

DATOS EN PERSPECTIVA

Programa de Apoyo a Víctimas de delitos violentos y sus necesidades: un estudio exploratorio¹.



Esta cápsula fue preparada por el investigador del Centro de Estudios Justicia y Sociedad, David Jara.



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE



CENTRO DE ESTUDIOS
JUSTICIA & SOCIEDAD

ANTECEDENTES

Según datos del Ministerio Público, en 2021 hubo aproximadamente 1,32 millones de víctimas de delitos en Chile² y, de ellos, alrededor de 87 mil fueron víctimas de delitos violentos³.

La victimización constituye una experiencia de injusticia y vulneración de los derechos de las personas, que provoca una serie de consecuencias negativas. Puede afectar la salud mental y/o física de las víctimas. Además, puede perjudicar su condición familiar, social, económica y ocupacional. Por último, en determinadas circunstancias se producen situaciones de victimización secundaria, cuando las instituciones judiciales y policiales consideran a la víctima como un sujeto pasivo, prestan poca o nula atención a sus necesidades e incluso pueden culparla por el delito sufrido.

El Programa de Apoyo a Víctimas (PAV) de la Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD) tiene como objetivo “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”, mientras que su población objetivo corresponde a víctimas directas o indirectas de un catálogo de delitos priorizados⁴.

Para responder a dicho objetivo, el programa se organiza en dos componentes:

- El primero es el **Servicio de Intervención Contingente**, que realiza intervenciones tempranas de orientación, información, primeros auxilios, atención psicológica y apoyo contingente.
- El segundo corresponde al **Servicio de Segunda Respuesta**, que tiene como función realizar atenciones integrales orientadas a la superación de las consecuencias negativas de la victimización. Para ello cuenta con equipos multidisciplinarios que realizan intervenciones psicosociales y jurídicas.

De acuerdo con el Anuario Estadístico del programa, en 2021 se atendieron aproximadamente 46 mil víctimas, lo que corresponde a un 81% de la población objetivo⁵.



1.1 Caracterización y resultados

En este contexto, el Centro de Estudios Justicia y Sociedad realizó en 2021 un estudio de carácter exploratorio para la Subsecretaría de Prevención del Delito, que tuvo como objetivo describir el funcionamiento del programa y **validar un instrumento que identifique las necesidades de las víctimas de delitos violentos** y que verifique el cumplimiento de los objetivos del programa⁶. Para ello, se utilizó una metodología mixta de recolección de información.

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta, aplicada a:



Características sociodemográficas de los encuestados

La muestra encuestada estuvo compuesta principalmente mujeres, adultos jóvenes y personas de la Región Metropolitana.



Tabla 1: Características sociodemográficas

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
Macrozonas ⁷	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			44

Características victimológicas de los encuestados

La mayoría de las personas encuestadas fueron víctimas de delitos sexuales, seguido por robos violentos y con intimidación.

Aproximadamente
7 de cada **10**

fueron víctimas directas de delito.



Tabla 2: Características victimológicas

Variable	Categoría	%	n
Tipo de delito	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
Total			44

1.3. Tipos de daño provocados por el delito

Mayor sensación de impunidad y malestar psicológico.

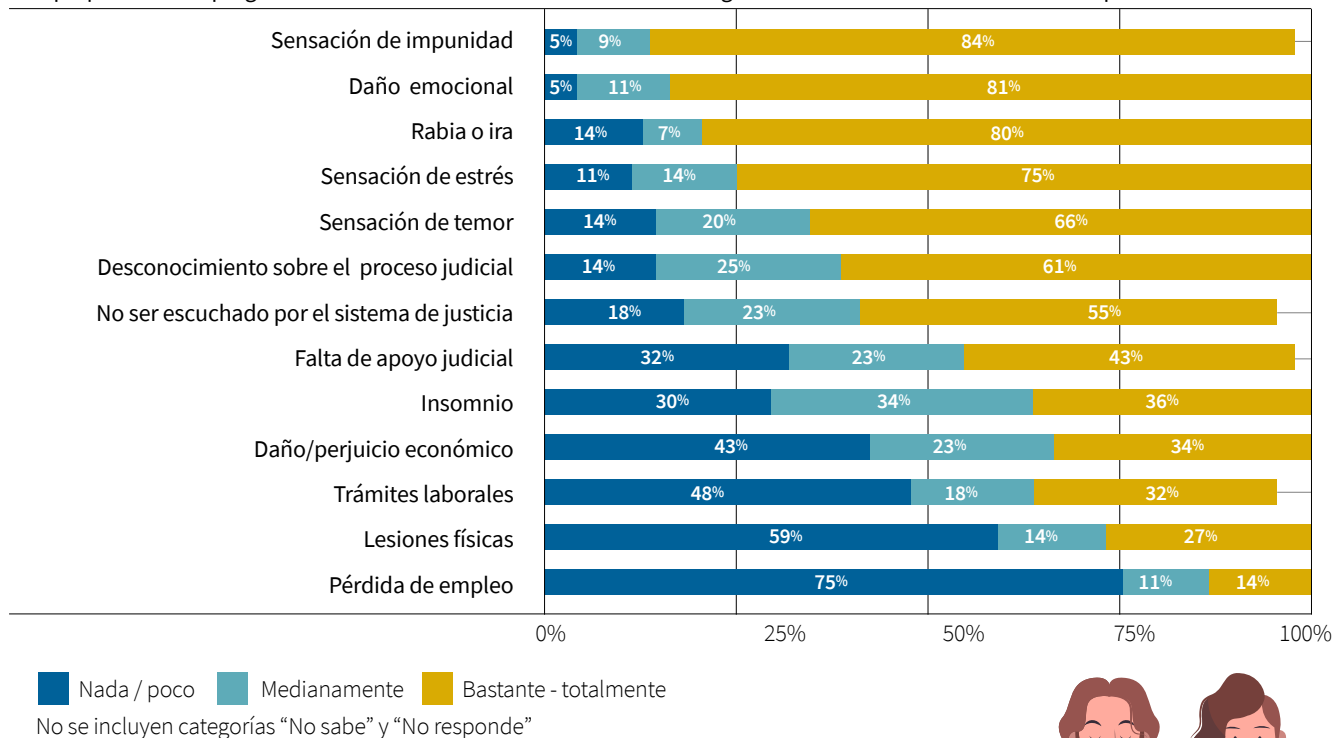
Menor daño en el ámbito social (pérdida de empleo, trámites laborales).

En sintonía con prevalencias de necesidades jurídicas, psicológicas y sociales.



Gráfico 1: Tipos y grado de daño provocado por el delito.

Indique por favor en qué grado afectan actualmente su calidad de vida las siguientes situaciones asociadas al delito que usted vivió:



Mayor sensación de estrés y temor en mujeres que en hombres.

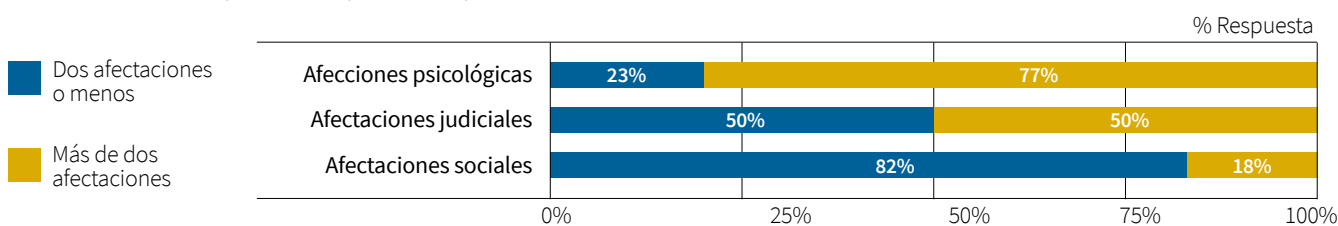
No se encuentran diferencias significativas para los otros tipos de daño.

Tabla 3:
Tipos y grado de daño del delito según sexo.

	Bastante + Totalmente	Hombres	Mujeres
Sensación de estrés		59%	85%
Sensación de temor		47%	78%

Mayor proporción de daño psicológico. Menor proporción de daño social.

Gráfico 2: Escalas de tipos de daño provocados por el delito.

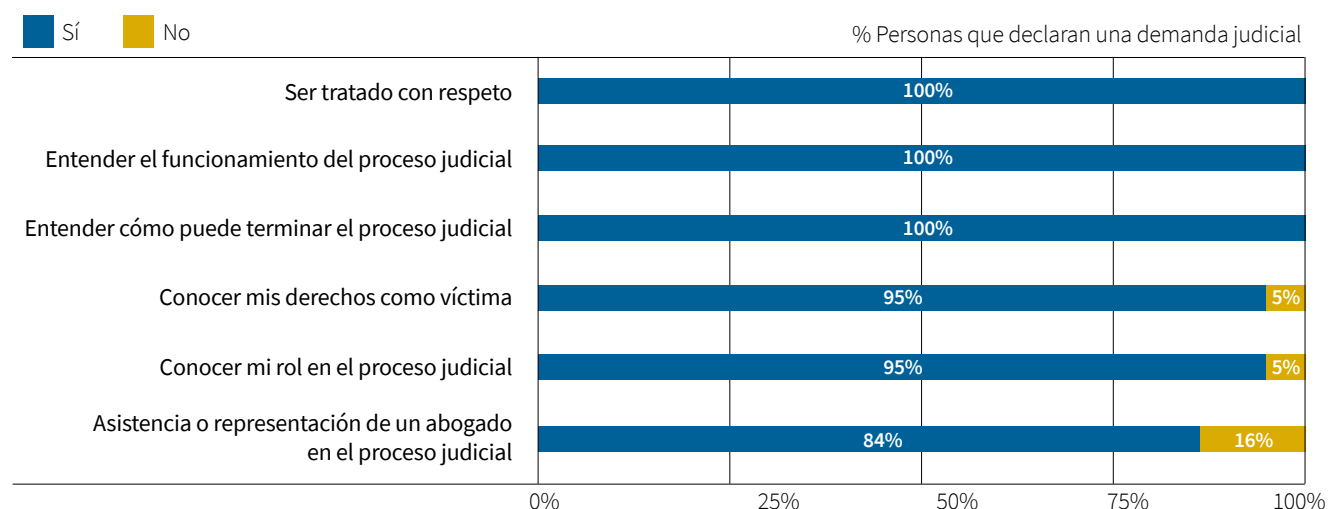


NECESIDADES JURÍDICAS

Prevalencia de necesidades

Prevalencia completa para necesidades de ser tratado con respeto, entender el funcionamiento y cómo puede terminar el proceso judicial⁸.
Alta prevalencia para necesidades jurídicas restantes.

Gráfico 3: Pensando en el proceso judicial, ¿qué tipo de ayuda legal necesito?



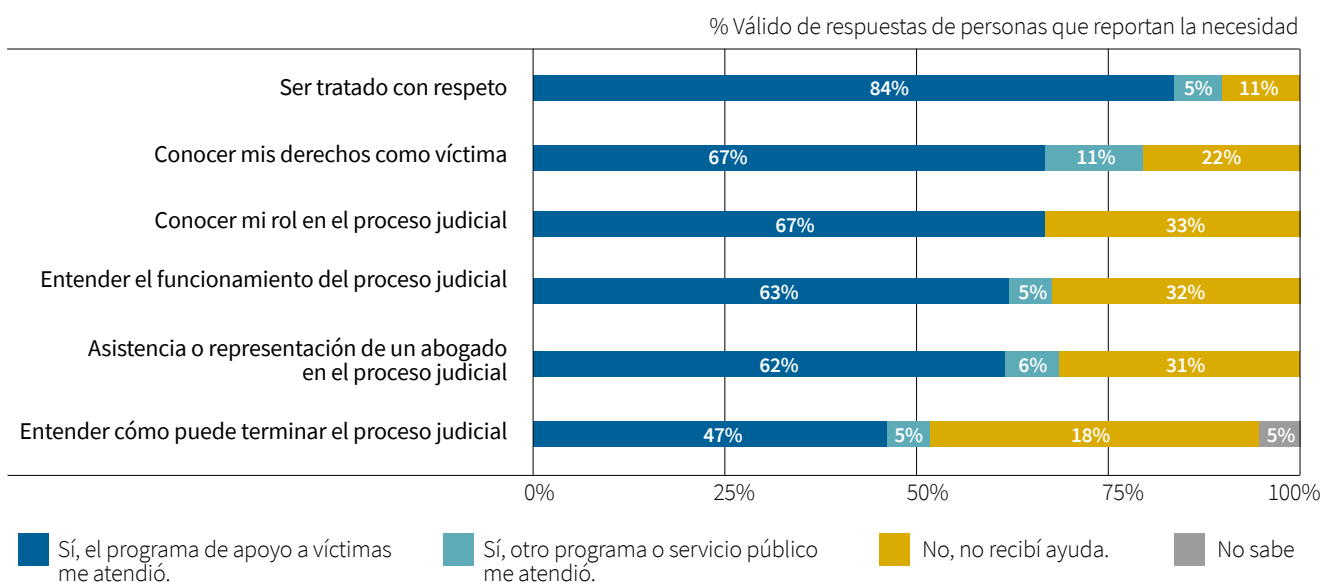
Atención de necesidades⁹

Alto nivel de atención de todas las necesidades jurídicas por parte del PAV. La única excepción es la necesidad de entender cómo puede terminar el proceso judicial.



Gráfico 4: Atención de necesidades jurídicas.

Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un programa o servicio público.



NECESIDADES PSICOLÓGICAS

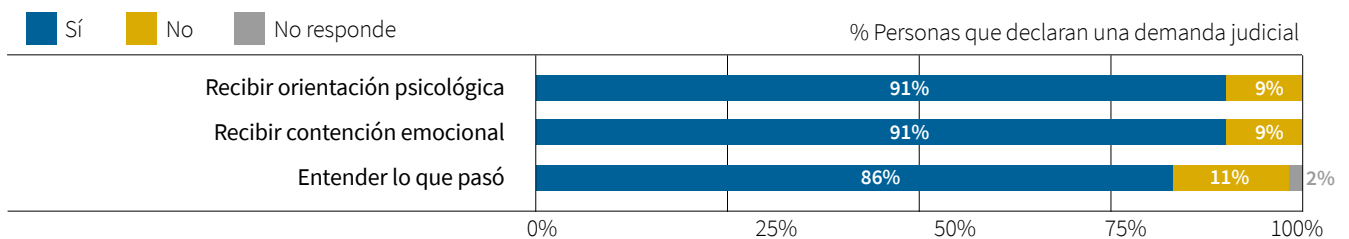
Prevalencia de necesidades

Alta prevalencia de todas las necesidades psicológicas.

9 de cada **10** encuestados reporta necesidades psicológicas

Gráfico 5: 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?



Mayor prevalencia de necesidad de entender lo que pasó por parte de mujeres en comparación con hombres.

93%
mujeres



76%
hombres

Atención

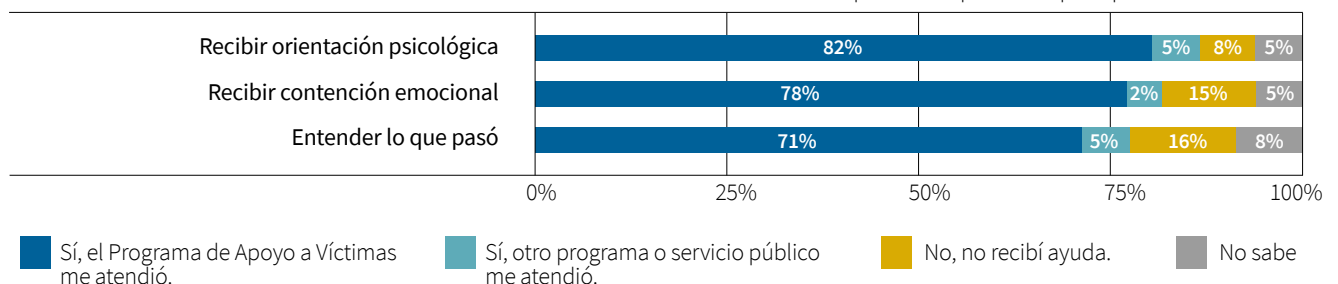
Altos niveles de atención de las necesidades psicológicas por parte del PAV.

4 de cada **5** encuestados (**82%**) indica que el PAV atendió su necesidad de recibir orientación psicológica.

Gráfico 6: Atención de necesidades psicológicas.

Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un programa o servicio público.

% Válido de respuestas de personas que reportan la necesidad



Síntomas de Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT)

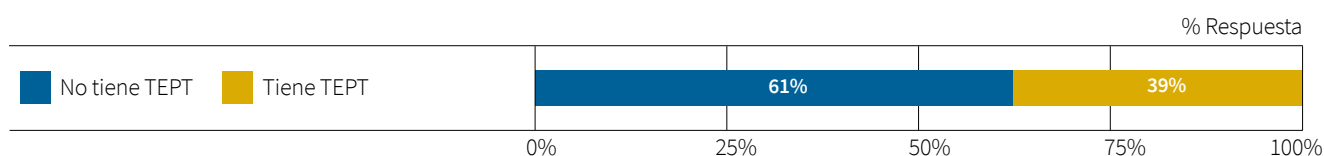
Se incluyó una escala que mide los síntomas de estrés postraumático generados por la experiencia de victimización¹⁰.



En base a los criterios de diagnóstico de TEPT según DSM-V ¹¹ **2** de cada **5** encuestados, un **39%** encuestados fue diagnosticado con TEPT.

Gráfico 7: Diagnóstico de TEPT

Indique por favor si estas necesidades fueron atendidas por un programa o servicio público.



Mayor prevalencia de **síntomas de evitación**, como evitar recuerdos o cosas que le recuerdan la experiencia de victimización, y **síntomas de reactividad psicofisiológica**, como sobresaltarse o alarmarse desde el suceso y tener dificultades para conciliar el sueño.



Menor prevalencia de síntomas de estado de ánimo negativo o alteración cognitiva, como experimentar distanciamiento de las personas y tener dificultades para recordar el suceso.

Tabla 4: Presencia de síntomas de Trastorno de Estrés Postraumático

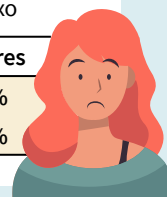
Escala	Item	Tiene el síntoma	No tiene el síntoma
Evitación	Suele evitar cosas que provocan recuerdos relacionados con el suceso porque le crea malestar	64%	36%
	Evita recuerdos o sentimientos relacionados con el suceso porque le crea malestar	64%	36%
Reactividad	Se sobresalta o se alarma después del suceso	61%	39%
	Se encuentra en un estado de alerta permanente	57%	43%
	Muestra dificultades para conciliar el sueño	57%	43%
Reexperimentación	Experimenta recuerdos desagradables del suceso	55%	45%
Evitación	Evitar hablar temas que provocan recuerdos del suceso por que le crea malestar	52%	48%
Reexperimentación	Sufre malestar psicológico intenso al exponerse a situaciones que 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 intensas al tener pensamientos que le recuerdan el suceso	36%	64%
Ánimo	Tiene creencias negativas sobre sí mismo y los demás	34%	66%
	Experimenta estado de ánimo negativo en forma de terror, ira, culpa o vergüenza	34%	66%
Reactividad	Suele estar irritable sin motivos aparentes	32%	68%
	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%
	Muestra dificultades para recordar el suceso	23%	77%
Reactividad	Muestra conductas de riesgo o autodestructivas	20%	80%

Mayor proporción de mujeres (56%) con síntomas de reexperimentación en comparación con hombres (24%).

Mayor proporción de mujeres (74%) con síntomas de reactividad psicofisiológica en comparación con hombres (24%).

Tabla 5: Prevalencia de escalas de TEPT según sexo

Tres síntomas o más	Hombres	Mujeres
Reexperimentación	24%	56%
Reactividad fisiológica	24%	74%



NECESIDADES SOCIALES

Prevalencia

Más de la mitad de los encuestados **52%** declara tener la necesidad de atención farmacológica.

Baja y media prevalencia de necesidades sociales.

Entre necesidades sociales, mayor prevalencia de necesidades de salud y de seguridad y protección.



Gráfico 8: Prevalencia de necesidades sociales.

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?



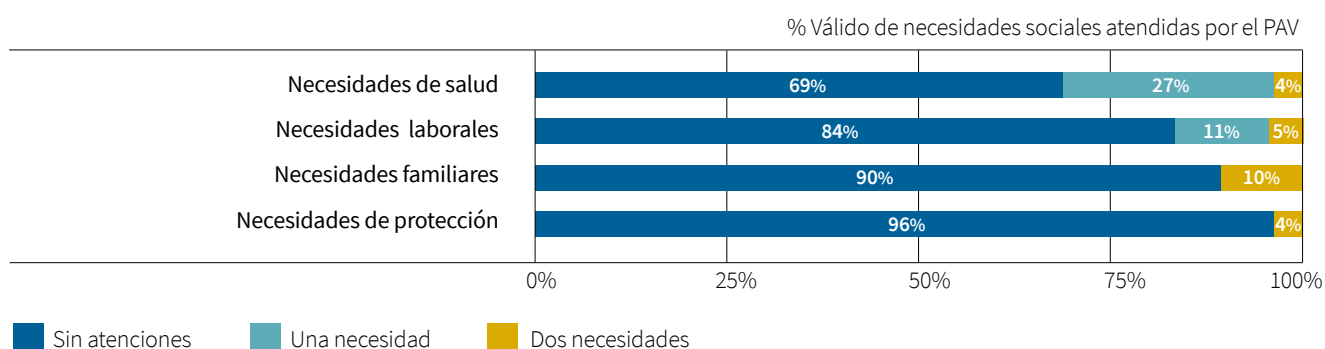
Atención

Mayor atención de necesidades de salud.

Baja atención de todas las necesidades, en particular de necesidades de seguridad y protección.



Gráfico 9: Atención de necesidades sociales agrupadas.



CONCLUSIONES

En conclusión, se diseñó un instrumento que tuvo como objetivo **identificar las necesidades de las víctimas de delitos violentos que son atendidas por el Programa de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito.**

Se implementó un diseño exploratorio para medir diversas necesidades de las víctimas. Se indagó en la evidencia nacional e internacional y se revisaron diversos instrumentos de medición acerca de los daños y necesidades producidas por la experiencia de victimización. Además, se consultó a expertos y profesionales de intervención directa acerca de las propiedades del instrumento. Finalmente **se desarrolló una prueba piloto con 44 usuarios del Programa de Apoyo a Víctimas.**



El instrumento sirvió para explorar la prevalencia, importancia y atención de las necesidades de las víctimas de delitos violentos. También aportó información acerca del grado de daño que el delito generó sobre el bienestar y la calidad de vida de los entrevistados. Se obtuvieron una alta prevalencia de sensaciones de impunidad, daños psicológicos y síntomas de estrés postraumático, de la misma manera que las necesidades jurídicas y psicológicas son las más prevalentes, importantes y atendidas.

A partir de los resultados obtenidos, **se recomendó al Programa de Apoyo a Víctimas desarrollar acciones de seguimiento de los usuarios después del egreso,** para monitorear su situación jurídica y psicológica; **fortalecer la intervención de las necesidades psicológicas bajo un enfoque de género y aumentar la difusión del programa.** En relación con la evaluación de las necesidades de las víctimas, se sugiere administrar el instrumento en una muestra representativa de mayor tamaño, así como evaluar el efecto de los factores contextuales y los recursos personales de las víctimas sobre el impacto y las necesidades que derivan del delito.

REFERENCIAS

- American Psychiatric Association – APA. (2014).** Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM-5 (Quinta edición). Editorial Médica Panamericana.
- 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>
- 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.

ANEXOS

Criterio	Descripción
Método	Encuesta por videollamada asistida por computador (CATI-video)
Población objetivo	Usuarios/as del Servicio de Segunda Respuesta del Programa de Apoyo a Víctimas que egresaron entre el 1 de mayo y el 30 de junio de 2021
Marco muestral	Listado de usuarios que egresaron del Servicio de Segunda respuesta del Programa entre el 1 mayo y el 30 de 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	26,48 minutos

NOTAS

- Este documento fue creado por David Jara a partir del estudio “Funcionamiento del Programa de Apoyo a Víctimas y Diseño de instrumento para identificar necesidades de las víctimas”, Licitación N°654478-2-LP21, por la Subsecretaría de Prevención del Delito (2021). El estudio se realizó entre el 22 de junio de 2021 y el 29 de noviembre de 2021.
- El dato corresponde a todas las víctimas (conocidas o no conocidas, naturales o jurídicas) ingresadas a la base de datos de la Fiscalía entre enero y diciembre de 2021.
- El cálculo incluye a víctimas de cuasidelito (4.310), delitos sexuales (10.391), homicidios (875), lesiones (47.162) y robos (24.150).
- Los delitos son: (i) homicidios; (ii) cuasidelitos de homicidio; (iii) secuestros; (iv) violación; (v) abuso sexual calificado; (vi) trata de personas; (vii) robos violentos; (viii) lesiones graves y gravísimas (incluye castración y mutilación); y (ix) lesiones graves y gravísimas (incluyendo muerte por conducción en estado de ebriedad o la influencia del alcohol). Sin perjuicio de lo anterior, cabe indicar que, como entidad pública, el programa brinda atención universal a sus beneficiarios. Información disponible en https://www.apoyovictimas.cl/seguridadpublica/wp-content/uploads/2021/04/Catalogo-de-delitos-PAV_v1.5_.pdf.
- Información disponible en <https://www.apoyovictimas.cl/seguridadpublica/wp-content/uploads/2022/03/Anuario-estadistico-PAV-2021.pdf>.
- El estudio se encuentra disponible en <https://www.apoyovictimas.cl/seguridadpublica/wp-content/uploads/2021/12/Informe-4-PAV-Final.pdf>.
- Las macrozonas agrupan las siguientes regiones: Norte (Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama y Coquimbo); Centro (Valparaíso, Libertador General Bernardo O'Higgins); Metropolitana (Metropolitana), Sur (Maule, Biobío, del Ñuble, De la Araucanía, De Los Lagos, De Los Ríos, General Aysén Carlos Ibáñez del Campo, Magallanes y la Antártica Chilena).
- Calculada sobre la muestra de personas que declara iniciar demandas judiciales (n = 19).
- Calculada sobre la muestra de personas que declara prevalencia de la necesidad.
- Se utilizó la Escala revisada de síntomas del trastorno de estrés postraumático (EGS-R) (Echeburúa et al., 2016), que mide la prevalencia de síntomas de reexperimentación del delito, conductas y pensamientos de evitación de lugares o eventos relacionados con el delito, alteraciones cognitivas, estado de ánimo negativo y aumento de la activación y la reactividad psicofisiológica.
1. 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 de activación o reactividad psicofisiológica.