

Devolver la confianza en el Estado a las víctimas de delitos



Por
Uda Omar Figueroa
12 AGOSTO 2025



Foto: Jonnathan Oyarzún / Aton Chile. JONNATHAN OYARZUN/ATON CHILE

Compartir
Comentarios

Existen dos mecanismos para generar mayor seguridad en una sociedad: evitar que se cometan delitos, y reducir el temor que tienen las personas de ser víctimas de delitos en el futuro. En Chile, pese a que en los últimos años ha disminuido la frecuencia con la que se cometen algunos delitos, la percepción de inseguridad se ha mantenido alta en el mismo periodo de tiempo. Esto sugiere que prevenir el delito no aplaca la percepción de inseguridad si no se llevan a cabo acciones complementarias orientadas a mitigar el temor que genera la criminalidad en la

ciudadanía.

Devolver la confianza de la ciudadanía hacia la justicia es justamente uno de los mecanismos para disminuir el temor al delito. ¿Cómo avanzamos en esa dirección?

Actualmente en Chile muchas víctimas enfrentan dificultades durante el proceso judicial, como falta de información sobre el estado de su denuncia o enfrentar el cierre de sus casos sin más información que una carta que les avisa de su archivo. A esto se suma la falta de capacidad de las instituciones para monitorear el cumplimiento de las medidas de protección dictadas en favor de las víctimas, y la falta de instancias donde obtener apoyo psicológico. Estas situaciones aumentan el malestar generado por el delito, produciendo desconfianza hacia las instituciones, y desincentivando a las personas a denunciar o continuar participando de los procesos judiciales.

La experiencia internacional ha mostrado que la atención a víctimas no puede limitarse solo a proporcionarles un abogado pagado por el Estado y que es más importante priorizar la satisfacción de otras necesidades. Entregar información oportuna sobre el proceso penal mediante oficinas dispuestas en diferentes agencias del Estado o fortalecer los mecanismos para supervisar las medidas de protección pueden ser medidas más eficaces en favor de las víctimas. Modelos internacionales como las casas de justicia en Bélgica o las oficinas de atención en España, relevan la importancia de coordinar los servicios del Estado a nivel local en favor de las víctimas. En esta línea, la futura ley de seguridad municipal avanza en una dirección correcta al dotar a los municipios de facultades para llevar a cabo algunas de estas tareas, pero sin entregar por el momento los recursos para capacitar y generar las capacidades para su ejercicio efectivo. A nivel nacional, la fiscalía ha incorporado la atención y protección a víctimas como un componente relevante en sus acciones para la persecución penal de delitos

cometidos por organizaciones criminales. Finalmente, está por definirse si la creación de un servicio de acceso a la justicia y defensoría de las víctimas permitirá ampliar la cobertura de apoyo psicosocial a las víctimas de delito

Afrontar los altos niveles de miedo al delito es una tarea pendiente del Estado y no abordar este problema genera día a día consecuencias reales a los ciudadanos: se abandonan los espacios públicos, se disminuye la calidad de vida y se deja de participar de los procesos judiciales. Por ello, todos los actores institucionales tienen la responsabilidad de articular acciones efectivas para acompañar en su dolor a quienes han sido víctimas del delito y recuperar su confianza en la institucionalidad.

Por Ulda Omar Figueroa, Coordinador de estudios Centro UC Justicia y Sociedad