

## **INFORME ESPECÍFICO:**

**Resultados de la Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía en Brigadas de Investigación Criminal Metropolitanas de la Policía de Investigaciones de Chile (PDI).**

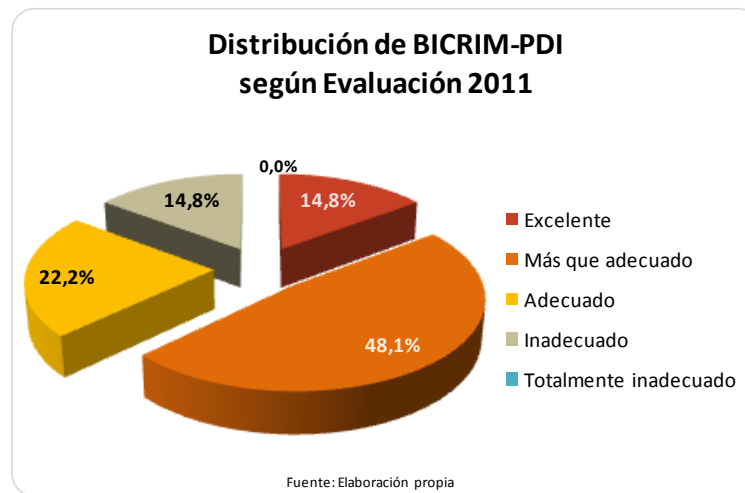
## I. Resultados Generales 2011

La Policía de Investigaciones de Chile (PDI), participó en la Semana de Visitas a Estaciones de Policía (SVEP) con 27 Brigadas Investigadoras de Crímenes de la Región Metropolitana (BICRIM), que fueron visitadas por 115 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 4,3 visitantes por unidad.

El puntaje promedio obtenido por las BICRIM en la SVEP 2011 fue de **69,64 puntos**, lo que permitió ubicarlas en la categoría **“Más que adecuado”**. Esto implicaría que, en promedio, los ciudadanos que visitaron las BICRIM, tienen la percepción de que éstas cumplen con un estándar de servicio superior al concebido como básico.

En torno al promedio, las BICRIM se distribuyen en diferentes categorías (Ver gráfico nº 1). La mayor proporción se ubica en la categoría **“Más que adecuado”**, con un 48,1%; le siguen las calificadas como **“Adecuado”**, con un 22,2%; las evaluadas como **“Excelente”**, con un 14,8% y también con un 14,8%, las BICRIM que reciben una calificación como **“Inadecuado”**. En definitiva, un 85,2% de las BICRIM visitadas y evaluadas es percibido cumpliendo los criterios de calidad de servicio propuestos desde el ejercicio, y sólo 4 unidades policiales, según la percepción de los visitantes, no alcanzarían un estándar básico<sup>1</sup>.

**Gráfico nº 1**

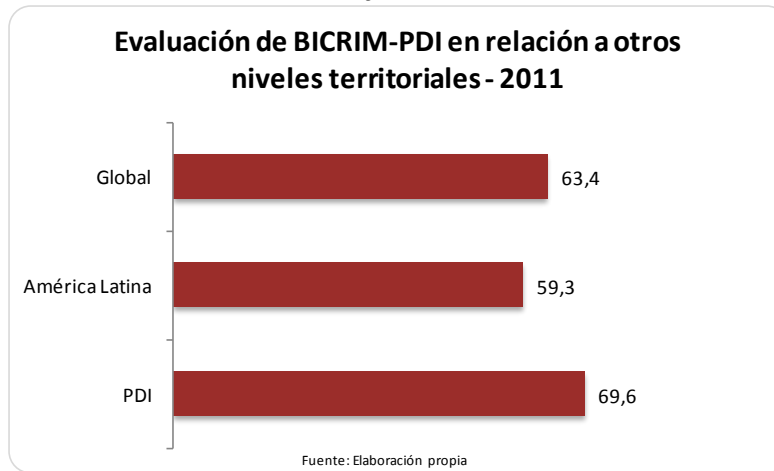


Comparativamente con otros niveles territoriales donde se aplicó la evaluación (Ver gráfico nº 2), el puntaje promedio obtenido por las BICRIM, es 6 puntos porcentuales superior a la calificación que obtienen las Estaciones de Policía a nivel mundial, que promedia los 63,4 puntos y 10 puntos

<sup>1</sup> Las cuatro unidades consideradas con cumplimiento **“Inadecuado”** son las BICRIM de: San Bernardo, La Pintana, Pudahuel y San Ramón.

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

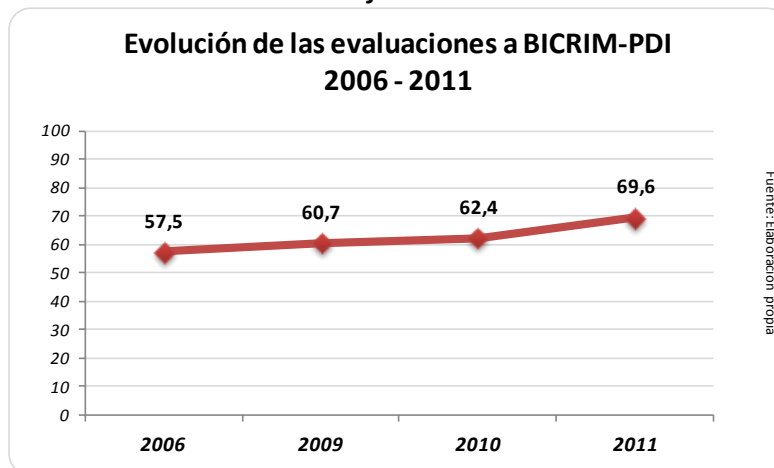
**Gráfico n° 2**



## II. Análisis comparativo entre versiones de SVEP

Con relación a versiones anteriores de la SVEP (Ver gráfico n° 3), las BICRIM obtuvieron 7 puntos porcentuales más que el registrado el año 2010, equivalente a un 11,7% de aumento. Este resultado confirmaría la tendencia a un mejoramiento progresivo y sostenido de la evaluación de las BICRIM a lo largo de las 4 versiones de la SVEP en las que han participado. En términos nominales, la evolución que ha experimentado la calificación de las BICRIM ha sido desde la categoría “Adecuado” (por cuatro versiones consecutivas) a la categoría “Más que adecuado” en 2011.

**Gráfico n° 3**



El aumento continuo de la evaluación de las unidades de PDI se expresa además en que aumente la proporción de BICRIM que ascienden en la categoría de calificación. En efecto, un 44% de las BICRIM sube respecto de la categoría que registraba en 2010.

Como se aprecia en tabla nº 1, sólo 3 BICRIM (equivalente a un 11,1%) baja de categoría, dos de ellas a la categoría “Inadecuado”, 12 mantienen la categoría y otras 12 mejoran su categoría (en cada caso representa un 44,4% del total). Las BICRIM que subieron su categoría tuvieron una fluctuación promedio de 19 puntos, las BICRIM que bajaron su categoría promediaron 21 puntos de fluctuación, mientras que las que se mantuvieron dentro de la misma categoría igual registraron un aumento promedio de 14 puntos.

**Tabla nº 1**

Distribución de BICRIM según cambio en la categoría de evaluación 2010-2011		
Variación	nº de BICRIM	Puntos promedio de fluctuación
Sube categoría	12	19,25
Se mantiene	12	13,98
Baja categoría	3	-21,17

Fuente: elaboración propia

En la tabla nº 2 se listan las BICRIM que experimentaron un alza respecto de la categoría que habían tenido el año 2010. La Unidad que tuvo mayor alza fue la BICRIM Puente Alto, que subió 34,6 puntos, que la ubicó en la categoría “Más que adecuado”, luego de tener una calificación como “Inadecuado” en 2010. Considerando sólo las unidades que suben de categoría, 7 se ubicaron en la categoría “Más que adecuado” (4 luego de calificar en 2010 como “Adecuado” y 3 que habían sido evaluadas como “Inadecuado”); otras 3 BICRIM se situaron en la categoría “Adecuado” (que subieron desde una categoría “Inadecuado” o “Totalmente Inadecuado”); y 2 BICRIM que se ubicaron en el grupo “Excelente” (en 2010 habían sido consideradas en el rango de las “Más que adecuado”).

Dentro de las 12 BICRIM que experimentan un mejoramiento en la categoría de evaluación, la mitad corresponde a unidades que participan en el programa “Calidad de Servicio y procesos a usuarios de unidades operativas de la PDI-RM”: Independencia y Colina, que ocupan respectivamente el 2º y 3er lugar entre las unidades con más aumento en sus puntajes brutos; Santiago y Renca, que suben de categoría “Adecuado” a “Más que adecuado”; y Quinta Normal y Conchalí, que suben de la categoría “Inadecuado” a la categoría “Adecuado”.

**Tabla nº 2**

Estaciones de Policía con alza en categoría de evaluación	
Unidad Policial	Puntos de diferencia 2010-2011
BICRIM PUENTE ALTO	34,60
BICRIM INDEPENDENCIA	30,33
BICRIM COLINA	30,33
BICRIM Melipilla	29,33
BICRIM Santiago	25,66
BICRIM TALAGANTE	16,67
BICRIM ÑUÑO A	15,67
BICRIM RENCA	13,66
BICRIM Macul	13,27
BICRIM LO BARNECHEA	12,34
BICRIM Quinta Normal - Cerro Navia	6,30
BICRIM CONCHALÍ	2,83

Por su parte, entre las unidades que mantuvieron la categoría en la que habían sido evaluadas en 2010 (Ver tabla nº 3), 3 se mantuvieron en categoría de “Adecuado”: BICRIM Providencia, BICRIM La Florida y BICRIM La Cisterna; 5 lo hicieron en la categoría “Más que adecuado”: BICRIM Maipú, BICRIM San Miguel, BICRIM José María Caro, BICRIM Peñalolén Y BICRIM La Reina y 2 lo hicieron en categoría “Excelente” BICRIM Peñaflor y BICRIM Buin; la situación de las Brigadas que se mantuvieron en estas dos últimas categorías es especialmente destacable por implicar mantener un alto estándar de servicio a través de los años, aún con cambios importantes en los equipos visitantes. Por el otro lado, hubo 2 unidades que se mantuvieron en la categoría “Inadecuado”: la BICRIM La Pintana y la BICRIM Pudahuel, ambos casos podrían dar cuenta de elementos relativos al servicio que no han logrado ser mejorados y/o requerirían atención preferencial.

**Tabla nº 3**

Estaciones de Policía que mantienen categoría de evaluación	
Unidad Policial	Puntos de diferencia 2010-2011
BICRIM MAIPÚ	7,27
BICRIM PROVIDENCIA	6,33
BICRIM SAN MIGUEL	5,67
BICRIM LA FLORIDA	4,33
BICRIM José María Caro	2,53
BICRIM PEÑAFLORES	2,25
BICRIM LA CISTERNA	-0,73
BICRIM La Pintana	-1,00
BICRIM Peñalolén	-1,42
BICRIM BUIN	-2,50
BICRIM Pudahuel	-4,08
BICRIM LA REINA	-4,67

Por último, se registraron 3 BICRIM que bajaron la categoría de evaluación respecto de lo que habían obtenido en 2010 (Ver tabla nº 4). Una de ellas, la BICRIM Las Condes bajó de la categoría “Excelente” al grupo “Más que adecuado”, mientras las otras dos unidades bajaron a la categoría “Inadecuado”: la BICRIM San Ramón, que antes se ubicaba en la categoría “Adecuado” y la BICRIM San Bernardo, que experimenta una baja relevante si se considera que antes fue calificada en categoría “Más que adecuado”.

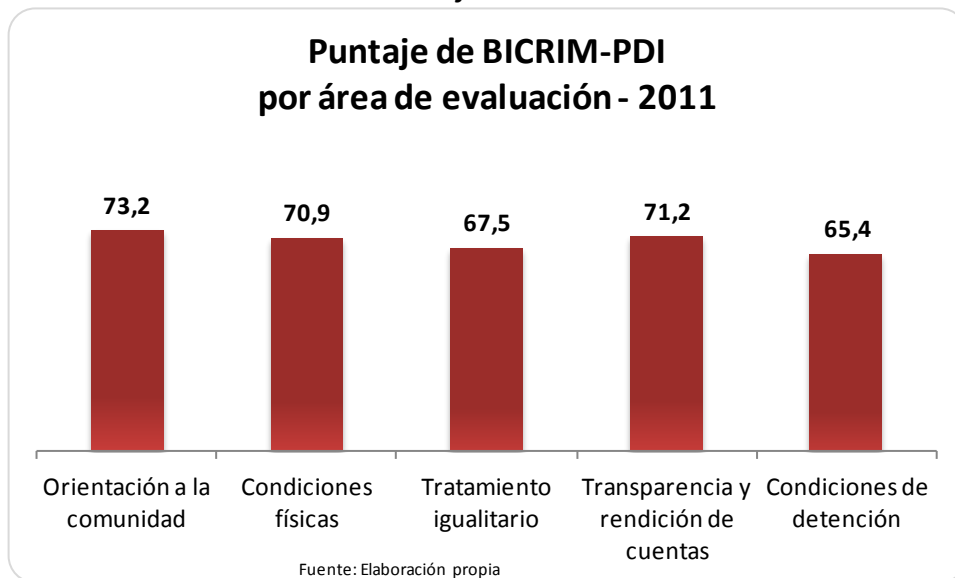
**Tabla nº 4**

Estaciones de Policía con baja en categoría de evaluación	
Unidad Policial	Puntos de diferencia 2010-2011
BICRIM SAN BERNARDO	-26,33
BICRIM SAN RAMÓN	-20,33
BICRIM Las Condes	-16,86

### 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 BICRIM es lo referido a su “Orientación a la comunidad”<sup>2</sup>, que alcanza los 73,4 puntos, seguido por el área “Transparencia y rendición de cuentas”, con 71,2 puntos, y el área “Condiciones físicas”, que alcanza los 70,9 puntos. En estos tres ítems la calificación obtenida por las BICRIM las ubica en categoría de “Más que adecuado”. Más abajo se ubican las áreas 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”, que recibe 67,5 puntos en promedio, y “Condiciones de detención”, donde las BICRIM obtienen 65,4 puntos. En estas dos áreas de evaluación y en promedio, las BICRIM de la PDI son calificadas en la categoría “Adecuado”.

Gráfico nº 4



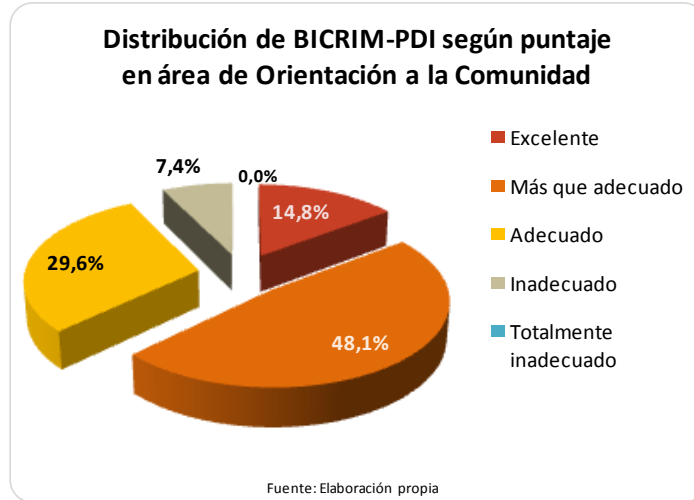
A continuación se examinará cada una de las áreas referidas, en función de cómo se distribuyen las BICRIM en las distintas categorías de evaluación y de cuál ha sido su evolución a lo largo de las distintas versiones de la SVEP.

<sup>2</sup> Cabe precisar al respecto que esta tendencia es común a la evidenciada en la evaluación de Carabineros de Chile, que también muestra mejor calificación en el área “Orientación a la Comunidad”.

### 3.1. Orientación a la comunidad.

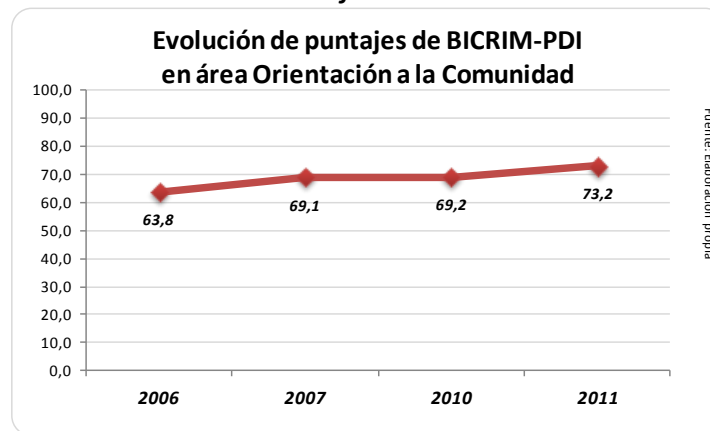
Se constata que el 48,1% de las BICRIM cumpliría de forma “Más que adecuada” con este criterio, mientras un 14,8%, según los visitantes, cumpliría de manera “Excelente”, y un 29,6% de manera “Adecuada”. Por último, un 7,4% de las unidades son calificadas con cumplimiento “Inadecuado” del criterio (Ver gráfico nº 5).

**Gráfico nº 5**



Como se aprecia en el Gráfico nº 6, la calificación en el área “Orientación a la comunidad” obtenida en 2011 es 4 puntos porcentuales mayor que lo obtenido en 2010 y casi 10 puntos más que en la primera medición (2006). La BICRIM que mayor aumento tuvo en su puntaje en esta área, respecto del año anterior es la BICRIM Puente Alto, con 31 puntos adicionales.

**Gráfico nº6**



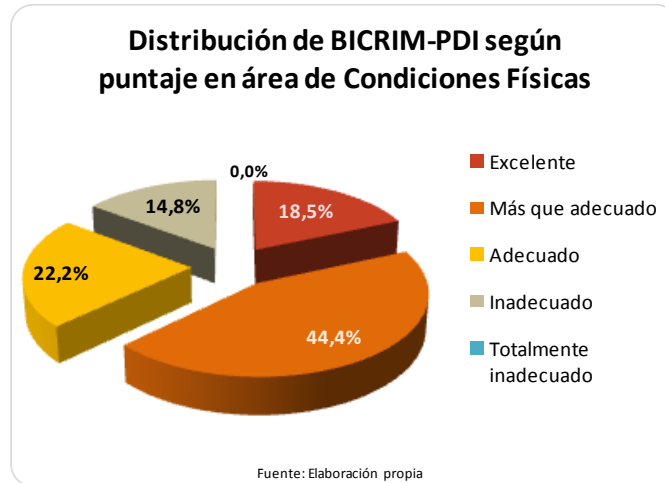
*Unidades Policiales con mejor calificación en el ítem “Orientación a la Comunidad”:*

- BICRIM Independencia (100 ptos.)
- BICRIM Buin (100 ptos.)
- BICRIM La Reina (98,75 ptos.)

### 3.2. Condiciones físicas.

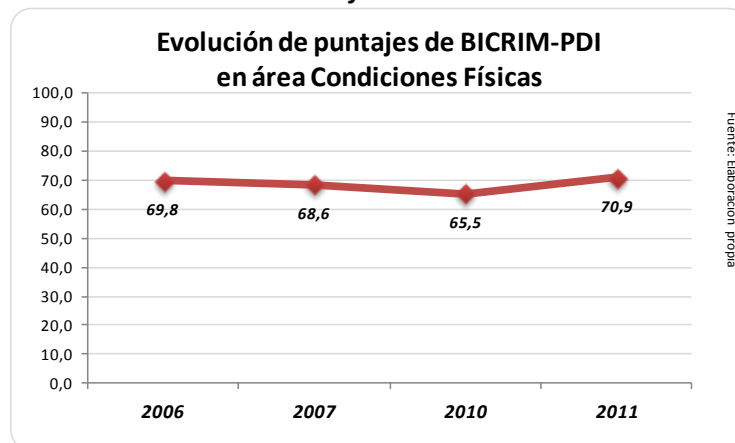
Se puede apreciar que la mayor proporción de BICRIM se ubica en la categoría “Más que adecuado”, con un 44,4% de las unidades (Ver gráfico nº 7). Le sigue un 22,2% de las Comisarías que cumpliría de modo “Adecuado” con este criterio y un 18,5% que cumpliría de manera “Excelente”. Por otro lado, hay un 14,8% de las unidades calificadas con cumplimiento “Inadecuado” del criterio.

**Gráfico nº 7**



El ítem “Condiciones físicas” experimenta un aumento de 5 puntos porcentuales respecto de 2010 (Ver gráfico nº 8), aunque 2010 había registrado un descenso respecto de las dos versiones anteriores, que registran puntajes levemente inferiores al del 2011. Al igual que en el ítem anterior, la BICRIM Puente Alto es la que evidencia mayor alza en esta área, con 47 puntos adicionales.

**Gráfico nº 8**



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

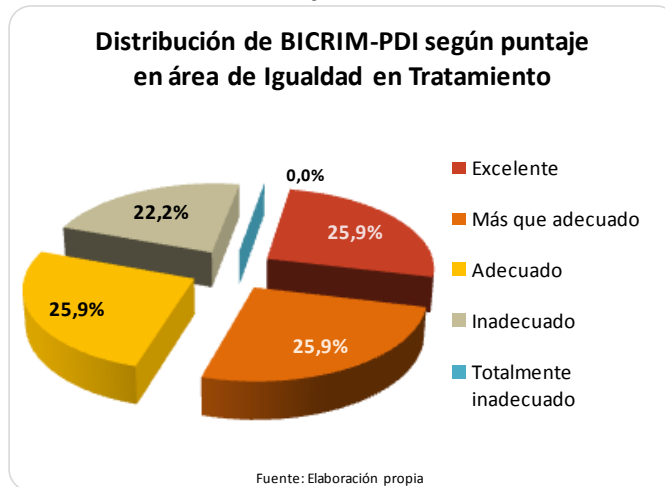
- BICRIM Independencia (100 pts.)
- BICRIM Buin (100 pts.)
- BICRIM Peñaflor (97,5 pts.)



### 3.3. Igualdad de Tratamiento al Público.

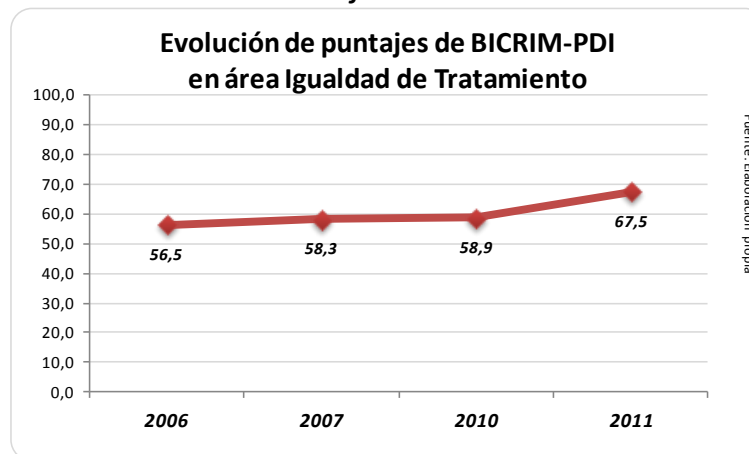
Con relación a este ítem de evaluación, la distribución de las BICRIM en una u otra categoría es marcadamente homogénea (Ver gráfico nº 9). En efecto, las categorías “Excelente”, “Más que adecuado” y “Adecuado” registran el mismo porcentaje de unidades, cada una con un 25,9%. Mientras la categoría “Inadecuado” abarca al 22,2% de las BICRIM.

**Gráfico nº 9**



Se puede constatar (Ver gráfico nº 10) que el puntaje obtenido en 2011 es 8 puntos porcentuales superior a lo registrado en 2010 y 11 puntos más si se considera la calificación de la primera versión, constituyéndose en el área que más avances habría experimentado a través de la SVEP. El mayor aumento en esta área de evaluación se produjo en la BICRIM Independencia, que tuvo 37 puntos adicionales respecto del año anterior.

**Gráfico nº 10**



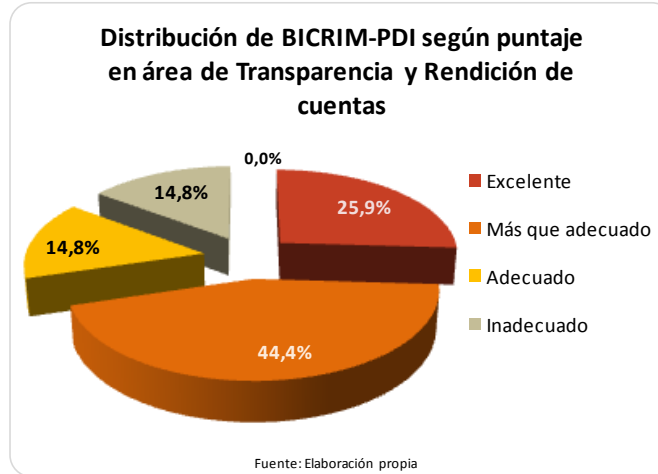
*Unidades Policiales con mejor calificación en el ítem “Igualdad de Tratamiento al público”:*

- BICRIM Independencia (100 pts.)
- BICRIM Buin (93,7 pts.)
- BICRIM Peñaflor (92,5 pts.)

### 3.4. Transparencia y Rendición de Cuentas.

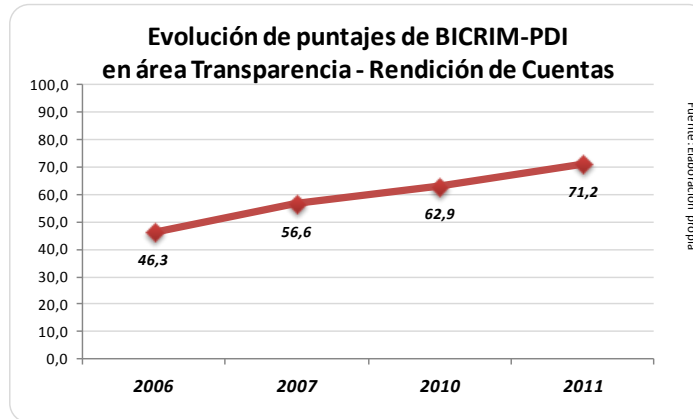
La mayor proporción de BICRIM recibió una calificación que las ubica en la categoría “Más que adecuado”, con un 44,4%. Le sigue la categoría “Excelente”, que concentra el 25,9%, siendo el ítem que más unidades policiales registra en el máximo rango. Otro 14,8% de las BICRIM son evaluadas en nivel “Adecuado”, e igual proporción son calificadas en la categoría “Inadecuado”.

**Gráfico nº 11**



El comportamiento de esta variable es de clara progresión a través de las cuatro versiones de SVEP (Ver gráfico nº 12). En 2011 obtiene 8 puntos porcentuales más que en 2010 y 25 puntos más que lo obtenido en la primera versión, lo que supondría que en el tiempo transcurrido se ha trabajado especialmente en este ámbito de gestión policial. La BICRIM que evidencia mayor aumento en su evaluación con respecto a este ítem es la de Colina, que recibió 57 puntos adicionales a los que había obtenido antes, siendo el mayor aumento de puntaje que haya tenido cualquier ítem.

**Gráfico nº 12**



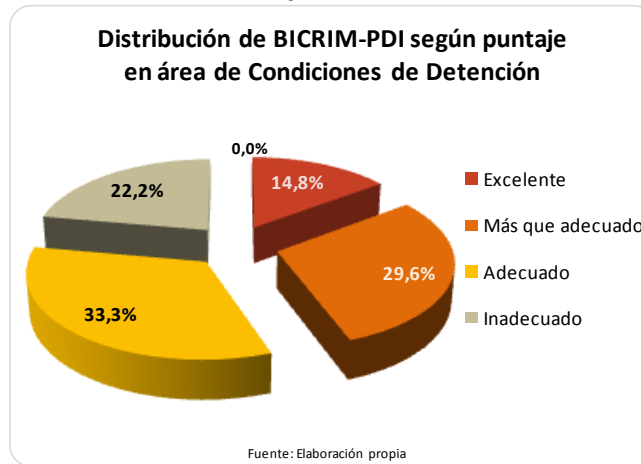
*Unidades Policiales con mejor calificación en el ítem “Transparencia y rendición de cuentas”:*

- BICRIM Independencia (100 pts.)
- BICRIM Buin (97,5 pts.)
- BICRIM Peñaflores (96,2 pts.)

### 3.5. Condiciones de Detención.

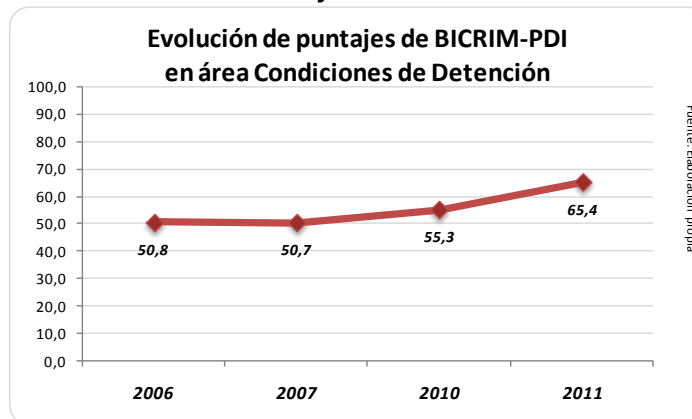
Representa el ítem con menor calificación de las BICRIM, con 65,4 puntos, correspondiéndose con la categoría “Adecuado”, que es la que concentra una mayor proporción de unidades, con un 33,3% de ellas, seguidas por un 29,6% de unidades que son calificadas con cumplimiento “Más que Adecuado” y un 14,8% que se ubican en el nivel de “Excelente”. Por el otro lado, hay un 22,2% de BICRIM que registra en la categoría “Inadecuado”.

**Gráfico n° 13**



Este ítem tiene un crecimiento especialmente a partir de 2010, luego de dos versiones con puntajes equivalentes. No obstante, es en 2011 cuando experimenta un mayor aumento en la calificación, con 10 puntos porcentuales sobre lo obtenido en 2010 (Ver Gráfico n° 14). La BICRIM que muestra mayor aumento de su puntaje en las “Condiciones de Detención” es la de Renca, con 50 puntos adicionales a lo que había tenido en 2010.

**Gráfico n° 14**



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

- BICRIM Independencia (100 ptos.)
- BICRIM Peñaflor (97,5 ptos.)
- BICRIM Buin (96,2 ptos.)