



SATISFACCIÓN DE
USUARIOS ADOLESCENTES:
LOS PERSISTENTES
EFECTOS DE UNA
ESPECIALIZACIÓN
EXITOSA

Por **Luis Venegas, Pablo García**
y equipo del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones (DECR),
Defensoría Penal Pública.

El siguiente artículo explora las razones de la mayor satisfacción que muestran los usuarios adolescentes de la Defensoría, en comparación con los adultos. Esencialmente se trata -dicen los autores- de una exitosa experiencia institucional de especialización, algunas de cuyas prácticas debieran ampliarse a la defensa penal pública en su conjunto.



En este artículo examinamos lo que en las últimas mediciones de satisfacción de usuarios de la Defensoría Penal Pública se presenta como un resultado persistente: los niveles sustantivamente mayores de satisfacción de imputados adolescentes respecto de los registrados para imputados adultos.

La discusión se basa en los resultados obtenidos en las auditorías externas ejecutadas en 2010, 2011 y 2012, en que se ha evaluado la calidad del servicio de defensa penal pública en el ámbito de la satisfacción de sus usuarios, aplicándose para ello una metodología comparable.

Los datos para el análisis se entregan en tres dimensiones principales de satisfacción: primeras audiencias, prisión preventiva e internación provisoria, y atención de público en oficinas.

Planteamos la discusión de estos resultados a nivel muy general, a partir de elementos que en el desarrollo de la defensa especializada de adolescentes -y conforme a la evidencia recabada con el instrumento- permiten diferenciar la defensa de adolescentes respecto de aquella que regularmente presta la institución y, por ende, creemos que tales elementos distintivos tienen un impacto relevante en los niveles de satisfacción que entre los adolescentes se puede extraer de los estudios al respecto.

Con todo, planteamos la necesidad y conveniencia de profundizar este hallazgo con mediciones o evaluaciones focalizadas, que informen sobre los niveles de impacto de cada uno de los atributos de la defensa especializada en adolescentes en los niveles de satisfacción usuaria.

SATISFACCIÓN USUARIA Y MENORES DE EDAD

La Defensoría Penal Pública cuenta con varias herramientas de evaluación y control de la calidad de sus prestaciones¹. Entre ellas, aplica regularmente una encuesta/auditoría, que mide la satisfacción de sus usuarios con instrumentos de levantamiento basados en estudios cualitativos previos, que determinan las dimensiones y atributos pertinentes para la medición de la satisfacción de los usuarios por servicios prestados en diversas áreas (primeras audiencias, prisión preventiva y atención en oficinas, entre otras). Esta medición se ha aplicado de manera consistente durante los últimos cinco años².

Los resultados correspondientes a 2010, 2011 y 2012 incluyen los niveles de satisfacción en las principales preguntas o atributos de cada una de las áreas de medición y entregan resultados para el área de defensa especializada en adolescentes que permiten comparar y detectar si existen diferencias relevantes entre las evaluaciones de este grupo y las de adultos.

De estas comparaciones ha sido posible verificar entre los menores de edad un nivel de satisfacción que supera de modo persistente lo registrado en los imputados mayores de edad, tanto en hombres como en mujeres³.

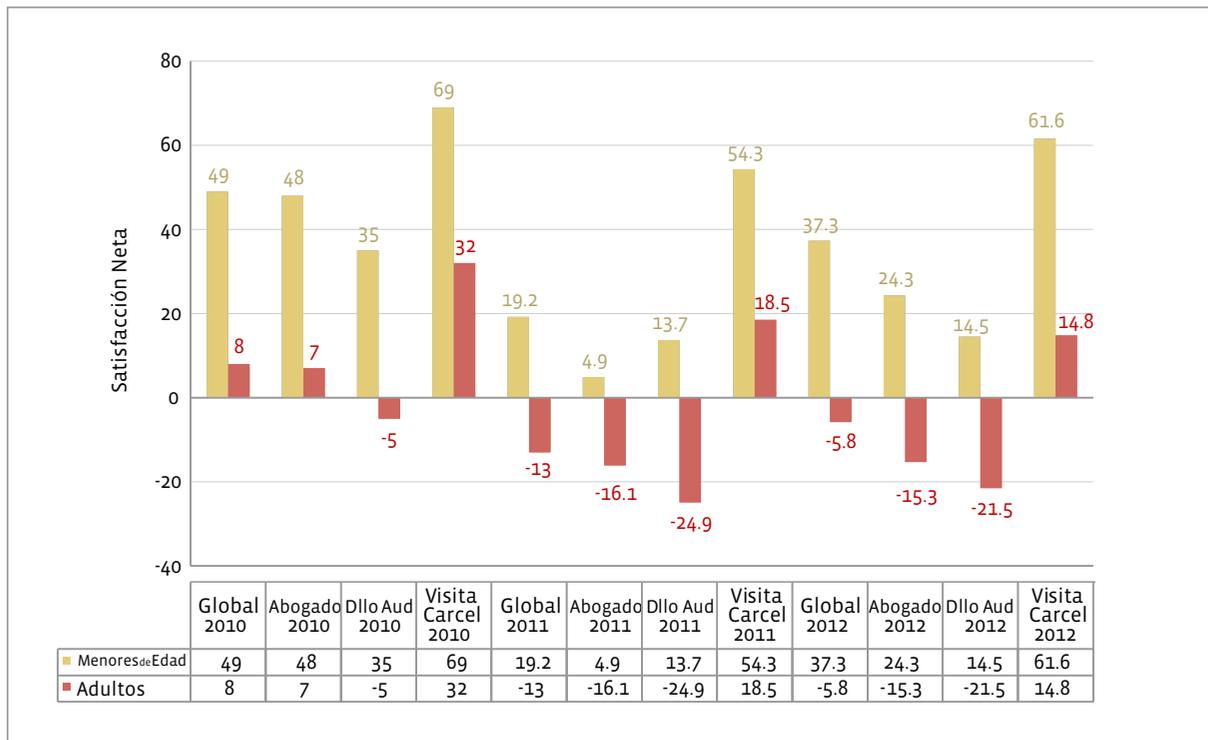
En particular, los adolescentes privados de libertad evalúan consistentemente con mejores niveles de satisfacción los diferentes aspectos que son consultados, reflejándose una diferencia respecto de la satisfacción en adultos aún más notoria que en casos sin privación de libertad.

1 Destacan los instrumentos establecidos por la misma ley: auditorías externas, informes semestrales y finales, inspecciones y reclamaciones.

2 Incluyendo la medición 2013, actualmente en proceso de ejecución, cuyos resultados se conocerán en diciembre.

3 Estudios "Auditoría externa calidad de atención DPP año 2010", Consultora IPSOS; Auditorías externas de calidad de atención 2011 y 2012, estos últimos realizados por la Consultora Activa Research.

Figura N°1 : Satisfacción usuarios en prisión preventiva.
Comparativo adultos-menores 2010-2012



Fuente: elaboración DECR.

Los niveles de los indicadores de satisfacción son reveladores. Por ejemplo, en 2010 la satisfacción neta global entre los adolescentes logró un índice de 49, mientras que el índice de satisfacción neta en los adultos alcanzó sólo 8 puntos. En 2011, el mismo indicador marcó 19,2 puntos en los adolescentes, mientras que en los adultos llegó a -13 puntos.

Para 2012, en la dimensión correspondiente a prisión preventiva/internación provisoria, la satisfacción neta global en adolescentes alcanzó un índice de 37,3, muy superior al de adultos (-5,8).

Respecto de la satisfacción de la entrevista con el abogado, en 2010 la diferencia fue análoga, pues en los adolescentes alcanzó 48 puntos de satisfacción neta, mientras que en los mayores marcó desde 6 hasta 20 puntos de satisfacción -según los distintos grupos etarios⁴, con un promedio de 7 puntos.

También para ese año, en la dimensión de desarrollo de la audiencia de prisión preventiva/internación provisoria (revisiones cautelares), en los menores de edad se revelan mejores niveles de satisfacción, con 35 puntos de satisfacción neta, mientras que en adultos sumó entre -3 y -13 puntos. Con todo, este

criterio es el peor evaluado, tanto en adultos como en menores.

Por otra parte, la satisfacción por las visitas de los abogados para las personas recluidas (efectuada sólo con personas que efectivamente han recibido estas visitas) fue también muy superior en los menores (69 puntos), pues en los adultos no superó los 30 puntos.

En 2011 los menores aumentan ostensiblemente sus resultados de satisfacción en las primeras audiencias, tanto respecto de los adultos como de sus propios rendimientos de años anteriores. La satisfacción respecto del desempeño en entrevista del abogado también es significativamente mayor entre menores (4,9) que entre adultos hombres (-16,1) y adultos mujeres (-27,9).

En el factor del desarrollo de la audiencia de prisión preventiva/internación provisoria (revisiones cautelares), los menores reflejan niveles notoriamente mejores de satisfacción (13,7), pues entre adultos hombre el índice es de -24,9 y en adultos mujeres es de -34,5.

La satisfacción para las visitas de los abogados de quienes están recluidos es también muy superior en menores de edad (23,6 puntos), frente a los demás casos de adultos con evaluaciones bajas o negativas.

⁴ 18 a 25 años /26 a 35 años /36 a 45 años /46 a 55 años.

En 2012, mientras la cifra global de satisfacción respecto de la entrevista con el abogado es de -11,7, en los adolescentes se expresa de modo análogo al criterio anterior, sumando 24,4 puntos de satisfacción neta, lo que se compara nuevamente en términos muy favorables a la satisfacción en adultos hombres (-15,3) y mujeres (-10,3).

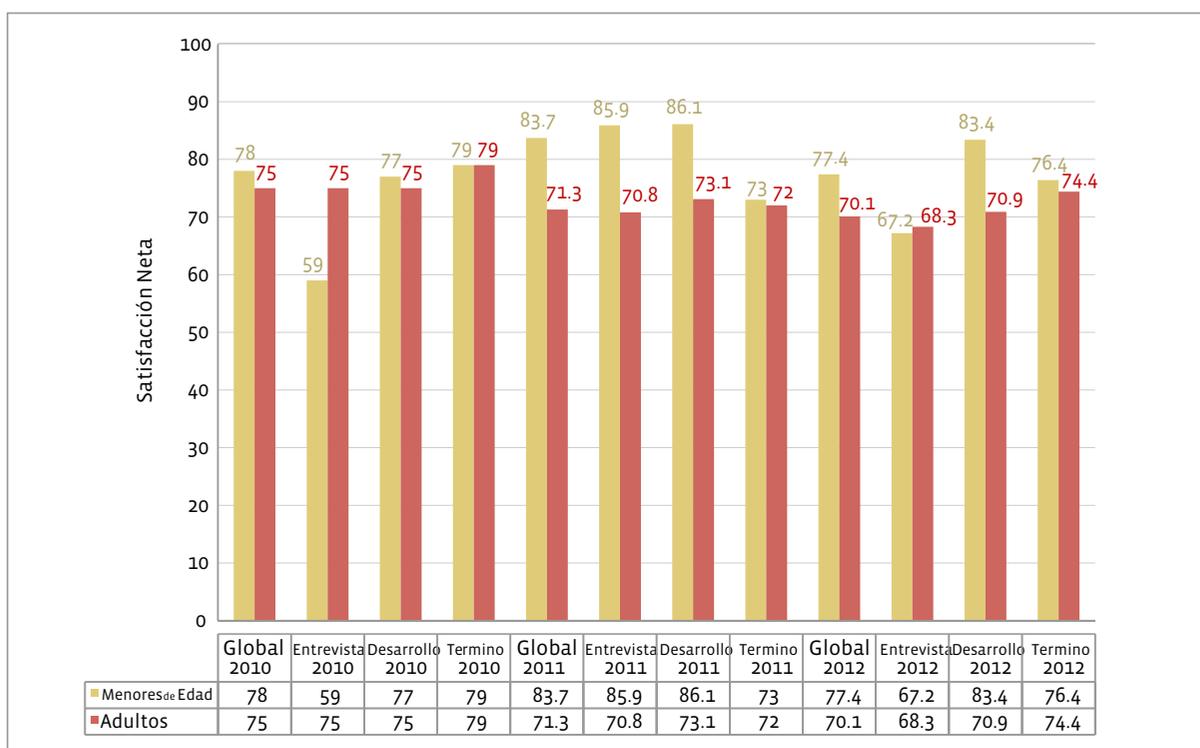
Además, respecto de los criterios de desarrollo de la audiencia de prisión preventiva/internación provisoria (revisiones cautelares), la satisfacción neta alcanza la cifra negativa de -11,7, pero los menores de edad resultan con mejores niveles de satisfacción, con 14,4 puntos de satisfacción neta, lo que

igualmente se diferencia de las evaluaciones de adultos hombres (-21,5) y adultos mujeres (-19,9).

La satisfacción para las visitas de los abogados de las personas que están en centros de reclusión, que globalmente suma 21,5, es igualmente superior en menores de edad (61,6) que en adultos hombres (14,8) y en mujeres (29,7).

Finalmente, en el área de satisfacción usuaria en primera audiencia y respecto de cada una de las dimensiones medidas (entrevista previa, desarrollo de la audiencia y término), la satisfacción neta global posee similar rendimiento al de la prisión preventiva y en casi todos los casos medidos (la excepción es en entrevistas de 2010 y 2012) sus niveles resultan superiores a los de los adultos.

Figura N° 2: Evolución primera audiencia.
Comparativo adultos-menores 2010-2012

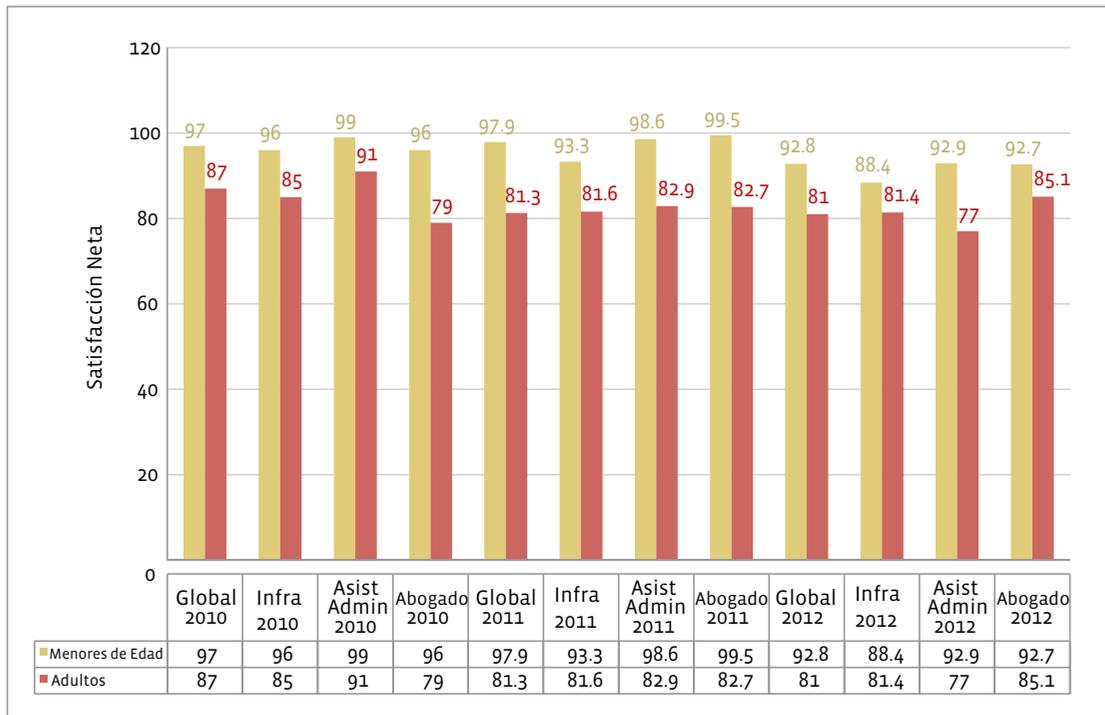


Fuente: elaboración DECR.

La diferencia entre la satisfacción de adolescentes y la de adultos se expresa nuevamente -y esta vez con total regularidad o persistencia- en las dimensiones empleadas para detectar la satisfacción en atención en oficinas

(infraestructura, asistente administrativo y abogado). Las siguientes figuras entregan información, en mayor detalle, respecto de este último ámbito de medición.

Figura N° 3: Evolución Satisfacción en Atención en Oficinas
Comparativo adultos-menores 2010-2012



Fuente: elaboración DECR.

Como se aprecia, los datos evidencian una diferencia contundente y persistente entre la satisfacción de adolescentes y de adultos. De hecho, la satisfacción usuaria y global con el servicio brindado por la DPP en prácticamente todas las dimensiones medidas es significativamente mayor en los menores que en los adultos.

ESPECIALIZACIÓN, PRÁCTICAS Y FACTORES QUE APOR- TAN A UNA MEJOR PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN

Los propios estudios atribuyen los resultados logrados a la existencia de prácticas institucionales que en la atención a menores se reconocen como eficaces para modelar y mejorar la satisfacción en la atención de adultos, resaltando la conveniencia de identificarlas y evaluar la viabilidad de proyectarlas hacia otras áreas de servicio.

Respecto de la defensa penal juvenil, la primera característica a resaltar -que contribuye a explicar esos positivos resultados en satisfacción- es precisamente que se trata de una defensa mayoritariamente especializada. Para 2012 y 2011, este índice de especialización fue de 73,9 por ciento y 75,3 por ciento, respectivamente⁵, valores significativamente altos

considerando la imposibilidad física de lograr una cobertura total con un número limitado de defensores especializados en el programa público (lo que se compensa capacitando a los abogados que, sin integrar el grupo de defensores especializados, por razones de cobertura asumen adicionalmente defensas de adolescentes).

El rendimiento positivo de la defensa especializada, en este caso, es capaz de transmitirse a todos los imputados adolescentes, más allá del tipo de cobertura indicada.

Especialmente llamativo es que la buena evaluación se focalice en los adolescentes en internación provisoria. En general, las evaluaciones en el ámbito de las personas privadas de libertad son más bien discretas, lo que en general se asocia a un sesgo negativo de percepción.

Asimismo, debe decirse que en la encuesta de satisfacción se consulta específicamente por aspectos relacionados con la defensa, sin considerar otros aspectos que afectan la satisfacción, como el entorno, las normas, las decisiones judiciales adoptadas u otros aspectos de LRPA y su aplicación. Como elementos relevantes de la especialización en adolescentes podemos señalar los siguientes:

⁵ Fuente: sistema de control de gestión institucional.

- a) Conocimiento probado de la normativa aplicable;
- b) Dominio de destrezas de litigación y de comunicación con el cliente, como herramienta fundamental para la concreción del derecho del menor a ser oído;
- c) Capacidad de relacionarse con la amplia red de servicios asociados a la justicia penal juvenil;
- d) Conocimientos y destrezas que especialmente exige la fase de ejecución de la sanción penal⁶.

Muchos de los temas señalados se incluyen en la capacitación de los defensores penales públicos, lo que ratifica que la defensa penal pública juvenil posee un plus de conocimientos, destrezas y énfasis, a partir de lo cual también se explican sus diferentes rendimientos en la satisfacción usuaria.

Así, lo señalado especialmente en los literales b) y c) da cuenta de temas que refuerzan aspectos comunicacionales muy especializados (gestión de redes), tema que en el diseño de la defensa adolescente se integra con la presencia de asistentes sociales en los equipos, lo que apoya la gestión del defensor en aspectos en que no es experto.

El aspecto en que la diferencia ha sido marcada desde el inicio de la LRPA y hasta ahora en las iniciativas regulares de capacitación hacia los defensores especializados -y en los cursos de reforzamiento en defensa penal adolescente-, tiene que ver con conocimientos técnicos que dotan al defensor penal juvenil de dominio en materias que exceden el marco dogmático jurídico, pero que son capitales para la obtención de una buena defensa en juicios orales. Los temas criminológicos, de psicología y desarrollo del adolescente, las consideraciones psicosociales, etc., tienen mayor relevancia en juicios penales contra adolescentes que contra adultos. Así, una defensa especializada no puede prescindir de ellos⁷.

Otra referencia interesante la constituyó, ya en 2009, la evaluación⁸ del funcionamiento de la defensa especializada a dos años de su inicio, en que se consultó a los demás actores del

sistema (jueces, funcionarios del Sename) su percepción sobre ella.

Una de las áreas que se detectaba entonces como débil -dentro de una evaluación en general positiva- era la “especialización en materias extra-jurídicas, que robustezcan sus argumentaciones”. Este dato provocó la decisión de fortalecer estas materias en las instancias institucionales de especialización, lo que hace diferencia entre esta clase de defensa especializada y la defensa penal pública regular.

En otras palabras, la información disponible avala la pertinencia de haber realizado un esfuerzo institucional de capacitación, y los resultados observados sugieren que por la vía de mejorar la capacitación, ha mejorado el rendimiento y la percepción usuaria, todo lo cual da cuenta de un círculo virtuoso que vale la pena mantener.

Son todos estos aspectos destinados a establecer la relación con el adolescente imputado, a sacar partido de las entrevistas y a tener la capacidad de informarlo debidamente los que resultan cardinales en la defensa de jóvenes y marcan una diferenciación con lo que se hace en adultos.

Asimismo, los aspectos motivacionales y de la mística de la defensa adolescente, con su pertenencia a un equipo especializado a cargo de una tarea diferente y trascendente, por la naturaleza de los imputados que se atienden, se liga fuertemente con estas enseñanzas y genera ámbitos más positivos para el ejercicio de estas tareas, al entregar conocimientos y destrezas de las que otros defensores carecen y posibilitar mejores resultados de manera sostenida en el tiempo.

Desde el punto de vista de la práctica y el aprendizaje, la entrega de estos contenidos se efectúa en trabajos de taller, con casos, simulaciones y eventos de *role playing*, así como actividades prácticas que dan cuenta de una estrategia comprensiva de variadas herramientas y no de simples exposiciones, lo que apoya la aprehensión de contenidos.

Todo lo indicado abre desafíos institucionales interesantes, para analizar más detalladamente y usar de modo más intensivo los datos expuestos y sus relaciones, para aplicar sus hallazgos en futuros diseños, tanto en defensa especializada como en nuevos programas e iniciativas, que consideren al cliente en aspectos que vayan más allá de las normas y las destrezas de los abogados y que permitan traspasar los buenos rendimientos de la defensa de adolescentes a la defensa en su conjunto. 

6 Universidad Diego Portales “Evaluación y propuesta de alternativas de contratación de servicios de defensa penal de adolescentes y estimación de sus costos”, 2010.

7 Sólo como ejemplo, el objetivo de la charla taller “Psicología del desarrollo adolescente: entrevista con jóvenes en conflicto con la ley penal”, desarrollado por Paréntesis para la DPP en 2013 es: “Sensibilizar a los defensores penales juveniles sobre los principales aspectos psicológicos y del desarrollo adolescente, con el fin de facilitar una adecuada asistencia legal a los jóvenes en conflicto con la ley penal”.

8 Estudio “Valoración de los actores del nuevo sistema de justicia penal adolescente acerca de la defensa penal juvenil”. CCI Ingeniería Económica, 2009.