



**CENTRO DE  
INVESTIGACION  
Y DESARROLLO  
POLICIAL**

POLICIA DE INVESTIGACIONES DE CHILE



**INFORME FINAL**

**ESTUDIO DE OPINIÓN SOBRE CALIDAD DE SERVICIO DE LAS  
UNIDADES POLICIALES Y UNIDADES DE CONTROL MIGRATORIO  
DE LA POLICÍA DE INVESTIGACIONES DE CHILE, 2005**

**Santiago, agosto de 2005**

Centro de Investigación y Desarrollo Policial  
Policía de Investigaciones de Chile  
General Mackenna 1314, Santiago  
Teléfono: 5445767 · Fax: 5445388  
[cidepol@investigaciones.cl](mailto:cidepol@investigaciones.cl)  
[www.policia.cl/cidepol](http://www.policia.cl/cidepol)

## INDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>2. CONTEXTO GENERAL DEL ESTUDIO.....</b>	<b>6</b>
2.1. Modernización de la Policía .....	6
2.2. Calidad de servicio en la Policía de Investigaciones de Chile .....	7
<b>3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....</b>	<b>10</b>
3.1. Objetivo general. ....	10
3.2. Objetivos específicos. ....	10
<b>4. METODOLOGÍA.....</b>	<b>10</b>
<b>5. RESULTADOS.....</b>	<b>13</b>
5.1.1. Descripción de la muestra .....	13
5.1.2. Calidad de servicio.....	15
5.1.3. Evaluación de la calidad de atención.....	16
5.1.4. Evaluación de la calidad en el desempeño.....	18
5.1.5. Comparación estudio 2004-2005 Indicador de Calidad de Servicio .....	20
5.1.6. Indicador de calidad de servicio 2005 por región .....	22
5.2. Estudio de calidad de servicio en unidades de control migratorio .....	23
5.2.1. Antecedentes de la muestra.....	23
5.2.2. Calidad de servicio.....	25
5.2.3. Calidad de atención .....	26
5.2.4. Calidad de desempeño .....	26
5.2.5. Breve comparación con estudio 2004.....	27
5.2.6. Indicadores por unidad considerada en el estudio. ....	28
<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>30</b>

## **ESTUDIO DE OPINIÓN SOBRE CALIDAD DE SERVICIO EN UNIDADES POLICIALES Y UNIDADES DE CONTROL MIGRATORIO DE LA POLICÍA DE INVESTIGACIONES DE CHILE, 2005**

### **RESUMEN**

Durante el segundo semestre del año 2005, la Policía de Investigaciones de Chile desarrolló por segundo año consecutivo su Estudio de Opinión sobre Calidad de Servicio, el cual abordó dos componentes de investigación: i) Estudio en unidades o cuarteles policiales, desarrollado en 22 unidades policiales (cuarteles policiales) abarcando un total de 1338 personas encuestadas, y ii) Estudio de calidad de servicio en unidades de control migratorio, desarrollado en 9 puntos a lo largo del país, abarcando un total de 1836 personas encuestadas. Dichos estudios se llevaron a cabo en forma simultánea durante la última semana de agosto y primera semana de septiembre. La aplicación del instrumento, consistente en una encuesta estructurada, estuvo a cargo de personal externo a la institución.

Este trabajo tuvo el objetivo de conocer la percepción de las personas que concurren a las unidades policiales y unidades de control migratorio respecto de la calidad del servicio brindada por funcionarios de la Policía de Investigaciones de Chile. En consecuencia, se diseñaron indicadores orientados a evaluar la calidad de servicio en dos ámbitos específicos de la policía que involucran un alto grado de interacción con usuarios externos. La organización de los resultados se expresa a través de un indicador de calidad de servicio, el que a su vez está compuesto por dos subindicadores, a saber: Indicador de calidad de atención e indicador de calidad de desempeño. En relación al estudio en unidades policiales efectuado el año 2004, la evaluación positiva del indicador de calidad de servicio en el año 2005 aumenta de un 70,5% a un 83,3%. En unidades de control migratorio, esta evaluación sufrió una disminución significativa de un 58,1% el año 2004, a un 41,9% en 2005. Respecto a este último ámbito es necesario mencionar que la naturaleza del servicio brindado en unidades de control migratorio está sujeta a un sinnúmero de factores indirectos vinculados a la función de la policía propiamente tal: condiciones climáticas, flujos de pasajeros turistas y la intervención de otros servicios públicos que cumplen funciones de control en las fronteras, entre otros.

## 1. INTRODUCCIÓN

El contenido del presente documento es producto del compromiso institucional que privilegia una mejor relación con la comunidad sobre la base de la transparencia, la eficiencia y eficacia en los procesos que desarrolla la Policía en el marco de su misión y funciones. Dado su carácter de institución de servicio público, la Policía de Investigaciones entrega un beneficio de carácter social. En este marco, la relación con las personas está determinada por los principios que rigen la relación entre el Estado y la Ciudadanía: el derecho de las personas a un trato digno (respetuoso, cortés, considerado), sin discriminaciones de ningún tipo (situación económica, estado civil, ubicación geográfica, origen étnico, creencia religiosa, entre otras).

En virtud de esta exigencia, el proceso de modernización institucional ha incorporado en forma progresiva a sus diferentes áreas de servicio criterios de gestión moderna, al igual que en el resto de la administración pública. Una de estas dimensiones dice relación con la calidad de servicio a usuarios externos. En virtud de profundizar el conocimiento institucional en esta materia, el Centro de Investigación y Desarrollo Policial, a partir del año 2003 comienza a explorar una línea de trabajo en materia de calidad, en donde el principal instrumento de medición definido fueron los estudio de calidad de servicio en unidades policiales y unidades de control migratorio.

El *“Estudio de Opinión Sobre Calidad de Servicio en Unidades Policiales y Unidades de Control Migratorio de la Policía de Investigaciones de Chile, año 2005”*, da cuenta de una segunda medición de este tipo desarrollada a nivel nacional. Abordó dos ámbito relevantes de la función de la policía en cuanto a atención de usuarios externos: aquella relacionada con la investigación criminal, en donde se involucró un total de 22 unidades o cuarteles policiales a lo largo del país, y el área de control migratorio, considerando un total de 9 unidades dependientes de la Jefatura Nacional de Extranjería (aeropuerto y pasos terrestres). El estudio se desarrolló entre la última semana del mes de agosto y primera semana del mes de septiembre de 2005.

Los resultados que se presentan a continuación constan de dos partes. Los resultados de la medición realizada en unidades y cuarteles policiales, y en segundo término, los

resultados de la medición realizada en unidades de control migratorio. El contenido de ambos apartados se organiza a través la construcción de un indicador general de Calidad de Servicio, el cual está compuesto por dos subcategorías del concepto de calidad: la evaluación sobre la calidad de la atención recibida, y la evaluación sobre la calidad del desempeño de los funcionarios en el marco de sus funciones.

El propósito final de conocer la opinión de las personas que asisten a unidades policiales o son controladas en unidades de control migratorio es conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, y en virtud de aquello adoptar las políticas de gestión necesarias tendientes a mejorar la calidad de servicio que se entrega por parte de la institución.

## **2. CONTEXTO GENERAL DEL ESTUDIO**

### **2.1. Modernización de la Policía**

Al igual de otras entidades policiales de América Latina, la Policía de Investigaciones de Chile es parte de un profundo proceso de modernización de los organismos públicos durante la década del 90. Es posible distinguir en este proceso dos referentes que ejercen gran influencia. Por una parte, los procesos de modernización que afectan el proceso de la denominada Reforma Policial en América Latina, y el propio proceso de modernización del Estado que vive Chile en el retorno a un Estado democrático. En ambos procesos el eje central lo constituye una nueva visión del ciudadano sujeto de derechos; por ello estamos frente a una nueva concepción de la gestión pública, la que se planteará como cambio radical de perspectiva: *“la administración pública debe “reinventarse” a partir del punto de vista de los ciudadanos”* (Friedmann, 1994,p 82)

Las policías en América Latina se ven enfrentadas a cambios significativos en su forma de gestión y orientaciones estratégicas influenciadas principalmente por tres macroprocesos: i) el proceso de democratización que tiene lugar durante la década de los años ochenta y noventa en muchos países de la región. ii) El incremento experimentado por el delito común en casi todos los países latinoamericanos y iii) la discusión sobre el cambio policial se da en el contexto de las transformaciones que comienza a experimentar el Estado a nivel global y en Latinoamérica en particular, que limitan el tamaño del aparato público, privatizan empresas públicas, descentralizan funciones hacia los gobiernos locales y

buscan establecer mecanismos de rendición de cuentas de los organismos públicos respecto de la eficacia y eficiencia de sus acciones. (Frühling; 2003. p5).

En Chile, por su parte el proyecto de modernización del Estado comienza a plasmarse en una diversidad de reformas estructurales: la democratización de los municipios, la constitución de los gobiernos regionales y la Reforma del Poder Judicial. Este último aspecto, fue sin dudas uno de los más sensibles de abordar, no sólo por la relevancia social del sistema de administración de justicia sino por el desprestigio y baja legitimidad que poseía, al igual que sus órganos auxiliares (policías, sistema penitenciario, etc). Las reformas en este sector pretendieron hacerla más ágil y transparente, perfeccionarla y hacer más expeditos los recursos judiciales destinados a cautelar los derechos humanos y patrimoniales de las personas y asegurar la igualdad en el acceso a la justicia (Boeninger, 1994). En definitiva, los cambios que subyacen a la organización estatal se expresan en general en la adopción de nuevos conceptos de administración pública. Se enfatizan cada vez más la prestación de servicios al consumidor, la atención a los valores y expectativas del ciudadano, la evaluación de la calidad de servicio prestado, y la integración y la participación de los consumidores o ciudadanos en la formulación, implementación y evaluación de las acciones de la organización” (Frühling; 2003. p9).

En este sentido, la visión del ciudadano cambia radicalmente el enfoque sobre el cual las organizaciones se autoperceben. “El ciudadano es el principal evaluador de la administración pública, a partir de la apreciación de los servicios recibidos (calidad interna) y de cómo estos se prestan (calidad externa)”. (Friedmann, 1994, p88).

## **2.2. Calidad de servicio en la Policía de Investigaciones de Chile**

Las políticas de seguridad implementadas en el país ponen el énfasis en el derecho de las personas a gozar de una buena calidad de vida y un bajo riesgo de victimización por causa del crimen y la violencia, promoviendo una mejora de la calidad de los servicios del Estado (sistemas de protección), en particular el que entregan las policías, por cuanto cualquiera sean las funciones que le asignen la Constitución y las leyes, toda policía cumple un rol de control social que la hace ser la cara visible del Estado y de la autoridad (Herrera y Tudela; 2005, p7).

Dicho desafío es abordado de manera integral a través de la estrategia de desarrollo institucional que define la Policía de Investigaciones a partir del año 2004 y que es plasmada en el Plan Minerva. Uno de los ejes centrales de esta estrategia es la definición de un modelo de indicadores de gestión capaz de entregar una visión acabada respecto a los procesos que lleva a cabo la policía, en virtud del cual se realizan acciones de mejoramiento en forma continua. En este aspecto, la policía chilena es una institución pionera en el contexto de otras instituciones similares en América Latina: *“La carencia de indicadores de desempeño es la primera y más importante patología de las entidades públicas”* (Waissbluth; 2002)<sup>1</sup>. Por esta razón, diseñar un mecanismo de evaluación de la gestión en cualquiera de sus dimensiones resulta un esfuerzo indispensable para brindar un servicio de calidad.

“La calidad se basa en el interés de satisfacer a los usuarios (ciudadano, fiscal, juez y autoridad administrativa), brindando un servicio científico y técnico, oportuno, óptimo y apropiado a la demanda, sobre la base del mejoramiento de los estándares de eficiencia y eficacia de los servicios policiales y la realización de evaluaciones según objetivos y metas. Es por ello que la Policía de Investigaciones, mediante la Orden General 2040, de Enero de 2005<sup>2</sup>, establece como meta (de un total de trece metas) de gestión “Mejorar la calidad de atención de público en las unidades policiales”. El denominador común de estas metas es que a través de ellas se busca dar una mejor atención al ciudadano, desarrollar un fluido contacto con la comunidad y sus autoridades, y prestar apoyo a las víctimas, mejorando la atención de las personas (víctimas, denunciantes, fiscales, declarantes, extranjeros, etc.)”. (Tudela y Herrera; 2005, p7).

Para logro de este propósito fue fundamental analizar las principales áreas de servicio a través de las cuales se establece una vinculación directa con la comunidad. Estos se desprenden a partir de la misión y funciones que posee la policía. De acuerdo al D.L. 2040 de 1979 la misión fundamental de la policía es el investigar los delitos en el marco

---

<sup>1</sup> Waissbluth, Mario. La reforma del Estado en América Latina. Guía Abreviada para Exploradores en la Jungla. Publicación de POLIS, Programa Latinoamericano de Gerencia Pública en conjunto con el Departamento de Industrias de la Universidad de Chile y la consultora IGT. Diciembre de 2002.

<sup>2</sup> Dicha orden perfecciona la Orden N° 9, de marzo del 2004 en la cual se incorpora por primera vez el concepto de calidad de servicio como meta de gestión institucional.

de lo establecido por la ley<sup>3</sup>. Por otra parte, también es función de la Policía de Investigaciones de Chile controlar el ingreso y salida de personas del territorio nacional.

Para el desarrollo de estas funciones la institución posee una estructura administrativa con presencia a nivel nacional compuesta por 112 cuarteles o unidades policiales, con una cobertura en 85 comunas de todo el país (24,6% del total de comunas), la que albergan 197 Brigadas Operativas (82 Brigadas de Investigación Criminal y 115 Brigadas Especializadas). En cuanto a la función de control migratorio, la policía debe mantener una dotación permanente en cerca de 80 recintos, pasos o puntos de ingreso y salida del país (31 terrestres, 18 aéreos y 31 marítimos), a través de los cuales se controló a más de 10 millones de personas el año 2005.

Si bien la Policía de Investigaciones de Chile posee presencia en todas las regiones del país, el volumen de personas que cotidianamente establece algún tipo de relación con ella es relativamente bajo, lo cual es confirmado a través de distintos antecedentes. Del total de las denuncias por delitos que se recogen en el país, la Policía de Investigaciones sólo recibe alrededor el 4.9 %<sup>4</sup>.

Según la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC) del año 2003 y del año 2005, aplicada a una muestra de más de 16.000 y 19.875 casos, respectivamente, un 7,3 % y un 6,7% de los encuestados acudió por algún motivo a un cuartel de la Policía de Investigaciones de su sector, durante los últimos doce meses. Por otra parte, el mismo estudio alude a la evaluación del trato recibido. El año 2003 un 77,4% señala que evalúa la atención como “muy bien” y “bien”. En tanto, en el año 2005 un 77,3% de los encuestados evalúa la atención como “muy bien” y “bien”.

A pesar de estas evaluaciones positivas por parte de la ciudadanía, la Institución seguirá ocupada de esta materia y en busca de prestar servicios con un alto nivel de satisfacción por parte de sus usuarios directos. Esta dimensión de la gestión forma parte actualmente de los principales áreas de interés en las distintas jefaturas que componen la organización.

---

<sup>3</sup> Decreto Ley N°2.460 del 09 de Enero de 1979

<sup>4</sup> Anuario estadístico del año 2005. Ministerio Público.

### **3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

#### **3.1. Objetivo General**

- Conocer la percepción de personas que concurren a unidades a Unidades policiales y Unidades de control migratorio respecto a la calidad de servicio entregada por funcionarios de la Policía.

#### **3.2. Objetivos Específicos**

- Describir las características de las personas encuestadas que asistieron a unidades policiales o cuarteles de la Policía de Investigaciones (cuarteles policiales, principalmente Brigadas de Investigación Criminal).
- Describir el perfil de las personas encuestadas atendidas en unidades de control migratorio
- Conocer la evaluación que realizan las personas respecto a la atención recibida por parte de los funcionarios de la policía (trato, amabilidad, rapidez en la atención).
- Conocer la evaluación que realizan las personas respecto al desempeño de los funcionarios de la policía (conocimiento y habilidades de los funcionarios).
- Identificar variaciones en las evaluaciones sobre la calidad de servicio para comparar a inferir hipótesis de trabajo en relación al estudio desarrollado el año 2004.

### **4. METODOLOGÍA**

En cuanto a la estrategia adoptada para abordar el estudio de los focos principales en materia de atención de usuarios, el estudio de calidad de servicio se desarrolló a través dos componentes:

- Estudio en unidades policiales o cuarteles vinculados principalmente a la función de investigación de delitos, con presencia territorial en todas las regiones del país. (Principalmente Brigadas de Investigación Criminal).

- Estudio en unidades de control migratorio: éstas se encuentran emplazadas, por lo general, en recintos de control aduaneros en las fronteras terrestres, en aeropuertos y puertos (Unidades dependientes de la Jefatura Nacional de Extranjería).

Las dimensiones evaluadas en el estudio se ordenaron bajo la construcción de un indicador global que es el indicador de Calidad de Servicio<sup>5</sup>.

La calidad de servicio es una dimensión específica del concepto de eficacia que se refiere a la capacidad de la institución para responder a las necesidades de sus clientes, usuarios o beneficiarios. Se refiere a atributos de los productos (bienes o servicios) entregados, tales como: oportunidad, precisión y continuidad en la entrega del servicio, comodidad y cortesía en la atención (SIPAL)<sup>6</sup>. Dada la diversidad de aspectos que componen este concepto, la evaluación de calidad de servicio se descompone en dos subcategorías o indicadores:

- a) Calidad de atención: nos entrega información respecto a la evaluación que desarrollan las personas respecto a las características del trato recibido y como la persona se siente tratada en una unidad policial y en el contacto directo con los funcionarios.
- b) Calidad de desempeño: construida a partir de la percepción de las personas respecto los conocimientos y habilidades de los funcionarios de la policía en sus ámbitos de trabajo.

De esta forma el indicador de **Calidad de Servicio** recoge una visión de conjunto de la atención al usuario en la cual se incorporan las dimensiones de calidad de desempeño y calidad de atención

Los indicadores utilizados presentan un estándar exigente puesto que si una persona contestó de manera negativa a alguna de las preguntas que componen los indicadores,

---

<sup>5</sup> Este mismo indicador fue denominado como "Calidad Global" en el estudio del año 2004.

<sup>6</sup> Sistema Regional de Información sobre Buenas Prácticas de Gestión Pública en América Latina y el Caribe: "**Guía Metodológica para la Presentación de Buenas Prácticas**".

esa encuesta es considerada como un punto de evaluación negativa en su totalidad. Esto quiere decir, que el porcentaje de evaluación positiva representa a aquellas personas que contestaron en forma positiva absolutamente todas las preguntas que se les formuló en la encuesta.

La medición se realizó a través de la aplicación de una encuesta estructurada, la cual fue aplicada por un encuestador externo a la institución. La información recabada fue posteriormente vertida a una base de datos para su análisis mediante el programa estadístico Statistical Product for Service Solutions (SPSS) versión 11.5. El instrumento de recolección de datos fue diseñado por los profesionales del Centro de Investigación y Desarrollo Policial de la institución.

En el caso del estudio en unidades y cuarteles policiales, el universo estaba compuesto por todas aquellas personas que asistieron a unidades policiales durante los cinco días hábiles de la última semana del mes de agosto de 2005. De esta forma, la muestra estuvo compuesta por 1338 usuarios, quienes asistieron a 22 unidades policiales por diversos motivos: denunciantes, imputados, testigos, etc. Se seleccionaron las unidades policiales y cuarteles ubicados en ciudades con más de 100.000 habitantes. Sólo en el caso de Coyhaique se establece una excepción (51.103 hab), con el propósito de considerar a lo menos una unidad por región.

En cuanto a unidades de control migratorio el universo lo constituyeron todas aquellas personas que fueron controladas (en 8 puntos) o hicieron uso de los servicios de migración durante el último fin de semana del mes de agosto y el primer fin de semana del mes de septiembre de 2005. Se incorporaron, además, todas aquellas personas que fueron atendidas durante los primeros cinco días hábiles del mes de septiembre en dependencias de la Jefatura Nacional de Extranjería, ubicada en la comuna de Independencia en la Región Metropolitana. La muestra final estuvo compuesta por 1.836 usuarios. Las unidades seleccionadas corresponden a aquellas que presentan el mayor volumen de pasajeros controlados sobre las 40 mil personas al año, considerando las estadísticas del año 2004. El instrumento de recolección de datos posee características distintas al instrumento diseñado para evaluar el componente de calidad de servicio en unidades o cuarteles policiales debido a la naturaleza del servicio entregado.

## 5. RESULTADOS

### 5.1. Estudio de calidad en unidades y cuarteles policiales

#### 5.1.1. Descripción de la muestra

La caracterización de la muestra nos permite a grandes rasgos identificar diversos aspectos de los encuestados: sexo, edad, tipos de estudios, y motivo por el cual concurrió a la policía.

**Tabla nº 1**

Rango de edad	%
Menores de 30 años	29,3
31-40	29,7
41-50	22,1
51-60	12,5
Más de 60 años	6,4

Del total de las personas encuestadas, un 47% correspondían a mujeres y un 53% a hombres. La edad promedio del total corresponden a 37 años. Mas de un 60 % de las personas entrevistadas tiene menos de 40 años.

**Tabla nº2**

Tipo de estudio	%
Sin estudios	,5
Básica incompleta	7,3
Básica completa	8,3
Media incompleta	15,8
Media completa	30,5
Técnica superior incompleta	4,2
Técnica superior completa	12,4
Universitaria incompleta	8,0
Universitaria completa	11,6
Postítulo, magíster, doctor.	1,1
NS/NR	,2

La tabla N° 2, nos indica que, en cuanto al tipo de estudios que poseen las personas, 32% de éstas no cuentan con educación media completa. Un 30% de ellos terminaron la enseñanza media y un 33% del total de la muestra presenta una educación técnica completa a universitaria y/o de postítulo.

**Tabla n°3**

<b>Motivo de la concurrencia a la unidad</b>	<b>%</b>
<b>Denunciante</b>	23,8
Citado a declarar (imputado)	5,8
<b>Citado a declarar (testigo)</b>	14,6
Visita a detenido	2,6
<b>Consulta u orientac. (proced)</b>	11,2
Solic. Infor. (temas seguridad)	2,0
Solic. inform otras instituciones	2,2
Solic. información postulación	3,1
Otros motivos	34,7

En la tabla n° 3, se puede observar que 23,8% de las personas que concurren a un cuartel policial lo hicieron en calidad de denunciantes, seguido de un 14,6% como testigo y un 11,2% en busca de consulta y orientación respecto a procedimientos. Cabe indicar que un 34,7% de personas fueron a una unidad policial por otros motivos no clasificables. Finalmente, un 3,1% de ellos concurren con el fin de solicitar información para postular a la institución.

**Tabla n° 4**

<b>N° de veces que ha concurrido a una unidad de la Policía</b>	<b>%</b>
Sólo una vez	56,9
Entre 2 y 3 veces	29,9
Entre 4 y menos de 10 veces	9,8
Más de 10 veces	3,5

Respecto al número de veces que los encuestados han concurrido a las dependencias de la Institución, casi el 57% lo ha hecho en una sola oportunidad, un 30% entre dos y tres veces y un 13% cuatro veces y más.

**Tabla n°5**

<b>Tiempo de duración y atención del trámite</b>	<b>%</b>
Menos de 5'	17,1
Entre 5' y 15'	37,1
Más de 15' y menos de 30'	22,5
Más de 30' y menos de 1hr	11,8
Una hora y más	11,5

Respecto al tiempo transcurrido desde el ingreso a las dependencias de la Institución hasta el término del trámite, la tabla 2 señala que hasta un 54% sus trámites les tomó 15 minutos o menos. En tanto, en un 22,5% de los casos, su trámite les tomó entre 15 y 30 minutos y un 11,8% entre media y una hora. Sólo un 11,5% de los usuarios realizaron su actividad en una hora o más.

### 5.1.2. Calidad de servicio

El indicador de calidad de servicio es un concepto que permite agrupar la globalidad de las dimensiones evaluadas en el estudio. Por tanto, también involucra las dimensiones de calidad de atención y calidad de desempeño. Si bien es cierto, las cifras que describen los indicadores están expresadas en porcentajes, se convirtió esta cifra a una escala de 1 a 7 como una forma de establecer otro rango de comparación. De esta forma la evaluación promedio de calidad de servicio alcanzó a 6,5.

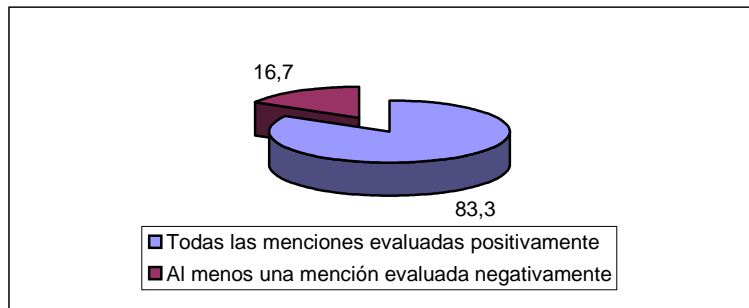


Gráfico N°1

En el gráfico N° 1, se observa la proporción de personas que hicieron al menos una mención negativa respecto a la calidad de servicio versus aquellos usuarios que evaluaron en un 100% positivamente todos los aspectos referidos a esta dimensión.

Se puede observar que un 83,3% de los usuarios evaluaron positivamente todos los elementos concernientes a la calidad de servicio. En tanto, un 16,7% de las personas hicieron, al menos, una evaluación negativa respecto a la calidad de servicio.

**Tabla n°6**

		Todas las menciones evaluadas positivamente
Sexo	Hombre	83,3%
	Mujer	83,8%
Grupo de Edad	Menores de 30 años	81,9%
	31-40	82,4%
	41-50	82,0%
	51-60	90,0%
	Más de 60 años	87,8%
Motivo de la visita	Denunciante	84,0%
	Citado a declarar (imput)	73,1%
	Citado a declarar (test)	84,6%
	Visita a detenido	68,6%
	Consul u orient (proced)	83,2%
	Solic inform (temas segur)	85,2%
	Solic inform otras instituc	86,2%
	Solic inform postulación	90,2%
	Otros motivos	84,3%

Al observar el indicador de calidad según sexo, grupos de edad y motivo de visita, se aprecia que quienes expresan una evaluación menos favorables son aquellas personas que asisten con motivo de visitar a un detenido y aquellos que son citados declarar.

### 5.1.3. Evaluación de la calidad de atención

El indicador de calidad de atención tiene como propósito reflejar el trato que reciben los usuarios por parte de la Institución. No sólo reduciendo la medición a la evaluación respecto a los funcionarios (rapidez en la atención, amabilidad, etc) en particular, sino también abordando aspectos que dicen relación con el espacio físico, por ejemplo, y la percepción respecto al aseo y presentación de la unidad.

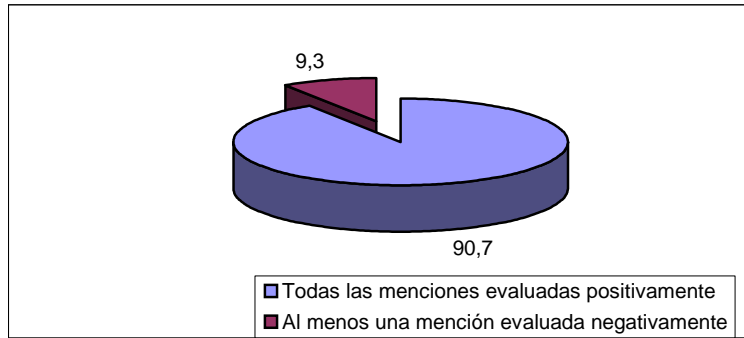


Gráfico N°2

La calidad de atención, respecto al indicador de calidad de servicio, fue mucho mejor evaluado llegando a un 90,7% de menciones positivas.

Tabla n° 7

		Todas las menciones evaluadas positivamente
Sexo	Hombre	90,6%
	Mujer	91,0%
Grupo de Edad	Menores de 30 años	89,3%
	31-40	90,3%
	41-50	91,2%
	51-60	93,1%
	Más de 60 años	92,7%
Motivo de la visita	Denunciante	90,9%
	Citado a declarar (imput)	85,7%
	Citado a declarar (test)	91,3%
	Visita a detenido	85,7%
	Consul u orient (proced)	89,9%
	Solic inform (temas segur)	92,6%
	Solic inform otras instituc	89,7%
	Solic inform postulación	92,7%
	Otros motivos	91,6%

De acuerdo a la tabla n° 7 la evaluación de la calidad de atención es en general bastante alta, observándose el punto más bajo en aquellas personas citadas a declarar en calidad de imputado (85%).

#### 5.1.4. Evaluación de la calidad en el desempeño

El indicador de calidad de desempeño agrupa la percepción de los usuarios respecto a distintas actuaciones de los funcionarios de la policía: claridad en la forma de comunicarse, transparencia en el manejo de su trámite, credibilidad que le inspiró el funcionario, el trabajo realizado y la información brindada por éste.

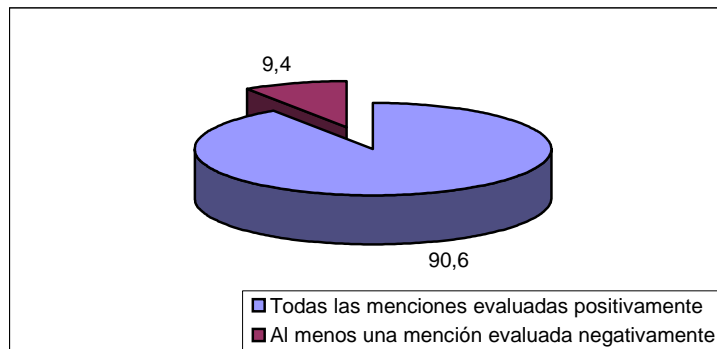


Gráfico N°3

En el gráfico 3, se muestra un patrón muy similar al indicador anteriormente, en el cual un 90% de los entrevistados hace una buena evaluación de esta dimensión.

**Tabla nº 8**

		Todas las menciones evaluadas positivamente
Sexo	Hombre	90,3%
	Mujer	91,0%
Grupo de Edad	Menores de 30 años	89,6%
	31-40	90,8%
	41-50	89,0%
	51-60	95,0%
	Más de 60 años	93,9%
Motivo de la visita	Denunciante	90,3%
	Citado a declarar (imput)	84,6%
	Citado a declarar (test)	91,3%
	Visita a detenido	80,0%
	Consulta u orient (proced)	92,6%
	Solic inform (temas segur)	92,6%
	Solic inform otras instituc	100,0%
	Solic inform postulación	97,6%
	Otros motivos	90,3%

En materia de calidad de desempeño el estudio arroja un alto porcentaje de evaluación positiva en los distintos segmentos, principalmente en mujeres, mayores de 50 años y aquellas personas que asisten a las unidades con el motivo de solicitar información.

### 5.1.5. Comparación estudio 2004-2005 Indicador de Calidad de Servicio

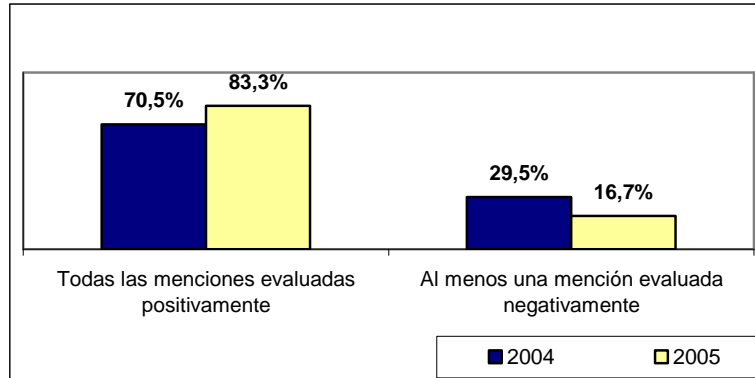


Gráfico N°4

En términos generales, al comparar los indicadores en relación al año 2004, año en que se realiza por primera vez este tipo de estudio, es posible constatar un importante aumento en la evaluación positiva. Al observar el gráfico 6, se puede apreciar que la evaluación de las unidades policiales mejoró sustancialmente de 70,5%, en el 2004 a 83,3% en el 2005.

Al observar el mismo indicador según sexo, edad y aquellas personas denunciantes desde la perspectiva de la “**evaluación negativa**” se obtiene que ésta disminuye sustancialmente principalmente en aquellas personas menores de 30 años y en personas denunciantes.

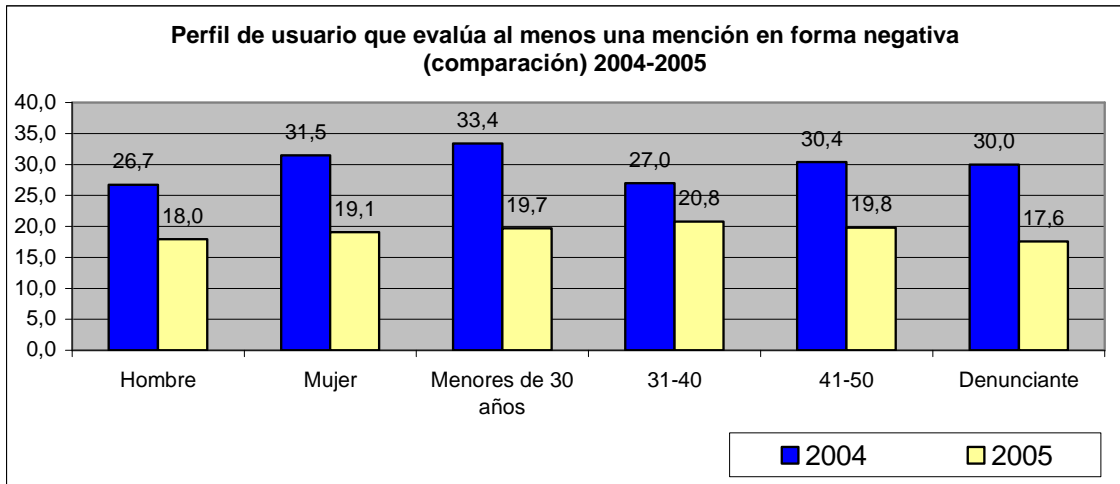


Gráfico N°5

Considerando los aspectos más comparables, se puede observar en términos generales que todas las menciones son evaluadas más negativamente en el 2004 que el 2005. Esto constituye una mejora significativa respecto al período anterior.

En el año 2004, la mayoría de los encuestados que evaluaron al menos una mención negativa correspondían a la etapa vital que comprende la edad de 31-40 años. En el año 2005 la mayoría de los encuestados que evaluaron al menos una mención negativa corresponde a la etapa vital que comprende a los sujetos menores de 30 años de edad.

### 5.1.6. Indicador de calidad de servicio 2005 por región

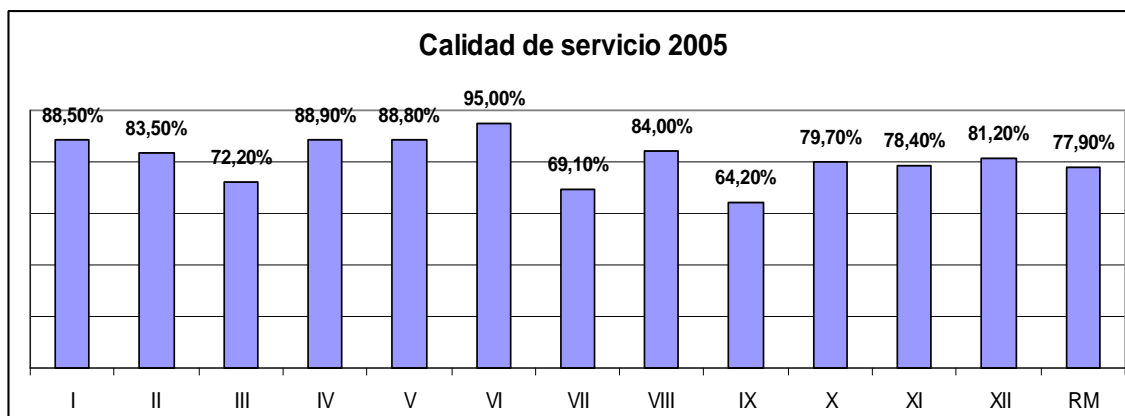


Gráfico N° 6

Según lo observado en el gráfico N° 8, en la sexta región se aprecia que un 95% del total de los encuestados evalúa de manera positiva todas las menciones relacionadas con la dimensión de calidad de servicio. A su vez en la novena región, del total de la muestra, un 64,20% evalúa positivamente todas las menciones que aluden a calidad de servicio.

Tabla n° 9

	Calidad de atención		Calidad en el desempeño		Calidad de Servicio		Total
	Todas las menciones evaluadas positivamente	Al menos una mención evaluada negativamente	Todas las menciones evaluadas positivamente	Al menos una mención evaluada negativamente	Todas las menciones evaluadas positivamente	Al menos una mención evaluada negativamente	
I	95,6%	4,4%	95,6%	4,4%	88,5%	11,5%	113
II	88,7%	11,3%	91,7%	8,3%	85,0%	15,0%	133
III	86,1%	13,9%	95,8%	4,2%	84,7%	15,3%	72
IV	96,3%	3,7%	94,4%	5,6%	88,9%	11,1%	54
V	96,5%	3,5%	96,6%	3,4%	92,2%	7,8%	116
VI	98,8%	1,3%	96,3%	3,8%	96,3%	3,8%	80
VII	84,5%	15,5%	86,4%	13,6%	74,5%	25,5%	110
VIII	93,8%	6,3%	91,0%	9,0%	83,3%	16,7%	144
IX	83,0%	17,0%	79,2%	20,8%	64,2%	35,8%	53
X	89,9%	10,1%	90,5%	9,5%	81,8%	18,2%	148
XI	90,2%	9,8%	84,3%	15,7%	80,4%	19,6%	51
XII	82,6%	17,4%	89,9%	10,1%	81,2%	18,8%	69
RM	89,7%	10,3%	85,1%	14,9%	79,5%	20,5%	195
Total	90,7%	9,3%	90,6%	9,4%	83,3%	16,7%	1338

## 5.2. Estudio de calidad de servicio en unidades de control migratorio

### 5.2.1. Antecedentes de la muestra

El estudio se efectuó en un total de 9 unidades de control migratorio (denominadas avanzadas), en las que se encuestaron un total de 1836 personas. Las características de los usuarios, se describe de la siguiente manera:

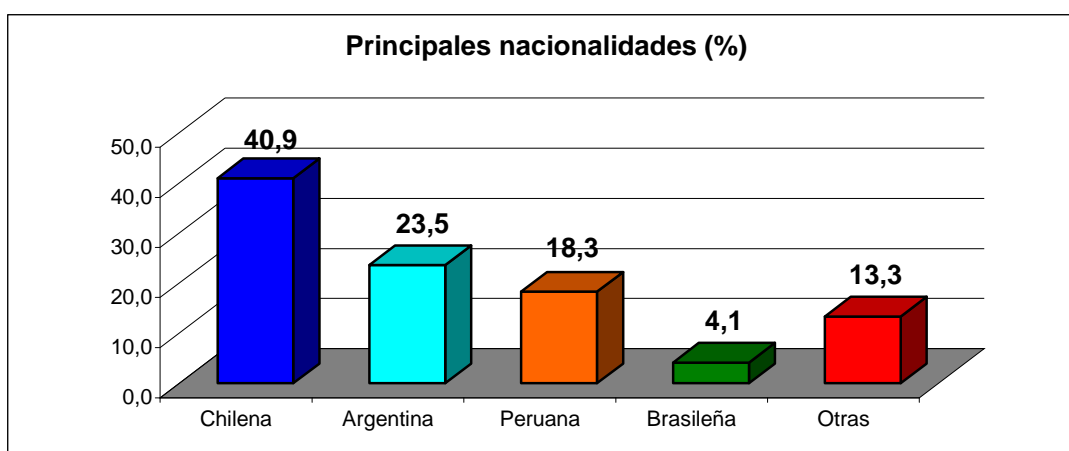


Gráfico N°7

Las nacionalidades Chilena (40,9%), Argentina (23,5%), Peruana (18,3%) y Brasileña (4,1%), concentran el 87% del total de encuestados. El perfil de los pasajeros entrevistados se distribuyen básicamente en un 56% en hombres y 44% en mujeres. El 31% de ellos tiene entre 18 y 30 años de edad, un 26% entre 31 y 40 años de edad, 22% entre 41 y 50 años, 14% entre 51 y 60 años y, finalmente, un 8% en mayores de 60 años.

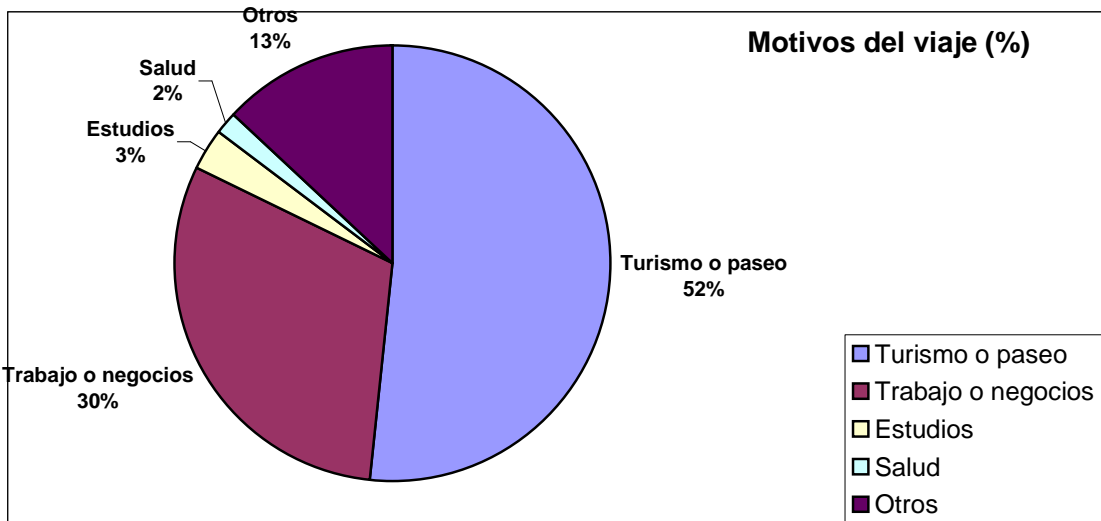


Gráfico N°8

De acuerdo al gráfico 2, casi el 52% de los entrevistados indican que el motivo del viaje es por “turismo o paseo”, seguido de un 30,4% por razones de trabajo o negocios.

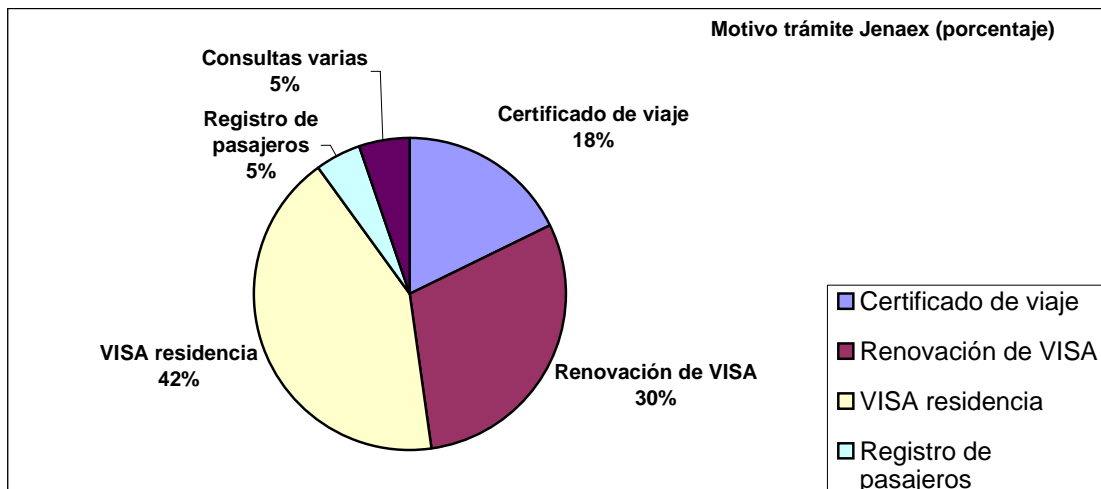


Gráfico N°9

En tanto, según el gráfico 3, para las personas que concurren a la Jefatura Nacional de Extranjería (Jenaex)<sup>7</sup>, casi el 42,3% de los entrevistados indican que el trámite realizado

<sup>7</sup> Corresponde a una unidad emplazada en la ciudad de Santiago cuya función es la realización de distintos tipos de trámites relacionados con la función de extranjería y por lo tanto relacionada con el área de control migratorio.

en dichas dependencias corresponde a “VISA residencia”, seguido de “renovación de VISA” y, por certificado de viaje (17,7%).

**Tabla nº 10**

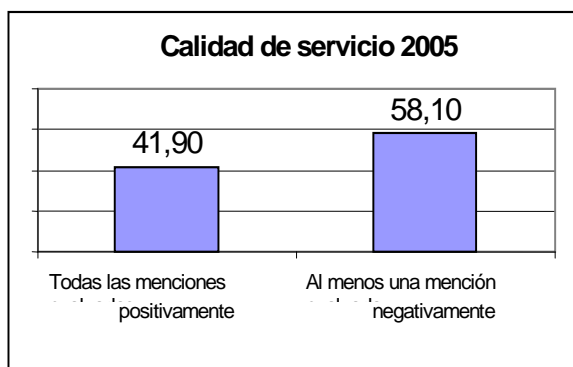
**Número de veces que ha cruzado la frontera (o Jenaex)**

	Frecuenci	Porcentaj válid	Porcentaj acumulad
Una	708	39.0	39.0
Dos o tres	517	28.5	67.5
Más de 3 veces menos de	208	11.5	79.0
Más de 10	381	21.0	100.
Tota	1814	100.	

De acuerdo a la tabla 1, se puede observar que un 39% de los entrevistados sólo ha cruzado una vez la frontera (o concurrido a Jenaex). Un 28,5% lo ha hecho entre 2 o 3 veces, un 11,5% más de 3 veces y menos de 10 y, un 21%, más de 10 veces.

### 5.2.2. Calidad de Servicio

Empleando estadísticas más exigentes (como las utilizados en el estudio del año anterior), a continuación se presentarán las menciones negativas (al menos una) versus las positivas dentro de las dimensiones exploradas. El estudio entrega principalmente un indicador de calidad de servicio, el que, a su vez, está compuesto por dos subindicadores: calidad de atención y calidad en el desempeño.



El indicador de calidad de servicio para el año 2005 nos señala que un 41,9 de las personas encuestadas evaluó en forma positiva todas las preguntas contenidas en la encuesta de calidad de servicio que se les aplicó. Por otra parte, un 58,1% evaluó en forma negativa al menos una de las preguntas del mismo instrumento.

Gráfico N°8

### 5.2.3. Calidad de atención

En el gráfico N° 11, se observa la proporción de personas que hicieron al menos una mención negativa respecto a la calidad de atención versus aquellos usuarios que evaluaron positivamente todos los aspectos referidos a esta dimensión.

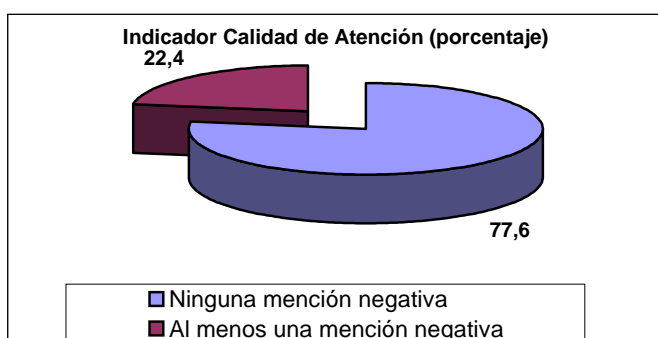


Gráfico N° 9

Se puede observar que un 77,6% de los usuarios evaluaron positivamente todos los elementos concernientes a la calidad de atención. En tanto, un 22,4% de las personas hicieron, al menos una evaluación negativa respecto a la atención recibida.

### 5.2.4. Calidad de desempeño

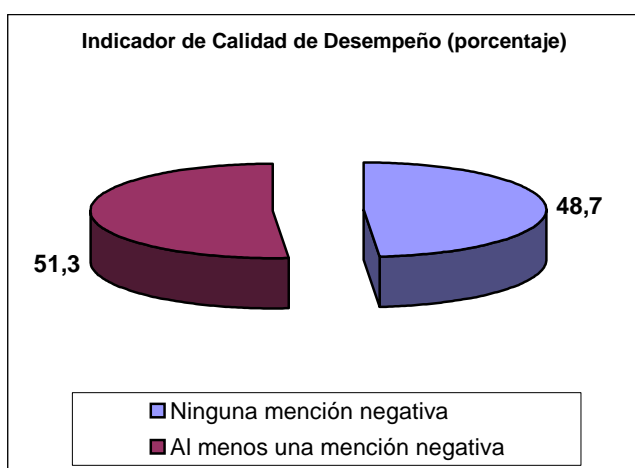
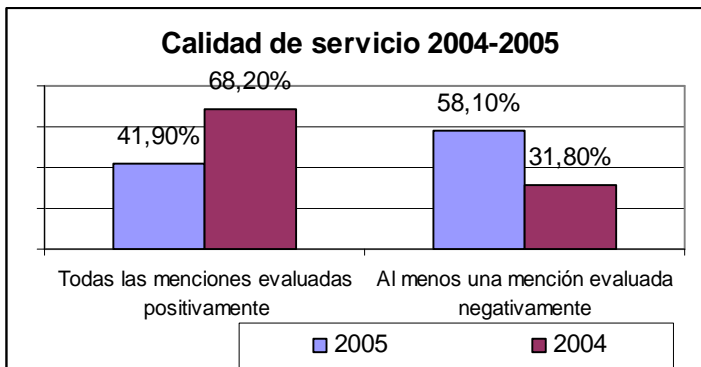


Gráfico N° 10

El gráfico 6 indica que uno de cada dos entrevistados (51,3%) hizo al menos una mención negativa respecto a este indicador. Este alto porcentaje está influido fuertemente por la pregunta **“¿usted fue consultado respecto al motivo y destino de su viaje?”**, donde el 54,4% de los entrevistados indicaron que no fueron consultados sobre este aspecto. En términos generales, esta dimensión ha sido evaluada más negativamente debido a cuestiones de procedimientos que se ven dificultadas por las condiciones de infraestructura de las instalaciones en que se encuentran emplazados los controles fronterizos.

### 5.2.5. Breve comparación con estudio 2004.

En términos generales, al igual que en el estudio de Unidades, la comparación con los indicadores del año 2004 no debe considerarse totalmente estricto puesto que el instrumento 2005 tuvo algunas mejoras que hace que algunas preguntas no sean totalmente comparativas, en un sentido ortodoxo. Sin embargo, también se ha realizado un intento por emparejar los ítemes de ambos estudios con el fin de contar con una medida relativamente comparable en el tiempo.



Al observar el gráfico 7, se puede apreciar que la evaluación que realizaron los usuarios bajó sustancialmente de 68,2%, en menciones positiva en el 2004 a 41,9% en el 2005.

Gráfico N° 11

### 5.2.6. Indicadores por unidad considerada en el estudio.

**Tabla nº 11**

Unidad	Indicador de calidad de servicio		Indicador de atención		Indicador de desempeño		Total
	Ninguna mención negativa	Al menos una mención negativa	Ninguna mención negativa	Al menos una mención negativa	Ninguna mención negativa	Al menos una mención negativa	
Chacalluta	37,0%	63,0%	69.6%	30.4%	47.3%	52.7%	184
San Pedro de Atacama	33,1%	66,9%	58.1%	41.9%	51.3%	48.8%	160
Los Libertadores	12,3%	87,7%	72.0%	28.0%	13.3%	86.7%	211
Aeropuerto de Santiago	28,3%	71,7%	76.9%	23.1%	31.4%	68.6%	350
Liucura	42,3%	57,7%	81.0%	19.0%	47.2%	52.8%	163
Pajaritos	22,4%	77,6%	86.5%	13.5%	24.5%	75.5%	237
Coyhaique	49,1%	50,9%	81.8%	18.2%	60.0%	40.0%	55
M. Aymond	84,4%	15,6%	93.5%	6.5%	88.4%	11.6%	199
Jenaex	75,0%	25,0%	77.9%	22.1%	88.4%	11.6%	276
	41,9%	58,1%	77.6%	22.4%	48.7%	51.3%	1836

La tabla anterior permita visualizar las diferencias en la evaluación realizada por las personas en cada uno de las unidades de control migratorio. En esta se puede apreciar que dicha evaluación varía sustancialmente de un punto a otro. Destacan como unidades mejor evaluadas las de M. Aymond (84,4 %) y Jenaex. El resto de unidades se encuentra bajo el 50% de evaluación positiva.

En este sentido es necesario mencionar que el nivel de evaluación negativa, en algunos, casos como Chacalluta, Paso Los Libertadores o Aeropuerto, puede estar relacionado con

los altos volúmenes de pasajeros que por allí transitan y por lo tanto, la calidad se ve afectada debido a que el interés principal del usuario en dichos lugares está más bien relacionado con la realización de un trámite rápido y expedito, por lo que el contacto del funcionario policial con el usuarios es breve y funcional. En este contexto, aspectos como “saludos” o “despedida” se ven afectados.

## 6. CONCLUSIONES

Las dos áreas de servicio que han sido evaluadas por este estudio constituyen dos tipos de servicio con características de distinta naturaleza. La función de investigación criminal y de control migratorio obliga a la Policía a realizar un esfuerzo importante en materia de calidad de servicio en circunstancia que los tipos de usuarios son eminentemente distintos.

De acuerdo a lo arrojado por el estudio, el usuario de unidades policiales lo constituyen mayoritariamente personas que se acercan a establecer una denuncia (23,8%) y aquellas personas que están citadas a declarar en el marco de una investigación (14,6%), junto con ello destaca el hecho de que casi el 60% de las personas asistía por primera vez. Es importante destacar, además, que aproximadamente un 46% de las personas encuestadas concurren a las unidades con motivo de realizar una consulta, solicitar información o por otros motivos (34,7%). De esta forma, existe un margen significativo de personas que se acercan a unidades policiales por motivos distintos de los asociados a la función de investigación criminal, aspecto que puede constituir un factor relevante de analizar en la perspectiva de potenciar otros aspectos en la relación con la comunidad.

En unidades de control migratorio, el principal segmento de usuarios encuestados lo constituyen turistas (52%) y personas relacionadas con actividades de trabajo o negocios (30%). Las principales nacionalidades son la Chilena (40,9%) y de países vecinos (Argentina 23,5% y Peruana 18,3%) además de Brasil (4,1%). Destaca en este aspecto que más del 60% de los encuestados ha cruzado o utilizado el servicio de control migratorio en más de una oportunidad.

Respecto a la evaluación de calidad de servicio en unidades policiales, se aprecia en relación al año 2004 un importante aumento, de 70,5% a un 83,3% el año 2005. Al observar este indicador según sexo, edad o motivo por el cual asiste la persona a una unidad, se observa que quienes mantienen una evaluación más crítica (evaluación negativa) respecto al servicio son aquellas personas de sexo femenino (19,1%), las personas entre 30 y 40 años de edad (20,8%) y los denunciantes (17,6%).

Si bien es cierto, a nivel general el indicador entrega una visión de que este aspecto de la gestión ha mejorado en todas sus dimensiones, es importante mencionar que las personas encuestadas lo hacen voluntariamente y en el mismo lugar donde se encuentra la unidad. Por esta razón es importante comparar estos resultados con los aportados por la Encuesta del Ministerio del Interior del año 2003 y 2003 en la cual se alude al trato recibido por las personas en su relación o contacto con la Policía de Investigaciones. El año 2003 un 77,4% señala que evalúa la atención como “muy bien” y “bien”. En tanto, en al año 2005 un 77,3% de los encuestados evalúa la atención como “muy bien” y “bien”.

Finalmente, y en relación a la calidad de servicio en unidades de control migratorio se observa una importante disminución en la evaluación positiva de la calidad del servicio brindado de un 58,1% en el año 2004 a un 41,9 % en el año 2005. Dicha evaluación negativa se explica principalmente por una dimensión evaluada bajo el concepto de calidad de desempeño. En este se consulta a las personas ¿Usted fue consultado respecto al motivo y destino de su viaje? En donde un 54% de los consultados señalan que no  **fueron consultados**. Dicha consulta forma parte de un protocolo de atención y control de los funcionarios de extranjería deben aplicar y registrar. No obstante, la labor de control propiamente tal se ve dificultada o condicionada, en muchas ocasiones, por problemas de infraestructura de las instalaciones físicas en las cuales se desarrolla la labor de control, en donde además intervienen otros factores tales como el clima, flujo de turistas, o la actuación de otros servicios públicos que desarrollan otros tipo de controles. Dichos factores, pueden influir en la calidad global del servicio toda vez que en situaciones de saturación del servicio existe una presión por la agilidad y rapidez del trámite de control que puede provocar alteraciones en el servicio.