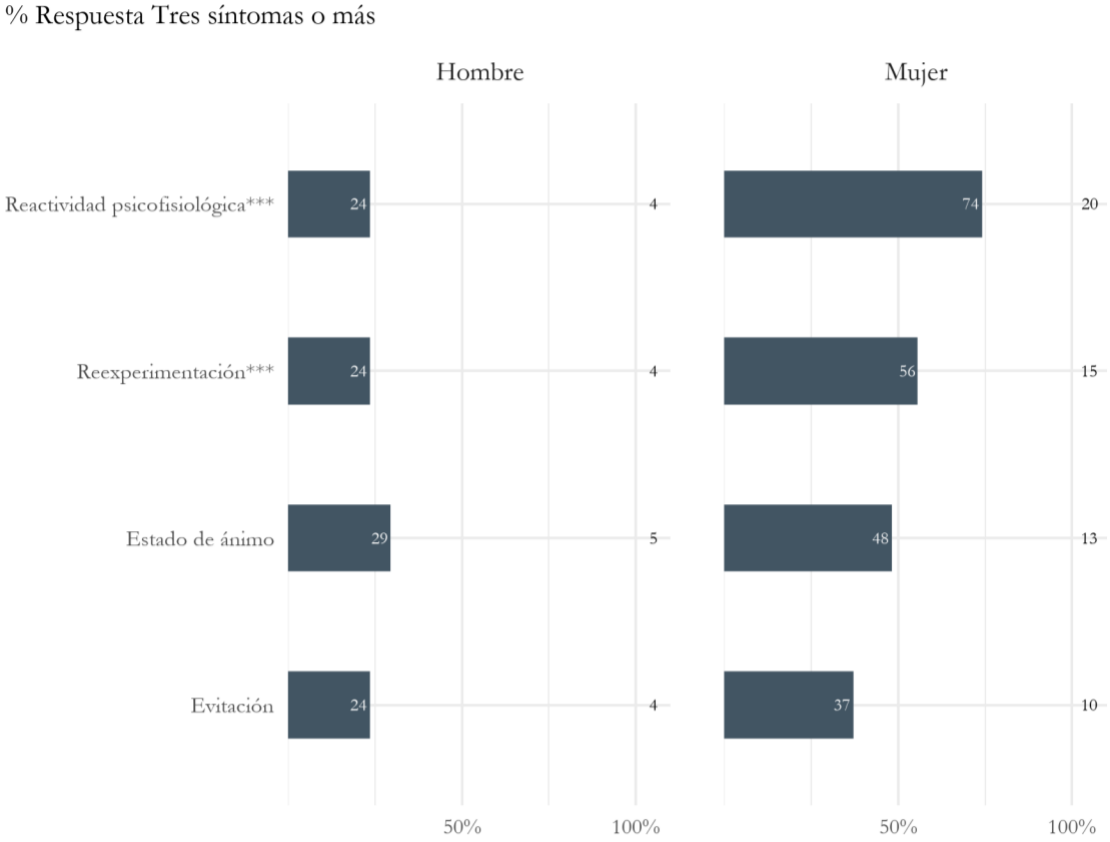
Gráfico 31: Distribución de subescalas de TEPT



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 44 casos.

Al revisar la presencia de síntomas postraumáticos por subescala según sexo, el **Gráfico 32: Subdimensiones de la escala de TEPT según sexo** muestra que, en general, las mujeres tuvieron mayor prevalencia de síntomas. De este modo, tres de cada cuatro mujeres tuvieron tres o más síntomas de reactividad psicofisiológica (74%), en comparación con uno de cada cuatro hombres (24%), diferencia que es estadísticamente significativa a un 95% de nivel de confianza ($p = 0{,}007 < 0{,}05$). También hay diferencias estadísticamente significativas entre la proporción de mujeres que posee tres o más síntomas de reexperimentación (56% versus 24% de hombres, $p = 0{,}017 < 0{,}05$). No se encontraron diferencias estadísticamente significativas según tramos de edad ni tipo de delito.

Gráfico 32: Subdimensiones de la escala de TEPT según sexo

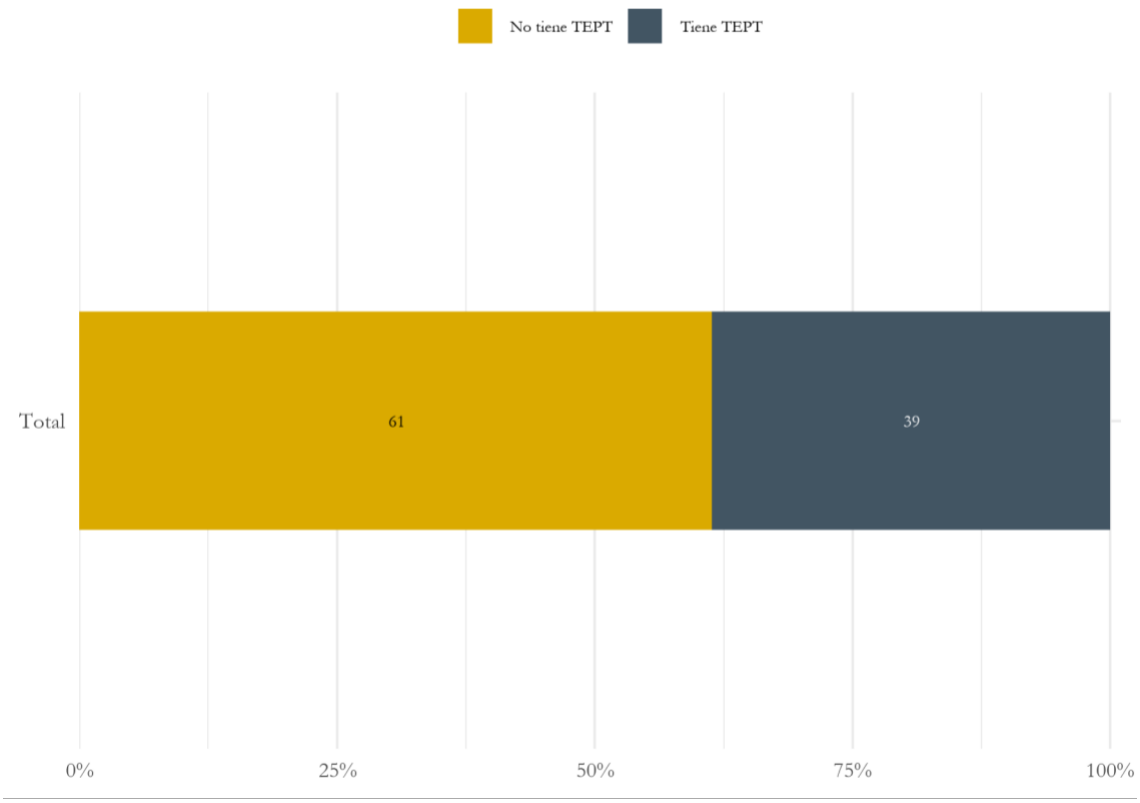


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 44 casos. *** Diferencias estadísticamente significativas a un 95% de nivel de confianza ($p < 0,05$).

En relación con el diagnóstico de Trastorno de Estrés Postraumático, Echeburúa et al. (2016) siguen los criterios establecidos por el DSM-V, a saber: 1) debe presentar al menos un síntoma de reexperimentación, 2) un síntoma de evitación, 3) dos síntomas de alteraciones cognitivas/estado de ánimo negativo y 4) dos síntomas en aumento de la activación o reactividad psicofisiológica (Echeburúa et al., 2016). Un síntoma se considera prevalente cuando se califica con las categorías de respuesta 3) "De dos a cuatro veces por semana / Bastante" o 4) "Cinco o más veces por semana / Mucho".

De este modo, el **Gráfico 33: Distribución porcentual del diagnóstico de TEPT en la muestra de encuestados** muestra la distribución porcentual del diagnóstico del TEPT de los encuestados. Aproximadamente dos de cada cinco encuestados (39%) está diagnosticado con TEPT de acuerdo con los criterios establecidos. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas según sexo, tramos de edad o tipo de delito.

Gráfico 33: Distribución porcentual del diagnóstico de TEPT en la muestra de encuestados



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos estudio Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas. Muestra: 44 casos.

Conclusiones del apartado de necesidades psicológicas

La **Tabla 66: Síntesis de resultados del apartado de necesidades psicológicas** sintetiza los resultados del apartado de necesidades psicológicas. Se observan altos niveles de prevalencia para todas las necesidades psicológicas. Del mismo modo, se les atribuye un alto grado de importancia respecto de otras necesidades. Además, la mayoría de los encuestados declaró que sus necesidades psicológicas fueron atendidas por el Programa de Apoyo a Víctimas, incluso en mayor proporción que las necesidades jurídicas y sociales. Los indicadores de prevalencia y atención de necesidades psicológicas presentan niveles óptimos de consistencia interna.

En concordancia con estos resultados, se observan altos niveles de intensidad y duración de los síntomas de estrés postraumático, en particular, de síntomas de evitación y reactividad. Además, se identificaron diferencias estadísticamente significativas según sexo, en la medida que las mujeres reportaron mayor prevalencia de síntomas de estrés postraumáticos que los hombres. Los subindicadores de TEPT presentan niveles óptimos

de fiabilidad. Por último, dos de cada cinco encuestados fue diagnosticado con TEPT, aunque no se observan diferencias estadísticamente significativas entre los segmentos de análisis.

Tabla 66: Síntesis de resultados del apartado de necesidades psicológicas

Resultados
Alto nivel de prevalencia de todas las necesidades psicológicas
Alto grado de importancia de todas las necesidades psicológicas.
Mayor proporción de necesidades psicológicas atendidas por el PAV en comparación con necesidades jurídicas y sociales.
Altos niveles de intensidad y duración de síntomas de Trastorno de Estrés Postraumático.
Particularmente, alta incidencia de síntomas de evitación y reactividad psicofisiológica, que son mayores en mujeres.
Dos de cada cinco encuestados es diagnosticado con TEPT.
Niveles óptimos de consistencia interna de los indicadores de prevalencia, atención de necesidades psicológicas y de síntomas de TEPT.

5.3.7 Conclusiones de la fase cuantitativa

A continuación, se presentan las conclusiones de la fase cuantitativa de la aplicación del instrumento de identificación de las necesidades de las víctimas que egresaron del Servicio de Segunda Respuesta del Programa de Apoyo a Víctimas.

En relación con el proceso de levantamiento de información, se debe destacar que los protocolos de contacto de los encuestados funcionaron de manera adecuada, lo que permitió que se obtuviera una tasa de respuesta más alta que la reportada en la fase de prueba de campo de la encuesta. Por otra parte, las encuestadoras ejecutaron oportunamente los protocolos de actuación ante situaciones contingentes. El canal de derivación de casos a la contraparte del estudio también funcionó fluidamente.

No obstante, pese a la alta tasa de respuesta, el tamaño de la muestra efectiva es pequeño. Esto limitó en varias ocasiones la aplicación de pruebas de inferencia estadística, por lo que no se pudo establecer si las diferencias existentes entre determinados segmentos de la muestra respecto de las variables de interés se debían o no al azar. Por otra parte, el tamaño muestral reducido disminuye la potencia estadística de las pruebas y aumenta la probabilidad de cometer un error de tipo II (no rechazar la hipótesis nula cuando es falsa). En consecuencia, hay probabilidades de que las diferencias estadísticamente significativas entre los segmentos estén sub reportadas.

En relación con los resultados de la encuesta, se observan altos niveles de prevalencia de las necesidades jurídicas y psicológicas, mas no de las necesidades sociales. En términos relativos, cerca de nueve de cada diez encuestados que iniciaron procesos judiciales reportan las necesidades de información y participación en el proceso judicial, mientras que una proporción similar de usuarios declara tener necesidades de contención

emocional y psicológica. Respecto de las necesidades sociales, la mitad de los encuestados reportó la necesidad de atención farmacológica. En cambio, cada una de las necesidades sociales restantes fue reportada por menos de la mitad de los encuestados, con una mayor prevalencia de las necesidades de seguridad y protección.

En el caso de las necesidades jurídicas y psicológicas, los indicadores sumativos de prevalencia revelan que las necesidades se manifiestan de manera simultánea, es decir, en general los usuarios reportaron la mayoría de las necesidades de un mismo tipo. En cambio, las necesidades sociales son heterogéneas y no presentan dicha simultaneidad, incluso dentro de cada subescala (por ejemplo, un encuestado manifestó la necesidad de obtener pensión alimenticia, pero no la necesidad de obtener la custodia o derecho a visita de los niños/as). Otro aspecto relevante es que los indicadores construidos presentaron niveles óptimos de fiabilidad y consistencia, a excepción del indicador sumativo de prevalencia de necesidades jurídicas, que mostró niveles insuficientes, mientras que el indicador de atenciones jurídicas ejecutadas por el PAV presenta valores que sugieren una redundancia de ítems. Esto se podría explicar porque se suprimieron tres ítems que componen el indicador en la medida que no aportaron variabilidad. Al respecto, se sugiere realizar pruebas de consistencia interna con una mayor cantidad de casos. También se recomienda realizar pruebas de validez constructivo, para medir que los ítems midan efectivamente el constructo que pretenden medir.

Sobre el grado de importancia que los encuestados atribuyen a las distintas necesidades específicas, el formato de pregunta de la encuesta obliga a que cada encuestado organice y establezca una jerarquización de sus necesidades según su importancia. Por razones de simplificación de la estructura del cuestionario, se consultó de manera conjunta por la importancia de las necesidades sociales y psicológicas específicas[15]. Sin embargo, la pregunta por la importancia de las necesidades jurídicas se ejecutó de manera separada, por lo que no se pueden establecer comparaciones. En relación con estas últimas, pese a que las necesidades de información y comprensión del proceso judicial se manifestaron como las más prevalentes, los entrevistados atribuyeron mayor importancia a la necesidad de representación jurídica. En relación con las necesidades psicológicas y sociales, las primeras son consideradas como las más importantes.

Respecto de las atenciones de las necesidades realizadas por el Programa de Apoyo a Víctimas, se identifica un mayor grado de atención de las necesidades psicológicas y jurídicas, en comparación con la atención de las necesidades sociales. No obstante, se debe considerar que la encuesta no profundiza en los tipos de atención que el Programa ejecuta. Por ejemplo, no permite identificar si la atención refiere a una prestación directa, como atención psicológica, representación o asesoría jurídica realizada por un profesional del Programa, o a la derivación a otros programas o servicios públicos. Señalado este punto, se observa una mayor frecuencia relativa de atenciones de las necesidades psicológicas y jurídicas, seguido por la atención de las necesidades sociales.

15 Cabe recordar que, bajo el objetivo de evitar efectos de primacía (*primacy*) y recencia (*recency*) relacionados con la cantidad de ítems y la capacidad de memoria de los encuestados, se aleatorizó el orden en que se presentaron los ítems de necesidades específicas.

Otro resultado destacable de la atención de necesidades específicas corresponde a que pocos encuestados manifestaron que otros programas o servicios públicos atendieron sus necesidades. En relación con este punto, cabe indicar que el formato de la pregunta del cuestionario sólo permite identificar atenciones exclusivas por parte del Programa de Apoyo a Víctimas o de otros servicios públicos. Dicho de otro modo, no permite identificar si una persona fue atendida simultáneamente en el Programa de Apoyo a Víctimas y en otro servicio o programa público. Por último, los indicadores sumativos de atención presentaron niveles óptimos en el caso de las necesidades jurídicas y psicológicas, y aceptables en el caso de las necesidades de salud. Considerando que no se pudo realizar pruebas de consistencia interna del resto de subindicadores de necesidades sociales, dada su baja prevalencia, se recomienda que futuras evaluaciones analicen sus propiedades psicométricas en muestras de mayor tamaño.

Estos resultados son relevantes a la luz de la percepción del grado de afectación que tuvo el delito sobre el bienestar y la calidad de vida de los entrevistados. La sensación de impunidad y las afectaciones psicológicas del delito fueron las más reportadas, de la misma manera que las necesidades jurídicas y psicológicas son las más prevalentes, importantes y atendidas. Respecto de la sensación de impunidad, se debe acotar que únicamente 19 encuestados iniciaron procesos judiciales y, de ellos, solamente siete finalizaron su proceso.

Una última mención merecen las escalas multidimensional de apoyo social percibido de Zimet et al. (1988) y la Escala de gravedad de síntomas Revisada del trastorno de estrés postraumático (EGS-R) (Echeburúa et al., 2016). La escala de apoyo social presentó niveles aceptables de fiabilidad, mientras que la escala de efectos postraumáticos tiene niveles óptimos de consistencia. En el caso de la escala de apoyo social, se identifica un alto grado de percepción de apoyo, que proviene mayormente de la familia en comparación con las amistades y cercanos.

En el caso del trastorno de estrés postraumático, en la fase de la prueba de campo algunos usuarios cuestionaron la pertinencia de implementar esta escala en la fase de egreso, mientras que el panel de expertos recomendó su inclusión. En contraste, los resultados de la encuesta sugieren una alta prevalencia de síntomas postraumáticos. Se identifican niveles altos de intensidad y duración de los síntomas de alteración de la alerta y reactividad asociada al evento delictivo, así como de conductas de evitación de estímulos asociados al delito. Por otra parte, se detecta una clara diferencia de la prevalencia de estos síntomas según sexo, donde una mayor proporción de mujeres reporta estos síntomas, en comparación con los hombres. De acuerdo con los criterios establecidos por el DSM-5, dos de cada cinco entrevistados es diagnosticado con TEPT. En base a estos resultados, resulta pertinente incorporar en el instrumento de egreso la escala, pues los altos niveles de prevalencia indican que es necesario comparar los resultados al momento de ingreso y egreso, para analizar la evolución de la sintomatología de cada caso, además de identificar usuarios que, eventualmente, pueden volver a solicitar la atención del Programa.

6 Discusión

A continuación, se presenta la discusión de los resultados. En el apartado de conclusiones, se integran los resultados obtenidos en las fases cualitativa y cuantitativa del estudio y se establecen conclusiones respecto de los objetivos general y específicos. En el apartado de recomendaciones, se entregan observaciones y sugerencias acerca del instrumento de identificación de las necesidades de los usuarios del PAV, el funcionamiento del Programa y futuras evaluaciones.

6.1 Conclusiones

Se presentan a continuación las conclusiones del estudio en base a sus objetivos específicos. En relación con el primer objetivo, que consiste en "identificar, recolectar y sistematizar información respecto de los procesos y funcionamiento de los componentes de Primera y Segunda respuesta del PAV", se realizó un análisis documental de las características del diseño del Programa.

La revisión documental identifica los siguientes elementos en función de las necesidades de las víctimas que ingresan al Programa, como se muestra en la **Tabla 67: Principales resultados de la revisión documental**.

Tabla 67: Principales resultados de la revisión documental

Dimensión del diseño de intervención	Observación
Reordenamiento de servicios	En 2019 se produjo un reordenamiento del diseño del Programa para responder a los objetivos institucionales. En particular, se reorganizó el área de intervención (Unidad de Intervención) que coordina los Servicios de Primera y Segunda Respuesta.
División de procesos	La división de los servicios en Primera y Segunda respuesta obedece a un enfoque de procesos, que divide funcionalmente las prestaciones.
Áreas/componentes de servicio	Las funciones definidas para cada servicio son consistentes con lo hallado en la literatura, a saber: atención primaria en el área emocional, informacional, práctica y orientación judicial, y atención profundizada del ámbito psicológico, social y jurídico.
Funciones de los componentes	Pese a que el Informe de Diseño y Sistema de Evaluación del PAV (SPD, 2020) entrega una definición acerca de las funciones del componente de segunda respuesta, no establece de manera específica las prestaciones de cada una de las áreas de intervención.
Nivel de los componentes	El Programa determina que la intervención se ejecuta en tres componentes: nivel individual, microsocial y comunitario-local. No obstante, de acuerdo con el Modelo de Intervención (SPD, 2016) las intervenciones se ejecutan

	principalmente en el nivel individual, mientras que los objetivos del componente macrosocial se ejecutan mediante la gestión de las redes intersectoriales públicas, como la Red de Asistencia a Víctimas (RAV).

Además, en la fase cualitativa del estudio se indagó en la percepción que tenían las jefaturas y profesionales de atención directa de los Servicios de Primera y Segunda Respuesta sobre la capacidad de respuesta, facilitadores y obstaculizadores del Programa.

El reordenamiento institucional y la reorganización de la Unidad de Intervención que coordina los Servicios de Primera y Segunda Respuesta fue destacado como una buena práctica por parte de los entrevistados, en la medida que permitió estandarizar el trabajo en términos de funciones y carga laboral.

Sin embargo, en relación con las funciones ejecutadas por los componentes y el enfoque de intervención, los profesionales del Ministerio Público entrevistados manifestaron que los distintos CAVD no ejecutan de manera estandarizada el modelo de intervención del Programa. Algunos profesionales manifestaron una percepción intermedia respecto de las competencias de los profesionales de atención directa, lo que se debe, bajo su punto de vista, a la alta rotación de personal y la baja cantidad de capacitaciones realizadas durante el último año, lo que podría dificultar la ejecución del modelo de intervención. Los entrevistados también mencionaron la dificultad de generar espacios de encuentro entre los profesionales del Programa.

La gestión intersectorial constituye el principal mecanismo del Programa para atender al componente macrosocial de las necesidades de las víctimas. Durante la fase cualitativa, algunos entrevistados expresaron que la comunicación con las redes públicas intersectoriales es poco fluida y no existen acciones de seguimiento de los casos que se derivan a otras instituciones. Hay una percepción generalizada de que el sistema de justicia y las instituciones policiales de la investigación revictimizan a los usuarios. Se señalan otras dificultades específicas, como la poca claridad de los lineamientos para la derivación de casos a SernamEG, el presupuesto acotado del Ministerio Público para la ejecución de medidas de protección, y la ralentización de los procesos jurídicos producto del contexto de pandemia por COVID-19, que afecta a la intervención de los usuarios del Programa.

En relación con el segundo objetivo específico del estudio, que consistió en "diseñar un instrumento que logre operacionalizar el concepto de necesidad que tienen una víctima que ingresa al programa y permita identificar de manera objetiva la situación de ingreso y egreso del programa, y con ello el cumplimiento de los objetivos del Programa", se implementó una fase cualitativa de entrevistas y grupos focales a usuarios y profesionales de atención directa del Programa, para identificar de manera preliminar las dimensiones de las necesidades de las víctimas. Además, para cumplir el tercer objetivo, que corresponde a "validar un instrumento que logre operacionalizar el concepto de necesidad que tiene una víctima que ingresa al programa", se diseñó, implementó y analizó una encuesta de identificación de necesidades de usuarios que egresaron del Servicio de Segunda Respuesta.

La **Tabla 68: Resumen de los resultados de las fases cuantitativa y cualitativa** compara los principales resultados de las fases cuantitativa y cualitativa. En relación con el impacto que generó el delito sobre el **bienestar** y la calidad de vida de las víctimas, los resultados de la fase cualitativa revelan que son múltiples y abordan distintos planos de la vida de las personas. Adquiere particular relevancia una sensación de injusticia e impunidad que busca ser reivindicada. Del mismo modo, los resultados de la fase cuantitativa indican que la sensación de impunidad asociada al delito constituye la situación que afectó en mayor magnitud a los encuestados. En ambas fases se identifica el impacto psicológico que tuvo el delito, caracterizado por sentimientos de temor, angustia, estrés y rabia. En línea con estos resultados, Herman (2005) afirma que los motivos que llevan a las víctimas ante la justicia son personales y se relacionan con una necesidad de liberarse de la carga opresiva de la rabia e indignación que los abruma.

En relación con las **necesidades jurídicas**, el Programa de Apoyo a Víctimas establece los objetivos de: 1) aumentar el conocimiento de la víctima sobre el proceso penal y de orientación especializada, 2) Aumentar la participación de las víctimas de delitos violentos en el proceso penal y 3) Reducir la victimización secundaria de las víctimas de delitos violentos.

Respecto del primer y segundo objetivo del Programa de Apoyo a Víctimas, tanto la encuesta como los grupos focales y entrevistas individuales sugieren que las necesidades jurídicas adquieren una importancia central para las víctimas de delito. De esta manera, los resultados de la encuesta demuestran que, entre las personas que inician una demanda judicial, la prevalencia e importancia de las necesidades jurídicas es alta. Particularmente, las necesidades de información y participación obtuvieron altos niveles de prevalencia. La encuesta también notifica que la mayoría de las necesidades jurídicas de las víctimas fueron atendidas por el Programa de Apoyo a Víctimas, en particular las necesidades de información y participación.

El PAV establece el objetivo de aumentar la participación de las víctimas en los procesos penales (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2020, p.17). Al respecto, cabe indicar que el marco conceptual del estudio establece una diferencia entre la participación directa y la participación pasiva, mediante la representación o el patrocinio jurídico (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV), 2016; Daly, 2017; Edwards, 2004). La fase cualitativa permitió establecer una relación entre el tipo de delito y el inicio de acciones judiciales, donde hay una mayor tendencia a la judicialización del proceso por parte de víctimas indirectas de homicidios, en comparación con usuarios víctimas de delitos sexuales o delitos de robos violentos. Sin embargo, dicha asociación no se pudo comprobar estadísticamente en la fase cuantitativa. Por otro lado, tanto en la fase cuantitativa como en la cualitativa se identifica la relevancia de la participación indirecta, mediante la representación y el patrocinio jurídico. Aproximadamente tres de cada cinco encuestados señaló que el Programa de Apoyo a Víctimas atendió esta necesidad. En contraste, los resultados de la fase cuantitativa también resaltan la importancia de la participación activa, mediante el ejercicio de los derechos de la víctima, el conocimiento del rol dentro del proceso judicial y la validación mediante la expresión del punto de vista acerca del hecho constitutivo de delito.

En relación con el objetivo del Programa que consiste en "Reducir la victimización secundaria a las víctimas de delitos violentos por parte de las instituciones pertenecientes del sistema de justicia criminal" (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2020, p.17), la literatura establece un marco de distinción entre necesidades relacionadas con el procedimiento penal y las necesidades de justicia relacionadas con los resultados (Pemberton, 2009). Las entrevistas y grupos focales develaron que las necesidades procedimentales guardan relación con el reconocimiento y la validación de la condición de víctima por parte del sistema de justicia y las instituciones policiales y de investigación, así como con las necesidades de información y participación en el proceso penal. Considerando que las necesidades relacionadas con el resultado de los procesos judiciales no dependen del proceso de intervención del Programa, se abordaron únicamente subdimensiones relacionadas con las necesidades procedimentales.

Daly (2017) define la necesidad de validación jurídica como la necesidad de la víctima de que confíen en su relato, reconozcan que el delito ocurrió y que la víctima fue dañada. Los usuarios entrevistados en la fase cualitativa manifestaron una baja percepción de legitimidad del sistema de justicia y una reproducción generalizada de situaciones de victimización secundaria, que ocurren justamente en circunstancias de vulneración de la necesidad de validación definida por Daly (2007). En contraste, los resultados de la encuesta mostraron que hay una percepción intermedia de validación por parte del sistema de justicia, particularmente sobre la posibilidad de expresar el punto de vista sobre el delito, ser tratado con respeto y recibir información clara y oportuna sobre los resultados del proceso.

La fase cualitativa permitió identificar que la necesidad de validación es particularmente importante para las víctimas de delitos sexuales, que tienden a sufrir más situaciones de revictimización por parte de las instituciones formales de justicia y el entorno familiar cercano. Clark (2010) afirma que esto se debe a las circunstancias en las que se producen estos delitos. Sin embargo, considerando la pequeña proporción de entrevistados que respondió las preguntas de la encuesta, no se pudieron realizar pruebas de inferencia estadística para determinar si la prevalencia de estas necesidades entre las víctimas de delitos sexuales es estadísticamente significativa respecto de otras víctimas de delitos.

Respecto de las **necesidades sociales**, el Programa tiene como objetivo reducir la cronicidad del daño psicológico y social de las víctimas de delitos violentos (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2020, p.17). El modelo de intervención del PAV determina que la experiencia de victimización no sólo se produce en un plano individual, sino también social (Programa Apoyo a Víctimas, 2016). El mismo modelo indica que las necesidades sociales se deben abordar mediante la articulación con la red intersectorial de prestaciones públicas, para favorecer la integración social. Los resultados de la fase cualitativa indican que las necesidades sociales abordadas por el Programa se pueden agrupar en necesidades familiares, laborales, de salud y de seguridad y protección.

Los resultados de la encuesta arrojaron que las necesidades sociales son las menos prevalentes de la muestra. Dentro de ellas, las necesidades de seguridad y protección fueron las más reportadas. En la fase cualitativa los entrevistados comentaron que las necesidades de seguridad y protección son transversales a las víctimas de

distintos tipos de delito, particularmente para aquellas que corren riesgos de revictimización. En contraste, a partir de los datos cuantitativos no se encontraron diferencias estadísticamente significativas según los segmentos de análisis.

Por otro lado, la reacción del entorno familiar y cercano influye directamente en la situación que debe afrontar la víctima. Puede articularse como un factor protector o como una situación de victimización secundaria (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, 2016; Yap & Devilly, 2004). En las entrevistas cualitativas algunos entrevistados señalaron que, en contextos de delitos intrafamiliares (como delitos sexuales, lesiones graves y/o homicidios) se puede generar una ruptura de las relaciones familiares. En contraste, en la fase cuantitativa se identificó un bajo nivel de prevalencia e importancia de las necesidades familiares. Sin embargo, cabe señalar que una proporción significativa de esas pocas necesidades familiares fue atendida por el Programa de Apoyo a Víctimas. A esto se suma que la mayoría de los encuestados percibe un alto grado de apoyo social, que proviene principalmente de sus familias.

Por último, en relación con las **necesidades psicológicas**, el PAV establece los objetivos de 1) aumentar el acceso a contención oportuna y/o atención psicológica/psiquiátrica de las víctimas de delitos violentos y 2) reducir la cronicidad del daño psicológico y social de las víctimas de delitos violentos (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2020, p.17). Respecto del primer objetivo, tanto en la fase cualitativa como cuantitativa se detecta que el impacto psicológico y las necesidades que de él derivan son predominantes. Estos resultados son consistentes con la literatura, que indica que la necesidad de apoyo emocional es una de las más frecuentemente reportada por las víctimas (Brickman, 2002; Illinois Criminal Justice Information Authority, 2017; Maguire & Kynch, 2000; ten Boom & Kuijpers, 2012). Además, las entrevistas y grupos focales sugieren que esta necesidad es permanente y emerge en distintos momentos de la intervención. En las encuestas los usuarios señalaron altos grados de prevalencia y atribuyeron mucha prioridad a sus necesidades psicológicas. Además, los encuestados también indicaron un alto grado de cobertura atenciones psicológicas ejecutadas por el PAV.

Respecto de las necesidades psiquiátricas y farmacológicas de las víctimas, el programa no realiza atención directa. En cambio, estas necesidades deben derivarse a las redes públicas de salud mental en base al Convenio Marco de Colaboración de la Estrategia Nacional de Seguridad Pública (ENSP) y la Red de Asistencia a Víctimas (Departamento de Evaluación de Políticas Públicas, 2020, p.61). En concordancia con este lineamiento, los resultados de la encuesta manifiestan que más de la mitad de los encuestados tuvo necesidades de atención farmacológica. Sin embargo, solamente una quinta parte de ellos declaró que el Programa de Apoyo a Víctimas los atendió.

En relación con el objetivo del Programa de "Reducir la cronicidad del daño psicológico y social de las víctimas de delitos violentos directas e indirectas" (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2020, p.17), cabe constatar la amplitud del impacto psicológico y los efectos postraumáticos provocados por el delito que reportan los participantes del estudio. Tanto en el discurso de los entrevistados como de los encuestados se detectó que los

patrones de cambio de conductas y la aparición de síntomas postraumáticos de evitación y reactividad psicofisiológica se manifiestan de manera permanente e intensa, incluso para usuarios que cursaron por un proceso de intervención completo y egresaron del PAV. Las entrevistas a profesionales y usuarios sugieren que los efectos y daños sufridos a causa del delito no siempre son manifiestos. En concordancia con este resultado, algunos encuestados se dieron cuenta durante la aplicación de la escala de efectos postraumáticos que algunos síntomas aún persisten y solicitaron ser contactados nuevamente por el Programa de Apoyo a Víctimas. Estos síntomas afectaron en mayor magnitud a las mujeres que a los hombres, pero no se encontraron diferencias significativas según tramos de edad ni tipo delito.

Finalmente, el análisis de los resultados permitió diagnosticar a dos de cada cinco personas con Trastorno de Estrés Postraumático, de acuerdo con el criterio establecido por el DSM-V (American Psychiatric Association, 2014). Esto releva la aplicación de esta escala tanto en el cuestionario de ingreso como de egreso, con el objetivo de analizar la evolución de los síntomas postraumáticos entre el momento de ingreso y el momento de egreso del Programa.

Tabla 68: Resumen de los resultados de las fases cuantitativa y cualitativa

Dimensión	Fase cuantitativa	Fase cualitativa
Afectaciones del delito sobre el bienestar subjetivo	• Alta afectación de sensación de impunidad sobre la calidad de vida de los encuestados. • Alta afectación del delito en el ámbito psicológico del bienestar de los encuestados.	• Necesidad de justicia transversal pero inicialmente ambigua. • Impactos psicológicos del delito, particularmente, sentimientos de temor y angustia
Necesidades jurídicas	• Alta prevalencia de necesidades de información sobre el funcionamiento del proceso judicial. • Percepción intermedia de validación por parte del sistema de justicia. • No se encontraron diferencias estadísticamente significativas respecto de la percepción de reconocimiento y validación del sistema de justicia según tipo de delito. • Alta importancia entregada a necesidad de asesoría y representación jurídica, pese a que no es la más prevalente. • No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en la interposición de demandas según tipo de delito.	• Ajuste de expectativas respecto del proceso judicial. • Baja percepción de legitimidad del sistema de justicia. • Necesidad de reconocimiento de condición de víctima por parte del sistema judicial, particularmente relevante para víctimas de delitos sexuales. • Necesidad de asesoría y representación jurídica. • Mayor judicialización de los procesos en casos de homicidios, cuasi delitos de homicidios, homicidios frustrados, femicidios y parricidios. • Necesidad psicojurídica: reducción de síntomas de estrés y ansiedad en la medida que usuarios reciben acompañamiento y orientación sobre el proceso judicial.
Necesidades sociales	• Baja prevalencia de necesidades familiares. • Prevalencia media de necesidades económicas y apoyo laboral, como encontrar trabajo. • Prevalencia medida de necesidad de atención médica inmediata. • Prevalencia media de necesidad de protección. • Alta percepción de apoyo social, entregado principalmente por la familia.	• Identificación de daño y ruptura de las relaciones familiares. • Necesidades económicas y laborales, asociadas a apoyo laboral, situación de inhabilitación física y diferenciadas por tipo de delito. • Necesidad de acceso a salud. • Necesidades de medidas de protección severas, particularmente para casos de riesgo de revictimización.

		• Victimización secundaria provocada por el entorno de la víctima, particularmente para víctimas de delitos sexuales.
Necesidades psicológicas	• Alta duración e intensidad de síntomas de evitación. • Alta prevalencia e importancia atribuida a necesidades de contención emocional y orientación psicológica. • Alta prevalencia de algunos síntomas de efectos postraumáticos para usuarios egresados del Programa. • Prevalencia de necesidad de atención farmacológica.	• Cambios en patrones de comportamiento, particularmente, conductas de evitación. • Necesidad de contención emocional durante todo el proceso de intervención. • Necesidad de superación de los efectos postraumáticos de la victimización. • Latencia de los efectos postraumáticos. • Necesidad de atención psiquiátrica y/o farmacológica.

6.2 Recomendaciones

A continuación, en base a los resultados de los estudios se entregan recomendaciones y sugerencias respecto de 1) posibles ajustes y modificaciones que se deben realizar al instrumento de identificación de las necesidades de las víctimas, 2) funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y 3) futuras investigaciones destinadas a evaluar los resultados del Programa.

6.2.1 Sobre el instrumento de identificación de necesidades de usuarios del PAV

En relación con el instrumento utilizado para identificar las necesidades de las víctimas atendidas por el PAV, cabe indicar que se diseñaron tres cuestionarios distintos, en función de las limitaciones para acceder a la población objetivo, que corresponde a usuarios del Servicio de Segunda Respuesta que se encontraban en las etapas de ingreso y egreso. En cambio, se entrevistó a usuarios del Servicio de Segunda Respuesta que egresaron del programa durante los meses de mayo y junio de 2021 y accedieron a ser contactados para participar en la encuesta. Por esta razón, se realizaron algunas modificaciones a un par de preguntas del cuestionario, como ya se mencionó previamente.

En relación con el modo de aplicación de la encuesta, el terreno del estudio replicó el formato de administración telefónica (CATI) de la encuesta de Satisfacción Usuaria del Programa, y se ofreció a los usuarios contactados la alternativa de realizar la encuesta mediante videollamada. Si bien no existe evidencia consistente en la literatura respecto de cuál es el mejor formato de administración de encuestas para población víctima de delitos violentos, el formato CATI obtuvo tasas de contacto, cooperación y respuesta aceptables. En consideración del contexto de los usuarios que participan en el Programa, la modalidad CATI parece adecuada, pues implica menores costos de aplicación y confiere anonimato a los encuestados (Johnson, Ollus y Nevala, 2008).

Respecto de la estructura del cuestionario, las preguntas de prevalencia, importancia y atención de las necesidades jurídicas se preguntaron en un módulo aparte de las necesidades psicológicas y sociales. Esto se debe a que se aplicó un filtro previo, de manera que las preguntas sobre necesidades jurídicas sean respondidas exclusivamente por usuarios que iniciaron demandas judiciales a causa del delito por el que fueron atendidos por el Programa. Se recomienda ajustar la secuencia lógica de las preguntas del cuestionario, de manera que se

pregunte de manera conjunta por la prevalencia de las necesidades psicológicas, jurídicas y sociales. Previamente, se debe realizar la pregunta acerca de interposición de demanda judicial y estado actual de la demanda, para filtrar y contextualizar las preguntas sobre necesidades jurídicas. De esta forma, se pueden comparar las atribuciones de importancia que los usuarios atribuyen a todos los ítems específicos de necesidad, y se reduce la extensión del cuestionario.

La fase cuantitativa incorporó el análisis del nivel de fiabilidad de los indicadores construidos de la prevalencia y atención de los ítems que componen las necesidades psicológicas, jurídicas y sociales, además del apoyo social, afectaciones del delito sobre el bienestar subjetivo y la escala de efectos postraumáticos. El indicador sumativo de prevalencia de necesidades jurídicas es el único que presentó un nivel de fiabilidad insuficiente, mientras que la prueba de fiabilidad del indicador de atención de necesidades jurídicas reveló que hay redundancia de ítems. El resto de los indicadores y/o escalas presentaron niveles óptimos y aceptables de consistencia interna. Se recomienda volver a evaluar las propiedades de consistencia interna de las escalas, en particular de los indicadores de prevalencia y atención de necesidades jurídicas. También se sugiere realizar pruebas de validez de constructo de las necesidades jurídicas.

6.2.2 Sobre el funcionamiento del Programa

Respecto del funcionamiento del Programa, en términos de atención se observa una adecuada cobertura de las necesidades jurídicas y psicológicas de los encuestados. Respecto de la atención de necesidades jurídicas, menos de la mitad de los encuestados señaló que el PAV atendió de la necesidad de entender cómo puede terminar el proceso judicial. Además, un grupo de encuestados que iniciaron demandas judiciales desconocen cuál es su estado actual. En este sentido, es importante establecer que los encuestados egresaron del Programa sin que necesariamente haya terminado su proceso judicial. Se recomienda que el Programa de Apoyo a Víctimas desarrolle acciones de seguimiento de los resultados finales del proceso penal de sus usuarios y establezca comunicaciones con ellos después del egreso, para entregar orientaciones respecto del término del proceso judicial. Además, puede resultar relevante para la evaluación de los objetivos del PAV identificar a los usuarios que reingresan al Programa y las razones y/o motivos de su reingreso.

Bajo esta misma línea, la fase cuantitativa reveló que dos de cada cinco encuestados es diagnosticado con TEPT. Esta proporción puede ser interpretada como alta si se considera que los encuestados son usuarios que cursaron un proceso de intervención completo y egresaron del Servicio de Segunda Respuesta del Programa, aunque se debe tener precaución en su interpretación, pues no se dispone de una línea base que permita comparar resultados. Este factor, en conjunto con la situación del proceso judicial y los niveles de desconocimiento de los usuarios, se recomienda nuevamente desarrollar acciones de seguimiento posteriores a la etapa de intervención.

En sintonía con los datos reportados en el Anuario Estadístico (Programa Apoyo a Víctimas, 2021), los resultados de la fase cuantitativa revelan que las atenciones psicológicas del Servicio de Segunda Respuesta constituyen el principal tipo de prestación ofrecido por el Programa. Además, la prevalencia de las necesidades

psicológicas es mayor en mujeres que en hombres, del mismo modo que los síntomas de Trastorno de Estrés Postraumático. A la luz de estos resultados, se debe evaluar la pertinencia de desarrollar y fortalecer la intervención de las necesidades psicológicas de los usuarios bajo un enfoque de género.

Las encuestas de satisfacción usuaria de los Servicios de Primera y Segunda Respuesta también revelan niveles altos de satisfacción con las atenciones recibidas (Programa de Apoyo a Víctimas, 2021a). En contraste, la baja cantidad de atenciones de las necesidades sociales por parte del PAV y otros servicios o programas públicos se puede relacionar con las observaciones entregadas por algunos entrevistados sobre la dificultad que posee el Programa para desarrollar acciones eficientes y efectivas de gestión intersectorial con las redes y servicios públicos, en términos de difusión, comunicación, accesibilidad, derivación y seguimiento. En este sentido, el Programa puede desarrollar acciones de revisión y análisis de las fortalezas y aspectos de mejora de la gestión intersectorial.

Respecto del proceso de intervención, algunos profesionales y jefaturas entrevistadas señalan que 1) sin perjuicio del carácter voluntario de la participación, se debe aumentar la difusión del PAV e implementar medidas para fomentar la adherencia al Programa, 2) se deben actualizar los protocolos de intervención. En el ámbito psicológico, se deben diseñar lineamientos especializados para la atención de casos de abuso sexual y homicidios, mientras que, en el ámbito jurídico, se puede elaborar un repositorio de jurisprudencia que facilite el trabajo de los profesionales abogados del Programa. Por último, 3) se deben ejecutar medidas para fomentar la inclusión durante los procesos de intervención.

Por último, aunque no forma parte de los objetivos del instrumento, los resultados obtenidos en la línea base y al egreso de los usuarios puede difundirse entre los profesionales del Programa de Apoyo a Víctimas, previa innominación de los datos personales y seguimiento de los criterios de confidencialidad y secreto estadístico, como un insumo complementario para la discusión y reflexión sobre las fortalezas y aspectos de mejora de los procesos de intervención, en términos de las necesidades, afectaciones y síntomas postraumáticos de los usuarios y las atenciones desarrolladas por el Programa.

6.2.3 Sobre futuras evaluaciones del Programa de Apoyo a Víctimas

Una de las grandes limitaciones del presente estudio corresponde al tamaño de la muestra efectiva, que redujo considerablemente la potencia de las pruebas de inferencia estadística. Futuras evaluaciones deben considerar la implementación de la encuesta en una muestra más grande para incrementar la potencia de las pruebas de inferencia estadística y, de esta manera, encontrar diferencias estadísticamente significativas entre los segmentos de interés.

Cabe indicar que el instrumento que se aplicó en este estudio incluye preguntas que forman parte del cuestionario de ingreso y preguntas que componen el cuestionario egreso del estudio. En este sentido, futuras evaluaciones deben considerar la aplicación de los cuestionarios de ingreso y egreso diseñados en el presente estudio. Estos cuestionarios deben administrarse de manera diferenciada a usuarios que ingresaron y egresaron

al Programa, respectivamente. De esta manera, se podrán establecer una línea base que permita comparar la prevalencia, importancia y atenciones de las necesidades psicológicas, jurídicas y sociales al momento de ingreso y en la etapa de egreso.

Por otra parte, solamente se pudo analizar la encuesta en función de los usuarios que egresaron del Programa. Futuras evaluaciones que implementen la encuesta de ingreso deben analizar el comportamiento de los resultados en función del momento en que se implementa. Preliminarmente, se sugiere que se administre una vez que el usuario conozca con mayor profundidad las características del Programa y los alcances de la intervención.

Respecto de la aplicación de la encuesta en este estudio, se contactó a usuarios que egresaron en mayo y junio de 2021, esto es, luego de cuatro o cinco meses después del egreso. Futuras evaluaciones deben analizar el efecto que produce el momento de aplicación de la encuesta de egreso sobre sus resultados, en términos de prevalencia, importancia y cobertura de las necesidades, además del nivel del indicador de Trastorno de Estrés Postraumático.

En relación con las propiedades psicométricas de las escalas incluidas en la encuesta, se sugiere implementar análisis más sofisticados para su validación. La consistencia interna también apunta a que futuras evaluaciones repliquen el reporte que realiza este estudio sobre la prevalencia, importancia y atención de necesidades. Por otra parte, es relevante realizar análisis de validez de constructo, para identificar si los indicadores efectivamente miden el constructo que pretenden medir. En particular, se recomienda realizar análisis factorial confirmatorio y exploratorio para identificar la estructura latente de las escalas. Nuevamente, para poder realizar estos análisis, se debe aumentar el tamaño de la muestra.

Futuras investigaciones también deberían incorporar la evaluación del efecto las variables contextuales y los recursos personales de las víctimas y su entorno sobre el impacto y las necesidades que derivan del delito. Estas evaluaciones también pueden identificar relaciones entre la prevalencia y atención de las necesidades de los usuarios del Programa, las afectaciones del delito sobre el bienestar subjetivo y el grado de satisfacción con la atención recibida mediante la Encuesta de Satisfacción Usuaria del Programa. Para ello, se sugiere implementar análisis multivariados que permitan establecer el efecto del Programa sobre indicadores de prevalencia, atención y afectación del delito antes y después de la intervención, controlando dicho efecto por variables relevantes.

Por último, futuras investigaciones también deberían enfocarse en la evaluación del impacto del Programa. Para ello, se requiere analizar previamente la pertinencia, alcances y limitaciones para el diseño de una evaluación experimental con asignación aleatoria de grupos de tratamiento y control a los que se les administra un instrumento de evaluación antes del ingreso al tratamiento (intervención del Programa) y al momento del egreso (Armijo & Bonnefoy, 2005; Banco Mundial, 2006). En esta línea, el instrumento desarrollado en el presente estudio constituye una primera aproximación a la evaluación de los objetivos del programa, que permite identificar los niveles de prevalencia, importancia y atención de las necesidades de sus beneficiarios.

Estas recomendaciones se resumen en la **Tabla 69: Síntesis de sugerencias y recomendaciones del estudio**.

Tabla 69: Síntesis de sugerencias y recomendaciones del estudio

Tipo de recomendación	Recomendación
Instrumento de identificación de necesidades	Utilizar el formato de aplicación de encuesta telefónica asistida por computador (CATI). En casos que se considere pertinente, administrar encuestas en modalidad de videollamada.
	Modificar la secuencia lógica del cuestionario. Implementar de manera conjunta las preguntas de prevalencia, importancia y atención de las necesidades jurídicas, psicológicas y sociales, previa aplicación de los filtros correspondientes.
	Evaluar las propiedades de consistencia interna de las escalas de prevalencia y atención de necesidades jurídicas.
Funcionamiento del Programa	Desarrollar acciones de seguimiento y contacto de los usuarios después del egreso, para conocer el estado de su demanda judicial y monitorear la prevalencia de los distintos tipos de necesidades, además de los síntomas de estrés postraumático.
	Identificar y sistematizar la información de los usuarios que reingresan al Programa, junto con las razones y/o motivos de su reingreso.
	Evaluar la pertinencia de desarrollar y fortalecer la intervención de las necesidades psicológicas de los usuarios bajo un enfoque de género.
	Desarrollar acciones de revisión y análisis de fortalezas y aspectos de mejora de la gestión intersectorial.
	Aumentar la difusión del PAV e implementar medidas para fomentar la adherencia al Programa.
	Revisar y actualizar los protocolos de intervención del Programa. Diseñar lineamientos especializados para la atención de casos de abuso sexual y homicidios, y ejecutar medidas para fomentar la inclusión de personas con discapacidad durante los procesos de intervención.
	Difundir entre los profesionales de intervención del programa los resultados del instrumento de identificación de necesidades al momento de ingreso y egreso, como insumo complementario para la reflexión de las fortalezas y aspectos de mejora del proceso de intervención.
Futuras evaluaciones	Administrar la encuesta a usuarios que ingresan al Servicio de Segunda Respuesta del Programa, para establecer una línea base que sirva de comparación con el momento de egreso. Se sugiere que la encuesta se administre una vez que el usuario conozca con mayor profundidad las características del Programa y los alcances de la intervención.
	Implementar de manera diferenciada las encuestas de ingreso y egreso del estudio a usuarios que se encuentren en las etapas de intervención respectivas.
	Analizar el efecto que produce el momento de aplicación de la encuesta de egreso sobre sus resultados, en términos de prevalencia, importancia y cobertura de las necesidades, además del nivel del indicador de Trastorno de Estrés Postraumático.

	Incrementar el tamaño muestral de futuras evaluaciones, para aumentar la potencia de las pruebas de inferencia estadística.
	Realizar pruebas estadísticas que permitan identificar las propiedades psicométricas de las escalas del instrumento, particularmente en términos de validez de constructo y consistencia interna.
	Evaluar el efecto de variables contextuales y recursos personales de las víctimas y su entorno sobre el impacto y las necesidades que derivan del delito. Incorporar en el análisis la correlación entre las afectaciones del delito sobre el bienestar subjetivo, la prevalencia de las necesidades y el grado de satisfacción con la atención realizada por el Programa.
	Analizar la pertinencia, alcances y limitaciones para el diseño de una evaluación experimental con asignación aleatoria de grupos de tratamiento y control a los que se les administra un instrumento de evaluación antes del ingreso al tratamiento (intervención del Programa) y al momento del egreso.

7 Referencias

American Psychiatric Association - APA. (2014). *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM-5* (Quinta edición). Editorial Médica Panamericana.

Armijo, M., & Bonnefoy, J. (2005). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Naciones Unidas, CEPAL, ILPES. http://www.cepal.org/publicaciones/Ilpes/6/LCL2416P/manual45.pdf

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV). (2015). *Right to quality services for victims of crime* (pp. 1-112). https://www.tilburguniversity.edu/sites/default/files/download/Final%20Report%20VICS%20-%20Manual-EN-Final05_2.pdf

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV). (2016). *IVOR Report: Implementing Victim-Oriented Reform of the criminal justice system in the European Union* (pp. 1-240). https://limo.libis.be/primo-explore/fulldisplay?docid=LIRIAS1909708&context=L&vid=Lirias&search_scope=Lirias&tab=default_tab&lang=en_US&fromSitemap=1

Banco Mundial. (2006). *Realización de evaluaciones de impacto de calidad con limitaciones de presupuesto, tiempo e información* (pp. 1-35).

Barrera, M. (1981). Social support in the adjustment of pregnant adolescents. Assessment issues. *Social Networks and Social Support*, 69-96.

Beatty, P. C., & Willis, G. B. (2007). Research Synthesis: The Practice of Cognitive Interviewing. *Public Opinion Quarterly*, *71*(2), 287-311. https://doi.org/10.1093/poq/nfm006

Beck, A. T., Ward, C. H., Mendelson, M., Mock, J., & Erbaugh, J. (1961). An Inventory for Measuring Depression. *Archives of General Psychiatry*, *4*(6), 561-571. https://doi.org/10.1001/archpsyc.1961.01710120031004

Bobes, J., García, François, González, Bascarán, Bousoño, Grupo, Y., De, E., Para, T., Estudio, E., Por, D., & Postraumático, E. (2000). Evaluación de las propiedades psicométricas de la versión española de cinco cuestionarios para la evaluación del Trastorno de Estrés Postraumático. *Actas Esp Psiquiatr*, *28*, 207-218.

Bolitho, J. (2015). Putting justice needs first: A case study of best practice in restorative justice. *International Journal of Transitional Justice*, *3*. https://doi.org/10.1080/20504721.2015.1069531

Brickman, E. (2002). *Development of a National Study of Victim Needs and Assistance* (pp. 1-162). US Deparment of Justice. https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/development-national-study-victim-needs-and-assistance

Bureau of Justices Statistics. (2019). *2019 National Crime Victimization Survey: NCVS-2 Crime Incident Report* (p. 35). Department of Justice US.

Catalano, S., & Rand, M. (2007). *Criminal Victimization, 2006*. 11.

Cea, M., & Rada, V. D. de. (2003). Análisis Multivariable. Teoría y práctica en la investigación social. Madrid, Síntesis, 2002. *Empiria. Revista de metodología de ciencias sociales*, *6*, 207-210. https://doi.org/10.5944/empiria.6.2003.941

Clark, H. (2010). «What is the justice system willing to offer?» Understanding sexual assault victim/survivors' criminal justice needs. *Family Matters*, *85*, 28-37. https://doi.org/10.3316/agispt.20104629

Daly, K. (2017). Sexual violence and victims' justice interests. En *Restorative Responses to Sexual Violence*. Routledge.

Davidson, J. R. T., Book, S. W., Colket, J. T., Tupler, L. A., Roth, S., David, D., Hertzberg, M., Mellman, T., Beckham, J. C., Smith, R. D., Davison, R. M., Katz, R., & Feldman, M. E. (1997). Assessment of a new self-rating scale for post-traumatic stress disorder. *Psychological Medicine*, *27*(1), 153-160. https://doi.org/10.1017/S0033291796004229

DeCastellarnau, A. (2018). A classification of response scale characteristics that affect data quality: A literature review. *Quality & Quantity*, *52*(4), 1523-1559. https://doi.org/10.1007/s11135-017-0533-4

Departamento de Evaluación de Políticas Públicas. (2020). *Informe de Diseño y Sistema de Evaluación, Programa Apoyo a Víctimas*.

Echeburúa, E., Amor, P. J., Sarasua, B., Zubizarreta, I., Holgado-Tello, F. P., & Muñoz, J. M. (2016). Escala de Gravedad de Síntomas Revisada (EGS-R) del Trastorno de Estrés Postraumático según el DSM-5: Propiedades psicométricas. *Terapia psicológica*, *34*(2), 111-128. https://doi.org/10.4067/S0718-48082016000200004

Edwards, I. (2004). An Ambiguous Participant: The Crime Victim and Criminal Justice Decision-Making. *The British Journal of Criminology*, *44*(6), 967-982. https://doi.org/10.1093/bjc/azh050

Flick, U., Kardorff, E. von, & Steinke, I. (Eds.). (2004). *A companion to qualitative research*. Sage Publications.

Groves, R. M., Fowler, F. J., Couper, M., Lepkowski, J. M., Eleanor Singer, & Tourangeau, R. (2009). *Survey Methodology*. Wiley & Sons.

Guerra, C., & Castillo, J. (2016). Sintomatología en adolescentes victimizados sexualmente: El rol del apoyo de la familia y del grupo de pares. *Revista sobre la infancia y la adolescencia*, 66. https://doi.org/10.4995/reinad.2016.4478

Harvey, M. R. (2007). Towards an Ecological Understanding of Resilience in Trauma Survivors. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, *14*(1-2), 9-32. https://doi.org/10.1300/J146v14n01_02

Herman, J. L. (1992). *Trauma and Recovery: The Aftermath of Violence*. Basic Books. https://doi.org/10.1080/00029157.1994.10403071

Herman, J. L. (2005). Justice From the Victim's Perspective. *Violence Against Women*, *11*(5), 571-602. https://doi.org/10.1177/1077801205274450

Hill, T. D., Kaplan, L. M., French, M. T., & Johnson, R. J. (2010). Victimization in Early Life and Mental Health in Adulthood: An Examination of the Mediating and Moderating Influences of Psychosocial Resources. *Journal of Health and Social Behavior*, *51*(1), 48-63. https://doi.org/10.1177/0022146509361194

Illinois Criminal Justice Information Authority. (2017). *2016 Victim Needs Assessment* (p. 139). Illinois Criminal Justice Information Authority. https://icjia.illinois.gov/researchhub/articles/victim-needs-assessment

Illuminati, J., Gannon, L., Madden, P., & Charles, J. (2019). *New Hampshire Victims Needs Assessment Survey – Survey of Victims* (pp. 1-80). New Hampshire Department of Justice.

Johnson, H., Ollus, N., & Nevala, S. (2008). Methodology of the International Violence Against Women Survey. En *Violence Against Women* (pp. 17-31). Springer New York. https://doi.org/10.1007/978-0-387-73204-6_2

Joseph, J., & Jergenson, S. (Eds.). (2020). *An International Perspective on Contemporary Developments in Victimology: A Festschrift in Honor of Marc Groenhuijsen*. Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-41622-5

Koss, J. (2009). Restorative justice for acquaintance rape and misdemeanor sex crimes. En *Restorative Justice and Violence Against Women* (pp. 218-238). Oxford University Press.

Krosnick, J. A. (1991). Response strategies for coping with the cognitive demands of attitude measures in surveys. *Applied Cognitive Psychology*, *5*(3), 213-236. https://doi.org/10.1002/acp.2350050305

Lamm, W. (2005). Analyzing Repeat Victimization: Problem-oriented Guide for Police. *Problemsolving Tools Series*, *4*.

Lohr, S. L. (2009). *Sampling: Design and Analysis*. Cengage Learning.

Maguire, M., & Kynch, J. (2000). *Victim Support: Findings from the 1998 British Crime Survey* (pp. 1-93). Home Office Occasional Paper. London: Home Office.

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, *50*(4), 370-396. https://doi.org/10.1037/h0054346

McCart, M. R., Smith, D. W., & Sawyer, G. K. (2010). Help seeking among victims of crime: A review of the empirical literature. *Journal of Traumatic Stress*, n/a-n/a. https://doi.org/10.1002/jts.20509

Meyer, S. (2014). Victims' experiences of short- and long-term safety and wellbeing: Findings from an examination of an integrated response to domestic violence. *Trends and Issues in Crime and Criminal Justice [electronic resource]*, *478*, 1-7. https://doi.org/10.3316/informit.420984536242378

OECD/Open Society Foundations. (2019). *Legal Needs Surveys and Access to Justice*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/g2g9a36c-en

Oliden, P., & Zumbo, B. (2008). Coeficientes de fiabilidad para escalas de respuesta categórica ordenada. *Psicothema*, 896-901. https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/8747

Pemberton, A. (2009). Victim movements: From diversified needs to varying criminal justice agendas. *Acta Criminologica : African Journal of Criminology & Victimology*, *22*(3), 1-23. https://doi.org/10.10520/EJC29021

Planty, M., & Truman, J. (2013). *Firearm Violence, 1993-2011*. 28.

Presser, S., Couper, M. P., Lessler, J. T., Martin, E., Martin, J., Rothgeb, J. M., & Singer, E. (2004). Methods for Testing and Evaluating Survey Questions. *Public Opinion Quarterly*, *68*(1), 109-130. https://doi.org/10.1093/poq/nfh008

Programa Apoyo a Víctimas. (2016). *Modelo de Intervención Programa Apoyo a Víctimas*. Subsecretaría de Prevención del Delito.

Programa Apoyo a Víctimas. (2020). *Orientaciones Técnicas para la atención jurídica en los CAVD* (pp. 1-92). Subsecretaría de Prevención del Delito.

Programa Apoyo a Víctimas. (2021). *Anuario Estadístico Programa Apoyo a Víctimas Año 2020. Resumen de estadísticas de personas ingresadas a los servicios del Programa Apoyo a Víctimas*. Subsecretaría de Prevención del Delito.

Programa de Apoyo a Víctimas. (2021a). *Encuesta de Satisfacción de Usuarios: Servicio de Orientación e Información (Periodo Octubre—Diciembre 2020)* (pp. 1-27). Subsecretaría de Prevención del Delito.

Programa de Apoyo a Víctimas. (2021b). *Manual de Organización Programa de Apoyo a Víctimas (en publicación).* (pp. 1-30). Subsecretaría de Prevención del Delito.

Rivera, M., & Lepage, C. (2014). *Crime Victim Survey: Needs Assessment of Crime Victims' Civil Legal Needs* (pp. 1-57). Alaska Institute for Justice. https://victimlegalassistance.org/wp-content/uploads/2019/07/Needs_Alaska-VLAN-Needs-Assessment.pdf

Ruback, R. B., Clark, V. A., & Warner, C. (2014). Why Are Crime Victims at Risk of Being Victimized Again? Substance Use, Depression, and Offending as Mediators of the Victimization–Revictimization Link. *Journal of Interpersonal Violence*, *29*(1), 157-185. https://doi.org/10.1177/0886260513504626

Sanz, J., Perdigón, A. L., & Vázquez, C. (2003). Adaptación española del Inventario para la Depresión de Beck-II (BDI-II): 2. Propiedades psicométricas en población general. *Clínica y Salud*, *14*(3), 249-280.

Schiff, M. (2006). Satisfying the needs and interests of stakeholders. En *Handbook of Restorative Justice*. Willan.

Shaffer, J. N., & Ruback, R. B. (2002). Violent Victimization as a Risk Factor for Violent Offending Among Juveniles. *Office of Justice Programs US*, 12. https://www.ojp.gov/pdffiles1/ojjdp/195737.pdf

Shapland, J. (1984). Victims, the Criminal Justice System and Compensation. *British Journal of Criminology*, *24*(2), 131-149.

Spielberger, C. (1983). State-Trait Anxiety Inventory for Adults. *APA PsycTests*. https://doi.org/10.1037/t06496-000

Staub, A. G. (2004). Basic human needs, altruism, and aggression. En *The Social Psychology of Good and Evil*. Guilford Press.

Subsecretaría de Prevención del Delito. (2019). *Resolución exenta N°661: Modifica Manual de Organización del Programa de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito*.

Subsecretaría de Prevención del Delito. (2020). *Informe de diseño y sistematización de evaluación del Programa de Apoyo a Víctimas*.

Tang, W., Cui, Y., & Babenko, O. (2014). Internal consistency: Do we really know what it is and how to assess it? *Journal of Psychology and Behavioral Science*, *2*, 205-220.

ten Boom, A., & Kuijpers, K. F. (2012). Victims' needs as basic human needs. *International Review of Victimology*, *18*(2), 155-179. https://doi.org/10.1177/0269758011432060

Tourangeau, R., Rips, L. J., & Rasinski, K. A. (2000). *The psychology of survey response*. Cambridge University Press.

United Nations Office on Drugs and Crime. (2010). *Manual of Victimizaction Surveys* (p. 232). United Nations.

Vaux, A., Phillips, J., Holly, L., Thomson, B., Williams, D., & Stewart, D. (1986). The social support appraisals (SS-A) scale: Studies of reliability and validity. *American Journal of Community Psychology*, *14*(2), 195-218. https://doi.org/10.1007/BF00911821

Warnken, H. (2012). *Violence Against Women Needs Assessment Program* (pp. 1-70). California Crime Victims Assistance Association. https://www.law.berkeley.edu/files/bccj/VAW_Study-FINAL.pdf

Weiss, D. S. (2007). The Impact of Event Scale: Revised. En J. P. Wilson & C. S. Tang (Eds.), *Cross-Cultural Assessment of Psychological Trauma and PTSD* (pp. 219-238). Springer US. https://doi.org/10.1007/978-0-387-70990-1_10

Wemmers, J.-A., & Cousineau, M.-M. (2005). Victim needs and conjugal violence: Do victims want decision-making power? *Conflict Resolution Quarterly*, *22*(4), 493-508. https://doi.org/10.1002/crq.117

Willis, G. (2005). *Cognitive Interviewing*. SAGE Publications, Inc. https://doi.org/10.4135/9781412983655

Wittebrood, K., & Nieubeerta, P. (2000). Criminal Victimization During One's Life Course: The Effects of Previous Victimization and Patterns of Routine Activities. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, *37*(1), 91-122. https://doi.org/10.1177/0022427800037001004

Yap, M., & Devilly, G. (2004). The role of perceived social support in crime victimization. *Clinical psychology review*, *24*, 1-14. https://doi.org/10.1016/j.cpr.2003.09.007

Yoder, C., & Zehr, H. (Eds.). (2005). *Little Book of Trauma Healing: When Violence Strikes and Community Security Is Threatened*.

Zehr, H. (2003). *Changing Lenses: A New Focus for Crime and Justice*.

Zimet, G. D., Dahlem, N. W., Zimet, S. G., & Farley, G. K. (1988). The Multidimensional Scale of Perceived Social Support. *Journal of Personality Assessment*, *52*(1), 30-41. https://doi.org/10.1207/s15327752jpa5201_2

8 Anexos

Anexo N°1: Pautas de entrevista cualitativa

Pauta de entrevista individual

Pauta de entrevista para Coordinador de la Unidad de Intervención (UI) del Programa de Apoyo a Víctimas

Estudio "Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y Diseño de instrumento para identificar necesidades de las víctimas"

Presentación

Estimado Coordinador de la Unidad de Intervención del Programa de Apoyo a Víctimas,

Mi nombre es (*nombre investigador/a*), me acompaña (*nombre investigador/a*), y ambos somos investigadores/as del Centro Justicia y Sociedad UC que, a solicitud de la Unidad de Estudios del Programa de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito, se encuentra realizando un estudio llamado "*Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y Diseño de instrumento para identificar necesidades de las víctimas".* Este estudio busca describir el funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas mediante la identificación, recolección y sistematización de información relacionada con los procesos de implementación del Programa, para la construcción y validación de un instrumento que identifique las necesidades de las víctimas de delitos violentos y verifique el cumplimiento de los objetivos del Programa.

Por esta razón invitamos a usted a participar en una entrevista individual. Le comento además que se realizarán otras actividades de levantamiento de información, como grupos focales para distintos actores involucrados en la implementación del Programa, entre los que se cuentan coordinadores, equipos de los componentes de primera y segunda respuesta, entre otros.

El objetivo de esta instancia es conocer su punto de vista y apreciaciones sobre el funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas respecto de los procesos de dirección, coordinación e implementación de la Unidad de Intervención. Pondremos especial énfasis en las necesidades de las víctimas atendidas por el Programa, pues esto permitirá construir un instrumento de diagnóstico que sirva como insumo para los equipos de atención del PAV. Para ello, iremos realizando preguntas sobre diversos temas.

Una acotación importante es que el estudio no considera el trabajo desarrollado por el componente de tercera respuesta, que corresponde a las Entrevistas Investigativas Videograbadas e Intermediación Judicial (Ley N°21.057). Tampoco se considera el componente de Casos de Connotación Pública (CCP). Por ello, no haremos preguntas respecto de estos componentes.

Siéntase con total confianza para responder, pues la información que nos entregue será totalmente confidencial. Puede desistir de participar en el momento que usted estime conveniente, así como también puede negarse a responder cualquier pregunta que estime necesario. La entrevista tendrá una duración aproximada de dos horas y será grabada y registrada en formato audio para ser analizada. Tras un año finalizado el estudio, se eliminarán los registros.

Por último, en caso de acceder a participar en la entrevista, queremos recordarle que por favor nos envíe firmada la carta de consentimiento informado. Se puede enviar con la firma digital al correo dcjara@uc.cl. Solicito su consentimiento para grabar la entrevista.

Introducción

1. En primer lugar, haremos algunas preguntas sobre usted. Pedimos en primer lugar que se presente, nos cuente sobre su profesión, cuánto tiempo lleva en el cargo de Coordinador de la Unidad de Intervención y si previamente tuvo algún otro cargo relacionado con el Programa de Apoyo a Víctimas.
2. Le pedimos por favor que realice una descripción de sus funciones como Coordinador de la Unidad de Intervención. Cuéntenos por favor respecto de su trabajo de coordinación con las distintas unidades del Programa y los servicios de primera y segunda respuesta.
3. ¿Qué cambios ha experimentado su trabajo en el contexto de pandemia por COVID-19? Por ejemplo, en relación con el teletrabajo, modalidades de atención de usuarios, reuniones de coordinación de equipo, etc.

Necesidades de las víctimas

Ahora conversaremos sobre las necesidades de las víctimas que son atendidas por el Programa, tanto por el servicio de primera respuesta como por el servicio de segunda respuesta. Esto con el objetivo de diseñar un instrumento de diagnóstico que permita identificar la situación de ingreso y egreso de los beneficiarios del Programa, que sirva como insumo para el trabajo de los equipos de atención.

Identificación de las necesidades de las víctimas

4. Pensemos en primer lugar en las **diferencias** que existen **entre regiones** y/o zonas geográficas del país. En relación con el catálogo de delitos atendidos por el Programa, ¿Cuáles son los principales tipos de delito que se presentan en cada zona?
5. De acuerdo con su experiencia en el Programa, ¿Cuáles son las **necesidades primarias** o más urgentes que se derivan de cada tipo de delito, y que pueden ser atendidas por el **Servicio de Intervención Contingente**? Veamos los siguientes grupos de delito:
    a. Robos violentos.
    b. Lesiones graves y gravísimas (con arma blanca, con arma de fuego, lesiones graves y gravísimas art. 397, castración, mutilación, muerte por conducción en estado de ebriedad o la influencia del alcohol).
    c. Homicidio y cuasi homicidio.
    d. Secuestros.
    e. Violación y abuso sexual calificado.
6. ¿Y qué necesidades van surgiendo

Entrevistador/a: Tenga como referencia, los siguientes tipos de necesidades:

    a. Psicoemocionales: atención y/o asistencia psicológica y/o psiquiátrica, tratamiento de salud mental y/o consumo de sustancias.
    b. Sociales: apoyo y/o asistencia familiar, alojamiento, protección y seguridad, validación social y prevención de la estigmatización y/o revictimización, asistencia financiera.
    c. Jurídicas: asistencia judicial (explicación de derechos, términos jurídicos, información y seguimiento de la causa, explicación de decisiones de la fiscalía), representación jurídica.
7. Bajo su punto de vista, ¿Es suficiente esta tipificación de los delitos para identificar las necesidades de las personas atendidas por el Programa? ¿Qué **otros factores relacionados con las personas y su contexto** deben considerarse para poder abordar sus necesidades? (Entrevistador/a: en caso de que estime necesario, señale: Por ejemplo, en el caso de las situaciones de violencia intrafamiliar, delitos sexuales por parte de familiares o cercanos, crímenes de odio, femicidios).

8. Y si diferenciamos por **componente de primera y segunda respuesta**, generalmente, ¿a qué tipos de delitos y necesidades responden cada uno?

Capacidad de respuesta del Programa a las necesidades de las víctimas

9. ¿Cómo evalúa los **recursos e insumos de los componentes de primera y segunda respuesta** para **atender de manera efectiva las necesidades** de las víctimas que participan en el Programa? Pensemos en las competencias de los equipos, la carga laboral, la infraestructura y el equipamiento tecnológico.
10. Sin considerar a las necesidades de atención que son derivadas a otras redes o instituciones (por ejemplo, a la Corporación de Asistencia Judicial), ¿Qué tipos de **necesidades generalmente no logra cubrir el Programa**? ¿Qué tipos de necesidades no cubiertas por el Programa **pueden afectar la efectividad** de la intervención?

Funcionamiento del Programa

Obstaculizadores

A continuación, vamos a revisar los principales **obstaculizadores** del Programa. Por obstaculizadores nos referimos a una serie de elementos que impiden o dificultan el desarrollo de intervenciones efectivas, esto es, que logren dar cumplimiento a los objetivos establecidos por el Programa.

11. Partamos con sus **funciones como Coordinador de la Unidad de Intervención**. Bajo su punto de vista, ¿Cuáles son las principales dificultades, barreras u obstáculos para desarrollar sus tareas como Coordinador de la Unidad de Intervención? Por ejemplo, en relación con su **trabajo de coordinación de los componentes del Programa**.
12. ¿Cuáles son las dificultades u obstaculizadores del **Servicio de Intervención Contingente**? ¿Y de los **CAVD**?
13. ¿Hay **regiones** o zonas geográficas que tengan más dificultades para atender a los usuarios? ¿Cuáles?
14. Pensando en las **orientaciones técnicas y los mecanismos vigentes** para el trabajo del Programa. ¿Qué **aspectos se podrían mejorar** de estos protocolos que instruyen los procedimientos a ejecutar?
15. ¿Han surgido nuevos obstaculizadores o barreras en el contexto de la **pandemia por COVID-19**? ¿Cuáles?

Facilitadores y buenas prácticas

16. Ahora revisaremos los **facilitadores** del Programa. Por facilitadores nos referimos a elementos externos al Programa que facilitan su correcto funcionamiento e implementación. ¿Qué facilitadores ha identificado para **gestionar correctamente las funciones** que le competen como Coordinador de la Unidad de Intervención?
17. ¿Y qué **buenas prácticas** se han desarrollado durante su permanencia en el cargo? Por buenas prácticas nos referimos a acciones, medidas o prácticas innovadoras que mejoran la calidad del funcionamiento del Programa.

Hemos terminado la entrevista. ¿Tiene algún comentario final o algo que desee agregar?

Agradecemos mucho su buena disposición para responder a la entrevista, toda la información que nos ha entregado es muy valiosa para nosotros. Seguiremos en contacto y, por favor, recuerde enviarnos la carta de consentimiento informado en caso de que todavía no lo haya hecho. Que tenga un buen día/buena tarde.

Pauta de grupos focales para equipos interdisciplinarios de los Centros de Atención de Víctimas de Delito del Programa de Apoyo a Víctimas

Estudio "Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y Diseño de instrumento para identificar necesidades de las víctimas"

Presentación

Estimados profesionales,

Mi nombre es (*nombre investigador/a*), me acompaña (*nombre investigador/a*), y ambos somos investigadores/as del Centro Justicia y Sociedad UC que, a solicitud de la Unidad de Estudios del Programa de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito, se encuentra realizando un estudio llamado "*Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y Diseño de instrumento para identificar necesidades de las víctimas".* Este estudio busca describir el funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas mediante la identificación, recolección y sistematización de información relacionada con los procesos de implementación del Programa, para la construcción y validación de un instrumento que identifique las necesidades de las víctimas de delitos violentos y verifique el cumplimiento de los objetivos del Programa.

Por esta razón los invitamos a participar en esta entrevista grupal, en función de sus cargos como profesionales de los Centros de Atención de Víctimas de Delito o CAVD del Programa de Apoyo a Víctimas. Les comento además que se realizarán otras actividades de levantamiento de información, como grupos focales y entrevistas individuales para distintos actores involucrados en el Programa, entre los que se cuentan equipos de los componentes de primera y segunda respuesta, jefaturas y usuarios del Programa, entre otros.

El objetivo de esta instancia es conocer su punto de vista y apreciaciones sobre el funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas, en particular de los Centros de Atención. Pondremos especial énfasis en las necesidades de las víctimas atendidas por el servicio de segunda respuesta, pues permitirá construir un instrumento de diagnóstico que sirva como insumo para los equipos de atención del PAV. Para ello, iremos realizando preguntas sobre diversos temas.

Siéntanse con total confianza para responder, pues la información que nos entreguen será totalmente confidencial. Pueden desistir de participar en el momento que estimen conveniente, así como también pueden negarse a responder cualquier pregunta. La entrevista tendrá una duración aproximada de dos horas y, con su consentimiento, será grabada y registrada en formato audio para ser analizada. Tras un año finalizado el estudio, se eliminarán los registros.

Por último, en caso de acceder a participar en la entrevista, queremos recordarles que por favor nos envíen firmada la carta de consentimiento informado. Se puede enviar con la firma digital al correo dcjara@uc.cl. Solicito su consentimiento para grabar la entrevista.

Introducción

1. En primer lugar, haremos algunas preguntas sobre ustedes. Pedimos que se presenten, nos cuenten sobre su formación, cargo y antigüedad en el Programa de Apoyo a Víctimas, y si previamente trabajaron en algún otro cargo relacionado con el Programa (Entrevistador: Realice las preguntas a cada uno de los participantes de la entrevista).
2. Le pedimos por favor que realicen una breve descripción de sus funciones como profesionales del CAVD.
3. ¿Qué cambios han experimentado en su trabajo en el contexto de pandemia por COVID-19? Por ejemplo, en relación con el teletrabajo, modalidades de atención de usuarios, reuniones de coordinación de equipo, etc.

Necesidades de las víctimas

Ahora conversaremos sobre las necesidades de las víctimas que son atendidas por el servicio de Segunda Respuesta. Esto con el objetivo de diseñar un instrumento de diagnóstico que permita identificar la situación de ingreso y egreso de los usuarios del Programa, que sirva como insumo para el trabajo de los equipos de atención.

Identificación de las necesidades de las víctimas

4. Pensemos en primer lugar en las diferencias que existen entre **tipos de delito priorizados en el catálogo** de delitos atendidos por el Programa (homicidio y cuasidelito de homicidio, femicidio y parricidio, secuestros, delitos sexuales calificados, trata de personas, lesiones graves y gravísimas, robos violentos). Durante el último año, ¿Cuáles han sido los **delitos** que más frecuentemente se atienden en el Centro de Atención en el que ustedes trabajan?
5. ¿Y cuáles son las **necesidades** que derivan de los distintos tipos de delito? Veamos según el catálogo de delitos atendidos por el Programa, ¿qué necesidades surgen en el caso de los delitos de?:
    a. Robos violentos.
    b. Lesiones graves y gravísimas (con arma blanca, con arma de fuego, lesiones graves y gravísimas art. 397, castración, mutilación, muerte por conducción en estado de ebriedad o la influencia del alcohol).
    c. Homicidio y cuasi homicidio.
    d. Secuestros.
    e. Violación y abuso sexual calificado.

Entrevistador: en caso de ser necesario, para facilitar las respuestas de los entrevistados*, mencione los siguientes ámbitos de necesidad* (y en el ámbito jurídico/social/psicológico, en relación con…)*:*

a. Necesidades jurídicas: información sobre procesos jurídicos, acceso a la justicia: asesoría y/o representación jurídica, orientación sobre reparación jurídica (compensación económica), conocimiento de recursos, derechos de la víctima y servicios disponibles (apoyo formal)
b. Sociales: migración (regularización migratoria, retorno seguro al país de origen, disposición de intérpretes de idiomas), protección/alojamiento protegido, ayuda financiera (asistencia en ayuda financiera, reparación de propiedad y/o inmuebles, gastos en traslado), reinserción

laboral/educacional, legitimación y reconocimiento: confianza en las instituciones, neutralización de la estigmatización y reconocimiento social de la condición de víctima, redes de apoyo informal.

c. Psicológicas y emocionales: contención emocional, reconocimiento social del daño y legitimación de la condición de víctima por parte del entorno familiar o cercano y el sistema de justicia (Entrevistador/a: mencionar estos dos puntos en casos particulares de delitos sexuales, crímenes de odio y violencia intrafamiliar), reducción de la victimización secundaria, vinculación con el entorno, atención de salud mental por ansiedad, depresión, trauma por estrés postraumático (TEPT), ideaciones paranoides y/o psicoticismo, superación del daño psicológico.

6. Considerando que esta tipificación de delitos responde a criterios establecidos por las denuncias levantadas a las policías y/o el sistema judicial, ¿Qué **otros factores relacionados con las personas y su contexto** deben considerarse para poder abordar sus necesidades? Por ejemplo, en el caso de las situaciones de violencia intrafamiliar, delitos sexuales por parte de familiares o cercanos, crímenes de odio, femicidios y la ley Gabriela, ley Emilia para delitos asociados a conducción en estado de ebriedad. ¿Es suficiente la tipificación del catálogo de delitos para identificar las necesidades de las personas atendidas por el Programa? (Entrevistador/a: en caso de que estime necesario, mencione algunos factores de riesgo, tales como la cercanía o contacto con el victimario, apoyo del entorno familiar o cercano, victimización reiterada, pertenencia a minorías o grupos vulnerables).

Capacidad de respuesta del Programa a las necesidades de las víctimas

7. Sin considerar a las necesidades de atención que son derivadas a otras redes o instituciones (por ejemplo, a la Corporación de Asistencia Judicial), ¿Qué tipos de **necesidades no cubre el Programa**? ¿Qué tipos de necesidades no cubiertas por el Programa **pueden afectar la efectividad de la intervención**?
8. Ante casos de **mayor complejidad**, que requieren una atención integral y multidimensional, ¿Cómo evalúan el **trabajo interdisciplinario** desarrollado por su equipo para intervenir de manera efectiva las necesidades de las víctimas? Describan algunas experiencias que hayan tenido durante los últimos 12 meses.
9. ¿Cómo evalúan los **recursos e insumos disponibles** de su **Centro de Atención** para atender a la demanda actual de usuarios? Piensen, por ejemplo, en las competencias del equipo, la carga laboral, los recursos presupuestarios, de infraestructura y equipamiento disponibles.
10. Y en general, ¿Cómo evalúan la **capacidad** del Centro de Atención en el que trabajan **para atender de manera efectiva las necesidades** de los usuarios y usuarias del Programa?
11. ¿Qué **aspectos puede mejorar** su Centro de Atención para lograr una atención efectiva de las necesidades de los usuarios y usuarias, de acuerdo con los objetivos establecidos en el Programa?
12. ¿Qué elementos deberían incluirse en un **instrumento de diagnóstico** de las necesidades de las víctimas atendidas por los CAVD? Considere que el objetivo es diseñar un instrumento que recoja las necesidades de las víctimas que ingresan al Programa y que permita identificar de manera objetiva la situación de ingreso y egreso del Programa.

Funcionamiento del Programa

Obstaculizadores

A continuación, vamos a revisar aspectos relacionados con el funcionamiento del Centro de Atención que usted coordina, en términos de obstaculizadores y facilitadores. Por **obstaculizadores** nos referimos a una serie de elementos que impiden o dificultan el desarrollo de intervenciones efectivas, esto es, que logren dar cumplimiento a los objetivos establecidos. Por otra parte, los **facilitadores** son elementos externos al Programa que facilitan su correcto funcionamiento e implementación.

13. Pensando en el último año, en relación con la **gestión intersectorial**, esto es, la coordinación con distintas unidades y servicios públicos que trabajan colaborativamente con su CAVD, como la RAV (Red de Asistencia a Víctimas), URAVIT (Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos), Policías, el Ministerio Público y otras instituciones y servicios públicos. ¿Cuáles son los principales desafíos, barreras y/o obstáculos? Comenten si observan diferencias respecto de estos obstáculos entre determinados tipos de delitos y dificultades particulares de las zonas geográficas o regiones en las que trabajan.
14. ¿Han surgido nuevos obstaculizadores o barreras en el contexto de la **pandemia por COVID-19**? ¿Cuáles?
15. ¿Qué **factores externos** al Programa pueden afectar la efectividad de las intervenciones? ¿Qué otros factores pueden incidir?

Facilitadores y buenas prácticas

16. Ahora revisaremos los **facilitadores** del Centro donde trabajan. Como comentábamos anteriormente, por facilitadores nos referimos a elementos externos al Programa que facilitan su correcto funcionamiento e implementación. ¿Qué **facilitadores** han identificado para **desarrollar sus funciones** y atender las necesidades de los usuarios del Programa?
17. ¿Qué **buenas prácticas** han desarrollado como equipo? Por buenas prácticas nos referimos a acciones, medidas o prácticas innovadoras que contribuyen a mejorar la calidad del funcionamiento del servicio.

Hemos terminado la entrevista. ¿Tiene algún comentario final o algo que desee agregar?

Agradecemos mucho su buena disposición para responder a la entrevista. Toda la información que nos han entregado es muy valiosa para el estudio. Seguiremos en contacto y, por favor, recuerden enviarnos la carta de consentimiento informado en caso de que todavía no lo haya hecho. Que tengan un buen día/buena tarde.

Pauta de entrevista a usuarios

Pauta de entrevista para usuarios del Servicio de Primera Respuesta del Programa de Apoyo a Víctimas

Estudio "Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y Diseño de instrumento para identificar necesidades de las víctimas"

Presentación

Estimado usuario del Programa de Apoyo a Víctimas,

Mi nombre es (*nombre investigador/a*), me acompaña (*nombre investigador/a*), y ambos somos investigadores/as del Centro Justicia y Sociedad UC que, a solicitud de la Unidad de Estudios del Programa de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito, se encuentra realizando un estudio llamado "*Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y Diseño de instrumento para identificar necesidades de las víctimas".* Este estudio busca describir el funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas mediante la recolección y análisis de información relacionada con los procesos del Programa, para la construcción y de un instrumento diagnóstico.

Por esta razón invitamos a usted a participar en una entrevista individual. Le comento además que se realizarán otras actividades de levantamiento de información, como entrevistas grupales para distintos actores

involucrados en la implementación del Programa, entre los que se cuentan coordinadores, profesionales del Programa, etc.

El objetivo de esta instancia es conocer su punto de vista y apreciaciones sobre su experiencia en el Programa. Pondremos especial énfasis en las necesidades que fueron surgiendo durante su participación en el Programa. Esto nos permitirá construir un instrumento de diagnóstico que sirva como insumo para los equipos de atención del PAV. Para ello, iremos realizando preguntas sobre diversos temas.

Siéntase con total confianza para responder, pues la información que nos entregue será totalmente confidencial. Esto quiere decir que la información será resguardada y exclusivamente utilizada por el equipo responsable de la información. Además, su participación es anónima, pues eliminaremos los datos de identificación individual. Puede desistir de participar en el momento que usted estime conveniente, así como también puede negarse a responder cualquier pregunta que estime necesario. La entrevista tendrá una duración aproximada de dos horas y, con su consentimiento, será grabada y registrada en formato audio para ser analizada. Tras un año finalizado el estudio, se eliminarán los registros.

Por último, queremos solicitar explícitamente su consentimiento. ¿Desea participar en esta entrevista?

Introducción

1. En primer lugar, haremos algunas preguntas sobre usted. Por favor, indique solamente su primer nombre.
2. ¿En qué región y comuna vive actualmente?
3. ¿Trabaja actualmente? ¿En qué trabaja? ¿Cuál es su profesión u oficio?
4. ¿Cuál es su nivel educacional?
5. (*Entrevistador/a: sólo en caso de que corresponda*) ¿Cuál es su nacionalidad?

(*Entrevistador/a: Preferentemente, no aplicar estas preguntas a entrevistada víctima de delitos sexuales):*

6. ¿Tiene pareja?
7. ¿Actualmente vive con su pareja/esposo?
8. (*Entrevistador/a: sólo en caso de que corresponda*) ¿Tiene hijos? ¿Cuántos? ¿Vive con ellos? ¿Qué edad tienen?

Contacto inicial e ingreso al Programa

Muchas gracias. A continuación, empezaremos con algunas preguntas relacionadas con su participación en el Programa de Apoyo a Víctimas, que depende del Ministerio del Interior y que entrega atención telefónica. El número es el 600 818 1000.

9. ¿Cómo supo del **Programa de Apoyo a Víctimas**? Como referencia, este servicio depende de la Subsecretaría de Prevención del Delito y entrega atención telefónica. El número es el 600 818 1000. *(Entrevistador/a: en caso de que estime necesario, ayude a responder al entrevistado: me llamaron por teléfono, me lo recomendó el fiscal, la policía u otro funcionario público, visité la página, un familiar o amigo me habló de él).*

10. Actualmente, ¿Lo está atendiendo el Programa de Apoyo a Víctimas? ¿Está siendo atendido por algún Programa o servicio? ¿Por cuál otro?

Necesidades de las víctimas

Pensemos en el momento inicial del suceso y las necesidades que tuvo en este primer momento.

11. En un momento inicial tras el suceso, ¿Qué necesidades tuvo?
12. Bajo su punto de vista, ¿Necesitó ayuda en relación con?:
    i. ¿**Contención emocional** y apoyo inicial?
    ii. ¿Y necesitó que alguien le **explique sobre las acciones iniciales a realizar**, tales como reportar el delito, trámites, bloqueo de documentos, información para obtener asistencia psicológica o de salud, información respecto a prevención y sobre redes de apoyo o servicios de atención?
    iii. ¿Necesitó **medidas de protección** por parte de la fiscalía, por ejemplo, orden de alejamiento, relocación, etc.?
    iv. (*Entrevistador/a: Sólo para víctimas de delitos sexuales*) ¿Necesitó orientación o ayuda sobre las **medidas profilácticas** (tomar pastillas del día después, exámenes de ETS)?
    v. ¿Necesitó **ayuda o asistencia con las tareas domésticas**, asuntos relacionados al colegio o el trabajo, cuidado personal?
    vi. (*Entrevistador/a: sólo para delitos de robos violentos en lugar habitado*): ¿Necesitó ayuda para la **reparación o instalar medidas de protección para su hogar** (por ejemplo, alarmas, sistemas de seguridad, etc.)?
    vii. ¿Necesitó **apoyo económico** u orientación para pedir apoyo económico?
    viii. ¿Necesitó asistencia sobre **temas judiciales,** por ejemplo, información sobre el acceso a la carpeta investigativa, la copia del parte policial, solicitar información sobre la investigación; que lo representen legalmente; información y apoyo la entrevista con el fiscal encargado, ¿datos de contacto y horarios de atención de la fiscalía?
13. (*Entrevistador/a: Se sugiere evaluar el ambiente de la entrevista para realizar estas preguntas. Si no se presentan las condiciones, no preguntar*) ¿Conocía previamente al imputado o victimario? ¿Posee algún vínculo de parentesco o cercanía? ¿Él/ella sabe dónde usted vive o trabaja?
14. (*Entrevistador/a: Se sugiere evaluar el ambiente de la entrevista para realizar estas preguntas. Si no se presentan las condiciones, no preguntar*) ¿Había sufrido usted o alguien de su familia un delito similar anteriormente?

Prestaciones y respuesta del Programa

15. Y pensando en el profesional que lo llamó por teléfono (*Entrevistador/a: aclarar al/a entrevistado que nos referimos exclusivamente al Servicio de Primera Respuesta o atención telefónica. Excluir trato recibido por Carabineros o la Fiscalía)*, ¿Qué **servicios** le prestaron? ¿Le entregaron orientación o información sobre? (*Entrevistado: repetir la pregunta para cada punto*):
    a. Realizar trámites urgentes (como bloquear tarjetas, búsqueda de documentos como cédula de identidad, realizar la denuncia a la policía).
    b. Temas judiciales (procedimientos que debe desarrollar la fiscalía, solicitar diligencias de investigación, pedir copia del parte policial, información sobre sus derechos como víctima).
    c. (*Entrevistador/a: sólo para víctimas de delitos sexuales*) Medidas profilácticas, como acudir a un centro de salud para solicitar la pastilla del día después, pruebas de ETS, etc.
    d. Síntomas provocados por el delito (conciliar el sueño, angustia, temor a transitar por la vía pública, etc.).
16. ¿Fue algún profesional de este Programa a acompañarlo al lugar del suceso o a realizar algún trámite?
17. ¿Tuvo **necesidades que, en general, ninguno de los servicios públicos pudo atender**? ¿Cuál o cuáles? ¿Alguien le entregó explicaciones sobre por qué no podían atenderlas? ¿Qué explicaciones le dio?

18. ¿Cómo evalúa la **calidad de la atención** del Servicio de atención telefónica del Programa de Apoyo a Víctimas? Revisemos los siguientes puntos:
    a. ¿Se sintió escuchado por el o los profesionales que lo atendieron?
    b. ¿El o la profesional entendió el problema y su magnitud o complejidad? ¿Siente que se puso en su lugar?
    c. ¿El o la profesional utilizó un lenguaje claro y sencillo para entregarle información y/u orientación?
    d. ¿Entendió la información y/u orientación que el o la profesional le entregó sobre los temas judiciales? ¿Y en relación con los asuntos psicológicos, por ejemplo, sobre los pasos para recibir atención de salud mental? ¿Y sobre temas tales como alojamiento, protección, asuntos financieros?
    e. Y en general, ¿Fue útil para usted la ayuda entregada por el o los profesionales del Programa?
    f. ¿Hay algún otro aspecto que quiera destacar del servicio entregado por el Programa?
19. ¿Qué cosas podría mejorar el servicio para **entregar una mejor atención**?

Hemos terminado la entrevista. ¿Tiene algún comentario final o algo que desee agregar?

Muchas gracias. Aprovecho de contarle que también realizaremos otras actividades de entrevistas para la investigación durante el mes de septiembre. ¿Estaría usted interesado en participar?

(*Entrevistador/a: terminar la grabación*)

Debriefing

¿Cómo se sintió durante la entrevista? ¿Cómo se siente ahora? ¿Tiene alguna consulta en relación con la entrevista? ¿Y en relación con la investigación?

En relación con la investigación, el objetivo principal es crear un instrumento de evaluación para los equipos de atención directa del Programa de Apoyo a Víctimas, para mejorar la calidad de las intervenciones.

Agradecemos mucho su buena disposición para responder a la entrevista, pues toda la información que nos ha entregado es muy valiosa para nosotros y para los fines de la investigación. Que tenga un buen día/buena tarde.

Entrevista individual

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estudio "Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y Diseño de instrumento para identificar necesidades de las víctimas"

Usted ha sido invitada a participar en el Estudio "Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y Diseño de instrumento para identificar necesidades de las víctimas", desarrollado por el Centro de Estudios Justicia y Sociedad, perteneciente al Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile, y convocado por la Unidad de Estudios del Programa de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito. El objeto de esta carta es ayudarle a tomar la decisión de participar en esta investigación.

¿De qué se trata el estudio al que se le invita a participar?

El estudio tiene como objetivo describir el funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas mediante la recolección y análisis de información relacionada con la implementación del Programa, para la construcción y validación de un instrumento que identifique las necesidades de las víctimas de delitos violentos y verifique el cumplimiento de los objetivos del Programa.

¿Cuál es el propósito concretamente de su participación en esta investigación?

Usted ha sido invitada a participar en una entrevista individual para conocer su punto de vista y percepciones en calidad de Jefa del Programa de Apoyo a Víctimas, respecto del funcionamiento del Programa, en términos de los facilitadores y obstaculizadores de la intervención. Pondremos especial énfasis en el tema de las necesidades de las víctimas de delitos que participan en el Programa.

¿En qué consiste su participación?

Su participación consiste en colaborar en la entrevista individual, que se aplicará mediante la plataforma de videollamada Zoom. Durante la entrevista, deberá responder de manera distendida las preguntas formuladas por el equipo, reservándose el derecho a no opinar en caso de que estime necesario.

¿Cuánto durará su participación?

La entrevista tendrá una duración máxima de dos horas.

¿Qué riesgos corre al participar?

Este estudio no tiene ningún tipo de riesgos para usted, así como tampoco hay beneficios asociados a su participación.

¿Cómo se protege la información y datos que usted entregue?

La información obtenida se mantendrá bajo estricta confidencialidad, conservada únicamente por el equipo investigador del estudio, y se anonimizarán los datos de identificación personal. Tras un año de finalización de la investigación, sus datos serán eliminados.

¿Es obligación participar? ¿Puede retractarse una vez iniciada tu participación?

Usted NO está obligada de ninguna manera a participar en este estudio. Si acepta participar, puede retractarse en cualquier momento, así como también puede rechazar responder cualquier pregunta que desee, sin ningún tipo de consecuencias negativas para usted.

¿Qué uso se va a dar a la información que se entregue?

Los resultados de la entrevista serán usados para dar cumplimiento a los objetivos del estudio. También es posible que los resultados obtenidos sean utilizados para publicaciones en revistas y/o conferencias científicas. Sin embargo, se mantendrá estricto anonimato y confidencialidad de todos los datos utilizados.

¿A quién puede contactar para saber más de este estudio o si le surgen dudas?

Si tiene cualquier pregunta acerca de esta investigación, puede contactar a la coordinadora del estudio: Liza Zúñiga, del Centro de Estudios Justicia y Sociedad, al teléfono (+56) 223547151 y al email llzuniga@uc.cl. También puede contactar al Comité Ético Científico de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades de la Pontificia Universidad Católica de Chile, al correo eticadeinvestigacion@uc.cl.

HE TENIDO LA OPORTUNIDAD DE LEER ESTA DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, HACER PREGUNTAS ACERCA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, Y ACEPTO PARTICIPAR EN ESTE ESTUDIO Y QUE SE GRABE EL REGISTRO DE AUDIO DE LA ENTREVISTA.

Nombre del/la Participante: _____

_____ _____ /_____ /_____

Firma del/la Participante Fecha

_____ ____ /____ /_____

Liza Zúñiga Fecha

Investigadora Responsable

Grupo focal

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estudio "Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y Diseño de instrumento para identificar necesidades de las víctimas"

Usted ha sido invitado a participar en el Estudio "Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y Diseño de instrumento para identificar necesidades de las víctimas", desarrollado por el Centro de Estudios Justicia y Sociedad, perteneciente al Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile, y convocado por la Unidad de Estudios del Programa de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito. El objeto de esta carta es ayudarle a tomar la decisión de participar en esta investigación.

¿De qué se trata el estudio al que se le invita a participar?

El estudio tiene como objetivo describir el funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas mediante la recolección y análisis de información relacionada con la implementación del Programa, para la construcción y validación de un instrumento que identifique las necesidades de las víctimas de delitos violentos y verifique el cumplimiento de los objetivos del Programa.

¿Cuál es el propósito concretamente de su participación en esta investigación?

Usted ha sido invitado(a) a participar en un grupo focal para conocer su punto de vista y percepciones en calidad de miembro del equipo profesional del Servicio de Segunda Respuesta del Programa de Apoyo a Víctimas (Centro de Atención de Víctimas de Delito, CAVD), respecto del funcionamiento del Programa, en términos de los facilitadores y obstaculizadores de la intervención. Pondremos especial énfasis en el tema de las necesidades de las víctimas de delitos que participan en el Programa.

¿En qué consiste su participación?

Su participación consiste en colaborar en el grupo focal que será aplicado en conjunto con miembros de equipos profesionales del Servicio de Segunda Respuesta, que se aplicará mediante la plataforma de videollamada Zoom. Durante la entrevista, deberá responder de manera distendida las preguntas formuladas por el equipo, reservándose el derecho a no opinar en caso de que estime necesario.

¿Cuánto durará su participación?

El grupo focal tendrá una duración aproximada de dos horas.

¿Qué riesgos corre al participar?

Este estudio no tiene ningún tipo de riesgos para usted, así como tampoco hay beneficios asociados a su participación.

¿Cómo se protege la información y datos que usted entregue?

La información obtenida se mantendrá bajo estricta confidencialidad, conservada únicamente por el equipo investigador del estudio, y se anonimizarán los datos de identificación personal. Tras un año de finalización de la investigación, sus datos serán eliminados.

¿Es obligación participar? ¿Puede retractarse una vez iniciada tu participación?

Usted NO está obligado(a) de ninguna manera a participar en este estudio. Si acepta participar, puede retractarse en cualquier momento, así como también puede rechazar responder cualquier pregunta que desee, sin ningún tipo de consecuencias negativas para usted.

¿Qué uso se va a dar a la información que se entregue?

Los resultados de la entrevista serán usados para dar cumplimiento a los objetivos del estudio. También es posible que los resultados obtenidos sean utilizados para publicaciones en revistas y/o conferencias científicas. Sin embargo, se mantendrá estricto anonimato y confidencialidad de todos los datos utilizados.

¿A quién puede contactar para saber más de este estudio o si le surgen dudas?

Si tiene cualquier pregunta acerca de esta investigación, puede contactar a la coordinadora del estudio: Liza Zúñiga, del Centro de Estudios Justicia y Sociedad, al teléfono (+56) 223547151 y al email llzuniga@uc.cl. También puede contactar al Comité Ético Científico de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades de la Pontificia Universidad Católica de Chile, al correo eticadeinvestigacion@uc.cl.

HE TENIDO LA OPORTUNIDAD DE LEER ESTA DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, HACER PREGUNTAS ACERCA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, Y

ACEPTO PARTICIPAR EN ESTE ESTUDIO Y QUE SE GRABE EL REGISTRO DE AUDIO DE LA ENTREVISTA.

Nombre del/la Participante: _____

_____ _____ /_____ /_____

Firma del/la Participante Fecha

_____ ____ /____ /_____

Liza Zúñiga Fecha

Investigadora Responsable

Entrevista a usuarios

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estudio "Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y Diseño de instrumento para identificar necesidades de las víctimas"

Usted ha sido invitada a participar en el Estudio "Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y Diseño de instrumento para identificar necesidades de las víctimas", desarrollado por el Centro de Estudios Justicia y Sociedad, perteneciente al Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile, y convocado por la Unidad de Estudios del Programa de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito. El objeto de esta carta es ayudarle a tomar la decisión de participar en esta investigación.

¿De qué se trata el estudio al que se le invita a participar?

El estudio tiene como objetivo describir el funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas (PAV) mediante la recolección y análisis de información relacionada con la implementación del Programa, para la construcción y validación de un instrumento que identifique las necesidades de las víctimas de delitos violentos y verifique el cumplimiento de los objetivos del Programa.

¿Cuál es el propósito concretamente de su participación en esta investigación?

Usted ha sido invitado(a) a participar en una entrevista individual para conocer su punto de vista y percepciones en calidad de usuario del Programa de Apoyo a Víctimas, respecto de su experiencia de participación y evaluación del servicio. Pondremos especial énfasis en el tema de sus necesidades de intervención.

¿En qué consiste su participación?

Su participación consiste en colaborar en la entrevista individual, que se aplicará mediante la plataforma de videollamada Zoom. Durante la entrevista, deberá responder de manera distendida las preguntas formuladas por el equipo, reservándose el derecho a no opinar en caso de que estime necesario.

¿Cuánto durará su participación?

La entrevista tendrá una duración máxima de dos horas.

¿Qué riesgos corre al participar?

Este estudio no tiene ningún tipo de riesgos para usted, así como tampoco hay beneficios asociados a su participación.

¿Cómo se protege la información y datos que usted entregue?

La información obtenida se mantendrá bajo estricta confidencialidad, conservada únicamente por el equipo investigador del estudio, y se anonimizarán los datos de identificación personal. Tras un año de finalización de la investigación, sus datos serán eliminados.

¿Es obligación participar? ¿Puede retractarse una vez iniciada tu participación?

Usted NO está obligado(a) de ninguna manera a participar en este estudio. Si acepta participar, puede retractarse en cualquier momento, así como también puede rechazar responder cualquier pregunta que desee, sin ningún tipo de consecuencias negativas para usted.

¿Qué uso se va a dar a la información que se entregue?

Los resultados de la entrevista serán usados para dar cumplimiento a los objetivos del estudio. También es posible que los resultados obtenidos sean utilizados para publicaciones en revistas y/o conferencias científicas. Sin embargo, se mantendrá estricto anonimato y confidencialidad de todos los datos utilizados.

¿A quién puede contactar para saber más de este estudio o si le surgen dudas?

Si tiene cualquier pregunta acerca de esta investigación, puede contactar a la coordinadora del estudio: Liza Zúñiga, del Centro de Estudios Justicia y Sociedad, al teléfono (+56) 223547151 y al email llzuniga@uc.cl. También puede contactar al Comité Ético Científico de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades de la Pontificia Universidad Católica de Chile, al correo eticadeinvestigacion@uc.cl.

HE TENIDO LA OPORTUNIDAD DE LEER ESTA DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, HACER PREGUNTAS ACERCA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, Y ACEPTO PARTICIPAR EN ESTE ESTUDIO Y QUE SE GRABE EL REGISTRO DE AUDIO DE LA ENTREVISTA.

Nombre del/la Participante: _____

_____ _____ /_____ /_____

Firma del/la Participante Fecha

_____ ____ /____ /_____

Liza Zúñiga Fecha

Investigadora Responsable

Cuestionario de diagnóstico de las necesidades de las víctimas atendidas por el Programa de Apoyo a Víctimas

Cuestionario inicial

Presentación

Estimado/a usuario/a del Programa de Apoyo a Víctimas,

Lo/a invitamos a responder la siguiente encuesta. El objetivo es conocer cuáles son las necesidades que usted tiene actualmente a causa del delito. Esto servirá como un insumo para el trabajo de los profesionales del Programa. Sin embargo, debe considerar que nuestro Programa no aborda todos los temas que se incluyen en la encuesta, por ejemplo, necesidades de carácter económico.

Siéntase con total confianza para responder, pues la información que nos entregue será totalmente confidencial. Esto quiere decir que la información será resguardada y utilizada exclusivamente por el o la profesional que lo/a atiende. Además, su participación es completamente voluntaria y puede desistir de participar en el momento que usted estime conveniente. También puede negarse a responder cualquier pregunta que estime necesario. La encuesta tendrá una duración máxima de 20 minutos.

Iremos realizando preguntas sobre diversos temas y usted debe contestarlas de acuerdo con las alternativas de respuesta que se entregan. Escuche cuidadosamente.

Por último, queremos solicitar explícitamente su consentimiento.

1. Bienestar subjetivo

Muchas gracias. Para finalizar, realizaré algunas preguntas relacionadas con su situación actual.

Código	Pregunta	Categorías de respuesta
P1	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Totalmente", indique por favor en qué grado afectan actualmente su calidad de vida las siguientes situaciones asociadas al delito que usted vivió: 1) Desconocimiento sobre el proceso judicial 2) Falta de apoyo judicial 3) Sensación de estrés 4) Sensación de impunidad 5) Daño emocional 6) Sensación de temor 7) Rabia o ira 8) Insomnio	1) Nada 2) Poco 3) Medianamente 4) Bastante 5) Totalmente 88) No sabe 99) No responde

	9) Lesiones físicas 10) Daño/perjuicio económico 11) No ser escuchado por el sistema de justicia 12) Trámites laborales 13) Pérdida de empleo	
P2	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Muy mala" y 5 es "Muy buena", ¿cómo califica su situación actual de bienestar general?	1) Muy mala 2) Mala 3) Ni buena ni mala 4) Buena 5) Muy buena 88) No sabe 99) No responde

2. Necesidades jurídicas

A continuación, realizaremos algunas preguntas sobre sus necesidades relacionadas con el proceso judicial que está llevando actualmente a causa del delito por el que está siendo atendido en el Programa de Apoyo a Víctimas.

Código	Pregunta	Categorías de respuesta
P3	Pensando en el delito por el que actualmente se atiende en el Programa de Apoyo a Víctimas, ¿usted o alguien más interpuso una denuncia o demanda judicial?	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P4	¿Cuál es el estado actual de esa denuncia o demanda judicial?	1) Sigue en curso 2) Terminó (por sentencia del imputado, sobreseimiento o la Fiscalía no perseveró) 88) No sabe 99) No responde
P5	Pensando en el proceso judicial, ¿qué tipo de ayuda legal necesita actualmente? Veamos, ¿necesita?: 1) Conocer mis derechos como víctima 2) Conocer mi rol en el proceso judicial 3) Entender el funcionamiento del proceso judicial 4) Entender cómo puede terminar el proceso judicial 5) Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial 6) Ser tratado con respeto	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P6	En relación con estas necesidades de **ayuda legal** que tuvo, ¿Cuál o cuáles fueron las **más importantes** para usted? Señale **máximo tres** necesidades.	1) Primera necesidad mencionada 2) Segunda necesidad mencionada 3) Tercera necesidad mencionada

3. Necesidades sociales

Muchas gracias por sus respuestas. A continuación, le realizaré algunas preguntas sobre temas económicos, familiares, laborales y de salud, entre otros. Continuemos.

3.1 Apoyo con temas sociales

Código	Pregunta	Categorías de respuesta
P7	A causa del delito, ¿Actualmente necesita ayuda con alguno de los siguientes temas?: 1) Apoyo económico 2) Cuidado de los hijos, adultos mayores u otra persona 3) Obtener pensión alimenticia 4) Obtener la custodia o derecho a visita de los niños/as 5) Apoyo con trámites relacionados con su trabajo 6) Apoyo relacionado con mi inhabilitación física para trabajar 7) Encontrar trabajo 8) Atención médica inmediata de cualquier tipo 9) Atención farmacológica (medicamentos antidepresivos, ansiolíticos, estabilizadores del ánimo, etc.) 10) Reforzar seguridad del domicilio 11) Obtener orden de prohibición o restricción 12) Encontrar alojamiento temporal (casa de acogida) 13) Cambiarse de domicilio	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P8	Y en relación con estas necesidades de **ayuda con problemas económicos** que actualmente tiene, ¿Cuál es la **más importante** para usted? ¿Y cuál es la segunda más importante?	1) Primera necesidad mencionada 2) Segunda necesidad mencionada

3.2 Apoyo social percibido

Código	Pregunta	Categorías de respuesta
P9	Estamos interesados en saber más sobre el **apoyo** que usted ha recibido de sus familiares, amigos o cercanos en los **últimos 30 días**. Voy a leerle una serie de enunciados y usted debe responderme "Sí" si aplican a su situación personal, o "No" si no aplican a su situación personal. Escuche cuidadosamente: 1) Cuando necesito algo, sé que hay alguien que me puede ayudar 2) Mi familia me da la ayuda y apoyo emocional que requiero 3) Puedo contar con mis amigos cuando tengo problemas 4) Puedo conversar de mis problemas con mi familia 5) Hay una persona que se interesa por lo que yo siento 6) Puedo conversar de mis problemas con mis amigos	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde

4. Necesidades psicológicas

A continuación, le haremos algunas preguntas relacionadas con el delito que usted vivió y el impacto psicológico que tuvo para usted. Aprovechamos de recordarle que sus respuestas son completamente confidenciales y que puede negarse a responder cualquier pregunta que desee.

Código	Pregunta	Categorías de respuesta

P10	Indique por favor la duración e intensidad con la que ha tenido cada uno de los siguientes síntomas en los últimos 30 días. Responda en una escala de 0 a 3, donde 0 es "Nada", 1 es "Una vez por semana o menos (Poco)", 2 es "De dos a cuatro veces por semana (Bastante)" y 3 es "Cinco o más veces por semana (Mucho)". 1) ¿Experimenta recuerdos o imágenes desagradables y repetitivas del suceso de forma involuntaria? 2) ¿Tiene sueños desagradables y recurrentes sobre el suceso? 3) ¿Hay momentos en los que realiza conductas o experimenta sensaciones o emociones como si el suceso estuviera ocurriendo de nuevo? 4) ¿Sufre un malestar psicológico intenso o prolongado al exponerse a situaciones o pensamientos/ imágenes que le recuerdan algún aspecto del suceso? 5) ¿Siente reacciones fisiológicas intensas (sobresaltos, sudoración, mareos, etc.) al tener presentes pensamientos/imágenes o situaciones reales que le recuerdan algún aspecto del suceso? 6) ¿Suele evitar personas, lugares, situaciones o actividades que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 7) ¿Evita o hace esfuerzos para alejar de su mente recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 8) ¿Procura evitar hablar de determinados temas que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 9) ¿Muestra dificultades para recordar alguno de los aspectos importantes del suceso? 10) ¿Tiene creencias o expectativas negativas sobre sí mismo, sobre los demás o sobre el futuro? 11) ¿Suele culparse a sí mismo o culpar a otras personas sobre las causas o consecuencias del suceso traumático? 12) ¿Experimenta un estado de ánimo negativo de modo continuado en forma de terror, ira, culpa o vergüenza? 13) ¿Se ha reducido su interés por realizar o participar en actividades importantes de su vida cotidiana? 14) ¿Experimenta una sensación de distanciamiento o de extrañeza respecto a las personas que lo rodean? 15) ¿Se nota limitado para sentir o expresar emociones positivas (por ejemplo, alegría, satisfacción o sentimientos amorosos)? 16) ¿Suele estar irritable o tener explosiones de ira sin motivos aparentes que la justifiquen? 17) ¿Muestra conductas de riesgo (comida descontrolada, conducción peligrosa, conductas adictivas, etc.) o autodestructivas? 18) ¿Se encuentra en un estado de alerta permanente (por ejemplo, pararse de forma repentina para ver quién está a su alrededor, etc.) desde el suceso? 19) ¿Se sobresalta o se alarma más fácilmente desde el suceso? 20) ¿Tiene dificultades de concentración, por ejemplo, para seguir una conversación o al atender a sus obligaciones diarias? 21) ¿Muestra dificultades para conciliar o mantener el sueño o para tener un sueño reparador?	0) Nada 1) Una vez por semana o menos / Poco 2) De dos a cuatro veces por semana / Bastante 3) Cinco o más veces por semana / Mucho

	22) ¿Al mirarse en un espejo se siente como si realmente no fuera usted? 23) ¿Siente como si su cuerpo no le perteneciera? 24) ¿Siente que las cosas que le ocurren son una especie de fantasía o sueño? 25) ¿Percibe al resto de las personas como si no fueran reales?	
P11	A causa del delito, ¿Actualmente tiene alguna de las siguientes necesidades? 1) Recibir contención emocional 2) Recibir orientación psicológica 3) Comprender lo que pasó	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde

Debriefing

Hemos llegado al final de la encuesta. Agradecemos mucho su buena disposición para responder las preguntas, pues toda la información que nos ha entregado es muy valiosa para nosotros.

¿Cómo se sintió durante la encuesta? ¿Cómo se siente ahora? ¿Tiene alguna consulta en relación con la encuesta o con nuestro Programa?

Como le comentaba anteriormente, el objetivo de la encuesta es identificar las necesidades que usted tiene a causa del delito vivido. Aprovecho de contarle que también le realizaremos una encuesta al momento del egreso, para identificar qué necesidades efectivamente fueron atendidas tanto por nuestro Programa como por otro servicio o Programa público.

También es importante considerar que el Programa de Apoyo a Víctimas no posee la capacidad para atender todas las necesidades mencionadas en el cuestionario. Por ejemplo, las medidas de protección dependen de la Fiscalía. Sin embargo, trabajaremos coordinadamente con los otros Programas e instituciones públicas para brindarle el mejor servicio posible.

Anexo N°4: Cuestionario de egreso

Presentación

Lo/a invitamos a responder la siguiente encuesta. El objetivo es conocer si recibió ayuda con las necesidades que reportó en la encuesta de ingreso de nuestro Programa, y si actualmente tiene necesidades que no han sido atendidas.

Siéntase con total confianza para responder, pues la información que nos entregue será totalmente confidencial. Esto quiere decir que la información será resguardada y utilizada exclusivamente por el o la profesional que lo/a atiende. Además, su participación es completamente voluntaria y puede desistir de participar en el momento que usted estime conveniente. También puede negarse a responder cualquier pregunta que estime necesario. La encuesta tendrá una duración máxima de 15 minutos.

Por último, queremos solicitar explícitamente su consentimiento. Por favor lea detenidamente la carta de consentimiento informado y fírmela si está de acuerdo con responder la encuesta.

5. Bienestar subjetivo

Muchas gracias. Para finalizar, realizaré algunas preguntas relacionadas con su situación actual.

Código	Pregunta	Categorías de respuesta
P1	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Muy mala" y 5 es "Muy buena", ¿cómo califica su situación actual de bienestar general?	1) Muy mala 2) Mala 3) Ni buena ni mala 4) Buena 5) Muy buena 88) No sabe 99) No responde

6. Necesidades jurídicas

A continuación, realizaremos algunas preguntas sobre sus necesidades relacionadas con el proceso judicial que está llevando actualmente a causa del delito por el que está siendo atendido en el Programa de Apoyo a Víctimas.

Código	Pregunta	Categorías de respuesta
P2	En la encuesta de ingreso del Programa, usted respondió que tenía algunas necesidades de ayuda legal. Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **Programa o servicio público**. Veamos, ¿algún Programa o servicio público atendió la necesidad de?:	1) Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió 2) Sí, otro Programa o servicio público me atendió 3) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde

P3	¿En qué situación se encuentra actualmente el proceso judicial del delito por el que fue atendido/a?	1) El proceso continúa 2) El proceso terminó o se dio por terminado 88) No sabe 99) No responde
P4	Pensando en el **proceso judicial**, ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con los siguientes enunciados? Para cada enunciado, por favor indique si está Muy de acuerdo, De acuerdo, En desacuerdo o Muy en Desacuerdo. 1) El proceso fue justo y tuve la oportunidad de exponer mi situación 2) Se explicaron claramente el proceso y las decisiones	1) Muy de acuerdo 2) De acuerdo 3) En desacuerdo 4) Muy en desacuerdo 88) No sabe 99) No responde

7. Necesidades sociales

Muchas gracias por sus respuestas. A continuación, le realizaré algunas preguntas sobre temas económicos, familiares, laborales y de salud, entre otros. Continuemos.

7.1 Apoyo con temas sociales

Código	Pregunta	Categorías de respuesta
P5	En la encuesta de ingreso del Programa, usted respondió que tenía algunas necesidades de ayuda con distintos temas. Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **Programa o servicio público**. Veamos, ¿algún Programa o servicio público atendió la necesidad de?:	1) Sí, el Programa me atendió 2) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde

8. Necesidades psicológicas

Muchas gracias. A continuación, le haremos algunas preguntas relacionadas con el delito que usted vivió y el impacto psicológico que tuvo para usted. Aprovechamos de recordarle que sus respuestas son completamente confidenciales y que puede negarse a responder cualquier pregunta que desee.

Código	Pregunta	Categorías de respuesta
P6	En la encuesta de ingreso del Programa, usted respondió que tenía algunas necesidades de apoyo psicológico y/o emocional. Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **Programa o servicio público**. Entonces, ¿Algún Programa o servicio público atendió la necesidad de?:	1) Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió

		2) Sí, otro Programa o servicio público me atendió 3) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde
P7	Indique por favor la duración e intensidad con la que ha tenido cada uno de los siguientes síntomas en los últimos 30 días. Responda en una escala de 0 a 3, donde 0 es "Nada", 1 es "Una vez por semana o menos (Poco)", 2 es "De dos a cuatro veces por semana (Bastante)" y 3 es "Cinco o más veces por semana (Mucho)". 1) ¿Experimenta recuerdos o imágenes desagradables y repetitivas del suceso de forma involuntaria? 2) ¿Tiene sueños desagradables y recurrentes sobre el suceso? 3) ¿Hay momentos en los que realiza conductas o experimenta sensaciones o emociones como si el suceso estuviera ocurriendo de nuevo? 4) ¿Sufre un malestar psicológico intenso o prolongado al exponerse a situaciones o pensamientos/ imágenes que le recuerdan algún aspecto del suceso? 5) ¿Siente reacciones fisiológicas intensas (sobresaltos, sudoración, mareos, etc.) al tener presentes pensamientos/imágenes o situaciones reales que le recuerdan algún aspecto del suceso? 6) ¿Suele evitar personas, lugares, situaciones o actividades que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 7) ¿Evita o hace esfuerzos para alejar de su mente recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 8) ¿Procura evitar hablar de determinados temas que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 9) ¿Muestra dificultades para recordar alguno de los aspectos importantes del suceso? 10) ¿Tiene creencias o expectativas negativas sobre sí mismo, sobre los demás o sobre el futuro? 11) ¿Suele culparse a sí mismo o culpar a otras personas sobre las causas o consecuencias del suceso traumático? 12) ¿Experimenta un estado de ánimo negativo de modo continuado en forma de terror, ira, culpa o vergüenza? 13) ¿Se ha reducido su interés por realizar o participar en actividades importantes de su vida cotidiana? 14) ¿Experimenta una sensación de distanciamiento o de extrañeza respecto a las personas que lo rodean? 15) ¿Se nota limitado para sentir o expresar emociones positivas (por ejemplo, alegría, satisfacción o sentimientos amorosos)? 16) ¿Suele estar irritable o tener explosiones de ira sin motivos aparentes que la justifiquen? 17) ¿Muestra conductas de riesgo (comida descontrolada, conducción peligrosa, conductas adictivas, etc.) o autodestructivas?	0) Nada 1) Una vez por semana o menos / Poco 2) De dos a cuatro veces por semana / Bastante 3) Cinco o más veces por semana / Mucho

	18) ¿Se encuentra en un estado de alerta permanente (por ejemplo, pararse de forma repentina para ver quién está a su alrededor, etc.) desde el suceso? 19) ¿Se sobresalta o se alarma más fácilmente desde el suceso? 20) ¿Tiene dificultades de concentración, por ejemplo, para seguir una conversación o al atender a sus obligaciones diarias? 21) ¿Muestra dificultades para conciliar o mantener el sueño o para tener un sueño reparador?	

Debriefing

Hemos llegado al final de la encuesta. Agradecemos mucho su buena disposición para responder las preguntas, pues toda la información que nos ha entregado es muy valiosa para nosotros.

¿Cómo se sintió durante la encuesta? ¿Cómo se siente ahora? ¿Tiene alguna consulta en relación con la encuesta?

Como le comentaba anteriormente, el objetivo de la encuesta es identificar las necesidades que no fueron atendidas por nuestro Programa ni por otro servicio o Programa público. En caso de que lo requiera, puedo comunicarme con el Programa de Apoyo a Víctimas para que lo contacten. O, si lo prefiere, recuerde que puede llamar al Programa al fono 600 818 1000.

También es importante considerar que el Programa de Apoyo a Víctimas no posee la capacidad para atender todas las necesidades mencionadas en el cuestionario. Por ejemplo, las medidas de protección dependen de la Fiscalía. Sin embargo, trabajaremos coordinadamente con los otros Programas e instituciones públicas para brindarle el mejor servicio posible.

Anexo N°5: Cuestionario del estudio

Presentación

Estimado/a entrevistado/a,

Agradecemos enormemente su participación en esta actividad. En primer lugar, me presento: Mi nombre es (nombre investigador/a). Soy investigador/a del Centro de Estudios Justicia y Sociedad de la Universidad Católica. A solicitud de la Unidad de Estudios del Programa de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito, estamos realizando un estudio llamado "*Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y Diseño de instrumento para identificar necesidades de las víctimas"*. Este estudio busca describir el funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas mediante el análisis de información relacionada con los procesos del Programa, para la construcción de un instrumento diagnóstico.

Por esta razón invitamos a usted a participar en esta encuesta. El objetivo de esta actividad es identificar la diferencia entre la situación de ingreso y egreso de los usuarios y usuarias del Programa de Apoyo a Víctimas. Sin embargo, debe considerar que el Programa no aborda todos los temas que se incluyen en la encuesta, por ejemplo, necesidades de carácter económico.

En concreto, su participación en esta actividad consiste en responder las preguntas del cuestionario. Siéntase con total confianza para responder, pues sus respuestas son completamente anónimas, es decir, nadie sabrá la identidad de los entrevistados. Además, la información es confidencial, lo que quiere decir que solamente nosotros, como equipo investigador, tendremos acceso a ella. Por otra parte, su participación es totalmente voluntaria, por lo que puede negarse a responder cualquier pregunta que desee y puede retirarse en el momento que estime conveniente.

Le cuento además que, para fines de análisis, grabaremos tanto sus respuestas de la encuesta como de la actividad que realizaremos a continuación. Para ello, quiero pedirle expresamente su consentimiento para grabar la encuesta. ¿Autoriza a grabar la actividad?

Muchas gracias. Comencemos.

1. Bienestar subjetivo

Para empezar, le realizaré algunas preguntas generales sobre su situación actual.

Código	Pregunta	Categorías de respuesta
P1	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Totalmente", indique por favor en qué grado afectan actualmente su calidad de vida las siguientes situaciones asociadas al delito que usted vivió: 1) Desconocimiento sobre el proceso judicial 2) Falta de apoyo judicial 3) Sensación de estrés	1) Nada 2) Poco 3) Medianamente 4) Bastante 5) Totalmente 88) No sabe

	4) Sensación de impunidad 5) Daño emocional 6) Sensación de temor 7) Rabia o ira 8) Insomnio 9) Lesiones físicas 10) Daño/perjuicio económico 11) No ser escuchado por el sistema de justicia 12) Trámites laborales 13) Pérdida de empleo	99) No responde
P2	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Muy mala" y 5 es "Muy buena", ¿cómo califica su situación actual de bienestar general?	1) Muy mala 2) Mala 3) Ni buena ni mala 4) Buena 5) Muy buena 88) No sabe 99) No responde

2. Necesidades jurídicas

Pensemos en el proceso judicial que llevó a causa del delito por el que se atendió por última vez en el Programa de Apoyo a Víctimas. Le realizaremos algunas preguntas relacionadas con sus necesidades jurídicas.

Código	Pregunta	Categorías de respuesta
P3	Pensando en el delito por el que se atendió por última vez en el Programa de Apoyo a Víctimas, ¿usted o alguien más interpuso una demanda judicial?	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P4	¿Cuál es el estado actual de esa demanda judicial? [*Encuestador/a: No leer categorías de respuesta "No sabe" y "No responde"*]	1) Sigue en curso 2) Terminó (por sentencia del imputado, sobreseimiento o la Fiscalía no perseveró) 88) No sabe 99) No responde
P5	Pensando en el proceso judicial, ¿qué tipo de ayuda legal necesitó? Veamos, ¿necesitó?: [*Encuestador/a: No leer categorías de respuesta "No sabe" y "No responde"*] 1) Conocer mis derechos como víctima 2) Conocer mi rol en el proceso judicial 3) Entender el funcionamiento del proceso judicial 4) Entender cómo puede terminar el proceso judicial 5) Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial 6) Ser tratado con respeto	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P6	En relación con estas necesidades de **ayuda legal** que tuvo, ¿Cuál o cuáles fueron las **más importantes** para usted? Señale **máximo tres** necesidades.	1) Primera necesidad mencionada 2) Segunda necesidad mencionada 3) Tercera necesidad mencionada

P7	Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **Programa o servicio público**. Veamos, ¿algún Programa o servicio público atendió la necesidad de?:	1) Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió 2) Sí, otro Programa o servicio público me atendió 3) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde
P8	Pensando en el **proceso judicial**, ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con los siguientes enunciados? Para cada enunciado, por favor indique si está Muy de acuerdo, De acuerdo, En desacuerdo o Muy en Desacuerdo. 1) El proceso fue justo y tuve la oportunidad de exponer mi situación 2) Se explicaron claramente el proceso y las decisiones	1) Muy de acuerdo 2) De acuerdo 3) En desacuerdo 4) Muy en desacuerdo 88) No sabe 99) No responde

3. Necesidades sociales

Muchas gracias por sus respuestas. A continuación, le realizaré algunas preguntas sobre temas económicos, familiares, laborales y de salud, entre otros. Continuemos.

3.1 Apoyo con temas sociales

Código	Pregunta	Categorías de respuesta
P9	Pensando en el momento desde que ingresó al Programa de Apoyo a Víctimas, ¿necesitó ayuda con alguno de los siguientes temas a causa del delito?: 1) Apoyo económico 2) Cuidado de los hijos, adultos mayores u otra persona 3) Obtener pensión alimenticia 4) Obtener la custodia o derecho a visita de los niños/as 5) Apoyo con trámites relacionados con su trabajo 6) Apoyo relacionado con mi inhabilitación física para trabajar 7) Encontrar trabajo 8) Atención médica inmediata (de cualquier tipo) 9) Atención farmacológica (medicamentos antidepresivos, ansiolíticos, estabilizadores del ánimo, etc.) 10) Reforzar seguridad del domicilio 11) Obtener orden de prohibición o restricción 12) Encontrar alojamiento temporal (casa de acogida) 13) Cambiarse de domicilio	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P10	Y en relación con estas necesidades que tuvo, ¿Cuál o cuáles fueron las más importantes para usted? Señale máximo 3 necesidades.	1) Primera necesidad mencionada 2) Segunda necesidad mencionada 3) Tercera necesidad mencionada

P11	Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **Programa o servicio público**. Veamos, ¿algún Programa o servicio público atendió la necesidad de?:	1) Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió 2) Sí, otro Programa o servicio público me atendió 3) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde

3.2 Apoyo social percibido

Código	Pregunta	Categorías de respuesta
P12	Estamos interesados en saber más sobre el **apoyo** que usted ha recibido de sus familiares, amigos o cercanos en los **últimos 30 días**. Voy a leerle una serie de enunciados y usted debe responderme "Sí" si aplican a su situación personal, o "No" si no aplican a su situación personal. Escuche cuidadosamente: 1) Cuando necesito algo, sé que hay alguien que me puede ayudar 2) Mi familia me da la ayuda y apoyo emocional que requiero 3) Puedo contar con mis amigos cuando tengo problemas 4) Puedo conversar de mis problemas con mi familia 5) Hay una persona que se interesa por lo que yo siento 6) Puedo conversar de mis problemas con mis amigos	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde

4. Necesidades psicológicas

Muchas gracias. A continuación, le haremos algunas preguntas relacionadas con el delito que usted vivió y el impacto psicológico que tuvo para usted. Aprovechamos de recordarle que sus respuestas son completamente confidenciales y que puede negarse a responder cualquier pregunta que desee.

Código	Pregunta	Categorías de respuesta
P13	Indique por favor la duración e intensidad con la que ha tenido cada uno de los siguientes síntomas en los últimos 30 días. Responda en una escala de 0 a 3, donde 0 es "Nada", 1 es "Una vez por semana o menos (Poco)", 2 es "De dos a cuatro veces por semana (Bastante)" y 3 es "Cinco o más veces por semana (Mucho)". 1) ¿Experimenta recuerdos o imágenes desagradables y repetitivas del suceso de forma involuntaria? 2) ¿Tiene sueños desagradables y recurrentes sobre el suceso? 3) ¿Hay momentos en los que realiza conductas o experimenta sensaciones o emociones como si el suceso estuviera ocurriendo de nuevo? 4) ¿Sufre un malestar psicológico intenso o prolongado al exponerse a situaciones o pensamientos/ imágenes que le recuerdan algún aspecto del suceso?	0) Nada 1) Una vez por semana o menos / Poco 2) De dos a cuatro veces por semana / Bastante 3) Cinco o más veces por semana / Mucho

	5) ¿Siente reacciones fisiológicas intensas (sobresaltos, sudoración, mareos, etc.) al tener presentes pensamientos/imágenes o situaciones reales que le recuerdan algún aspecto del suceso? 6) ¿Suele evitar personas, lugares, situaciones o actividades que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 7) ¿Evita o hace esfuerzos para alejar de su mente recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 8) ¿Procura evitar hablar de determinados temas que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 9) ¿Muestra dificultades para recordar alguno de los aspectos importantes del suceso? 10) ¿Tiene creencias o expectativas negativas sobre sí mismo, sobre los demás o sobre el futuro? 11) ¿Suele culparse a sí mismo o culpar a otras personas sobre las causas o consecuencias del suceso traumático? 12) ¿Experimenta un estado de ánimo negativo de modo continuado en forma de terror, ira, culpa o vergüenza? 13) ¿Se ha reducido su interés por realizar o participar en actividades importantes de su vida cotidiana? 14) ¿Experimenta una sensación de distanciamiento o de extrañeza respecto a las personas que lo rodean? 15) ¿Se nota limitado para sentir o expresar emociones positivas (por ejemplo, alegría, satisfacción o sentimientos amorosos)? 16) ¿Suele estar irritable o tener explosiones de ira sin motivos aparentes que la justifiquen? 17) ¿Muestra conductas de riesgo (comida descontrolada, conducción peligrosa, conductas adictivas, etc.) o autodestructivas? 18) ¿Se encuentra en un estado de alerta permanente (por ejemplo, pararse de forma repentina para ver quién está a su alrededor, etc.) desde el suceso? 19) ¿Se sobresalta o se alarma más fácilmente desde el suceso? 20) ¿Tiene dificultades de concentración, por ejemplo, para seguir una conversación o al atender a sus obligaciones diarias? 21) ¿Muestra dificultades para conciliar o mantener el sueño o para tener un sueño reparador?	
P14	Pensando en el momento desde que ingresó al Programa de Apoyo a Víctimas, ¿tuvo alguna de las siguientes necesidades a causa del delito? 1) Recibir contención emocional 2) Recibir orientación psicológica 3) Comprender lo que pasó	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P15	Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **Programa o servicio público**. Entonces, ¿Algún Programa o servicio público atendió la necesidad de?:	1) Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió 2) Sí, otro Programa o servicio público me atendió 3) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde

Debriefing

Hemos llegado al final de la encuesta. Agradecemos mucho su buena disposición para responder las preguntas, pues toda la información que nos ha entregado es muy valiosa para nosotros.

¿Cómo se sintió durante la encuesta? ¿Cómo se siente ahora? ¿Tiene alguna consulta en relación con la encuesta?

Como le comentaba anteriormente, el objetivo de la encuesta es identificar las necesidades que tuvo a causa del delito vivido y que fueron atendidas por nuestro Programa o por otro servicio o Programa público.

En caso de que lo requiera, puedo comunicarme con el Programa de Apoyo a Víctimas para que lo contacten. O, si lo prefiere, recuerde que puede llamar al Programa al fono 600 818 1000.

También es importante considerar que el Programa de Apoyo a Víctimas no posee la capacidad para atender todas las necesidades mencionadas en el cuestionario. Por ejemplo, las medidas de protección dependen de la Fiscalía. Sin embargo, el Programa trabaja coordinadamente con otros servicios e instituciones públicas para brindarle el mejor servicio posible.

Anexo N°6: Cuestionario original extendido

Presentación

Estimado/a entrevistado/a,

Agradecemos enormemente su participación en esta actividad. En primer lugar, me presento: Mi nombre es (nombre investigador/a). Soy investigador/a del Centro de Estudios Justicia y Sociedad de la Universidad Católica. A solicitud de la Unidad de Estudios del Programa de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito, estamos realizando un estudio llamado "*Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y Diseño de instrumento para identificar necesidades de las víctimas"*. Este estudio busca describir el funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas mediante el análisis de información relacionada con los procesos del Programa, para la construcción de un instrumento diagnóstico.

Por esta razón invitamos a usted a participar en esta encuesta. El objetivo de esta actividad es identificar la diferencia entre la situación de ingreso y egreso de los usuarios y usuarias del Programa de Apoyo a Víctimas.

En concreto, su participación en esta actividad consiste en responder las preguntas del cuestionario. Siéntase con total confianza para responder, pues sus respuestas son completamente anónimas, es decir, nadie sabrá la identidad de los entrevistados. Además, la información es confidencial, lo que quiere decir que solamente nosotros, como equipo investigador, tendremos acceso a ella. Por otra parte, su participación es totalmente voluntaria, por lo que puede negarse a responder cualquier pregunta que desee y puede retirarse en el momento que estime conveniente.

Para empezar, realizaremos algunas preguntas relacionadas con sus necesidades al momento de ingreso al Programa. Piense en sus necesidades durante las dos o tres primeras sesiones que tuvo con el o los profesionales del Programa de Apoyo a Víctimas.

1. Necesidades jurídicas

Pensemos en el proceso judicial que llevó a causa del delito por el que se atendió por última vez en el Programa de Apoyo a Víctimas.

Código	Pregunta	Categorías de respuesta
P1.1	Pensando en el delito por el que se atendió por última vez en el Programa de Apoyo a Víctimas, ¿usted o alguien interpuso una denuncia o demanda judicial?	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P1.2	¿Cuál es el estado actual de esa denuncia o demanda judicial?	1) Sigue en curso

		2) Terminó (por sentencia del imputado o la Fiscalía no perseveró) 88) No sabe 99) No responde
P2	Pensando en el proceso judicial, ¿qué tipo de ayuda legal necesitó? Veamos, ¿necesitó?: 1) Información sobre mis derechos como víctima 2) Información sobre mi rol en el proceso judicial 3) Orientación sobre el funcionamiento del proceso judicial y sus distintos momentos 4) Orientación sobre formas de llevar adelante el proceso judicial 5) Seguimiento de la causa o proceso judicial 6) Información sobre posibles resultados del proceso judicial 7) Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial 8) Acompañamiento a las audiencias y/o juicios 9) Expresar su punto de vista ante el tribunal	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P3	Y en relación con estas necesidades de **ayuda legal** que tuvo, ¿Cuál fue la **más importante** para usted? ¿Y cuál fue la segunda más importante?	1) Primera necesidad mencionada 2) Segunda necesidad mencionada
P4	Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **programa o servicio público**. Veamos, ¿algún programa o servicio público atendió la necesidad de?:	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P5	Pensemos en las necesidades que **SÍ** fueron atendidas por algún programa o servicio público. Indique por favor si esta atención fue entregada o no por el Programa de Apoyo a Víctimas. Por atención, nos referimos a que el programa le entregó información, lo/a orientó y/o asesoró. Veamos, ¿El Programa de Apoyo a Víctimas atendió la necesidad de?:	1) Sí, el programa me atendió 2) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde
P6	Pensemos en las necesidades de **ayuda legal** que **NO fueron cubiertas** por ningún programa o servicio público. Actualmente, ¿Sigue teniendo la necesidad de?:	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P7	Pensando en el **proceso judicial**, ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con los siguientes enunciados? Para cada enunciado, por favor indique si está Muy de acuerdo, De acuerdo, En desacuerdo o Muy en Desacuerdo.	1) Muy de acuerdo 2) De acuerdo 3) En desacuerdo 4) Muy en desacuerdo

	1) El proceso fue justo y tuve la oportunidad de exponer mi situación 2) Fui tratado/a con respeto 3) Se explicaron claramente el proceso y las decisiones 4) El resultado del proceso fue muy parecido al de otras personas en la misma situación	
P8	En una escala de 1 a 4, donde 1 es "Muy en desacuerdo" y 4 es "Muy de acuerdo", indique por favor si los profesionales del Programa de Apoyo a Víctimas: 1) Prestaron atención a sus necesidades y requerimientos 2) Lo/a trataron de forma amable 3) Se tomaron todo el tiempo necesario para escuchar las cosas que usted quería que se supieran 4) Comprendieron su situación 5) Lo/a hicieron sentir que lo/a tomaban en serio 6) Protegieron su identidad y datos personales 7) Le mostraron empatía y/o compasión 8) Le entregaron ayuda práctica, como rellenar formularios	1) Muy en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) De acuerdo 4) Muy de acuerdo
P9	Durante su participación en el programa, ¿tuvo algún proceso judicial relacionado con temas de derecho de familia? Nos referimos a una demanda judicial contra su esposo/a, conviviente del Acuerdo de Unión Civil o algún miembro de la familia (padres, hermanos/as, tíos, etc.).	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P10	En relación con temas de derecho de familia, ¿qué tipo de ayuda legal necesitó? 1) Obtener manutención infantil 2) Obtener la custodia o derecho a visita de los niños/as 3) Conseguir el divorcio o separación legal 4) Obtener pensión alimenticia 5) Otro problema de derecho de familia	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P11	Y en relación con estas necesidades de **ayuda con temas de derecho de familia** que tuvo, ¿Cuál fue la **más importante** para usted? ¿Y cuál fue la segunda más importante?	1) Primera necesidad mencionada 2) Segunda necesidad mencionada
P12	Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **programa o servicio público**. Veamos, ¿algún programa o servicio público atendió la necesidad de?	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P13	Pensemos en las necesidades de ayuda en temas de derecho de familia que **SÍ fueron atendidas**. Indique por favor si esta atención fue entregada o no por el Programa de Apoyo a Víctimas. Por atención,	1) Sí, el programa me orientó y/o asesoró 2) No, no recibí ayuda

	nos referimos a que el programa le entregó información, lo/a orientó y/o asesoró. ¿El **Programa de Apoyo a Víctimas** lo/a asesoró o entregó información para?:	88) No sabe 99) No responde
P14	Pensemos en las necesidades de ayuda en temas de derecho de familia que **NO fueron cubiertas** por ningún programa o servicio público. Actualmente, ¿Sigue teniendo la necesidad de?:	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde

2. Necesidades sociales

Muchas gracias por sus respuestas. A continuación, le realizaré algunas preguntas sobre distintos temas. Sigamos.

2.1 Apoyo social percibido

Código	Pregunta	Categorías de respuesta
P15	Estamos interesados en saber más sobre el **apoyo** que usted ha recibido de sus familiares, amigos o cercanos en los últimos 30 días. Voy a leerle una serie de enunciados y usted debe responderme si está de acuerdo, en desacuerdo o ni de acuerdo ni en desacuerdo con cada uno de ellos. Escuche cuidadosamente: 1) Cuando necesito algo, sé que hay alguien que me puede ayudar 2) Cuando tengo penas o alegrías, hay alguien que me puede ayudar 3) Tengo la seguridad que mi familia trata de ayudarme 4) Mi familia me da la ayuda y apoyo emocional que requiero 5) Hay una persona que me ofrece consuelo cuando lo necesito 6) Tengo la seguridad de que mis amigos tratan de ayudarme 7) Puedo contar con mis amigos cuando tengo problemas 8) Puedo conversar de mis problemas con mi familia 9) Cuando tengo alegrías o penas puedo compartirlas con mis amigos 10) Hay una persona que se interesa por lo que yo siento 11) Mi familia me ayuda a tomar decisiones 12) Puedo conversar de mis problemas con mis amigos	1) Muy en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Muy de acuerdo 88) No sabe 99) No responde

2.2 Apoyo con temas económicos

Código	Pregunta	Categorías de respuesta
P16	Pensando en el momento desde que ingresó al Programa de Apoyo a Víctimas, ¿necesitó ayuda con alguno de los siguientes problemas económicos y/o financieros?:	1) Sí 2) No 88) No sabe

	1) Ayuda con deudas o préstamos 2) Ayuda con gastos médicos debido al delito 3) Ayuda con gastos de reparación de mi casa o departamento 4) Ayuda con problemas de fraude o robo de identidad 5) Ayuda con gastos educacionales (matrícula, arancel) 6) Ayuda para declararme en bancarrota	99) No responde
P17	Y en relación con estas necesidades de **ayuda con problemas económicos** que tuvo, ¿Cuál fue la **más importante** para usted? ¿Y cuál fue la segunda más importante?	1) Primera necesidad mencionada 2) Segunda necesidad mencionada
P18	Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **programa o servicio público**. Veamos, ¿algún programa o servicio público atendió la necesidad de?:	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P19	Pensemos en las necesidades que **SÍ** fueron atendidas por algún programa o servicio público. ¿El Programa de Apoyo a Víctimas lo/a asesoró o entregó información para obtener?:	1) Sí, el programa me orientó y/o asesoró 2) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde
P20	Pensemos en las necesidades de ayuda con **temas económicos y/o financieros** que **NO fueron cubiertas** por ningún programa o servicio público. Actualmente, ¿sigue teniendo la necesidad de?:	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde

2.3 Apoyo con temas familiares

Código	Pregunta	Categorías de respuesta
P21	Pensando en el momento desde que ingresó al Programa de Apoyo a Víctimas, en relación con su situación familiar, ¿Necesitó ayuda con?: 1) Cuidado de los hijos/as 2) Cuidado de adultos mayores u otra persona	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P22	Y en relación con estas necesidades de **apoyo familiar** que tuvo, ¿Cuál fue la **más importante** para usted? ¿Y cuál fue la segunda más importante?:	1) Primera necesidad mencionada
P23	Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **programa o servicio público**. Veamos, ¿algún programa o servicio público atendió la necesidad de?:	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde

P24	Pensemos en las necesidades de ayuda familiar para las que **SÍ recibió ayuda**. ¿El **Programa de Apoyo a Víctimas** lo/a asesoró o entregó información para?:	1) Sí, el programa me orientó y/o asesoró 2) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde
P25	Pensemos en las necesidades de ayuda familiar que **NO fueron cubiertas** por ningún programa o servicio público. Actualmente, ¿Sigue teniendo la necesidad de?:	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde

2.4 Apoyo con temas laborales

Código	Pregunta	Categorías de respuesta
P26	Pensando en el momento desde que ingresó al Programa de Apoyo a Víctimas, ¿necesitó ayuda con alguno de los siguientes temas relacionados con el trabajo?: 1) Cobrar el pago de licencia médica 2) Cobrar sueldo u honorarios 3) Cobrar seguro de cesantía 4) Ayuda con despido injustificado 5) Se encuentra físicamente inhabilitado/a para trabajar 6) Tiene dificultades para concentrarse y/o rendir en el trabajo 7) Necesita encontrar trabajo 8) Necesita formación y/o capacitación laboral	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P27	Y respecto de estas necesidades relacionadas con el **trabajo** que tuvo, ¿Cuál fue la **más importante** para usted? ¿Y cuál fue la segunda más importante?:	1) Primera necesidad mencionada 2) Segunda necesidad mencionada
P28	Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **programa o servicio público**. Veamos, ¿algún programa o servicio público atendió la necesidad de?:	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P29	Pensemos en las necesidades de ayuda con el **trabajo** para las que **SÍ recibió ayuda**. ¿El **Programa de Apoyo a Víctimas** lo/a asesoró o entregó información para?:	1) Sí, el programa me orientó y/o asesoró 2) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde

P30	Pensemos en las necesidades de ayuda con el **trabajo** que **NO fueron cubiertas** por ningún programa o servicio público. Actualmente, ¿Sigue teniendo la necesidad de?:	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde

2.5 Apoyo con atención de salud

Código	Pregunta	Categorías de respuesta
P31	Pensando en el momento desde que ingresó al Programa de Apoyo a Víctimas, ¿necesitó alguno de los siguientes tipos de **atención de salud**?: 1) Atención de salud mental 2) Medidas profilácticas (pastilla del día después, exámenes de ETS, etc.) 3) Atención por lesiones o heridas 4) Diagnósticos, exámenes 5) Tratamiento de consumo de drogas 6) Ayuda con el seguro médico	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P32	Y en relación con estas necesidades de **atención de salud** que tuvo, ¿Cuál fue la **más importante** para usted? ¿Y cuál fue la segunda más importante?:	1) Primera necesidad mencionada 2) Segunda necesidad mencionada
P33	Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por algún **servicio público de salud,** como el CESFAM, un hospital, etc. Veamos, ¿algún servicio público de salud atendió la necesidad de?:	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P34	Pensemos en las necesidades que **SÍ** fueron atendidas por algún servicio público de salud. ¿El Programa de Apoyo a Víctimas lo/a asesoró o entregó información para obtener?:	1) Sí, el programa me orientó y/o asesoró 2) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde
P35	Pensemos en las necesidades de **atención de salud** que **NO fueron cubiertas** por ningún servicio público de salud. Actualmente, ¿Sigue teniendo la necesidad de?:	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde

2.6 Apoyo con trámites de migración

Código	Pregunta	Categorías de respuesta
P36	Pensando en el momento desde que ingresó al Programa de Apoyo a Víctimas, ¿necesitó ayuda con alguno de los siguientes temas relacionados con su **situación migratoria**?: 1) Obtener ciudadanía chilena	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde

	2) Obtener visa 3) Traer a mi familia al país 4) Resolver temas de deportación 5) Obtener ayuda con remesas 6) Otro problema relacionado con la migración	
P37	Y en relación con estas necesidades de ayuda con su **situación migratoria**, ¿Cuál fue la **más importante** para usted? ¿Y cuál fue la segunda más importante?:	1) Primera necesidad mencionada 2) Segunda necesidad mencionada
P38	Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **programa o servicio público**. Veamos, ¿algún programa o servicio público atendió la necesidad de?:	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P39	Pensemos en las necesidades que **SÍ** fueron atendidas por algún programa o servicio público. ¿El Programa de Apoyo a Víctimas lo/a asesoró o entregó información para?:	1) Sí, el programa me orientó y/o asesoró 2) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde
P40	Pensemos en las necesidades de ayuda con **temas de migración** que **NO fueron cubiertas** por ningún programa o servicio público. Actualmente, ¿Sigue teniendo la necesidad de?:	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde

2.7 Necesidad de seguridad y protección

Código	Pregunta	Categorías de respuesta
P41	Pensando en el momento desde que ingresó al Programa de Apoyo a Víctimas, ¿necesitó alguna de las siguientes **medidas de seguridad y protección**?: 1) Obtener alarmas de ruido 2) Reforzar seguridad del domicilio 3) Obtener contacto telefónico prioritario con la policía 4) Obtener orden de prohibición o restricción 5) Encontrar alojamiento temporal (casa de acogida) 6) Cambiarse de domicilio	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P42	Y en relación con estas necesidades de **seguridad y protección** que tuvo, ¿Cuál fue la **más importante** para usted? ¿Y cuál fue la segunda más importante?:	1) Primera necesidad mencionada 2) Segunda necesidad mencionada

P43	Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **servicio público**, como Carabineros o la Fiscalía. Veamos, ¿algún servicio público atendió la necesidad de?:	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P44	Pensemos en las necesidades de seguridad y protección que **SÍ** fueron atendidas por algún servicio público. ¿El Programa de Apoyo a Víctimas lo/a asesoró o entregó información para?:	1) Sí, el programa me orientó y/o asesoró 2) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde
P45	Pensemos en las necesidades de **seguridad y protección** que **NO fueron cubiertas** por ningún programa o servicio público. Actualmente, ¿Sigue teniendo la necesidad de?:	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde

3. Necesidades psicológicas

A continuación, le haremos algunas preguntas relacionadas con el delito que usted vivió y el impacto psicológico que tuvo para usted. Aprovechamos de recordarle que sus respuestas son completamente confidenciales y que puede negarse a responder cualquier pregunta que desee.

Código	Pregunta	Categorías de respuesta
P46	Indique por favor la duración e intensidad con la que ha tenido cada uno de los siguientes síntomas en los últimos 30 días. Responda en una escala de 0 a 3, donde 0 es "Nada", 1 es "Una vez por semana o menos (Poco)", 2 es "De dos a cuatro veces por semana (Bastante)" y 3 es "Cinco o más veces por semana (Mucho)". 1) ¿Experimenta recuerdos o imágenes desagradables y repetitivas del suceso de forma involuntaria? 2) ¿Tiene sueños desagradables y recurrentes sobre el suceso? 3) ¿Hay momentos en los que realiza conductas o experimenta sensaciones o emociones como si el suceso estuviera ocurriendo de nuevo? 4) ¿Sufre un malestar psicológico intenso o prolongado al exponerse a situaciones o pensamientos/ imágenes que le recuerdan algún aspecto del suceso? 5) ¿Siente reacciones fisiológicas intensas (sobresaltos, sudoración, mareos, etc.) al tener presentes pensamientos/imágenes o situaciones reales que le recuerdan algún aspecto del suceso?	0) Nada 1) Una vez por semana o menos / Poco 2) De dos a cuatro veces por semana / Bastante 3) Cinco o más veces por semana / Mucho

	6) ¿Suele evitar personas, lugares, situaciones o actividades que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 7) ¿Evita o hace esfuerzos para alejar de su mente recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 8) ¿Procura evitar hablar de determinados temas que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 9) ¿Muestra dificultades para recordar alguno de los aspectos importantes del suceso? 10) ¿Tiene creencias o expectativas negativas sobre sí mismo, sobre los demás o sobre el futuro? 11) ¿Suele culparse a sí mismo o culpar a otras personas sobre las causas o consecuencias del suceso traumático? 12) ¿Experimenta un estado de ánimo negativo de modo continuado en forma de terror, ira, culpa o vergüenza? 13) ¿Se ha reducido su interés por realizar o participar en actividades importantes de su vida cotidiana? 14) ¿Experimenta una sensación de distanciamiento o de extrañeza respecto a las personas que lo rodean? 15) ¿Se nota limitado para sentir o expresar emociones positivas (por ejemplo, alegría, satisfacción o sentimientos amorosos)? 16) ¿Suele estar irritable o tener explosiones de ira sin motivos aparentes que la justifiquen? 17) ¿Muestra conductas de riesgo (comida descontrolada, conducción peligrosa, conductas adictivas, etc.) o autodestructivas? 18) ¿Se encuentra en un estado de alerta permanente (por ejemplo, pararse de forma repentina para ver quién está a su alrededor, etc.) desde el suceso? 19) ¿Se sobresalta o se alarma más fácilmente desde el suceso? 20) ¿Tiene dificultades de concentración, por ejemplo, para seguir una conversación o al atender a sus obligaciones diarias? 21) ¿Muestra dificultades para conciliar o mantener el sueño o para tener un sueño reparador? 22) ¿Al mirarse en un espejo se siente como si realmente no fuera usted? 23) ¿Siente como si su cuerpo no le perteneciera? 24) ¿Siente que las cosas que le ocurren son una especie de fantasía o sueño? 25) ¿Percibe al resto de las personas como si no fueran reales?	

P47	Pensando en el momento desde que ingresó al Programa de Apoyo a Víctimas, ¿tuvo alguna de las siguientes necesidades? 1) Recibir apoyo emocional 2) Conversar con alguien sobre lo que le pasa 3) Ser escuchado/a	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P48	Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **programa o servicio público**. Entonces, ¿Algún programa o servicio público atendió la necesidad de?:	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P49	Pensemos en las necesidades de apoyo psicológico que **SÍ** fueron atendidas por algún programa o servicio público. Indique por favor si esta atención fue entregada o no por el Programa de Apoyo a Víctimas. Veamos, ¿El Programa de Apoyo a Víctimas atendió la necesidad de?:	1) Sí, el programa me atendió, orientó y/o asesoró 2) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde
P50	Pensemos en las necesidades de **apoyo psicológico** que **NO fueron cubiertas** por ningún programa o servicio público. Actualmente, ¿Sigue teniendo la necesidad de?:	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde

Debriefing

Hemos llegado al final de la encuesta. Agradecemos mucho su buena disposición para responder las preguntas, pues toda la información que nos ha entregado es muy valiosa para nosotros.

¿Cómo se sintió durante la encuesta? ¿Cómo se siente ahora? ¿Tiene alguna consulta en relación con la encuesta?

Como le comentaba anteriormente, el objetivo de la encuesta es identificar las necesidades que no fueron atendidas por nuestro programa ni por otro servicio o programa público.

También es importante considerar que el Programa de Apoyo a Víctimas no posee la capacidad para atender todas las necesidades mencionadas en el cuestionario. Por ejemplo, las medidas de protección dependen de la Fiscalía. Sin embargo, trabajaremos coordinadamente con los otros programas e instituciones públicas para brindarle el mejor servicio posible.

Anexo N°7: Operacionalización

Cuestionario inicial

Dimensión	Subdimensión	Variable	Indicador	Pregunta	Categorías de respuesta
Necesidades jurídicas	Denuncia o demanda judicial	Prevalencia de denuncia o demanda judicial del delito	Prevalencia de denuncia o demanda judicial del delito	Pensando en el delito por el que actualmente se atiende en el Programa de Apoyo a Víctimas, ¿usted o alguien interpuso una demanda judicial?	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
			Estado actual de la denuncia o demanda judicial del delito	¿Cuál es el estado actual de esa demanda judicial?	1) Sigue en curso 2) Terminó (por sentencia del imputado, la Fiscalía no perseveró) 88) No sabe 99) No responde
	Necesidad de información y orientación	Necesidades de información y orientación	Prevalencia de necesidades de información y orientación	Pensando en el proceso judicial, ¿qué tipo de ayuda legal necesita actualmente? Veamos, ¿necesita?: 1) Conocer mis derechos como víctima 2) Conocer mi rol en el proceso judicial 3) Entender el funcionamiento del proceso judicial 4) Entender cómo puede terminar el proceso judicial	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
		Importancia atribuida a las necesidades de asesoría jurídica	Nivel de importancia atribuido a necesidades prevalentes de asesoría jurídica	En relación con estas necesidades de ayuda legal que tuvo, ¿Cuál o cuáles fueron las más importantes para usted? Señale máximo tres [Ítems filtrados por necesidades prevalentes]	1) Primera necesidad reportada 2) Segunda necesidad reportada
	Necesidad de participación en el proceso judicial	Necesidad de participación en proceso judicial	Prevalencia de necesidades de participación	Pensando en el proceso o causa judicial, ¿qué tipo de necesidad tiene actualmente? 1) Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial 2) Ser tratado con respeto	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
		Importancia atribuida a las necesidades de participación jurídica	Nivel de importancia atribuido a necesidades prevalentes de asesoría jurídica	En relación con estas necesidades de ayuda legal que tuvo, ¿Cuál o cuáles fueron las más importantes para usted? Señale máximo tres [Ítems filtrados por prevalencia de necesidad]	1) Primera necesidad reportada 2) Segunda necesidad reportada 3) Tercera necesidad reportada
Necesidades psicológicas	Necesidad de apoyo psicológico	Necesidad de acompañamiento emocional/psicológico	Prevalencia de necesidad de apoyo emocional	A causa del delito, ¿Actualmente tiene alguna de las siguientes necesidades? 1) Recibir contención emocional 2) Recibir orientación psicológica 3) Comprender lo que pasó	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
	Superación de efectos postraumáticos	Síntomas de reexperimentación	Prevalencia de síntomas de reexperimentación	Indique por favor la duración e intensidad con la que ha tenido cada uno de los siguientes síntomas en los últimos 30 días. Responda en una escala de 0 a 3, donde 0 es "Nada", 1 es "Una vez	0) Nada 1) Una vez por semana o menos / Poco

				por semana o menos (Poco)", 2 es "De dos a cuatro veces por semana (Bastante)" y 3 es "Cinco o más veces por semana (Mucho)". 1) ¿Experimenta recuerdos o imágenes desagradables y repetitivas del suceso de forma involuntaria? 2) ¿Tiene sueños desagradables y recurrentes sobre el suceso? 3) ¿Hay momentos en los que realiza conductas o experimenta sensaciones o emociones como si el suceso estuviera ocurriendo de nuevo? 4) ¿Sufre un malestar psicológico intenso o prolongado al exponerse a situaciones o pensamientos/ imágenes que le recuerdan algún aspecto del suceso? 5) ¿Siente reacciones fisiológicas intensas (sobresaltos, sudoración, mareos, etc.) al tener presentes pensamientos/imágenes o situaciones reales que le recuerdan algún aspecto del suceso?	2) De dos a cuatro veces por semana / Bastante 3) Cinco o más veces por semana / Mucho
		Síntomas de evitación	Prevalencia de síntomas de evitación	6) ¿Suele evitar personas, lugares, situaciones o actividades que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 7) ¿Evita o hace esfuerzos para alejar de su mente recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 8) ¿Procura evitar hablar de determinados temas que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional?	0) Nada 1) Una vez por semana o menos / Poco 2) De dos a cuatro veces por semana / Bastante 3) Cinco o más veces por semana / Mucho
		Síntomas de alteraciones cognitivas/estado de ánimo negativo	Prevalencia de síntomas de alteraciones cognitivas/estado de ánimo negativo	9) ¿Muestra dificultades para recordar alguno de los aspectos importantes del suceso? 10) ¿Tiene creencias o expectativas negativas sobre sí mismo, sobre los demás o sobre el futuro? 11) ¿Suele culparse a sí mismo o culpar a otras personas sobre las causas o consecuencias del suceso traumático? 12) ¿Experimenta un estado de ánimo negativo de modo continuado en forma de terror, ira, culpa o vergüenza? 13) ¿Se ha reducido su interés por realizar o participar en actividades importantes de su vida cotidiana? 14) ¿Experimenta una sensación de distanciamiento o de extrañeza respecto a las personas que lo rodean? 15) ¿Se nota limitado para sentir o expresar emociones positivas (por ejemplo, alegría, satisfacción o sentimientos amorosos)?	0) Nada 1) Una vez por semana o menos / Poco 2) De dos a cuatro veces por semana / Bastante 3) Cinco o más veces por semana / Mucho
		Síntomas de activación/reactividad psicofisiológica	Prevalencia de síntomas de activación/reactividad psicofisiológica	16) ¿Suele estar irritable o tener explosiones de ira sin motivos aparentes que la justifiquen? 17) ¿Muestra conductas de riesgo (comida descontrolada, conducción peligrosa, conductas adictivas, etc.) o autodestructivas? 18) ¿Se encuentra en un estado de alerta permanente (por ejemplo, pararse de forma repentina para ver quién está a su alrededor, etc.) desde el suceso? 19) ¿Se sobresalta o se alarma más fácilmente desde el suceso?	0) Nada 1) Una vez por semana o menos / Poco 2) De dos a cuatro veces por semana / Bastante 3) Cinco o más veces por semana / Mucho

				20) ¿Tiene dificultades de concentración, por ejemplo, para seguir una conversación o al atender a sus obligaciones diarias? 21) ¿Muestra dificultades para conciliar o mantener el sueño o para tener un sueño reparador?	
Necesidades sociales	Apoyo social percibido	Apoyo social informal	Apoyo social percibido	Estamos interesados en saber más sobre el apoyo que usted ha recibido de sus familiares, amigos o cercanos en los últimos 30 días. Voy a leerle una serie de enunciados y usted debe responderme si aplica o no aplica a su situación personal. Escuche cuidadosamente: 1) Cuando necesito algo, sé que hay alguien que me puede ayudar 2) Mi familia me da la ayuda y apoyo emocional que requiero 3) Puedo contar con mis amigos cuando tengo problemas 4) Puedo conversar de mis problemas con mi familia 5) Hay una persona que se interesa por lo que yo siento 6) Puedo conversar de mis problemas con mis amigos	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
	Apoyo con temas económicos	Necesidad de apoyo con problemas económicos o financieros	Prevalencia de necesidad de ayuda con problemas económicos/financieros	Pensando en el momento desde que ingresó al Programa de Apoyo a Víctimas, ¿necesitó ayuda con alguno de los siguientes temas a causa del delito?: 1) Apoyo económico	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
		Importancia atribuida a las necesidades de ayuda con temas económicos y/o financieros	Nivel de importancia atribuido a necesidades prevalentes de ayuda con problemas económicos y/o financieros	En relación con estas necesidades que tuvo, ¿Cuál o cuáles fueron las más importantes para usted? Señale máximo tres [Ítems filtrados por prevalencia de necesidad]	1) Primera necesidad reportada 2) Segunda necesidad reportada
	Apoyo con temas familiares	Necesidad de apoyo con temas familiares	Prevalencia de necesidad de ayuda con temas familiares	A causa del delito, ¿Actualmente necesita ayuda con alguno de los siguientes temas familiares?: 1) Cuidado de los hijos, adultos mayores u otra persona 2) Obtener pensión alimenticia 3) Obtener la custodia o derecho a visita de los niños/as	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
		Importancia atribuida a las necesidades de apoyo familiar	Nivel de importancia atribuido a necesidades prevalentes de apoyo familiar	En relación con estas necesidades que tuvo, ¿Cuál o cuáles fueron las más importantes para usted? Señale máximo tres [Ítems filtrados por prevalencia de necesidad]	1) Primera necesidad reportada
	Apoyo con temas laborales	Necesidad de apoyo con problemas laborales	Prevalencia de necesidad de ayuda con problemas laborales	A causa del delito, ¿Actualmente necesita ayuda con alguno de los siguientes temas relacionados con el trabajo?: 1) Apoyo con trámites relacionados con su trabajo 2) Apoyo relacionado con su inhabilitación física para trabajar 3) Encontrar trabajo	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
		Importancia atribuida a las necesidades de ayuda con temas laborales o de empleo	Nivel de importancia atribuido a necesidades prevalentes de ayuda con problemas laborales y/o de empleo	En relación con estas necesidades que tuvo, ¿Cuál o cuáles fueron las más importantes para usted? Señale máximo tres [Ítems filtrados por prevalencia de necesidad]	1) Primera necesidad reportada 2) Segunda necesidad reportada 3) Tercera necesidad reportada

	Apoyo con atención de salud	Necesidad de atención de salud	Prevalencia de necesidad de atención de salud	A causa del delito, ¿Actualmente necesita alguno de los siguientes tipos de **atención de salud**?: 1) Atención médica inmediata (de cualquier tipo) 2) Atención farmacológica (medicamentos antidepresivos, ansiolíticos, estabilizadores del ánimo, etc.)	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
		Importancia atribuida a las necesidades de atención de salud	Nivel de importancia atribuido a necesidades prevalentes de atención de salud	En relación con estas necesidades que tuvo, ¿Cuál o cuáles fueron las más importantes para usted? Señale máximo tres [Ítems filtrados por prevalencia de necesidad]	1) Primera necesidad reportada 2) Segunda necesidad reportada 3) Tercera necesidad reportada
	Necesidad de seguridad y protección	Necesidad de medidas de seguridad y protección	Prevalencia de necesidad de medidas de seguridad	A causa del delito, ¿Actualmente necesita alguna de las siguientes **medidas de seguridad y protección**?: 1) Reforzar seguridad del domicilio 2) Obtener orden de prohibición o restricción 3) Encontrar alojamiento temporal (casa de acogida) 4) Cambiarse de domicilio	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
			Nivel de importancia atribuido a necesidades de seguridad y protección	En relación con estas necesidades que tuvo, ¿Cuál o cuáles fueron las más importantes para usted? Señale máximo tres [Ítems filtrados por prevalencia de necesidad]	1) Primera necesidad reportada 2) Segunda necesidad reportada 3) Tercera necesidad reportada
Bienestar subjetivo	Incidencia del delito sobre bienestar subjetivo	Percepción de afectación del delito sobre bienestar subjetivo	Grado de afectación de daños causados por el delito sobre bienestar subjetivo	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Totalmente", indique por favor en qué grado afectan actualmente su calidad de vida las siguientes situaciones asociadas al delito del cual usted fue víctima: 1) Desconocimiento sobre el proceso judicial 2) Falta de apoyo judicial 3) Sensación de estrés 4) Sensación de impunidad 5) Daño emocional 6) Sensación de temor 7) Rabia o ira 8) Insomnio 9) Lesiones físicas 10) Daño/perjuicio económico 11) No ser escuchado por el sistema de justicia 12) Trámites laborales 13) Pérdida de empleo	1) Nada 2) Poco 3) Medianamente 4) Bastante 5) Totalmente 88) No sabe 99) No responde
	Percepción general de bienestar subjetivo	Percepción general de bienestar subjetivo	Evaluación de bienestar subjetivo general	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Muy mala" y 5 es "Muy buena", ¿cómo califica su situación actual de bienestar general?	1) Muy mala 2) Mala 3) Ni buena ni mala 4) Buena 5) Muy buena 88) No sabe

					99) No responde

Cuestionario de egreso

Dimensión	Subdimensión	Variable	Indicador	Pregunta	Categorías de respuesta
Necesidades jurídicas	Necesidad de información y orientación	Cobertura de necesidades de información y orientación jurídica	Cobertura de necesidades de información y orientación jurídica	En la encuesta de ingreso del Programa, usted respondió que tenía algunas necesidades de ayuda legal. Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **Programa o servicio público**. Veamos, ¿algún Programa o servicio público atendió la necesidad de?: [Necesidades de información y orientación filtradas en encuesta inicial y de seguimiento. Se colocan acá sólo para fines de claridad] 1) Conocer mis derechos como víctima 2) Conocer mi rol en el proceso judicial 3) Entender el funcionamiento del proceso judicial 4) Entender cómo puede terminar el proceso judicial	1) Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió 2) Sí, otro Programa o servicio público me atendió 3) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde
	Necesidad de participación en proceso judicial	Cobertura de necesidades de participación en proceso judicial	Cobertura de necesidades de participación en proceso judicial	En la encuesta de ingreso del Programa, usted respondió que tenía algunas necesidades de ayuda legal. Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **Programa o servicio público**. ¿Algún Programa o servicio público atendió la necesidad de?: [Necesidades de participación en proceso judicial filtradas en encuesta inicial. Se colocan acá sólo para fines de claridad] 1) Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial	1) Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió 2) Sí, otro Programa o servicio público me atendió 3) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde
	Necesidad de validación del sistema de justicia	Situación actual del proceso judicial	Situación actual del proceso judicial	¿En qué situación se encuentra actualmente el proceso judicial del delito por el que fue atendido/a?	1) El proceso continúa 2) El proceso terminó o se dio por terminado 88) No sabe 99) No responde
		Percepción de trato recibido por el sistema judicial	Percepción de trato recibido por el sistema judicial	Pensando en el proceso judicial, ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con los siguientes enunciados? Para cada enunciado, por favor indique si está Muy de acuerdo, De acuerdo, En desacuerdo o Muy en Desacuerdo. 1) El proceso fue justo y tuve la oportunidad de exponer mi situación 2) Se explicaron claramente el proceso y las decisiones	1) Muy de acuerdo 2) De acuerdo 3) En desacuerdo 4) Muy en desacuerdo 88) No sabe 99) No responde
Necesidades psicológicas	Necesidad de apoyo psicológico	Cobertura de necesidades de apoyo psicológico y/o emocional	Cobertura de necesidades de apoyo psicológico y/o emocional	En la encuesta de ingreso del Programa, usted respondió que tenía algunas necesidades de apoyo psicológico y/o emocional. Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **Programa o servicio público**. Entonces, ¿Algún Programa o servicio público atendió la necesidad de?: [Necesidades de apoyo psicológico y/o emocional filtradas en encuesta inicial. Se colocan acá sólo para fines de claridad] 1) Recibir contención emocional	1) Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió 2) Sí, otro Programa o servicio público me atendió 3) No, no recibí ayuda

				2) Recibir orientación psicológica 3) Comprender lo que pasó	88) No sabe 99) No responde
	Superación de efectos postraumáticos	Síntomas de reexperimentación	Prevalencia de síntomas de reexperimentación	Indique por favor la duración e intensidad con la que ha tenido cada uno de los siguientes síntomas en los últimos 30 días. Responda en una escala de 0 a 3, donde 0 es "Nada", 1 es "Una vez por semana o menos (Poco)", 2 es "De dos a cuatro veces por semana (Bastante)" y 3 es "Cinco o más veces por semana (Mucho)". 1) ¿Experimenta recuerdos o imágenes desagradables y repetitivas del suceso de forma involuntaria? 2) ¿Tiene sueños desagradables y recurrentes sobre el suceso? 3) ¿Hay momentos en los que realiza conductas o experimenta sensaciones o emociones como si el suceso estuviera ocurriendo de nuevo? 4) ¿Sufre un malestar psicológico intenso o prolongado al exponerse a situaciones o pensamientos/ imágenes que le recuerdan algún aspecto del suceso? 5) ¿Siente reacciones fisiológicas intensas (sobresaltos, sudoración, mareos, etc.) al tener presentes pensamientos/imágenes o situaciones reales que le recuerdan algún aspecto del suceso?	0) Nada 1) Una vez por semana o menos / Poco 2) De dos a cuatro veces por semana / Bastante 3) Cinco o más veces por semana / Mucho
		Síntomas de evitación	Prevalencia de síntomas de evitación	6) ¿Suele evitar personas, lugares, situaciones o actividades que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 7) ¿Evita o hace esfuerzos para alejar de su mente recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 8) ¿Procura evitar hablar de determinados temas que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional?	0) Nada 1) Una vez por semana o menos / Poco 2) De dos a cuatro veces por semana / Bastante 3) Cinco o más veces por semana / Mucho
		Síntomas de alteraciones cognitivas/estado de ánimo negativo	Prevalencia de síntomas de alteraciones cognitivas/estado de ánimo negativo	9) ¿Muestra dificultades para recordar alguno de los aspectos importantes del suceso? 10) ¿Tiene creencias o expectativas negativas sobre sí mismo, sobre los demás o sobre el futuro? 11) ¿Suele culparse a sí mismo o culpar a otras personas sobre las causas o consecuencias del suceso traumático? 12) ¿Experimenta un estado de ánimo negativo de modo continuado en forma de terror, ira, culpa o vergüenza? 13) ¿Se ha reducido su interés por realizar o participar en actividades importantes de su vida cotidiana? 14) ¿Experimenta una sensación de distanciamiento o de extrañeza respecto a las personas que lo rodean? 15) ¿Se nota limitado para sentir o expresar emociones positivas (por ejemplo, alegría, satisfacción o sentimientos amorosos)?	0) Nada 1) Una vez por semana o menos / Poco 2) De dos a cuatro veces por semana / Bastante 3) Cinco o más veces por semana / Mucho
		Síntomas de activación/reactividad psicofisiológica	Prevalencia de síntomas de activación/reactividad psicofisiológica	16) ¿Suele estar irritable o tener explosiones de ira sin motivos aparentes que la justifiquen? 17) ¿Muestra conductas de riesgo (comida descontrolada, conducción peligrosa, conductas adictivas, etc.) o autodestructivas?	0) Nada 1) Una vez por semana o menos / Poco

				18) ¿Se encuentra en un estado de alerta permanente (por ejemplo, pararse de forma repentina para ver quién está a su alrededor, etc.) desde el suceso? 19) ¿Se sobresalta o se alarma más fácilmente desde el suceso? 20) ¿Tiene dificultades de concentración, por ejemplo, para seguir una conversación o al atender a sus obligaciones diarias? 21) ¿Muestra dificultades para conciliar o mantener el sueño o para tener un sueño reparador?	2) De dos a cuatro veces por semana / Bastante 3) Cinco o más veces por semana / Mucho
Necesidades sociales	Apoyo con temas familiares	Necesidad de ayuda con temas familiares	Cobertura de necesidades de ayuda con temas familiares	En la encuesta de ingreso del Programa, usted respondió que tenía algunas necesidades de ayuda con la familia. Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **Programa o servicio público**. Veamos, ¿algún Programa o servicio público atendió la necesidad de: [Necesidades de ayuda con temas familiares filtradas en encuesta inicial y de seguimiento. Se colocan acá sólo para fines de claridad] 1) Cuidado de los hijos, adultos mayores u otra persona 2) Obtener pensión alimenticia 3) Obtener la custodia o derecho a visita de los niños/as	1) Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió 2) Sí, otro Programa o servicio público me atendió 3) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde
	Apoyo con temas económicos	Necesidad de apoyo con problemas económicos o financieros	Cobertura de necesidades de ayuda con temas económicos y/o financieros	En la encuesta de ingreso del Programa, usted respondió que tenía algunas necesidades de ayuda con temas económicos y/o financieros. Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **Programa o servicio público**. Veamos, ¿algún Programa o servicio público atendió la necesidad de?: [Necesidades de ayuda con temas económicos filtradas en encuesta inicial y de seguimiento. Se colocan acá sólo para fines de claridad] 1) Apoyo económico	1) Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió 2) Sí, otro Programa o servicio público me atendió 3) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde
	Apoyo con temas laborales	Necesidad de apoyo con problemas laborales	Cobertura de necesidades de ayuda con temas laborales	En la encuesta de ingreso del Programa, usted respondió que tenía algunas necesidades de ayuda con temas del trabajo. Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **Programa o servicio público**. Veamos, ¿algún Programa o servicio público atendió la necesidad de?: [Necesidades de ayuda con temas laborales filtradas en encuesta inicial y de seguimiento. Se colocan acá sólo para fines de claridad] 1) Apoyo con trámites relacionados con su trabajo 2) Apoyo relacionado con su inhabilitación física para trabajar 3) Encontrar trabajo	1) Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió 2) Sí, otro Programa o servicio público me atendió 3) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde
	Apoyo con atención de salud	Necesidad de atención de salud	Cobertura de necesidades de atención de salud	En la encuesta de ingreso del Programa, usted respondió que tenía algunas necesidades de atención de salud. Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por algún **servicio público**. Veamos, ¿algún servicio público atendió la necesidad de?: [Necesidades de ayuda con atención de salud filtradas en encuesta inicial y de seguimiento. Se colocan acá sólo para fines de claridad]: 1) Atención médica inmediata	1) Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió 2) Sí, otro Programa o servicio público me atendió 3) No, no recibí ayuda

				2) Atención farmacológica (medicamentos antidepresivos, ansiolíticos, estabilizadores del ánimo, etc.)	88) No sabe 99) No responde
	Necesidad de seguridad y protección	Necesidad de seguridad y protección	Cobertura de necesidades de seguridad y protección	En la encuesta de ingreso del Programa, usted respondió que tenía algunas necesidades de seguridad y protección. Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **servicio público**, como Carabineros o la Fiscalía. Veamos, ¿algún servicio público atendió la necesidad de?: [Necesidades de ayuda con temas de migración filtradas en encuesta inicial y de seguimiento. Se colocan acá sólo para fines de claridad]: 1) Reforzar seguridad del domicilio 2) Obtener orden de prohibición o restricción 3) Encontrar alojamiento temporal (casa de acogida) 4) Cambiarse de domicilio	1) Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió 2) Sí, otro Programa o servicio público me atendió 3) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde
Bienestar subjetivo	Percepción general de bienestar subjetivo	Percepción general de bienestar subjetivo	Evaluación de bienestar subjetivo general	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Muy mala" y 5 es "Muy buena", ¿cómo califica su situación actual de bienestar general?	1) Muy mala 2) Mala 3) Ni buena ni mala 4) Buena 5) Muy buena 88) No sabe 99) No responde

Cuestionario del estudio

Dimensión	Subdimensión	Variable	Indicador	Pregunta reformulada	Categorías de respuesta reformuladas
Necesidades jurídicas	Necesidad de información y orientación	Necesidades de información y orientación	Prevalencia de necesidades de información y orientación	Pensando en el proceso judicial, ¿qué tipo de ayuda legal necesitó? Veamos, ¿necesitó?: 1) Conocer mis derechos como víctima 2) Conocer mi rol en el proceso judicial 3) Entender el funcionamiento del proceso judicial 4) Entender cómo puede terminar el proceso judicial	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
		Importancia atribuida a las necesidades de asesoría jurídica	Nivel de importancia atribuido a necesidades prevalentes de asesoría jurídica	Y en relación con estas necesidades de **ayuda legal** que tuvo, ¿Cuál fue la **más importante** para usted? ¿Y cuál fue la segunda más importante? [Ítems filtrados por necesidades prevalentes]	1) Primera necesidad reportada 2) Segunda necesidad reportada 3) Tercera necesidad reportada
		Cobertura de necesidades de información y orientación jurídica	Cobertura de necesidades de información y orientación jurídica	Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **Programa o servicio público**. Veamos, ¿algún Programa o servicio público atendió la necesidad de?: 1) Conocer mis derechos como víctima 2) Conocer mi rol en el proceso judicial 3) Entender el funcionamiento del proceso judicial 4) Entender cómo puede terminar el proceso judicial	1) Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió 2) Sí, otro Programa o servicio público me atendió 3) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde
	Necesidad de participación en proceso judicial	Necesidad de participación en proceso judicial	Prevalencia de necesidades de participación	Pensando en el proceso judicial, ¿qué tipo de ayuda legal necesitó? Veamos, ¿necesitó?: 1) Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
		Importancia atribuida a las necesidades de participación jurídica	Nivel de importancia atribuido a necesidades prevalentes de asesoría jurídica	Y en relación con estas necesidades de ayuda legal, en una escala de 1 a 3, donde 1 es "Nada importante", 2 es "Importante" y 3 "Muy importante", ¿Qué tan importante es para usted la siguiente necesidad? [Ítems filtrados por prevalencia de necesidad]	1) Primera necesidad reportada 2) Segunda necesidad reportada
		Cobertura de necesidades de participación en proceso judicial	Cobertura de necesidades de participación en proceso judicial	Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **Programa o servicio público**. Veamos, ¿algún Programa o servicio público atendió la necesidad de?: [Necesidades de participación en proceso judicial filtradas en encuesta inicial. Se colocan acá sólo para fines de claridad] 1) Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial 2) Ser tratado con respeto	1) Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió 2) Sí, otro Programa o servicio público me atendió 3) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde

	Necesidad de validación del sistema de justicia	Percepción de trato recibido por el sistema judicial	Percepción de trato recibido por el sistema judicial	Pensando en el proceso judicial, ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con los siguientes enunciados? Para cada enunciado, por favor indique si está Muy de acuerdo, De acuerdo, En desacuerdo o Muy en Desacuerdo. 1) El proceso fue justo y tuve la oportunidad de exponer mi situación 2) Se explicaron claramente el proceso y las decisiones	1) Muy de acuerdo 2) De acuerdo 3) En desacuerdo 4) Muy en desacuerdo
Necesidades psicológicas	Necesidad de apoyo psicológico	Necesidad de acompañamiento emocional/psicológico	Prevalencia de necesidad de apoyo emocional	Pensando en el momento desde que ingresó al Programa de Apoyo a Víctimas, ¿tuvo alguna de las siguientes necesidades? 1) Recibir contención emocional 2) Recibir orientación psicológica 3) Entender lo que pasó	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
		Cobertura de necesidades de apoyo psicológico y/o emocional	Cobertura de necesidades de apoyo psicológico y/o emocional	Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **Programa o servicio público**. Entonces, ¿Algún Programa o servicio público atendió la necesidad de?: [Necesidades de apoyo psicológico y/o emocional filtradas en encuesta inicial. Se colocan acá sólo para fines de claridad] 1) Recibir contención emocional 2) Recibir orientación psicológica 3) Entender lo que pasó	1) Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió 2) Sí, otro Programa o servicio público me atendió 3) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde
	Superación de efectos postraumáticos	Síntomas de reexperimentación	Prevalencia de síntomas de reexperimentación	Indique por favor la duración e intensidad con la que ha tenido cada uno de los siguientes síntomas en los últimos 30 días. Responda en una escala de 0 a 3, donde 0 es "Nada", 1 es "Una vez por semana o menos (Poco)", 2 es "De dos a cuatro veces por semana (Bastante)" y 3 es "Cinco o más veces por semana (Mucho)". 1) ¿Experimenta recuerdos o imágenes desagradables y repetitivas del suceso de forma involuntaria? 2) ¿Tiene sueños desagradables y recurrentes sobre el suceso? 3) ¿Hay momentos en los que realiza conductas o experimenta sensaciones o emociones como si el suceso estuviera ocurriendo de nuevo? 4) ¿Sufre un malestar psicológico intenso o prolongado al exponerse a situaciones o pensamientos/ imágenes que le recuerdan algún aspecto del suceso? 5) ¿Siente reacciones fisiológicas intensas (sobresaltos, sudoración, mareos, etc.) al tener presentes pensamientos/imágenes o situaciones reales que le recuerdan algún aspecto del suceso?	0) Nada 1) Una vez por semana o menos / Poco 2) De dos a cuatro veces por semana / Bastante 3) Cinco o más veces por semana / Mucho
		Síntomas de evitación	Prevalencia de síntomas de evitación	6) ¿Suele evitar personas, lugares, situaciones o actividades que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 7) ¿Evita o hace esfuerzos para alejar de su mente recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 8) ¿Procura evitar hablar de determinados temas que provocan recuerdos,	0) Nada 1) Una vez por semana o menos / Poco 2) De dos a cuatro veces por semana / Bastante

				pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional?	3) Cinco o más veces por semana / Mucho
		Síntomas de alteraciones cognitivas/estado de ánimo negativo	Prevalencia de síntomas de alteraciones cognitivas/estado de ánimo negativo	9) ¿Muestra dificultades para recordar alguno de los aspectos importantes del suceso? 10) ¿Tiene creencias o expectativas negativas sobre sí mismo, sobre los demás o sobre el futuro? 11) ¿Suele culparse a sí mismo o culpar a otras personas sobre las causas o consecuencias del suceso traumático? 12) ¿Experimenta un estado de ánimo negativo de modo continuado en forma de terror, ira, culpa o vergüenza? 13) ¿Se ha reducido su interés por realizar o participar en actividades importantes de su vida cotidiana? 14) ¿Experimenta una sensación de distanciamiento o de extrañeza respecto a las personas que lo rodean? 15) ¿Se nota limitado para sentir o expresar emociones positivas (por ejemplo, alegría, satisfacción o sentimientos amorosos)?	0) Nada 1) Una vez por semana o menos / Poco 2) De dos a cuatro veces por semana / Bastante 3) Cinco o más veces por semana / Mucho
		Síntomas de activación/reactividad psicofisiológica	Prevalencia de síntomas de activación/reactividad psicofisiológica	16) ¿Suele estar irritable o tener explosiones de ira sin motivos aparentes que la justifiquen? 17) ¿Muestra conductas de riesgo (comida descontrolada, conducción peligrosa, conductas adictivas, etc.) o autodestructivas? 18) ¿Se encuentra en un estado de alerta permanente (por ejemplo, pararse de forma repentina para ver quién está a su alrededor, etc.) desde el suceso? 19) ¿Se sobresalta o se alarma más fácilmente desde el suceso? 20) ¿Tiene dificultades de concentración, por ejemplo, para seguir una conversación o al atender a sus obligaciones diarias? 21) ¿Muestra dificultades para conciliar o mantener el sueño o para tener un sueño reparador?	0) Nada 1) Una vez por semana o menos / Poco 2) De dos a cuatro veces por semana / Bastante 3) Cinco o más veces por semana / Mucho
Necesidades sociales	Apoyo social percibido	Apoyo social informal	Apoyo social percibido	Estamos interesados en saber más sobre el apoyo que usted ha recibido de sus familiares, amigos o cercanos en los últimos 30 días. Voy a leerle una serie de enunciados y usted debe responderme si aplican o no aplican a su situación personal. Escuche cuidadosamente: 1) Cuando necesito algo, sé que hay alguien que me puede ayudar 2) Mi familia me da la ayuda y apoyo emocional que requiero 3) Puedo contar con mis amigos cuando tengo problemas 4) Puedo conversar de mis problemas con mi familia 5) Hay una persona que se interesa por lo que yo siento 6) Puedo conversar de mis problemas con mis amigos	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
	Apoyo con temas familiares	Necesidad de ayuda con temas familiares	Prevalencia de necesidad de ayuda con problemas familiares	Pensando en el momento desde que ingresó al Programa de Apoyo a Víctimas, ¿necesitó ayuda con alguno de los siguientes temas a causa del delito?: 1) Cuidado de los hijos, adultos mayores u otra persona 2) Obtener pensión alimenticia 3) Obtener la custodia o derecho a visita de los niños/as	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde

			Nivel de importancia atribuido a necesidades prevalentes de familia	Y en relación con estas necesidades que tuvo, ¿Cuál o cuáles fueron las más importantes para usted? Señale máximo 3 necesidades.	1) Primera necesidad reportada 2) Segunda necesidad reportada 3) Tercera necesidad reportada
			Cobertura de necesidades de ayuda con temas familiares	Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un Programa o servicio público. Veamos, ¿algún Programa o servicio público atendió la necesidad de?:	1) Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió 2) Sí, otro Programa o servicio público me atendió 3) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde
	Apoyo con temas económicos	Necesidad de apoyo con problemas económicos o financieros	Prevalencia de necesidad de ayuda con temas económicos y/o financieros	Pensando en el momento desde que ingresó al Programa de Apoyo a Víctimas, ¿necesitó ayuda con alguno de los siguientes temas a causa del delito?: 1) Apoyo económico	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
			Nivel de importancia atribuido a necesidades prevalentes de temas económicos y/o financieros	Y en relación con estas necesidades que tuvo, ¿Cuál o cuáles fueron las más importantes para usted? Señale máximo 3 necesidades.	1) Primera necesidad reportada 2) Segunda necesidad reportada 3) Tercer necesidad reportada
			Cobertura de necesidades de ayuda con temas económicos y/o financieros	Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un Programa o servicio público. Veamos, ¿algún Programa o servicio público atendió la necesidad de?:	1) Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió 2) Sí, otro Programa o servicio público me atendió 3) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde
	Apoyo con temas laborales	Necesidad de apoyo con problemas laborales	Prevalencia de necesidad de ayuda con temas laborales	Pensando en el momento desde que ingresó al Programa de Apoyo a Víctimas, ¿necesitó ayuda con alguno de los siguientes temas a causa del delito?: 1) Apoyo con trámites relacionados con su trabajo 2) Apoyo relacionado con su inhabilitación física para trabajar 3) Encontrar trabajo	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
			Nivel de importancia atribuido a necesidades prevalentes de temas laborales	Y en relación con estas necesidades que tuvo, ¿Cuál o cuáles fueron las más importantes para usted? Señale máximo 3 necesidades.	1) Primera necesidad reportada 2) Segunda necesidad reportada

					3) Tercera necesidad reportada
			Cobertura de necesidades de ayuda con temas laborales	Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un Programa o servicio público. Veamos, ¿algún Programa o servicio público atendió la necesidad de?:	1) Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió 2) Sí, otro Programa o servicio público me atendió 3) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde
	Apoyo con atención de salud	Necesidad de atención de salud	Prevalencia de necesidad de atención de salud	Pensando en el momento desde que ingresó al Programa de Apoyo a Víctimas, ¿necesitó ayuda con alguno de los siguientes temas a causa del delito?: 1) Atención médica inmediata (de cualquier tipo) 2) Atención farmacológica (medicamentos antidepresivos, ansiolíticos, estabilizadores del ánimo, etc.)	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
			Nivel de importancia atribuido a necesidades prevalentes de atención de salud	Y en relación con estas necesidades que tuvo, ¿Cuál o cuáles fueron las más importantes para usted? Señale máximo 3 necesidades.	1) Primera necesidad reportada 2) Segunda necesidad reportada 3) Tercera necesidad reportada
			Cobertura de necesidades de atención de salud	Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un Programa o servicio público. Veamos, ¿algún Programa o servicio público atendió la necesidad de?:	1) Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió 2) Sí, otro Programa o servicio público me atendió 3) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde
	Necesidad de seguridad y protección	Necesidad de seguridad y protección	Prevalencia de necesidad de seguridad y protección	Pensando en el momento desde que ingresó al Programa de Apoyo a Víctimas, ¿necesitó ayuda con alguno de los siguientes temas a causa del delito?: 1) Reforzar seguridad del domicilio 2) Obtener orden de prohibición o restricción 3) Encontrar alojamiento temporal (casa de acogida) 4) Cambiarse de domicilio	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
			Nivel de importancia atribuido a necesidades prevalentes de seguridad y protección	Y en relación con estas necesidades que tuvo, ¿Cuál o cuáles fueron las más importantes para usted? Señale máximo 3 necesidades.	1) Primera necesidad reportada 2) Segunda necesidad reportada

					3) Tercera necesidad reportada
			Cobertura de necesidades de seguridad y protección	Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un Programa o servicio público. Veamos, ¿algún Programa o servicio público atendió la necesidad de?:	1) Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió 2) Sí, otro Programa o servicio público me atendió 3) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde
Bienestar subjetivo	Incidencia del delito sobre bienestar subjetivo	Percepción de afectación del delito sobre bienestar subjetivo	Grado de afectación de daños causados por el delito sobre bienestar subjetivo	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Totalmente", indique por favor en qué grado afectan actualmente su calidad de vida las siguientes situaciones asociadas al delito del cual usted fue víctima: 1) Desconocimiento sobre el proceso judicial 2) Falta de apoyo judicial 3) Sensación de estrés 4) Sensación de impunidad 5) Daño emocional 6) Sensación de temor 7) Rabia o ira 8) Insomnio 9) Lesiones físicas 10) Daño/perjuicio económico 11) No ser escuchado por el sistema de justicia 12) Trámites laborales 13) Pérdida de empleo	1) Nada 2) Poco 3) Medianamente 4) Bastante 5) Totalmente 88) No sabe 99) No responde
	Percepción general de bienestar subjetivo	Percepción general de bienestar subjetivo	Evaluación de bienestar subjetivo general	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Muy mala" y 5 es "Muy buena", ¿cómo califica su situación actual de bienestar general?	1) Muy mala 2) Mala 3) Ni buena ni mala 4) Buena 5) Muy buena 88) No sabe 99) No responde

Anexo N°8: Pauta de entrevista cognitiva

Presentación

Estimado/a entrevistado/a,

Agradecemos enormemente su participación en esta actividad.

En primer lugar, me presento: Mi nombre es (nombre investigador/a). Soy investigador/a del Centro de Estudios Justicia y Sociedad de la Universidad Católica. A solicitud de la Unidad de Estudios del Programa de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito, estamos realizando un estudio llamado "*Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y Diseño de instrumento para identificar necesidades de las víctimas"*. Este estudio busca describir el funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas mediante el análisis de información relacionada con los procesos del Programa, para la construcción de un instrumento diagnóstico.

Por esta razón invitamos a usted a participar en esta entrevista individual. El objetivo de esta actividad es realizar una prueba de pilotaje de la encuesta del estudio, para realizar modificaciones y mejoras en base a los hallazgos encontrados.

En concreto, su participación en esta actividad consiste en lo siguiente: en primer lugar, responderá una encuesta sobre las necesidades que tuvo a causa del delito vivido.

En una segunda etapa, revisaremos distintas preguntas seleccionadas de la misma encuesta, y haremos algunas consultas sobre la calidad de las preguntas y las opciones de respuesta. Por ejemplo, si entiende lo que se está preguntando, si hay palabras confusas o la redacción de la pregunta es enredada o compleja, si las opciones de respuesta son adecuadas, etc. Sus comentarios y sugerencias son muy importantes para nosotros, pues nos servirán para identificar problemas y aspectos que deben ser mejorados del cuestionario.

Siéntase con total confianza para responder, pues lo que conversemos en la entrevista es completamente anónimo, es decir, nadie sabrá la identidad de los entrevistados. Además, la información es confidencial, lo que quiere decir que solamente nosotros, como equipo investigador, tendremos acceso a ella. Por otra parte, su participación es totalmente voluntaria, por lo que puede negarse a responder cualquier pregunta que desee y puede retirarse en el momento que estime conveniente.

La entrevista será grabada en formato de registro de audio, para fines de análisis de la información. Tras un año transcurrido el estudio, eliminaremos todos los registros.

Por último, queremos solicitar explícitamente su consentimiento. ¿Desea participar en esta entrevista?

Introducción

Empezaremos con unas preguntas del cuestionario que refieren al momento cuando usted ingresó al Programa de Apoyo a Víctimas.

Entonces, la dinámica de participación es la siguiente: en primer lugar, revisaremos algunas preguntas de la encuesta que usted recién respondió. Le pido por favor que intente recordar qué respuesta entregó. Luego, le haré algunas consultas sobre esa pregunta y usted debe responder de manera explayada y abierta.

Necesidades jurídicas

Empecemos:

Pregunta	Categoría de respuesta
P1. Pensando en el delito por el que se atendió por última vez en el Programa de Apoyo a Víctimas, ¿usted o alguien interpuso una denuncia o demanda judicial?	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
P2. ¿Cuál es el estado actual de esa denuncia o demanda judicial?	1) Sigue en curso 2) Terminó (por sentencia del imputado, sobreseimiento o la Fiscalía no perseveró) 88) No sabe 99) No responde

Preguntas cognitivas

1. (*Entrevistador/a: Aplica sólo para entrevistados/as que responden que denuncia o demanda judicial terminó*). En relación con la segunda pregunta, en caso de que terminara el proceso judicial, ¿cuál fue la causa específica por la que terminó (sentencia, sobreseimiento, Fiscalía no perseveró, otra)?
2. En relación con la segunda categoría de respuesta (Terminó (por sentencia del imputado, sobreseimiento o la Fiscalía no perseveró), ¿Qué entiende usted por sobreseimiento?

Pregunta	Categorías de respuesta
P3. Pensando en el proceso judicial, ¿qué tipo de ayuda legal necesitó? Veamos, ¿necesitó?: 1) Conocer mis derechos como víctima	1) Sí 2) No 88) No sabe

2) Conocer mi rol en el proceso judicial 3) Entender el funcionamiento del proceso judicial 4) Entender cómo puede terminar el proceso judicial 5) Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial 6) Ser tratado con respeto	99) No responde
P4. En relación con estas necesidades de **ayuda legal** que tuvo, ¿Cuál o cuáles fueron las **más importantes** para usted? Señale **máximo tres** necesidades.	1) Primera necesidad mencionada 2) Segunda necesidad mencionada 3) Tercera necesidad mencionada

Preguntas cognitivas

3. En relación con estas preguntas, ¿en qué fecha (mes y año) comenzó su proceso judicial?
4. En este sentido, ¿Le costó recordar los tipos de ayuda legal que necesitó en ese momento?
5. ¿Hay alguna pregunta particular que no haya entendido o le resulte confusa? ¿Cuál?
6. En relación con las necesidades que usted señala que fueron las más importantes (Pregunta N°4), ¿Por qué fueron las más importantes para usted? ¿Ha cambiado su perspectiva en el tiempo respecto de cuáles son las necesidades más importantes? ¿De qué manera?
7. En este sentido, ¿qué entiende usted por "importante"?

Continuemos con la siguiente pregunta de la encuesta:

Pregunta	Categorías de respuesta
P5. Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **Programa o servicio público**. Veamos, ¿algún Programa o servicio público atendió la necesidad de? (Necesidades filtradas): 1) Conocer mis derechos como víctima 2) Conocer mi rol en el proceso judicial 3) Entender el funcionamiento del proceso judicial 4) Entender cómo puede terminar el proceso judicial 5) Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial 6) Ser tratado con respeto	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde

Preguntas cognitivas

8. En relación con el enunciado de la pregunta, ¿qué entiende usted por el término "atender"?
9. ¿Qué Programas o servicios públicos lo atendieron?

10. ¿El Programa de Apoyo a Víctimas le entregó ayuda? En caso de que la respuesta sea afirmativa, ¿Qué tipo de ayuda le entregó? ¿Le sirvió esta ayuda?

Necesidades psicológicas

Pregunta	Categorías de respuesta
P9. Indique por favor la duración e intensidad con la que ha tenido cada uno de los siguientes síntomas en los últimos 30 días. Responda en una escala de 0 a 3, donde 0 es "Nada", 1 es "Una vez por semana o menos (Poco)", 2 es "De dos a cuatro veces por semana (Bastante)" y 3 es "Cinco o más veces por semana (Mucho)". 1) ¿Experimenta recuerdos o imágenes desagradables y repetitivas del suceso de forma involuntaria? 2) ¿Tiene sueños desagradables y recurrentes sobre el suceso? 3) ¿Hay momentos en los que realiza conductas o experimenta sensaciones o emociones como si el suceso estuviera ocurriendo de nuevo? 4) ¿Sufre un malestar psicológico intenso o prolongado al exponerse a situaciones o pensamientos/ imágenes que le recuerdan algún aspecto del suceso? 5) ¿Siente reacciones fisiológicas intensas (sobresaltos, sudoración, mareos, etc.) al tener presentes pensamientos/imágenes o situaciones reales que le recuerdan algún aspecto del suceso?	0) Nada 1) Una vez por semana o menos / Poco 2) De dos a cuatro veces por semana / Bastante 3) Cinco o más veces por semana / Mucho

Preguntas cognitivas

11. ¿Le resultó fácil o difícil responder las preguntas? ¿Por qué? ¿Hay alguna pregunta en particular que no haya entendido? ¿Cuál?
12. ¿Le resultó fácil o difícil entender la instrucción inicial sobre esta pregunta? ¿Por qué?
13. ¿Qué opina sobre las categorías de respuesta (Nada, Una vez por semana o menos / Poco, De dos a cuatro veces por semana / Bastante, etc.)? ¿Son fáciles o difíciles de entender?
14. ¿Le resultó fácil o difícil pensar en estos síntomas en los últimos 30 días? ¿Por qué?

Muchas gracias. Veamos la última pregunta del cuestionario.

Bienestar subjetivo

Pregunta	Categorías de respuesta
P10. En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Muy mala" y 5 es "Muy buena", ¿cómo califica su situación actual de bienestar general?	1) Muy mala 2) Mala 3) Ni buena ni mala 4) Buena 5) Muy buena 88) No sabe 99) No responde

15. ¿En qué cosas pensó para responder la pregunta sobre su situación actual de bienestar general? (Por ejemplo, en su situación familiar, económica, etc.).
16. ¿Le costó responder esta pregunta? En este sentido, ¿le parecieron adecuadas las categorías de respuesta (Muy mala, mala, buena, etc.) para responder la pregunta? En caso de que no las encuentre adecuadas, ¿de qué otra forma lo preguntaría?

Hemos terminado la entrevista. ¿Tiene algún comentario final o algo que desee agregar?

Anexo N°9: Tabla de especificaciones de entrevista cognitiva

Necesidades jurídicas

Dimensión/subdimensión	Pregunta encuesta	Categorías de respuesta	Preguntas cognitivas	Problema cognitivo/encuesta
Necesidades jurídicas	P1. Pensando en el delito por el que se atendió por última vez en el Programa de Apoyo a Víctimas, ¿usted o alguien interpuso una denuncia o demanda judicial?	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde		
	P2. ¿Cuál es el estado actual de esa denuncia o demanda judicial?	1) Sigue en curso 2) Terminó (por sentencia del imputado, sobreseimiento o la Fiscalía no perseveró) 88) No sabe 99) No responde	En relación con la segunda pregunta, en caso de que terminara el proceso judicial, ¿cuál fue la causa específica por la que terminó (sentencia, sobreseimiento, Fiscalía no perseveró)?	Comprensión: Término desconocido. Palabras tales como "sentencia", "sobreseimiento" y "Fiscalía" pueden ser inusuales o desconocidos para los encuestados.
			¿Qué entiende usted por sobreseimiento?	Comprensión: Término desconocido. Palabras tales como "sentencia", "sobreseimiento" y "Fiscalía" pueden ser inusuales o desconocidos para los encuestados.
	P3. Pensando en el proceso judicial, ¿qué tipo de ayuda legal necesitó? Veamos, ¿necesitó?: 1) Información sobre mis derechos como víctima 2) Información sobre mi rol en el proceso judicial 3) Orientación sobre el funcionamiento del proceso judicial y sus distintos momentos 4) Orientación sobre formas de llevar adelante el proceso judicial	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde	En relación con estas preguntas, ¿en qué fecha (mes y año) comenzó su proceso judicial?	Exploratorio. Tiene como objetivo establecer la cantidad de tiempo transcurrido desde el momento del evento, lo que puede afectar al proceso de recuerdo.
			En este sentido, ¿Le costó recordar los tipos de ayuda legal que necesitó?	Recuerdo: Falla para recuperar memoria. En base a la pregunta anterior, se pueden producir dificultades para de

	5) Seguimiento de la causa o proceso judicial 6) Información sobre posibles resultados del proceso judicial 7) Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial 8) Acompañamiento a las audiencias y/o juicios 9) Expresar su punto de vista ante el tribunal			acceso a la memoria de largo plazo para recordar la prevalencia de necesidades jurídicas durante el proceso judicial.
			¿Hay alguna pregunta particular que no haya entendido o le resulte confusa? ¿Cuál?	Comprensión: Ambigüedad gramatical. Determinadas categorías de respuesta pueden ser interpretadas de distintas maneras por los encuestados.
	P4. Y en relación con estas necesidades de **ayuda legal** que tuvo, ¿Cuál fue la **más importante** para usted? ¿Y cuál fue la segunda más importante?	1) Primera necesidad mencionada 2) Segunda necesidad mencionada	En relación con las necesidades que usted señala que fueron las más importantes (Pregunta N°4), ¿Por qué fueron las más importantes para usted? ¿Ha cambiado su perspectiva en el tiempo respecto de cuáles son las necesidades más importantes? ¿De qué manera?	Estimación y juicio. Pregunta solicita a encuestado que realice un juicio respecto de cuáles son las necesidades más importantes. Juicio podría estar sometido a cambios temporales.
			En este sentido, ¿qué entiende usted por importante?	Comprensión: Ambigüedad gramatical. El término "importante" puede ser interpretado de distintos modos por los entrevistados, por ejemplo, como la necesidad más urgente o la que causó más daño.
	P5. Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **Programa o servicio público**. Veamos, ¿algún Programa o servicio público atendió la necesidad de? (Necesidades filtradas):	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde	En relación con el enunciado de la pregunta, ¿qué entiende usted por el término "atender"?	Comprensión: Ambigüedad gramatical y problema de inferencia. El término "atender" puede ser interpretado de distintas maneras (por ejemplo, como que

				ayudó a resolver problemas, como distintos tipos de atención, etc.). Se puede producir un problema respecto de la interpretación del sentido de la pregunta. Por ejemplo, se puede entender que la pregunta refiere a si la ayuda recibida fue útil.
			¿Qué Programas o servicios públicos lo atendieron?	Recuerdo: Recuperación de la información. Se busca indagar el grado de competencia de la persona encuestada para acceder a su memoria de largo plazo y reconstruir el evento.
			¿El Programa de Apoyo a Víctimas le entregó ayuda? En caso de que la respuesta sea afirmativa, ¿Qué tipo de ayuda le entregó? ¿Le sirvió esta ayuda?	Exploratorio. Comprensión. Se busca profundizar en la comprensión que tienen los encuestados sobre los tipos de atención entregado por el Programa de Apoyo a Víctimas, y si la ayuda fue útil. También se puede haber producido un cambio en el tiempo respecto de la percepción de la utilidad de la ayuda,

Necesidades psicológicas

Dimensión/subdimensión	Pregunta encuesta	Categorías de respuesta	Preguntas cognitivas	Problema cognitivo
Superación de efectos postraumáticos	Indique por favor la duración e intensidad con la que ha tenido cada uno de los siguientes síntomas en los últimos 30 días.	0) Nada 1) Una vez por semana o menos / Poco	¿Le resultó fácil o difícil responder las preguntas? ¿Por qué? ¿Hay alguna pregunta en particular que no haya entendido? ¿Cuál?	Comprensión: Términos desconocidos. Se busca determinar si las preguntas realizadas contienen algunos

	Responda en una escala de 0 a 3, donde 0 es "Nada", 1 es "Una vez por semana o menos (Poco)", 2 es "De dos a cuatro veces por semana (Bastante)" y 3 es "Cinco o más veces por semana (Mucho)". 1) ¿Experimenta recuerdos o imágenes desagradables y repetitivas del suceso de forma involuntaria? 2) ¿Tiene sueños desagradables y recurrentes sobre el suceso? 3) ¿Hay momentos en los que realiza conductas o experimenta sensaciones o emociones como si el suceso estuviera ocurriendo de nuevo? 4) ¿Sufre un malestar psicológico intenso o prolongado al exponerse a situaciones o pensamientos/ imágenes que le recuerdan algún aspecto del suceso? 5) ¿Siente reacciones fisiológicas intensas (sobresaltos, sudoración, mareos, etc.) al tener presentes pensamientos/imágenes o situaciones reales que le recuerdan algún aspecto del suceso?	2) De dos a cuatro veces por semana / Bastante 3) Cinco o más veces por semana / Mucho		términos desconocidos o poco utilizados ("recurrente", "reacciones fisiológicas")
			¿Le resultó fácil o difícil entender la instrucción inicial sobre esta pregunta? ¿Por qué?	Comprensión: complejidad excesiva. Se busca identificar si las instrucciones iniciales están fraseadas de una manera muy compleja o difícil de comprender.
			¿Qué opina sobre las categorías de respuesta (Nada, Una vez por semana o menos / Poco, De dos a cuatro veces por semana / Bastante, etc.)? ¿Son fáciles o difíciles de entender?	Comprensión: complejidad excesiva. Se busca identificar si las categorías de respuesta, al referir a dos aspectos distintos (duración e intensidad), es muy compleja de entender.
			¿Le resultó fácil o difícil pensar en estos síntomas en los últimos 30 días? ¿Por qué?	Recuerdo. Estimación. Falla para recuperar la información. Memoria genérica. Se pueden producir dificultades para acceder a la memoria para responder a la pregunta, así como también puede ocurrir que los eventos se hayan almacenado de manera genérica. Por otra parte, se pueden producir dificultades para estimar la frecuencia e intensidad de los síntomas.

Bienestar subjetivo

Dimensión/subdimensión	Pregunta encuesta	Categorías de respuesta	Preguntas cognitivas	Problema cognitivo

Bienestar subjetivo	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Muy mala" y 5 es "Muy buena", ¿cómo califica su situación actual de bienestar general?	1) Muy mala 2) Mala 3) Ni buena ni mala 4) Buena 5) Muy buena 88) No sabe 99) No responde	¿En qué cosas pensó para responder la pregunta sobre su situación actual de bienestar general? (Por ejemplo, en su situación familiar, económica, etc.).	Comprensión y juicio. Ambigüedad conceptual. El concepto "Bienestar general" constituye un término amplio que puede abarcar muchos significados distintos y que, además, puede estar influido por las respuestas que se hayan entregado previamente. Por ello, se busca indagar en los significados que los entrevistados atribuyeron al concepto. Proceso de juicio. Al tratarse de una pregunta general, el proceso de juicio para llegar a una respuesta puede variar mucho entre distintas personas, por lo que interesa saber en qué están pensando para responder la pregunta.
			¿Le costó responder esta pregunta? En este sentido, ¿le parecieron adecuadas las categorías de respuesta (Muy mala, mala, buena, etc.) para responder la pregunta? En caso de que no las encuentre adecuadas, ¿de qué otra forma lo preguntaría?	Mapeo y edición. El entrevistado puede tener dificultades para adaptar su respuesta estimada a las categorías de respuesta establecidas.

Anexo N°10: Plan de análisis de la base de datos de la encuesta

Introducción

El presente documento corresponde al plan de análisis de la base de datos del Estudio "Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y Diseño de instrumento para identificar necesidades de las víctimas", desarrollado por el Centro de Estudios Justicia y Sociedad de la Pontificia Universidad Católica de Chile, a solicitud de la Unidad de Análisis y Evaluación de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

El manual se organiza en cuatro apartados, incluyendo esta introducción. El segundo apartado presenta especificaciones técnicas sobre la base de datos. En tercer lugar, se presenta la construcción y modificación de variables. Finalmente, se presenta el libro de códigos de la base de datos.

Especificaciones técnicas

A continuación, se presentan las especificaciones técnicas de la base de datos. Estas introducen características generales de la misma, que deben considerarse para su manipulación y análisis.

En primer lugar, es necesario establecer que el apartado cuantitativo del estudio consiste en la aplicación de una encuesta telefónica para usuarios del Servicio de Segunda Respuesta del Programa de Apoyo a Víctimas que accedieron a ser contactados por el estudio. Se utilizó un diseño muestral aleatorio sistemático.

A partir del levantamiento de información, se consolidó una base de datos compuesta por 44 filas, que corresponde a los usuarios del Programa que respondieron la encuesta, y 222 columnas, que corresponden a las variables del estudio. La muestra representa al 73,33% de la población objetivos.

Además, la base de datos posee las siguientes especificaciones técnicas:

- Formato: la base de datos se encuentra disponible en formato .sav, que pertenece al software de análisis estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.
- Innominación: se realizó un tratamiento de innominación e indeterminación de la base de datos. Con el objetivo de resguardar la confidencialidad de los datos entregados, se eliminaron todas las variables que permiten la identificación personal del encuestado.
- Tipos de variables: las bases de datos contienen tanto variables numéricas continuas como categóricas. Las etiquetas de variables y valores se definen en la sección de libro de Códigos.

Construcción y modificación de variables

A continuación, se presenta el código utilizado en el Software de análisis estadístico RStudio, versión 1.4.1103 para la construcción y modificación de variables relevantes para el análisis.

1. Librerías

En primer lugar, se presenta el conjunto de librerías cargadas en el software:

2. Carga de bases

A continuación, se muestra el proceso de carga de bases. En particular, se fusionaron dos bases de datos: 1) la base de datos extraída de la plataforma de aplicación de encuestas **SurveyToGo** ("base") y 2) la base de datos utilizada para ejecutar el monitoreo, seguimiento y control de calidad del proceso de aplicación de encuestas ("terreno").

2.1 Carga de base de plataforma SurveyToGo

Se cargó la base de datos obtenida de la plataforma de encuestas SurveyToGo, que contiene las respuestas de los encuestados e información sobre el proceso de aplicación de la encuesta, como el encuestador, fecha, hora de inicio y hora de término de la aplicación, y duración de la entrevista.

```
# ---- Encuesta definitiva ----
#Se debe actualizar diariamente el nombre de la base
base <- haven::read_spss("Diarias/Base PAV 211115.sav") %>%
  select(!c("SbjNum", "Filter", "SbjNam", "UsrUnq", "SubjData", "RvwTime", "R
vwComment",
            "SrvyrComment", "Test", "ParentID", "Latitude", "Longitude", "UTC
Diff",
            "FrScName", "ExReNum")) %>%
  filter(Status == "Approved") %>%
  mutate(T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "junio24", "Junio24", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "junio1", "Junio1", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "junio23", "Junio23", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "mayo", "Mayo5", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "mayo29", "Mayo29", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "junio31", "Junio31", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "mayo16", "Mayo16", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "mayo31", "Mayo31", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "junio27", "Junio27", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "junio16", "Junio16", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "junio3", "Junio3", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "mayo24", "Mayo24", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "junio7", "Junio7", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "mayo8", "Mayo8", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "junio30", "Junio30", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "mayo44", "Mayo44", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "junio32", "Junio32", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "mayo43", "Mayo43", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "mayo2", "Mayo2", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "junio22", "Junio22", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "junio4", "Junio4", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "junio5", "Junio5", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "mayo17", "Mayo17", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "junio11", "Junio11", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "junio28", "Junio28", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "junio29", "Junio29", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "mayo7", "Mayo7", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "mayo12", "Mayo12", T_Q_1_1),
         T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "junio8", "Junio8", T_Q_1_1),
```

```
        T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "mayo37", "Mayo37", T_Q_1_1),
        T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "mayo10", "Mayo10", T_Q_1_1),
        T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "mayo25", "Mayo25", T_Q_1_1),
        T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "mayo23", "Mayo23", T_Q_1_1),
        T_Q_1_1 = ifelse(T_Q_1_1 == "mayo6", "Mayo6", T_Q_1_1)
        )
```

2.2 Carga de muestra final

Se cargó la muestra seleccionada para la aplicación del terreno. Contiene información sobre variables sociodemográficas, antecedentes del delito y características de la intervención.

```
muestra_final <- readxl::read_xlsx("Muestra final.xlsx", sheet = 1) %>%
  select(-c("n", "Nombre", "Apellidos", "codigo_celular", "telefono")) %>%
    mutate(total = 0,
         total = labelled(total,
                          labels = c('Total' = 0),
                          label = 'Total'))
```

2.3 Carga de base de seguimiento de terreno

Se cargó la base de seguimiento del terreno. Contiene información sobre los códigos de disposición final de casos (encuestas completas, rechazos y no contactos) y sobre la solicitud de contacto por parte del Programa de Apoyo a Víctimas.

```
muestra_seguimiento <- readxl::read_xlsx("Planilla de seguimiento PAV 211115.
xlsx", sheet = 1) %>%
  select(ID_n, Encuestadora, `B04.1 Fecha`, `B04.2 Hora`, Participa, `Razón n
o participación`, `Solicita atención PAV`, `Número de situación contingente (
según protocolo)`, Duracion_entrevista) %>%
  filter(!is.na(ID_n))

#Recodificación de disposición final de casos
muestra_seguimiento <- muestra_seguimiento %>%
  mutate(fecha_aplicacion = `B04.1 Fecha`,
         hora_aplicacion = `B04.2 Hora`,
         razon_no_participa = `Razón no participación`,
         solicita_pav = `Solicita atención PAV`,
         n_situacion = `Número de situación contingente (según protocolo)`,
         dfc_codigos = case_when(razon_no_participa == "4. Interrupción entre
vista" ~ 3,
                                 is.na(razon_no_participa) ~ 1,
                                 razon_no_participa %in% c("2. Rechaza partic
ipar", "3. No contesta al momento de la cita") ~ 2,
                                 razon_no_participa == "1. No se logra contac
tar telefónicamente" ~ 4
                                 ),
         dfc = case_when(is.na(razon_no_participa) ~ 1,
                         razon_no_participa %in% c("2. Rechaza participar", "
3. No contesta al momento de la cita",  "4. Interrupción entrevista") ~ 2,
                         razon_no_participa == "1. No se logra contactar tele
fónicamente" ~ 3),
```

```
        dfc = labelled(dfc, label = "Disposición final de casos",
                       labels = c("Encuesta completa" = 1,
                                  "Rechazo" = 2,
                                  "No contacto" = 3)),
        dfc_codigos = labelled(dfc_codigos, label = "Códigos de disposición
final de casos",
                               labels = c("Encuesta completa" = 1,
                                          "Rechaza participar" = 2,
                                          "Interrupción de entrevista" = 3,
                                          "No ubicable o no atiende" = 4))
        ) %>%
  select(-c(`B04.1 Fecha`, `B04.2 Hora`, `Razón no participación`, `Solicita
atención PAV`, `Número de situación contingente (según protocolo)`))

#frq(muestra_seguimiento$dfc)
#frq(muestra_seguimiento$dfc_codigos)
```

3.Fusión de bases

A continuación, se presenta la sintaxis utilizada para la fusión de bases. En primer lugar, se procedió a recodificar los nombres de las variables de la base de datos de la plataforma.

```
base <- base %>%
  rename (Date = Date,
          Srvyr = Srvyr,
          Duration = Duration,
          Upload = Upload,
          Complete = Complete,
          StopQ = StopQ,
          Status = Status,
          QAScore = QAScore,
          VStart = VStart,
          VEnd = VEnd,
          RvwName = RvwName,
          Cancel = Cancel,
          ID_n = T_Q_1_1,
          primer_nombre = T_Q_1_2,
          apellido = T_Q_1_3,
          consentimiento = Q_2,
          bienestar_1 = T_Q_3_1,
          bienestar_2 = T_Q_3_2,
          bienestar_3 = T_Q_3_3,
          bienestar_4 = T_Q_3_4,
          bienestar_5 = T_Q_3_5,
          bienestar_6 = T_Q_3_6,
          bienestar_7 = T_Q_3_7,
          bienestar_8 = T_Q_3_8,
          bienestar_9 = T_Q_3_9,
          bienestar_10 = T_Q_3_10,
          bienestar_11 = T_Q_3_11,
          bienestar_12 = T_Q_3_12,
          bienestar_13 = T_Q_3_13,
          eval_bienestar = Q_4,
```

```
        interpone_demanda = Q_5,
        estado_demanda = Q_6,
        prevalencia_jud_1 = T_Q_7_1,
        prevalencia_jud_2 = T_Q_7_2,
        prevalencia_jud_3 = T_Q_7_3,
        prevalencia_jud_4 = T_Q_7_4,
        prevalencia_jud_5 = T_Q_7_7,
        prevalencia_jud_6 = T_Q_7_6,
        importancia_jud_1 = Q_8_O1,
        importancia_jud_2 = Q_8_O2,
        importancia_jud_3 = Q_8_O3,
        atencion_jud_1 = T_Q_9_1,
        atencion_jud_2 = T_Q_9_2,
        atencion_jud_3 = T_Q_9_3,
        atencion_jud_4 = T_Q_9_4,
        atencion_jud_5 = T_Q_8_7,
        atencion_jud_6 = T_Q_9_6,
        validacion_1 = T_Q_10_1,
        validacion_2 = T_Q_10_2,
        prevalencia_ec_1 = T_Q_11_1,
        prevalencia_fam_1 = T_Q_11_2,
        prevalencia_fam_2 = T_Q_11_9,
        prevalencia_fam_3 = T_Q_11_10,
        prevalencia_lab_1 = T_Q_11_5,
        prevalencia_lab_2 = T_Q_11_15,
        prevalencia_lab_3 = T_Q_11_7,
        prevalencia_salud_1 = T_Q_11_8,
        prevalencia_salud_2 = T_Q_11_24,
        prevalencia_prot_1 = T_Q_11_26,
        prevalencia_prot_2 = T_Q_11_28,
        prevalencia_prot_3 = T_Q_11_29,
        prevalencia_prot_4 = T_Q_11_30,
        prevalencia_psic_1 = T_Q_11_31,
        prevalencia_psic_2 = T_Q_11_32,
        prevalencia_psic_3 = T_Q_11_33,
        primera_nec_social = Q_12_O1,
        segunda_nec_social = Q_12_O2,
        tercera_nec_social = Q_12_O3,
        atencion_ec_1 = T_Q_13_1,
        atencion_fam_1 = T_Q_13_2,
        atencion_fam_2 = T_Q_13_9,
        atencion_fam_3 = T_Q_13_10,
        atencion_lab_1 = T_Q_13_5,
        atencion_lab_2 = T_Q_13_15,
        atencion_lab_3 = T_Q_13_7,
        atencion_salud_1 = T_Q_13_8,
        atencion_salud_2 = T_Q_13_24,
        atencion_prot_1 = T_Q_13_26,
        atencion_prot_2 = T_Q_13_28,
        atencion_prot_3 = T_Q_13_29,
        atencion_prot_4 = T_Q_13_30,
        atencion_psic_1 = T_Q_13_31,
        atencion_psic_2 = T_Q_13_32,
        atencion_psic_3 = T_Q_13_33,
```

```
          apoyo_1 = T_Q_14_1,
          apoyo_2 = T_Q_14_2,
          apoyo_3 = T_Q_14_3,
          apoyo_4 = T_Q_14_4,
          apoyo_5 = T_Q_14_5,
          apoyo_6 = T_Q_14_6,
          TEPT_1 = T_Q_15_1,
          TEPT_2 = T_Q_15_2,
          TEPT_3 = T_Q_15_3,
          TEPT_4 = T_Q_15_4,
          TEPT_5 = T_Q_15_5,
          TEPT_6 = T_Q_15_6,
          TEPT_7 = T_Q_15_7,
          TEPT_8 = T_Q_15_8,
          TEPT_9 = T_Q_15_9,
          TEPT_10 = T_Q_15_10,
          TEPT_11 = T_Q_15_11,
          TEPT_12 = T_Q_15_12,
          TEPT_13 = T_Q_15_13,
          TEPT_14 = T_Q_15_14,
          TEPT_15 = T_Q_15_15,
          TEPT_16 = T_Q_15_16,
          TEPT_17 = T_Q_15_17,
          TEPT_18 = T_Q_15_18,
          TEPT_19 = T_Q_15_19,
          TEPT_20 = T_Q_15_20,
          TEPT_21 = T_Q_15_21,
          aapor = Q_16)
```

3.1 Fusión de base con muestra final

```
base <- base %>% left_join(muestra_final, by = "ID_n")
```

3.2 Fusión de base muestra final con planilla de seguimiento

```
muestra_final <- muestra_final %>% left_join(muestra_seguimiento, by = "ID_n"
)
```

4. Recodificación de variables

A continuación, se presenta el plan de análisis y recodificación de las variables de la base de datos.

4.1 Características sociodemográficas

4.1.1 Nacionalidad

La nacionalidad se recodificará en 1) Chilena y 2) Extranjera. No se utilizó como segmento de análisis.

```
# Nacionalidad
base <- base %>%
  mutate(Nacionalidad = case_when(Nacionalidad == "Chilena" ~ 1,
                                  TRUE ~ 2),
```

```
        Nacionalidad = labelled(Nacionalidad, label = "Nacionalidad",
                                labels = c("Chilena" = 1,
                                           "Extranjera" = 2))
        )

#frq(base$Nacionalidad)
#frq(base$Delito_clasificado)
```

4.1.2 Sexo

El sexo se recodificará en 1) Hombre y 2) mujer. Se utilizó como segmento de análisis.

```
# Sexo
base <- base %>%
  mutate(Sexo = case_when(Sexo == "Hombre" ~ 1,
                          Sexo == "Mujer" ~ 2,
                                  TRUE ~ NA_real_),
         Sexo = labelled(Sexo, label = "Sexo",
                                labels = c("Hombre" = 1,
                                           "Mujer" = 2))
         )
```

4.1.3 Tramos de edad

La edad de los usuarios se recodificará en las categorías 1) Joven (18-29 años), 2) Adulto joven (30-45 años) y 3) Adulto (46 años o más). Esta variable se utilizó como segmento de análisis.

```
# Edad
base <- base %>%
  mutate(edad_rec = case_when(Edad <= 29 ~ 1,
                              Edad > 29 & Edad <= 45  ~ 2,
                              Edad > 45 ~ 3),
         edad_rec = labelled(edad_rec, label = "Tramos de edad",
                            labels = c("Joven (18-29 años)" = 1,
                                       "Adulto joven (30-45 años)" = 2,
                                       "Adulto (46 años o más)" = 3)),
         Edad = labelled(Edad, label = "Edad")
         )
```

4.1.4 Macrozona

La macrozona se recodificará en cuatro categorías: 1) Norte, 2) Región metropolitana, 3) Centro y 4) Sur. Esta variable no se utilizó como segmento de análisis.

```
base <- base %>%
  mutate(Macrozona = case_when(Macrozona == "Norte" ~ 1,
                               Macrozona == "RM" ~ 2,
                               Macrozona == "Centro" ~ 3,
                               Macrozona == "Sur" ~ 4),
         Macrozona = labelled(Macrozona, label = "Macrozona",
                             labels = c("Norte" = 1,
                                        "RM" = 2,
```

```
                                          "Centro" = 3,
                                          "Sur" = 4))
        )
```

4.2 Participación en el Programa de Apoyo a Víctimas

4.2.1 Vía de ingreso

La vía de ingreso al Servicio de Segunda Respuesta del Programa se recodifica en las siguientes categorías: 1) Derivación interna (desde el Servicio de Primera Respuesta, componentes de Casos de Connotación Pública (CCP) y Servicio de Orientación e Información (SOI)), 2) Demanda espontánea (incluye demanda espontánea por contacto telefónico o la página Web del Programa), 3) Ministerio Público y 4) Derivación externa (agrupa a la Fundación para la Confianza, Sename, Sernam, Servicios de salud, Circuito de Femicidio y otros derivantes). Esta variable no se uilizó como segmento de análisis.

```
base <- base %>%
  mutate(via_ingreso = case_when(via_ingreso %in% c("1ª R CCP - Interna", "1ª
 R SIIn - Interna", "1ª R SOI - Interna", "Derivación interna") ~ 1,
                                 via_ingreso %in% c("Demanda espontánea", "De
manda espontánea WEB") ~ 2,
                                 via_ingreso == "Ministerio Público" ~ 3,
                                 via_ingreso %in% c("Fundación para la Confia
nza", "Otros derivantes", "Sename", "Sernam", "Servicios de salud", "SRAV - C
ircuito Femicidio") ~ 4),
         via_ingreso = labelled(via_ingreso, label = "Vía de ingreso",
                                labels = c("Derivación interna" = 1,
                                           "Demanda espontánea" = 2,
                                           "Ministerio Público" = 3,
                                           "Derivación externa" = 4))
         )

#frq(base$via_ingreso)
```

4.2.2 Tipo de finalización

El tipo de finalización de la intervención se clasifica en 1) Finaliza T1 (Intervención Tipo 1), 2) Finaliza T2 (Intervención Tipo 2) y 3) Finaliza T3 (Intervención Tipo 3). Esta variable no se utilizó como segmento de análisis.

```
base <- base %>%
  mutate(tipo_finaliza = case_when(tipo_finaliza == "Finaliza T1" ~ 1,
                                   tipo_finaliza == "Finaliza T2" ~ 2,
                                   tipo_finaliza == "Finaliza T3" ~ 3),
         tipo_finaliza = labelled(tipo_finaliza, label = "Tipo de finalizació
n",
                                  labels = c("Finaliza T1" = 1,
                                             "Finaliza T2" = 2,
                                             "Finaliza T3" = 3))
         )
```

```
#frq(base$tipo_finaliza)
```

4.2.3 Duración intervención

La duración de la intervención del Programa se recodificó en las categorías 1) Menos de seis meses, 2) Entre seis meses y un año y 3) Más de un año. Esta variable no se utilizó como segmento de análisis.

```
base <- base %>%
  mutate(duracion_interv = case_when(duracion_interv %in% c("0-1 mes", "1-2 m
eses", "2-3 meses", "3-4 meses", "4-6 meses") ~ 1,
                                     duracion_interv %in% c("6-8 meses", "10-
12 meses") ~ 2,
                                     duracion_interv %in% c("12-18 meses", "1
8-24 meses", "> 24 meses") ~ 3),
         duracion_interv = labelled(duracion_interv, label = "Duración de la
intervención",
                                    labels = c("Menos de seis meses" = 1,
                                               "Entre seis meses y un año" =
2,
                                               "Más de un año" = 3))
         )

#frq(base$duracion_interv)
```

4.3 Antecedentes del delito

El tipo de delito se recodificó en las categorías 1) Robos violentos (incluye robos violentos y robos con intimidación), 2) Delitos sexuales, 3) Homicidios, 4) Lesiones (incluye todo tipo de lesiones) y 5) Otro delito (agrupa otros tipos de delitos no declarados y secuestros).

En consideración de la distribución de la variable y para fines de segmentación, se optó por crear otra variable (Delito_clasificado2), que se agrupa en las categorías 1) Delitos sexuales y 2) Delitos no sexuales (Robos violentos, homicidio, lesiones y otros delitos). Esta variable se utilizó como segmento de análisis.

```
#Tipo de delito
base <- base %>%
  mutate(Delito_clasificado = case_when(Delito_clasificado == "Robos violento
s" ~ 1,
                                        Delito_clasificado == "Delitos sexual
es" ~ 2,
                                        Delito_clasificado == "Homicidio" ~ 3
,
                                        Delito_clasificado == "Lesiones" ~ 4,
                                        Delito_clasificado %in% c("Otro delit
o", "Secuestros") ~ 5,
                                        TRUE ~ NA_real_),
         Delito_clasificado = labelled(Delito_clasificado, label = "Tipo de d
elito",
                                       labels = c("Robos violentos" = 1,
                                                  "Delitos sexuales" = 2,
                                                  "Homicidio" = 3,
                                                  "Lesiones" = 4,
```

```
                                              "Otro delito" = 5)),
         Delito_clasificado2 = case_when(Delito_clasificado == 2 ~ 1,
                                         TRUE ~ 2),
         Delito_clasificado2 = labelled(Delito_clasificado2, label = "Tipo de
 delito (agrupado)",
                                        labels = c("Delitos sexuales" = 1,
                                                   "Delitos no sexuales" = 2)
)
         )

#Tipo de víctima
base <- base %>%
  mutate(Tipo_Victima = case_when(Tipo_Victima == "Directa" ~ 1,
                                        Tipo_Victima == "Indirecta" ~ 2,
                                        TRUE ~ NA_real_),
         Tipo_Victima = labelled(Tipo_Victima, label = "Tipo de víctima",
                                 labels = c("Directa" = 1,
                                            "Indirecta" = 2))
         )

#frq(base$Delito_clasificado2)
#frq(base$Delito_clasificado)
#frq(base$Tipo_Victima)
```

4.4 Bienestar subjetivo

Se realizó un análisis univariado de los ítems particulares que conforman el apartado de bienestar subjetivo.

4.4.1 Indicador sumativo de afectaciones del bienestar subjetivo

A partir de los ítems particulares, se construyó un indicador sumativo de la cantidad de afectaciones del bienestar subjetivo provocadas por el delito. Se sumaron las categorías "Bastante" y "Totalmente" de los ítems particulares.

Se construyeron tres indicadores sumativos: 1) Afectación del bienestar por parte del sistema judicial (afec_judicial, Falta de apoyo judicial, sensación de impunidad y no ser escuchado por el sistema de justicia); 2) Afectaciones sociales del bienestar a causa del delito (afec_social, lesiones físicas, daño/perjuicio económico, trámites laborales y pérdida de empleo); 3) Afectaciones psicológicas del bienestar a causa del delito (afec_psic, sensación de estrés, daño emocional, sensación de temor, rabia o ira, insomnio). Las categorías de respuesta se agruparon en: 1) Dos afectaciones o menos y 2) Más de dos afectaciones. Se calculó la fiabilidad del indicador mediante el cálculo del Alfa ordinal de la correlación policórica, para variables categóricas.

Finalmente, se construyó un indicador con la suma total de afectaciones del delito sobre el bienestar subjetivo (afec_total).

```
# ---- Creación de indicador sumativo (bastante + totalmente)  ----
#1) Afectaciones del sistema de justicia (desconocimiento sobre el proceso ju
dicial, falta de apoyo judicial, sensación de impunidad, no ser escuchado por
 el sistema de justicia),
#2) Afectaciones psicológicas (sensación de estrés, daño emocional, rabia o i
```

```
ra, insomnio) y
#3) Afectaciones sociales (lesiones físicas, daño económico, trámites laboral
es, pérdida de empleo)
vec_bien_judicial <- c("bienestar_1", "bienestar_2", "bienestar_4", "bienesta
r_11")
vec_bien_psic <- c("bienestar_3", "bienestar_5", "bienestar_6", "bienestar_7"
, "bienestar_8")
vec_bien_social <- c("bienestar_9", "bienestar_10", "bienestar_12", "bienesta
r_13")
vec_afec <- c("afec_social", "afec_psic", "afec_judicial")

base <- base %>%
  mutate(afec_judicial = rowSums(across(all_of(vec_bien_judicial), ~.%in% c(4
,5)), na.rm = T),
         afec_psic = rowSums(across(all_of(vec_bien_psic), ~.%in% c(4,5)), na
.rm = T),
         afec_social = rowSums(across(all_of(vec_bien_social), ~.%in% c(4,5))
, na.rm = T),
         afec_total = rowSums(across(all_of(vector_bienestar), ~.%in% c(4,5))
, na.rm = T),
         afec_total = labelled(afec_total, label = "Suma de afectaciones del
bienestar a causa del delito"),
         afec_judicial = labelled(afec_judicial, label = "Afectación del bien
estar por parte del sistema judicial"),
         afec_social = labelled(afec_social, label = "Afectaciones sociales d
el bienestar a causa del delito"),
         afec_psic = labelled(afec_psic, label = "Afectaciones psicológicas d
el bienestar a causa del delito"),
         across(all_of(c(vec_afec)), ~indicador_bienestar(.)
                )
         )

# Prueba de fiabilidad de las escalas
#Elimnaré las categorías no sabe y no responde
base1 <- base %>%
  mutate(across(all_of(vec_bien_judicial), ~ifelse(. %in% c(88, 99), NA_real_
, .)),
         across(all_of(vec_bien_psic), ~ifelse(. %in% c(88, 99), NA_real_, .)
),
         across(all_of(vec_bien_social), ~ifelse(. %in% c(88, 99), NA_real_,
.)),
         )

#1. Alpha afectación judicial
alpha_afec_judicial <- base1 %>%
  select(vec_bien_judicial) %>%
  na.omit() %>%
  psych::polychoric()

alpha_afec_judicial <- psych::alpha(alpha_afec_judicial$rho, check.keys = T)

#2. Alpha afectación psicológica
alpha_afec_psic <- base1 %>%
  select(vec_bien_psic) %>%
```

```
  na.omit() %>%
  psych::polychoric()

alpha_afec_psic <- psych::alpha(alpha_afec_psic$rho, check.keys = T)

#3. Alpha afectación social
alpha_afec_social <- base1 %>%
  select(vec_bien_social) %>%
  na.omit() %>%
  psych::polychoric()

alpha_afec_social <- psych::alpha(alpha_afec_social$rho, check.keys = T)


#frq(base1$bienestar_1)
#frq(base$afec_judicial)
#frq(base$afec_psic)
#frq(base$afec_social)
#frq(base$afec_total)
```

4.5 Necesidades jurídicas

4.5.1 Prevalencia de necesidades jurídicas

La pregunta por el estado actual de la demanda se recodificó en las categorías 1) Sigue en curso, 2) Terminó, 88) No sabe y 99) No responde.

Para la construcción del indicador sumativo de prevalencia de necesidades jurídicas, se recodificaron las categorías "No sabe" y "No responde" de cada ítem como casos perdidos.

```
vec_prev_jud <- c("prevalencia_jud_1", "prevalencia_jud_2", "prevalencia_jud_
3", "prevalencia_jud_4", "prevalencia_jud_5", "prevalencia_jud_6")

base <- base %>%
  mutate(prevalencia_jud_1 = labelled(prevalencia_jud_1, label = "Prevalencia
 jud - Conocer mis derechos como víctima"),
         prevalencia_jud_2 = labelled(prevalencia_jud_2, label = "Prevalencia
 jud - Conocer mi rol en el proceso judicial"),
         prevalencia_jud_3 = labelled(prevalencia_jud_3, label = "Prevalencia
 jud - Entender el funcionamiento del proceso judicial"),
         prevalencia_jud_4 = labelled(prevalencia_jud_4, label = "Prevalencia
 jud - Entender cómo puede terminar el proceso judicial"),
         prevalencia_jud_5 = labelled(prevalencia_jud_5, label = "Prevalencia
 jud - Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial"),
         prevalencia_jud_6 = labelled(prevalencia_jud_6, label = "Prevalencia
 jud - Ser tratado con respeto"),
         estado_demanda = ifelse(interpone_demanda != 1, NA_real_, estado_dem
anda),
         estado_demanda = labelled(estado_demanda, label = "Estado actual de
la demanda",
                                   labels = c("Sigue en curso" = 3,
                                              "Terminó" = 4,
```

```
                                                "No sabe" = 88,
                                                "No responde" = 99)),
         across(all_of(vec_prev_jud), ~rec_si_no(.)))

#frq(base$interpone_demanda)
#frq(base$estado_demanda)
#frq(base$prevalencia_jud_1)
#frq(base$prevalencia_jud_2)
#frq(base$prevalencia_jud_3)
#frq(base$prevalencia_jud_4)
#frq(base$prevalencia_jud_5)
#frq(base$prevalencia_jud_6)
```

4.5.1.1 Indicador sumativo de prevalencia de necesidades jurídicas

Se construyó un indicador sumativo de la prevalencia de las necesidades jurídicas (ind_prev_jud). Para ello, se sumó de manera horizontal (para cada caso) las necesidades que fueron reportadas como prevalentes (opción de respuesta = "Sí"). El indicador fue recodificado en las categorías 1) No reporta necesidades, 2) Entre una y tres necesidades y 3) Más de tres necesidades. Se calculó la fiabilidad del indicador mediante el cálculo del Alfa ordinal de la correlación policórica, para variables categóricas.

```
# ---- Indicador de prevalencia necesidades jurídicas ----
base <- base %>%
  mutate(suma_prev_jud = rowSums(across(all_of(vec_prev_jud), ~.==1), na.rm =
 T),
         ind_prev_jud = case_when(suma_prev_jud <= 5 ~ 1,
                                  suma_prev_jud == 6 ~ 2),
         suma_prev_jud = labelled(suma_prev_jud, label = "Suma de prevalencia
 de necesidades jurídicas"),
         ind_prev_jud = ifelse(interpone_demanda != 1, NA_real_, ind_prev_jud
),
         ind_prev_jud = labelled(ind_prev_jud, label = "Indicador de prevalen
cia de necesidades jurídicas",
                                 labels = c("Cinco necesidades o menos" = 1,
                                            "Todas las necesidades" = 2))
         )

# Pruebas de fiabilidad
#Elimino las categorías "No sabe" y "No responde"
base1 <- base %>%
  mutate(across(all_of(vec_prev_jud), ~ifelse(. %in% c(88, 99), NA_real_, .))
)


alpha_prev_judicial <- base1 %>%
  select(vec_prev_jud) %>%
  na.omit() %>%
  psych::polychoric()

alpha_prev_judicial <-  psych::alpha(alpha_prev_judicial$rho, check.keys = TR
```

```
UE)

#frq(base$ind_prev_jud)
#frq(base$suma_prev_jud)
```

4.5.2 Importancia de necesidades jurídicas

En la pregunta de atribución de importancia de las necesidades jurídicas, los encuestados podían seleccionar máximo tres opciones. A partir de estas tres variables (primera, segunda y tercera mención de importancia), se construyó un indicador para cada uno de los ítems específicos de necesidad jurídica (suma_jud_1, suma_jud_2, suma_jud_3, suma_jud_4, suma_jud_5, suma_jud_6), que suma el total de menciones (la suma de la primera, segunda y tercera mención).

```
vec_import_jud <- c("importancia_jud_1", "importancia_jud_2", "importancia_ju
d_3")
vec_suma_import_jud <- c("suma_jud_1", "suma_jud_2", "suma_jud_3", "suma_jud_
4", "suma_jud_5",
                         "suma_jud_6")

base <- base %>%
  mutate(importancia_jud_1 = labelled(importancia_jud_1, label = "Importancia
 de necesidades judiciales - Primera mención"),
         importancia_jud_2 = labelled(importancia_jud_2, label = "Importancia
 de necesidades judiciales - Segunda mención"),
         importancia_jud_3 = labelled(importancia_jud_3, label = "Importancia
 de necesidades judiciales - Tercera mención"),
         across(all_of(vec_import_jud), ~rec_import_jud(.)),
         suma_jud_1  = rowSums(across(any_of(vec_import_jud), ~.== 1), na.rm
= T),
         suma_jud_2  = rowSums(across(any_of(vec_import_jud), ~.== 2), na.rm
= T),
         suma_jud_3  = rowSums(across(any_of(vec_import_jud), ~.== 3), na.rm
= T),
         suma_jud_4  = rowSums(across(any_of(vec_import_jud), ~.== 4), na.rm
= T),
         suma_jud_5  = rowSums(across(any_of(vec_import_jud), ~.== 5), na.rm
= T),
         suma_jud_6  = rowSums(across(any_of(vec_import_jud), ~.== 6), na.rm
= T),
         suma_jud_1  = ifelse(is.na(prevalencia_jud_1), NA_real_, suma_jud_1)
,
         suma_jud_2  = ifelse(is.na(prevalencia_jud_2), NA_real_, suma_jud_2)
,
         suma_jud_3  = ifelse(is.na(prevalencia_jud_3), NA_real_, suma_jud_3)
,
         suma_jud_4  = ifelse(is.na(prevalencia_jud_4), NA_real_, suma_jud_4)
,
         suma_jud_5  = ifelse(is.na(prevalencia_jud_5), NA_real_, suma_jud_5)
,
         suma_jud_6  = ifelse(is.na(prevalencia_jud_6), NA_real_, suma_jud_6)
,
         suma_jud_1 = labelled (suma_jud_1, label = "Total menciones de impor
```

```
tancia - Conocer mis derechos como víctima"),
         suma_jud_2 = labelled (suma_jud_2, label = "Total menciones de impor
tancia - Conocer mi rol en el proceso judicial"),
         suma_jud_3 = labelled (suma_jud_3, label = "Total menciones de impor
tancia - Entender el funcionamiento del proceso judicial"),
         suma_jud_4 = labelled (suma_jud_4, label = "Total menciones de impor
tancia - Entender cómo puede terminar el proceso judicial"),
         suma_jud_5 = labelled (suma_jud_5, label = "Total menciones de impor
tancia - Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial"),
         suma_jud_6 = labelled (suma_jud_6, label = "Total menciones de impor
tancia - Ser tratado con respeto"),
         across(all_of(vec_suma_import_jud), ~rec_si_no_NS(.))
         )

#frq(base$importancia_jud_1)
#frq(base$importancia_jud_2)
#frq(base$importancia_jud_3)
#frq(base$prevalencia_jud_6)
#frq(base$suma_jud_6)
```

4.5.3 Atención de necesidades jurídicas

A partir de las necesidades jurídicas reportadas como prevalentes, los encuestados debían responder si la necesidad fue atendida por el Programa de Apoyo a Víctimas, otro servicio o programa público o si no fue atendida. Se construyó un indicador sumativo que calcula el total de atenciones de las necesidades jurídicas desarrollada por el Programa de Apoyo a Víctimas (ind_atenc_jud), cuyas categorías de respuesta son 1) Sin atenciones, 2) Una necesidad, 3) Dos necesidades, 4) Tres necesidades, 5) Cuatro necesidades, 6) Cinco necesidades y 7) Seis necesidades.

```
vec_atenc_jud <- c("atencion_jud_1", "atencion_jud_2", "atencion_jud_3", "ate
ncion_jud_4", "atencion_jud_5", "atencion_jud_6")

base <- base %>%
  mutate(atencion_jud_1 = labelled(atencion_jud_1, label = "Atención jud - Co
nocer mis derechos como víctima"),
         atencion_jud_2 = labelled(atencion_jud_2, label = "Atención jud - Co
nocer mi rol en el proceso judicial"),
         atencion_jud_3 = labelled(atencion_jud_3, label = "Atención jud - En
tender el funcionamiento del proceso judicial"),
         atencion_jud_4 = labelled(atencion_jud_4, label = "Atención jud - En
tender cómo puede terminar el proceso judicial"),
         atencion_jud_5 = labelled(atencion_jud_5, label = "Atención jud - As
istencia o representación de un abogado en el proceso judicial"),
         atencion_jud_6 = labelled(atencion_jud_6, label = "Atención jud - Se
r tratado con respeto"),
         across(all_of(vec_atenc_jud), ~rec_atencion(.)))

#frq(base$atencion_jud_1)
#frq(base$atencion_jud_2)
#frq(base$atencion_jud_3)
#frq(base$atencion_jud_4)
```

```r
#frq(base$atencion_jud_5)
#frq(base$atencion_jud_6)

# ---- Indicador de atención entregada por el PAV ----
#Recodificar en categórica cuando haya más datos.
base <- base %>%
  mutate(suma_atenc_jud = rowSums(across(all_of(vec_atenc_jud), ~.==1), na.rm
 = T),
         suma_atenc_jud = ifelse(interpone_demanda != 1, NA_real_, suma_atenc
_jud),
         ind_atenc_jud_grupo = case_when(suma_atenc_jud == 0 ~ 0,
                                         suma_atenc_jud > 0 & suma_atenc_jud
< 3 ~ 1,
                                         is.na(suma_atenc_jud) ~ NA_real_,
                                         TRUE ~ 2),
         ind_atenc_jud_grupo = labelled(ind_atenc_jud_grupo, label = "Indicad
or de necesidades jurídicas atendidas por el PAV",
                                        labels = c("Sin atenciones" = 0,
                                                   "Menos de tres atenciones"
 = 1,
                                                   "Tres atenciones o más" =
2)),
         suma_atenc_jud = labelled(suma_atenc_jud, label = "Suma de atencione
s del PAV de necesidades jurídicas"),
         ind_atenc_jud = labelled(suma_atenc_jud, label = "Indicador de atenc
iones del PAV de necesidades jurídicas",
                                  labels = c("Sin atenciones" = 0,
                                             "Una necesidad" = 1,
                                             "Dos necesidades" = 2,
                                             "Tres necesidades" = 3,
                                             "Cuatro necesidades" = 4,
                                             "Cinco necesidades" = 5,
                                             "Seis necesidades" = 6))
         )

# Pruebas de fiabilidad
#Elimino las categorías "No sabe" y "No responde" para la correlación policór
ica
base1 <- base %>%
  mutate(across(all_of(vec_atenc_jud), ~ifelse(. %in% c(88, 99), NA_real_, .)
)
         )

alpha_atenc_judicial <- base1 %>%
  select(vec_atenc_jud) %>%
  na.omit() %>%
  psych::polychoric()

alpha_atenc_judicial <- psych::alpha(alpha_atenc_judicial$rho, check.keys = T
)

#frq(base$suma_atenc_jud)
```

4.5.4 Escala de validación

A partir de los ítems particulares de validación del sistema judicial, se construyó un indicador de Percepción de validación por parte del sistema judicial (tipo_validacion), con las categorías de respuesta 1) Percepción positiva (opciones "Muy de acuerdo" o "De acuerdo" en ambos ítems particulares de validación), 2) Percepción intermedia (opciones combinadas en los ítems particulares de validación) y 3) Percepción negativa (opciones "Muy en desacuerdo" o "En desacuerdo" en ambos ítems particulares de validación).

```
vec_valid_jud <- c("validacion_1", "validacion_2")

# Ítems
base <- base %>%
  mutate(across(all_of(vec_valid_jud), ~ifelse(estado_demanda !=4, NA_real_,
.)),
         validacion_1_rec = case_when(validacion_1 %in% c(1,2) ~ 1,
                                      validacion_1 %in% c(3,4) ~ 2,
                                      validacion_1 == 88 ~ 88,
                                      validacion_1 == 99 ~ 99,
                                      TRUE ~ NA_real_),
         validacion_2_rec = case_when(validacion_2 %in% c(1,2) ~ 1,
                                      validacion_2 %in% c(3,4) ~ 2,
                                      validacion_2 == 88 ~ 88,
                                      validacion_2 == 99 ~ 99,
                                      TRUE ~ NA_real_),
         validacion_1 = labelled(validacion_1, label = "Validación - El proce
so fue justo y tuve la oportunidad de exponer mi situación"),
         validacion_2 = labelled(validacion_2, label = "Validación - Se expli
caron claramente el proceso y las decisiones"),
         validacion_1_rec = labelled(validacion_1_rec, label = "Validación -
El proceso fue justo y tuve la oportunidad de exponer mi situación",
                                     labels = c("Muy de acuerdo + de acuerdo"
 = 1,
                                                "Muy en desacuerdo + en desac
uerdo" = 2,
                                                "No sabe" = 88,
                                                "No responde" = 99)),
         validacion_2_rec = labelled(validacion_2_rec, label = "Validación -
Se explicaron claramente el proceso y las decisiones",
                                     labels = c("Muy de acuerdo + de acuerdo"
 = 1,
                                                "Muy en desacuerdo + en desac
uerdo" = 2,
                                                "No sabe" = 88,
                                                "No responde" = 99)),

         across(all_of(vec_valid_jud), ~rec_validacion(.)))

#frq(base$validacion_1_rec)
#frq(base$validacion_2)
```

```
# ---- Indicador tipología de validación ----
#Revisar cuando hayan más datos.
base <- base %>%
  mutate(tipo_validacion = case_when(validacion_1 %in% c(1,2) & validacion_2
%in% c(1,2) ~ 1,
                                     validacion_1 %in% c(3,4) & validacion_2
%in% c(3,4) ~ 3,
                                     validacion_1 %in% c(88,99) & validacion_
1 %in% c(88,99) ~ NA_real_,
                                     is.na(validacion_1) &  is.na(validacion_
1) ~ NA_real_,
                                     TRUE ~ 2),
         tipo_validacion = labelled(tipo_validacion, label = "Percepción de v
alidación por parte del sistema judicial",
                                    labels = c("Percepción positiva" = 1,
                                               "Percepción intermedia" = 2,
                                               "Percepción negativa" = 3))
         )

#frq(base$tipo_validacion)
```

4.6 Necesidades sociales

4.6.1 Prevalencia de necesidades sociales

Se etiquetaron los ítems particulares de necesidades sociales.

```
#Vectores
vec_prev_soc <- c("prevalencia_ec_1", "prevalencia_fam_1", "prevalencia_fam_2
", "prevalencia_fam_3",
                  "prevalencia_lab_1", "prevalencia_lab_2", "prevalencia_lab_
3",
                  "prevalencia_salud_1", "prevalencia_salud_2",
                  "prevalencia_prot_1", "prevalencia_prot_2",
                  "prevalencia_prot_3", "prevalencia_prot_4")

#Recodificaciones
base <- base %>%
  mutate(prevalencia_ec_1 = labelled(prevalencia_ec_1, label = "Prevalencia e
c - Apoyo económico"),
         prevalencia_fam_1 = labelled(prevalencia_fam_1, label = "Prevalencia
 fam - Cuidado de los hijos, adultos mayores u otra persona"),
         prevalencia_fam_2 = labelled(prevalencia_fam_2, label = "Prevalencia
 fam - Obtener pensión alimenticia"),
         prevalencia_fam_3 = labelled(prevalencia_fam_3, label = "Prevalencia
 fam - Obtener la custodia o derecho a visita de los niños/as"),
         prevalencia_lab_1 = labelled(prevalencia_lab_1, label = "Prevalencia
 lab - Apoyo con trámites relacionados con su trabajo"),
         prevalencia_lab_2 = labelled(prevalencia_lab_2, label = "Prevalencia
 lab - Apoyo relacionado con mi inhabilitación física para trabajar"),
         prevalencia_lab_3 = labelled(prevalencia_lab_3, label = "Prevalencia
 lab - Encontrar trabajo"),
         prevalencia_salud_1 = labelled(prevalencia_salud_1, label = "Prevale
```

```
ncia salud - Atención médica inmediata de cualquier tipo"),
         prevalencia_salud_2 = labelled(prevalencia_salud_2, label = "Prevale
ncia salud - Atención farmacológica"),
         prevalencia_prot_1 = labelled(prevalencia_prot_1, label = "Prevalenc
ia prot - Reforzar seguridad del domicilio"),
         prevalencia_prot_2 = labelled(prevalencia_prot_2, label = "Prevalenc
ia prot - Obtener orden de prohibición o restricción"),
         prevalencia_prot_3 = labelled(prevalencia_prot_3, label = "Prevalenc
ia prot - Encontrar alojamiento temporal (casa de acogida)"),
         prevalencia_prot_4 = labelled(prevalencia_prot_4, label = "Prevalenc
ia prot - Cambiarse de domicilio"),
         across(all_of(vec_prev_soc), ~rec_si_no(.))
         )


#frq(base$prevalencia_ec_1)
#frq(base$prevalencia_fam_1)
#frq(base$prevalencia_fam_2)
#frq(base$prevalencia_fam_3)
#frq(base$prevalencia_lab_1)
#frq(base$prevalencia_lab_2)
#frq(base$prevalencia_lab_3)
#frq(base$prevalencia_salud_1)
#frq(base$prevalencia_salud_2)
#frq(base$prevalencia_prot_1)
#frq(base$prevalencia_prot_2)
#frq(base$prevalencia_prot_3)
#frq(base$prevalencia_prot_4)
#frq(base$prevalencia_psic_1)
#frq(base$prevalencia_psic_2)
#frq(base$prevalencia_psic_3)
```

4.6.1.1 Indicadores sumativos de prevalencia de necesidades sociales

A partir de los ítems particulares de prevalencia de necesidades sociales, se construyeron indicadores sumativos de la prevalencia de las subdimensiones de necesidades sociales: 1) familiares (suma_prev_fam), 2) laborales (suma_prev_lab), 3) de salud (suma_prev_salud) y 4) protección y seguridad (suma_prev_prot). Esta operación no se realizó para la necesidad económica, pues cuenta con un sólo ítem.

Además, se construyó un indicador sumativo del total de prevalencia de necesidades sociales (ind_prev_soc), que se agrupó en las categorías 1) No reporta necesidades, 2) Entre una y tres necesidades y 3) Más de tres necesidades.

```
#Vectores
vec_prev_soc1 <- c("prevalencia_ec_1", "prevalencia_fam_1", "prevalencia_fam_
2", "prevalencia_fam_3",
                   "prevalencia_lab_1", "prevalencia_lab_2", "prevalencia_lab
_3",
                   "prevalencia_salud_1", "prevalencia_salud_2", "prevalencia
```

```
_prot_1",
                   "prevalencia_prot_2", "prevalencia_prot_3", "prevalencia_p
rot_4")
vec_prev_fam <- c("prevalencia_fam_1", "prevalencia_fam_2", "prevalencia_fam_
3")
vec_prev_lab <- c("prevalencia_lab_1", "prevalencia_lab_2", "prevalencia_lab_
3")
vec_prev_salud <- c("prevalencia_salud_1", "prevalencia_salud_2")
vec_prev_prot <- c("prevalencia_prot_1", "prevalencia_prot_2", "prevalencia_p
rot_3",
                   "prevalencia_prot_4")

# Indicador sumativo de prevalencia de necesidades sociales
base <- base %>%
  mutate(suma_prev_soc = rowSums(across(all_of(vec_prev_soc1), ~.==1), na.rm
= T),
         ind_prev_soc = case_when(suma_prev_soc == 0 ~ 0,
                                  suma_prev_soc > 0 & suma_prev_soc <= 3 ~ 1,
                                  suma_prev_soc > 3 ~ 2),
         suma_prev_soc = labelled(suma_prev_soc, label = "Suma de prevalencia
 de necesidades sociales"),
         ind_prev_soc = labelled(ind_prev_soc, label = "Indicador de prevalen
cia de necesidades sociales",
                                 labels = c("No reporta necesidades" = 0,
                                            "Entre una y tres necesidades" =
1,
                                            "Más de tres necesidades" = 2))
         )

#frq(base$ind_prev_soc)
#frq(base$suma_prev_soc)

# Indicador sumativo de prevalencia de subdimensiones de necesidades sociales
base <- base %>%
  mutate(suma_prev_fam = rowSums(across(all_of(vec_prev_fam), ~.==1), na.rm =
 T),
         suma_prev_lab = rowSums(across(all_of(vec_prev_lab), ~.==1), na.rm =
 T),
         suma_prev_salud = rowSums(across(all_of(vec_prev_salud), ~.==1), na.
rm = T),
         suma_prev_prot = rowSums(across(all_of(vec_prev_prot), ~.==1), na.rm
 = T),
         suma_prev_fam = labelled(suma_prev_fam, label = "Indicador de preval
encia de necesidades familiares",
                                  labels = c("No tiene necesidades" = 0,
                                             "Una necesidad" = 1,
                                             "Dos necesidades" = 2,
                                             "Tres necesidades" = 3)),
         suma_prev_lab = labelled(suma_prev_lab, label = "Indicador de preval
encia de necesidades laborales",
                                  labels = c("No tiene necesidades" = 0,
                                             "Una necesidad" = 1,
                                             "Dos necesidades" = 2,
                                             "Tres necesidades" = 3)),
```

```
        suma_prev_salud = labelled(suma_prev_salud, label = "Indicador de pr
evalencia de necesidades de salud",
                                   labels = c("No tiene necesidades" = 0,
                                              "Una necesidad" = 1,
                                              "Dos necesidades" = 2)),
        suma_prev_prot = labelled(suma_prev_prot, label = "Indicador de prev
alencia de necesidades de protección y seguridad",
                                  labels = c("No tiene necesidades" = 0,
                                             "Una necesidad" = 1,
                                             "Dos necesidades" = 2,
                                             "Tres necesidades" = 3,
                                             "Cuatro necesidades" = 4))
        )


#frq(base$ind_prev_fam)
#frq(base$ind_prev_lab)
#frq(base$ind_prev_salud)
#frq(base$ind_prev_prot)
```

4.6.1.2 Niveles de fiabilidad

```
# Pruebas de fiabilidad
base1 <- base %>%
  mutate(across(all_of(vec_prev_soc1), ~ifelse(. %in% c(88, 99), NA_real_, .)
)
        )

#1. Prevalencia de necesidades familiares
alpha_prev_fam <- base1 %>%
  select(vec_prev_fam) %>%
  na.omit() %>%
  polychoric()

alpha_prev_fam <- psych::alpha(alpha_prev_fam$rho, check.keys = T)

#2. Prevalencia de necesidades laborales
alpha_prev_lab <- base1 %>%
  select(vec_prev_lab) %>%
  na.omit() %>%
  polychoric()

alpha_prev_lab <- psych::alpha(alpha_prev_lab$rho, check.keys = T)

#3. Prevalencia de necesidades de salud
alpha_prev_salud <- base1 %>%
  select(vec_prev_salud) %>%
  na.omit() %>%
  polychoric()

alpha_prev_salud <- psych::alpha(alpha_prev_salud$rho, check.keys = T)
```

```
#4. Prevalencia de necesidades de seguridad y protección
alpha_prev_prot <- base1 %>%
  select(vec_prev_prot) %>%
  na.omit() %>%
  polychoric()

alpha_prev_prot <- psych::alpha(alpha_prev_prot$rho, check.keys = T)
```

4.6.2 Importancia de necesidades sociales

Se construyó un indicador sumativo de cada una de las necesidades sociales particulares, que suma la primera, segunda y tercera mención de importancia (suma_ec_1, suma_fam_1, suma_fam_2, suma_fam_3, suma_lab_1, suma_lab_2, suma_lab_3, suma_salud_1, suma_salud_2, suma_prot_1, suma_prot_2, suma_prot_3, suma_prot_4).

```
vec_import_soc <- c("primera_nec_social", "segunda_nec_social", "tercera_nec_
social")
vec_suma_import_soc <- c("suma_ec_1", "suma_fam_1", "suma_fam_2", "suma_fam_3
", "suma_lab_1", "suma_lab_2", "suma_lab_3", "suma_salud_1", "suma_salud_2",
"suma_prot_1", "suma_prot_2", "suma_prot_3", "suma_prot_4", "suma_psic_1", "s
uma_psic_2", "suma_psic_3")

base <- base %>%
  mutate(primera_nec_social = labelled(primera_nec_social, label = "Importanc
ia de necesidades sociales - Primera mención"),
         segunda_nec_social = labelled(segunda_nec_social, label = "Importanc
ia de necesidades sociales - Segunda mención"),
         tercera_nec_social = labelled(tercera_nec_social, label = "Importanc
ia de necesidades sociales - Tercera mención"),
         across(all_of(vec_import_soc), ~rec_import_soc(.)),
         suma_ec_1  = rowSums(across(any_of(vec_import_soc), ~.== 1), na.rm =
 T),
         suma_fam_1 = rowSums(across(any_of(vec_import_soc), ~.== 2), na.rm =
 T),
         suma_fam_2 = rowSums(across(any_of(vec_import_soc), ~.== 9), na.rm =
 T),
         suma_fam_3 = rowSums(across(any_of(vec_import_soc), ~.== 10), na.rm
= T),
         suma_lab_1 = rowSums(across(any_of(vec_import_soc), ~.== 5), na.rm =
 T),
         suma_lab_2 = rowSums(across(any_of(vec_import_soc), ~.== 15), na.rm
= T),
         suma_lab_3 = rowSums(across(any_of(vec_import_soc), ~.== 7), na.rm =
 T),
         suma_salud_1 = rowSums(across(any_of(vec_import_soc), ~.== 8), na.rm
 = T),
         suma_salud_2 = rowSums(across(any_of(vec_import_soc), ~.== 24), na.r
m = T),
         suma_prot_1  = rowSums(across(any_of(vec_import_soc), ~.== 26), na.r
m = T),
         suma_prot_2  = rowSums(across(any_of(vec_import_soc), ~.== 28), na.r
```

```
m = T),
         suma_prot_3  = rowSums(across(any_of(vec_import_soc), ~.== 29), na.r
m = T),
         suma_prot_4  = rowSums(across(any_of(vec_import_soc), ~.== 30), na.r
m = T),
         suma_psic_1  = rowSums(across(any_of(vec_import_soc), ~.== 31), na.r
m = T),
         suma_psic_2  = rowSums(across(any_of(vec_import_soc), ~.== 32), na.r
m = T),
         suma_psic_3  = rowSums(across(any_of(vec_import_soc), ~.== 33), na.r
m = T),
         suma_ec_1 = ifelse(prevalencia_ec_1 != 1, NA_real_, suma_ec_1),
         suma_fam_1 = ifelse(prevalencia_fam_1 != 1, NA_real_, suma_fam_1),
         suma_fam_2 = ifelse(prevalencia_fam_2 != 1, NA_real_, suma_fam_2),
         suma_fam_3 = ifelse(prevalencia_fam_3 != 1, NA_real_, suma_fam_3),
         suma_lab_1 = ifelse(prevalencia_lab_1 != 1, NA_real_, suma_lab_1),
         suma_lab_2 = ifelse(prevalencia_lab_2 != 1, NA_real_, suma_lab_2),
         suma_lab_3 = ifelse(prevalencia_lab_3 != 1, NA_real_, suma_lab_3),
         suma_salud_1 = ifelse(prevalencia_salud_1 != 1, NA_real_, suma_salud
_1),
         suma_salud_2 = ifelse(prevalencia_salud_2 != 1, NA_real_, suma_salud
_2),
         suma_prot_1 = ifelse(prevalencia_prot_1 != 1, NA_real_, suma_prot_1)
,
         suma_prot_2 = ifelse(prevalencia_prot_2 != 1, NA_real_, suma_prot_2)
,
         suma_prot_3 = ifelse(prevalencia_prot_3 != 1, NA_real_, suma_prot_3)
,
         suma_prot_4 = ifelse(prevalencia_prot_4 != 1, NA_real_, suma_prot_4)
,
         suma_psic_1 = ifelse(prevalencia_psic_1 != 1, NA_real_, suma_psic_1)
,
         suma_psic_2 = ifelse(prevalencia_psic_2 != 1, NA_real_, suma_psic_2)
,
         suma_psic_3 = ifelse(prevalencia_psic_3 != 1, NA_real_, suma_psic_3)
,
         suma_ec_1 = labelled(suma_ec_1, label = "Total menciones de importan
cia - Apoyo económico"),
         suma_fam_1 = labelled(suma_fam_1, label = "Total menciones de import
ancia - Cuidado de los hijos, adultos mayores u otra persona"),
         suma_fam_2 = labelled(suma_fam_2, label = "Total menciones de import
ancia - Obtener pensión alimenticia"),
         suma_fam_3 = labelled(suma_fam_3, label = "Total menciones de import
ancia - Obtener la custodia o derecho a visita de los niños/as"),
         suma_lab_1 = labelled(suma_lab_1, label = "Total menciones de import
ancia - Apoyo con trámites relacionados con su trabajo"),
         suma_lab_2 = labelled(suma_lab_2, label = "Total menciones de import
ancia - Apoyo relacionado con mi inhabilitación física para trabajar"),
         suma_lab_3 = labelled(suma_lab_3, label = "Total menciones de import
ancia - Encontrar trabajo"),
         suma_salud_1 = labelled(suma_salud_1, label = "Total menciones de im
portancia - Atención médica inmediata de cualquier tipo"),
         suma_salud_2 = labelled(suma_salud_2, label = "Total menciones de im
portancia - Atención farmacológica"),
```

```
         suma_prot_1 = labelled(suma_prot_1, label = "Total menciones de impo
rtancia - Reforzar seguridad del domicilio"),
         suma_prot_2 = labelled(suma_prot_2, label = "Total menciones de impo
rtancia - Obtener orden de prohibición o restricción"),
         suma_prot_3 = labelled(suma_prot_3, label = "Total menciones de impo
rtancia - Encontrar alojamiento temporal (casa de acogida)"),
         suma_prot_4 = labelled(suma_prot_4, label = "Total menciones de impo
rtancia - Cambiarse de domicilio"),
         suma_psic_1 = labelled(suma_psic_1, label = "Total menciones de impo
rtancia - Recibir contención emocional"),
         suma_psic_2 = labelled(suma_psic_2, label = "Total menciones de impo
rtancia - Recibir orientación psicológica"),
         suma_psic_3 = labelled(suma_psic_3, label = "Total menciones de impo
rtancia - Entender lo que pasó"),
         across(all_of(vec_suma_import_soc), ~rec_si_no_NS(.))
         )

#frq(base$suma_ec_1)
#frq(base$primera_nec_social)
#frq(base$segunda_nec_social)
#frq(base$tercera_nec_social)
```

4.6.3 Atención de necesidades sociales

Se etiquetaron las preguntas de atención de necesidades sociales.

```
#Incluye ítems de necesidades psicológicas
vec_atenc_soc <- c("atencion_ec_1", "atencion_fam_1", "atencion_fam_2", "aten
cion_fam_3", "atencion_lab_1", "atencion_lab_2", "atencion_lab_3", "atencion_
salud_1", "atencion_salud_2", "atencion_prot_1", "atencion_prot_2", "atencion
_prot_3", "atencion_prot_4")

base <- base %>%
  mutate(atencion_ec_1 = labelled(atencion_ec_1, label = "Atención ec - Apoyo
 económico"),
         atencion_fam_1 = labelled(atencion_fam_1, label = "Atención fam - Cu
idado de los hijos, adultos mayores u otra persona"),
         atencion_fam_2 = labelled(atencion_fam_2, label = "Atención fam - Ob
tener pensión alimenticia"),
         atencion_fam_3 = labelled(atencion_fam_3, label = "Atención fam - Ob
tener la custodia o derecho a visita de los niños/as"),
         atencion_lab_1 = labelled(atencion_lab_1, label = "Atención lab - Ap
oyo con trámites relacionados con su trabajo"),
         atencion_lab_2 = labelled(atencion_lab_2, label = "Atención lab - Ap
oyo relacionado con mi inhabilitación física para trabajar"),
         atencion_lab_3 = labelled(atencion_lab_3, label = "Atención lab - En
contrar trabajo"),
         atencion_salud_1 = labelled(atencion_salud_1, label = "Atención salu
d - Atención médica inmediata de cualquier tipo"),
         atencion_salud_2 = labelled(atencion_salud_2, label = "Atención salu
d - Atención farmacológica"),
         atencion_prot_1 = labelled(atencion_prot_1, label = "Atención prot -
 Reforzar seguridad del domicilio"),
```

```
        atencion_prot_2 = labelled(atencion_prot_2, label = "Atención prot -
 Obtener orden de prohibición o restricción"),
        atencion_prot_3 = labelled(atencion_prot_3, label = "Atención prot -
 Encontrar alojamiento temporal (casa de acogida)"),
        atencion_prot_4 = labelled(atencion_prot_4, label = "Atención prot -
 Cambiarse de domicilio"),
        atencion_psic_1 = labelled(atencion_psic_1, label = "Atención psic -
 Recibir contención emocional"),
        atencion_psic_2 = labelled(atencion_psic_2, label = "Atención psic -
 Recibir orientación psicológica"),
        atencion_psic_3 = labelled(atencion_psic_3, label = "Atención psic -
 Entender lo que pasó"),
        across(all_of(vec_atenc_soc), ~rec_atencion(.))
        )

#frq(base$atencion_ec_1)
#frq(base$atencion_fam_1)
#frq(base$atencion_fam_2)
#frq(base$atencion_fam_3)
#frq(base$atencion_lab_1)
#frq(base$atencion_lab_2)
#frq(base$atencion_lab_3)
#frq(base$atencion_salud_1)
#frq(base$atencion_salud_2)
#frq(base$atencion_prot_1)
#frq(base$atencion_prot_2)
#frq(base$atencion_prot_3)
#frq(base$atencion_prot_4)
#frq(base$atencion_psic_1)
#frq(base$atencion_psic_2)
#frq(base$atencion_psic_3)
```

4.6.3.1 Indicador de atención de necesidades sociales

A partir de los ítems particulares de atención de las necesidades sociales, para cada subdimensión se construyó un indicador sumativo de las necesidades atendidas por el Programa de Apoyo a Víctimas (suma_atenc_fam, suma_atenc_lab, suma_atenc_salud, suma_atenc_prot, suma_atenc_fam, suma_atenc_lab, suma_atenc_salud, suma_atenc_prot).

```
#Vectores
vec_atenc_soc1 <- c("atencion_ec_1", "atencion_fam_1", "atencion_fam_2", "ate
ncion_fam_3",
                    "atencion_lab_1", "atencion_lab_2", "atencion_lab_3",
                    "atencion_salud_1", "atencion_salud_2", "atencion_prot_1",
                    "atencion_prot_2", "atencion_prot_3", "atencion_prot_4")
vec_atenc_fam <- c("atencion_fam_1", "atencion_fam_2", "atencion_fam_3")
vec_atenc_lab <- c("atencion_lab_1", "atencion_lab_2", "atencion_lab_3")
vec_atenc_salud <- c("atencion_salud_1", "atencion_salud_2")
vec_atenc_prot <- c("atencion_prot_1", "atencion_prot_2", "atencion_prot_3",
                    "atencion_prot_4")
```

```
base <- base %>%
  mutate(suma_atenc_soc1 = rowSums(across(all_of(vec_atenc_soc1), ~.==1), na.
rm = T),
         suma_atenc_fam = rowSums(across(all_of(vec_atenc_fam), ~.==1), na.rm
 = T),
         suma_atenc_lab = rowSums(across(all_of(vec_atenc_lab), ~.==1), na.rm
 = T),
         suma_atenc_salud = rowSums(across(all_of(vec_atenc_salud), ~.==1), n
a.rm = T),
         suma_atenc_prot = rowSums(across(all_of(vec_atenc_prot), ~.==1), na.
rm = T),
         suma_atenc_soc1 = ifelse(ind_prev_soc == 0, NA_real_, suma_atenc_soc
1),
         suma_atenc_fam = ifelse(suma_prev_fam == 0, NA_real_, suma_atenc_fam
),
         suma_atenc_lab = ifelse(suma_prev_lab == 0, NA_real_, suma_atenc_lab
),
         suma_atenc_salud = ifelse(suma_prev_salud == 0, NA_real_, suma_atenc
_salud),
         suma_atenc_prot = ifelse(suma_prev_prot == 0, NA_real_, suma_atenc_p
rot),
         suma_atenc_soc1 = labelled(suma_atenc_soc1, label = "Cantidad total
de atenciones del PAV de necesidades sociales"),
         suma_atenc_fam = labelled(suma_atenc_fam, label = "Cantidad de atenc
iones del PAV de necesidades familiares",
                                   labels = c("Sin atenciones" = 0,
                                              "Una necesidad" = 1,
                                              "Dos necesidades" = 2,
                                              "Tres necesidades" = 3)),
         suma_atenc_lab = labelled(suma_atenc_lab, label = "Cantidad de atenc
iones del PAV de necesidades laborales",
                                   labels = c("Sin atenciones" = 0,
                                              "Una necesidad" = 1,
                                              "Dos necesidades" = 2,
                                              "Tres necesidades" = 3)),
         suma_atenc_salud = labelled(suma_atenc_salud, label = "Cantidad de a
tenciones del PAV de necesidades de salud",
                                    labels = c("Sin atenciones" = 0,
                                               "Una necesidad" = 1,
                                               "Dos necesidades" = 2)),
         suma_atenc_prot = labelled(suma_atenc_prot, label = "Cantidad de ate
nciones del PAV de necesidades de protección",
                                    labels = c("Sin atenciones" = 0,
                                               "Una necesidad" = 1,
                                               "Dos necesidades" = 2,
                                               "Tres necesidades" = 3,
                                               "Cuatro necesidades" = 4))
         )

#frq(base$suma_atenc_soc1)
#frq(base$suma_atenc_fam)
#frq(base$suma_atenc_lab)
#frq(base$suma_atenc_salud)
#frq(base$suma_atenc_prot)
```

4.6.3.2 Pruebas de fiabilidad

```
# Pruebas de fiabilidad
base1 <- base %>%
  mutate(across(all_of(vec_atenc_soc1), ~case_when(. %in% c(88, 99) ~ NA_real
_,
                                                   . == 1 ~ 1,
                                                   . == 2 ~ 2,
                                                   . == 3 ~ 3,
                                                   is.na(.) ~ NA_real_))
         )


#1. Atención de necesidades familiares
#alpha_atenc_fam <- base1 %>%
#  select(vec_atenc_fam) %>%
#  filter(!is.na(atencion_fam_1),
#         !is.na(atencion_fam_2),
#         !is.na(atencion_fam_3)) %>%
#  polychoric()

#alpha_atenc_fam <- psych::alpha(alpha_atenc_fam$rho, check.keys = T)

#2. Atención de necesidades laborales
#alpha_atenc_lab <- base1 %>%
#  select(vec_atenc_lab) %>%
#  na.omit() %>%
#  polychoric()

#alpha_atenc_lab <- psych::alpha(alpha_atenc_lab$rho, check.keys = T)

#3. Atención de necesidades de salud
alpha_atenc_salud <- base1 %>%
  select(vec_atenc_salud) %>%
  na.omit() %>%
  polychoric()

alpha_atenc_salud <- psych::alpha(alpha_atenc_salud$rho, check.keys = T)


#4. Atención de necesidades de seguridad y protección
#alpha_atenc_prot <- base1 %>%
#  select(vec_atenc_prot) %>%
#  na.omit() %>%
#  polychoric()

#alpha_atenc_prot <- psych::alpha(alpha_atenc_prot$rho, check.keys = T)
```

4.6.4 Apoyo social

Se etiquetaron los ítems particulares de apoyo social. Se construyó un indicador sumativo a partir de los ítems particulares (= "Sí"). Las categorías de respuesta se agruparon en 1) Nivel bajo (tres prácticas o menos) y 2) Nivel alto (más de tres prácticas).

```r
vector_apoyo <- c("apoyo_1", "apoyo_2", "apoyo_3", "apoyo_4", "apoyo_5", "apo
yo_6")

base <- base %>%
  mutate(apoyo_1 = labelled(apoyo_1, label = "Apoyo - Cuando necesito algo, s
é que hay alguien que me puede ayudar"),
         apoyo_2 = labelled(apoyo_2, label = "Apoyo - Mi familia me da la ayu
da y apoyo emocional que requiero"),
         apoyo_3 = labelled(apoyo_3, label = "Apoyo - Puedo contar con mis am
igos cuando tengo problemas"),
         apoyo_4 = labelled(apoyo_4, label = "Apoyo - Puedo conversar de mis
problemas con mi familia"),
         apoyo_5 = labelled(apoyo_5, label = "Apoyo - Hay una persona que se
interesa por lo que yo siento"),
         apoyo_6 = labelled(apoyo_6, label = "Apoyo - Puedo conversar de mis
problemas con mis amigos"),
         across(all_of(vector_apoyo), ~rec_si_no(.)),
         suma_apoyo = rowSums(across(all_of(vector_apoyo), ~.==1), na.rm = T)
,
         suma_apoyo = labelled(suma_apoyo, label = "Suma de apoyo social perc
ibido"),
         ind_apoyo = case_when(suma_apoyo <=3 ~ 1,
                               suma_apoyo > 3 ~ 2),
         ind_apoyo = labelled(ind_apoyo, label = "Indicador de apoyo social p
ercibido",
                              labels= c("Nivel bajo (tres prácticas o menos)"
 = 1,
                                        "Nivel alto (más de tres prácticas)"
= 2))
         )


#frq(base$apoyo_1)
#frq(base$apoyo_2)
#frq(base$apoyo_3)
#frq(base$apoyo_4)
#frq(base$apoyo_5)
#frq(base$apoyo_6)
#frq(base$ind_apoyo)
```

4.6.4.1 Prueba de fiabilidad

```r
# Pruebas de fiabilidad
base1 <- base %>%
  mutate(across(all_of(vector_apoyo), ~ifelse(. %in% c(88, 99), NA_real_, .))
         )

#1. Atención de necesidades familiares
alpha_apoyo <- base1 %>%
  select(all_of(vector_apoyo)) %>%
  na.omit() %>%
  polychoric()
```

```
alpha_apoyo <- psych::alpha(alpha_apoyo$rho, check.keys = T)
```

4.7 Necesidades psicológicas

4.7.1 Escala de efectos postraumáticos

Se etiquetaron los ítems particulares de la Escala de Gravedad de Síntomas Revisada del Trastorno de Estrés Postraumático. La clasificación desarrollada por los autores de esta escala establece que un síntoma es prevalente cuando se presenta de dos a cuatro veces por semana o más durante los últimos 30 días.

```
vec_tept <- c("TEPT_1", "TEPT_2", "TEPT_3", "TEPT_4", "TEPT_5", "TEPT_6", "TE
PT_7", "TEPT_8", "TEPT_9", "TEPT_10", "TEPT_11", "TEPT_12", "TEPT_13", "TEPT_
14", "TEPT_15", "TEPT_16", "TEPT_17", "TEPT_18", "TEPT_19", "TEPT_20", "TEPT_
21")

base <- base %>%
  mutate(TEPT_1 = labelled(TEPT_1, label = "Reexperimentación - Experimenta r
ecuerdos o imágenes desagradables y repetitivas del suceso de forma involunta
ria "),
         TEPT_2 = labelled(TEPT_2, label = "Reexperimentación - Tiene sueños
desagradables y recurrentes sobre el suceso "),
         TEPT_3 = labelled(TEPT_3, label = "Reexperimentación - Hay momentos
en los que realiza conductas o experimenta sensaciones o emociones como si el
 suceso estuviera ocurriendo de nuevo"),
         TEPT_4 = labelled(TEPT_4, label = "Reexperimentación - Sufre un male
star psicológico intenso o prolongado al exponerse a situaciones o pensamient
os/ imágenes que le recuerdan algún aspecto del suceso"),
         TEPT_5 = labelled(TEPT_5, label = "Reexperimentación - Siente reacci
ones fisiológicas intensas (sobresaltos, sudoración, mareos, etc.) al tener p
resentes pensamientos/imágenes o situaciones reales que le recuerdan algún as
pecto del suceso"),
         TEPT_6 = labelled(TEPT_6, label = "Evitación - Suele evitar personas
, lugares, situaciones o actividades que provocan recuerdos, pensamientos o s
entimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional"),
         TEPT_7 = labelled(TEPT_7, label = "Evitación - Evita o hace esfuerzo
s para alejar de su mente recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados
 con el suceso porque le crea malestar emocional"),
         TEPT_8 = labelled(TEPT_8, label = "Evitación - Procura evitar hablar
 de determinados temas que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos re
lacionados con el suceso porque le crea malestar emocional "),
         TEPT_9 = labelled(TEPT_9, label = "Ánimo - Muestra dificultades para
 recordar alguno de los aspectos importantes del suceso "),
         TEPT_10 = labelled(TEPT_10, label = "Ánimo - Tiene creencias o expec
tativas negativas sobre sí mismo, sobre los demás o sobre el futuro "),
         TEPT_11 = labelled(TEPT_11, label = "Ánimo - Suele culparse a sí mis
mo o culpar a otras personas sobre las causas o consecuencias del suceso trau
mático "),
         TEPT_12 = labelled(TEPT_12, label = "Ánimo - Experimenta un estado d
e ánimo negativo de modo continuado en forma de terror, ira, culpa o vergüenz
a "),
         TEPT_13 = labelled(TEPT_13, label = "Ánimo - Se ha reducido su inter
és por realizar o participar en actividades importantes de su vida cotidiana"
```

```
),
         TEPT_14 = labelled(TEPT_14, label = "Ánimo - Experimenta una sensaci
ón de distanciamiento o de extrañeza respecto a las personas que lo rodean ")
,
         TEPT_15 = labelled(TEPT_15, label = "Ánimo - Se nota limitado para s
entir o expresar emociones positivas (por ejemplo, alegría, satisfacción o se
ntimientos amorosos) "),
         TEPT_16 = labelled(TEPT_16, label = "Reactividad - Suele estar irrit
able o tener explosiones de ira sin motivos aparentes que la justifiquen "),
         TEPT_17 = labelled(TEPT_17, label = "Reactividad - Muestra conductas
 de riesgo (comida descontrolada, conducción peligrosa, conductas adictivas,
etc.) o autodestructivas"),
         TEPT_18 = labelled(TEPT_18, label = "Reactividad - Se encuentra en u
n estado de alerta permanente (por ejemplo, pararse de forma repentina para v
er quién está a su alrededor, etc.) desde el suceso "),
         TEPT_19 = labelled(TEPT_19, label = "Reactividad - Se sobresalta o s
e alarma más fácilmente desde el suceso "),
         TEPT_20 = labelled(TEPT_20, label = "Reactividad - Tiene dificultade
s de concentración, por ejemplo, para seguir una conversación o al atender a
sus obligaciones diarias"),
         TEPT_21 = labelled(TEPT_21, label = "Reactividad - Muestra dificulta
des para conciliar o mantener el sueño o para tener un sueño reparador"),
         across(all_of(vec_tept), ~rec_tept(.))
         )

#frq(base$TEPT_1)
#frq(base$TEPT_2)
#frq(base$TEPT_3)
#frq(base$TEPT_4)
#frq(base$TEPT_5)
#frq(base$TEPT_6)
#frq(base$TEPT_7)
#frq(base$TEPT_8)
#frq(base$TEPT_9)
#frq(base$TEPT_10)
#frq(base$TEPT_11)
#frq(base$TEPT_12)
#frq(base$TEPT_13)
#frq(base$TEPT_14)
#frq(base$TEPT_15)
#frq(base$TEPT_16)
#frq(base$TEPT_17)
#frq(base$TEPT_18)
#frq(base$TEPT_19)
#frq(base$TEPT_20)
#frq(base$TEPT_21)

# ---- Prevalencia del síntoma ----
vec_sintoma <- c("TEPT_1s", "TEPT_2s", "TEPT_3s", "TEPT_4s", "TEPT_5s", "TEPT
_6s", "TEPT_7s",
                 "TEPT_8s", "TEPT_9s", "TEPT_10s", "TEPT_11s", "TEPT_12s", "T
EPT_13s", "TEPT_14s",
                 "TEPT_15s", "TEPT_16s","TEPT_17s", "TEPT_18s", "TEPT_19s", "
TEPT_20s", "TEPT_21s")
```

```
base <- base %>%
  mutate(TEPT_1s = TEPT_1,
         TEPT_2s = TEPT_2,
         TEPT_3s = TEPT_3,
         TEPT_4s = TEPT_4,
         TEPT_5s = TEPT_5,
         TEPT_6s = TEPT_6,
         TEPT_7s = TEPT_7,
         TEPT_8s = TEPT_8,
         TEPT_9s = TEPT_9,
         TEPT_10s = TEPT_10,
         TEPT_11s = TEPT_11,
         TEPT_12s = TEPT_12,
         TEPT_13s = TEPT_13,
         TEPT_14s = TEPT_14,
         TEPT_15s = TEPT_15,
         TEPT_16s = TEPT_16,
         TEPT_17s = TEPT_17,
         TEPT_18s = TEPT_18,
         TEPT_19s = TEPT_19,
         TEPT_20s = TEPT_20,
         TEPT_21s = TEPT_21,
         TEPT_1s = labelled(TEPT_1s, label = "Reexperimentación - Experimenta
 recuerdos desagradables del suceso"),
         TEPT_2s = labelled(TEPT_2s, label = "Reexperimentación - Tiene sueño
s desagradables sobre el suceso"),
         TEPT_3s = labelled(TEPT_3s, label = "Reexperimentación - Realiza con
ductas o experimenta sensaciones como si el suceso estuviera ocurriendo de nu
evo"),
         TEPT_4s = labelled(TEPT_4s, label = "Reexperimentación - Sufre males
tar psicológico intenso al exponerse a situacionesque le recuerdan el suceso"
),
         TEPT_5s = labelled(TEPT_5s, label = "Reexperimentación - Siente reac
ciones fisiológicas intensasal tener pensamientos  que le recuerdan el suceso
"),
         TEPT_6s = labelled(TEPT_6s, label = "Evitación - Suele evitar cosas
que provocan recuerdos relacionados con el suceso porque le crea malestar"),
         TEPT_7s = labelled(TEPT_7s, label = "Evitación - Evita recuerdos o s
entimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar"),
         TEPT_8s = labelled(TEPT_8s, label = "Evitación - Evita hablar de det
erminados temas que provocan recuerdosdel suceso porque le crea malestar"),
         TEPT_9s = labelled(TEPT_9s, label = "Ánimo - Muestra dificultades pa
ra recordar el suceso"),
         TEPT_10s = labelled(TEPT_10s, label = "Ánimo - Tiene creencias negat
ivas sobre sí mismo o los demás"),
         TEPT_11s = labelled(TEPT_11s, label = "Ánimo - Suele culparse a sí m
ismo o a otras personas sobre las causas del trauma"),
         TEPT_12s = labelled(TEPT_12s, label = "Ánimo - Experimenta un estado
 de ánimo negativo en forma de terror, ira, culpa o vergüenza"),
         TEPT_13s = labelled(TEPT_13s, label = "Ánimo - Se ha reducido su int
erés por actividades importantes"),
         TEPT_14s = labelled(TEPT_14s, label = "Ánimo - Experimenta distancia
```

```
miento o extrañeza respecto a las personas que lo rodean"),
         TEPT_15s = labelled(TEPT_15s, label = "Ánimo - Se nota limitado para
 sentir o expresar emociones positivas"),
         TEPT_16s = labelled(TEPT_16s, label = "Reactividad - Suele estar irr
itable sin motivos aparentes"),
         TEPT_17s = labelled(TEPT_17s, label = "Reactividad - Muestra conduct
as de riesgo o autodestructivas"),
         TEPT_18s = labelled(TEPT_18s, label = "Reactividad - Se encuentra en
 un estado de alerta permanente"),
         TEPT_19s = labelled(TEPT_19s, label = "Reactividad - Se sobresalta o
 se alarma desde el suceso"),
         TEPT_20s = labelled(TEPT_20s, label = "Reactividad - Tiene dificulta
des de concentración"),
         TEPT_21s = labelled(TEPT_21s, label = "Reactividad - Muestra dificul
tades para conciliar el sueño"),
         across(all_of(vec_sintoma), ~rec_sint_tept(.))
         )

#frq(base$TEPT_4)
#frq(base$TEPT_4s)
```

4.7.1.1 Pruebas de fiabilidad

```
vec_reexperimenta1 <- c("TEPT_1", "TEPT_2", "TEPT_3", "TEPT_4", "TEPT_5")
vec_evita1 <- c("TEPT_6", "TEPT_7", "TEPT_8")
vec_animo1 <- c("TEPT_9", "TEPT_10", "TEPT_11", "TEPT_12", "TEPT_13", "TEPT_1
4", "TEPT_15")
vec_reactividad1 <- c("TEPT_16", "TEPT_17", "TEPT_18", "TEPT_19", "TEPT_20",
"TEPT_21")

# Pruebas de fiabilidad
base1 <- base %>%
  mutate(across(all_of(vec_tept), ~ifelse(. %in% c(88, 99), NA_real_, .))
         )

#1. Reexperimentación
alpha_reexperimenta <- base1 %>%
  select(all_of(vec_reexperimenta1)) %>%
  na.omit() %>%
  polychoric()

alpha_reexperimenta <- psych::alpha(alpha_reexperimenta$rho, check.keys = T)

#2. Evitación
alpha_evita <- base1 %>%
  select(all_of(vec_evita1)) %>%
  na.omit() %>%
  polychoric()

alpha_evita <- psych::alpha(alpha_evita$rho, check.keys = T)

#3. Ánimo
```

```
alpha_animo <- base1 %>%
  select(all_of(vec_animo1)) %>%
  na.omit() %>%
  polychoric()

alpha_animo <- psych::alpha(alpha_animo$rho, check.keys = T)

#4. Reactividad
alpha_reactividad <- base1 %>%
  select(all_of(vec_reactividad1)) %>%
  na.omit() %>%
  polychoric()

alpha_reactividad <- psych::alpha(alpha_reactividad$rho, check.keys = T)
```

4.7.1.2 Diagnóstico del TEPT

A partir de la prevalencia de los síntomas particulares, se calcularon indicadores sumativos de la prevalencia de síntomas de 1) Reexperimentación (crit_reexperimenta), 2) Evitación (crit_evita), 3) Alteraciones cognitivas/estado de ánimo negativo (crit_animo) y 4) Activación/reactividad psicofisiológica (crit_reactividad).

Finalmente, se construyó la variable de diagnóstico del TEPT (diagnos_TEPT) en base a los criterios establecidos por la DSM-5: 1. Cumplir al menos un síntoma de reexperimentación (Uno o más) y 2. Un síntoma de evitación (Uno o más) y 3. Dos síntomas estado de ánimo (Dos o más) y 4. Dos síntomas de reactividad psicofisiológica (Dos o más).

```
# ---- Diagnóstico de TEPT ----
vec_reexperimenta <- c("TEPT_1s", "TEPT_2s", "TEPT_3s", "TEPT_4s", "TEPT_5s")
vec_evita <- c("TEPT_6s", "TEPT_7s", "TEPT_8s")
vec_animo <- c("TEPT_9s", "TEPT_10s", "TEPT_11s", "TEPT_12s", "TEPT_13s", "TE
PT_14s", "TEPT_15s")
vec_reactividad <- c("TEPT_16s", "TEPT_17s", "TEPT_18s", "TEPT_19s", "TEPT_20
s", "TEPT_21s")
vec_subdim_tept <- c("crit_reexperimenta", "crit_evita", "crit_animo", "crit_
reactividad")

#Primero construiré los criterios para cada subescala, y luego calcularé la p
revalencia de TEPT a partir de los criterios
base <- base %>%
  mutate(crit_reexperimenta = rowSums(across(all_of(vec_reexperimenta), ~.==1
)),
         crit_evita = rowSums(across(all_of(vec_evita), ~.==1)),
         crit_animo = rowSums(across(all_of(vec_animo), ~.==1)),
         crit_reactividad = rowSums(across(all_of(vec_reactividad), ~.==1)),
         crit_reexperimenta = labelled(crit_reexperimenta, label = "Cantidad
de síntomas de reexperimentación",
                                       labels = c("No tiene síntomas" = 0,
                                                  "Un síntoma" = 1,
                                                  "Dos síntomas" = 2,
```

```
                                                "Tres síntomas"= 3,
                                                "Cuatro síntomas" = 4,
                                                "Cinco síntomas" = 5)),
         crit_evita = labelled(crit_evita, label = "Cantidad de síntomas de e
vitación",
                               labels = c("No tiene síntomas" = 0,
                                          "Un síntoma" = 1,
                                          "Dos síntomas" = 2,
                                          "Tres síntomas"= 3)),
         crit_animo = labelled(crit_animo, label = "Cantidad de síntomas de e
stado de ánimo",
                               labels = c("No tiene síntomas" = 0,
                                          "Un síntoma" = 1,
                                          "Dos síntomas" = 2,
                                          "Tres síntomas"= 3,
                                          "Cuatro síntomas" = 4,
                                          "Cinco síntomas" = 5,
                                          "Seis síntomas" = 6,
                                          "Siete síntomas" = 7)),
         crit_reactividad = labelled(crit_reactividad, label = "Cantidad de s
íntomas de reactividad fisiológica",
                                     labels = c("No tiene síntomas" = 0,
                                                "Un síntoma" = 1,
                                                "Dos síntomas" = 2,
                                                "Tres síntomas"= 3,
                                                "Cuatro síntomas" = 4,
                                                "Cinco síntomas" = 5,
                                                "Seis síntomas" = 6)),
         crit_reexperimenta_rec = case_when(crit_reexperimenta == 0 ~ 0,
                                            crit_reexperimenta == 1 ~ 1,
                                            crit_reexperimenta == 2 ~ 2,
                                            crit_reexperimenta > 2 ~ 3),
         crit_evita_rec = case_when(crit_evita == 0 ~ 0,
                                    crit_evita == 1 ~ 1,
                                    crit_evita == 2 ~ 2,
                                    crit_evita > 2 ~ 3),
         crit_animo_rec = case_when(crit_animo == 0 ~ 0,
                                    crit_animo == 1 ~ 1,
                                    crit_animo == 2 ~ 2,
                                    crit_animo > 2 ~ 3),
         crit_reactividad_rec = case_when(crit_reactividad == 0 ~ 0,
                                          crit_reactividad == 1 ~ 1,
                                          crit_reactividad == 2 ~ 2,
                                          crit_reactividad > 2 ~ 3),
         crit_reexperimenta_rec = labelled(crit_reexperimenta_rec,
                                           label = "Cantidad de síntomas de r
eexperimentación (agrupado)",
                                           labels = c("No tiene síntomas" = 0
,
                                                      "Un síntoma" = 1,
                                                      "Dos síntomas" = 2,
                                                      "Tres síntomas o más" =
 3)),
         crit_evita_rec = labelled(crit_evita_rec,
```

```
                                    label = "Cantidad de síntomas de evitación
 (agrupado)",
                                    labels = c("No tiene síntomas" = 0,
                                               "Un síntoma" = 1,
                                               "Dos síntomas" = 2,
                                               "Tres síntomas o más" = 3)),
         crit_animo_rec = labelled(crit_animo_rec,
                                    label = "Cantidad de síntomas de estado de
 ánimo negativo (agrupado)",
                                    labels = c("No tiene síntomas" = 0,
                                               "Un síntoma" = 1,
                                               "Dos síntomas" = 2,
                                               "Tres síntomas o más" = 3)),
crit_reactividad_rec = labelled(crit_reactividad_rec,
                                 label = "Cantidad de síntomas de reactividad
psicofisiológica (agrupado)",
                                 labels = c("No tiene síntomas" = 0,
                                            "Un síntoma" = 1,
                                            "Dos síntomas" = 2,
                                            "Tres síntomas o más" = 3)),
         diagnos_TEPT = case_when(crit_reexperimenta >= 1 & crit_evita >= 1 &
 crit_animo >= 2 &
                                    crit_reactividad >= 2 ~ 1,
                                  TRUE ~ 0),
         diagnos_TEPT = labelled(diagnos_TEPT, label = "Diagnóstico de TEPT",
                                 labels = c("Tiene TEPT" = 1,
                                            "No tiene TEPT" = 0)),

         )

#frq(base$crit_reexperimenta_rec)
#frq(base$crit_evita)
#frq(base$crit_animo)
#frq(base$crit_reactividad)
#frq(base$diagnos_TEPT)
```

4.7.2 Prevalencia de necesidades psicológicas

Se etiquetaron los ítems específicos de prevalencia de necesidades psicológicas.

```
#Vector
vec_prev_psic <- c("prevalencia_psic_1", "prevalencia_psic_2", "prevalencia_p
sic_3")

base <- base %>%
  mutate(prevalencia_psic_1 = labelled(prevalencia_psic_1, label = "Prevalenc
ia psic - Recibir contención emocional"),
         prevalencia_psic_2 = labelled(prevalencia_psic_2, label = "Prevalenc
ia psic - Recibir orientación psicológica"),
         prevalencia_psic_3 = labelled(prevalencia_psic_3, label = "Prevalenc
ia psic - Entender lo que pasó"),
         across(all_of(vec_prev_psic), ~rec_si_no(.))
         )
```

```
#frq(base$prevalencia_psic_1)
#frq(base$prevalencia_psic_2)
#frq(base$prevalencia_psic_3)
```

4.7.2.1 Indicador sumativo de prevalencia de necesidades psicológicas

A partir de los ítems específicos de prevalencia, se construyó un indicador sumativo de prevalencia de necesidades psicológicas (suma_prev_psic), cuyas categorías de respuesta son 1) No tiene necesidades, 2) Una necesidad, 3) Dos necesidades y 4) Tres necesidades.

```
# Indicador sumativo de prevalencia de necesidades psicológicas
base <- base %>%
  mutate(suma_prev_psic = rowSums(across(all_of(vec_prev_psic), ~.==1), na.rm
 = T),
         suma_prev_psic = labelled(suma_prev_psic, label = "Indicador de prev
alencia de necesidades psicológicas",
                                   labels = c("No tiene necesidades" = 0,
                                              "Una necesidad" = 1,
                                              "Dos necesidades" = 2,
                                              "Tres necesidades" = 3)),
         )

#frq(base$ind_prev_psic)
```

4.7.2.2 Prueba de fiabilidad

```
# Pruebas de fiabilidad
base1 <- base %>%
  mutate(across(all_of(vec_prev_psic), ~ifelse(. %in% c(88, 99), NA_real_, .)
)
         )

#1. Atención de necesidades familiares
alpha_prev_psic <- base1 %>%
  select(all_of(vec_prev_psic)) %>%
  na.omit() %>%
  polychoric()

alpha_prev_psic <- psych::alpha(alpha_prev_psic$rho, check.keys = T)
```

4.7.3 Atención de necesidades psicológicas

Se etiquetaron los ítems específicos de atención de necesidades psicológicas.

```
vec_atenc_psic <- c("atencion_psic_1", "atencion_psic_2", "atencion_psic_3")

base <- base %>%
  mutate(atencion_psic_1 = labelled(atencion_psic_1, label = "Atención psic -
 Recibir contención emocional"),
```

```
        atencion_psic_2 = labelled(atencion_psic_2, label = "Atención psic -
 Recibir orientación psicológica"),
        atencion_psic_3 = labelled(atencion_psic_3, label = "Atención psic -
 Entender lo que pasó"),
        across(all_of(vec_atenc_psic), ~rec_atencion(.))
        )

#frq(base$atencion_psic_1)
#frq(base$atencion_psic_2)
#frq(base$atencion_psic_3)
```

4.7.3.1 Indicador de atención de necesidades psicológicas

A partir de los ítems específicos de atención de necesidades psicológicas, se construyó un indicador sumativo de Cantidad de atenciones del PAV de necesidades psicológicas (suma_atenc_psic).

```
base <- base %>%
  mutate(suma_atenc_psic = rowSums(across(all_of(vec_atenc_psic), ~.==1), na.
rm = T),
        suma_atenc_psic = ifelse(suma_prev_psic == 0, NA_real_, suma_atenc_p
sic),
        suma_atenc_psic = labelled(suma_atenc_psic,
                                   label = "Cantidad de atenciones del PAV de
 necesidades psicológicas",
                                   labels = c("Sin atenciones" = 0,
                                              "Una necesidad" = 1,
                                              "Dos necesidades" = 2,
                                              "Tres necesidades" = 3))
        )

#frq(base$suma_atenc_psic)
```

4.7.3.2 Prueba de fiabilidad

```
# Pruebas de fiabilidad
base1 <- base %>%
  mutate(across(all_of(vec_atenc_psic), ~ifelse(. %in% c(88, 99), NA_real_, .
))
        )

#1. Atención de necesidades familiares
alpha_prev_psic <- base1 %>%
  select(all_of(vec_atenc_psic)) %>%
  na.omit() %>%
  polychoric()

alpha_prev_psic <- psych::alpha(alpha_prev_psic$rho, check.keys = T)
```

5. Terreno

5.1 Duración

```
#frq(muestra_final$Duracion_entrevista)
#frq(base$Duration)
#str(base$Duration)
base <- base %>%
  mutate(Duration = hms(Duration))
```

5.2 Códigos Disposición Final de casos

A continuación, se presenta el cálculo de los códigos de Disposición Final de Casos en base a los estándares AAPOR.

```
dfc <- frq(muestra_final$dfc_codigos)
#frq(muestra_final$dfc)

# ---- Respuesta (RR5) ----
muestra_final <- muestra_final %>%
  mutate(tasa_respuesta = case_when(dfc == 1 ~ 1,
                                    TRUE ~ 0),
         RR5 = mean(tasa_respuesta, na.rm = T),
         RR5 = labelled(RR5, label = "Tasa de respuesta")
         )

RR5 <- frq(muestra_final$RR5)

# ---- Rechazo (REF3) ----
muestra_final <- muestra_final %>%
  mutate(tasa_rechazo = case_when(dfc %in% c(2,3) ~ 1,
                                    TRUE ~ 0),
         REF3 = mean(tasa_rechazo, na.rm = T)
         )

REF3 <- frq(muestra_final$REF3)

# ---- Contacto (CON3) ----
muestra_final <- muestra_final %>%
  mutate(tasa_contacto = case_when(dfc %in% c(1,2) ~ 1,
                                    TRUE ~ 0),
         CON3 = mean(tasa_contacto, na.rm = T)
         )

CON3 <- frq(muestra_final$CON3)

# ---- Cooperación (COOP3) ----
muestra_final <- muestra_final %>%
  mutate(tasa_coop = case_when(dfc == 1 ~ 1,
                               dfc == 3 ~ NA_real_,
                                    TRUE~ 0),
         COOP3 = mean(tasa_coop, na.rm = T)
         )
```

```
COOP3 <- frq(muestra_final$COOP3)
```

5.3 Exportación de tabla de Disposición final de casos

```
#Códigos DFC
Tabla_DFC <- data.frame(c(dfc[[1]][["label"]]),
                        c(dfc[[1]][["frq"]]),
                        c(dfc[[1]][["valid.prc"]])
                        )

colnames(Tabla_DFC) <- c("Código", "n", "%")

# Tasas
Tabla_tasas <- data.frame(c("Tasa de respuesta (RR5)", "Tasa de respuesta (RR
5)",
                            "Tasa de rechazo (REF3)", "Tasa de rechazo (REF3)
",
                            "Tasa de contacto (CON3)", "Tasa de contacto (CON
3)",
                            "Tasa de cooperación (COOP3)", "Tasa de cooperaci
ón (COOP3)"),
                          c(RR5[[1]][["val"]], REF3[[1]][["val"]], CON3[[1]][
["val"]],
                            COOP3[[1]][["val"]])
                          )
colnames(Tabla_tasas) <- c("Tasa", "Porcentaje")

Tabla_tasas <- Tabla_tasas %>%
  drop_na("Porcentaje") %>%
  mutate(Porcentaje = Porcentaje*100)

xlsx::write.xlsx(Tabla_DFC, "Outputs/Tablas DFC.xlsx", sheetName = "DFC", app
end = T)
xlsx::write.xlsx(Tabla_tasas, "Outputs/Tablas DFC.xlsx", sheetName = "AAPOR",
 append = T)
```

6. Exportación de base de datos

```
#Formato R para uso interno
#saveRDS(base, 'Outputs/base_post.rds')
#saveRDS(muestra_final, 'Outputs/muestra_final_post.rds')

#SPSS
#haven::write_sav(base, 'Cuadrato/base_post.sav')
```

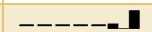
7. Libro de códigos de la base de datos

```
#Cargar base post
base_post <- haven::read_sav("Cuadrato/base_post.sav")
tabla_codebook <- codebook_table(base_post)

#Remover variables de control de datos
tabla_codebook <- tabla_codebook %>%
  filter(name != c("Complete", "StopQ", "Status", "QAScore", "VStart", "VEnd"
, "RvwName", "Cancel",
```

```
                  "primer_nombre", "apellido", "consentimiento", "Nombre", "
Apellidos",
                  "codigo_celular", "telefono")) %>%
  select(!c("empty", "whitespace", "format.spss"))


#write.xlsx(tabla_codebook, file = "Outputs/Tabla codebook.xlsx", options(dig
its = 5))
```

Tabla 70: Libro de códigos de la base de datos de la encuesta

Variable	Etiqueta de variable	Tipo de variable	Etiquetas de valor	Casos perdidos	Tasa de respuesta	Valores únicos	Mínimo	Mediana	Máximo	Media	Desviación estándar	Cantidad de categorías	Histograma
Date	Date	Cadena		0	100%	44	19		19				
Srvyr	Srvyr	Cadena		0	100%	5	12		16				
Duration	Duration	Cadena		0	100%	44	8		10				
Upload	Upload	Cadena		0	100%	44	19		19				
Complete	Complete	Continua		0	100%		1	1.0	1	1,00	0,00		
StopQ	StopQ	Continua		0	100%		16	16.0	16	16,00	0,00		
Status	Status	Cadena		0	100%	1	8		8				
QAScore	QAScore	Continua		42	5%		100	100.0	100	100,00	0,00		
VStart	VStart	Cadena		0	100%	44	19		19				
VEnd	VEnd	Cadena		0	100%	44	19		19				
RvwName	RvwName	Cadena		0	100%	2	3		8				
Cancel	Cancel	Continua		0	100%		-1	-1.0	-1	-1,00	0,00		
ID_n		Cadena		0	100%	44	5		7				
primer_nombre	Primer nombre del encuestado(a):	Cadena		0	100%	39	4		19				
apellido	Apellido paterno del encuestado(a):	Cadena		0	100%	43	4		11				
consentimiento	¿Tengo su consentimiento para realizar la encuesta?	Categórica	1. Sí, 2. No	0	100%		1	1.0	1	1,00	0,00	2	
bienestar_1	Bienestar - Desconocimiento sobre el proceso judicial	Categórica	1. Nada, 2. Poco, 3. Medianamente, 4. Bastante, 5. Totalmente,	0	100%		1	4.0	5	3,73	1,25	7	

			88. No sabe, 99. No responde										
bienestar_2	Bienestar - Falta de apoyo judicial	Categórica	1. Nada, 2. Poco, 3. Medianamente, 4. Bastante, 5. Totalmente, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	3.0	88	5,18	12,86	7	
bienestar_3	Bienestar - Sensación de estrés	Categórica	1. Nada, 2. Poco, 3. Medianamente, 4. Bastante, 5. Totalmente, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	4.5	5	4,05	1,26	7	
bienestar_4	Bienestar - Sensación de impunidad	Categórica	1. Nada, 2. Poco, 3. Medianamente, 4. Bastante, 5. Totalmente, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	5.0	99	6,57	14,29	7	
bienestar_5	Bienestar - Daño emocional	Categórica	1. Nada, 2. Poco, 3. Medianamente, 4. Bastante, 5. Totalmente, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	5.0	5	4,48	0,95	7	

bienestar_6	Bienestar - Sensación de temor	Categórica	1. Nada, 2. Poco, 3. Medianamente, 4. Bastante, 5. Totalmente, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	4.0	5	3,84	1,33	7	
bienestar_7	Bienestar - Rabia o ira	Categórica	1. Nada, 2. Poco, 3. Medianamente, 4. Bastante, 5. Totalmente, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	5.0	5	4,09	1,33	7	
bienestar_8	Bienestar - Insomnio	Categórica	1. Nada, 2. Poco, 3. Medianamente, 4. Bastante, 5. Totalmente, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	3.0	5	3,11	1,43	7	
bienestar_9	Bienestar - Lesiones físicas	Categórica	1. Nada, 2. Poco, 3. Medianamente, 4. Bastante, 5. Totalmente, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	1.0	5	2,32	1,71	7	

bienestar_10	Bienestar - Daño/perjuicio económico	Categórica	1. Nada, 2. Poco, 3. Medianamente, 4. Bastante, 5. Totalmente, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	3.0	5	2,77	1,68	7	
bienestar_11	Bienestar - No ser escuchado por el sistema de justicia	Categórica	1. Nada, 2. Poco, 3. Medianamente, 4. Bastante, 5. Totalmente, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	4.0	88	7,50	17,82	7	
bienestar_12	Bienestar - Trámites laborales	Categórica	1. Nada, 2. Poco, 3. Medianamente, 4. Bastante, 5. Totalmente, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	3.0	88	6,43	18,07	7	
bienestar_13	Bienestar - Pérdida de empleo	Categórica	1. Nada, 2. Poco, 3. Medianamente, 4. Bastante, 5. Totalmente, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	1.0	5	1,80	1,44	7	
eval_bienestar	Evaluación bienestar general	Categórica	1. Muy mala, 2. Mala,	0	100%		1	3.0	5	3,39	0,97	5	

			3. Ni buena ni mala, 4. Buena, 5. Muy buena										
interpone_demanda	Pensando en el delito por el que se atendió por última vez en el Programa de Apoyo a Víctimas, ¿usted o alguien más interpuso una demanda judicial?	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	2.0	88	7,43	22,05	4	
estado_demanda	Estado actual de la demanda	Categórica	3. Sigue en curso, 4. Terminó, 88. No sabe, 99. No responde	25	43%		3	4.0	88	21,26	35,41	4	
prevalencia_jud_1	Prevalencia jud - Conocer mis derechos como víctima	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	25	43%		1	1.0	2	1,05	0,23	4	
prevalencia_jud_2	Prevalencia jud - Conocer mi rol en el proceso judicial	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	25	43%		1	1.0	2	1,05	0,23	4	
prevalencia_jud_3	Prevalencia jud - Entender el funcionamiento del proceso judicial	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	25	43%		1	1.0	1	1,00	0,00	4	
prevalencia_jud_4	Prevalencia jud - Entender cómo puede terminar el proceso judicial	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	25	43%		1	1.0	1	1,00	0,00	4	

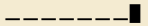
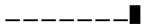
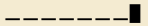
prevalencia_jud_5	Prevalencia jud - Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	25	43%		1	1.0	2	1,16	0,37	4	
prevalencia_jud_6	Prevalencia jud - Ser tratado con respeto	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	25	43%		1	1.0	1	1,00	0,00	4	
importancia_jud_1	Importancia de necesidades judiciales - Primera mención	Categórica	1. Conocer mis derechos como víctima, 2. Conocer mi rol en el proceso judicial, 3. Entender el funcionamiento del proceso judicial, 4. Entender cómo puede terminar el proceso judicial, 5. Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial, 6. Ser tratado con respeto	25	43%		1	4.0	6	4,11	1,56	6	
importancia_jud_2	Importancia de necesidades judiciales - Segunda mención	Categórica	1. Conocer mis derechos como víctima, 2. Conocer mi	25	43%		1	4.0	6	3,74	1,88	6	

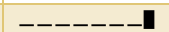
			rol en el proceso judicial, 3. Entender el funcionamiento del proceso judicial, 4. Entender cómo puede terminar el proceso judicial, 5. Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial, 6. Ser tratado con respeto										
importancia_jud_3	Importancia de necesidades judiciales - Tercera mención	Categórica	1. Conocer mis derechos como víctima, 2. Conocer mi rol en el proceso judicial, 3. Entender el funcionamiento del proceso judicial, 4. Entender cómo puede terminar el proceso judicial, 5. Asistencia o representación de un abogado	26	41%		1	3.5	6	3,28	1,53	6	

			en el proceso judicial, 6. Ser tratado con respeto										
atencion_jud_1	Atención jud - Conocer mis derechos como víctima	Categórica	1. Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió, 2. Sí, otro programa o servicio público me atendió, 3. No, no recibí ayuda, 88. No sabe, 99. No responde	26	41%		1	1.0	3	1,56	0,86	5	
atencion_jud_2	Atención jud - Conocer mi rol en el proceso judicial	Categórica	1. Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió, 2. Sí, otro programa o servicio público me atendió, 3. No, no recibí ayuda, 88. No sabe, 99. No responde	26	41%		1	1.0	3	1,67	0,97	5	
atencion_jud_3	Atención jud - Entender el funcionamiento del proceso judicial	Categórica	1. Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me	25	43%		1	1.0	3	1,68	0,95	5	

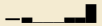
			atendió, 2. Sí, otro programa o servicio público me atendió, 3. No, no recibí ayuda, 88. No sabe, 99. No responde										
atencion_jud_4	Atención jud - Entender cómo puede terminar el proceso judicial	Categórica	1. Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió, 2. Sí, otro programa o servicio público me atendió, 3. No, no recibí ayuda, 88. No sabe, 99. No responde	25	43%		1	2.0	88	6,47	19,77	5	
atencion_jud_5	Atención jud - Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial	Categórica	1. Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió, 2. Sí, otro programa o servicio público me atendió, 3. No, no recibí ayuda,	28	36%		1	1.0	3	1,69	0,95	5	

			88. No sabe, 99. No responde										
atencion_jud_6	Atención jud - Ser tratado con respeto	Categórica	1. Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió, 2. Sí, otro programa o servicio público me atendió, 3. No, no recibí ayuda, 88. No sabe, 99. No responde	25	43%		1	1.0	3	1,26	0,65	5	
validacion_1	Validación - El proceso fue justo y tuve la oportunidad de exponer mi situación	Categórica	1. Muy de acuerdo, 2. De acuerdo, 3. En desacuerdo, 4. Muy en desacuerdo, 88. No sabe, 99. No responde	37	16%		1	3.0	4	2,57	1,27	6	
validacion_2	Validación - Se explicaron claramente el proceso y las decisiones	Categórica	1. Muy de acuerdo, 2. De acuerdo, 3. En desacuerdo, 4. Muy en desacuerdo, 88. No sabe, 99. No responde	37	16%		1	2.0	4	2,29	1,38	6	

prevalencia_ec_1	Prevalencia ec - Apoyo económico	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	2.0	2	1,75	0,44	4	
prevalencia_fam_1	Prevalencia fam - Cuidado de los hijos, adultos mayores u otra persona	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	2.0	2	1,86	0,35	4	
prevalencia_fam_2	Prevalencia fam - Obtener pensión alimenticia	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	2.0	2	1,93	0,25	4	
prevalencia_fam_3	Prevalencia fam - Obtener la custodia o derecho a visita de los niños/as	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	2.0	2	1,95	0,21	4	
prevalencia_lab_1	Prevalencia lab - Apoyo con trámites relacionados con su trabajo	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	2.0	88	3,82	12,99	4	
prevalencia_lab_2	Prevalencia lab - Apoyo relacionado con mi inhabilitación física para trabajar	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	2.0	2	1,82	0,39	4	
prevalencia_lab_3	Prevalencia lab - Encontrar trabajo	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	2.0	2	1,80	0,41	4	
prevalencia_salud_1	Prevalencia salud - Atención médica	Categórica	1. Sí, 2. No,	0	100%		1	2.0	2	1,64	0,49	4	

	inmediata de cualquier tipo		88. No sabe, 99. No responde										
prevalencia_salud_2	Prevalencia salud - Atención farmacológica	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	1.0	2	1,48	0,51	4	
prevalencia_prot_1	Prevalencia prot - Reforzar seguridad del domicilio	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	2.0	2	1,59	0,50	4	
prevalencia_prot_2	Prevalencia prot - Obtener orden de prohibición o restricción	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	2.0	88	3,68	13,01	4	
prevalencia_prot_3	Prevalencia prot - Encontrar alojamiento temporal (casa de acogida)	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	2.0	2	1,91	0,29	4	
prevalencia_prot_4	Prevalencia prot - Cambiarse de domicilio	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	2.0	2	1,73	0,45	4	
prevalencia_psic_1	Prevalencia psic - Recibir contención emocional	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	1.0	2	1,09	0,29	4	
prevalencia_psic_2	Prevalencia psic - Recibir orientación psicológica	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	1.0	2	1,09	0,29	4	
prevalencia_psic_3	Prevalencia psic - Entender lo que pasó	Categórica	1. Sí, 2. No,	0	100%		1	1.0	99	3,34	14,76	4	

			88. No sabe, 99. No responde										
primera_nec_social	Importancia de necesidades sociales - Primera mención	Categórica	1. Apoyo económico, 2. Cuidado de los hijos, adultos mayores u otra persona, 5. Apoyo con trámites relacionados con su trabajo, 7. Encontrar trabajo, 8. Atención médica inmediata de cualquier tipo, 9. Obtener pensión alimenticia, 10. Obtener la custodia o derecho a visita de los niños/as, 15. Apoyo relacionado con mi inhabilitación física para trabajar, 24. Atención farmacológica, 26. Reforzar seguridad del	2	95%		2	31.0	33	27,81	8,15	16	▁▁▁▁▁▁▁▁

			domicilio, 28. Obtener orden de prohibición o restricción, 29. Encontrar alojamiento temporal (casa de acogida), 30. Cambiarse de domicilio, 31. Recibir contención emocional, 32. Recibir orientación psicológica, 33. Entender lo que pasó										
segunda_nec_social	Importancia de necesidades sociales - Segunda mención	Categórica	1. Apoyo económico, 2. Cuidado de los hijos, adultos mayores u otra persona, 5. Apoyo con trámites relacionados con su trabajo, 7. Encontrar trabajo, 8. Atención médica inmediata de	4	91%		1	31.0	33	25,58	9,90	16	

			cualquier tipo, 9. Obtener pensión alimenticia, 10. Obtener la custodia o derecho a visita de los niños/as, 15. Apoyo relacionado con mi inhabilitación física para trabajar, 24. Atención farmacológica, 26. Reforzar seguridad del domicilio, 28. Obtener orden de prohibición o restricción, 29. Encontrar alojamiento temporal (casa de acogida), 30. Cambiarse de domicilio, 31. Recibir contención emocional, 32. Recibir orientación psicológica,										

			33. Entender lo que pasó										
tercera_nec_social	Importancia de necesidades sociales - Tercera mención	Categórica	1. Apoyo económico, 2. Cuidado de los hijos, adultos mayores u otra persona, 5. Apoyo con trámites relacionados con su trabajo, 7. Encontrar trabajo, 8. Atención médica inmediata de cualquier tipo, 9. Obtener pensión alimenticia, 10. Obtener la custodia o derecho a visita de los niños/as, 15. Apoyo relacionado con mi inhabilitación física para trabajar, 24. Atención farmacológica, 26. Reforzar seguridad del	5	89%		1	31.0	33	27,10	8,74	16	▁▁▁▁▁▁▁▁

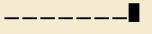
			domicilio, 28. Obtener orden de prohibición o restricción, 29. Encontrar alojamiento temporal (casa de acogida), 30. Cambiarse de domicilio, 31. Recibir contención emocional, 32. Recibir orientación psicológica, 33. Entender lo que pasó										
atencion_ec_1	Atención ec - Apoyo económico	Categórica	1. Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió, 2. Sí, otro programa o servicio público me atendió, 3. No, no recibí ayuda, 88. No sabe, 99. No responde	33	25%		1	3.0	3	2,45	0,69	5	
atencion_fam_1	Atención fam - Cuidado de los	Categórica	1. Sí, el Programa de	38	14%		1	3.0	3	2,67	0,82	5	

	hijos, adultos mayores u otra persona		Apoyo a Víctimas me atendió, 2. Sí, otro programa o servicio público me atendió, 3. No, no recibí ayuda, 88. No sabe, 99. No responde										
atencion_fam_2	Atención fam - Obtener pensión alimenticia	Categórica	1. Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió, 2. Sí, otro programa o servicio público me atendió, 3. No, no recibí ayuda, 88. No sabe, 99. No responde	41	7%		2	2.0	3	2,33	0,58	5	
atencion_fam_3	Atención fam - Obtener la custodia o derecho a visita de los niños/as	Categórica	1. Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió, 2. Sí, otro programa o servicio público me atendió, 3. No, no recibí	42	5%		1	2.0	3	2,00	1,41	5	

			ayuda, 88. No sabe, 99. No responde										
atencion_lab_1	Atención lab - Apoyo con trámites relacionados con su trabajo	Categórica	1. Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió, 2. Sí, otro programa o servicio público me atendió, 3. No, no recibí ayuda, 88. No sabe, 99. No responde	38	14%		1	3.0	3	2,67	0,82	5	
atencion_lab_2	Atención lab - Apoyo relacionado con mi inhabilitación física para trabajar	Categórica	1. Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió, 2. Sí, otro programa o servicio público me atendió, 3. No, no recibí ayuda, 88. No sabe, 99. No responde	36	18%		1	2.0	3	2,00	0,93	5	
atencion_lab_3	Atención lab - Encontrar trabajo	Categórica	1. Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió,	35	20%		2	3.0	3	2,78	0,44	5	

			2. Sí, otro programa o servicio público me atendió, 3. No, no recibí ayuda, 88. No sabe, 99. No responde										
atencion_salud_1	Atención salud - Atención médica inmediata de cualquier tipo	Categórica	1. Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió, 2. Sí, otro programa o servicio público me atendió, 3. No, no recibí ayuda, 88. No sabe, 99. No responde	28	36%		1	2.0	3	2,06	0,77	5	
atencion_salud_2	Atención salud - Atención farmacológica	Categórica	1. Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió, 2. Sí, otro programa o servicio público me atendió, 3. No, no recibí ayuda, 88. No sabe, 99. No responde	21	52%		1	2.0	3	2,09	0,73	5	

atencion_prot_1	Atención prot - Reforzar seguridad del domicilio	Categórica	1. Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió, 2. Sí, otro programa o servicio público me atendió, 3. No, no recibí ayuda, 88. No sabe, 99. No responde	26	41%		2	3.0	3	2,83	0,38	5	
atencion_prot_2	Atención prot - Obtener orden de prohibición o restricción	Categórica	1. Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió, 2. Sí, otro programa o servicio público me atendió, 3. No, no recibí ayuda, 88. No sabe, 99. No responde	32	27%		1	2.0	3	2,33	0,65	5	
atencion_prot_3	Atención prot - Encontrar alojamiento temporal (casa de acogida)	Categórica	1. Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió, 2. Sí, otro programa o servicio público	40	9%		2	3.0	3	2,75	0,50	5	

			me atendió, 3. No, no recibí ayuda, 88. No sabe, 99. No responde										
atencion_prot_4	Atención prot - Cambiarse de domicilio	Categórica	1. Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió, 2. Sí, otro programa o servicio público me atendió, 3. No, no recibí ayuda, 88. No sabe, 99. No responde	32	27%		1	3.0	3	2,75	0,62	5	
atencion_psic_1	Atención psic - Recibir contención emocional	Categórica	1. Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió, 2. Sí, otro programa o servicio público me atendió, 3. No, no recibí ayuda, 88. No sabe, 99. No responde	4	91%		1	1.0	88	5,68	19,14	5	
atencion_psic_2	Atención psic - Recibir orientación psicológica	Categórica	1. Sí, el Programa de Apoyo a	4	91%		1	1.0	88	5,55	19,16	5	

			Víctimas me atendió, 2. Sí, otro programa o servicio público me atendió, 3. No, no recibí ayuda, 88. No sabe, 99. No responde										
atencion_psic_3	Atención psic - Entender lo que pasó	Categórica	1. Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió, 2. Sí, otro programa o servicio público me atendió, 3. No, no recibí ayuda, 88. No sabe, 99. No responde	6	86%		1	1.0	88	8,24	23,68	5	
apoyo_1	Apoyo - Cuando necesito algo, sé que hay alguien que me puede ayudar	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	1.0	2	1,05	0,21	4	
apoyo_2	Apoyo - Mi familia me da la ayuda y apoyo emocional que requiero	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	1.0	88	3,16	13,09	4	
apoyo_3	Apoyo - Puedo contar con mis	Categórica	1. Sí, 2. No,	0	100%		1	1.0	2	1,30	0,46	4	

	amigos cuando tengo problemas		88. No sabe, 99. No responde										
apoyo_4	Apoyo - Puedo conversar de mis problemas con mi familia	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	1.0	99	7,39	23,11	4	
apoyo_5	Apoyo - Hay una persona que se interesa por lo que yo siento	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	1.0	2	1,07	0,25	4	
apoyo_6	Apoyo - Puedo conversar de mis problemas con mis amigos	Categórica	1. Sí, 2. No, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	1.0	2	1,32	0,47	4	
TEPT_1	Reexperimentación - Experimenta recuerdos o imágenes desagradables y repetitivas del suceso de forma involuntaria	Categórica	1. Nada, 2. Una vez por semana o menos / Poco, 3. De dos a cuatro veces por semana / Bastante, 4. Cinco o más veces por semana / Mucho, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	3.0	4	2,61	1,15	6	
TEPT_2	Reexperimentación - Tiene sueños desagradables y recurrentes sobre el suceso	Categórica	1. Nada, 2. Una vez por semana o menos / Poco, 3. De dos a cuatro veces por	0	100%		1	2.0	88	3,98	13,00	6	

			semana / Bastante, 4. Cinco o más veces por semana / Mucho, 88. No sabe, 99. No responde										
TEPT_3	Reexperimentación - Hay momentos en los que realiza conductas o experimenta sensaciones o emociones como si el suceso estuviera ocurriendo de nuevo	Categórica	1. Nada, 2. Una vez por semana o menos / Poco, 3. De dos a cuatro veces por semana / Bastante, 4. Cinco o más veces por semana / Mucho, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	2.0	99	4,45	14,62	6	
TEPT_4	Reexperimentación - Sufre un malestar psicológico intenso o prolongado al exponerse a situaciones o pensamientos/ imágenes que le recuerdan algún aspecto del suceso	Categórica	1. Nada, 2. Una vez por semana o menos / Poco, 3. De dos a cuatro veces por semana / Bastante, 4. Cinco o más veces por semana / Mucho,	0	100%		1	2.5	88	4,48	12,93	6	

			88. No sabe, 99. No responde										
TEPT_5	Reexperimentación - Siente reacciones fisiológicas intensas (sobresaltos, sudoración, mareos, etc.) al tener presentes pensamientos/imágenes o situaciones reales que le recuerdan algún aspecto del suceso	Categórica	1. Nada, 2. Una vez por semana o menos / Poco, 3. De dos a cuatro veces por semana / Bastante, 4. Cinco o más veces por semana / Mucho, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	2.0	4	2,16	0,91	6	
TEPT_6	Evitación - Suele evitar personas, lugares, situaciones o actividades que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional	Categórica	1. Nada, 2. Una vez por semana o menos / Poco, 3. De dos a cuatro veces por semana / Bastante, 4. Cinco o más veces por semana / Mucho, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	3.0	4	2,80	1,11	6	
TEPT_7	Evitación - Evita o hace esfuerzos para alejar de su mente recuerdos,	Categórica	1. Nada, 2. Una vez por semana o menos / Poco,	0	100%		1	3.0	4	2,91	1,14	6	

	pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional		3. De dos a cuatro veces por semana / Bastante, 4. Cinco o más veces por semana / Mucho, 88. No sabe, 99. No responde										
TEPT_8	Evitación - Procura evitar hablar de determinados temas que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional	Categórica	1. Nada, 2. Una vez por semana o menos / Poco, 3. De dos a cuatro veces por semana / Bastante, 4. Cinco o más veces por semana / Mucho, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	3.0	88	4,59	12,93	6	
TEPT_9	Ánimo - Muestra dificultades para recordar alguno de los aspectos importantes del suceso	Categórica	1. Nada, 2. Una vez por semana o menos / Poco, 3. De dos a cuatro veces por semana / Bastante, 4. Cinco o más veces por	0	100%		1	1.0	4	1,73	0,92	6	

			semana / Mucho, 88. No sabe, 99. No responde										
TEPT_10	Ánimo - Tiene creencias o expectativas negativas sobre sí mismo, sobre los demás o sobre el futuro	Categórica	1. Nada, 2. Una vez por semana o menos / Poco, 3. De dos a cuatro veces por semana / Bastante, 4. Cinco o más veces por semana / Mucho, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	2.0	99	4,30	14,66	6	
TEPT_11	Ánimo - Suele culparse a sí mismo o culpar a otras personas sobre las causas o consecuencias del suceso traumático	Categórica	1. Nada, 2. Una vez por semana o menos / Poco, 3. De dos a cuatro veces por semana / Bastante, 4. Cinco o más veces por semana / Mucho, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	2.0	4	2,18	1,15	6	
TEPT_12	Ánimo - Experimenta un	Categórica	1. Nada, 2. Una vez por	0	100%		1	2.0	4	2,02	1,07	6	

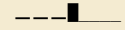
	estado de ánimo negativo de modo continuado en forma de terror, ira, culpa o vergüenza		semana o menos / Poco, 3. De dos a cuatro veces por semana / Bastante, 4. Cinco o más veces por semana / Mucho, 88. No sabe, 99. No responde										
TEPT_13	Ánimo - Se ha reducido su interés por realizar o participar en actividades importantes de su vida cotidiana	Categórica	1. Nada, 2. Una vez por semana o menos / Poco, 3. De dos a cuatro veces por semana / Bastante, 4. Cinco o más veces por semana / Mucho, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	2.0	88	4,18	12,98	6	
TEPT_14	Ánimo - Experimenta una sensación de distanciamiento o de extrañeza respecto a las personas que lo rodean	Categórica	1. Nada, 2. Una vez por semana o menos / Poco, 3. De dos a cuatro veces por semana / Bastante,	0	100%		1	1.5	4	1,84	1,01	6	

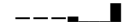
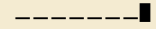
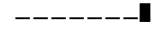
			4. Cinco o más veces por semana / Mucho, 88. No sabe, 99. No responde										
TEPT_15	Ánimo - Se nota limitado para sentir o expresar emociones positivas (por ejemplo, alegría, satisfacción o sentimientos amorosos)	Categórica	1. Nada, 2. Una vez por semana o menos / Poco, 3. De dos a cuatro veces por semana / Bastante, 4. Cinco o más veces por semana / Mucho, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	1.5	88	3,93	13,02	6	
TEPT_16	Reactividad - Suele estar irritable o tener explosiones de ira sin motivos aparentes que la justifiquen	Categórica	1. Nada, 2. Una vez por semana o menos / Poco, 3. De dos a cuatro veces por semana / Bastante, 4. Cinco o más veces por semana / Mucho, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	2.0	4	1,98	1,02	6	

TEPT_17	Reactividad - Muestra conductas de riesgo (comida descontrolada, conducción peligrosa, conductas adictivas, etc.) o autodestructivas	Categórica	1. Nada, 2. Una vez por semana o menos / Poco, 3. De dos a cuatro veces por semana / Bastante, 4. Cinco o más veces por semana / Mucho, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	1.0	4	1,55	0,87	6	
TEPT_18	Reactividad - Se encuentra en un estado de alerta permanente (por ejemplo, pararse de forma repentina para ver quién está a su alrededor, etc.) desde el suceso	Categórica	1. Nada, 2. Una vez por semana o menos / Poco, 3. De dos a cuatro veces por semana / Bastante, 4. Cinco o más veces por semana / Mucho, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	3.0	4	2,68	1,33	6	
TEPT_19	Reactividad - Se sobresalta o se alarma más fácilmente desde el suceso	Categórica	1. Nada, 2. Una vez por semana o menos / Poco, 3. De dos a cuatro veces por	0	100%		1	3.0	88	4,73	12,89	6	

			semana / Bastante, 4. Cinco o más veces por semana / Mucho, 88. No sabe, 99. No responde										
TEPT_20	Reactividad - Tiene dificultades de concentración, por ejemplo, para seguir una conversación o al atender a sus obligaciones diarias	Categórica	1. Nada, 2. Una vez por semana o menos / Poco, 3. De dos a cuatro veces por semana / Bastante, 4. Cinco o más veces por semana / Mucho, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	2.0	4	2,07	1,11	6	
TEPT_21	Reactividad - Muestra dificultades para conciliar o mantener el sueño o para tener un sueño reparador	Categórica	1. Nada, 2. Una vez por semana o menos / Poco, 3. De dos a cuatro veces por semana / Bastante, 4. Cinco o más veces por semana / Mucho,	0	100%		1	3.0	4	2,50	1,15	6	

			88. No sabe, 99. No responde										
aapor	Disposición final de la entrevista	Categórica	1. Completada, 2. Parcialmente completada, 3. No se logra contactar telefónicamente, 4. Rechaza participar, 5. No contesta el teléfono al momento de la cita	0	100%		1	1.0	1	1,00	0,00	5	
Delito_clasificado	Tipo de delito	Categórica	1. Robos violentos, 2. Delitos sexuales, 3. Homicidio, 4. Lesiones, 5. Otro delito	0	100%		1	2.0	5	2,43	1,17	5	
Sexo	Sexo	Categórica	1. Hombre, 2. Mujer	0	100%		1	2.0	2	1,61	0,49	2	
Edad	Edad	Continua		0	100%		18	37.0	75	37,57	11,56		
Macrozona	Macrozona	Categórica	1. Norte, 2. RM, 3. Centro, 4. Sur	0	100%		1	2.0	4	2,39	0,84	4	
region		Cadena		0	100%	12	20		50				
Comuna		Cadena		0	100%	35	4		13				
expediente		Cadena		0	100%	44	5		7				
Tipo_Victima	Tipo de víctima	Categórica	1. Directa, 2. Indirecta	0	100%		1	1.0	2	1,32	0,47	2	

CAVD		Cadena		0	100%	26	8		15				
Nacionalidad	Nacionalidad	Categórica	1. Chilena, 2. Extranjera	0	100%		1	1.0	2	1,05	0,21	2	
via_ingreso	Vía de ingreso	Categórica	1. Derivación interna, 2. Demanda espontánea, 3. Ministerio Público, 4. Derivación externa	0	100%		1	2.0	4	2,41	1,13	4	
fecha_delito		Fecha		0	100%	42	1980-01-01	2020-08-10 00:00:00	2021-04-30				
tipo_finaliza	Tipo de finalización	Categórica	1. Finaliza T1, 2. Finaliza T2, 3. Finaliza T3	0	100%		2	2.0	3	2,34	0,48	3	
fecha_finaliza		Fecha		0	100%	26	2021-05-03	2021-05-29 12:00:00	2021-06-30				
nivel_logro		Cadena		0	100%	2	18		31				
duracion_interv	Duración de la intervención	Categórica	1. Menos de seis meses, 2. Entre seis meses y un año, 3. Más de un año	0	100%		1	1.0	3	1,64	0,87	3	
total	Total	Categórica	0. Total	0	100%		0	0.0	0	0,00	0,00	1	
edad_rec	Tramos de edad	Categórica	1. Joven (18-29 años), 2. Adulto joven (30-45 años), 3. Adulto (46 años o más)	0	100%		1	2.0	3	1,95	0,68	3	

Delito_clasificado 2	Tipo de delito (agrupado)	Categórica	1. Delitos sexuales, 2. Delitos no sexuales	0	100%		1	1.0	2	1,41	0,50	2	
bienestar_1_suma	Bienestar - Desconocimiento sobre el proceso judicial	Categórica	1. Nada + Poco, 2. Medianamente, 3. Bastante + Totalmente, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	3.0	3	2,48	0,73	5	
bienestar_2_suma	Bienestar - Falta de apoyo judicial	Categórica	1. Nada + Poco, 2. Medianamente, 3. Bastante + Totalmente, 88. No sabe, 99. No responde	1	98%		1	2.0	3	2,12	0,88	5	
bienestar_3_suma	Bienestar - Sensación de estrés	Categórica	1. Nada + Poco, 2. Medianamente, 3. Bastante + Totalmente, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	3.0	3	2,64	0,69	5	
bienestar_4_suma	Bienestar - Sensación de impunidad	Categórica	1. Nada + Poco, 2. Medianamente, 3. Bastante + Totalmente, 88. No sabe, 99. No responde	1	98%		1	3.0	3	2,81	0,50	5	
bienestar_5_suma	Bienestar - Daño emocional	Categórica	1. Nada + Poco, 2.	0	100%		1	3.0	3	2,80	0,51	5	

			Medianamente, 3. Bastante + Totalmente, 88. No sabe, 99. No responde										
bienestar_6_suma	Bienestar - Sensación de temor	Categórica	1. Nada + Poco, 2. Medianamente, 3. Bastante + Totalmente, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	3.0	3	2,52	0,73	5	
bienestar_7_suma	Bienestar - Rabia o ira	Categórica	1. Nada + Poco, 2. Medianamente, 3. Bastante + Totalmente, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	3.0	3	2,66	0,71	5	
bienestar_8_suma	Bienestar - Insomnio	Categórica	1. Nada + Poco, 2. Medianamente, 3. Bastante + Totalmente, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	2.0	3	2,07	0,82	5	
bienestar_9_suma	Bienestar - Lesiones físicas	Categórica	1. Nada + Poco, 2. Medianamente, 3. Bastante + Totalmente, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	1.0	3	1,68	0,88	5	

bienestar_10_suma	Bienestar - Daño/perjuicio económico	Categórica	1. Nada + Poco, 2. Medianamente, 3. Bastante + Totalmente, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	2.0	3	1,91	0,88	5	
bienestar_11_suma	Bienestar - No ser escuchado por el sistema de justicia	Categórica	1. Nada + Poco, 2. Medianamente, 3. Bastante + Totalmente, 88. No sabe, 99. No responde	2	95%		1	3.0	3	2,38	0,79	5	
bienestar_12_suma	Bienestar - Trámites laborales	Categórica	1. Nada + Poco, 2. Medianamente, 3. Bastante + Totalmente, 88. No sabe, 99. No responde	2	95%		1	1.5	3	1,83	0,91	5	
bienestar_13_suma	Bienestar - Pérdida de empleo	Categórica	1. Nada + Poco, 2. Medianamente, 3. Bastante + Totalmente, 88. No sabe, 99. No responde	0	100%		1	1.0	3	1,39	0,72	5	
eval_bienestar_suma	Evaluación bienestar general (suma)	Categórica	1. Muy mala + mala, 2. Ni buena ni mala, 3. Muy buena + buena	0	100%		1	2.0	3	2,32	0,71	3	

afec_judicial	Afectación del bienestar por parte del sistema judicial	Categórica	1. Dos afectaciones o menos, 2. Más de dos afectaciones	0	100%		1	1.5	2	1,50	0,51	2	
afec_psic	Afectaciones psicológicas del bienestar a causa del delito	Categórica	1. Dos afectaciones o menos, 2. Más de dos afectaciones	0	100%		1	2.0	2	1,77	0,42	2	
afec_social	Afectaciones sociales del bienestar a causa del delito	Categórica	1. Dos afectaciones o menos, 2. Más de dos afectaciones	0	100%		1	1.0	2	1,18	0,39	2	
afec_total	Suma de afectaciones del bienestar a causa del delito	Continua		0	100%		0	7.0	12	6,91	3,04		
suma_prev_jud	Suma de prevalencia de necesidades jurídicas	Continua		0	100%		0	0.0	6	2,48	2,89		
ind_prev_jud	Indicador de prevalencia de necesidades jurídicas	Categórica	1. Cinco necesidades o menos, 2. Todas las necesidades	25	43%		1	2.0	2	1,74	0,45	2	
suma_jud_1	Total menciones de importancia - Conocer mis derechos como víctima	Categórica	1. Sí, 2. No	25	43%		1	2.0	2	1,58	0,51	2	

suma_jud_2	Total menciones de importancia - Conocer mi rol en el proceso judicial	Categórica	1. Sí, 2. No	25	43%		1	2.0	2	1,68	0,48	2	
suma_jud_3	Total menciones de importancia - Entender el funcionamiento del proceso judicial	Categórica	1. Sí, 2. No	25	43%		1	1.0	2	1,42	0,51	2	
suma_jud_4	Total menciones de importancia - Entender cómo puede terminar el proceso judicial	Categórica	1. Sí, 2. No	25	43%		1	1.0	2	1,47	0,51	2	
suma_jud_5	Total menciones de importancia - Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial	Categórica	1. Sí, 2. No	25	43%		1	1.0	2	1,42	0,51	2	
suma_jud_6	Total menciones de importancia - Ser tratado con respeto	Categórica	1. Sí, 2. No	25	43%		1	1.0	2	1,47	0,51	2	
suma_atenc_jud	Suma de atenciones del PAV de necesidades jurídicas	Continua		25	43%		0	4.0	6	3,74	2,35		
ind_atenc_jud_grupo	Indicador de necesidades jurídicas atendidas por el PAV	Categórica	0. Sin atenciones, 1. Menos de tres atenciones,	25	43%		0	2.0	2	1,53	0,77	3	

			2. Tres atenciones o más										
ind_atenc_jud	Indicador de atenciones del PAV de necesidades jurídicas	Categórica	0. Sin atenciones, 1. Una necesidad, 2. Dos necesidades, 3. Tres necesidades, 4. Cuatro necesidades, 5. Cinco necesidades, 6. Seis necesidades	25	43%		0	4.0	6	3,74	2,35	7	
validacion_1_rec	Validación - El proceso fue justo y tuve la oportunidad de exponer mi situación	Categórica	1. Muy de acuerdo + de acuerdo, 2. Muy en desacuerdo + en desacuerdo, 88. No sabe, 99. No responde	37	16%		1	2.0	2	1,57	0,53	4	
validacion_2_rec	Validación - Se explicaron claramente el proceso y las decisiones	Categórica	1. Muy de acuerdo + de acuerdo, 2. Muy en desacuerdo + en desacuerdo, 88. No sabe, 99. No responde	37	16%		1	1.0	2	1,43	0,53	4	
tipo_validacion	Percepción de validación por	Categórica	1. Percepción positiva,	37	16%		1	2.0	3	2,00	0,82	3	

	parte del sistema judicial		2. Percepción intermedia, 3. Percepción negativa										
suma_prev_soc	Suma de prevalencia de necesidades sociales	Continua		0	100%		0	2.5	8	2,95	2,49		
ind_prev_soc	Indicador de prevalencia de necesidades sociales	Categórica	0. No reporta necesidades, 1. Entre una y tres necesidades, 2. Más de tres necesidades	0	100%		0	1.0	2	1,18	0,72	3	
suma_prev_fam	Indicador de prevalencia de necesidades familiares	Categórica	0. No tiene necesidades, 1. Una necesidad, 2. Dos necesidades, 3. Tres necesidades	0	100%		0	0.0	2	0,25	0,49	4	
suma_prev_lab	Indicador de prevalencia de necesidades laborales	Categórica	0. No tiene necesidades, 1. Una necesidad, 2. Dos necesidades, 3. Tres necesidades	0	100%		0	0.0	2	0,52	0,66	4	
suma_prev_salud	Indicador de prevalencia de necesidades de salud	Categórica	0. No tiene necesidades, 1. Una necesidad,	0	100%		0	1.0	2	0,89	0,84	3	

			2. Dos necesidades										
suma_prev_prot	Indicador de prevalencia de necesidades de protección y seguridad	Categórica	0. No tiene necesidades, 1. Una necesidad, 2. Dos necesidades, 3. Tres necesidades, 4. Cuatro necesidades	0	100%		0	1.0	4	1,05	1,16	5	
suma_ec_1	Total menciones de importancia - Apoyo económico	Categórica	1. Sí, 2. No	33	25%		1	2.0	2	1,64	0,50	2	
suma_fam_1	Total menciones de importancia - Cuidado de los hijos, adultos mayores u otra persona	Categórica	1. Sí, 2. No	38	14%		1	2.0	2	1,83	0,41	2	
suma_fam_2	Total menciones de importancia - Obtener pensión alimenticia	Categórica	1. Sí, 2. No	41	7%		2	2.0	2	2,00	0,00	2	
suma_fam_3	Total menciones de importancia - Obtener la custodia o derecho a visita de los niños/as	Categórica	1. Sí, 2. No	42	5%		1	1.5	2	1,50	0,71	2	
suma_lab_1	Total menciones de importancia - Apoyo con	Categórica	1. Sí, 2. No	38	14%		1	2.0	2	1,83	0,41	2	

	trámites relacionados con su trabajo												
suma_lab_2	Total menciones de importancia - Apoyo relacionado con mi inhabilitación física para trabajar	Categórica	1. Sí, 2. No	36	18%		1	2.0	2	1,63	0,52	2	
suma_lab_3	Total menciones de importancia - Encontrar trabajo	Categórica	1. Sí, 2. No	35	20%		1	2.0	2	1,67	0,50	2	
suma_salud_1	Total menciones de importancia - Atención médica inmediata de cualquier tipo	Categórica	1. Sí, 2. No	28	36%		1	2.0	2	1,69	0,48	2	
suma_salud_2	Total menciones de importancia - Atención farmacológica	Categórica	1. Sí, 2. No	21	52%		1	1.0	2	1,43	0,51	2	
suma_prot_1	Total menciones de importancia - Reforzar seguridad del domicilio	Categórica	1. Sí, 2. No	26	41%		1	2.0	2	1,67	0,49	2	
suma_prot_2	Total menciones de importancia - Obtener orden de prohibición o restricción	Categórica	1. Sí, 2. No	32	27%		1	2.0	2	1,67	0,49	2	
suma_prot_3	Total menciones de importancia - Encontrar alojamiento	Categórica	1. Sí, 2. No	40	9%		1	2.0	2	1,75	0,50	2	

	temporal (casa de acogida)												
suma_prot_4	Total menciones de importancia - Cambiarse de domicilio	Categórica	1. Sí, 2. No	32	27%		1	1.0	2	1,42	0,51	2	
suma_psic_1	Total menciones de importancia - Recibir contención emocional	Categórica	1. Sí, 2. No	4	91%		1	1.0	2	1,45	0,50	2	
suma_psic_2	Total menciones de importancia - Recibir orientación psicológica	Categórica	1. Sí, 2. No	4	91%		1	1.0	2	1,25	0,44	2	
suma_psic_3	Total menciones de importancia - Entender lo que pasó	Categórica	1. Sí, 2. No	6	86%		1	1.0	2	1,47	0,51	2	
suma_atenc_soc1	Cantidad total de atenciones del PAV de necesidades sociales	Continua		8	82%		0	0.0	4	0,50	0,97		
suma_atenc_fam	Cantidad de atenciones del PAV de necesidades familiares	Categórica	0. Sin atenciones, 1. Una necesidad, 2. Dos necesidades, 3. Tres necesidades	34	23%		0	0.0	2	0,20	0,63	4	
suma_atenc_lab	Cantidad de atenciones del PAV de	Categórica	0. Sin atenciones, 1. Una	25	43%		0	0.0	2	0,21	0,54	4	

	necesidades laborales		necesidad, 2. Dos necesidades, 3. Tres necesidades										
suma_atenc_salud	Cantidad de atenciones del PAV de necesidades de salud	Categórica	0. Sin atenciones, 1. Una necesidad, 2. Dos necesidades	18	59%		0	0.0	2	0,35	0,56	3	
suma_atenc_prot	Cantidad de atenciones del PAV de necesidades de protección	Categórica	0. Sin atenciones, 1. Una necesidad, 2. Dos necesidades, 3. Tres necesidades, 4. Cuatro necesidades	20	55%		0	0.0	2	0,08	0,41	5	
suma_apoyo	Suma de apoyo social percibido	Continua		0	100%		1	5.0	6	4,80	1,44		
ind_apoyo	Indicador de apoyo social percibido	Categórica	1. Nivel bajo (tres prácticas o menos), 2. Nivel alto (más de tres prácticas)	0	100%		1	2.0	2	1,82	0,39	2	
TEPT_1s	Reexperimentación - Experimenta recuerdos desagradables del suceso	Categórica	0. No tiene el síntoma, 1. Tiene el síntoma	0	100%		0	1.0	1	0,55	0,50	2	

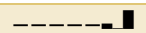
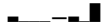
TEPT_2s	Reexperimentación - Tiene sueños desagradables sobre el suceso	Categórica	0. No tiene el síntoma, 1. Tiene el síntoma	0	100%		0	0.0	1	0,27	0,45	2	
TEPT_3s	Reexperimentación - Realiza conductas o experimenta sensaciones como si el suceso estuviera ocurriendo de nuevo	Categórica	0. No tiene el síntoma, 1. Tiene el síntoma	0	100%		0	0.0	1	0,39	0,49	2	
TEPT_4s	Reexperimentación - Sufre malestar psicológico intenso al exponerse a situacionesque le recuerdan el suceso	Categórica	0. No tiene el síntoma, 1. Tiene el síntoma	0	100%		0	0.0	1	0,48	0,51	2	
TEPT_5s	Reexperimentación - Siente reacciones fisiológicas intensasal tener pensamientos que le recuerdan el suceso	Categórica	0. No tiene el síntoma, 1. Tiene el síntoma	0	100%		0	0.0	1	0,36	0,49	2	
TEPT_6s	Evitación - Suele evitar cosas que provocan recuerdos relacionados con el suceso porque le crea malestar	Categórica	0. No tiene el síntoma, 1. Tiene el síntoma	0	100%		0	1.0	1	0,64	0,49	2	

TEPT_7s	Evitación - Evita recuerdos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar	Categórica	0. No tiene el síntoma, 1. Tiene el síntoma	0	100%		0	1.0	1	0,64	0,49	2	
TEPT_8s	Evitación - Evita hablar de determinados temas que provocan recuerdosdel suceso porque le crea malestar	Categórica	0. No tiene el síntoma, 1. Tiene el síntoma	0	100%		0	1.0	1	0,52	0,51	2	
TEPT_9s	Ánimo - Muestra dificultades para recordar el suceso	Categórica	0. No tiene el síntoma, 1. Tiene el síntoma	0	100%		0	0.0	1	0,23	0,42	2	
TEPT_10s	Ánimo - Tiene creencias negativas sobre sí mismo o los demás	Categórica	0. No tiene el síntoma, 1. Tiene el síntoma	0	100%		0	0.0	1	0,34	0,48	2	
TEPT_11s	Ánimo - Suele culparse a sí mismo o a otras personas sobre las causas del trauma	Categórica	0. No tiene el síntoma, 1. Tiene el síntoma	0	100%		0	0.0	1	0,39	0,49	2	
TEPT_12s	Ánimo - Experimenta un estado de ánimo negativo en forma de terror, ira, culpa o vergüenza	Categórica	0. No tiene el síntoma, 1. Tiene el síntoma	0	100%		0	0.0	1	0,34	0,48	2	

TEPT_13s	Ánimo - Se ha reducido su interés por actividades importantes	Categórica	0. No tiene el síntoma, 1. Tiene el síntoma	0	100%		0	0.0	1	0,43	0,50	2	
TEPT_14s	Ánimo - Experimenta distanciamiento o extrañeza respecto a las personas que lo rodean	Categórica	0. No tiene el síntoma, 1. Tiene el síntoma	0	100%		0	0.0	1	0,25	0,44	2	
TEPT_15s	Ánimo - Se nota limitado para sentir o expresar emociones positivas	Categórica	0. No tiene el síntoma, 1. Tiene el síntoma	0	100%		0	0.0	1	0,30	0,46	2	
TEPT_16s	Reactividad - Suele estar irritable sin motivos aparentes	Categórica	0. No tiene el síntoma, 1. Tiene el síntoma	0	100%		0	0.0	1	0,32	0,47	2	
TEPT_17s	Reactividad - Muestra conductas de riesgo o autodestructivas	Categórica	0. No tiene el síntoma, 1. Tiene el síntoma	0	100%		0	0.0	1	0,20	0,41	2	
TEPT_18s	Reactividad - Se encuentra en un estado de alerta permanente	Categórica	0. No tiene el síntoma, 1. Tiene el síntoma	0	100%		0	1.0	1	0,57	0,50	2	
TEPT_19s	Reactividad - Se sobresalta o se alarma desde el suceso	Categórica	0. No tiene el síntoma, 1. Tiene el síntoma	0	100%		0	1.0	1	0,61	0,49	2	
TEPT_20s	Reactividad - Tiene dificultades de concentración	Categórica	0. No tiene el síntoma,	0	100%		0	0.0	1	0,32	0,47	2	

			1. Tiene el síntoma										
TEPT_21s	Reactividad - Muestra dificultades para conciliar el sueño	Categórica	0. No tiene el síntoma, 1. Tiene el síntoma	0	100%		0	1.0	1	0,57	0,50	2	
crit_reexperimenta	Cantidad de síntomas de reexperimentación	Categórica	0. No tiene síntomas, 1. Un síntoma, 2. Dos síntomas, 3. Tres síntomas, 4. Cuatro síntomas, 5. Cinco síntomas	0	100%		0	1.5	5	2,05	1,87	6	
crit_evita	Cantidad de síntomas de evitación	Categórica	0. No tiene síntomas, 1. Un síntoma, 2. Dos síntomas, 3. Tres síntomas	0	100%		0	2.0	3	1,80	1,11	4	
crit_animo	Cantidad de síntomas de estado de ánimo	Categórica	0. No tiene síntomas, 1. Un síntoma, 2. Dos síntomas, 3. Tres síntomas, 4. Cuatro síntomas, 5. Cinco síntomas, 6. Seis síntomas, 7. Siete síntomas	0	100%		0	1.5	7	2,27	1,97	8	
crit_reactividad	Cantidad de síntomas de	Categórica	0. No tiene síntomas, 1. Un síntoma,	0	100%		0	3.0	6	2,59	1,81	7	

	reactividad fisiológica		2. Dos síntomas, 3. Tres síntomas, 4. Cuatro síntomas, 5. Cinco síntomas, 6. Seis síntomas										
crit_reexperimenta_rec	Cantidad de síntomas de reexperimentación (agrupado)	Categórica	0. No tiene síntomas, 1. Un síntoma, 2. Dos síntomas, 3. Tres síntomas o más	0	100%		0	1.5	3	1,61	1,33	4	
crit_evita_rec	Cantidad de síntomas de evitación (agrupado)	Categórica	0. No tiene síntomas, 1. Un síntoma, 2. Dos síntomas, 3. Tres síntomas o más	0	100%		0	2.0	3	1,80	1,11	4	
crit_animo_rec	Cantidad de síntomas de estado de ánimo negativo (agrupado)	Categórica	0. No tiene síntomas, 1. Un síntoma, 2. Dos síntomas, 3. Tres síntomas o más	0	100%		0	1.5	3	1,73	1,19	4	
crit_reactividad_rec	Cantidad de síntomas de reactividad psicofisiológica (agrupado)	Categórica	0. No tiene síntomas, 1. Un síntoma, 2. Dos síntomas, 3. Tres síntomas o más	0	100%		0	3.0	3	2,05	1,24	4	
diagnos_TEPT	Diagnóstico de TEPT	Categórica	0. No tiene TEPT, 1. Tiene TEPT	0	100%		0	0.0	1	0,39	0,49	2	

suma_prev_psic	Indicador de prevalencia de necesidades psicológicas	Categórica	0. No tiene necesidades, 1. Una necesidad, 2. Dos necesidades, 3. Tres necesidades	0	100%		0	3.0	3	2,68	0,71	4	
suma_atenc_psic	Cantidad de atenciones del PAV de necesidades psicológicas	Categórica	0. Sin atenciones, 1. Una necesidad, 2. Dos necesidades, 3. Tres necesidades	2	95%		0	3.0	3	2,17	1,15	4	

Anexo N°11: Manual del encuestador

Antecedentes

El presente manual constituye una herramienta útil para que usted desarrolle eficaz y eficientemente su rol de encuestador. Para ello, es esencial que estudie y domine sus contenidos: aspectos generales sobre la encuesta, el trabajo de campo y las funciones del encuestador, así como el contenido e instrucciones sobre el llenado del cuestionario.

El Centro de Estudios Justicia y Sociedad UC y la Subsecretaría de Prevención del delito están comprometidos con la igualdad de género y adhieren al enfoque de género utilizando un lenguaje inclusivo que no discrimine entre mujeres y hombres. Sin embargo, con el objetivo de facilitar la redacción y lectura del texto a continuación, se ha evitado el desdoblamiento de los sustantivos, adjetivos y artículos en su versión masculina y femenina, utilizando las versiones aceptadas por la Real Academia de la Lengua Española.

Descripción del Programa de Apoyo a Víctimas (PAV)

El Programa de Apoyo a Víctimas forma parte de la oferta programática de la Subsecretaría de Prevención del Delito, del Ministerio del Interior de Chile. Tiene como propósito "que las víctimas de delitos violentos superen las consecuencias negativas de la victimización a través de una atención en los ámbitos psicológico, social y jurídico", por lo que forma parte de la oferta de la red pública de asistencia a víctimas de delitos. Además, el programa busca reducir la victimización secundaria, es decir, el conjunto de costos personales que tiene para la víctima su intervención en el proceso penal a causa del delito sufrido. La victimización secundaria comprende los efectos traumatizantes derivados de los interrogatorios policiales o judiciales, la exploración médico-forense o el contacto con el ofensor en el proceso judicial.

El programa posee, actualmente, un catálogo de delitos priorizados, que constituyen su población objetivo de referencia:

1. Homicidios
2. Cuasidelitos de homicidio
3. Secuestros
4. Violación
5. Abuso sexual calificado
6. Trata de personas
7. Robos violentos
8. Lesiones graves y gravísimas (incluye castración y mutilación)
9. Lesiones graves y gravísimas (incluyendo muerte por conducción en estado de ebriedad o la influencia del alcohol)

Sin embargo, el Programa puede recibir a cualquier persona víctima de delito, sea directa o indirecta.

De manera resumida, el Programa tiene dos componentes principales de atención:

1. **Servicios de Primera Respuesta**: busca entregar orientación e información, universal, gratuita y contingente, de carácter telefónico con cobertura nacional las 24 horas del día. Así, las víctimas de delitos violentos reciben orientación e información para prevenir la victimización secundaria y facilitar el acceso a una reparación integral. Este componente apunta principalmente a la crisis inicial posterior a la victimización, realizando intervenciones y apoyo de la manera más rápida posible, detectando necesidades de mayor complejidad y derivando cuando se requiera a los Servicios de Segunda Respuesta o a otras entidades externas.

2. **Servicio de Segunda Respuesta**: este componente está dirigido a superar la cronicidad del daño provocado por el delito, mediante acciones que permitan reducir la desconfianza a autoridades y la rearticulación de las redes de apoyo de las víctimas. Consiste en una intervención integral, especializada y progresiva, en los ámbitos psicológico, social y jurídico, con el foco en la reconstrucción de significados asociados a la experiencia de la victimización y la recuperación del bienestar de las víctimas Se ejecuta en 41 Centros de Apoyo a Víctimas de Delito (CAVD) a lo largo del país, a través de equipos interdisciplinarios de psicólogo/as, trabajadoras/es sociales y abogados/as.

Para efectos de este manual, nos centraremos exclusivamente en el **Servicio de Segunda Respuesta** del Programa de Apoyo a Víctimas.

Objetivos del estudio

El estudio "Análisis del funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y Diseño de instrumento para identificar las necesidades de las víctimas" es ejecutado por el Centro de Estudios Justicia y Sociedad, que depende de la Pontificia Universidad Católica, a solicitud de la Unidad de Evaluación de la Subsecretaría de Prevención del Delito. Su objetivo general es "describir el funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas mediante la identificación, recolección y sistematización de información relacionada con los procesos de implementación del programa, para la construcción de un instrumento que identifique las necesidades de las víctimas de delitos violentos y verifique el cumplimiento de los objetivos del programa".

Los objetivos específicos son los siguientes:

5. Identificar, recolectar y sistematizar información respecto a los procesos y el funcionamiento de los componentes Primera y Segunda Respuesta del PAV.

6. Diseñar un instrumento que logre operacionalizar el concepto de **necesidad** que tiene una víctima que ingresa al programa, que permita identificar de manera objetiva la situación de ingreso y egreso del programa, y con ello el cumplimiento de los objetivos del Programa.

7. Validar un instrumento que logre operacionalizar el concepto de necesidad que tiene una víctima que ingresa al programa.

8. Entregar recomendaciones acerca del funcionamiento de los componentes Primera y Segunda Respuesta del PAV.

En síntesis, el objetivo del estudio es identificar las necesidades que tienen las víctimas que ingresan al programa. Para cumplir con este objetivo, la **Ilustración 3: Fases del estudio** muestra las fases del estudio. Actualmente, nos encontramos en la **fase 4** de aplicación de las encuestas y levantamiento del terreno.

Ilustración 3: Fases del estudio

Instrumento de medición

El estudio considera la aplicación de una encuesta para usuarios del Servicio de Segunda Respuesta que hayan egresado del Programa de Apoyo a Víctimas.

La encuesta recoge información sobre las necesidades judiciales, sociales y psicológicas de las víctimas. También incluye módulos relacionados con la percepción del bienestar subjetivo de las víctimas, el apoyo social recibido por su entorno cercano y una escala de efectos postraumáticos, como se revisa en el apartado de Presentación de la encuesta.

Población objetivo

La población objetivo del estudio corresponde a los usuarios víctimas de delitos que egresaron del Servicio de Segunda Respuesta del Programa de Apoyo a Víctimas.

Estos usuarios fueron atendidos en Centros de Atención a Víctimas de Delitos (CAVD) por profesionales psicólogos, abogados y/o trabajadores sociales por un periodo prolongado, que puede oscilar entre los 6 meses y más de dos años.

Diseño muestral

La encuesta se realiza a través de un muestreo aleatorio sistemático a partir de un marco muestral de usuarios del Servicio de Segunda Respuesta que han egresado del Programa de Apoyo a Víctimas, facilitado por la contraparte del estudio. Cabe indicar que el marco muestral incluye únicamente a usuarios que previamente accedieron a ser contactados para participar en las actividades del estudio.

Método de aplicación

La encuesta considera la aplicación de una encuesta por **videollamada** mediante plataformas tales como Zoom, Google Meet o WhatsApp. Sin embargo, también se considera la posibilidad de administrar la encuesta por **vía telefónica**. La encuesta se aplica mediante Tablet o dispositivos electrónicos afines. Al momento del contacto, se puede ofrecer al usuario aplicar la encuesta de manera inmediata o agendarla en un horario que le acomode.

Control y calidad de los datos

Para lograr que la información recogida sea de calidad, es muy importante que usted asista a la capacitación para la aplicación del cuestionario, conozca los contenidos de este manual y cumpla rigurosamente con el protocolo de trabajo de este estudio.

La supervisión de todos los encuestadores en todas las etapas del trabajo de terreno contribuye a estandarizar la metodología del estudio y a lograr datos de calidad.

Adicionalmente, el uso de Tablets facilita y contribuye también a estandarizar el llenado del cuestionario. De esta manera, mejora la calidad y se validan los datos recolectados a medida que éstos se obtienen en el terreno. Posteriormente, estos datos son descargados en una plataforma online y son sometidos a un nuevo proceso de validación, que posibilita la detección y corrección oportuna de errores sistemáticos en el proceso de recolección de información.

Trabajo de campo

Organización del trabajo de campo

El trabajo de campo cuenta con un investigador a cargo de las funciones de coordinación y supervisión. Es responsable de coordinar, apoyar con la muestra y supervisar el trabajo de terreno.

Rol del encuestador y consideraciones éticas generales

El encuestador tiene las siguientes funciones:

1. Contactar y agendar las encuestas con las personas seleccionadas de la muestra.
2. Aplicar las encuestas a las personas que acceden a participar en el estudio.

Al ser responsable directo de la recolección de datos, el encuestador tiene un rol fundamental en el éxito del estudio. Para obtener datos de calidad y comparables entre sí, es indispensable que todas las entrevistas del estudio sean aplicadas con un seguimiento estricto de las instrucciones y protocolos establecidos.

Por esta razón, es importante que usted como encuestador:

- Compruebe que tiene todo el material necesario para desarrollar su trabajo y lo mantenga en buen estado.
- Cumpla con el compromiso de confidencialidad y secreto estadístico, que se presenta en el siguiente apartado.
- Debe favorecer un ambiente de tranquilidad, confianza y empatía con el encuestado, que fomente una disposición positiva hacia la entrevista. Para ello, es importante
    - llamar al encuestado por su nombre,
    - entregar instrucciones en forma clara y cálida, evitando que parezcan órdenes,
    - estar atento a las necesidades del encuestado (incomodidad, cansancio) y ofrecer alternativas (como tomar un descanso, permitir que exprese si algo no le gusta o le incomoda),
    - mantener un ritmo ágil de aplicación,
    - mantener una buena actitud,
    - pedir por favor y demostrar agradecimiento hacia el encuestado por su colaboración.
- Registre las respuestas de los encuestados según el protocolo de recolección de datos establecido.
- Siga las instrucciones y entregue exactamente la información que los manuales señalan.
- No dé indicios de ningún tipo ni pistas para las respuestas.
- No induzca respuestas por su tono de voz u otra ayuda.
- Manténgase en contacto con el coordinador y reporte diariamente los estados de avance de su muestra asignada.
- Utilice las recomendaciones para mejorar la calidad de las entrevistas.

Supervisión

Diariamente se realizará un seguimiento del estado de avance de las encuestas planificadas. En base a la escucha de algunas encuestas seleccionadas aleatoriamente, se entregará retroalimentación a los encuestadores. También se entregará apoyo para las labores de monitoreo, contacto y ante la emergencia de eventos contingentes.

Las tareas de supervisión están a cargo de David Jara Sánchez, investigador del Centro de Estudios Justicia y Sociedad UC que participa en el estudio. Sus datos de contacto son:

Tabla 71: Datos de contacto del supervisor

Dato	Descripción
Correo	dcjara@uc.cl
Teléfono	+56950004678

Etapas de terreno

El trabajo del encuestador en terreno se divide en tres etapas: 1) Antes de la entrevista, 2) Aplicación de la entrevista y 3) Cierre de la entrevista. A continuación, se explica en detalle cada una de estas etapas.

Antes de la encuesta

Capacitación

Para la recolección de la información de la encuesta, es necesario que el encuestador:

1. Lea atentamente el **Manual del encuestador**: los contenidos de este manual son fundamentales para el desarrollo exitoso de su trabajo. Debe estudiar el contenido del material informativo, de los consentimientos informados y del cuestionario.
2. Asista a la **capacitación**: debe asistir obligatoriamente a la capacitación, donde se explican los aspectos generales del estudio, los contenidos del instrumento y los procedimientos que se deben ejecutar en la etapa de aplicación del cuestionario. Además, puede plantear sus dudas durante la capacitación.

Asignación de muestra

El equipo de investigación le asignará a cada encuestador una muestra a la que debe contactar y aplicar las encuestas. Para ello, el equipo facilitará una planilla de registro, que servirá también como sistema de seguimiento del avance del terreno.

Carga de encuesta

Antes de contactar a las personas, debe cargar la encuesta en la Tablet y cargar el dispositivo, de manera que tenga batería suficiente para aplicar la encuesta. Debe iniciar sesión con su cuenta de entrevistador. Esto se explica con más detalle en el apartado de Uso de Tablet antes de la encuesta.

Protocolo de contacto

Debe considerar que, para la muestra seleccionada, los profesionales del Programa de Apoyo a Víctimas informaron a los usuarios del Programa sobre las características generales del estudio y de la participación en la encuesta (equipo investigador, confidencialidad, anonimato, voluntariedad, ausencia de riesgos y beneficios, formato de entrevista o encuesta por videollamada, etc.). Una vez realizada la explicación, se les consultó si estaban dispuestos a participar y a facilitar sus datos de contacto. La muestra está compuesta exclusivamente por personas que accedieron a ser contactados para participar. Sin embargo, debe considerar que esto **no obliga** a la persona a participar.

Se le entregará un archivo Excel con información de contacto de los casos seleccionados. Debe llamar al número telefónico de cada usuario. Una vez contactado, debe invitarlo a participar y, en caso de que acceda, se procede a agendar un horario de aplicación de la encuesta, mediante una plataforma de videollamada, como *Zoom*™, *Google Meet*™, *WhatsApp*™ u otra equivalente, que sea de preferencia de la persona.

Usted debe llamar en tres ocasiones máximo a cada número de contacto cada día. Se recomienda que las llamadas se realicen en intervalos razonables de tiempo (entre treinta minutos y una hora y media). Además, tiene permitido llamar máximo dos días a la misma persona, y se puede reagendar en una ocasión la encuesta.

Si la persona contesta, el encuestador/a debe leer el protocolo de primer contacto, que se presenta a continuación. También deberá inscribir en la planilla de registro los datos solicitados.

Minuta de primer contacto

A continuación, se presenta la minuta para el primer contacto con el usuario seleccionado para participar en la encuesta. Es importante que usted:

1. Lea textualmente la minuta.
2. Respete los filtros (saltos) de pregunta indicados en la columna "Acción a ejecutar" de cada pregunta.
3. Registre la información en la planilla Excel diseñada para el seguimiento del terreno.
4. Si la persona no desea colaborar, explique que la información se utiliza sólo de manera agregada, que es confidencial y se mantiene en absoluta reserva. Sin embargo, no insista más de tres ocasiones, pues la participación es completamente voluntaria.

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es (NOMBRE) y lo/a estoy llamando desde el Centro de Estudios Justicia y Sociedad de la Pontificia Universidad Católica de Chile. En esta oportunidad, estamos realizando un estudio sobre el Programa de Apoyo a Víctimas de Delito de la Subsecretaría de Prevención del delito. Lo/a estamos llamando porque usted accedió a entregar sus datos de contacto para ser invitado/a a participar en una encuesta sobre las necesidades de las personas que participaron en el programa. Esto servirá como insumo para el equipo de atención y para mejorar la calidad del servicio.

Duración encuesta: La encuesta tendrá una duración máxima de 30 minutos y se puede realizar por teléfono o en formato online mediante una plataforma de videollamada, por ejemplo, *Zoom*, *WhatsApp* u otra que le acomode, en un horario que agendaremos de acuerdo a su disponibilidad.

Aspectos éticos: La información que nos entregue es **absolutamente anónima y confidencial**. Esto quiere decir que ni su nombre ni sus datos personales serán divulgados por ningún medio y la información que nos entregue será manejada exclusivamente por el equipo de investigación del estudio. Tampoco hay beneficios directos ni riesgos demostrados por participar en este estudio.

También es importante que sepa que sólo le haremos preguntas en relación con las necesidades que tuvo durante su participación en el Programa. No le pediremos datos personales ni le haremos preguntas directamente relacionadas con el delito.

B00. Cuénteme, ¿está interesado/a en participar?

Opciones de respuesta	**Acción a ejecutar**
Sí	Pasar a pregunta B01
No	Finalizar encuesta: Agradecemos de todas formas su tiempo. Que tenga un buen día/tarde/noche.

B01. Muchas gracias. Dígame, ¿Desea que realicemos la encuesta inmediatamente?

Opciones de respuesta	**Acción a ejecutar**
Sí	Pasar a encuesta: Muchas gracias. Comencemos entonces
No	Pasar a B02

B02. En tal caso, procederemos a agendar un horario de encuesta. Es muy importante que podamos realizarla en un horario que le acomode y en el que cuente con privacidad para poder responder con total confianza y honestidad. Le recuerdo que la encuesta se puede realizar por teléfono o mediante videollamada. ¿Cuál de las siguientes le acomoda más?:

Opciones de respuesta	**Acción a ejecutar**
Teléfono	Pasar a pregunta B03.3
WhatsApp (videollamada o llamada telefónica)	Pasar a pregunta B04.1
Zoom	Pasar a pregunta B03.1
Google Meet	
Otra	Pasar a pregunta B03.2

(Pasar a pregunta B04.1)

B03.1 Perfecto. En tal caso, le enviaremos la invitación a su correo. Le pido por favor que me indique su correo al que puedo enviar la invitación. Idealmente, debe ser el que utiliza más frecuentemente.

(*Encuestador/a: verifique que el correo esté correctamente registrado. En caso de que sea necesario, solicite al/la entrevistado/a que lo repita, y luego léalo en voz alta para esperar su confirmación*).

(Pasar a pregunta B04.1)

B03.2 ¿Cuál otra plataforma le acomoda?

(Pasar a pregunta B04.1)

B03.3 Perfecto. Lo/a llamaré a este mismo número.

B04.1 Muchas gracias. Pensando en el día más cercano para realizar la entrevista, idealmente dentro de esta semana o la próxima, ¿Qué día podría responder la encuesta? *(Encuestador/a: Registrar día, número y mes, por ejemplo, lunes 9 de agosto. Chequear disponibilidad del horario).*

Día	***N°***	***Mes***

B04.2 ¿Y a qué hora le acomoda? (*Encuestador/a: chequear disponibilidad de horario)*

Hora

Estimado/a NOMBRE, entonces para confirmar, tendremos nuestra reunión el día [Día, Mes] a las [Hora], mediante [Zoom, Google Meet, WhatsApp, otro]. Ese mismo día lo contactaremos. Muchas gracias por su colaboración, que tenga un buen día/tarde/noche.

Consultas frecuentes de los encuestados/as

¿Es obligatorio participar?

No, su participación es completamente voluntaria. Además, puede desistir de participar en cualquier momento que estime conveniente o necesario.

¿Por qué fui seleccionado/a para participar en la encuesta?

A partir de su consentimiento para ser contactado e invitado a participar en una encuesta, fue seleccionado/a aleatoriamente a partir de una base de datos facilitada por el Programa de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito. Es decir, fue seleccionado al azar, y no hay ninguna razón particular o específica que haya motivado la invitación a participar en el estudio.

¿Qué se hará con la información que entregue?

La información que nos entregue es completamente anónima y confidencial. Esto quiere decir que el uso y resguardo de la información queda estrictamente reservado por el equipo de investigación del Centro de Estudios Justicia y Sociedad de la Pontificia Universidad Católica. También eliminaremos los datos de identificación individual. Tras un año de finalización del estudio, se eliminarán todos los registros e información recopilada.

¿Qué riesgos o beneficios puedo tener al participar?

Participar en el estudio no reporta ningún tipo de riesgos o beneficios para usted.

Necesito ayuda o que me atiendan nuevamente en el Programa de Apoyo a Víctimas. ¿Cómo lo puedo hacer?

En caso de que usted lo requiera, puedo registrar sus datos y avisar al equipo de investigación, para que ellos se comuniquen con los profesionales del Programa de Apoyo a Víctimas para revisar su caso. O, si lo desea, puede contactar directamente el programa de Apoyo a Víctimas al teléfono 600 818 1000 o visitar la página https://www.apoyovictimas.cl/.

Aplicación de la encuesta

Antes de comenzar con la aplicación de la encuesta, inicie el cuestionario en el Tablet o dispositivo electrónico y cargue la encuesta correspondiente, llamada "Cuestionario estudio PAV".

Tenga presente las siguientes instrucciones para la aplicación de la encuesta:

1. Leer textualmente las preguntas y categorías de respuesta del cuestionario. Los sinónimos o explicaciones que se pueden entregar aparecen en la misma pregunta o en paréntesis.
2. En caso de que el encuestado tenga dudas, debe repetir la pregunta cuantas veces sea necesario.
3. Nunca leer las alternativas de respuesta "No sabe" o "No responde". Sólo deben registrarse cuando el entrevistado las indique de forma espontánea.

4. La categoría "No sabe" se selecciona cuando el encuestado explícitamente señala que no conoce la respuesta a la pregunta (por ejemplo, "No sé", "No sabría decirte", "No tengo información").
5. Se debe marcar la alternativa "No responde" cual el encuestado manifiesta que prefiere no responder la pregunta.
6. Las instrucciones para el encuestador tienen color azul. No deben leerse al encuestado.
7. Mantener durante toda la entrevista un ritmo de habla constante y normal, ni lento ni rápido.
8. Demostrar en todo momento un trato cordial y respetuoso. Su actitud debe reflejar siempre un alto grado de profesionalismo. Esto significa que usted debe:
    a. Tolerar actitudes de incomprensión y mantener siempre la calma.
    b. Evitar mostrar asombro, curiosidad, agrado o desagrado ante las respuestas entregadas por la persona entrevistada.
    c. Evitar sugerencias de respuestas. Por ejemplo, cambiar la redacción de una pregunta (¿Cuál es su estado civil? Por ¿usted es casado verdad?).
    d. Evitar actitudes que puedan generar discusiones y no opinar sobre cuestiones políticas, religiosas u otras.
    e. Evitar opinar o dar indicaciones relacionadas con la salud del entrevistado.
    f. En caso de que el entrevistado lo interpele o solicite su opinión o punto de vista acerca del cuestionario u otro tema, señalar que por secreto profesional usted no tiene permitido entregar su opinión durante la encuesta.
    g. En algunas ocasiones, el entrevistado puede intentar profundizar en las preguntas de la encuesta y entregar su punto de vista de manera explayada. Ante esta situación, usted debe indicar que su punto de vista es muy importante y valioso y al final de la encuesta tendrán tiempo para conversar en profundidad, pero es necesario que responda las preguntas del cuestionario de manera acotada y en base a las alternativas de respuesta ofrecidas. Reiterar cuantas veces sea necesario.
    h. No hablar por celular ni fumar durante la aplicación de la encuesta.
9. Si la entrevista se interrumpe y no puede continuar, debe cerrar la encuesta en la Tablet y dejar consignada la situación en observaciones. También puede solicitar al encuestado realizar la entrevista en otra fecha.
10. Si el encuestado solicita interrumpir la encuesta y se agenda otra fecha para continuarla, es fundamental que en la planilla de seguimiento consigne en las observaciones el detalle de la situación e indique hasta qué pregunta específica llegaron (indique módulo y pregunta específica). Esto es importante, porque no podrá volver a abrir la encuesta parcialmente completada.

Después de la encuesta

Para cada una de las encuestas finalizadas, realice lo siguiente:

1. Marque como finalizada la encuesta en la Tablet.
2. Complete la información en la planilla Excel de registro de casos.
3. En caso de que haya activado el Protocolo de actuación frente a situaciones contingentes, reporte inmediatamente la situación al supervisor y registre sus observaciones en la planilla Excel de registro de seguimiento.

Materiales e insumos para el encuestador

A cada uno de los encuestadores se les entregará el siguiente material para la aplicación de las encuestas:

- Acceso a la planilla de registro y seguimiento de casos a encuestar: se compartirá con cada uno de los encuestadores una planilla en formato Hoja de Cálculo de Google Drive, que estará alojada en la nube. Para utilizarla, los encuestadores deben contar con internet y un correo electrónico personal.
- Tablet para aplicación de encuestas: se entregará a cada uno de los encuestadores una Tablet para la administración de las encuestas. La Tablet tendrá cargada la cuenta de encuestador y la encuesta programada en la plataforma de encuestas *SurveyToGo*. Se entregarán los siguientes insumos:
    - Tablet.
    - Cargador y enchufe.
    - Estuche portable.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que se presenten dificultades y con la aprobación del supervisor, se pueden aplicar las encuestas en otro dispositivo electrónico afín, como un computador o notebook.

A continuación, se entregan instrucciones para el uso de las Tablet antes, durante y después de la aplicación de la encuesta.

Uso de Tablet antes de la encuesta

Antes de comenzar las encuestas, el encuestador debe realizar las siguientes tareas de preparación de la Tablet:

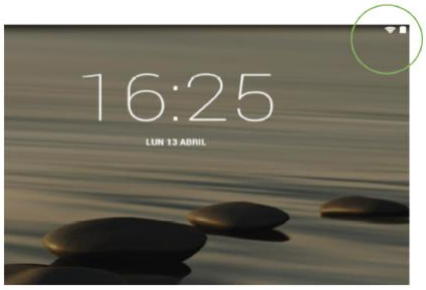
Paso 1: Preparar la Tablet

1. Cargar la Tablet: Antes de comenzar la jornada de aplicación de encuestas, debe asegurarse de cargar la Tablet. Para ello, debe conectar el cargador a una fuente de corriente eléctrica. La entrada del cargador se encuentra en la zona superior izquierda del dispositivo, como se muestra en la **Ilustración 4: Entrada del cargador de la Tablet**.

Ilustración 4: Entrada del cargador de la Tablet

Asegúrese de que su dispositivo tenga la batería con carga completa. Para ello, puede revisar el ícono de la batería, como se muestra en la **Ilustración 5: Ícono de la batería de la Tablet**. La carga completa se demora aproximadamente tres a cuatro horas.

Ilustración 5: Ícono de la batería de la Tablet

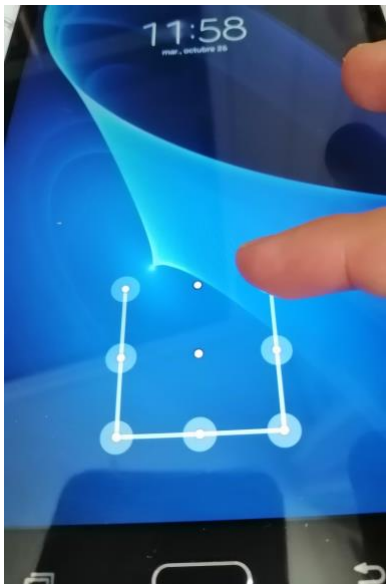


2. Encender la Tablet: Para encender la Tablet debe mantener presionado el botón más pequeño que se encuentra en la parte derecha superior de su Tablet. Se debe utilizar la Tablet de forma vertical para que se pueda visualizar de forma correcta todas las preguntas del cuestionario.

Ilustración 6: Botón de encendido de la Tablet

3. Marcar el patrón de desbloqueo: Luego, la Tablet solicitará un patrón de desbloqueo. Como se indica en la **Ilustración 7: Patrón de desbloqueo de la Tablet**, el patrón tiene forma de "U". El patrón de desbloqueo es el mismo para todos los dispositivos.

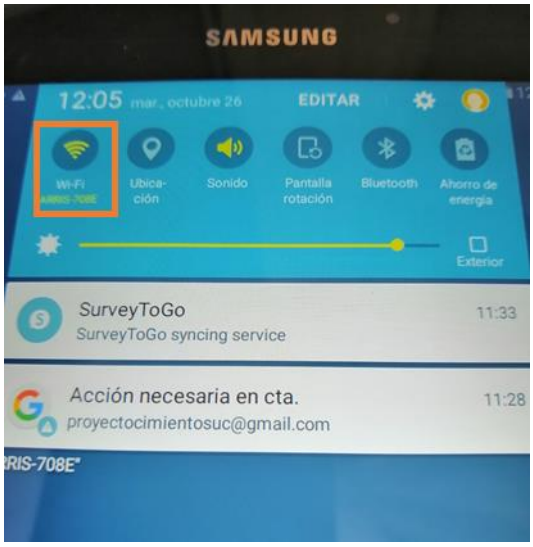
Ilustración 7: Patrón de desbloqueo de la Tablet



Paso 2: Conectar a internet

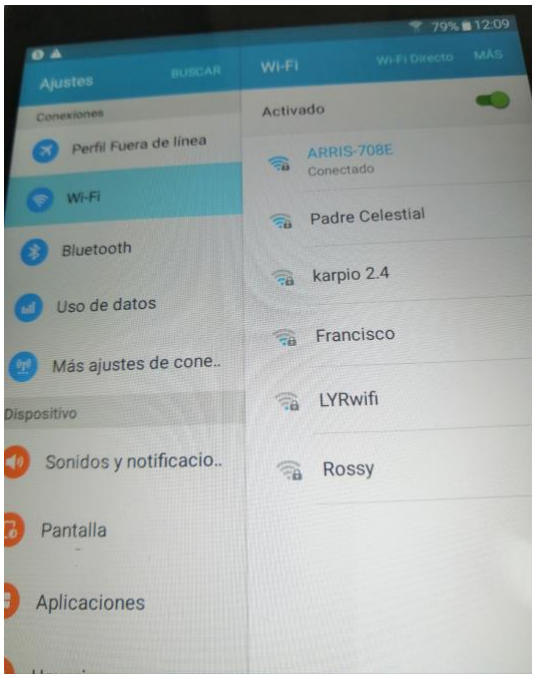
Debe conectar la Tablet a internet a través de una red Wifi. Para establecer esta conexión, debe arrastrar el dedo desde la parte superior de la pantalla hacia abajo. Si lo hizo correctamente, se desplegará un menú en el que se puede visualizar el ícono de Wifi, como se muestra en la **Ilustración 8: Botón de Wifi del menú desplegable de la Tablet.**

Ilustración 8: Botón de Wifi del menú desplegable de la Tablet.



Como se muestra en la **Ilustración 9: Menú de redes disponibles para la conexión**, al mantener oprimido el botón de Wifi, el dispositivo abrirá las redes disponibles para la conexión. Deberá ingresar la contraseña de la red seleccionada.

Ilustración 9: Menú de redes disponibles para la conexión



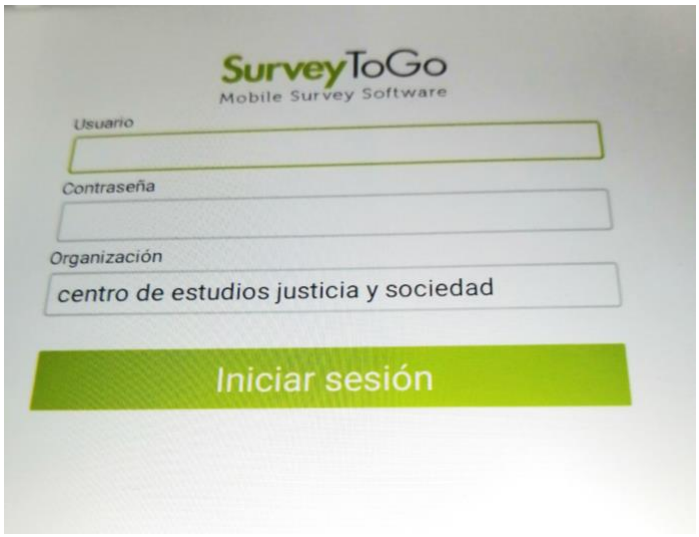
Paso 3: Ingreso a la encuesta

Tras desbloquear la pantalla, encontrará en la esquina inferior derecha el ícono de acceso a la plataforma SurveyToGo, como se indica en la **Ilustración 10: Ícono de SurveyToGo en la Tablet**.

Ilustración 10: Ícono de SurveyToGo en la Tablet

Al abrir la plataforma, solicitará que ingrese su usuario, contraseña y organización, como muestra la **Ilustración 11: Página de ingreso de la plataforma SurveToGo**.

Ilustración 11: Página de ingreso de la plataforma SurveToGo



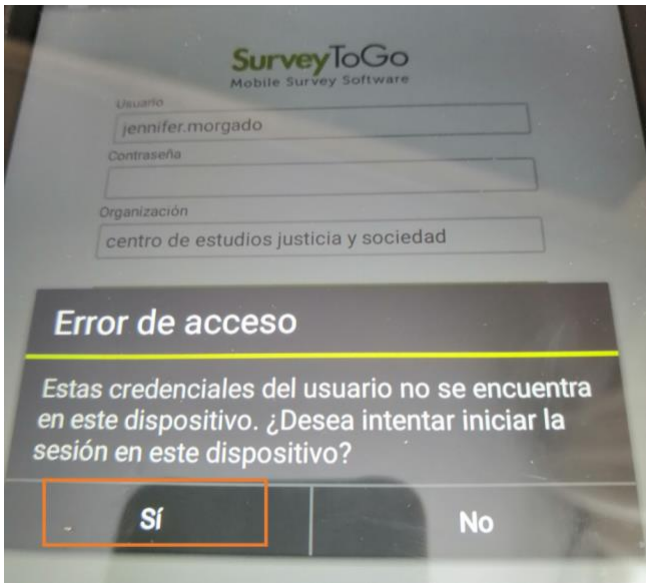
En el caso del usuario, debe ingresar el nombre de usuario que se le ha asignado. La contraseña debe dejarse en blanco. Por último, en la organización, hay que asegurarse que aparezca inscrito "Centro de Estudios Justicia y Sociedad" (las mayúsculas no son necesarias). La **Tabla 72: Cuenta de encuestador asociado a la Tablet** presenta los nombres asignados a cada encuestador.

Tabla 72: Cuenta de encuestador asociado a la Tablet

Encuestadora	Cuenta de encuestadora
Jennifer Morgado	jennifer.morgado
Carola Vidal	carola.vidal
Bianca Baracho	bianca.baracho
Paola Rosales	paola.rosales
Elizabeth Pérez	elizabeth.perez

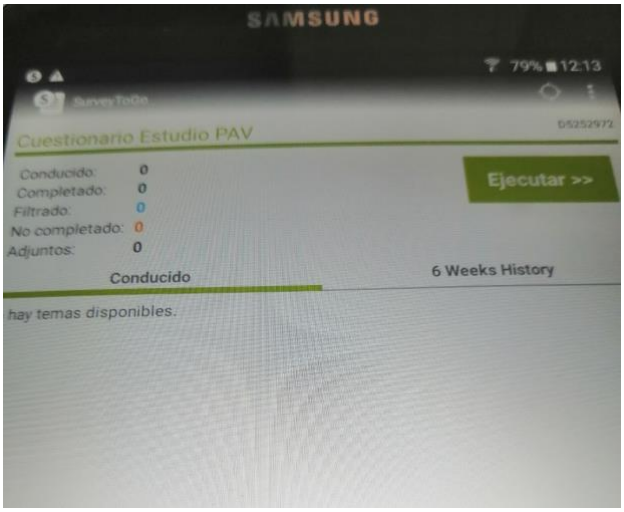
Una vez que aprete el botón "ingresar", le aparecerá un mensaje de error, al que debe seleccionar la opción "Sí", como se indica en la **Ilustración 12: Ventana emergente de acceso a la cuenta de usuario en SurveyToGo**.

Ilustración 12: Ventana emergente de acceso a la cuenta de usuario en SurveyToGo



Una vez que haya ingresado, aparecerá la pantalla que se muestra en la **Ilustración 13: Interfaz de inicio de encuesta en SurveyToGo**. Al apretar el botón "Ejecutar", se iniciará la aplicación de la encuesta.

Ilustración 13: Interfaz de inicio de encuesta en SurveyToGo



Uso de Tablet durante la encuesta

Para ingresar a la encuesta, debe apretar el botón Ejecutar que se muestra en la **Ilustración 14: Botón para abrir vista previa**. De todas formas, si oprime el botón con tres puntos que aparece en la esquina superior derecha de la Tablet, ofrecerá la opción "Vista previa", que le permitirá revisar previamente la estructura del cuestionario, como se muestra en **Ilustración 14: Botón para abrir vista previa**, **Ilustración 15: Botón de vista previa** e **Ilustración 16: Vista previa de la encuesta.**

Ilustración 14: Botón para abrir vista previa

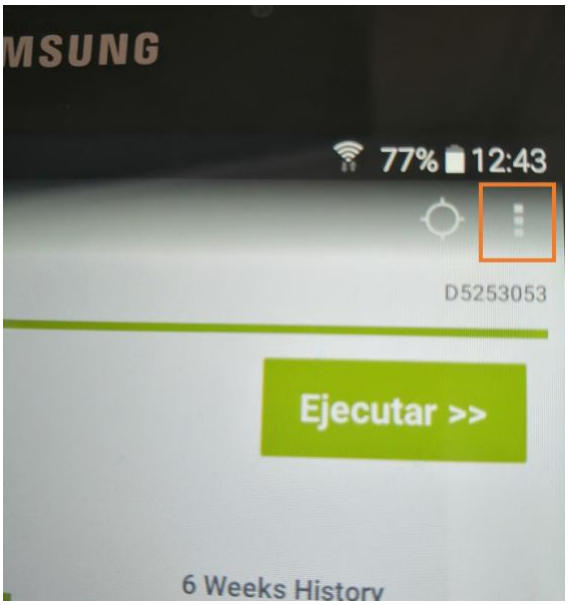


Ilustración 15: Botón de vista previa

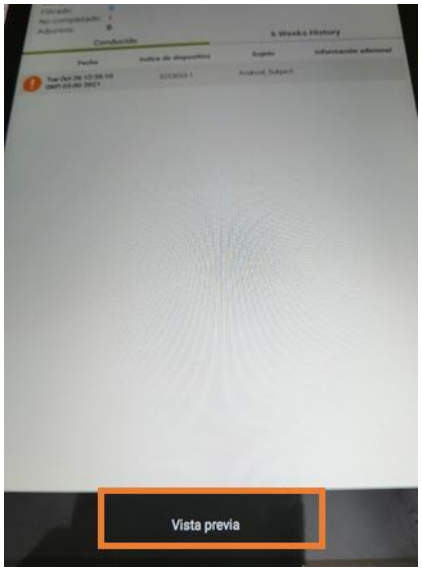
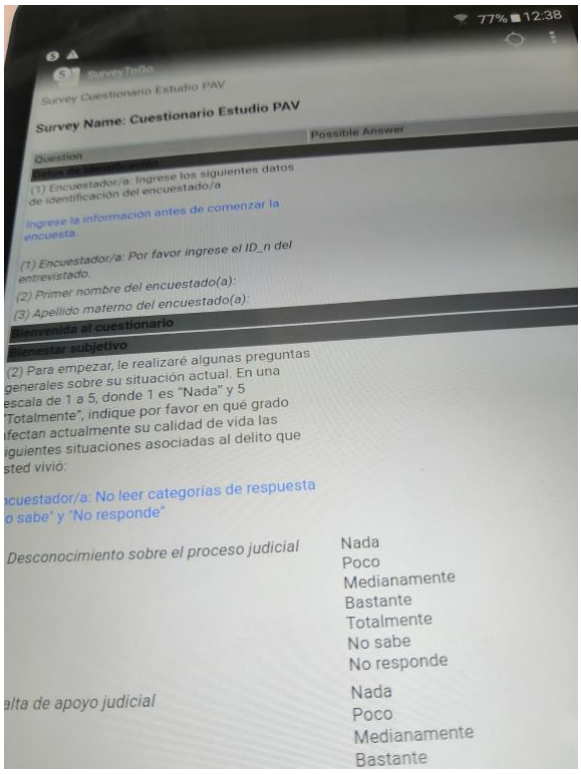
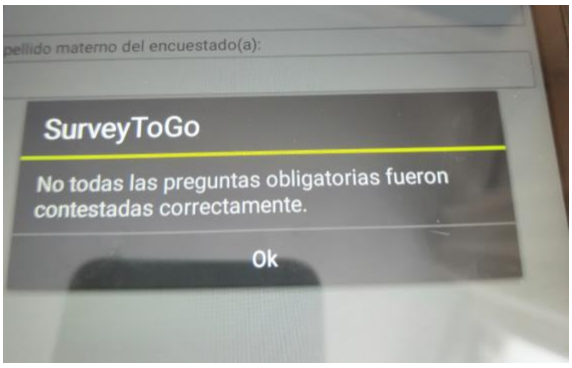


Ilustración 16: Vista previa de la encuesta



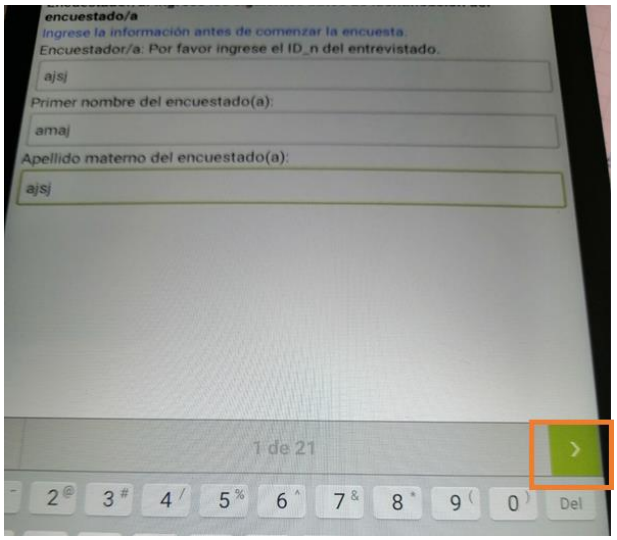
Importante: Para pasar a la siguiente página, debe marcar con respuesta a todas las preguntas, y cumplir los criterios establecidos. En caso de que no seleccione todas las preguntas o marque algunas de manera incorrecta, aparecerá el mensaje de error de la **Ilustración 17: Mensaje de error de llenado incorrecto de preguntas de la encuesta**.

Ilustración 17: Mensaje de error de llenado incorrecto de preguntas de la encuesta



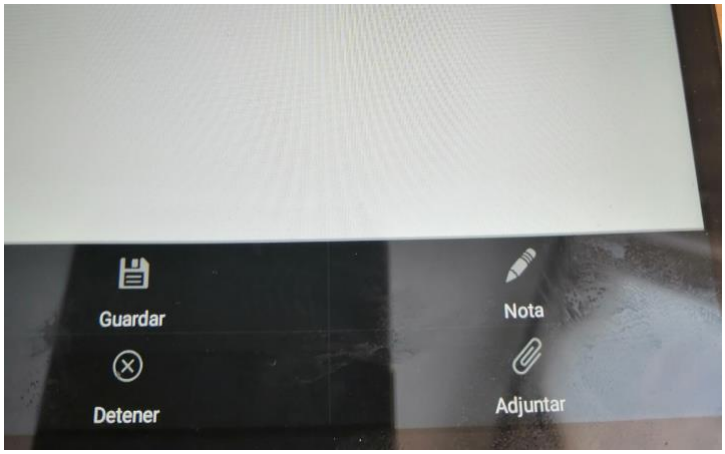
Para avanzar a la siguiente página, debe apretar el botón verde que se encuentra en la zona derecha de la Tablet, como se muestra en la **Ilustración 18: Botón para avanzar a la siguiente página**.

Ilustración 18: Botón para avanzar a la siguiente página



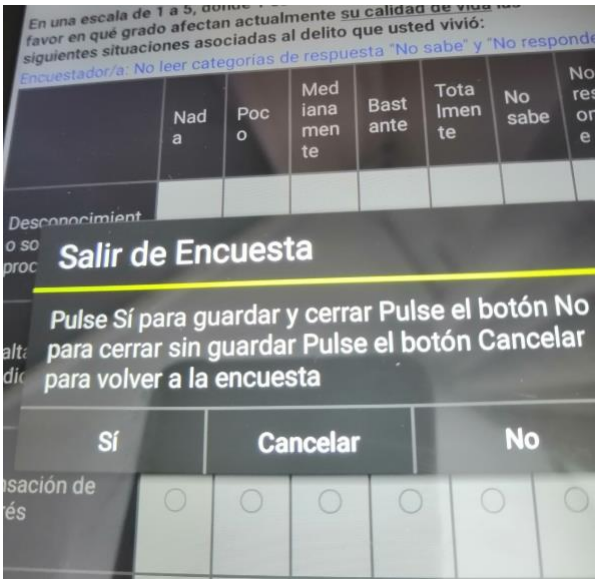
En caso de que requiera salir de la encuesta, tiene dos opciones, como muestra la ilustración. Para ello, debe apretar nuevamente el botón de tres puntos verticales en la esquina superior derecha. Si selecciona "Guardar", las respuestas de la encuesta quedan guardadas en el servidor y la base de datos del sistema. Sin embargo, **no se puede acceder nuevamente a dicha encuesta**. La **Ilustración 19: Opción de detener la encuesta** muestra las opciones posibles de cierre de la encuesta.

Ilustración 19: Opción de detener la encuesta



La **Ilustración 20: Ventana de opciones de detención de encuesta** muestra las opciones de detención de la encuesta. Por una parte, si selecciona "Sí", puede salir de la encuesta y guardarla y, por otra, si selecciona "No" saldrá de la encuesta sin guardarla (la opción "Cancelar" permite retornar a la aplicación de la encuesta). En el primer caso, la encuesta quedará registrada como "Incompleta en la base de datos", mientras que en el segundo caso no quedarán registros. Sin embargo, es importante considerar que **no se puede volver a abrir la encuesta una vez que se ha cerrado**.

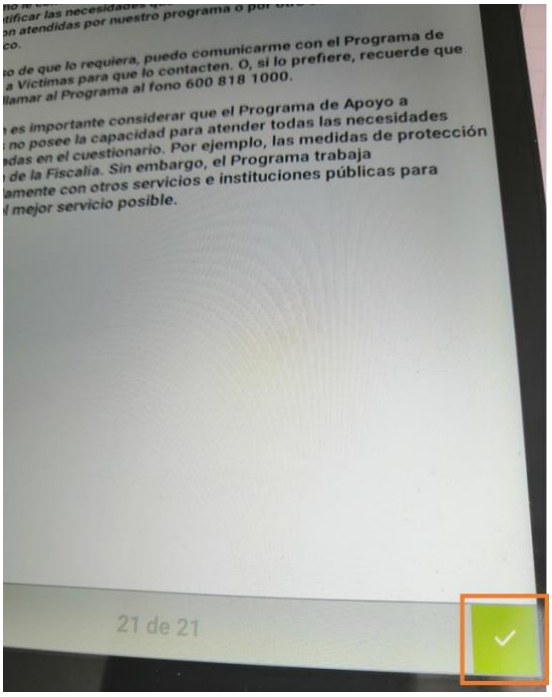
Ilustración 20: Ventana de opciones de detención de encuesta



Uso de Tablet para cierre de encuesta

Para terminar la encuesta, en la página de cierre de la encuesta debe seleccionar el botón que contiene un ticket verde, como se muestra en la **Ilustración 21: Botón de finalización de la encuesta**. Es importante que, antes de cerrar la encuesta, lea la consigna del cierre y realice las preguntas indicadas al encuestado.

Ilustración 21: Botón de finalización de la encuesta

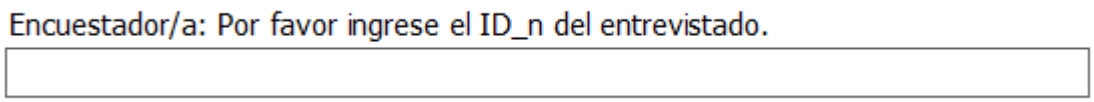


Presentación de la encuesta

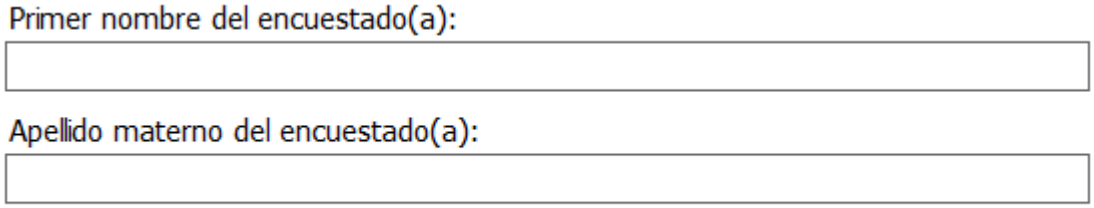
A continuación, se revisan las preguntas y módulos de la encuesta.

Inicio de la encuesta

Una vez cargada e iniciada la encuesta, complete la siguiente información sobre el entrevistado:



En esta pregunta, debe registrar de manera textual (considere el uso de mayúsculas) la información del usuario asociada a la columna llamada "ID_n" de la planilla de seguimiento de terreno. En las siguientes preguntas, debe registrar el Primer nombre y Apellido materno del encuestado.



Se recomienda registrar esta información antes de comenzar la encuesta. Una vez registrada la información, el cuestionario lo dirigirá a la sección de bienvenida y comienzo de la encuesta.

Importante: El registro de esta información es fundamental, porque permite identificar al encuestado y asociar su respuesta a la base de datos. También sirve para confirmar que se ejecutó efectivamente la encuesta.

En la sección de bienvenida, se explica el objetivo de la encuesta, las condiciones de aplicación y la duración:

Bienvenida

Estimado/a encuestado/a,

Muchas gracias por aceptar responder esta encuesta. El objetivo de esta actividad es identificar la diferencia entre la situación de ingreso y egreso de los usuarios y usuarias del Programa de Apoyo a Víctimas, que depende de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

Siéntase con total confianza para responder, pues la información que nos entregue será totalmente **confidencial**. Esto quiere decir que la información será resguardada y utilizada exclusivamente por las y los profesionales del equipo de investigación. Además, su participación es completamente **voluntaria** y puede desistir de participar

en el momento que usted estime conveniente. También puede negarse a responder cualquier pregunta que estime necesario. La encuesta tendrá una **duración máxima de 30 minutos**.

Muchas gracias. Comencemos.

Luego, se pregunta por el consentimiento para aplicar la encuesta. En caso de que la persona lo rechace, el cuestionario dirigirá al cierre por rechazo:

De todas maneras, agradecemos mucho su disposición y tiempo. Que tenga un buen día/tarde/noche.

Bienestar subjetivo

En el caso de que el encuestado acceda a participar, la plataforma lo dirigirá al primer apartado de la encuesta, que corresponde al módulo de Bienestar subjetivo. Este módulo tiene como objetivo evaluar la percepción que tiene el sujeto respecto del grado de afectación que generó el delito en su situación de bienestar.

La Tabla 73: Preguntas de Bienestar subjetivo muestra las preguntas y categorías de respuesta. Para cada uno de los ítems particulares (desconocimiento sobre el proceso judicial, falta de apoyo judicial, etc.), se debe seleccionar alguna de las categorías de respuesta (Nada, Poco, Medianamente, Bastante o Mucho). Luego, se consulta por la situación general de bienestar.

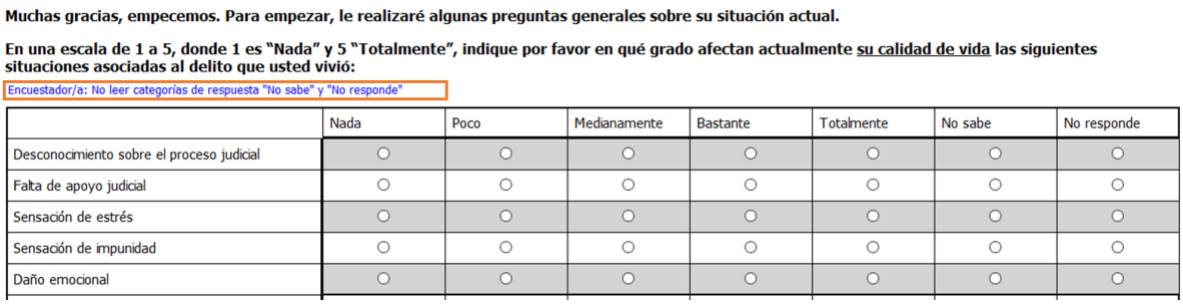
- Es importante leer las categorías de respuesta cada tres ítems, para que el encuestado pueda recordarlas.
- Además, recuerde que el cuestionario no lo dejará avanzar si no entrega una respuesta a cada uno de los ítems particulares.
- Recuerde no leer las categorías de respuesta "No sabe" y "No responde".
- Recuerde que todas las instrucciones para el encuestador están en color azul, como se indica en la **Ilustración 22: Ejemplo de instrucción para encuestador**.

Tabla 73: Preguntas de Bienestar subjetivo

Pregunta	Categorías de respuesta
En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Totalmente", indique por favor en qué grado afectan actualmente su calidad de vida las siguientes situaciones asociadas al delito que usted vivió: 1) Desconocimiento sobre el proceso judicial 2) Falta de apoyo judicial 3) Sensación de estrés 4) Sensación de impunidad 5) Daño emocional 6) Sensación de temor 7) Rabia o ira 8) Insomnio 9) Lesiones físicas 10) Daño/perjuicio económico 11) No ser escuchado por el sistema de justicia 12) Trámites laborales	1) Nada 2) Poco 3) Medianamente 4) Bastante 5) Totalmente 88) No sabe 99) No responde

13) Pérdida de empleo	
En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Muy mala" y 5 es "Muy buena", ¿cómo califica su situación actual de bienestar general?	1) Muy mala 2) Mala 3) Ni buena ni mala 4) Buena 5) Muy buena 88) No sabe 99) No responde

Ilustración 22: Ejemplo de instrucción para encuestador



Muchas gracias, empecemos. Para empezar, le realizaré algunas preguntas generales sobre su situación actual.

En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Totalmente", indique por favor en qué grado afectan actualmente su calidad de vida las siguientes situaciones asociadas al delito que usted vivió:

Encuestador/a: No leer categorías de respuesta "No sabe" y "No responde"

	Nada	Poco	Medianamente	Bastante	Totalmente	No sabe	No responde
Desconocimiento sobre el proceso judicial	○	○	○	○	○	○	○
Falta de apoyo judicial	○	○	○	○	○	○	○
Sensación de estrés	○	○	○	○	○	○	○
Sensación de impunidad	○	○	○	○	○	○	○
Daño emocional	○	○	○	○	○	○	○

Necesidades jurídicas

Luego del apartado de Bienestar Subjetivo, comienza la dimensión de necesidades jurídicas. En primer lugar, se consulta a la persona si inició una demanda judicial a causa del delito. Es importante establecer que las denuncias realizadas a la policía (Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones) o al Ministerio Público (Fiscalía) no son consideradas como demandas judiciales. Se entrega la siguiente instrucción al encuestador:

Encuestadora: Sólo en caso de que el encuestado/a tenga dudas, señale que las denuncias a Carabineros de Chile o la PDI no se consideran como demandas judiciales. No leer categorías de respuesta "No sabe" y "No responde".

En caso de que la respuesta sea negativa, el cuestionario salta al siguiente módulo, de necesidades sociales. Por el contrario, si la respuesta es afirmativa, se pregunta por el estado actual de la demanda judicial, como muestra la **Tabla 74: Inicio de demanda judicial y estado actual**.

Tabla 74: Inicio de demanda judicial y estado actual

Pregunta	Categorías de respuesta
Pensando en el delito por el que se atendió por última vez en el Programa de Apoyo a Víctimas, ¿usted o alguien más interpuso una demanda judicial?	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
¿Cuál es el estado actual de esa denuncia o demanda judicial?	1) Sigue en curso

	2) Terminó (por sentencia del imputado, la Fiscalía no perseveró u otra razón) 88) No sabe 99) No responde

Luego, se pregunta por las necesidades jurídicas específicas que tuvo el encuestado, como muestra la **Tabla 75: Prevalencia de necesidades jurídicas**. Recuerde no leer las categorías de respuesta "No sabe" y "No responde".

Tabla 75: Prevalencia de necesidades jurídicas

Pregunta	Categorías de respuesta
Pensando en el proceso judicial, ¿qué tipo de ayuda legal necesitó? Veamos, ¿necesitó?: 1) Conocer mis derechos como víctima 2) Conocer mi rol en el proceso judicial 3) Entender el funcionamiento del proceso judicial 4) Entender cómo puede terminar el proceso judicial 5) Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial 6) Ser tratado con respeto	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde

Luego, se realiza una pregunta de selección múltiple sobre importancia atribuida a las necesidades jurídicas, como muestra la **Tabla 76: Importancia de necesidades jurídicas**. De las necesidades reportadas por el usuario, se solicita que seleccione cuáles fueron las más importantes para él. El encuestado puede seleccionar máximo tres. Si usted como encuestador selecciona más de tres alternativas, la plataforma no dejará avanzar a la siguiente página.

Tabla 76: Importancia de necesidades jurídicas

Pregunta	Categorías de respuesta
En relación con estas necesidades de **ayuda legal** que tuvo, ¿Cuál o cuáles fueron las **más importantes** para usted? Señale **máximo tres** necesidades. 1) Conocer mis derechos como víctima 2) Conocer mi rol en el proceso judicial 3) Entender el funcionamiento del proceso judicial 4) Entender cómo puede terminar el proceso judicial 5) Asistencia o representación de un abogado en el proceso judicial 6) Ser tratado con respeto	1) Primera necesidad mencionada 2) Segunda necesidad mencionada 3) Tercera necesidad mencionada

Además, a partir de las necesidades jurídicas reportadas, se consulta al encuestado si estas necesidades fueron atendidas por algún programa o servicio público. Entre las alternativas de respuesta, se encuentra la opción de ser atendido por el Programa de Apoyo a Víctimas, como expone la **Tabla 77: Atención de necesidades jurídicas**. Es importante notar que tanto la pregunta sobre la importancia como de la atención de las necesidades jurídicas están filtradas por la pregunta de prevalencia de las necesidades.

Tabla 77: Atención de necesidades jurídicas

Pregunta	Categorías de respuesta
Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **Programa o servicio público**. Veamos, ¿algún Programa o servicio público atendió la necesidad de?:	1) Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió 2) Sí, otro Programa o servicio público me atendió 3) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde

Por último, se consulta a los encuestados sobre su percepción del proceso judicial, como muestra la **Tabla 78: Percepción del proceso judicial**. Es relevante indicar que esta pregunta se aplica únicamente a las personas que respondieron que su proceso judicial finalizó.

Tabla 78: Percepción del proceso judicial

Pregunta	Categorías de respuesta
Pensando en el **proceso judicial**, ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con los siguientes enunciados? Para cada enunciado, por favor indique si está Muy de acuerdo, De acuerdo, En desacuerdo o Muy en Desacuerdo. 1) El proceso fue justo y tuve la oportunidad de exponer mi situación 2) Se explicaron claramente el proceso y las decisiones	1) Muy de acuerdo 2) De acuerdo 3) En desacuerdo 4) Muy en desacuerdo 88) No sabe 99) No responde

Necesidades sociales

El siguiente apartado corresponde a las necesidades sociales. Este módulo comprende preguntas acerca de la prevalencia, importancia y atención de necesidades familiares, laborales, económicas de salud y de protección y seguridad. Además, como se puede observar en la **Tabla 79: Prevalencia, importancia y atención de necesidades sociales**, posee la misma estructura de preguntas que el módulo previo de prevalencia, importancia y atención de necesidades jurídicas.

Otro aspecto relevante es que los ítems específicos (apoyo económico, obtener pensión alimenticia, etc.) se encuentran aleatorizados. Esto quiere decir que aparecerán en distinto orden en cada una de las encuestas.

En las pruebas de terreno se encontró que en un par de ocasiones los entrevistados señalaron que no tenían alguna de las necesidades específicas, pues se cubrieron inmediatamente.

- Por esta razón, en caso de que durante la entrevista surjan comentarios similares, el encuestador debe aclarar que la necesidad existió, aunque se haya atendido inmediatamente. En la encuesta, se entrega la siguiente instrucción al encuestador:

Encuestador/a: En caso de que sea necesario, aclarar al encuestado/a: "Independiente de que la necesidad se haya atendido inmediatamente". No leer categorías de respuesta "No sabe" y "No responde"

Tabla 79: Prevalencia, importancia y atención de necesidades sociales

Pregunta	Categorías de respuesta
Pensando en el momento desde que ingresó al Programa de Apoyo a Víctimas, ¿necesitó ayuda con alguno de los siguientes temas a causa del delito?: 1) Apoyo económico 2) Cuidado de los hijos, adultos mayores u otra persona 3) Obtener pensión alimenticia 4) Obtener la custodia o derecho a visita de los niños/as 5) Apoyo con trámites relacionados con su trabajo 6) Se encuentra físicamente inhabilitado/a para trabajar 7) Encontrar trabajo 8) Atención médica inmediata (de cualquier tipo) 9) Atención farmacológica (medicamentos antidepresivos, ansiolíticos, estabilizadores del ánimo, etc.) 10) Reforzar seguridad del domicilio 11) Obtener orden de prohibición o restricción 12) Encontrar alojamiento temporal (casa de acogida) 13) Cambiarse de domicilio 14) Recibir contención emocional 15) Recibir orientación psicológica 16) Comprender lo que pasó	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde
Y en relación con estas necesidades que tuvo, ¿Cuál o cuáles fueron las más importantes para usted? Señale máximo 3 necesidades.	1) Primera necesidad mencionada 2) Segunda necesidad mencionada 3) Tercera necesidad mencionada
Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **Programa o servicio público**. Veamos, ¿algún Programa o servicio público atendió la necesidad de?:	1) Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió 2) Sí, otro Programa o servicio público me atendió 3) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde

En el caso de las preguntas sobre las necesidades más importantes (**Tabla 80: Atribución de importancia de necesidades sociales**), como el listado de necesidades específicas es largo, puede ocurrir que los entrevistados no recuerden todas las necesidades que reportaron como prevalentes.

- Por ello, se entrega la instrucción al encuestador de que espere la respuesta espontánea y, sólo en caso de que el encuestado lo solicite, leer las categorías de respuesta señaladas. La instrucción que aparece en la encuesta es:

Encuestador/a: Esperar respuesta espontánea. Leer categorías de respuesta solo si el encuestado lo solicita.

Tabla 80: Atribución de importancia de necesidades sociales

Pregunta	Categorías de respuesta
Y en relación con estas necesidades que tuvo, ¿Cuál o cuáles fueron las más importantes para usted? Señale máximo 3 necesidades. 1) Apoyo económico 2) Cuidado de los hijos, adultos mayores u otra persona 3) Obtener pensión alimenticia 4) Obtener la custodia o derecho a visita de los niños/as 5) Apoyo con trámites relacionados con su trabajo 6) Se encuentra físicamente inhabilitado/a para trabajar 7) Encontrar trabajo 8) Atención médica inmediata 9) Atención farmacológica (medicamentos antidepresivos, ansiolíticos, estabilizadores del ánimo, etc.) 10) Reforzar seguridad del domicilio 11) Obtener orden de prohibición o restricción 12) Encontrar alojamiento temporal (casa de acogida) 13) Cambiarse de domicilio 14) Recibir apoyo emocional 15) Conversar con alguien sobre lo que le pasa 16) Ser escuchado/a	1) Primera necesidad mencionada 2) Segunda necesidad mencionada 3) Tercera necesidad mencionada

La **Tabla 81: Atención de necesidades sociales** muestra la pregunta sobre atención de las necesidades sociales reportadas. Se encontró en la prueba piloto que, en algunas ocasiones, los entrevistados no recordaban qué se les estaba preguntando.

- Por este motivo, se solicita a los encuestadores que lean la pregunta para cada uno de los ítems específicos:

Encuestador/a: Leer pregunta (¿algún programa o servicio público atendió la necesidad de?) para cada necesidad. No leer categorías de respuesta "No sabe" y "No responde"

Tabla 81: Atención de necesidades sociales

Pregunta	Categorías de respuesta
Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un **Programa o servicio público**. Veamos, ¿algún Programa o servicio público atendió la necesidad de?:	1) Sí, el Programa de Apoyo a Víctimas me atendió 2) Sí, otro Programa o servicio público me atendió 3) No, no recibí ayuda 88) No sabe 99) No responde

Como se observa en la **Tabla 82: Apoyo social percibido**, la última sección del módulo de necesidades sociales contiene preguntas acerca de la percepción que tienen los encuestados sobre el apoyo social entregado por su entorno cercano, como familiares y amigos.

Tabla 82: Apoyo social percibido

Pregunta	Categorías de respuesta
Estamos interesados en saber más sobre el **apoyo** que usted ha recibido de sus familiares, amigos o cercanos en los **últimos 30 días**. Voy a leerle una serie de enunciados y usted debe responderme "Sí" si aplican a su situación personal, o "No" si no aplican a su situación personal. Escuche cuidadosamente: 1) Cuando necesito algo, sé que hay alguien que me puede ayudar 2) Mi familia me da la ayuda y apoyo emocional que requiero 3) Puedo contar con mis amigos cuando tengo problemas 4) Puedo conversar de mis problemas con mi familia 5) Hay una persona que se interesa por lo que yo siento 6) Puedo conversar de mis problemas con mis amigos	1) Sí 2) No 88) No sabe 99) No responde

Necesidades psicológicas

El último apartado corresponde a las necesidades psicológicas. Se implementa la Escala de Gravedad de Síntomas Revisada (EGS-R) del Trastorno de Estrés Postraumático según el DSM-5 (Echeburúa et al., 2016), que tiene como objetivo identificar la prevalencia e intensidad durante el último mes de los síntomas de Estrés Postraumático (TEPT). Para ello, se aplica un set de 21 preguntas, cuyas categorías de respuesta son "Nada", "Una vez por semana o menos", "De dos a cuatro veces por semana" y "Cinco o más veces por semana".

La **Tabla 83: Escala de efectos postraumáticos** expone las preguntas y categorías de respuesta. Se debe señalar que esta escala está compuesta por preguntas que pueden ser consideradas sensibles, en la medida que el encuestado puede rememorar el evento traumático del delito y los síntomas asociados a él. Por esta razón, es importante leer la consigna inicial, que refiere a la confidencialidad y voluntariedad de las respuestas:

> Muchas gracias. Para finalizar, le haremos algunas preguntas relacionadas con el delito que usted vivió y el impacto psicológico que tuvo para usted. Aprovechamos de recordarle que sus respuestas son completamente confidenciales y que puede negarse a responder cualquier pregunta que desee. Empecemos.

Además, el encuestado debe estar atento a la posibilidad de activar el protocolo de actuación ante situaciones contingentes, en caso de crisis o desborde emocional.

Tabla 83: Escala de efectos postraumáticos

Pregunta	Categorías de respuesta
Indique por favor la duración e intensidad con la que ha tenido cada uno de los siguientes síntomas en los últimos 30 días. Responda en una escala de 0 a 3, donde 0 es "Nada", 1 es "Una vez por semana o menos (Poco)", 2 es "De dos a cuatro veces por semana (Bastante)" y 3 es "Cinco o más veces por semana (Mucho)". 1) ¿Experimenta recuerdos o imágenes desagradables y repetitivas del suceso de forma involuntaria?	1) Nada 2) Una vez por semana o menos 3) De dos a cuatro veces por semana 4) Cinco o más veces por semana

2) ¿Tiene sueños desagradables y recurrentes sobre el suceso? 3) ¿Hay momentos en los que realiza conductas o experimenta sensaciones o emociones como si el suceso estuviera ocurriendo de nuevo? 4) ¿Sufre un malestar psicológico intenso o prolongado al exponerse a situaciones o pensamientos/ imágenes que le recuerdan algún aspecto del suceso? 5) ¿Siente reacciones fisiológicas intensas (sobresaltos, sudoración, mareos, etc.) al tener presentes pensamientos/imágenes o situaciones reales que le recuerdan algún aspecto del suceso? 6) ¿Suele evitar personas, lugares, situaciones o actividades que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 7) ¿Evita o hace esfuerzos para alejar de su mente recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 8) ¿Procura evitar hablar de determinados temas que provocan recuerdos, pensamientos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar emocional? 9) ¿Muestra dificultades para recordar alguno de los aspectos importantes del suceso? 10) ¿Tiene creencias o expectativas negativas sobre sí mismo, sobre los demás o sobre el futuro? 11) ¿Suele culparse a sí mismo o culpar a otras personas sobre las causas o consecuencias del suceso traumático? 12) ¿Experimenta un estado de ánimo negativo de modo continuado en forma de terror, ira, culpa o vergüenza? 13) ¿Se ha reducido su interés por realizar o participar en actividades importantes de su vida cotidiana? 14) ¿Experimenta una sensación de distanciamiento o de extrañeza respecto a las personas que lo rodean? 15) ¿Se nota limitado para sentir o expresar emociones positivas (por ejemplo, alegría, satisfacción o sentimientos amorosos)? 16) ¿Suele estar irritable o tener explosiones de ira sin motivos aparentes que la justifiquen? 17) ¿Muestra conductas de riesgo (comida descontrolada, conducción peligrosa, conductas adictivas, etc.) o autodestructivas? 18) ¿Se encuentra en un estado de alerta permanente (por ejemplo, pararse de forma repentina para ver quién está a su alrededor, etc.) desde el suceso? 19) ¿Se sobresalta o se alarma más fácilmente desde el suceso? 20) ¿Tiene dificultades de concentración, por ejemplo, para seguir una conversación o al atender a sus obligaciones diarias? 21) ¿Muestra dificultades para conciliar o mantener el sueño o para tener un sueño reparador?	

Cierre de la encuesta

Por último, en el cierre de la encuesta se debe agradecer a los encuestados por su disposición a participar en la encuesta. Se incluyen además preguntas orientadas a indagar en el estado anímico y emocional del encuestado tras la administración del cuestionario, además de aclarar sus dudas respecto del estudio.

Adicionalmente, se debe indagar si el encuestado desea ser contactado nuevamente por el Programa de Apoyo a Víctimas. En caso de que el entrevistado lo requiera, es importante que usted registre una observación en la planilla de registro de seguimiento, que explique de manera concisa la razón por el que el encuestado desea ser contactado nuevamente por el Programa de Apoyo a Víctimas.

Código de disposición final de casos

Finalmente, se incluye la pregunta sobre el código de disposición final de casos. Para que la información obtenida del trabajo de campo permita organizar las estrategias de acercamiento a los entrevistados, el estudio utiliza un conjunto de códigos basados en estándares internacionales para clasificar la no respuesta en encuestas. La **Tabla 84: Código de disposición final de casos** muestra las posibles clasificaciones. Usted como encuestador debe considerar los siguientes criterios:

1. Encuesta completa: si el encuestado respondió todas las preguntas aplicables y se llegó al final de la encuesta (Cierre).
2. Encuesta parcial: si el encuestado respondió al menos el 50% de las preguntas aplicables. El encuestado decide finalizar la encuesta antes de llegar al final u otra razón motiva el cierre anticipado e incompleto de la encuesta (como una situación de crisis o desborde emocional).
3. No se logra contactar telefónicamente: si el caso seleccionado no responde a las llamadas telefónicas para invitarlo a participar en la encuesta, según los criterios de contacto establecidos.
4. Rechaza participar: si el caso seleccionado responde a la llamada telefónica y decide rechazar la invitación a participar en la encuesta. También aplica en el caso de que el caso acepte y fije un horario, pero luego rechace de manera explícita la participación en la encuesta (esto es, que responda al encuestador que no participará en la encuesta).
5. No contesta el teléfono al momento de la cita: si se logra agendar un horario de aplicación de la encuesta, pero luego el encuestado no contesta el teléfono al momento de la cita.

Tabla 84: Código de disposición final de casos

Tipo	Clasificación (categorías de respuesta)
Entrevistados, elegibles	Encuesta completa
	Encuesta parcial
No respuesta	No se logra contactar telefónicamente
	Rechaza participar
	No contesta el teléfono al momento de la cita

Protocolo de actuación frente a situaciones contingentes

El presente protocolo tiene como objetivo establecer procedimientos de actuación y coordinación de los diferentes recursos y agentes frente a la detección de situaciones de riesgo, tales como 1) desborde emocional durante entrevista, 2) experiencia de una nueva victimización no denunciada, 3) riesgo de nueva victimización por parte del mismo ofensor u otro, 4) ideación, planificación y/o intento suicida, 5) deseos o planes de

venganza con una planificación relativamente delimitada, 6) reactivación de síntomas o aparición de un cuadro psicopatológico que no esté en conocimiento de un profesional de la salud, y que además implique un riesgo elevado para el encuestado/a o su entorno, o sea el mismo entrevistado/a quien solicite ayuda. Tales situaciones de riesgo podrían ser identificadas durante la realización de encuestas y entrevistas semiestructuradas en el contexto del estudio, las cuales abordarán temáticas relacionadas con las necesidades y la experiencia de la víctima en el programa de Apoyo a Víctimas.

Inicio del procedimiento

El protocolo se activará cuando se detecten situaciones o conductas que pongan en riesgo la seguridad física o mental del entrevistado y/o de algún miembro de su entorno cercano.

Entre las situaciones previstas se encuentran:

1. Desborde emocional durante la entrevista o encuesta.
2. Experiencia de una nueva victimización no denunciada (La denuncia obligatoria de tal situación corresponderá cuando el afectado sea un niño, niña o adolescente).
3. Riesgo de nueva victimización por parte del mismo ofensor u otra persona.
4. Aparición en el discurso del entrevistado/a o encuestado/a de expresiones que hagan sospechar de una Ideación, Planificación y/o Intento suicida, tales como: "He pensado que sería mejor estar muerto", "Ya no hay razones para seguir vivo" o que directamente refiera la existencia de conductas o actos que busquen causarse daño.
5. Aparición en el discurso del entrevistado/a o encuestado/a de expresiones que hagan sospechar de deseos o planes de venganza, tales como "He pensado en vengarme", "Me las va a pagar", "Esto no quedará así". No obstante, el discurso debe dar cuenta de una planificación relativamente delimitada y que afecte la seguridad de uno o más individuos.
6. Aparición en el discurso del entrevistado/a de expresiones asociadas a la reaparición de síntomas o elementos asociados a un cuadro psicopatológico (ansiedad, depresión, somatización, hostilidad, etc.). En la capacitación a las y los entrevistadores/as, que deben contar con un título de psicólogo, para la detección de estos síntomas.

Red de recursos implicada en este protocolo

1. Programa de Apoyo a Víctimas (PAV).
2. Unidad de Primera Respuesta de PAV (Servicio de Intervención Contingente).

Medidas profesionales a adoptar

Frente a la detección de una situación de riesgo, como se ha mencionado anteriormente, será el encuestador quien acordará en primera instancia, en conjunto con el entrevistado, la mejor manera de afrontar la situación, para luego desarrollar las actuaciones asignadas en este protocolo.

Es relevante indicar que el entrevistador/a o encuestador/a debe registrar en un reporte de terreno todas las situaciones de contingencia durante la aplicación, independiente de su gravedad.

Las acciones a seguir dependen de si la situación de riesgo requiere de una intervención inmediata o no.

Servicios/acciones que el/la encuestador/a puede necesitar/realizar si debe aplicar el protocolo

1. **Devolver información / consulta / preocupación al equipo de investigación**

Esta acción se realiza a través de la coordinación entre el equipo de investigación del Centro Justicia y Sociedad y el Programa de Apoyo a Víctimas. Para ello, el encuestador/a debe informar única y exclusivamente al equipo de investigación (Liza Zúñiga, coordinadora del estudio, o David Jara, investigador) vía telefónica o email dependiendo del caso, quienes coordinarán acciones con la contraparte del Programa de Apoyo a Víctimas.

Tabla 85: Datos de contacto del equipo investigador del Centro de Estudios Justicia y Sociedad UC

Profesional	**Teléfono**	**Correo**
Liza Zúñiga	llzuniga@uc.cl	9 50183813
David Jara	dcjara@uc.cl	9 50004678

2. **Llamar al Fono del Servicio de Orientación e Información PAV**

En caso de requerimientos inmediatos y urgentes, el encuestador/a puede sugerir encuestado/a llamar directamente al Servicio de Orientación e Información del servicio de Primera Respuesta, al fono 600 818 1000. La **Tabla 86 Acciones ante situaciones de riesgo** expone las acciones que se deben realizar ante cada una de las situaciones de riesgo identificadas.

Tabla 86 Acciones ante situaciones de riesgo

Situación de riesgo	**Acciones sugeridas**
1. El a encuestado se desborda emocionalmente durante la entrevista (Expresión emocional de intensidad tal que lleve al entrevistador a considerar la necesidad de interrumpir la entrevista)	En casos de agitación emocional evidente, llanto persistente o una narrativa muy interferida por la emocionalidad, el encuestador/a deberá pausar la aplicación de la encuesta. Se le preguntará al entrevistado si desea continuar con la realización de la o encuesta y se finalizará si el encuestado/a lo requiere. En caso de que el encuestado/a lo consienta, se puede acordar su continuación en otro momento. En los casos en los cuales el encuestador/a evalúe que la situación requiere apoyo profesional, se consultará al encuestado/a si está de acuerdo con que el entrevistador se comunique con el equipo de investigación, para que coordine acciones con la contraparte del Programa de Apoyo a Víctimas. En caso de desacuerdo, se puede sugerir al encuestado/a que se comunique directamente con el Servicio de Intervención Contingente del PAV al fono 600 818 1000.
2. El encuestado informa que ha vivido una nueva victimización que no ha sido denunciada.	**Si el afectado es un menor de edad**, se explicará al encuestado/a que esta situación es algo que no puede permanecer en confidencialidad, por lo que es necesario que se realice la denuncia pertinente. De no estar de acuerdo, se le indicará que el encuestador/a por lineamientos institucionales está obligado/a a realizar la denuncia. Se indicará al encuestado/a que el encuestador/a informará la situación única y exclusivamente al equipo de investigación, para que coordine acciones de denuncia con la contraparte del estudio. En caso de dudas, se sugerirá al encuestado/a que se comunique con la unidad de Servicio de Intervención Contingente al fono 600 818 1000 para realizar directamente la denuncia.

	Si el afectado es un mayor de edad, se discutirá con el entrevistado la pertinencia de la realización de una nueva denuncia. Con el consentimiento del encuestado, el encuestador/a informará única y exclusivamente al equipo de investigación para que coordine acciones con la contraparte del Programa de Apoyo a Víctimas. Si el encuestado/a no está de acuerdo con este procedimiento, se le sugerirá contactar al Servicio de Intervención Contingente al fono 600 818 1000, y así recibir orientación respecto a esta nueva situación.
3. El encuestado declara estar en riesgo de una nueva victimización	En el transcurso de la entrevista o encuesta, el encuestador/a puede enterarse de que el encuestado/a o alguien de su entorno se encuentra en una situación de riesgo de victimización. Si esto ocurre, el encuestador/a deberá identificar mediante preguntas los factores de riesgo vinculados a esta situación, por ejemplo: 1) existencia de **amenazas,** 2) **contacto directo con el agresor**, 3) si el agresor posee **acceso a armas**, 4) presencia de **consumo de drogas**, o 5) si posee un **cuadro psicopatológico**. Si se presentan algunos de los factores de riesgo enumerados anteriormente u otros adicionales, se requerirá de una **intervención inmediata**, por lo que con el consentimiento del encuestado/a se informará al equipo de investigación para que coordine acciones con la contraparte del Programa de Apoyo a Víctimas. Si **no se requiere de una intervención inmediata**, pues no se presentan los factores de riesgo indicados, se consultará al encuestado/a si está de acuerdo con que el encuestador/a informe al equipo de investigación para que coordine acciones con la contraparte del Programa de Apoyo a Víctimas. Si el encuestado no está de acuerdo con lo anterior, se sugerirá que contacte directamente al Servicio de Intervención Contingente al fono 600 818 1000, con el fin de informar de la sospecha de riesgo de una nueva victimización, entregando los antecedentes que se tengan al respecto.
4. El encuestado manifiesta deseos de venganza o planes de agresión hacia el ofensor u otro.	Se consultará al encuestado/a si está de acuerdo con que el encuestador/a se comunique con el equipo de investigación para que coordine acciones con la contraparte del Programa de Apoyo a Víctimas.
5. El encuestado manifiesta ideación, planificación y/o intentos suicidas	En el transcurso de la encuesta el encuestador puede identificar presencia de planificación o ideación suicida. Si el entrevistador/a identifica planeación suicida (la persona previamente ha planificado una forma concreta de quitarse la vida), lo clasificará como **riesgo de suicidio alto:** Con el consentimiento del entrevistado, el encuestador/a se contactará inmediatamente con el equipo de investigación, para que coordine acciones con la contraparte del Programa de Apoyo a Víctimas, preferentemente con el **Servicio de Intervención Contingente del PAV**. El encuestador/a deberá permanecer con el encuestado/a hasta que el profesional de la unidad se haga presente. Por otra parte, el entrevistador/a puede evaluar que el **riesgo suicida no es alto,** en la medida que identifica que hay 1) inexistencia de planificación suicida o método específico, pero 2) presencia de pensamientos suicida:

	Se consultará al encuestado/a si está de acuerdo con que el encuestador/a comunique la situación única y exclusivamente al equipo de investigación, para que coordine acciones con la contraparte del Programa de Atención a Víctimas. Si el encuestado/a no está de acuerdo con lo anterior, se sugerirá tomar contacto directamente con el Servicio de Intervención Contingente al fono 600 818 1000.
6. El encuestado informa la reaparición de síntomas o de cuadro psicopatológico	Cuando exista sospecha o presencia de sintomatología y el encuestado/a declare no recibir intervención psicológica de ningún tipo, se consultará al encuestado/a si está de acuerdo con que el encuestador/a comunique la situación única y exclusivamente al equipo de investigación, para que coordine acciones con la contraparte del Programa de Apoyo a Víctimas. Si el encuestado/a no está de acuerdo con lo anterior, se sugerirá que tome contacto directo con el Servicio de Orientación e Información al fono 600 818 1000.

Reporte de situaciones contingentes

A continuación, se presenta la ficha de reporte de situaciones contingentes en los que se haya activado el protocolo de actuación. El documento tiene como finalidad guiar al entrevistador/a o encuestador/a en la formulación del reporte de emergencia que debe entregar a los coordinadores/as del terreno.

La redacción y presentación del reporte de situaciones contingentes al equipo de investigación es obligatoria para todo encuestador que experimente una situación crítica de eventos contingentes adversos. Debe registrar la información en la planilla de seguimiento.

Planilla de registro de seguimiento

A continuación, se presenta la planilla de registro de seguimiento. Esta planilla es fundamental que sea rellenada correctamente, pues contribuirá a que:

1. Tenga información sobre los casos que debe contactar y encuestar.
2. Pueda acceder de manera ordenada a la agenda de aplicación de encuestas.
3. Tenga claridad y orden respecto del estado de avance del contacto de la muestra asignada.
4. El supervisor pueda realizar procesos de seguimiento y monitoreo del estado de avance de la aplicación de las encuestas.

Formato del documento

La planilla de seguimiento tiene formato de Google Sheets, y se encuentra alojada en la plataforma Google Drive. Esto permitirá que distintas personas accedan y editen de manera simultánea el archivo.

La planilla cuenta con las siguientes pestañas:

1. Datos encuestadoras
2. Jennifer Morgado
3. Carola Vidal
4. Elizabeth Pérez
5. Bianca Baracho
6. Paola Rosales
7. Validación

Por su parte, las pestañas con los nombres de las encuestadoras cuentan con las siguientes columnas:

Tabla 87: Descripción de columnas incluidas en pestañas de encuestadores

Columna	Descripción
n	Número de caso
ID_n	Identificador de caso
Nombre	Primer y segundo nombre de caso
Apellidos	Apellidos paterno y materno
Código Área Celular	Código del área celular
Teléfono Celular	Número telefónico del caso
Delito_clasificado	Tipo de delito sufrido por el caso
Sexo	Sexo del caso
Edad	Edad del caso
Macrozona	Macrozona regional de residencia
Región	Región de residencia
Comuna	Comuna de residencia

N° Expediente	Número de expediente asociado al Programa de Apoyo a Víctimas
Tipo Víctima	Tipo de víctima (directa o indirecta)
B00. Confirma	Confirma su participación en la entrevista
B01. Aplicación inmediata	Se aplica de manera inmediata la entrevista
B02. Plataforma	Tipo de plataforma que se utiliza para aplicar la entrevista
B03.1 Correo	Correo del caso
B03.2 Otra plataforma	Otro tipo de plataforma utilizada
B04.1 Fecha	Fecha de aplicación de la entrevista
B04.2 Hora	Hora de aplicación de la entrevista
Participa	Participación efectiva en la entrevista
Solicita atención PAV	Solicita ser contactado por el Programa de Apoyo a Víctimas
Observaciones solicitud PAV	Observación detallada de la solicitud de contacto del PAV
Observaciones generales	Observaciones generales sobre la aplicación de la entrevista (relacionada con las mismas condiciones de aplicación, problemas con la Tablet, etc.)
Número de situación contingente (según protocolo)	Número asociado a la situación contingente según el Protocolo de actuación frente a situaciones contingentes
Descripción de situación contingente	Descripción detallada de la situación contingente (síntomas, expresiones utilizadas por el encuestado que entregan evidencia sobre la situación, impresiones del encuestador)
Medida tomada por el encuestador	Medida adoptada por el encuestador según el Protocolo de actuación frente a situaciones contingentes.

Acceso al documento

El supervisor de terreno le entregará acceso a la planilla de seguimiento. Se enviará a su correo electrónico la invitación a editar el archivo llamado "Planilla de seguimiento PAV". Es importante que cuente con un correo tipo Gmail.

Edición del documento

Los encuestadores están autorizados para editar la planilla. **Es fundamental que los encuestadores editen única y exclusivamente la pestaña asociada a su nombre.**

Además, la **Tabla 88: Columnas autorizadas para edición de encuestadores** muestra las columnas que están autorizadas para edición. Estas columnas están relacionadas con el protocolo de contacto de casos (Columnas que comienzan con "B") y de seguimiento de casos (Participación en encuesta, solicitud de atención y observaciones).

Tabla 88: Columnas autorizadas para edición de encuestadores

Columna	Descripción
B00. Confirma	Confirma su participación en la entrevista
B01. Aplicación inmediata	Se aplica de manera inmediata la entrevista
B02. Plataforma	Tipo de plataforma que se utiliza para aplicar la entrevista
B03.1 Correo	Correo del caso
B03.2 Otra plataforma	Otro tipo de plataforma utilizada
B04.1 Fecha	Fecha de aplicación de la entrevista
B04.2 Hora	Hora de aplicación de la entrevista
Participa	Participación efectiva en la entrevista
Solicita atención PAV	Solicita ser contactado por el Programa de Apoyo a Víctimas
Observaciones solicitud PAV	Observación detallada de la solicitud de contacto del PAV
Observaciones generales	Observaciones generales sobre la aplicación de la entrevista (relacionada con las mismas condiciones de aplicación, problemas con la Tablet, etc.)
Número de situación contingente (según protocolo)	Número asociado a la situación contingente según el Protocolo de actuación frente a situaciones contingentes
Descripción de situación contingente	Descripción detallada de la situación contingente (síntomas, expresiones utilizadas por el encuestado que entregan evidencia sobre la situación, impresiones del encuestador)
Medida tomada por el encuestador	Medida adoptada por el encuestador según el Protocolo de actuación frente a situaciones contingentes.

Por último, algunas de estas columnas cuentan con formato de validación. Esto significa que las celdas permiten solamente un determinado tipo de formato. Para acceder a las posibles respuestas, se debe apretar la flecha posicionada en la esquina derecha de cada celda, como se muestra en la **Ilustración 23: Ejemplo de celdas con formato de validación**. La **Tabla 89: Columnas con formato de validación** muestra las columnas que tienen formato de validación.

Ilustración 23: Ejemplo de celdas con formato de validación

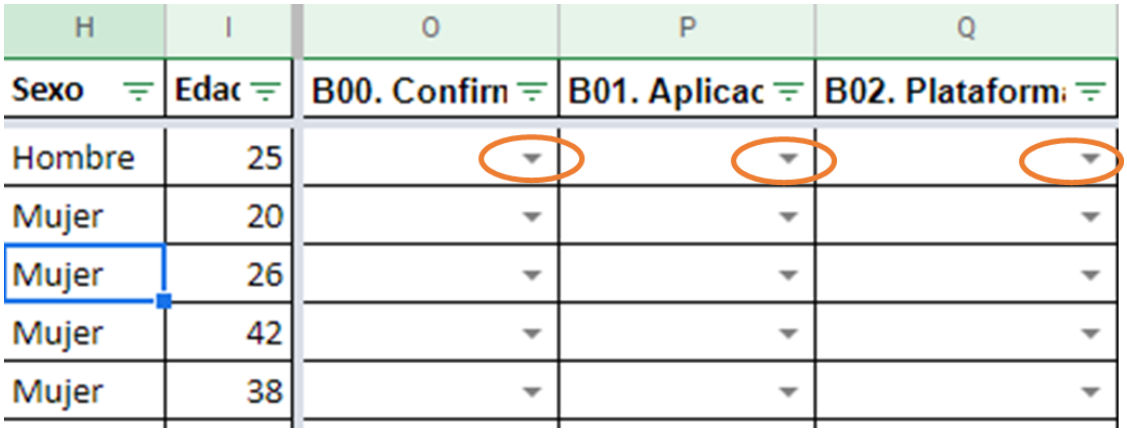


Tabla 89: Columnas con formato de validación

Columna	Descripción
B00. Confirma	Confirma su participación en la entrevista
B01. Aplicación inmediata	Se aplica de manera inmediata la entrevista
B02. Plataforma	Tipo de plataforma que se utiliza para aplicar la entrevista
B04.1 Fecha	Fecha de aplicación de la entrevista
Participa	Participación efectiva en la entrevista
Solicita atención PAV	Solicita ser contactado por el Programa de Apoyo a Víctimas
Número de situación contingente (según protocolo)	Número asociado a la situación contingente según el Protocolo de actuación frente a situaciones contingentes