

ANEXO 1:

Resultados de la Semana Mundial de Visitas a Estaciones De Policía en Comisarías de Carabineros de Chile.

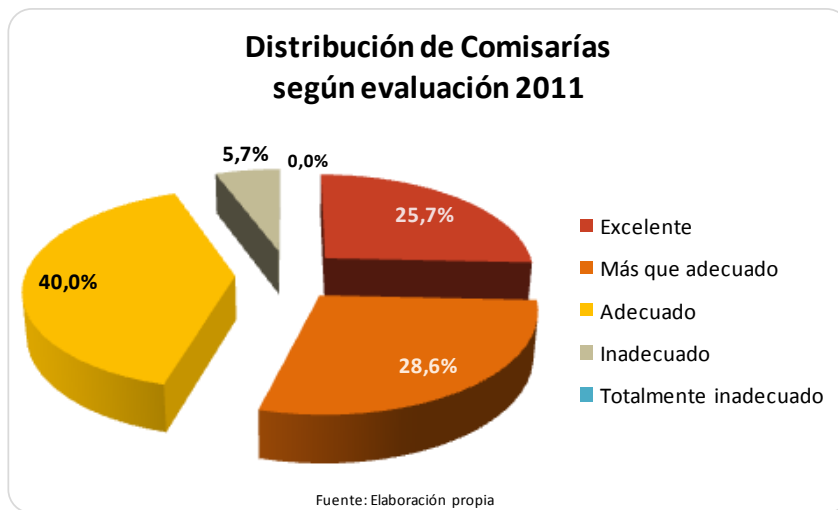
I. Resultados Generales 2011

Carabineros de Chile, participó en la Semana de Visitas a Estaciones de Policía con 35 Comisarías, que fueron visitadas por 148 visitantes, mayoritariamente vecinos de los barrios y/o comunas donde se encuentran las unidades, y en general miembros activos de alguna organización de la Sociedad Civil, implicando un promedio de 4,2 visitantes por Comisaría.

El puntaje promedio obtenido por las Comisarías en la SVEP 2011 alcanzó **73,16 puntos**, lo que las ubica en la categoría **“Más que adecuado”**. Esto implica, que en promedio, los ciudadanos que visitaron las Comisarías, tienen la percepción de que éstas cumplen con un estándar de servicio superior al concebido como básico.

En torno al promedio, las Comisarías se distribuyen en diferentes categorías (Ver gráfico nº 1). La mayor proporción se ubica en la categoría “Adecuado”, con un 40%; le siguen las calificadas como “Más que adecuado”, con un 28,6%; las evaluadas como “Excelente”, con un 25,7% y finalmente, hay un 5,7% de Comisarías que reciben una calificación como “Inadecuado”. En definitiva, el 90,3% de las Comisarias visitas y evaluadas es percibida cumplimiento de los criterios de calidad de servicio propuestos desde el ejercicio, y con sólo 2 unidades policiales que, de acuerdo a la percepción de los visitantes, no alcanzarían un estándar básico¹.

Gráfico nº 1



Comparativamente con otros niveles territoriales donde se aplicó la evaluación (Ver gráfico nº 2), el puntaje promedio obtenido por las Comisarías de Carabineros, es 10 puntos porcentuales superior a la calificación que obtienen las Estaciones de Policía a nivel mundial, que promedia los 63,4 puntos y

¹ Las dos unidades consideradas con cumplimiento “Inadecuado” son la 41ª Comisaría de La Pintana y la 7ª Comisaría de Renca.

14 puntos porcentuales por encima de lo que obtienen las Estaciones de Policía a escala latinoamericana, que llegó a 59,3 puntos.

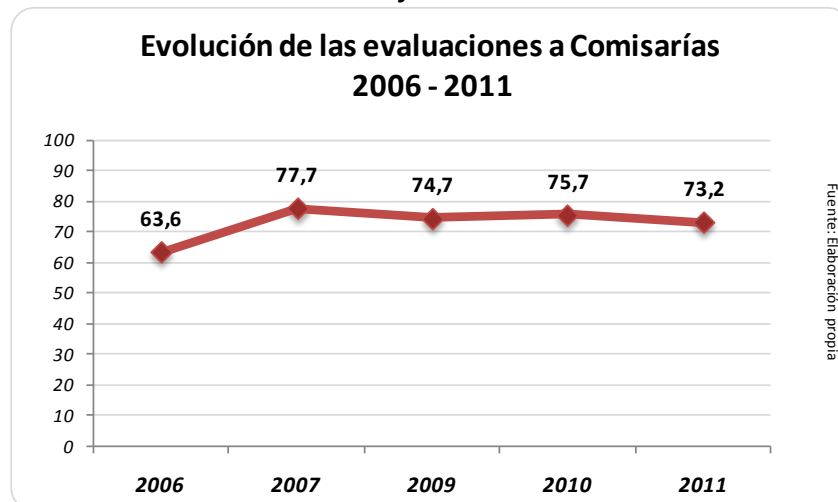
Gráfico n° 2



II. Análisis comparativo entre versiones de SVEP

Con relación a versiones anteriores de la SVEP (Ver gráfico n° 3), las Comisarías de Carabineros obtuvieron un puntaje levemente inferior al registrado el año 2010, equivalente a un 3,4% de variación negativa. No obstante, en términos generales se constata una estabilización de la evaluación en un rango equivalente a la categoría “Más que Adecuado” por cuatro años consecutivos, luego de partir, en la primera versión de la SVEP con un puntaje de 63,6 puntos, que ubicada a las Comisarías en la categoría sólo de “Adecuado”.

Gráfico n° 3



Si bien la tendencia general es a una estabilización de las evaluaciones a Comisarías y la distribución porcentual entre las cinco categorías de evaluación, se constata una alta fluctuación entre la

calificación entre uno y otro rango, es decir, dos tercios de las unidades policiales cambian de categoría, subiendo o bajando su calificación.

En efecto, como se aprecia en tabla nº 1, 16 Comisarías (equivalente a un 45,7%) bajan de categoría, mayoritariamente de “Excelente” a “Más que adecuado”, y de “Más que adecuado” a “Adecuado”, con una variación promedio de 18,5 puntos. Hay 9 Comisarías que subieron su calificación, especialmente de “Más que adecuado” a “Excelente”, con 20,1 puntos de aumento en el puntaje. Y 10 Comisarías mantuvieron su puntaje en el rango de lo obtenido en 2010, repartiéndose equitativamente entre “Adecuado”, “Más que adecuado” y “Excelente”.

Tabla nº 1

Distribución de Comisarías según cambio en la categoría de evaluación 2010-2011		
Variación	nº de Comisarías	Puntos promedio de fluctuación
Sube categoría	9	20,18
Se mantiene	10	-2,63
Baja categoría	16	-18,54

Fuente: elaboración propia

En la siguiente tabla se listan las Comisarías que experimentaron un alza respecto de la categoría que habían tenido el año 2010. Las Unidades que tuvieron mayor alza fueron la 4ª Comisaría de Santiago, que subió 33,5 puntos, calificando en la categoría “Más que adecuado” y la 43ª Comisaría de Peñalolén, que aumentó 26,3 puntos, y que al igual que la anterior, subió de la calificación “Adecuado” a la de “Más que adecuado”; 6 de las comisarías subieron a la categoría de “Excelente”: 4ª Comisaría Quillota, 47ª Comisaría Los Domínicos, 3ª Comisaría Algarrobo, 15ª Comisaría Buin, 5ª Comisaría de Viña del Mar y la 1ª Comisaría de Viña del Mar, siendo destacable esta última, que sube desde la categoría “Adecuado”, mientras las otras lo hicieron desde la categoría “Más que adecuado”. También destaca el alza de la 17ª Comisaría de Las Condes, que sube desde la categoría “Inadecuado” a la de “Adecuado”.

Tabla nº 2

Estaciones de Policía con alza en categoría de evaluación	
Unidad Policial	Puntos de diferencia 2010-2011
4ª Comisaría de Santiago Central	33,50
43ª Comisaría de Peñalolén	26,34
4ª Comisaría Quillota	25,95
47ª Comisaría Los Domínicos	25,66
1ª Comisaría de Viña del Mar	25,34
17ª Comisaría Las Condes	19,40
3ª Comisaría Algarrobo	13,27
15ª Comisaría Buin	9,58
5ª Comisaría de Viña del Mar	2,58

Por su parte (Ver tabla nº 3), entre las Comisarías que mantuvieron la categoría en la que habían sido evaluadas en 2010, 4 lo hicieron en la categoría “Más que adecuado”: 54ª Comisaría Huechuraba, 24ª Comisaría Melipilla, 12ª Comisaría San Miguel y 31ª Comisaría San Ramón. 3 se mantuvieron en

la categoría “Adecuado”: 39ª Comisaría El Bosque, 25ª Comisaría Maipú y 2ª Comisaría Santiago. Y otras 3 se mantuvieron en la categoría “Excelente”: 2ª Comisaría Graneros, 38ª Comisaría de Puente Alto y 8ª Comisaría Florida Valparaíso, casos especialmente destacables por implicar mantener un alto estándar de servicio a través de los años, aún con cambios importantes en los equipos visitantes.

Tabla nº 3

Estaciones de Policía que mantienen categoría de evaluación	
Unidad Policial	Puntos de diferencia 2010-2011
39ª Comisaría El Bosque	-13,34
2ª Comisaría Graneros	-10,25
54ª Comisaría Huechuraba	-5,47
38ª Comisaría de Puente Alto	-5,00
25ª Comisaría Maipú	-4,67
24ª Comisaría Melipilla	-2,50
12ª Comisaría San Miguel	-1,08
8ª Comisaría Florida Valparaíso	-0,40
31ª Comisaría San Ramón	5,40
2ª Comisaría Santiago	11,00

Por último, la tabla nº 4 lista las Comisarías que bajaron en su categoría de evaluación respecto del 2010. La mayoría bajó desde la categoría “Más que adecuado” a la de “Adecuado”: 21ª Comisaría de Estación Central, 14ª Comisaría San Bernardo, 36ª Comisaría La Florida, 2ª Comisaría de Antofagasta, 1ª Comisaría de Valdivia, 4ª Comisaría Rengo, 52ª Comisaría Rinconada Maipú y 33ª Comisaría libertadores de Ñuñoa. Por su parte, las dos unidades que más puntos bajaron, la 1ª Comisaría San Fernando y la 3ª Comisaría de Antofagasta, con 37,2 y 32,9 puntos de diferencia, bajaron desde la categoría “Excelente” a la de “Adecuado”. Otras 4 Comisarías bajaron desde la categoría “Excelente” a la de “Más que adecuado”: 44ª Comisaría Lo Prado, 26ª Comisaría de Pudahuel, 37ª Comisaría Vitacura y 23ª Comisaría Talagante, es decir, unidades que seguirían mostrando un óptimo servicio. Finalmente, sólo dos Comisarías bajaron a la categoría “Inadecuado”: 41ª Comisaría La Pintana, que en 2010 había calificado en categoría “Más que adecuado” y la 7ª Comisaría Renca, que había sido clasificado con cumplimiento “Adecuado”.

Tabla nº 4

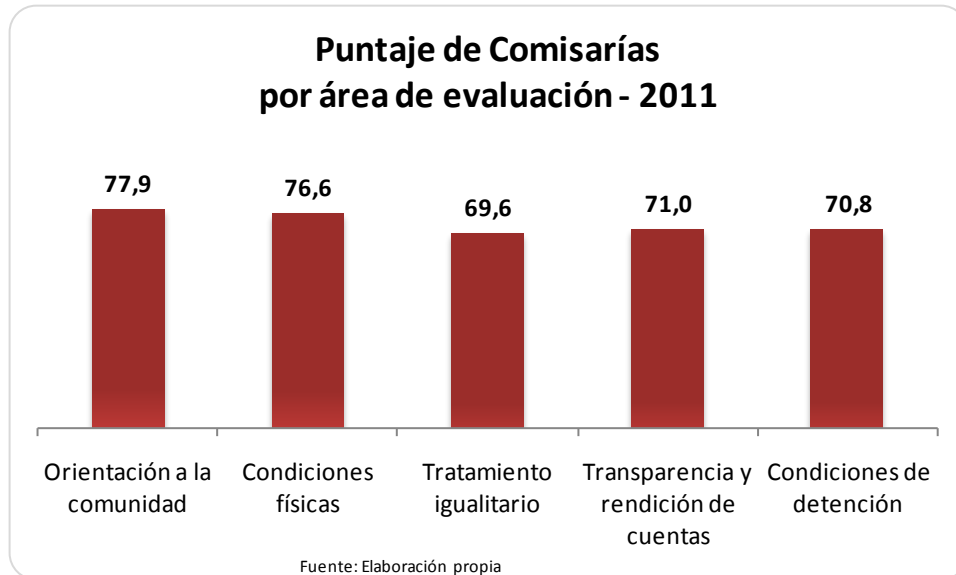
Estaciones de Policía con baja en categoría de evaluación	
Unidad Policial	Puntos de diferencia 2010-2011
1ª Comisaría San Fernando	-37,20
3ª Comisaría de Antofagasta	-32,95
41ª Comisaría La Pintana	-29,10
44ª Comisaría Lo Prado	-26,90
21ª Comisaría de Estación Central	-26,60
14ª Comisaría San Bernardo	-24,25
36ª Comisaría La Florida	-18,75
2ª Comisaría de Antofagasta	-17,50

26° Comisaría de Pudahuel	-16,10
1° Comisaría de Valdivia	-13,60
4ª Comisaría Rengo	-12,27
7ª Comisaría Renca	-11,00
37ª Comisaría Vitacura	-9,50
52ª Comisaría Rinconada Maipú	-8,87
33° Comisaría libertadores (Ñuñoa)	-6,40
23ª Comisaría Talagante	-5,67

III. Análisis por área de evaluación

El análisis de los resultados por área de evaluación (Ver gráfico nº 4) confirma la tendencia manifestada años anteriores en términos de que lo mejor evaluado en las Comisarías es lo referido a su “Orientación a la comunidad”, que alcanza los 77,9 puntos, seguido por estrecho margen por las “Condiciones físicas” que ofrecen, con 76,6 puntos. Por el contrario, el área que recibe el puntaje más bajo es el de “Tratamiento igualitario en la atención de público sin discriminación basada en el género, la pertenencia étnica, la nacionalidad, la situación de minoría o la orientación sexual”, con 69,6 puntos, que si bien sitúa a las Comisarías en la categoría de “Más que adecuado”, daría señales de aspectos que podrían ser abordados para el mejoramiento del servicio.

Gráfico nº 4

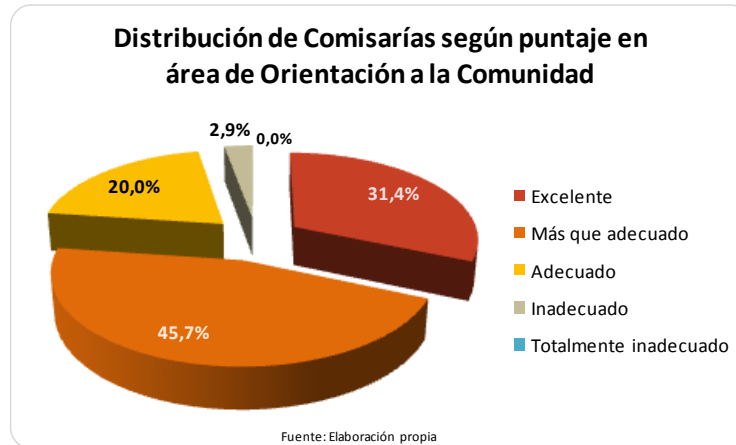


A continuación se examinará cada una de las áreas referidas, en función de cómo se distribuyen las Comisarías en las distintas categorías de evaluación y de cuál ha sido su evolución a lo largo de las distintas versiones de la SVEP.

3.1. Orientación a la comunidad.

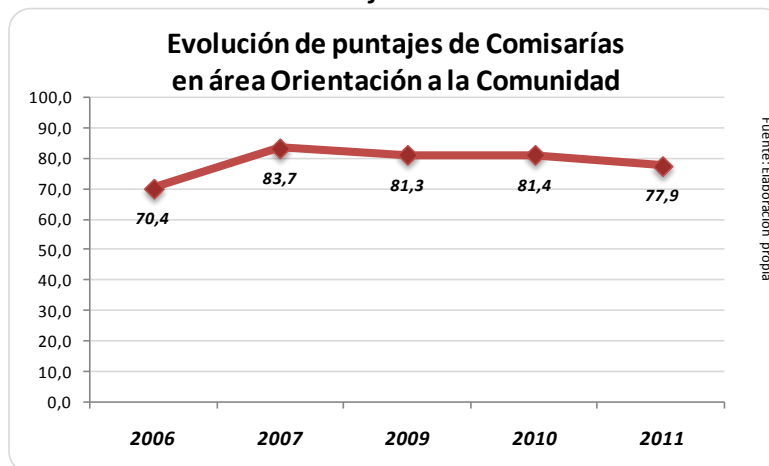
Se constata que 45,7% de las Comisarías cumpliría de forma “Más que adecuado” con este criterio, mientras un 31,4%, según los visitantes, cumpliría de manera “Excelente”, y un 20% de manera “Adecuada”. Sólo un 2,9% de las comisarías son calificadas con cumplimiento “Inadecuado” del criterio (Ver gráfico nº 5).

Gráfico nº 5



La evolución del puntaje a lo largo de las SVEP tiene un comportamiento equivalente al de la evaluación general (Ver gráfico nº 6), recibiendo un puntaje 3 puntos porcentuales menor al del año anterior, pero siempre dentro de la categoría “Más que adecuado”. La unidad que más aumentó su puntaje en esta área es la 1ª Comisaría de Viña del Mar, con 26,7 puntos adicionales.

Gráfico nº6



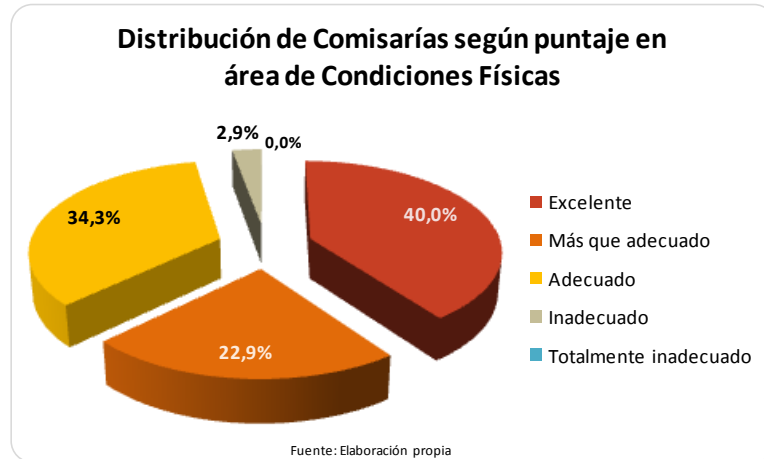
Unidades Policiales con mejor calificación en el ítem “Orientación a la Comunidad”:

- 3ª Comisaría de Algarrobo (100 pts.)
- 1ª Comisaría de Viña del Mar (100 pts.)
- 4ª Comisaría de Quillota (98,33 pts.)
- 47ª Comisaría Los Dominicos (98,33 pts.)

3.2. Condiciones físicas.

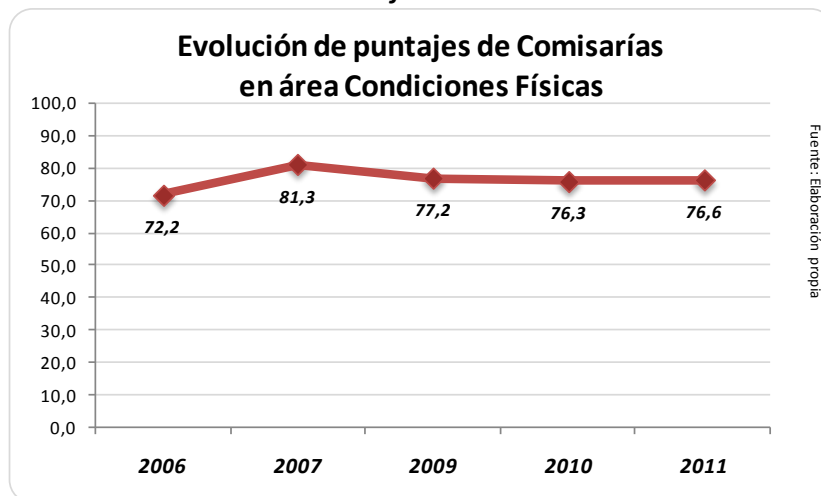
Se puede apreciar que la mayor proporción de Comisarías se ubica en la categoría “Excelente”, con un 40% de las unidades, constituyéndose en el criterio de evaluación que más unidades tiene en la mejor categoría. Le sigue un 22,9% de las Comisarías que cumpliría de forma “Más que adecuada” con este criterio y un 34,3% que cumpliría de manera “Adecuada”. Al igual que en el primer criterio, hay un 2,9% de las comisarías con cumplimiento “Inadecuado” del criterio (Ver gráfico nº 7).

Gráfico nº 7



Junto con ser el criterio con mayor proporción de Comisarías en categoría “Excelente”, es el criterio que básicamente no experimenta variación respecto del año anterior, como puede observarse en Gráfico nº 8. No obstante ello, la 4ª Comisaría de Santiago, experimento un alza en la evaluación de 40,8 puntos, una de las mayores fluctuaciones registradas con relación a un área de evaluación.

Gráfico nº 8



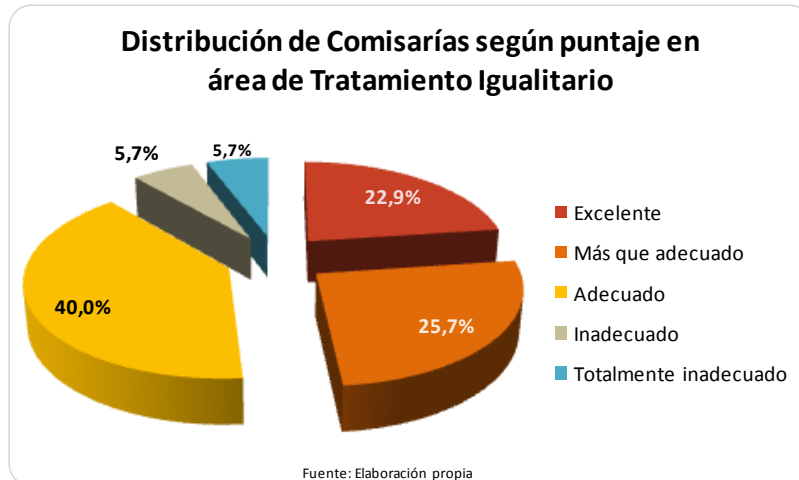
Unidades Policiales con mejor calificación en el ítem “Condiciones físicas”:

- 38ª Comisaría de Puente Alto (98,75 pts.)
- 5ª Comisaría de Viña del Mar (96,67 pts.)
- 2ª Comisaría de Graneros (96,25 pts.)

3.3. Igualdad de Tratamiento al Público.

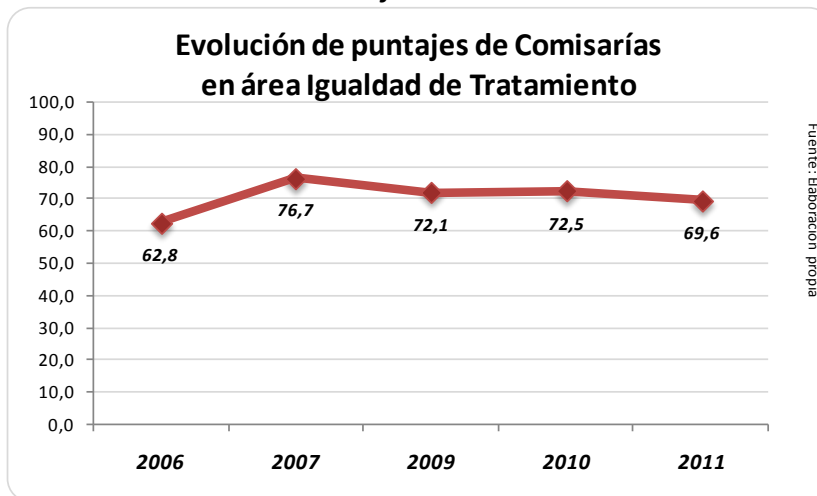
Consonante con el resultado general, es el ítem de evaluación que cuenta con menor proporción de Comisarías calificadas como “Excelente” y con mayor proporción de Comisarías en calidad de “Inadecuado” y “Totalmente inadecuado”, sumando entre ambas un 10,1% de las unidades policiales (Ver gráfico nº 9).

Gráfico nº 9



La versión anterior de la SVEP (2010) también tuvo el criterio “Igualdad de tratamiento” como el de menor puntaje, y respecto de esa misma versión, la evaluación 2011 tuvo un descenso de casi 3 puntos porcentuales. La 43ª Comisaría de Peñalolén fue la que más subió su puntaje respecto de 2010, con 45 puntos extras.

Gráfico nº 10



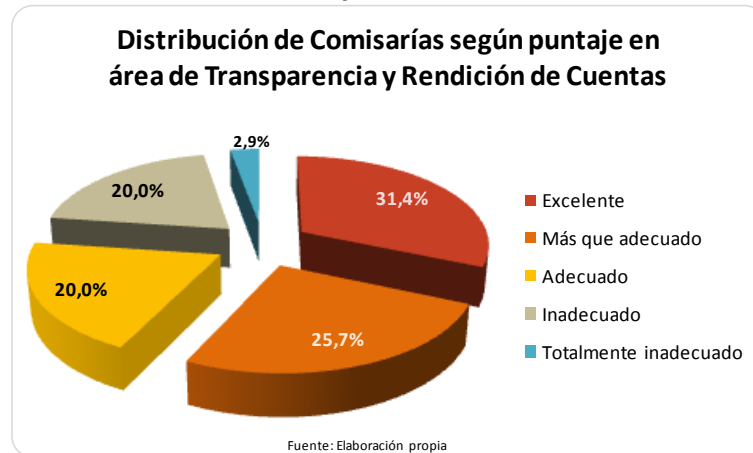
Unidades Policiales con mejor calificación en el ítem “Tratamiento igualitario al público”:

- 3ª Comisaría de Algarrobo (95 ptos.)
- 4ª Comisaría de Quillota (95 ptos.)
- 38ª Comisaría de Puente Alto (93,75 ptos.)

3.4. Transparencia y Rendición de Cuentas.

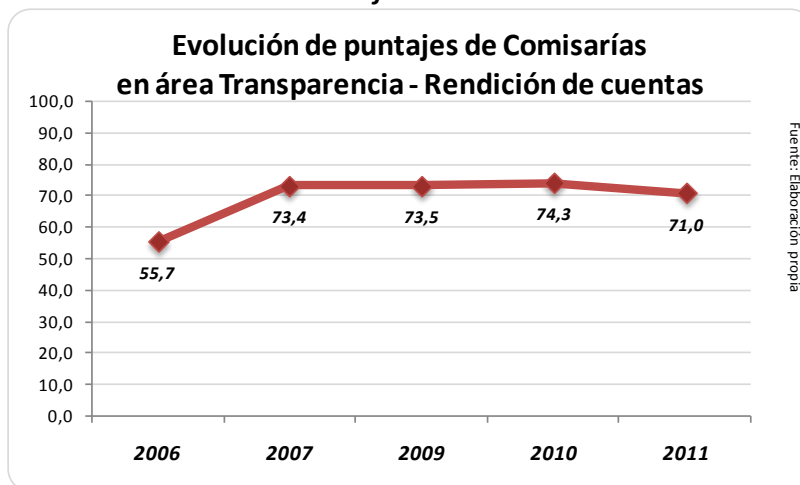
La distribución de las Estaciones con relación a la evaluación de este ítem es relativamente homogénea (Ver Gráfico nº 11). Un 31,4% son calificadas en la categoría “Excelente”, un 25,7% como “Más que adecuado”, un 20% como “Adecuado” y un 20% como “Inadecuado”, mientras el 2,9% restante es calificado como “Totalmente inadecuado”, es decir, un 22,9% de las Comisarías no cumplirían con el estándar de Transparencia y Rendición de Cuentas esperado por los visitantes.

Gráfico nº 11



La evaluación de esta área se estabiliza en la categoría “Más que adecuado”, siendo la dimensión que más ha aumentado respecto de la 1ª versión de la SVEP (que situaba a las Comisarías en el nivel “Adecuado”) registrando 16 puntos porcentuales de alza (ver tabla nº 12). En 2011 la Comisaría que mayor aumento tuvo en esta área es la 4ª Comisaría de Santiago, con 44 puntos adicionales.

Gráfico nº 12



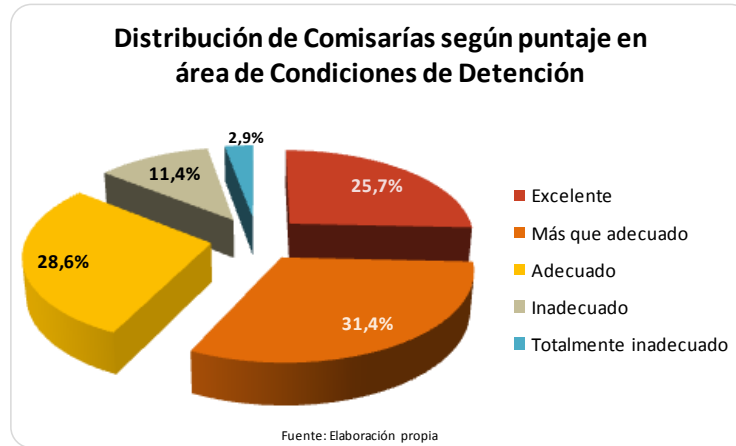
Unidades Policiales con mejor calificación en el ítem “Transparencia y rendición de cuentas”:

- 3ª Comisaría de Algarrobo (100 pts.)
- 1ª Comisaría de Viña del Mar (95 pts.)
- 8ª Comisaría La Florida de Valparaíso (95 pts.)
- 37ª Comisaría de Vitacura (95 pts.)

3.5. Condiciones de Detención.

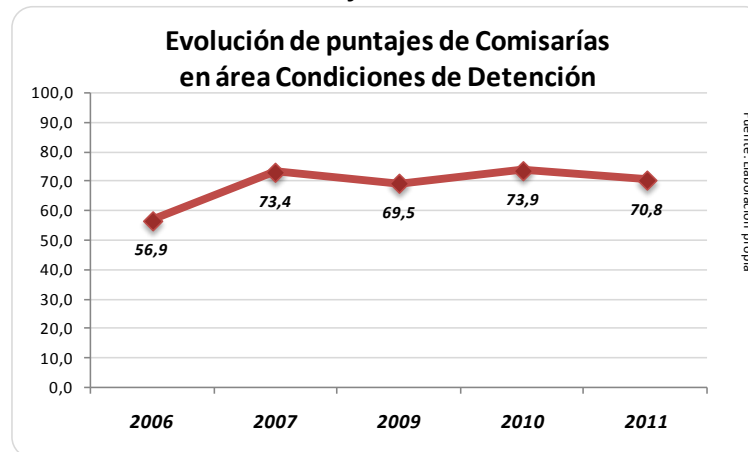
Representa el segundo ítem con menor calificación de las Comisarías, aunque siempre situándolas en la categoría de “Más que adecuado” (Ver gráfico nº 13). La mayor proporción de las Comisarías, un 31,4%, son ubicadas en la categoría “Más que adecuado”, seguidas por un 28,6% que son calificadas con cumplimiento “Adecuado” y un 25,7% que se ubican en el nivel de “Excelente”. Por el otro lado, hay un 14,3% que registra una calificación que las ubica en las categorías “Inadecuado” o “Totalmente inadecuado” respecto de las condiciones de detención.

Gráfico nº 13



Manteniendo estabilidad de las evaluaciones durante los últimos cuatro años – con fluctuaciones menores entre una versión y otra – esta dimensión recibe una calificación 14 puntos porcentuales más que lo obtenido en 2006, durante la primera versión de la SVEP (Ver Gráfico nº 14). La unidad que más mejoró su puntaje en esta área es la 43ª Comisaría de Peñalolén, con 45 puntos adicionales.

Gráfico nº 14



Unidades Policiales con mejor calificación en el ítem “Condiciones de Detención”:

- 47ª Comisaría Los Dominicos (100 ptos.)
- 38ª Comisaría de Puente Alto (98,75 ptos.)
- 5ª Comisaría de Viña del Mar (96,67 ptos.)