

Línea Base registro y gestión de sobredemanda para atención psicosocial en dispositivos del Programa Atención, Protección y Reparación de la Unidad de Violencia de SernamEG en 2023

Mayo de 2024

N. Alejandra Saez Molina

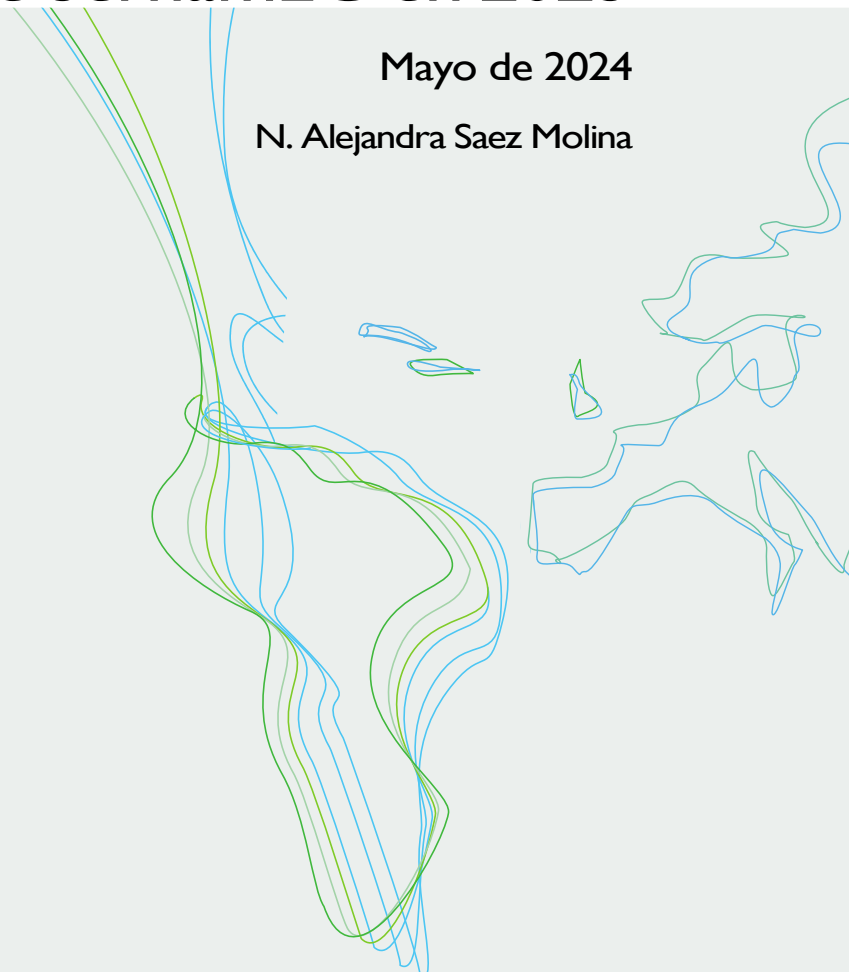


TABLA DE CONTENIDOS

Introducción	1
Objetivos	4
Actividades	5
Productos	5
Metodología	5
Contexto	6
Datos e información para fortalecer la política pública en VbG	6
Diagnósticos y evaluaciones sobre el registro de la VbG	7
Registro de la violencia basada en género en Chile	10
Iniciativas actuales	13
Modelo programático de la Unidad de Violencia de SernamEG 2023	14
Conceptualización	19
Línea base registro y gestión de sobredemanda prestaciones psicosociales	22
Orientación e Información	23
<i>Servicio de Atención Telefónica y Telemática</i>	24
<i>Atención remota de orientación e información en centros</i>	24
Ingreso a la oferta programática de los centros de SernamEG	26
<i>Registro de la estimación de riesgo y el nivel de daño</i>	28
<i>Diseño de Plan de Intervención Individual (PII)</i>	29
Atenciones de carácter psicosocial en centros	31
<i>Mujeres activas en atención psicosocial 2023</i>	31
<i>Cantidad de centros con espera para atenciones presenciales de carácter psicosocial</i>	32
<i>Registro y gestión de la sobredemanda</i>	32
<i>Tiempo de espera para atenciones presenciales de carácter psicosocial</i>	33
<i>Adherencia de las mujeres a los mecanismos de espera</i>	35
Capacidad para brindar atención psicosocial	36
<i>Caracterización de los equipos en los centros 2024</i>	37
<i>Caracterización de los equipos en los centros 2023</i>	37
<i>Registro de las sesiones psicosociales</i>	41
Prestaciones remotas de carácter psicosocial	41
Resumen línea base sobredemanda en atenciones psicosociales SernamEG 2023	43
Otros hallazgos	44
Atención telefónica de Carabineros de Chile en VbG	44
Implementación del Banco Estatal de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres (BAESVIM) del Estado de Yucatán, México.	47
<i>Definición de campos para el Expediente Único de personas que sufren violencia basada en género</i>	47
<i>Desarrollo de alertas para la prevención de femicidios</i>	47
<i>Principales nudos críticos de la implementación</i>	48
Conclusiones	49
Línea base sobredemanda por atenciones psicosociales	49
1. <i>Sobredemanda de llamadas entrantes al #1455</i>	49
2. <i>Sobredemanda en los Centros de SernamEG</i>	50
3. <i>Registro de la sobredemanda</i>	50
4. <i>Gestión de la sobredemanda</i>	50
5. <i>Capacidad de los Centros para otorgar atenciones de carácter psicosocial</i>	51
6. <i>Principales nudos críticos detectados</i>	52

Recomendaciones	52
Registro de la cantidad total de solicitudes	52
Registro de espera	53
Protocolo de priorización para salir del mecanismo de espera	53
Variable “abandono por espera”	54
Prestaciones psicosociales remotas:	54
Referencias	55
Anexos	58
Anexo 1: Caracterización de los centros que contestaron el Cuestionario en Línea	58
Anexo 2: Cuestionario en línea aplicado en febrero de 2024	60
Anexo 3: pauta de entrevistas semiestructuradas a equipos prestadores de servicios	65

TABLA DE FIGURAS

Proporción de mujeres entre 15 y 65 años que declaran haber sufrido violencia basada en género 2020, desagregadas por mujeres que denunciaron el último episodio de VbG y mujeres que no lo denunciaron	1
Ciclo de acciones institucionales para fortalecer la Ruta Crítica en VbG	6
Facultad de atención de las instituciones de la Ruta Crítica a mujeres que sufren violencia basada en género, según datos ENVIF 2020	9
Distribución porcentual del promedio anual de atenciones efectivamente prestadas por el programa APR de SernamEG, según tipo de dispositivo. 2020 a 2023.	15
Flujo simplificado de atención en dispositivos del programa APR hasta 2023	16
Síntesis del nuevo modelo programático de la Unidad de Violencia de SernamEG 2024	17
Flujo Programas de atención directa a personas que sufren VbG de la Unidad de Violencia de SernamEG 2024	18
Flujo simplificado de atención	23
Estimación promedio de cada 10 mujeres que 2023 accedieron a diseñar su PII, según cantidad de días corridos de espera.	29
Porcentaje de centros que reportaron esperas mayores a 7 días corridos para atenciones psicosociales en 2023, por tipo de dispositivo	32
Proporción de mujeres según tiempo de espera para ingresar efectivamente a atención psicosocial en centros de SernamEG	33
Proporción de mujeres a las que se les propuso ingresar a un mecanismo de espera, según decisión.	35
Composición promedio de un equipo 2023	37
Resumen de los principales resultados de la línea base, por etapa de intervención	43
Síntesis de la valoración de riesgo de BAESVIM	48

TABLA DE GRÁFICOS

Tasa de femicidios frustrados y consumados. 2013 a 2023.	2
Llamadas entrantes al #1455 durante 2023, atendidas y no atendidas, según materia de consulta	24
Llamadas entrantes a dispositivos durante 2023, atendidas y no atendidas, según materia de consulta	25
Materias de llamadas atendidas para orientación e información por dispositivos durante 2023 que no estaban contempladas en las orientaciones técnicas	25
Promedio mínimo y máximo de días para registrar un ingreso al centro a través de la Ficha de Ingreso del SGP	27
Promedio de tiempo mínimo y máximo para registrar riesgo y daño en SGP en días corridos	28
Proporción de cada 10 mujeres según cantidad de días corridos de espera para acceder al diseño de su PII en 2023 por tipo de dispositivo	29
Proporción cada 10 mujeres en atención psicosocial presencial durante 2023 según año de ingreso y por tipo de centro	31
Porcentaje de centros con usuarias en espera por atenciones psicosociales según tipo de registro	32
Proporción cada diez mujeres según tiempo de espera para acceder a atención psicosocial por tipo de centro	34
Sistemas utilizados para registrar acciones de seguimiento a mujeres que abandonan mecanismos de espera	35
Cantidad promedio de profesionales, por tipo de profesional y por tipo de dispositivo en centros de atención presencial	38
Estimación cantidad promedio de mujeres que acceden a dos sesiones individuales al mes por tipo de dispositivo para 2023	39
Estimación cantidad promedio de mujeres que accedieron a una sesión grupal al mes por tipo de dispositivo en 2023	40
Porcentaje promedio anual de llamadas al Fono Familia (149) de Carabineros 2022-2023, por tipo de llamada	44
Porcentaje promedio anual de llamadas al Fono Niño (147) de Carabineros 2022-2023, por tipo de llamada	45

ACRÓNIMOS

AL	América Latina
APR	Programa de Atención, Protección y Reparación
AUPOL	Sistema de Automatización Policial
BAESVIM	Banco Estatal de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres del estado de Yucatán, México
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
BUD	Banco Unificado de Datos
CARI	Centros de Atención y Reparación Integral
CDA	Casa de Acogida
CDAT	Casa de Acogida de Trata de Personas
CDM	Centros de la Mujer
CEDAW	Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer
CEP	Conferencia de Estados Parte de la Convención Belém do Pará
CEVI	Comité de Expertas MESECVI
CIF	Circuito Intersectorial de Femicidio
CM Sorda	Centro de la Mujer Sorda
CMC	Centro de Medidas Cautelares
CVS	Centros de Violencia Sexual
DDHH	Derechos Humanos
DIPRES	Dirección de Presupuestos
ENVIF	Encuesta de Violencia Contra la Mujer en el Ámbito de Violencia Intrafamiliar y en Otros Espacios 2020
IDU	Identificador Único
LGBTIQA+	Lesbiana, gay, bisexual, trans, intersexual, queer, asexual/agénero
MAM	Mecanismo para el Adelanto de las Mujeres
MESECVI	Mecanismo de Seguimiento de la Convención Belém do Pará
MINSAL	Ministerio de Salud
MMyEG	Ministerio de la Mujer y Equidad de Género
OIRS	Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias
OSI4	Departamento de Coordinación de Carabineros de Chile con la Seguridad Municipal
OSIEG	Orientación sexual, identidad o expresión de género, o característica sexual diversa
PAI	Programa de Atención Inicial en Violencia Basada en Género
PDI	Policía de Investigaciones

Línea Base registro y gestión de sobredemanda para atención psicosocial en dispositivos del Programa Atención, Protección y Reparación de la Unidad de Violencia de SernamEG en 2023

PII	Plan de Intervención Individual
PRA	Programa de Recuperación de las Autonomías
PUIR	Pauta Unificada Inicial de Riesgo
RCEVbG	Ruta Crítica Estatal en Violencia basada en Género
SATT	Servicio de Atención Telefónica y Telemática
SERNAM	Servicio Nacional de la Mujer
SernamEG	Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género
SGP	Sistema de Gestión de Programas
SIAC	Sistema Integral de Atención Ciudadana
SIIVbG	Sistema Integrado de Información sobre Violencia Basada en Género
SPD	Subsecretaría de Prevención del Delito
STOP	Sistema Táctico de Operación Policial de Carabineros de Chile
TI	Tecnologías de la Información
UE	Unión Europea
VbG	Violencia Basada en Género
VG	Violencia de Género
VIF	Violencia Intrafamiliar

Resumen Ejecutivo

En Chile, 4 de cada 10 mujeres señala que ha sufrido algún tipo de violencia basada en género en su vida. De ellas, solo una declara haber denunciado el último episodio de violencia (ENVIF 2020).

Las únicas instituciones de la Ruta Crítica Estatal en Violencia Basada en Género que están facultadas para prestar servicios a mujeres que no han hecho una denuncia son el Ministerio de Salud, los municipios, las policías y el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SernamEG).

Para la década 2013-2023 la tasa anual de femicidios consumados se mantuvo alrededor de un 0.5 cada cien mil mujeres, y la tasa anual de femicidios frustrados aumentó en 2 puntos, llegando a 3.1 cada cien mil mujeres en 2023.

Los datos que actualmente recopila el Estado sobre la VbG sirven para caracterizar y dimensionar la violencia basada en género contra las mujeres. Así como también, para evaluar la eficacia y el impacto de los programas y acciones ejecutadas. Sin embargo, no han contribuido a disminuir la prevalencia del fenómeno. A la luz de los datos, resulta importante profundizar en el análisis crítico de los datos e información que se registra sobre las mujeres que no denuncian sus violencias.

La promulgación en 2024 de la ley N°21.675 que Estatuye Medidas para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia en Contra de las Mujeres, en Razón de su Género faculta al Ministerio de la Mujer y Equidad de Género (MMyEG) para crear y mantener un Sistema Integrado de Información sobre Violencia Basada en Género (SIIVbG) con el fin de optimizar la gestión de casos de VbG a nivel interinstitucional y de agregar valor al análisis estadístico de los datos e información que usualmente registran las instituciones de la Ruta Crítica estatal en VbG.

De acuerdo a algunas experiencias internacionales, la consolidación de datos e información clave sobre casos de VbG en un solo repositorio o base de datos puede potenciar exponencialmente la efectividad y oportunidad de las intervenciones estatales en materia de violencia basada en género, así como también, de los sistemas de alerta temprana y priorización de casos a nivel interinstitucional.

El aporte que puede hacer SernamEG al SIIVbG se constituye como un buen punto de partida para la implementación del Sistema, pues entrega datos en estadios tempranos de la violencia, que bien recolectados y analizados podrían aportar evidencia clave para el ajuste de la política pública, especialmente en prevención y abordaje integral.

Desde 2024, SernamEG está implementando profundos ajustes en su oferta programática sobre VbG con el fin de optimizar la cobertura e impacto de sus prestaciones a través del fortalecimiento de sus mecanismos internos de estimación de riesgo y de derivaciones.

En ese contexto, la gestión de la sobredemanda por servicios en los centros de SernamEG es primordial, especialmente en el ámbito de las prestaciones psicosociales, que contemplan sesiones individuales y grupales de carácter psicológico para las mujeres usuarias, y que son altamente valoradas por ellas.

La existencia de mecanismos de espera en los centros de SernamEG, tales como listas de espera, grupos transicionales, listas de cupos y otros, ha sido reportada e incluso registrada por algunos equipos prestadores de servicios en años anteriores. Sin embargo, hasta finales de 2023 su registro y análisis no había sido sistematizado.

Línea Base registro y gestión de sobredemanda para atención psicosocial en dispositivos del Programa Atención, Protección y Reparación de la Unidad de Violencia de SernamEG en 2023

El nuevo diseño programático de SernamEG se hace cargo de la posibilidad de que se genere sobredemanda por algunas prestaciones en los centros y desde 2024 ha instado a los equipos prestadores de servicios a que lleven un registro normalizado sobre las solicitudes de servicios no satisfechas, así como también, sobre los tiempos de espera entre una solicitud y la prestación efectiva de ésta.

La idea de que las instituciones prestadoras de servicios en materia de violencia basada en género -entre ellas SernamEG- registren, sistematicen, analicen e informen la cantidad total de solicitudes por prestaciones recibidas y no solo aquellas que fueron efectivamente otorgadas abre importantes oportunidades para la evaluación y ajuste de la política pública, pues permite estimar con mayor certeza la capacidad estatal de brindar atención a quienes lo requieren, entre otras posibilidades.

Esta investigación tiene por objeto dotar al Ministerio y al Servicio de una Línea Base sobre el registro y gestión de la sobredemanda en prestaciones de carácter psicosocial en los centros de SernamEG durante 2023, con el fin de permitirles identificar dónde se ha producido sobredemanda en años anteriores, qué ocurre con las mujeres usuarias cuando están en espera por un atención psicosocial, y así aportar evidencia que les permita mejorar su mecanismo de gestión de la sobredemanda con el fin de no dejar a ninguna mujer afuera de la Ruta Crítica.

Los resultados de esta línea base se fundan principalmente en información aportada por 134 centros de SernamEG, quienes accedieron de manera voluntaria a participar en ella, a través de entrevistas en profundidad y de un cuestionario en línea orientado a cuantificar la sobredemanda en atenciones psicosociales y a identificar los principales mecanismos de registro y gestión de ésta durante 2023. Cabe señalar que las cifras que se presentan a continuación fueron auto-reportadas por los equipos que participaron en esta investigación, pues no se contaba con un registro unificado y normalizado de las materias consultas para el período investigado.

Algunos de los hallazgos más importantes de esta línea base son:

1. Durante 2023 un 62% (83) de los centros consultados reportó haber registrado mujeres usuarias en espera en algún momento de la intervención. De ellos, poco más de la mitad (48) declaró contar con algún mecanismo de registro electrónico para gestionar la sobredemanda. Solo 4 centros reportaron utilizar el Sistema de Gestión de Programas (SGP) con este fin. Siendo las planillas Excel el principal sistema de registro y gestión para la sobredemanda.
2. Durante 2023 la mayor sobredemanda se registró en las etapas de diseño del Plan de Intervención Individual (un 75% de los centros consultados reportaron haber registrado sobredemanda en esta etapa) y en el acceso efectivo a prestaciones de carácter psicosocial (un 62% de los centros informó haber experimentado sobredemanda en esta etapa).
3. **En promedio, durante 2023, una usuaria que tuvo que ingresar a un mecanismo de espera desde su ingreso a un centro, podría haber esperado 127 días (4 meses) para acceder efectivamente a atención psicosocial.** El mayor tiempo de espera se registró en la etapa de atención psicosocial.
4. En la etapa de diseño del Plan de Intervención Individual (PII), de cada 10 mujeres, 2 abandonaron el centro debido a la espera y 5 esperaron en promedio 30 días para diseñar su PII.

Línea Base registro y gestión de sobredemanda para atención psicosocial en dispositivos del Programa Atención, Protección y Reparación de la Unidad de Violencia de SernamEG en 2023

5. En la etapa de atención psicosocial, de cada 10 mujeres a las que les correspondía esta prestación: 3 abandonaron el centro debido a la espera y 3 accedieron efectivamente a la prestación después de haber esperado en promedio 36 días.
6. Las mujeres usuarias que abandonaron el centro por la espera quedaron consignadas en el SGP como “abandono o deserción”.
7. Solo 31 centros reportaron haber diseñado y utilizar un protocolo de priorización para gestionar la salida de las mujeres de los mecanismos de espera, a pesar de que esta actividad no estaba consignada en las orientaciones técnicas del programa hasta 2023.
8. Con base en la cantidad total de sesiones individuales informadas a través del cuestionario para 2023 (119.300) y considerando que en promedio cada centro contó con 3 profesionales para otorgar atenciones psicosociales y que las mujeres accedieron mensualmente a 2 sesiones individuales, se estima que cada centro pudo otorgar efectivamente sesiones de carácter individual a 37 mujeres al mes durante 2023.
9. Con base en la cantidad total de sesiones grupales informadas a través del cuestionario para 2023 (4.643), se estimada que cada centro efectuó 3 sesiones grupales al mes durante 2023, pudiendo a atender a 15 mujeres al mes (se consideró un promedio de 5 mujeres por sesión).
10. De los 134 dispositivos que contestaron el cuestionario, un 85% (114) reportó haber prestado servicios remotos durante 2023. La mayoría de ellos fueron de carácter psicosocial, con excepción del Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT) que prestó mayoritariamente atenciones de orientación e información, entre otras.

Introducción

La violencia basada en género (VbG) es un fenómeno brutal que afecta la seguridad humana¹, la salud y el derecho a una vida libre de violencia de millones de personas en el mundo. La mayoría de ellas niñas y mujeres. De acuerdo con Naciones Unidas 1 de cada 3 mujeres en el mundo ha sufrido violencia por parte de su pareja o expareja. Recientemente, la Organización Mundial de la Salud (2021) estimó que en América Latina y el Caribe 1 de cada 4 mujeres, de entre 15 y 49 años, ha experimentado violencia física y/o sexual por parte de su pareja al menos una vez en la vida².

En Chile, 4 de cada 10 mujeres de entre 15 y 65 años señala que ha sufrido algún tipo de violencia basada en género en su vida. De ellas, solo una declara haber denunciado el último episodio de violencia³.

Figura 1 Proporción de mujeres entre 15 y 65 años que declaran haber sufrido violencia basada en género 2020, desagregadas por mujeres que denunciaron el último episodio de VbG y mujeres que no lo denunciaron



El homicidio por razones de género o femicidio es la manifestación más extrema y dramática de la VbG en contra de las mujeres, pero no la única: detrás de él se revelan múltiples manifestaciones de VbG que afectan negativamente la calidad de vida de quienes las sufren, así como también, la de sus círculos más cercanos y la de sus comunidades.

¹ Según señala la resolución 66/290 de la Asamblea General de Naciones Unidas “la seguridad humana es un enfoque que ayuda a los Estados Miembros a determinar y superar las dificultades generalizadas e intersectoriales que afectan la supervivencia, los medios de subsistencia y la dignidad de sus ciudadanos”. En la resolución se exigen “respuestas centradas en las personas, exhaustivas, adaptadas a cada contexto y orientadas a la prevención que refuercen la protección y el empoderamiento de todas las personas”. Fuente: <https://documents.un.org/doc/undoc/gen/n/1/476/25/pdf/n1147625.pdf?token=XIpr2eEHD6oNBvXbzz&fe=true>

² Estimaciones realizadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021), en representación del Grupo de Trabajo Interinstitucional de las Naciones Unidas sobre la Estimación y los Datos de la violencia contra las mujeres (VAW-IAWGED), sobre la base de información proveniente de estudios representativos a nivel nacional y subnacional de los países de la región. La Violencia Contra las Mujeres Durante el COVID-19. 2021. ONU Mujeres Fuente: <https://data.unwomen.org/sites/default/files/documents/Publications/Measuring-shadow-pandemic-SP.pdf>

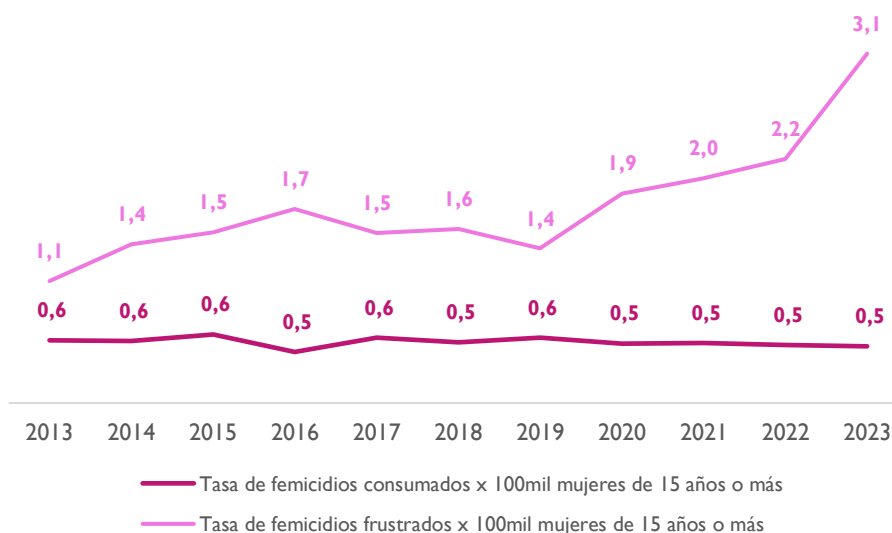
³ Encuesta de Violencia contra la Mujer en el Ámbito de Violencia Intrafamiliar y en Otros Espacios (ENVIF-VCM) 2020. Subsecretaría de Prevención del Delito, Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Fuente: <https://cead.spd.gov.cl/wp-content/uploads/file-manager/Presentaci%C3%B3n%20de%20Resultados%20IV%20ENVIF-VCM.pdf>

El registro adecuado, sistemático y normalizado de datos e información sobre todas las manifestaciones de la VbG es un elemento clave para que los Estados puedan tomar decisiones informadas en torno a sus políticas y acciones de prevención, sanción y erradicación de la VbG.

Los avances en las últimas dos décadas en materia de registro y caracterización de la VbG son extraordinarios en comparación con el siglo pasado, gracias a ello hoy es posible saber, por ejemplo: (i) que a nivel mundial más de 5 mujeres o niñas mueren a manos de un miembro de su propia familia cada hora y que en promedio, 3 de esos homicidios son cometidos por la pareja o un familiar de la víctima⁴; y (ii) que 14 de los 25 países con más femicidios en el mundo se ubican en América Latina.

Aunque Chile no se encuentra entre los países de la región con las tasas más altas de femicidios⁵, gracias al registro sistemático de los homicidios por razones de género durante la última década (2013 -2023) sabemos que la tasa anual de femicidios consumados se ha mantenido alrededor de un 0.5 cada cien mil mujeres, y que la tasa anual de femicidios frustrados muestra un incremento de 2 puntos, llegando a 3.1 cada cien mil mujeres en 2023⁶.

Gráfico 1 Tasa de femicidios frustrados y consumados. 2013 a 2023.



Elaboración propia con base en datos sobre frecuencia de femicidios frustrados y consumados publicados por SernamEG y a la proyección de población femenina para cada año del Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

La frecuencia promedio de este delito en un año calendario para la última década muestra que cada 3 días una mujer sufrió un intento de femicidio sin resultado de muerte y que una mujer fue asesinada por razones de género cada 9 días. Estos datos son desalentadores: son una señal inequívoca de que es necesario reforzar los esfuerzos estatales por erradicar la VbG.

⁴ Cinco datos clave sobre el Femicidio. 2022. ONU Mujeres. Fuente:

<https://www.unwomen.org/es/noticias/repotaje/2022/11/cinco-datos-clave-que-debe-saber-sobre-el-femicidio>

⁵ Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe. Fuente: <https://oig.cepal.org/es/indicadores/femicidio>

⁶ De acuerdo al Informe Nacional de Víctimas de Homicidios Consumados en Chile 2023, de la Subsecretaría de Prevención del Delito, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, en Chile la tasa de homicidios consumados es de 6.3 cada 100mil habitantes. Fuente: https://prevenciondehomicidios.cl/wp-content/uploads/2024/04/Informe_Anual_de_Homicidios_2023.pdf

Si bien el registro de datos e información ha permitido conocer y dimensionar el fenómeno de la VbG, a la luz de las cifras sobre su prevalencia, y sobre femicidios frustrados y consumados en la reciente década, resulta pertinente plantearse el desafío de profundizar en análisis de los datos que se registran, así como cuestionar y mejorar el uso que se le da a esta información en la gestión de casos ¿Se están recogiendo y analizando los datos adecuados para dar respuesta a la demanda por prestaciones en materia de VbG? ¿Cómo se consumen y analizan esos datos? ¿Cuentan las instituciones de la Ruta Crítica en VbG con la información necesaria para gestionar eficazmente los casos de VbG en el momento oportuno?.

Varios diagnósticos y evaluaciones de la política pública sobre VbG realizados por diversos actores en los últimos 15 años señalan la relevancia de contar con datos e información clave sobre los casos de VbG que atiende el Estado como un pilar fundamental para la toma de decisiones y los ajustes de la política pública. Especialmente en el ámbito de la prevención y la detección temprana, con énfasis en la interseccionalidad y foco en aquellas mujeres que no están haciendo denuncias.

En el marco de la IV Ronda de Evaluación de la Implementación del Mecanismo de Seguimiento de la Convención Belém do Pará (MESECVI) para Chile, el Comité de Expertas (CEVI) identificó brechas de información en algunos indicadores relacionados con las atenciones de las mujeres considerando sus especificidades, por ejemplo: distinción de la violencia que viven mujeres rurales; discapacidad; situación migratoria; e identificación con las diversidades sexogenéricas (lesbianas o trans). Ello, con el objeto de fortalecer el enfoque interseccional de la política pública.

Además, en el mes de marzo de 2024 el Congreso de la República aprobó la *Ley N° 21.675 que Estatuye Medidas para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia en Contra de las Mujeres, en Razón de su Género*, que “regula las medidas de prevención, protección, atención, reparación y acceso a la justicia para las mujeres víctimas de violencia en razón de su género, y considera especialmente las situaciones de vulnerabilidad o discriminaciones múltiples en que puedan hallarse”.

Este marco normativo establece la gobernanza del MMyEG sobre las políticas públicas en materia de VbG y amplía la acción estatal hacia cualquier tipo de VbG, tanto en el ámbito público como privado, con base en los principios de igualdad, no discriminación, debida diligencia, centralidad en las víctimas, autonomía de la mujer, universalidad, interdependencia, indivisibilidad, progresividad y prohibición de regresividad de los derechos humanos.

La ley N°21.675, también denominada *Ley de Violencia Integral*, faculta al MMyEG para crear y mantener un *Sistema Integrado de Información sobre VbG (SIIVbG)* cuyo principal objetivo es la construcción de una base de datos unificada sobre los casos de VbG que atiende el Estado, a través de un expediente único de VbG que permita: (i) levantar alertas tempranas en casos de VbG atendidos por el Estado; (ii) proveer a las instituciones estatales de la información necesaria para priorizar casos de VbG de acuerdo a su nivel de riesgo; (iii) generar información anonimizada de datos estadísticos que permitan analizar y evaluar el impacto de las políticas públicas en materia de VbG.

En ese contexto, el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género de Chile (MMyEG) ha solicitado una asistencia técnica al Programa Puente de EUROsociAl para la realización de un levantamiento mixto que permita conocer la envergadura de la demanda por prestaciones de carácter psicosocial en los centros que gestiona la Unidad de Violencia Contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SernamEG), con foco en los tiempos de espera de las mujeres que solicitan prestaciones, en la frecuencia promedio de atención para mujeres que ya están en proceso de intervención, y en la tasa de deserción. La asistencia técnica se otorgó entre los meses de enero y mayo de 2024.

El principal objetivo de la investigación que se presenta a continuación es **establecer una línea base que permita cuantificar la sobredemanda que enfrentaron durante 2023 los dispositivos del entonces Programa de Atención, Protección y Reparación (APR)⁷** de la Unidad de Violencia de SernamEG, con el fin de otorgar al MMyEG información clave para la toma de decisiones asociadas al enfoque integral y transversal que el Ministerio viene imprimiendo en la política pública en materia de VbG y al proceso de ajuste en la oferta programática de la Unidad de Violencia contra la Mujer de SernamEG que se ha comenzado a implementar en 2024, y cuyos orígenes radican en las diversas evaluaciones y diagnósticos sobre el impacto y eficacia de la Ruta Crítica Estatal en VbG que se han efectuado desde 2008.

Con el fin de otorgar elementos de análisis que permitan comprender de manera integral los resultados de esta investigación, la primera parte de este documento describe el momento institucional actual en el que se inserta la línea base elaborada. Luego, describe los resultados de los levantamientos cuantitativos y cualitativos efectuados con el objeto de esbozar la línea base, y finalmente entrega conclusiones y recomendaciones factibles en el marco del contexto institucional.

Objetivos

El principal objetivo de esta investigación es establecer una línea base relativa a la sobre demanda de servicios a los centros de SernamEG con foco en los tiempos de espera de las mujeres que solicitan prestaciones, en la frecuencia promedio de atención para mujeres que ya están en proceso de intervención, y en la tasa de deserción.

Los objetivos específicos son:

1. Identificar y describir las instancias en que las mujeres que se acercan a SernamEG, en busca orientación, información y atención psicosocial, enfrentan períodos de espera por sobredemanda.
2. Estimar los tiempos promedio de espera en dichas instancias.
3. Identificar los mecanismos de registro para la sobredemanda.
4. Identificar la proporción de mujeres que desertan de las prestaciones solicitadas a SernamEG debido a la espera.
5. Identificar protocolos o estándares de priorización utilizados por los equipos prestadores de servicios para gestionar la sobredemanda.
6. Caracterizar la frecuencia y duración promedio de las atenciones de carácter psicosocial que otorga SernamEG.
7. Identificar experiencias internacionales relativas a la implementación de sistemas integrados de información sobre VbG que permitan al MMyEG establecer vínculos de colaboración tendientes a formar una red cooperación técnica internacional.
8. Elaborar sugerencias que permitan al MMyEG y a SernamEG abordar en el corto y mediano plazo las recomendaciones efectuadas por el CEVI.

⁷ Este programa fue rediseñado a fines de 2023, transformándose en los programas de Atención Inicial en Violencias de Género y de Recuperación del ejercicio de la autonomía para víctimas y sobrevivientes de violencias de género.

Actividades

1. Entrevistas con actores clave nacionales e internacionales (AL y/o UE).
2. Revisión de bases de datos e informes de gestión.
3. Reuniones de trabajo con contrapartes institucionales.
4. Intercambio de experiencias con 2 o 3 países AL y/o UE sobre registro de listas de espera, frecuencia de atenciones y tasas de deserción, y de mecanismos para mejorar las brechas detectadas, a definir en conjunto con el Ministerio.
5. Cuestionario en línea para centros SernamEG para identificar mecanismos de registro para listas de espera, frecuencia de atención y deserción.
6. Presentación de sistematización, hallazgos y recomendaciones en el corto, mediano y largo plazo a Ministerio y otras reparticiones involucradas.

Productos

1. Informe metodológico, incluyendo descripción de actividades y fuentes de información a emplear y plan de trabajo.
2. Informe de identificación de línea base:
3. Tiempos de espera de las usuarias desde la entrega de orientación e información.
 - a. Frecuencia entre atenciones.
 - b. Tasa de deserción.
4. Informe final de identificación de registros y variables para el monitoreo y evaluación de las dimensiones de la línea base.
5. Intercambio experiencias y recomendaciones en el corto, mediano y largo plazo.

Metodología

El estudio se desarrolló entre los meses de enero y mayo de 2024 con base en técnicas cualitativas y cualitativas de investigación que contemplaron:

1. La revisión de fuentes secundarias de información sobre: (i) diagnósticos y recomendaciones relativas a la atención de personas que sufren VbG: DIPRES, Contraloría, Banco Mundial – Universidad de Chile, Encuesta de Violencia contra la Mujer en el Ámbito de Violencia Intrafamiliar y en Otros Espacios (ENVIF-VCM) 2020 y 4º ronda de evaluación MESECVI; (ii) evaluación ex ante de la oferta programática de la Unidad de Violencia de SernamEG 2023; y (iii) registros de atenciones efectivamente prestadas a nivel nacional por parte de la Unidad de Violencia de SernamEG para los años 2020, 2021, 2022 y 2023. Con el objeto de identificar los puntos de interés de la investigación.
1. Aplicación de cuestionario en línea aplicado a equipos de los dispositivos del programa APR que funcionaron en 2023, destinado a: (i) identificar y cuantificar la sobredemanda; (ii) identificar los mecanismos de registro y gestión de ésta; y (iii) establecer la capacidad de atención de los equipos en prestaciones de carácter psicosocial. Cabe mencionar que los datos obtenidos a través del cuestionario son de carácter auto-reportado, pues hasta 2023 los dispositivos no contaban con la instrucción de registrar sistemáticamente datos relativos a la sobredemanda de prestaciones y a la gestión de ésta.
2. Entrevistas semi-estructuradas a: (i) equipos de 8 dispositivos del Programa APR: 5 Centros de la Mujer, 2 Centros de Atención y Reparación Integral, y el Servicio de Atención Telefónica y Telemática; (ii) reuniones técnicas con: contrapartes institucionales de la Unidad de Violencia de SernamEG, con la empresa ejecutora de SATT y con la Dirección

Nacional de Derechos y Protección a la Familia de Carabineros de Chile. Con el objeto de profundizar en los mecanismos locales de registro y gestión de la sobredemanda.

3. Identificación e intercambio de 3 experiencias internacionales en materia de implementación de sistemas integrados de información sobre violencia basada en género: Paraguay, Francia y México. Con el objeto de identificar nudos críticos comunes y posibles vías de abordaje.

Contexto

Datos e información para fortalecer la política pública en VbG

La Ruta Crítica Estatal o Institucional de VbG se entiende como la red de prestaciones que organiza el Estado para prevenir la VbG y ayudar a las personas que la sufren, de acuerdo a su compromiso de erradicar la VbG y a su obligación de garantizar la seguridad humana y una vida libre de violencias. En ella participan y se interrelacionan reparticiones públicas de los ámbitos de la equidad de género, de la salud, de la seguridad pública y de la justicia, y en una mirada más amplia, participan también los gobiernos regionales y locales, así como las instituciones de los ámbitos de la educación, el trabajo, la vivienda y la seguridad social.

Los principales objetivos de la Red de Servicios Estatales en VbG son: (i) prevenir la VbG; (ii) informar, acoger, atender, proteger, reparar y fomentar las autonomías de las personas que sufren VbG; y (iii) perseguir y sancionar a los agresores.

Para poder cumplir con sus objetivos, las instituciones de la Red deben, necesariamente:

- (i) Conocer las competencias de cada una de las instituciones que componen la Ruta Crítica Estatal en VbG y comprender la multiplicidad de posibles trayectos que las personas y las mujeres pueden transitar a través de ésta;
- (ii) Registrar adecuadamente los datos e información que requieren para la gestión interna de casos en el marco de sus facultades y competencias;
- (iii) Consensuar y normalizar un set de datos e información mínima para compartir con el resto de las instituciones orientado a mejorar la gestión interinstitucional de casos y la cualidad de las prestaciones otorgadas en el marco del sistema de derivaciones de la Red;
- (iv) Coordinar acciones conjuntas tendientes a mejorar la gestión de casos a nivel interinstitucional con base en procesos coordinados, documentados y protocolizados de derivación y traspaso de información clave; y
- (v) Evaluar permanentemente el impacto de sus acciones, tanto a nivel interno como interinstitucional, en relación a sus objetivos institucionales pero también, a los objetivos de la Red y a los compromisos internacionales.

Figura 2 Ciclo de acciones institucionales para fortalecer la Ruta Crítica en VbG



De acuerdo con los diagnósticos y evaluaciones efectuadas en los últimos 15 años por diversos actores, el registro y análisis de datos e información es crucial para avanzar en prevención temprana, calidad de la atención y articulación interinstitucional de una respuesta estatal que no solo persiga y sancione a los ofensores, sino que fomente las autonomías de las personas que sufren VbG, fortaleciendo con ello su capacidad para superar la violencia por razones de género.

En 1995, la Plataforma de Acción de Beijing recomendaba, en su artículo 129 “a) *promover la investigación, recopilar datos y elaborar estadísticas sobre la violencia doméstica y sobre las diferentes formas de violencia contra la mujer, pero también fomentar la investigación sobre las causas, la naturaleza, la gravedad y consecuencias de esta violencia, así como la efectividad de las medidas implementadas para prevenirla y reparar sus efectos*”⁸.

Asimismo, el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW) encargado de supervisar la aplicación de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer -ratificada por Chile en 1989- en su *Recomendación General num. 35*⁹ insta a los Estados Parte a que apliquen las medidas sugeridas por la Convención con respecto a la coordinación, vigilancia y recopilación de datos relativos a la violencia por razón de género contra la mujer.

También la Convención de Belém do Pará¹⁰, ratificada por Chile en 1996, menciona en su Capítulo 3, Artículo N°8, Letra h) que los Estados Parte deberán “h) *garantizar la investigación y recopilación de estadísticas y demás información pertinente sobre las causas, consecuencias y frecuencia de la violencia contra la mujer, con el fin de evaluar la eficacia de las medidas para prevenir, sancionar y eliminar la violencia contra la mujer y de formular y aplicar los cambios que sean necesarios*”. Asimismo, el Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará (MESECVI)¹¹ desde su primer informe país (2008) y hasta el cuarto, ha recomendado sistemáticamente a Chile mejorar la elaboración y recopilación de registros y estadísticas sobre las causas, consecuencias y frecuencia de la VbG con una perspectiva interseccional que permita identificar y abordar las múltiples formas de discriminación en contra las de las mujeres.

Diagnósticos y evaluaciones sobre el registro de la VbG

A nivel nacional, ya en 2017 la Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda había detectado un déficit importante en los sistemas de información de la Unidad de Violencia de SernamEG “tanto en relación a la situación de la población destinataria, como al registro de las atenciones que se les brindan, no permitiendo retroalimentación oportuna en los procesos para incorporar aprendizajes, innovaciones y mejoras en la gestión de los mismos”¹² recomendando: (i) generar un sistema de información que mantenga un registro único de mujeres víctimas de violencia que permita hacer seguimiento y monitoreo de las intervenciones y servir de base para la toma de decisiones para la planificación, la implementación y la innovación; (ii) levantar un sistema de monitoreo que incluya la identificación y

⁸ Plataforma de Acción de Beijing. 1995. Naciones Unidas. Pág. 58. Fuente: <https://www.un.org/womenwatch/daw/beijing/pdf/Beijing%20full%20report%20S.pdf>

⁹ Recomendación general num. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que actualiza la recomendación general num. 19. 2017. Naciones Unidas. Fuente: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2017/11405.pdf>

¹⁰ Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer. Organización de Estados Americanos (OEA). Fuente: <https://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-61.html>

¹¹ Rondas de evaluación MESECVI -Chile. Organización de Estados Americanos (OEA). Fuente: <https://belemdopara.org/chile/>

¹² Resumen Ejecutivo Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG) Programa de Prevención Integral de la Violencia Contra las Mujeres y Programa de Atención, Protección y Reparación Integral de Violencias Contra las Mujeres del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género. 2017. Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda. Fuente: https://www.dipres.gob.cl/597/articles-163130_r_ejecutivo_institucional.pdf

alimentación continua de indicadores asociados a los propios sugeridos por el Mecanismo de Seguimiento de la Convención Belém do Pará (MESECVI) y les dé seguimiento periódico; y (iii) elaborar un estudio que permita construir un índice de resultado del Programa como indicador, de manera que pueda dar cuenta de los resultados efectivamente obtenidos respecto del cambio en la situación de las mujeres frente a las violencias que han vivido, a partir de la atención recibida en los distintos componentes; entre otras recomendaciones.

Por otro lado, la Contraloría General de la República¹³, a través de una auditoría realizada en 2023 sobre la respuesta estatal en la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres señala que las brechas en los sistemas de registro [de las instituciones de la Ruta Crítica en VbG] provocan “...debilidades en la ejecución de los programas del SernamEG y de la Subsecretaría de Prevención del Delito ... por ejemplo, (i) se advierte que hay registros de intervenciones psicosociojurídicas incompletos y/o duplicados, en formato físico y sistémico; (ii) omisión de registro y seguimiento en cuanto a las derivaciones [a otro organismo] de las mujeres atendidas por el Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres (APR) del SernamEG y el Programa de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD), inexistencia de acciones de seguimiento y ausencia de registros de estas acciones; (iii) incumplimiento en el número de acciones de seguimiento y falta de registro documental, en el proceso de seguimiento realizado con posterioridad a la salida de las mujeres en los dispositivos de los programas de SernamEG”, así como también, señala que “se detectaron debilidades como la falta de mecanismos de control y supervisión en las atenciones psicológicas ofrecidas en cuanto a la cantidad, duración y periodicidad de aquellas sesiones; desconocimiento de la oferta (capacidad de atención) y demanda (personas que aún no han podido acceder a alguno de los dispositivos de atención) a nivel nacional para mujeres víctimas de violencia por parte del SernamEG y la Subsecretaría de Prevención del Delito”.

De acuerdo con el estudio *Actualización de la Ruta Crítica de Violencia Contra las Mujeres 2020*¹⁴ las personas que sufren VbG y que solicitan alguna prestación estatal para salir de ella suelen encontrarse con un “embudo” que las va dejando afuera a medida que avanzan en su trayecto, ya sea porque desconocen la lógica secuencial en la cadena de prestaciones, no cumplen con los perfiles definidos en la Ruta, sus relatos son cuestionados o desestimados por los prestadores de servicios, o bien, porque los resultados obtenidos no se condicen con sus expectativas. Pero principalmente porque la mayoría de las reparticiones que juegan un rol en la Ruta Crítica Estatal de VbG están facultadas para hacerlo cuando existe una denuncia o querrela en el Sistema Judicial.

Sin embargo, según los resultados de la *Encuesta de Violencia Contra la Mujer en el Ámbito de Violencia Intrafamiliar y en Otros Espacios 2020* (ENVIF)¹⁵ un 41,4% de las mujeres consultadas ha sufrido algún tipo de violencia en su vida, pero solo el 22% de ellas realizó una denuncia en el sistema judicial por el último episodio experimentado. Esto es: de cada 10 mujeres que reportaron haber sufrido algún tipo de VbG durante su vida, 8 no denunciaron el último hecho de violencia experimentado¹⁶. En

¹³ Auditoría Coordinada Violencia de Género Respuesta Estatal en la Prevención, Sanción y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres. Informe N.º 327/2023, 16 de agosto de 2023. Contraloría Regional Metropolitana de Santiago. Unidad de Auditoría 1. Fuente: <https://www.contraloria.cl/pdfbuscador/auditoria/d6c8a809834108ad23c55b76b98a8c89/html>

¹⁴ Actualización de la Ruta Crítica de Violencia Contra La Mujer. 2020. Universidad de Chile, Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género y Banco Mundial. Fuente: <https://www.seguridadpublica.cl/wp-content/uploads/2023/12/Estudio-Cualitativo-Actualizacion-de-la-Ruta-Critica-de-VCM-2020.pdf>

¹⁵ Encuesta de Violencia Contra la Mujer en el Ámbito de Violencia Intrafamiliar y en Otros Espacios 2020 (ENVIF). Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Fuente: <https://cead.spd.gov.cl/?wpdmpro=presentacion-de-resultados-iv-encuesta-de-violencia-contra-la-mujer-en-el-ambito-de-violencia-intrafamiliar-y-en-otros-espacios-envif-vcml&wpdmpro=3206&>

¹⁶ Figura N° 3: Facultad de atención de las instituciones de la Ruta Crítica a mujeres que sufren violencia basada en género, según datos ENVIF 2020

general, las razones para no denunciar se relacionan con la vergüenza de hacerlo, pero también, con desconfianza en los resultados de dicha acción.

Las únicas reparticiones públicas de la Ruta Crítica Estatal que están facultadas para atender a esas 8 mujeres que, habiendo sufrido VbG, no denunciaron el último episodio son: (i) el sistema de salud pública; (ii) las policías, que pueden brindar información y orientación; y (iii) el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SernamEG) que -además de ofrecer representación jurídica en causas judiciales- puede otorgar a quienes no hacen denuncia: orientación e información, atención psicosocial especializada e incluso residencia temporal.

Figura 3 Facultad de atención de las instituciones de la Ruta Crítica a mujeres que sufren violencia basada en género, según datos ENVIF 2020



Elaboración propia con base en resultados de ENVIF 2020 y Estudio Actualización Ruta Crítica VCM 2020.

De allí la importancia de indagar sobre el registro de solicitudes de atención en aquellas instituciones de la Ruta que están facultadas para otorgar prestaciones sin el requisito de una denuncia. Especialmente en aquellos servicios que la misma ciudadanía reconoce como las principales a la Ruta Crítica: Carabineros de Chile y los programas de la Unidad de Violencia de SernamEG.

Finalmente, en el Informe País correspondiente a la Cuarta Ronda de Evaluación Multilateral del MESECVI en 2023, el CEVI identificó brechas en la matriz de indicadores comprometidos por Chile que se relacionan directamente con el registro y provisión de servicios a las mujeres que sufren VbG.

Así, de acuerdo al artículo 9 de la Convención Belém do Pará, el CEVI reitera la importancia de incorporar la perspectiva de interseccionalidad en el registro de casos de VbG e insta al Estado de Chile a recolectar datos que permitan identificar las diferentes situaciones de vulnerabilidad que pueden sufrir las mujeres con el objetivo de poder visibilizar, cómo y de qué manera los diferentes grupos de mujeres pueden ser afectadas por la violencia. Se sugiere desagregar los datos en

categorías tales como: niñas y adolescentes, mujeres adultas y adultas mayores víctimas de violencia considerando diversidad étnica, afrodescendientes, rurales, con discapacidades, con opciones sexuales diversas, por su identidad de género, en situación de migrantes, refugiadas, desplazadas, embarazadas, en situación socioeconómica desfavorable o afectadas por situaciones de conflictos armados o privadas de la libertad.

Además, El CEVI sugiere que el Estado de Chile proporcione información relativa al número de solicitudes de mujeres que solicitaron servicios de acogida, con el fin de analizar el reto al que se enfrenta al Estado en materia de acceso a servicios. Y de manera más general, el CEVI recomienda garantizar al existencia de información estadística desagregada por tipos de violencia y rangos de edad en relación a los servicios brindados.

Registro de la violencia basada en género en Chile

Chile cuenta con una trayectoria de más de 30 años en prevención y abordaje estatal de la violencia basada en género en contra de la mujer. Ha suscrito y ratificado la mayoría de los tratados internacionales sobre Derechos Humanos de las Mujeres¹⁷, comprometiéndose con ello a institucionalizar mecanismos para: garantizar los derechos fundamentales de niñas y mujeres; garantizar igualdad de género ante la ley; promover la equidad de género; eliminar todas las formas de discriminación basadas en género; y prevenir, sancionar y erradicar la violencia basada en género (VbG) en contra de la mujer.

Junto con ello, a partir de la década de 1990 Chile ha construido un sólido marco normativo para abordar la VbG en contra de las mujeres que le ha permitido organizar una red de programas y prestaciones estatales orientadas a abordar la VbG contra las mujeres, a través de los cuales se configura lo que se denomina Ruta Crítica estatal en VbG.

Además, desde 2015 Chile cuenta con un Mecanismo para el Adelanto de las Mujeres (MAM) del más alto nivel: el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género (MMyEG). Desde 2023, su Ministra preside la Conferencia de Estados Parte de la Convención Belém do Pará (CEP).

Los esfuerzos por visibilizar, caracterizar y cuantificar el fenómeno de la violencia basada en género contra la mujer en Chile tienen sus inicios en la década de 1980, cuando se realizaron las primeras encuestas sobre violencia contra la mujer en el país de la mano de organizaciones de la sociedad civil.

En adelante, el Estado ha realizado esfuerzos permanentes por diseñar y ejecutar políticas públicas para prevenir, atender, reparar, sancionar y erradicar la VbG. En una primera etapa, éstas estuvieron enfocadas en la prevención y gestión de causas judiciales sobre VbG en contra de las mujeres con foco en la violencia intrafamiliar (VIF), así como también, en levantar datos e información sobre el fenómeno, a través de encuestas y estudios centrados en la VIF. Desde 2010, las políticas públicas han ido incorporando el abordaje de otras violencias basadas en género, tales como el femicidio, los delitos sexuales y otras violencias ocurridas fuera del contexto familiar.

Junto con ello, tanto el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SernamEG) como el resto de las instituciones que forman parte de la Ruta Crítica Estatal en VbG han ido diseñando, aplicando y mejorando registros administrativos sobre sus acciones y prestaciones en materia de

¹⁷ Tratados Internacionales sobre Derechos Humanos de las mujeres suscritos por el Estado de Chile. Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. Fuente: https://minmujeryeg.gob.cl/?page_id=3708

VbG, lo que en sí mismo constituye una fuente de información con enormes potenciales para mejorar la política pública.

Los datos que actualmente recopila el Estado sobre la VbG sirven para caracterizar y dimensionar el fenómeno tanto a nivel nacional como local, así como también, para evaluar la eficacia y el impacto de los programas y acciones ejecutadas. Con base en ellos, las instituciones de la Ruta Crítica Estatal en VbG:

1. Gestionan los casos de VbG a nivel interno e interinstitucional;
2. Alimentan sus propios sistemas de metas e indicadores;
3. Insuman los mecanismos nacionales de evaluación y control de políticas públicas, tales como: el Plan Nacional por el Derecho a Vidas Libres de Violencia de Género para Mujeres, Niñas y Diversidades 2022-2023¹⁸; el 4° Plan Nacional de Igualdad entre Mujeres y Hombres 2018–2030¹⁹; el 2° Plan Nacional de Derechos Humanos 2022-2025²⁰; y los sistemas de evaluación de la Dirección de Presupuestos (DIPRES)²¹, la Contraloría General de la República y del sistema de seguimiento de programas sociales del Ministerio de Desarrollo Social y Familia²²;
4. Informan a los mecanismos internacionales en materia de Derechos Humanos y VbG, tales como: el Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará (MESECVI); y el sistema de indicadores del Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe.

Gracias a estos esfuerzos por conocer la profundidad y dinámica del fenómeno, hoy sabemos, por ejemplo, que:

1. En 2023 un 21,4% de los femicidios consumados y aproximadamente un 42% de los femicidios frustrados contaban con una denuncia previa en el sistema judicial²³ (VIF y penales).
2. En 2021: (i) un 75% de los agresores de femicidios consumados fueron detenidos tras la agresión y un 9% se dio a la fuga. De ellos, un 34% contaba con denuncias y medidas cautelares asociadas a la víctima y un 32% contaba con condenas anteriores por algún delito; y (ii) un 79% de los agresores de femicidios frustrados fueron detenidos tras la agresión y un 13% se dio a la fuga. De ellos, un 63% contaba con denuncias y medidas cautelares asociadas a la víctima y un 44% contaba con condenas anteriores por algún delito²⁴.

¹⁸ Plan Nacional por el Derecho a Vidas Libres de Violencia de Género para Mujeres, Niñas y Diversidades 2022-2023. Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. Fuente: <https://minmujeryeg.gob.cl/wp-content/uploads/2023/11/PLAN-VCM.pdf>

¹⁹ 4° Plan Nacional de Igualdad entre Mujeres y Hombres 2018–2030. Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. Fuente: <https://minmujeryeg.gob.cl/wp-content/uploads/2023/10/CUARTO-PLAN-NACIONAL-DE-IGUALDAD.pdf>

²⁰ 2° Plan Nacional de Derechos Humanos 2022-2025. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Fuente: <https://www.planderechoshumanos.gob.cl/>

²¹ Evaluación y Transparencia Fiscal. Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda. Fuente: <https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-2131.html>

²² Banco Integrado de Programas Sociales. Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Fuente: <https://programassociales.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/programas>

²³ Datos aportados por SernamEG para esta investigación.

²⁴ Informe Anual del Circuito Intersectorial de Femicidios 2021. Fuente: <https://minmujeryeg.gob.cl/wp-content/uploads/2023/01/Informe-Anual-CIF-2021-25.01.2023.pdf>

- Entre 2022 y 2023 el Fono Familia #149 de Carabineros de Chile recibió un promedio anual de 42.567. De ellas, 13.980 llamadas fueron categorizadas como orientación y 28.587 como llamadas de urgencia²⁵.
- Para el período comprendido entre 2015 y 2021, los Juzgados de Familia y con competencia en Familia presentan un promedio anual de: (i) 86.228 ingresos de causas de violencia intrafamiliar (VIF); (ii) 63.247 medidas cautelares decretadas; y (iii) 81.884 terminaciones de causas VIF, de las cuales un 42% finalizó con una sentencia y un 14% finalizó por un desistimiento de las demandantes²⁶.
- En 2023 el Ministerio Público informó: (i) 47.621 imputados (conocidos y desconocidos) por delitos sexuales; y (ii) 54.316 delitos sexuales finalizados, de los cuales un 7,5% obtuvo sentencia definitiva condenatoria²⁷.
- La Unidad de Violencia de SernamEG atiende anualmente un promedio de 386.554 casos de VbG, un 71% de éstos se atienden a través del Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT) y un 26% en los Centros de la Mujer (CDM).

No cabe duda de que actualmente las instituciones de la Ruta Crítica recopilan y analizan una cantidad importante de datos e información sobre los casos de VbG que atienden, lo que les ha permitido profundizar y mejorar sus políticas públicas.

Algunos ejemplos de ello son: (i) la creación en 2017 de la Secretaría Técnica de Igualdad de Género y No Discriminación del Poder Judicial²⁸; (ii) la creación en 2017 de la Unidad Especializada de Género y la Unidad Especializada de Delitos Sexuales y Explotación Sexual del Ministerio Público, junto a su Política de Igualdad de Género²⁹; y (iii) la creación en 2020 del Departamento de Derechos Humanos y Género del Ministerio de Salud³⁰, entre otras iniciativas sectoriales.

Sin embargo, a mayor abundancia de datos e información a nivel institucional, mayor es el desafío de gestión y análisis conjunto de la información a nivel intersectorial, no solo para mejorar la reportería estadística sobre el fenómeno y observar los resultados de las políticas públicas, sino también para mejorar la prestación de servicios con foco en las personas atendidas.

De acuerdo a algunas experiencias internacionales, la unificación de datos e información clave sobre casos de VbG en un solo repositorio o base de datos puede potenciar exponencialmente la efectividad y oportunidad de las intervenciones estatales en materia de violencia basada en género, así como también, los sistemas de alerta y priorización de casos a nivel interinstitucional.

Tal es el caso del Estado de Yucatán en México que en 2017, a través de su Secretaría de las Mujeres, creó el *Banco Estatal de Datos e Información sobre Casos de Violencia Contra las Mujeres (BAESVIM)* con el fin de administrar la información de todas las entidades involucradas en la atención y sanción de la

²⁵ Datos aportados por la Dirección de Derechos Humanos y Protección a la Familia de Carabineros de Chile para esta investigación.

²⁶ Estadísticas de Causas VIF y Maltrato Habitual. 2022. Poder Judicial. Fuente: <https://www.pjud.cl/docs/download/38901>

²⁷ Boletín Anual – Enero a Diciembre 2023. Ministerio Público. Fuente: <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/archivo?id=52210&pid=319&tid=1&d=1>

²⁸ Secretaría Técnica de Igualdad de Género y No Discriminación del Poder Judicial. Fuente: <https://secretariadegenero.pjud.cl/index.php/secretaria-tecnica-de-igualdad-de-genero-y-no-discriminacion/quienes-somos>

²⁹ Política de Igualdad de Género de la Fiscalía de Chile. 2017. Ministerio Público. Fuente: http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/Politica_de_Igualdad_de_Genero_de_la_Fiscalia_de_Chile.pdf

³⁰ Departamento de Derechos Humanos y Género del Ministerio de Salud. Fuente: <https://www.minsal.cl/departamento-ddhh-genero/>

violencia contra las mujeres, y que en la actualidad posee un instrumento de valoración de riesgo automatizado que identifica a potenciales víctimas de violencia feminicida a través de algoritmos pre programados que consultan los expedientes únicos de víctima alojados tanto en el Banco Estatal (BAESVIM)³¹ como en el Banco Nacional de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres (BANAVIM)³².

En Chile, se espera que la creación y puesta en marcha del *Sistema Integrado de Información sobre Violencia Basada en Género (SIIVbG)* que mandata la Ley N°21.675 permita optimizar la gestión de casos de VbG y agregar valor al análisis integral de los datos e información que hasta hoy registran las instituciones de la Ruta Crítica estatal en VbG.

Iniciativas actuales

En el marco de las evaluaciones y recomendaciones mencionadas con anterioridad, el Poder Legislativo, y el MMyEG en conjunto con SernamEG han propulsado una serie de iniciativas que permitan al Estado cumplir con los compromisos internacionales en VbG y con las recomendaciones señaladas, tanto por los organismos internacionales y las organizaciones de la sociedad civil, como por las reparticiones del Estado encargadas de evaluar la eficacia del gasto público y el impacto de los programas sociales.

Algunas de ellas se listan a continuación en orden cronológico:

1. El diseño conceptual de un *Sistema Integrado de Información sobre VbG (SIIVbG)*³³ desarrollado entre 2022 y 2023, cuyo proceso de diseño involucró un profundo análisis de los instrumentos de registro utilizados por el Programa de Atención, Protección y Reparación (APR) de SernamEG, así como de los procesos de registro, de los mecanismos de derivación y articulación interinstitucional, y de los mecanismos para estimar el riesgo y el daño de las mujeres atendidas, producto de lo cual fue posible detectar la existencia de sobredemanda por servicios en algunos dispositivos de APR que no estaban siendo registrados de manera sistemática en los sistemas TI ni reportados en los informes estadísticos.
2. El rediseño de la oferta programática de la Unidad de Violencia de SernamEG que ha comenzado a implementarse en 2024 y que es reflejo del esfuerzo del Servicio para unificar y simplificar sus prestaciones con foco en las personas y con base en las facultades que se otorgan por ley en el marco de la respuesta estatal a la VbG, donde SernamEG es un actor de la Ruta Crítica estatal, pero no el único.
3. La consecuente actualización de los procedimientos y sistemas de registro de la Unidad de Violencia de SernamEG, tanto a nivel de instrumentos como de sistemas informáticos, donde se refleja el propósito de incluir dimensiones y variables capaces de ilustrar los nudos en la prestación de servicios, así como también, propiciar la construcción de un expediente único, actualizar los mecanismos para la estimación de riesgo y daño, y fortalecer los mecanismos para la derivación de casos interna e interinstitucional.

³¹ Banco Estatal de Datos e Información sobre Casos de Violencia Contra las Mujeres (BAESVIM). Secretaría de las Mujeres, Estado de Yucatán, México. Fuente: <https://banavim.segob.gob.mx/estado/yucatan/>

³² Banco Nacional de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres (BANAVIM). Secretaría de Gobernación, del Gobierno de México. Fuente: <https://banavim.segob.gob.mx/>

³³ Hacia un Sistema Integrado de Información sobre violencia basada en Género: Diseño de una Maqueta Informática. 2023. Banco Mundial. Fuente: <https://documentos.bancomundial.org/es/publication/documents-reports/documentdetail/099205312052311582/idu041079c360b47d049f90b02808e0790dfe2ef>

4. La promulgación de *Ley N°21.675 que Estatuye Medidas para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia en Contra de las Mujeres, en Razón de su Género*³⁴, aprobado en marzo de 2024 y que amplía el abordaje de la VbG, incluyendo las violencias basadas en género en los ámbitos laboral, institucional, gineco-obstétrico, simbólico y político. Además de crear un Comité de Articulación Intersectorial con el fin de institucionalizar un mecanismo encargado de velar por la coordinación entre las instituciones de la Ruta Crítica, y de facultar al MMyEG para la creación y mantenimiento del SIIVbG cuyos objetivos son: (i) la creación de un expediente único sobre VbG; (ii) el levantamiento de alertas tempranas a nivel intersectorial que permitan mejorar la pertinencia de las intervenciones y derivaciones, evitando procesos de victimización secundaria y de sobre o sub atención, así como la priorización de casos; y (iii) el desarrollo de un sistema de reportería estadística interinstitucional que permita el análisis integral de datos normalizados, válidos y confiables provenientes de distintas fuentes de información.

En este marco, los objetivos y metas que ha proyectado la institucionalidad en los últimos años, en materia de prevención, sanción y erradicación de la VbG son inéditos, debido al carácter integral, transversal e intersectorial de las medidas diseñadas, pues plantea una aproximación sistémica a las violencias basadas en género más allá de la VIF y de la esfera privada, y reconoce la necesidad de fortalecer los mecanismos de abordaje interinstitucional en estadios tempranos de la VbG, con foco en la prevención, la detección temprana, la priorización, la derivación y la reparación integral a través del fortalecimiento de las autonomías de quienes sufren VbG.

Para ello, resulta imprescindible determinar la envergadura y cualidad de la demanda por servicios estatales en materia de VbG, especialmente en aquellas instituciones de la Ruta Crítica que otorgan prestaciones de carácter universal, sin requisitos, pues es allí donde es factible dimensionar en su justa medida la capacidad del Estado para atender una demanda que no necesariamente culminará en procesos judiciales, pero que de ser atendida adecuadamente puede disminuir las cifras de prevalencia de la VbG.

Los resultados que se presentan a continuación se enfocan en identificar los nudos críticos relativos al registro y la gestión de la demanda por prestaciones de primera acogida y atención psicosocial otorgadas por SernamEG, debido principalmente a su capacidad de atender casos sin que exista una causa judicial, lo que de acuerdo a los resultados de la ENVIF 2020 amplía sustantivamente el universo de personas que pueden ser atendidas en sus centros y dispositivos.

Esta primera aproximación busca establecer una línea base que permita a la institucionalidad diseñar mecanismos para sistematizar y analizar su capacidad de atención en relación a la demanda. Para ello, es necesario conocer el modelo de atención que ofrecía SernamEg hasta 2023, así como también, los ajustes que se están implementando desde 2024.

Modelo programático de la Unidad de Violencia de SernamEG 2023

Entre 2013 y 2023 la Unidad de Violencia Contra la Mujer de SernamEG contaba con dos programas: (i) el programa de Prevención de la Violencia Contra la Mujer, orientado a realizar acciones de carácter preventivo a nivel comunitario, con foco en jóvenes y funcionarios públicos; y (ii) el Programa de Atención, Protección y Reparación (APR) destinado a brindar orientación e información a personas que sufren VbG o a terceros, así como atención psicosocial y jurídica a

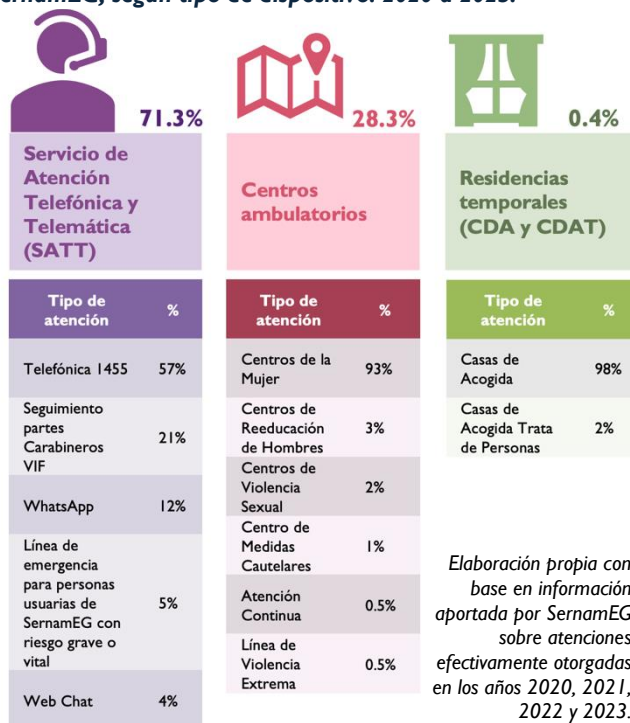
³⁴ Ley N°21.675 que Estatuye Medidas para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia en Contra de las Mujeres, en Razón de su Género. 2024. Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. Fuente: <https://bcn.cl/3khti>

mujeres de 18 años o más que sufren VbG sin el requisito de una denuncia; y protección residencial temporal a mujeres de 18 años o más que se encuentran en riesgo grave o vital.

En 2023 el programa APR contaba aproximadamente con 220 dispositivos ambulatorios y residenciales a lo largo del territorio nacional, así como también, con una central de atención remota gratuita -telefónica y telemática- con cobertura nacional, que atendía las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

De acuerdo a los registros de atenciones efectivamente prestadas entre 2020 y 2023, el programa APR atendió en promedio a 225.766 mujeres anualmente: un 71% (160.894) correspondió a prestaciones otorgadas a través de su Sistema de Atención Telefónica y Telemática (SATT) y un 28% a prestaciones en centros ambulatorios (64.766).

Figura 4 Distribución porcentual del promedio anual de atenciones efectivamente prestadas por el programa APR de SernamEG, según tipo de dispositivo. 2020 a 2023.



Las principales vías de ingreso por demanda espontánea al programa APR eran el SATT y los Centros de la Mujer (CDM). En este caso, el SATT tenía la facultad de otorgar orientación e información a las mujeres que sufrían VbG a través del número de teléfono 1455, el WhatsApp y el Web Chat, pudiendo derivar el caso a un Centro de la Mujer, en cuyo caso registraba los datos personales y de contacto mínimos de la mujer, además de aplicar una breve pauta de riesgo, para luego derivarla al Centro de la Mujer más cercano.

Los Centros de la Mujer también podían recibir casos de VbG por demanda espontánea, en cambio el ingreso a las Casas de Acogida se daba siempre en el contexto de una derivación interna (SernamEG) o externa (otras instituciones de la Ruta Crítica).

A modo de síntesis, el flujo de atención en los dispositivos del programa APR hasta 2023 era el siguiente:

Figura 5 Flujo simplificado de atención en dispositivos del programa APR hasta 2023



Elaboración propia con base en las orientaciones técnicas del programa APR.

De acuerdo a los hallazgos del proceso de diseño conceptual del SIIVbG, los principales momentos en que se detectó sobredemanda fue en el ingreso a los centros ambulatorios y en el acceso efectivo a la atención de carácter psicosocial, especialmente en lo relativo a las sesiones psicológicas individuales. Además, de acuerdo a diversos testimonios de mujeres, el teléfono 1455 no siempre atendía las llamadas. Sin embargo, no se cuenta con evidencia que permita estimar la envergadura de estos casos, debido a que SATT solo reportaba atenciones efectivamente prestadas.

Hasta 2023, el programa APR³⁵ contaba con 28 fichas para registrar los casos y sus hitos a lo largo de la prestación del servicio. Estos datos se consignaban en el *Sistema Informático de Gestión de Programas* (SGP), desde donde el nivel central obtenía los datos agregados para alimentar los indicadores y metas establecidas. Todos estos registros se referían a atenciones efectivamente prestadas.

Debido a las limitaciones del SGP en lo relativo a la gestión de casos (no permitía a las prestadoras de servicios visualizar el historial de la mujer usuaria) y a la gestión de las causas judiciales (no permitía gestionar los plazos y documentación necesaria para la representación jurídica) la mayoría de los equipos prestadores de servicios diseñaron sus propios instrumentos de registro.

Algunos de ellos comenzaron a registrar la cantidad total de la demanda por prestaciones, distinguiendo entre aquella que fue satisfecha oportunamente y aquello que no. De esta forma fue posible saber que algunos dispositivos presentaban sobredemanda por servicios, no solo en el ingreso al dispositivo, sino también en algunas etapas de la intervención, especialmente en aquellas vinculadas a la atención psicosocial.

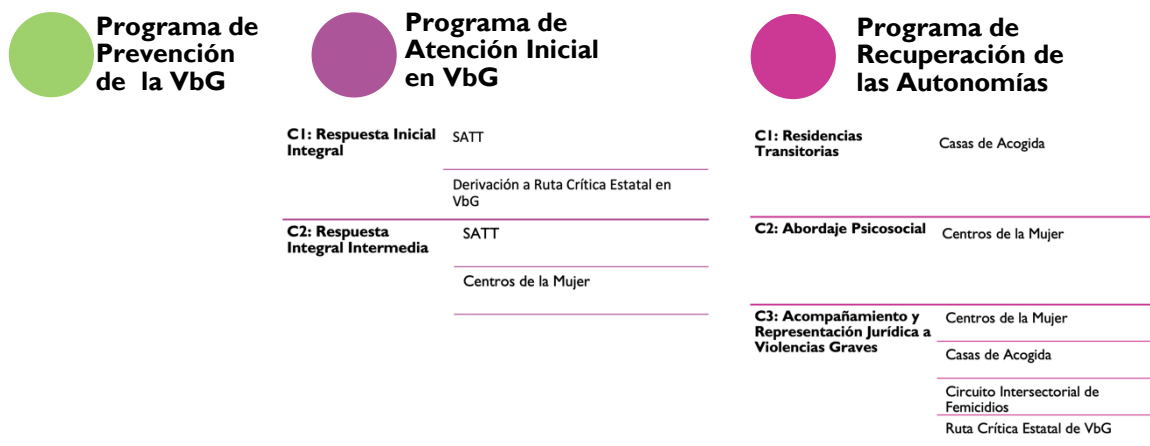
Durante 2023 la Unidad de Violencia de SernamEG trabajó en rediseñar de su oferta programática de acuerdo a las recomendaciones emanadas de los diagnósticos y evaluaciones previas, con el objeto de reforzar el carácter integral y articulador de las prestaciones que ofrece, de acuerdo a su rol y facultades en el marco de la Ruta Crítica Estatal de VbG,

³⁵ El programa de Atención, Protección y Reparación (APR) de la Unidad de Violencia Contra la Mujer de SernamEG funcionó desde 2013 hasta 2023.

El nuevo diseño programático pone el foco en la prevención, la detección temprana y el fortalecimiento de la articulación interinstitucional, a través de los siguientes programas:

1. Prevención de la VbG: con foco en las comunidades, las organizaciones sociales y educacionales.
2. Programa de Atención Inicial en VbG (PAI): Es la puerta de entrada de las mujeres a la oferta programática de SernamEG en materia de violencia. A través de él se entrega información y orientación y se otorga asistencia en el diseño del trayecto a seguir por medio de derivaciones, que pueden ser internas o interinstitucionales.
En los casos en que aplica, se gestiona el ingreso de la mujer a los Centros de la Mujer, de acuerdo a su nivel de riesgo. Aquellas mujeres que presentan riesgo inicial o medio continúan en este programa. Las mujeres que presentan riesgo grave o vital avanzan al siguiente programa.
3. Programa de Recuperación de las Autonomías (PRA): Donde se otorga atención y acompañamiento social, legal y psicológico, de carácter ambulatorio o residencial, de acuerdo con las características del caso de VbG y las necesidades específicas de la mujer.

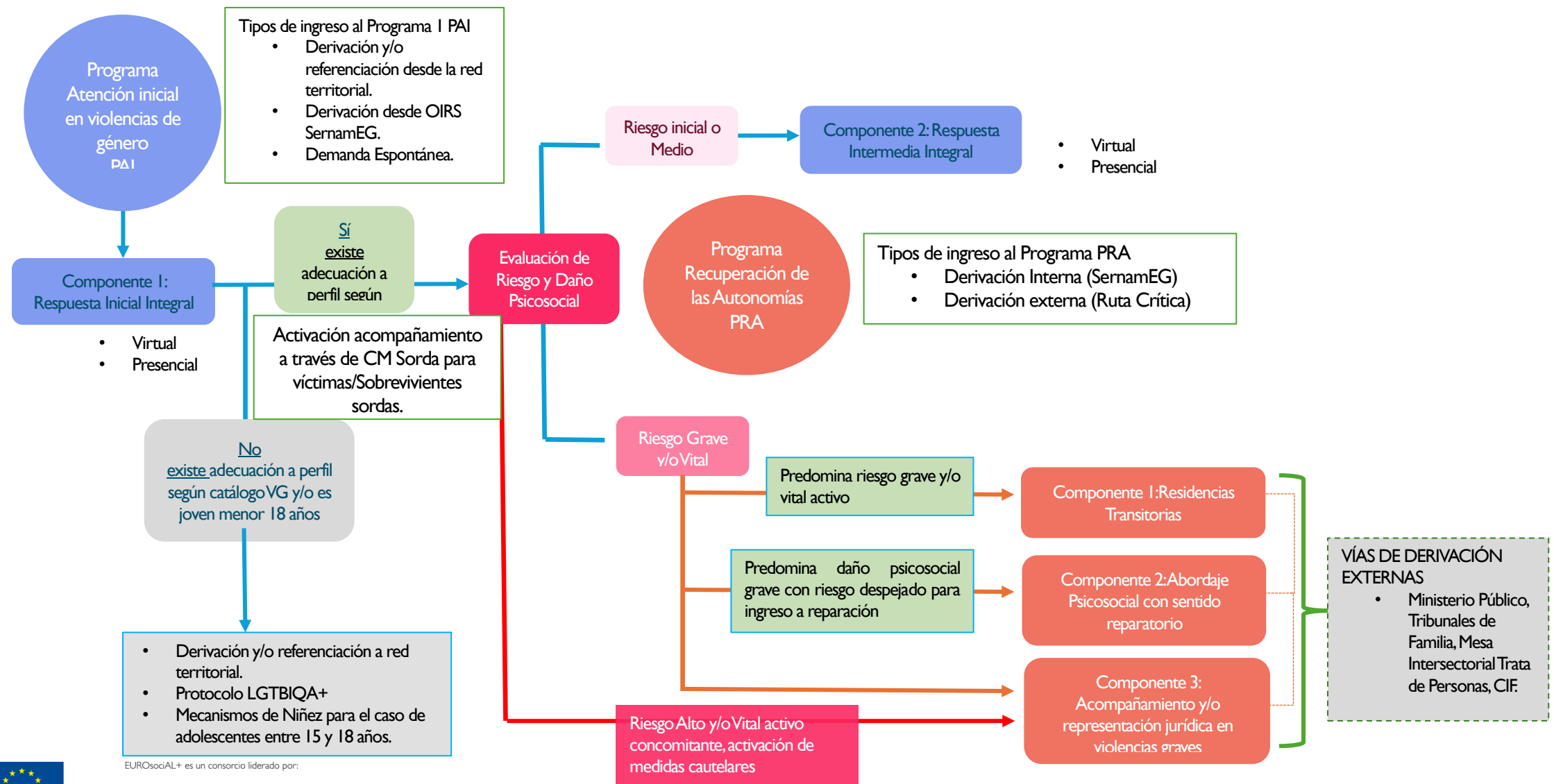
Figura 6 Síntesis del nuevo modelo programático de la Unidad de Violencia de SernamEG 2024



Elaboración propia con base en documentación provista por SernamEG.

A continuación se presenta el flujo de atención a mujeres que sufren VbG en ambos programas: PAI y PRA. En él se identifican los componentes de cada programa, los tipos de ingreso, y los mecanismos que se utilizan para guiar el tránsito de las mujeres a través de la oferta.

Figura 7 Flujo Programas de atención directa a personas que sufren VbG de la Unidad de Violencia de SernamEG 2024



EUROSociAL+ es un consorcio liderado por:

Las principales diferencias entre el programa APR y los nuevos programas PAI y PRA son:

1. La simplificación de los tipos de dispositivos, con el objeto de facilitar la comprensión de las personas usuarias de la oferta y los tipos de servicio que se ofrecen en cada dispositivo. De esta forma se mantienen los siguientes dispositivos: (i) el Servicio de Atención Telefónica y Telemática; (ii) los Centros de la Mujer; y (iii) las Casas de Acogida (Residencias temporales).
2. La reducción de la banda horaria de atención de SATT, que pasó de la modalidad 24/7 los 365 días a modalidad horario hábil, dejando fuera el horario nocturno, los fines de semana y los feriados.
3. Además, SATT dejó de hacer seguimiento a los partes de Carabineros de Chile por VIF y comenzó a apoyar el componente 2 del Programa de Atención Inicial: Respuesta Integral Intermedia en casos con riesgo inicial o medio, a través de atenciones remotas de carácter psicosocial que se otorgan en una frecuencia mínima de tres sesiones por persona usuaria, con una duración aproximada de 30 minutos cada una.
4. El enfoque integral que se le otorga al abordaje de los casos en ambos programas, cuyos pilares son la estimación de riesgo y la derivación (interna e interinstitucional).

En términos de registro de datos e información, a la fecha de este informe SernamEG continúa trabajando en los ajustes de los instrumentos de registro (fichas), a los que se ha incorporado el registro de las “*listas de espera*” asociada a los componentes 1 y 2 del programa PAI, y a los componentes 2 y 3 del programa PRA. Además, está trabajando en ajustar sus mecanismos de estimación de riesgo y daño.

Cabe señalar que la línea base que se presenta obedece al flujo de procesos del programa APR, específicamente en lo relativo a las prestaciones de carácter psicosocial que se otorgaban hasta 2023 en los dispositivos presenciales, tales como: Centros de la Mujer; Centros de Atención y Reparación Integral; Centros de Violencia Sexual³⁶ y Casas de Acogida, así como de manera remota a través del Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT).

Conceptualización

Para comprender los resultados y recomendaciones de esta investigación es necesario desarrollar algunos conceptos clave que permitan comprender la línea base que se presenta. Estos son:

1. **Caso:** Se refiere al registro del conjunto de atenciones que se le brindan a una persona usuaria en el marco de una prestación y cuya documentación permitirán construir “*el trayecto*” de la persona. A lo largo del tiempo, una persona usuaria puede tener más de un caso, y un caso se puede registrar tanto a nivel institucional como interinstitucional. El “*campo llave*”³⁷ para construir el trayecto de la persona usuaria a través de RCEVbG en SIIVbG es el identificador único (IDU).
2. **Demanda por servicios:** Se refiere a la cantidad de prestaciones solicitadas por personas que sufren VbG a una institución, sin que esas solicitudes devenguen necesariamente en la prestación efectiva de una atención. El registro de la demanda puede o no estar asociado a un IDU. Ello dependerá de las características del servicio solicitado. El registro normalizado y sistemático de la demanda permite a las instituciones conocer cuantitativamente la envergadura de las solicitudes que recibe en un tiempo determinado, e

³⁶ Hasta 2023 existían 3 Centros de Violencia Sexual a lo largo del país.

³⁷ El término “*campo llave* o *llave*” se refiere al campo o variable común en dos tablas de datos que se combinan, a partir del cual los valores son comparados y contrastados - o en el caso de la combinación, comparados e intercalados.

incluso caracterizarlas y compararlas con la prestación efectiva de los servicios ofertados. Este es un dato clave para prospectar las necesidades de cobertura de la población y los requerimientos de recursos y habilitadores que requiere implementar la institucionalidad para responder adecuadamente a la demanda, entre otros usos analíticos que se le puede dar a este dato.

A la fecha, SernamEG no ha estado registrando sistemáticamente y de manera normalizada la demanda por servicios, sino la prestación efectiva de los mismos.

3. **Derivación:** Se refiere a la acción de conducir a la persona que sufre VbG a un determinado servicio o institución, de acuerdo a los resultados de la evaluación de un conjunto de criterios entre los que se encuentran: (i) cumplimiento del perfil o requerimientos de ingreso; (ii) resultados de la estimación de riesgo (y daño en el caso de SernamEG); y capacidad institucional para brindar oportunamente la atención requerida, entre otros.

El registro de las derivaciones, tanto internas como interinstitucionales, junto con el establecimiento de un mecanismo de seguimiento de las acciones de derivación y su consecuente registro se observan como elementos clave para la construcción del trayecto de la persona usuaria.

4. **Espera:** Se refiere a la diferencia temporal entre la solicitud de una prestación y el otorgamiento efectivo de ésta a las personas usuarias que cumplen con los requisitos para acceder a la prestación. Tomando como unidad de medida temporal aquella que la institución determine en sus protocolos de atención como aceptable entre la solicitud y la prestación efectiva.

En el caso de esta investigación la unidad temporal establecida para determinar que una persona usuaria está en espera de recibir efectivamente el servicio o la atención solicitada es de 7 días corridos³⁸.

5. **Persona que sufre VbG:** Se refiere a cualquier persona, niño, niña, mujer, hombre o persona con una orientación sexual, identidad o expresión de género o característica sexual diversa (OSIEG) que está experimentando o ha experimentado algún tipo de VbG en su vida, tanto en el ámbito privado como público.
6. **Persona o mujer usuaria:** Se refiere a aquella persona que sufre VbG y que está siendo atendida por cualquiera de las instituciones de la RCEVbG. En el caso de SernamEG, se refiere a personas de 18 años o más que se identifican como mujeres.

Cabe señalar que para mejorar el funcionamiento de la RCEVbG a nivel interinstitucional la singularización de la persona usuaria en los registros administrativos institucionales, a través de un identificar único (IDU), es clave para construir un expediente único de VbG.

³⁸ La medida de 7 corridos se utilizó en consideración al sentido de urgencia que tienen las personas que sufren VbG al solicitar ayuda al Estado con base en los relatos de personas usuarias de SernamEG levantados en el Estudio Actualización de la Ruta Crítica de Violencia Contra la Mujer 2020 y a las entrevistas en profundidad realizadas en el marco de esta investigación.

7. **Prestación efectiva:** Se refiere a la cantidad de prestaciones que fueron efectivamente otorgadas por una institución en un período de tiempo determinado. Esta cantidad no refleja necesariamente la cantidad de solicitudes de atención, sino solo aquellas que se otorgaron efectivamente.

Cuando una persona registra una atención efectivamente prestada es factible referirse a ella como “persona usuaria”. Una persona usuaria puede recibir más de una prestación efectiva en un período de tiempo determinado.

Cabe señalar que de acuerdo a los datos analizados durante esta investigación no fue posible distinguir entre cantidad de personas usuarias y cantidad de prestaciones efectivamente otorgadas. Esta diferenciación es clave para avanzar en definir la capacidad real de atención de los centros de SernamEG.

8. **Prestación:** Se refiere al servicio o conjunto de servicios que ofertan las instituciones de la RCEVbG a las personas que sufren VbG.
9. **Priorización:** Se refiere a los criterios establecidos por las instituciones a través de algún mecanismo para priorizar la atención de las personas usuarias, pudiendo éstas estar en espera o no.

La priorización puede ser a nivel interno como interinstitucional y tiene por objeto propender a la efectividad y oportunidad en la prestación de servicios en aquellos casos de VbG cuyas características requieren una actuación prioritaria.

10. **Registro:** Se refiere a la acción institucional de registrar campos en instrumentos normalizados relativos a su gestión. El registro se puede realizar en soportes electrónicos o análogos, dependiendo de lo que determine la institucionalidad.

Para los efectos de esta investigación, se tomaron en consideración los registros consignados en las plataformas TI de SernamEG, toda vez que el SIIVbG tiene como condición a priori el que los registros se encuentren en formato electrónico.

11. **Riesgo:** Se refiere al resultado de la o las estimaciones estandarizadas que utilizan las instituciones de la RCEVbG para estimar el nivel de riesgo en el que se encuentra una persona que sufre VbG y cuyos resultados activan la prestación de diversos servicios, tanto institucionales como interinstitucionales.

A la fecha se han identificado al menos cuatro instrumentos o mecanismos para estimar el riesgo al que está expuesta una persona que sufre VbG en la Red Estatal de Servicios en VbG: (i) el tamizaje de violencia contra la mujer utilizado por el sistema de salud; (ii) el sistema de evaluación de riesgo y daño utilizado por SernamEG; y (iii) la Pauta Unificada Inicial de Riesgo (PUIR) que es utilizada por las instituciones de la Red cuyas facultades se enmarcan en la existencia de una causa judicial; y (vi) el parte policial diseñado por el Circuito Intersectorial de Femicidio que se aplica a las víctimas -directas e indirectas- de femicidio.

Cada uno de estos instrumentos/mecanismos cumple objetivos diferentes -de acuerdo a las facultades de las instituciones que los aplican- en distintas etapas del trayecto de una persona a través de la Ruta Crítica. Por lo tanto sus resultados no son comparables ni homologables, sino complementarios. La comprensión de los resultados que arroja cada uno de ellos y de su alcance es fundamental para establecer criterios de derivación y priorización, así como también, para diseñar alertas tempranas a nivel interinstitucional.

12. **Sobredemanda:** Es cuando la cantidad de solicitudes por una prestación sobrepasa la capacidad institucional para brindar dicho servicio de manera oportuna.

Línea base registro y gestión de sobredemanda prestaciones psicosociales

Los resultados que se presentan a continuación se centran en identificar la existencia y el registro de sobredemanda en los centros de SernamEG que estuvieron operativos durante 2023 y que otorgaron prestaciones de primera acogida y atención psicosocial de manera remota y presencial.

La información fue recabada a través de las siguientes actividades:

1. La aplicación de un cuestionario en línea destinado a los equipos prestadores de servicios del programa APR de SernamEG que durante 2023 otorgaron prestaciones de primera atención y atención psicosocial. Esto es: del Servicio de Atención Telefónica y Telemática, los Centros de la Mujer, los Centros de Violencia Sexual, Los Centros de Atención y Reparación Integral; las Casas de Acogida y las Duplas Psicosociales.
Cabe mencionar que la información consignada por los equipos en este cuestionario es auto-reportada y no se sustenta necesariamente en los registros administrativos del programa APR, debido principalmente a que mucha de la información solicitada no estaba siendo registrada en los sistemas institucionales de gestión de casos o de programas. Por tanto debe ser comprendida en esa dimensión.
Contestaron el cuestionario 134 dispositivos que otorgan prestaciones de manera presencial, distribuidos en las 16 regiones del país, lo que representa un alrededor de un 70,1% del total de dispositivos informados por SernamEG para el año 2024. Siendo las regiones Metropolitana, Biobío y del Maule las regiones que presentan mayor cantidad de respuestas. Un 62% de los dispositivos que contestaron el cuestionario pertenece a comunas urbanas, un 16% a comunas mixtas y un 22% a comunas rurales.
2. La realización de 8 entrevistas en profundidad a equipos prestadores de servicios del programa APR de SernamEG³⁹ orientadas a identificar nudos críticos en el registro y gestión de la sobredemanda: 5 Centros de la Mujer, 2 Centros de Atención y Reparación Integral, y el Servicio de Atención Telefónica y Telemática.
3. La revisión de la matriz de indicadores informada por el MMyEG en la cuarta ronda del Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará (MESECVI) orientada a identificar oportunidades para mejorar la matriz a través de los registros administrativos de SernamEG.
4. La revisión de información institucional y datos estadísticos provistos por SernamEG para esta investigación.
5. La realización de reuniones bilaterales con otras instituciones de la Ruta Crítica destinadas a indagar sobre el proceso de registro de primeras atenciones, mecanismos de articulación interinstitucional con SernamEG y registro de femicidios. Específicamente con la Dirección Nacional de SernamEG, la Dirección de Derechos Humanos y Protección a la Familia de Carabineros de Chile, y con la División de Estudios, Políticas Públicas y Tecnologías de la Subsecretaría de Prevención del Delito.
6. La realización de un webinar internacional para propiciar el intercambio de experiencias internacionales en la implementación de sistemas integrados de información sobre VbG.
7. La realización de dos reuniones de profundización para conocer la experiencia de implementación del Banco Estatal de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres (BAESVIM) implementado por la Dirección de Planeación con Enfoque de Género del Gobierno de Yucatán, México.

³⁹ El detalle de los instrumentos aplicados y de las reuniones realizadas puede ser consultado en los anexos de este informe.

A continuación se presentan los principales hallazgos sobre el registro y gestión de la sobredemanda en el ingreso y en las prestaciones de carácter psicosocial en los dispositivos de SernamEG de acuerdo a la información recabada a través del cuestionario en línea y de las entrevistas semi-estructuradas.

Los hallazgos se irán presentado de forma sintetizada y de acuerdo al orden secuencial del flujo simplificado de atención que se aplicaba en 2023 en los dispositivos de SernamEG.

Figura 8 Flujo simplificado de atención



Orientación e Información

Hasta 2023 el flujo de la oferta programática del programa APR contemplaba otorgar orientación e información a las mujeres antes del ingreso a un centro, con el fin de informar a la mujer sobre el tipo de prestación a la que podía acceder a través de la oferta del Servicio en su territorio.

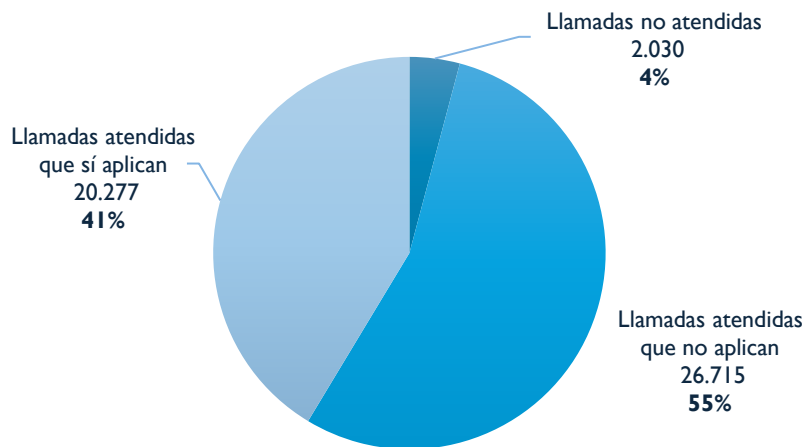
Para ello, tanto el Sistema de Atención Telefónica y Telemática (SATT) como el Sistema de Gestión de Programas (SGP) disponían de una Ficha de Orientación e Información en la que se identificaba a la mujer, se caracterizaba el tipo de violencia por la que consultaba, se realizaba una primera estimación de riesgo y se indicaba el tipo de derivación interna o externa que se le sugería a la mujer.

Durante esta investigación no fue posible identificar cuántas de las mujeres que se registraron en una ficha de orientación e información -en los dos sistemas mencionados- accedieron a ingresar a algún centro de SernamEG y cuántas de ellas no. Tampoco fue posible saber cuántas de ellas fueron derivadas a otras instituciones de la Ruta Crítica y cuántas de ellas pudieron acceder efectivamente a las prestaciones de otras instituciones del Estado. Este dato se considera relevante pues permite observar la efectividad del servicio de orientación e información que presta SernamEG.

Servicio de Atención Telefónica y Telemática

De acuerdo a lo reportado a través del cuestionario en línea, en 2023 SATT registró 49.022 llamadas entrantes a través del #1455. De ellas un 41% correspondió a solicitudes de orientación e información relativas a casos de VbG contra las mujeres contemplados en las orientaciones técnicas, y un 55% a llamadas categorizadas como “no aplican” debido a que los temas solicitados no estaban contemplados en las orientaciones técnicas, entre ellos: (i) Pensión de alimentos; (ii) Tuición de niños, niñas y adolescentes; y (iii) Violencia contra la mujer en otros contextos, tales como: violencia ejercida por padres, hermanos y terceros.

Gráfico 2 Llamadas entrantes al #1455 durante 2023, atendidas y no atendidas, según materia de consulta



Las llamadas no atendidas reportadas por SATT se refieren a llamadas entrantes en horario de atención que no pudieron ser atendidas “cuando el servicio era difundido en los medios de comunicación, se recibían múltiples llamadas que no eran de la especialidad del servicio, por lo que se dilataba el tiempo de atención y generaba contactos remotos no atendidos”. Por tanto, este dato se puede asumir como un dato de sobredemanda del servicio. Cabe mencionar que estos datos no incluyen la cantidad de llamadas no atendidas fuera del horario de atención de SATT. Al respecto, el personal de SATT entrevistado señaló que en la actualidad (2024) sí se informa a SernamEG la cantidad de llamadas no atendidas que ingresaron al sistema fuera del horario de atención.

Atención remota de orientación e información en centros

Además, un 35% (47) de los dispositivos que contestaron el cuestionario reportaron haber otorgado el servicio de orientación e información de manera remota durante 2023, con un total de 21.996 llamadas: un 30% de ellas no fueron atendidas; un 54% fueron atendidas y las materias de las consultas sí estaban contemplada en las orientaciones técnicas; y un 16% correspondió a llamadas atendidas cuyas materias no estaban contempladas en las orientaciones técnicas, entre ellas: (i) Pensión de alimentos; (ii) Violencia intrafamiliar en otros contextos, tales como: violencia ejercida por padres, hermanos; y (iii) Divorcio.

Gráfico 3 Llamadas entrantes a dispositivos durante 2023, atendidas y no atendidas, según materia de consulta

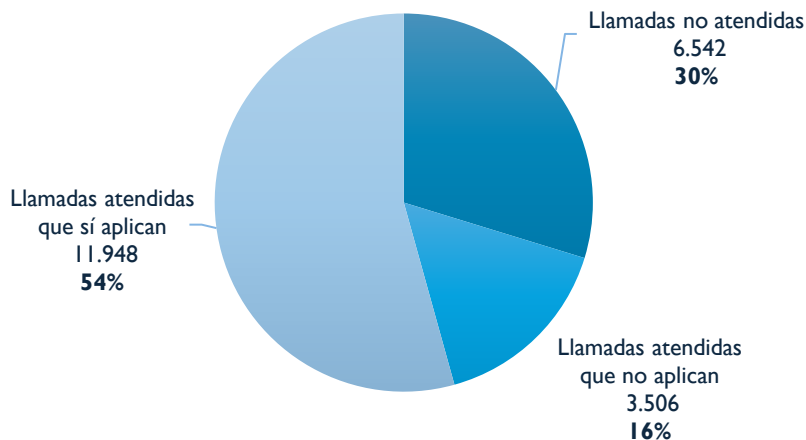
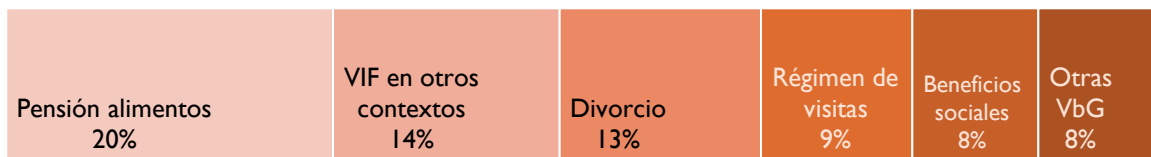


Gráfico 4 Materias de llamadas atendidas para orientación e información por dispositivos durante 2023 que no estaban contempladas en las orientaciones técnicas



Los principales motivos para las llamadas no atendidas se relacionan con: (i) problemas de habilitación tecnológica, tales como: pérdida de señal; y (ii) con llamadas efectuadas fuera del horario de atención.

Un 58% de los dispositivos declara registrar las llamadas de orientación e información en planillas Excel y/o en un Google Drive, un 34% en el SGP (en la Ficha de Orientación e Información) y un 6% no utiliza ningún sistema para registrar las llamadas.

RECOMENDACIÓN

De acuerdo a la recomendación del MESECVI sobre que el Estado chileno proporcione información relativa al número de solicitudes de mujeres que solicitaron servicios de acogida, con el fin de analizar el reto al que se enfrenta al Estado en materia de acceso a servicios en materia de VbG, **se recomienda registrar y analizar la totalidad de solicitudes de orientación e información que ingresan a través de los dispositivos, tanto remotos como presenciales, de SernamEG.** Aun cuando estas solicitudes no puedan ser atendidas y/o no devenguen la prestación efectiva de algún servicio por parte de SernamEG, pues **este registro permitirá cuantificar la totalidad de la demanda espontánea por parte de la ciudadanía a SernamEG, además de ofrecer oportunidades muy valiosas para el ajuste de la política pública.**

Permite por ejemplo: caracterizar el tipo de prestación requerida; los tipos de violencias por los que consultan las personas; y los patrones circunstanciales externos que gatillan un alza en este tipo de solicitudes, entre otras dimensiones que pudieran revelarse a través del análisis de esta información.

Ingreso a la oferta programática de los centros de SernamEG

Hasta 2023, el registro de ingreso a la oferta programática en los centros de SernamEG se realizaba a través de la Ficha de Ingreso del SGP.

De acuerdo a lo reportado por los equipos, las orientaciones técnicas señalaban que el ingreso se debía registrar cuando la mujer accedía a ingresar a alguna de las prestaciones ofrecidas por los centros de SernamEG. Es decir: en el SGP solo se registraba el ingreso de aquellas mujeres que aceptaban acceder a un centro y no totalidad de las solicitudes de ingreso. Este dato es relevante, porque de acuerdo a las entrevistas realizadas muchas mujeres que solicitaron ingresar a un centro de SernamEG desistieron de hacerlo debido al tiempo de espera, quedando sus solicitudes de ingreso sin registro.

Un 44% (59) de 134 los centros que contestaron el cuestionario informaron que en promedio demoran más de 7 días corridos para registrar el ingreso de una mujer al centro. En promedio, señalaron demorar 38 días.

Algunos de los centros entrevistados señalaron haber generado sistemas paralelos para registrar la sobredemanda de ingreso a través de planillas Excel, en las que se registraban los datos personales de la mujer, los datos de contacto, un breve relato y una estimación de riesgo (muy parecida a la de la Ficha de Orientación e Información) que les permitía priorizar el ingreso de acuerdo a la evaluación de riesgo.

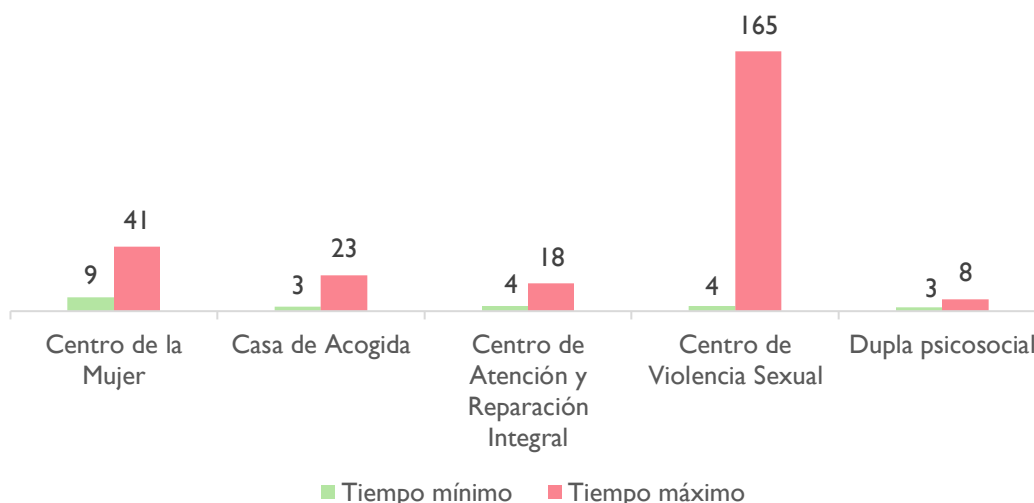
De acuerdo a la información recabada a través del cuestionario en línea, en 2023, en promedio un centro que otorgaba prestaciones presenciales demoró entre 7 y 38 días corridos para registrar el ingreso efectivo de una mujer a un centro a través de la Ficha de Ingreso del Sistema de Gestión de Programas (SGP).

Según los testimonios recabados, la demora del registro de ingreso en el SGP se debía a que, por orientaciones técnicas, los equipos comprendieron que solo debían registrar ingresos efectivos. Los que a su vez solo podían ocurrir una vez que se liberasen cupos en el centro.

Los Centros de Violencia Sexual son los que presentaron la mayor brecha entre el tiempo mínimo y máximo de registro en la ficha de ingreso, llegando a registrar hasta 165 días de espera para registrar el ingreso de la mujer a un CVS.

Algunas profesionales de los CVS creen que la sobredemanda para ingresar a este tipo de dispositivos tiene su origen en factores tanto institucionales como externos relacionados, por ejemplo: debido a los ajustes al marco normativo nacional que regula y sanciona la violencia sexual, específicamente la Ley N°21.153 que Modifica el Código Penal para Tipificar el Delito de Acoso Sexual en Espacios Públicos⁴⁰, promulgada en 2019, lo que gatilló un aumento en las denuncias de este tipo de delitos; y debido a la capacidad acotada de los CVS para atender nuevos casos, dado que una intervención del carácter integral que se busca otorgar en estos centros puede durar entre 6 y 18 meses.

Gráfico 5 Promedio mínimo y máximo de días para registrar un ingreso al centro a través de la Ficha de Ingreso del SGP



RECOMENDACIÓN

Se recomienda **incluir la variable “abandono por espera” en el registro de deserción o abandono** del programa en todas las etapas de la intervención (ingreso, diseño de Plan de Intervención Individual, atención psicosocial y representación jurídica), así como también, diseñar protocolos de derivación y seguimiento en los casos de abandono por espera que contemplen tanto las acciones a tomar en estos casos, como los registros adecuados tendientes a no perder de vista a esa mujer.

⁴⁰ Ley N° 21.153 que Modifica el Código Penal para Tipificar el Delito de Acoso Sexual en Espacios Públicos. 2019. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Fuente: <https://bcn.cl/2ffd3>

Registro de la estimación de riesgo y el nivel de daño

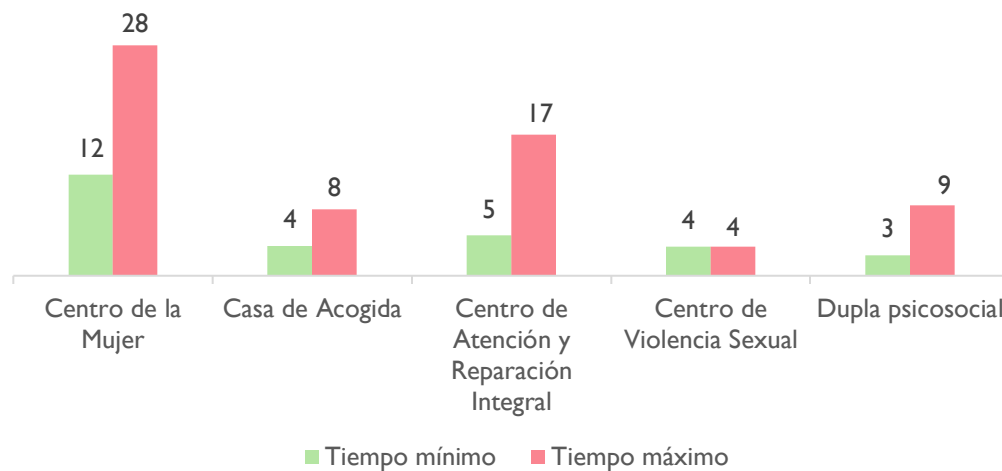
De acuerdo a las orientaciones técnicas del programa APR, una vez que la mujer lograba ingresar al dispositivo, era necesario realizar un diagnóstico para poder estimar el nivel de riesgo con el que la mujer ingresaba al dispositivo, así como también el nivel de daño psicosocial con el que ingresaba, y sus expectativas de apoyo. Con ello, los equipos profesionales procedían a diseñar un Plan de Intervención Individual (PII) en el que se establecían las metas a lograr y las acciones a tomar. Para ello, lo usual era que la mujer asistiera a entre una y dos entrevistas en profundidad con la dupla psicosocial del dispositivo y con la profesional del área jurídica, que en promedio tenían una duración de 90 minutos cada una.

De acuerdo a lo reportado por los equipos entrevistados, lo óptimo es que este levantamiento se realizara durante los primeros 7 días de ocurrido el ingreso. Sin embargo, de acuerdo a las entrevistas realizadas, el cumplimiento de dicho plazo está directamente relacionado con la capacidad del centro para realizar las entrevistas. Dado que en muchos casos las personas encargadas de realizar las entrevistas son las mismas que acompañan a las usuarias efectivas en el desarrollo de su PII, si el centro estaba al tope de su capacidad, las entrevistas iniciales se realizaban con un desfase temporal mayor al esperado.

Hasta 2023 el registro de la cantidad de días que pasan entre el ingreso de la mujer a un dispositivo y la estimación de riesgo y del nivel de daño no estaba contemplado entre los datos estadísticos que los dispositivos debían informar periódicamente a SernamEG. Por lo tanto los datos que se entregan a continuación fueron reportados por los equipos que contestaron el cuestionario en línea de acuerdo a los registros paralelos que mantienen, así como también, de acuerdo a su experiencia.

De este modo, de acuerdo a la información reportada por 35 centros a través del cuestionario: durante 2023, en promedio un centro demoró entre 10 y 23 días corridos para registrar el riesgo y daño de una mujer que había ingresado al dispositivo. Siendo los Centros de la Mujer y los Centros de Atención y Reparación Integral aquellos que registran un promedio mayor de cantidad de días para registrar el riesgo y el nivel de daño psicosocial.

Gráfico 6 Promedio de tiempo mínimo y máximo para registrar riesgo y daño en SGP en días corridos



Diseño de Plan de Intervención Individual (PII)

Como se señaló anteriormente, el diseño del Plan de Intervención Individual (PII) es la hito que desencadena la prestación efectiva de servicios por parte de las profesionales del dispositivo a la mujer usuaria. En él se consignan la estimación de riesgo y los niveles de daños de la mujer registrados anteriormente, así como la estrategia de abordaje, las metas y plazos establecidos para su cumplimiento. Por tanto, el proceso de intervención solo puede comenzar cuando se ha diseñado el PII.

A través de las entrevistas y reuniones efectuadas, fue posible establecer que en promedio existe un espacio de tiempo de 30 días entre el registro de ingreso de la mujer al dispositivo y el diseño del PII. Lo que, en la voz de las personas entrevistadas, puede generar “listas de espera”, “grupos transicionales” u otros. mecanismos de espera que no estaban contemplados en las orientaciones técnicas del programa APR, pero que fueron creados por varios de los equipos consultados con el fin de dar respuesta a la sobredemanda.

De acuerdo a los consignado en el cuestionario en línea por un 75% (101) de los 134 centros que contestaron: durante 2023, en promedio de cada diez mujeres que registraron su ingreso a un centro, tres accedieron al diseño de su PII antes de 7 días corridos y siete tuvieron que esperar más de 7 días corridos. De esas siete mujeres, dos abandonaron el proceso debido a la espera.

Figura 9 Estimación promedio de cada 10 mujeres que 2023 accedieron a diseñar su PII, según cantidad de días corridos de espera.

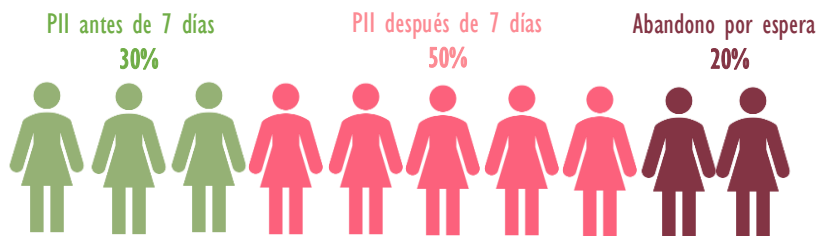
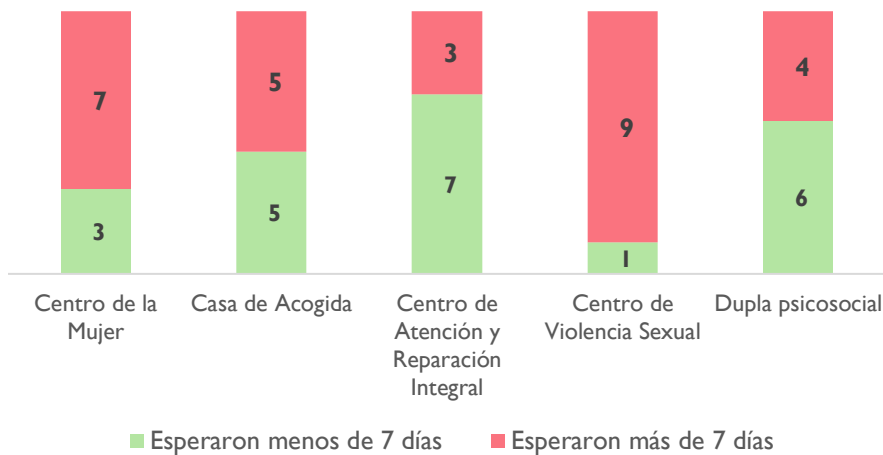


Gráfico 7 Proporción de cada 10 mujeres según cantidad de días corridos de espera para acceder al diseño de su PII en 2023 por tipo de dispositivo



Los Centros de Violencia Sexual son lo que reportaron haber tenido la mayor tasa de abandono de mujeres en espera por el diseño de su PII durante 2023: de cada 10 mujeres registradas para el diseño de su PII, una esperó menos de 7 días para corridos y 9 tuvieron que esperar más de 7 días corridos. De esas 9, cinco abandonaron el dispositivo debido a la espera para diseñar su PII. Lo que se condice con el tiempo máximo de espera para registrar el ingreso de una mujer reportado por los CVS a través del cuestionario en línea, de 165 días corridos.

Tabla 1 Proporción de cada 10 mujeres por tipo de centro, tiempo de espera y acceso efectivo al diseño de su Plan de Intervención Individual (PII)

Tipo de centro	Esperaron menos de 7 días	Esperaron más de 7 días	Abandonaron la espera	Accedieron después de la espera	Total Mujeres que accedieron al PII (con o sin espera)
Centro de la Mujer	3	7	2	5	8
Casa de Acogida	5	5	2	4	8
Centro de Atención y Reparación Integral	7	3	0	3	10
Centro de Violencia Sexual	1	9	5	4	5
Dupla psicosocial	6	4	0	4	10
Total	3	7	2	4	8

Cabe mencionar que hasta 2023 la salida de aquellas mujeres que abandonaron un dispositivo debido a la espera para diseñar su PII quedaban registradas en el SGP bajo la categoría “abandono” o “deserción” sin que fuera posible indicar que dicha salida se debía al tiempo de espera por atención efectiva.

Al ser consultados los dispositivos sobre las acciones que tomaron cuando una mujer abandonó la intervención debido a la espera, solo algunos dispositivos reportaron activar acciones de derivación o seguimiento de la mujer. Mientras que otros centros reportaron que no se tomaban medidas de seguimiento para los casos de abandono por espera.

RECOMEDACIÓN

Además de incluir la variable “*abandono por espera*” en el registro de deserción o abandono de las mujeres que salen de un dispositivo. Se sugiere **registrar automáticamente en los sistemas institucionales las fechas en las que se efectuaron las acciones descritas en las orientaciones técnicas y en los PII**, con el fin de contar con datos que permitan estimar los tiempos transcurridos entre una acción y otra. Ello permitirá, entre otras cosas, analizar las salidas categorizadas como “*abandono por espera*” con base en las fechas registradas, y así estimar con mayor confiabilidad la cantidad de días que las mujeres no están dispuestas a esperar por la prestación de un servicio.

Se sugiere también **promover el registro en tiempo real de esta información en los sistemas TI institucionales**. Dado que algunos equipos prestadores de servicios reportan tener un desfase entre el registro manual de las fichas y su actualización en los sistemas TI.

Atenciones de carácter psicosocial en centros

Mujeres activas en atención psicosocial 2023

De acuerdo al informe *Actualización de la Ruta Crítica en Violencia Contra la Mujer 2020*, las atenciones de carácter psicosocial son muy valoradas por las usuarias de SernamEG. Especialmente aquellas relacionadas con sesiones psicológicas de carácter individual. En cambio, según la información recabada en las entrevistas, las sesiones psicosociales de carácter grupal no son tan valoradas por las usuarias activas, debido a que muchas de ellas sienten vergüenza de compartir sus experiencias con otras mujeres.

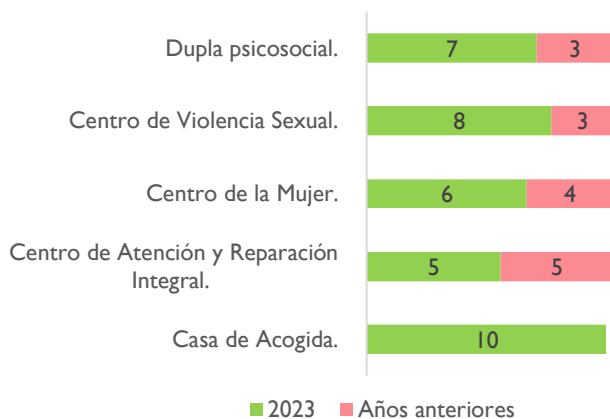
Durante 2023, los 134 centros que respondieron el cuestionario reportaron haber prestado atenciones de carácter psicosocial de manera presencial, tanto grupal como individual, a 26.931 mujeres en total. De ellas un 65% corresponde a mujeres que ingresaron en el mismo año (17.538) y un 35% a mujeres que ingresaron en años anteriores (9.393).

En promedio, y según las cifras reportadas en el cuestionario, durante 2023 de cada 10 mujeres que recibieron atención psicosocial en un centro (individual o grupal): 7 ingresaron durante el mismo año y 3 habían ingresado en años anteriores. Los Centros de Atención y Reparación Integral junto con los Centros de la Mujer son los que revelaron mayores porcentajes de arrastre de usuarias que ingresaron en años anteriores.

De acuerdo a las entrevistas realizadas, es usual que en un año calendario los centros presenten cierta cantidad de usuarias activas de arrastre. Ello se debe principalmente a que los centros registran ingresos durante todo el año calendario, lo que provoca que las mujeres que han accedido a prestaciones psicosociales durante el último trimestre de un año, continúen activas en el año siguiente, especialmente aquellas que siguen un plan de intervención psicosocial de carácter individual.

Además, los centros entrevistados reportaron que el cambio de la oferta programática de la Unidad de Violencia de SernamEG en 2024 las obligó a acelerar los procesos de salida de varias mujeres. Ello con el fin de liberar cupos para 2024. Por lo que estiman que el porcentaje de arrastre de 2024 es menor al de años anteriores.

Gráfico 8 Proporción cada 10 mujeres en atención psicosocial presencial durante 2023 según año de ingreso y por tipo de centro

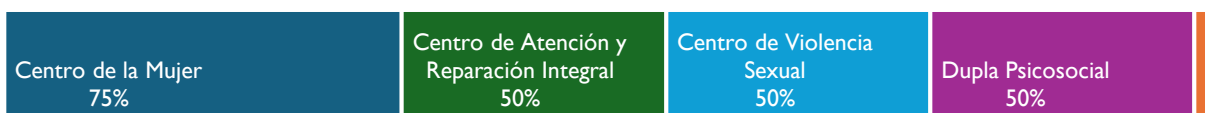


Cantidad de centros con espera para atenciones presenciales de carácter psicosocial

De los 134 centros que respondieron el cuestionario, un 62% reportó que durante 2023 tuvo usuarias que esperaron más de 7 días corridos para acceder efectivamente a atenciones de carácter psicosocial (83 centros).

Esto es que, en promedio, 6 de cada 10 centros consultados reportaron esperas mayores a 7 días para que sus usuarias accedieran a este tipo de prestaciones durante 2023. Siendo los Centros de la Mujer los dispositivos que reportan mayor cantidad de centros con espera (75%) y las Casas de Acogida los dispositivos con menor cantidad de centros con espera (5%).

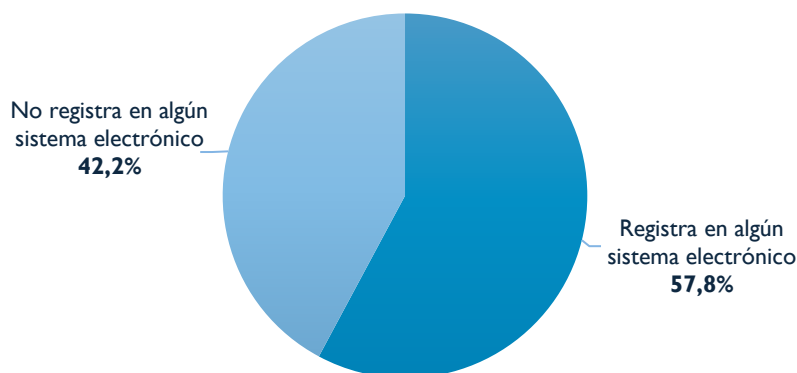
Figura 10 Porcentaje de centros que reportaron esperas mayores a 7 días corridos para atenciones psicosociales en 2023, por tipo de dispositivo



Registro y gestión de la sobredemanda

De los 83 centros que informaron a través del cuestionario haber tenido usuarias en espera por más de 7 días corridos para atenciones de carácter psicosocial en 2023: un 42,2% (35 centros) consignó no llevar ningún registro electrónico de las mujeres que estuvieron a la espera de atención psicosocial (normalmente lo llevan en papel, a través de fichas de usuarias o bitácoras del centro); y un 57,8% (48 centros) declaró llevar un registro electrónico de las mujeres en espera por atención psicosocial, la mayoría de éstos en planillas Excel o en calendarios electrónicos. De ellos solo 4 centros reportaron utilizar el SGP con este fin.

Gráfico 9 Porcentaje de centros con usuarias en espera por atenciones psicosociales según tipo de registro



Al consultar a los equipos por el tipo de información que registran sobre las mujeres usuarias que están a la espera de atención psicosocial, los centros informaron que en general registran los datos personales y de contacto de la mujer, tales como: nombre y teléfono, además de un breve relato del caso y el resultado de la estimación de riesgo.

Al indagar sobre cómo los equipos deciden la salida de una mujer de la lista de espera, solo 31 centros reportaron haber diseñado y utilizar un protocolo de priorización para gestionar la salida de las mujeres de los mecanismos de espera, a pesar de que esta actividad no estaba consignada en las orientaciones técnicas del programa..

De acuerdo a las entrevistas realizadas, es usual que los equipos realicen un seguimiento telefónico a las mujeres que están en espera, con el fin de actualizar si nivel de riesgo y daño. Así, cada vez que se libera un cupo de atención psicosocial, los equipos consultan el listado de mujeres que están en espera y dan prioridad a aquellas mujeres cuyas estimaciones de riesgo o daño han aumentado en el seguimiento, o a quienes presentan audiencias de juicio próximas en el tiempo, o bien, a las mujeres que llevan más tiempo esperando.

En las entrevistas y reuniones sostenidas los equipos señalaron experimentar un enorme sentido de responsabilidad e impotencia respecto de las mujeres que están en espera, especialmente por aquellas que presentan un importante daño psicosocial.

RECOMENDACIÓN

Junto con **incluir el registro de mujeres en espera por atención en los instrumentos institucionales**, se recomienda acompañar dicha instrucción con un **protocolo de seguimiento, priorización y toma de decisión** que permita a los equipos gestionar la salida de las mujeres en listas de espera de manera institucional, ya sea a través del ingreso de la mujer a la prestación que ofrece SernamEG, o bien, a alguna de las prestaciones que ofrecen las otras instituciones de la Ruta Crítica.

Tiempo de espera para atenciones presenciales de carácter psicosocial

De acuerdo a la información consignada en el cuestionario, en general, el tiempo promedio de estadía para una mujer en un mecanismo de espera es de 36 días, y el tiempo máximo de espera es de 365 días.

Según los resultados del cuestionario, en 2023 de cada 10 mujeres que les correspondía acceder a atención psicosocial en un centro: 4 lo hicieron antes de 7 días y a 6 de ellas se les ofreció esperar por dicha atención.

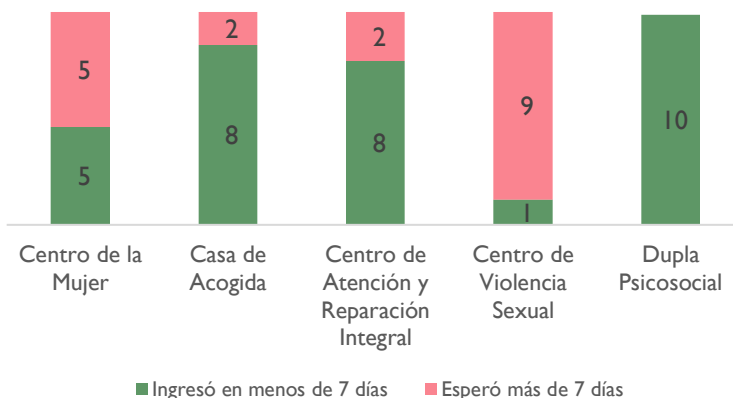
Figura 11 Proporción de mujeres según tiempo de espera para ingresar efectivamente a atención psicosocial en centros de SernamEG



Los Centros de Violencia Sexual son los que presentan mayor cantidad de mujeres con espera por atención psicosocial mayor 7 días: de cada 10 mujeres que accedieron a atención psicosocial 9 esperaron más de 7 días corridos.

En cambio, las Casas de Acogida y los Centros de Atención y Reparación Integral son los dispositivos que reportaron menor cantidad de mujeres en espera por atención psicosocial en 2023.

Gráfico 10 Proporción cada diez mujeres según tiempo de espera para acceder a atención psicosocial por tipo de centro



Los centros que informaron mayores tiempos de estadía en mecanismos de espera para 2023 son los Centros de la Mujer y los Centros de Violencia Sexual.

Tabla 2 Tiempo promedio y tiempo máximo de espera para atención psicosocial, por tipo de centro

Tipo de centro	Tiempo promedio en mecanismos de espera	Tiempo máximo en mecanismos de espera
Centro de la Mujer	35	365
Casa de Acogida	0	0
Centro de Atención y Reparación Integral	29	99
Centro de Violencia Sexual	165	165
Dupla psicosocial	0	0
Total	36	365

RECOMENDACIÓN

En una primera etapa, se sugiere **instar a todos los equipos a que registren las fechas de ingreso y salida de las mujeres usuarias que quedan en espera** de atención, con el fin de obtener una cantidad de tiempo mínimo, promedio y máximo de estadía en mecanismos de espera por mujer para cada tipo de centro, de acuerdo a la nueva oferta programática. Con ello, el Servicio podrá hacer un análisis crítico de la sobredemanda, donde es clave identificar patrones que permitan tomar decisiones de política pública. Luego, se sugiere **protocolizar la cantidad de tiempo aceptable por la institucionalidad para que una mujer usuaria permanezca en un mecanismo de espera.**

Adherencia de las mujeres a los mecanismos de espera

Según lo consignado por los centros en el cuestionario, en 2023 de las 6 mujeres usuarias a las que se les indicó que debían esperar por la atención psicosocial que les correspondía, hubo 1 mujer que se negó a ingresar a un mecanismo de espera.

De las 5 mujeres que sí aceptaron ingresar al mecanismo de espera: 2 abandonaron la espera antes de poder acceder a la prestación psicosocial y 3 continuaron en la espera hasta acceder efectivamente a la prestación.

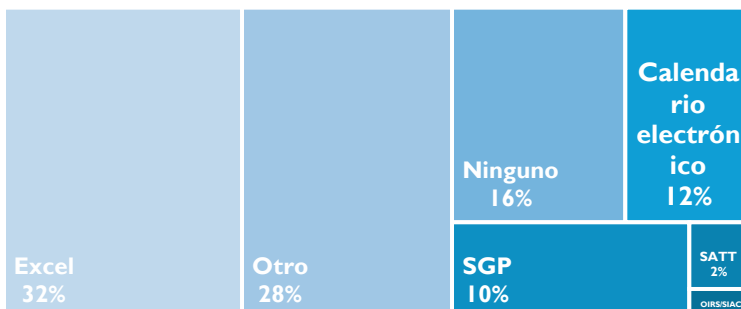
Figura 12 Proporción de mujeres a las que se les propuso ingresar a un mecanismo de espera, según decisión.



Al consultar sobre las acciones que toman los equipos cuando una mujer decidió abandonar el mecanismo de espera, un 54% de los centros indicó no realizar ninguna acción y un 45% declaró tomar medidas para asegurar que la mujer no abandone la Ruta Crítica, tales como efectuar derivaciones internas o interinstitucionales, hacer seguimiento telefónico y/o por correo electrónico.

Frente a la pregunta sobre cuáles fueron los sistemas utilizados en 2023 para el registro de las acciones de seguimiento, los centros informaron que éste realizó preferentemente en planillas Excel e instrumentos -análogos y digitales- diseñados por los mismos equipos.

Gráfico 11 Sistemas utilizados para registrar acciones de seguimiento a mujeres que abandonan mecanismos de espera



RECOMENDACIÓN

Se sugiere indagar y registrar los motivos que provocan que una mujer usuaria abandone un mecanismo de espera y con ello, diseñar un protocolo de seguimiento y/o derivación tendiente a dar continuidad al trayecto iniciado por la mujer en la Ruta Crítica.

Capacidad para brindar atención psicosocial

Además de la disponibilidad presupuestaria, la capacidad de un centro para realizar sesiones de atención psicosocial, tanto individuales como grupales, depende de al menos de los siguientes factores: (i) la definición técnica sobre a la duración y frecuencia de las sesiones; (ii) la infraestructura del centro, es decir: que existan espacios físicos adecuados y suficientes para realizar sesiones de forma paralela; (iii) la cantidad de profesionales idóneos disponibles y la definición de sus funciones; y (vi) la disponibilidad horaria de las mujeres usuarias para asistir a las sesiones en los horarios propuestos por la institución. El análisis conjunto de estos factores determinará la capacidad real de un centro para prestar este tipo de atenciones.

La información levantada durante esta investigación permite arrojar luz sobre dos de estos factores:

1. Cantidad de profesionales idóneos, de acuerdo a lo experimentado en 2023 por los centros que contestaron el cuestionario y aquellos que fueron entrevistados.
2. Duración y frecuencia de las sesiones, individuales y grupales. De acuerdo a lo experimentado en 2023 por los centros consultados.

Por lo tanto, los resultados que se exponen a continuación se relacionan con la experiencia de los centros durante 2023 en esta materia, y deben ser comprendidos en ese ámbito e interpretados en su justa medida, tomando en consideración que para el año 2024 la Unidad de Violencia de SernamEG está implementando un nuevo modelo de atención en el que el acceso a las prestaciones de carácter psicosocial ha sido estandarizado a nivel nacional, con base en los resultados de las estimaciones de riesgo y daño que presentan las mujeres usuarias.

Además, a partir del segundo semestre de 2024, la oferta programática de SernamEG deberá adecuarse a lo establecido por la Ley N° 21.675 que *Estatuye Medidas para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia en Contra de las Mujeres, en Razón de su Género*, y que incorpora el abordaje estatal de las violencias basadas en género que experimentan las mujeres fuera del ámbito de la violencia intrafamiliar en el contexto de la pareja o ex pareja, al que -hasta mayo de 2024- estaban circunscritas no solo las prestaciones de SernamEG, sino también las prestaciones en materia de VbG de la mayoría de las instituciones que forman parte de la Ruta Crítica.

Finalmente, según lo señalado por las contrapartes de la Unidad de Violencia de SernamEG en el marco de esta investigación, se estima que a partir del rediseño de su oferta programática, el SATT pueda incorporar a su parrilla de prestaciones el servicio de atención psicosocial para mujeres usuarias del programa PAI cuya estimación de riesgo haya arrojado valor inicial o medio. Con ello, se busca descomprimir la sobredemanda por prestaciones psicosociales en los centros que atienden de manera presencial.

Las estimaciones de capacidad de atención de carácter psicosocial que se presentan a continuación se enmarcan en el diseño programático de SernamEG vigente hasta 2023, el que a su vez estaba

organizado para atender VbG en contra de las mujeres en el contexto de la pareja o ex pareja, y en el ámbito de la violencia sexual.

Caracterización de los equipos en los centros 2024

De acuerdo a la información otorgada por SernamEG, a enero de 2024 los programas PAI y PRA sumaban 1.323 profesionales a lo largo del país, distribuidos en 194 centros: 123 centros para el programa PAI y 71 centros para el programa PRA.

Tabla 3 Cantidad de centros y profesionales por programa para 2024

Programa	# Centros	Promedio de profesionales por centro	Promedio de profesionales del área de psicología por centro	# Sesiones diarias estimadas por profesional de la psicología
PAI	123	6	1	5
PRA	71	8	2	5

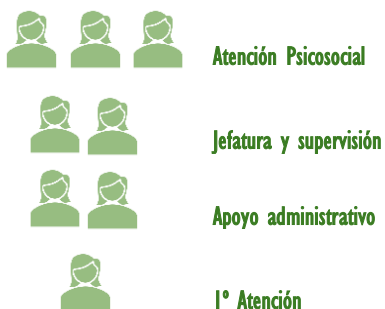
El promedio estimado por SernamEG de profesionales del área de la psicología para el programa PAI en 2024 es de 1 profesional por centro. El promedio de profesionales del área de la psicología para el programa PRA en 2024 es de 2 profesionales por centro. Cabe mencionar que en 2024 no se consideraron profesionales del área de la psicología para las Residencias Transitorias del programa PRA.

Las orientaciones técnicas de la nueva oferta programática establecen que las sesiones de carácter psicosocial deben tener una duración de no más de 60 minutos, y se estima que un profesional del área de la psicología realice hasta 5 sesiones diarias, los cinco días de la semana laboral.

De acuerdo a ello, y si se considera que en el marco de esta investigación los equipos informaron que durante 2023 una mujer usuaria accedió en promedio a dos sesiones de carácter psicosocial al mes, se podría proyectar que en 2024 un centro con un profesional del área de la psicología con dedicación exclusiva a la realización de sesiones psicosociales (grupales e individuales) puede llegar a atender como máximo a 50 mujeres.

Caracterización de los equipos en los centros 2023

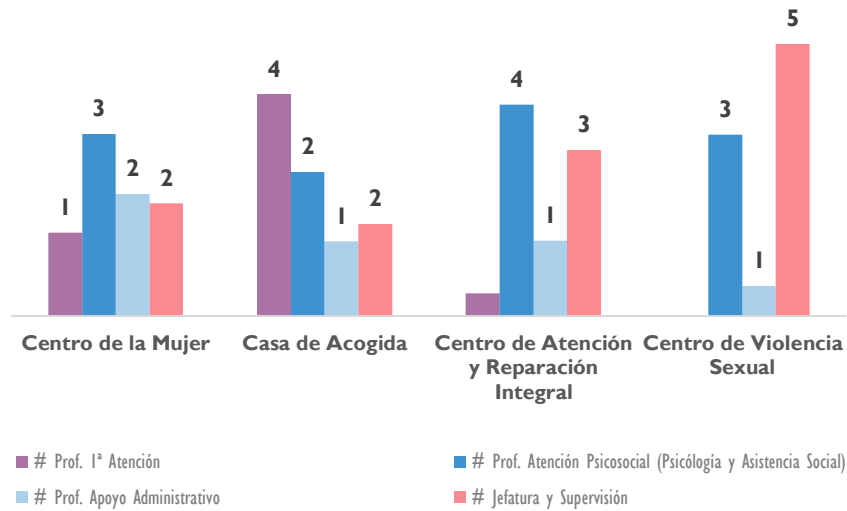
Figura 13 Composición promedio de un equipo 2023



Según lo consignado por los centros que contestaron el cuestionario. Durante 2023, en promedio, los equipos prestadores de servicios en los centros de SernamEG que otorgaban atención presencial de carácter psicosocial se componían de 8 personas.

En promedio, la mayor cantidad de profesionales por equipo pertenecía a las áreas de la psicología y la asistencia social (3 prof. En promedio por equipo) que son quienes brindan atención psicosocial.

Gráfico 12 Cantidad promedio de profesionales, por tipo de profesional y por tipo de dispositivo en centros de atención presencial



Al revisar la distribución promedio por tipo de profesionales y por tipo de dispositivo, se observa que la cantidad de personal perteneciente a las áreas de la asistencia social y de la psicología es consistente en todos los tipos de centro, mientras que la cantidad de personal destinado a la primera atención (monitoras) presenta diferencias significativas según el tipo de dispositivo, siendo los Centros de Atención y Reparación Integral (CARI) y los Centros de Violencia Sexual (CVS) los dispositivos que no reportan contar con este tipo de profesionales, lo que se condice con el tipo de ingreso en estos dispositivos, donde las mujeres llegan -en su mayoría- por medio de derivaciones internas o externas.

Cabe señalar que existen diferencias entre el tipo de atención que brindan las profesionales de primera atención en los Centros de la Mujer y en las Casas de Acogida: Mientras las primeras suelen brindar atenciones de orientación, información e ingreso a la Ruta Crítica; las segundas suelen otorgar un servicio orientado a informar las características de la protección residencial a mujeres cuya estimación de riesgo es grave o vital, así como a evaluar elementos o características de la mujer y su contexto que pudieran afectar su adherencia a este tipo de prestación.

Por otro lado, según a lo recabado, un profesional que otorga atenciones de carácter psicosocial pudo realizar en promedio tres sesiones diarias durante 2023 (individuales o grupales). Cabe mencionar que de acuerdo a las entrevistas realizadas, los centros no agendan sesiones de carácter psicosocial todos los días de semana laboral. Según señalan las personas consultadas, los equipos suelen dejar un día de la semana para reuniones de equipo y trabajo administrativo.

Además de la cantidad de profesionales idóneos para brindar atención psicosocial, la cantidad de sesiones diarias de carácter psicosocial que reportaron los equipos para 2023 se relacionan tanto con la capacidad del espacio físico para otorgar este tipo de prestaciones, como con la disponibilidad horaria de las mujeres usuarias para asistir a dichas sesiones, donde, de acuerdo a la experiencia, los horarios más demandados son las últimas horas del día, en contraste con las horas de la mañana.

No fue posible calcular la cantidad total de sesiones individuales y/o grupales que cada mujer recibió durante el desarrollo de su Plan de Intervención Individual (PII) en 2023, porque no existe una cantidad de sesiones por mujer estandarizada, ello no solo depende de la cantidad mensual de sesiones que se le asigne a la mujer de acuerdo a su caso, sino también del tiempo que demore ésta

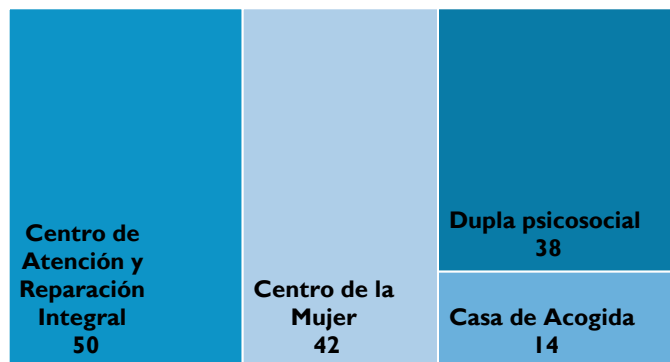
en completar su Plan, lo que varía de mujer a mujer, pudiendo tomar desde 1 a 18 meses. Además, los equipos reportan que este dato no se puede obtener fácilmente desde el SGP y que tendrían que ingresar al registro de cada una de sus usuarias para poder obtenerlo.

De acuerdo a los resultados del cuestionario aplicado y a las entrevistas en profundidad realizadas:

I. Sesiones individuales:

- a. Una mujer accede en promedio a dos sesiones individuales al mes.
- b. La duración promedio de las sesiones individuales es de 60 minutos, más 30 minutos que utiliza la profesional para el registro de la sesión y la programación de las siguientes sesiones.
- c. En promedio, durante 2023 un centro realizó 5 sesiones individuales al día.
- d. En general, los centros efectuaron sesiones individuales 4 de los 5 días de la semana, pues dedican un día de la semana a reuniones de equipo y trabajo administrativo.
- e. Con base en la cantidad total de sesiones individuales otorgadas en 2023 (119.300) que fueron informadas por los 134 centros que respondieron el cuestionario, y considerando que en promedio las mujeres acceden mensualmente a 2 sesiones individuales, se estima que cada centro pudo otorgar efectivamente sesiones de carácter individual a 37 mujeres al mes durante 2023.

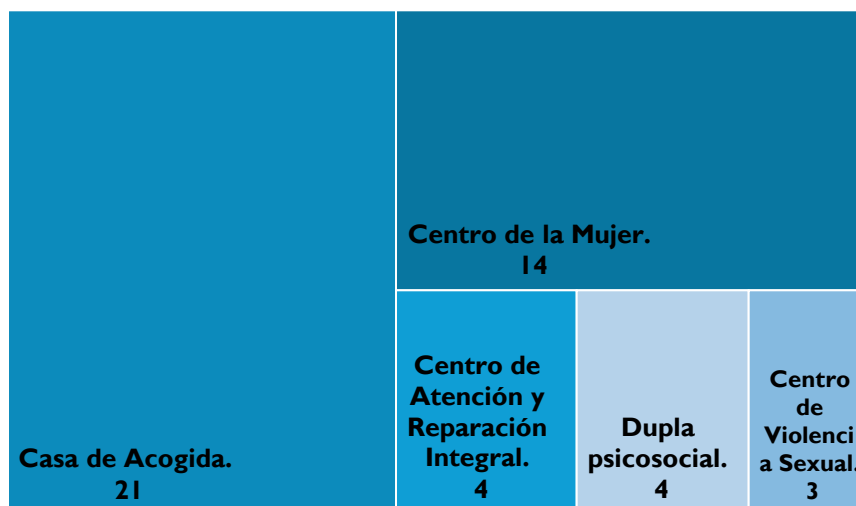
Gráfico 13 Estimación cantidad promedio de mujeres que acceden a dos sesiones individuales al mes por tipo de dispositivo para 2023



2. Sesiones grupales

- Una mujer asiste en promedio a una sesión grupal una vez al mes.
- En promedio, la cantidad de mujeres que asisten a una sesión grupal es de entre 4 y 8 mujeres.
- La duración promedio de las sesiones grupales es de 80 minutos, más 30 minutos que utiliza la profesional para el registro.
- En promedio, durante 2023 un centro realizó 1 sesión grupal al día.
- En general, los centros efectuaron sesiones grupales 1 vez a la semana.
- Con base en la cantidad total de sesiones grupales otorgadas en 2023 (4.643) que fueron informadas por los 134 centros que respondieron el cuestionario, cada centro efectuó 3 sesiones grupales al mes durante 2023.
- Se estima que, en promedio, cada centro pudo otorgar sesiones grupales a 15 mujeres al mes (se consideró un promedio de 5 mujeres por sesión).

Gráfico 14 Estimación cantidad promedio de mujeres que accedieron a una sesión grupal al mes por tipo de dispositivo en 2023



Cabe mencionar que a través de las entrevistas, los equipos expresaron especial preocupación por la capacidad física de los centros para efectuar tanto sesiones grupales como individuales: desde la cantidad de espacios cerrados disponibles, hasta el nivel de privacidad de los mismos, fueron temas recurrentes en las entrevistas. Mientras un centro señaló que funcionaba en subterráneo donde no había ni luz natural ni privacidad, porque las salas no tenían aislación acústica, otro centro señaló que debido a la falta de espacios físicos en él, durante 2023 habían tomado la decisión de realizar las sesiones individuales en la “vereda” del centro, donde instalaron mesas y sillas.

Registro de las sesiones psicosociales

Las sesiones psicosociales generan dos tipos de registro:

1. Un registro clínico en el que se describe detalladamente lo ocurrido durante la sesión. Éste normalmente se consigna en carpetas o archivos físicos que se gestiona en el centro, y solo tienen acceso a él las profesionales que están atendiendo el caso. Ello debido al carácter confidencial y sensible de la información contenida allí; y
2. Un registro administrativo que se relaciona con el agendamiento de la sesión y el control de asistencia a las mismas. Normalmente este registro lo hacen las mismas profesionales que atienden a la mujer (con excepción de los centros más grandes que cuentan con personal administrativo capaz de absorber esta tarea).

Ambos registros ofrecen oportunidades para gestionar la sobredemanda. En el caso del registro clínico, éste ofrece la oportunidad de actualizar la estimación de riesgo de la mujer. Dato que podría ser consignado en su expediente único con el fin de permitir al centro tomar decisiones sobre la pertinencia y/o frecuencia de la continuidad de la mujer en el proceso de intervención psicosocial, y con ello prospectar la capacidad del centro para abrir nuevos cupos.

El registro administrativo ofrece información muy valiosa relativa a la gestión de las sesiones psicosociales a nivel de centro. A través de él se pueden obtener datos sobre asistencia e inasistencia, cancelaciones, tiempos de duración de las sesiones, horarios en los que se agendan más y menos sesiones, entre otros datos cuyo análisis permitiría al centro ajustar los mecanismos de prestación de este servicio acorde a la realidad de su centro, y al Servicio contar con información confiable para cada territorio.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda incorporar en el expediente único de la mujer usuaria la actualización de la estimación de riesgo cuando ésta concurra a una sesión psicosocial, especialmente si ésta es de carácter individual.

Prestaciones remotas de carácter psicosocial

De los 134 dispositivos que contestaron el cuestionario, un 85% (114) reportó haber prestado servicios remotos durante 2023. La mayoría de ellos fueron de carácter psicosocial, con excepción del Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT) que prestó mayoritariamente atenciones de orientación e información, entre otras.

De acuerdo con las entrevistas desarrolladas, las prestaciones remotas de carácter psicosocial que se otorgaron desde los dispositivos iniciaron en período de Pandemia (2020) y en algunos casos se mantuvieron debido a que las mismas mujeres usuarias expresaron que les era más cómodo. Especialmente en aquellas regiones donde hay grandes distancias entre las localidades rurales y los centros urbanos.

Aunque la gran mayoría de los dispositivos que contestaron el cuestionario reportan otorgar prestaciones remotas de carácter psicosocial hasta la actualidad, no existe un registro sistematizado sobre la prestación de este servicio que permita observar su impacto, su nivel de adherencia, y otras dimensiones cuyo análisis podría resultar interesante para el ajuste de este tipo de medidas.

Uno de los planteamientos de la renovada oferta programática de SernamEG en 2024 es otorgar atención remota de carácter psicosocial a aquellas mujeres usuarias cuyo nivel de riesgo arroja un

resultado inicial o medio. Se estima que esta medida podría ayudar a descomprimir la sobredemanda por este tipo de prestaciones en los centros.

Aunque no existe evidencia en SernamEG sobre la eficiencia de esta medida, desde 2004 el Ministerio de Salud viene implementando una Estrategia de Salud Digital⁴¹ con el fin de mejorar el acceso a la salud de la ciudadanía, poniendo a su disposición la posibilidad de agendar horas en sus centros de atención primaria e incluso acceder a consultas médicas telemáticas. Cabe mencionar el modelo de atención telemática del Ministerio de Salud en materia de Salud Mental para la prevención del suicidio⁴², a través del cual se ofrece atención psicológica por teléfono o por videollamada, en modalidad 24/7 los 365 días del año, y que incluso ofrece atención remota a personas sordas.

Cabe señalar que a través de las entrevistas realizadas, los equipos mencionaron tener reservas sobre la pertinencia y efectividad de este tipo de prestaciones remotas cuando se trabaja con personas que sufren VbG. Sus principales preocupaciones se vinculan con el nivel de profundidad y confianza que se puede lograr en atenciones remotas, y con el riesgo al que puede quedar la muer expuesta si se encuentra en un entorno poco seguro mientras atiende la sesión remota.

RECOMENDACIÓN

Se sugiere **diseñar un modelo de seguimiento y evaluación para las prestaciones remotas de carácter psicosocial que se implementarán en 2024**, con foco en el impacto de estas prestaciones en mujeres que residen en zonas rurales, mujeres con movilidad reducida, u otras vulnerabilidades que les impidan asistir presencialmente a un centro de SernamEG.

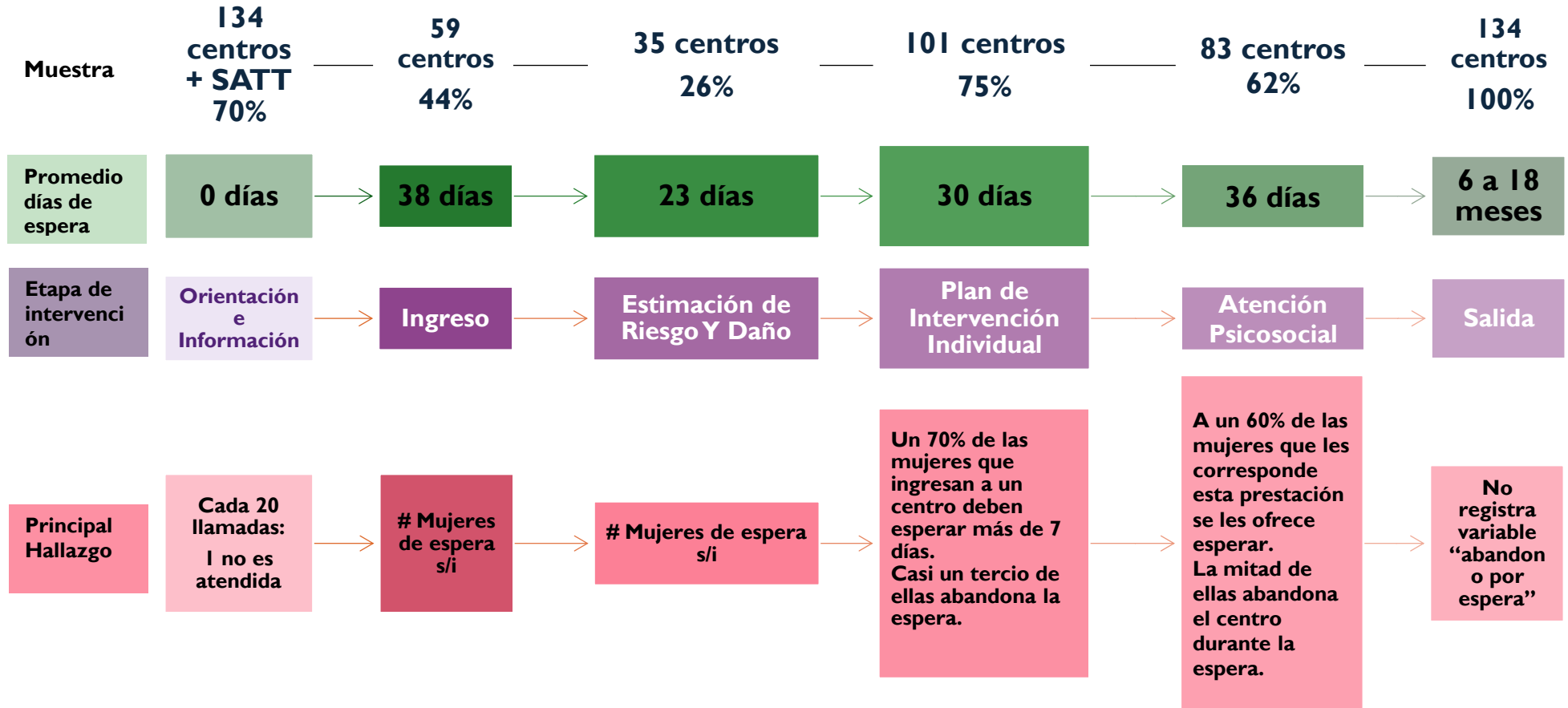
⁴¹ Departamento de Salud Digital. Ministerio de Salud. Fuente: <https://portalsaluddigital.minsal.cl/definiciones/https://portalsaluddigital.minsal.cl/definiciones/>

⁴² Línea Prevención del Suicidio #4141. Ministerio de Salud. Fuente: <https://portalsaluddigital.minsal.cl/4141-linea-prevencion-del-suicidio/>

Resumen línea base sobredemanda en atenciones psicosociales SernamEG 2023

A continuación se presenta una tabla resumen de los principales resultados de la línea base, por etapa de intervención

Figura 14 Resumen de los principales resultados de la línea base, por etapa de intervención



Otros hallazgos

En el marco de esta investigación, se llevaron a cabo reuniones con instituciones nacionales e internacionales consideradas clave para apoyar el proceso de implementación del SIIVbG que lleva adelante el MMyEG en 2024, con el fin de profundizar sobre dos aspectos:

1. Atención telefónica a personas que sufren VbG ofertada por Carabineros de Chile. Considerando que la atención telefónica es la principal puerta de entrada de las personas que sufren VbG a la Ruta Crítica, especialmente las líneas de SernamEG y Carabineros.
2. Nudos críticos en la implementación de sistemas integrados de información sobre VbG en lo relacionado a los criterios y mecanismos de selección de aquellas variables que cada institución de la Ruta Crítica aportará al Sistema, con foco en la gestión de la sobredemanda.

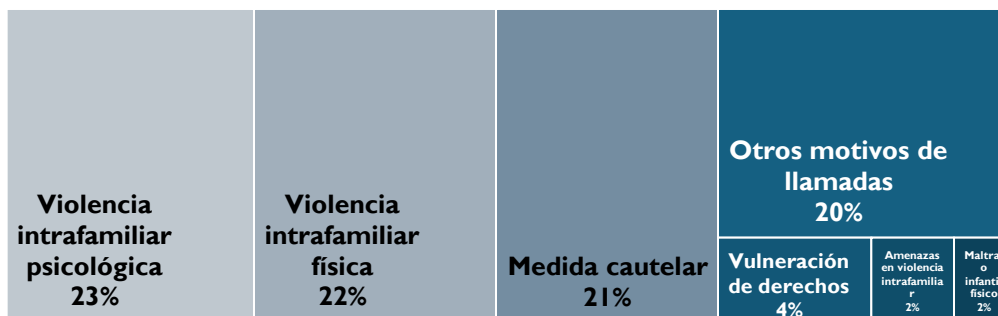
A continuación se ofrece un breve resumen de los hallazgos y aprendizajes que se logró recabar a través de estas actividades.

Atención telefónica de Carabineros de Chile en VbG

En la actualidad Carabineros de Chile posee 5 números de teléfono para atender diversas emergencias en modalidad 24/7 los 365 días del año. Uno de ellos es el Fono Familia (149) orientado específicamente para atender casos de violencia intrafamiliar (VIF). Sin embargo, de acuerdo a lo informado por el Dpto. de Derechos Humanos y Protección a la Familia de Carabineros de Chile, también ingresan llamados sobre VbG a través de los números 133 (emergencias en general); 147 (Fono Niños); y 139 (Informaciones).

De acuerdo a los datos estadísticos proporcionados por Carabineros de Chile sobre cantidad de llamadas contestadas a través de los números #149 y #147 para los años 2022 y 2023, anualmente cada una de las líneas recibió en promedio: (i) Fono Familia: 42.567 llamadas⁴³, siendo las violencias intrafamiliares de carácter psicológica y física los tipos de llamada más frecuentes; y (ii) Fono Niños: 7.230 llamados, siendo la vulneración de derechos y otros motivos los tipos de llamada más frecuentes.

Gráfico 15 Porcentaje promedio anual de llamadas al Fono Familia (149) de Carabineros 2022-2023, por tipo de llamada



Elaboración propia con base en datos estadísticos sobre llamadas proporcionadas por Carabineros de Chile en el marco de esta investigación.

⁴³ Entre 2020 y 2023 la línea telefónica #1455 de SernamEG recibió un promedio anual de 92.063 llamadas entrantes contestadas, lo que representa el doble de las llamadas recibidas por Carabineros a través de la Línea #149 (Fono Familia).

Gráfico 16 Porcentaje promedio anual de llamadas al Fono Niño (147) de Carabineros 2022-2023, por tipo de llamada

Vulneración de derechos 23%	Otros motivos de llamadas 21%	Violencia intrafamiliar psicológica 11%	Maltrato infantil físico 10%	Abuso sexual a niños, niñas y adolescentes 5%
		Medida cautelar 10%	Violencia intrafamiliar física 10%	Maltrato infantil psicológico 5%

Elaboración propia con base en datos estadísticos sobre llamadas proporcionadas por Carabineros de Chile en el marco de esta investigación.

La institución señala que sí ha detectado sobredemanda de llamadas en las líneas de emergencias generales (133), VIF (149) y Niñez (147). Especialmente los fines de semana, los feriados y en circunstancias especiales, tales como pandemia o difusión de casos de connotación pública. También señala que cuando las llamadas quedan en lista de espera a través del 133 es muy difícil saber si se refieren a casos de VbG hasta que sean contestadas. Sin embargo, no fue posible acceder al registro de las llamadas no contestadas.

Una vez que las llamadas son contestadas se realiza un breve diagnóstico orientado a estimar el nivel de riesgo de la situación y la pertinencia de enviar una patrulla al lugar. En esta etapa se registran datos personales y de contacto mínimos (al menos nombre, teléfono y ubicación), se escribe un breve relato del caso, se georreferencia el incidente y se estima el nivel de priorización⁴⁴. Este diagnóstico puede tomar entre 30 segundos y un minuto antes de decidir si el caso será enviado al centro de derivación de procedimientos policiales.

Los principales criterios para dar máxima prioridad a una llamada es que la persona se encuentre en riesgo vital o que se esté incumpliendo una medida cautelar.

Si la llamada requiere un procedimiento policial en terreno, el caso se envía a la central de derivación, donde se asigna el caso a la patrulla más cercana. En este escenario, los casos VIF atendidos quedan registrados en el Sistema Táctico Operativo Policial (STOP)⁴⁵. Si la llamada no requiere un procedimiento policial, sino solo orientación, información y/o contención, el personal de atención está facultado para continuar en la llamada el tiempo necesario, hasta que estime que pudo entregar toda la información y contención necesaria (hasta una hora). Este tipo de atenciones pone énfasis en dar a conocer la red de servicios estatales en materia de VbG, así como también, la red en VbG de la sociedad civil⁴⁶.

⁴⁴ No queda claro si se aplica la Pauta Unificada Inicial de Riesgo (PUIR) u otro instrumento.

⁴⁵ El Sistema Táctico Operativo Policial (STOP) Carabineros de Chile es una plataforma informática de mapeo y georreferenciación del delito de Carabineros de Chile que es utilizada por instituciones estatales, municipios y organizaciones de la sociedad civil con el fin de facilitar la identificación y caracterización de los delitos en los territorios, permitiendo estudiar, diseñar y ejecutar planes de intervención policial en todo el país. Actualmente es llevada adelante por 41 Prefecturas de Carabineros y cada 3 meses se evalúan los resultados a partir de la categorización que realizan los Consejos Regionales. Fuente: <https://stop.carabineros.cl/>

⁴⁶ Al preguntar por la disponibilidad de un guion o mapeo de la red público-privada en materia de VbG para las y los operadores, se nos señaló que no es necesario, porque el personal está altamente capacitado.

Los principales nudos críticos detectados por la institución en materia de atención de casos de VbG que ingresan a través de su central telefónica son:

1. La falta de personal capacitado en atención telefónica para casos de VbG, especialmente cuando se registran picks de llamadas- Actualmente las líneas de teléfono #149 y el #147 cuentan con 4 operadores cada una.
2. La disponibilidad de las patrullas para acudir oportunamente al sitio del incidente, debido a la cantidad limitada de patrullas por comunas y a que éstas deben atender todo tipo de procedimientos policiales, no solo casos de VbG. En promedio, un procedimiento policial en terreno toma alrededor de 2,5 horas.

Para contrarrestar la falta de disponibilidad de patrullas en los territorios, en 2022 la institución creó el *Departamento de Coordinación con la Seguridad Municipal (OS14)*⁴⁷ con el fin de potenciar y fortalecer la coproducción de seguridad pública a nivel local, a través de convenios con los municipios (actualmente 205) que, entre otras cosas, permiten la existencia de *Patrullas Mixtas*, conducidas por un funcionario/a municipal que va acompañado de un Carabinero. La Dirección de Derechos Humanos y Protección a la Familia ha optado por notificar a las *Patrullas Mixtas* en casos de VbG que requieren la presencia policial en el lugar para dar respuesta oportuna.

3. La cantidad de números telefónicos disponibles a nivel país para atender casos de VbG, lo que resulta confuso para la ciudadanía (Carabineros, SernamEG, Subsecretaría de Prevención del Delito, municipios, Ministerio Público y otros) tal como se ha señalado en diagnósticos anteriores sobre el funcionamiento de la Ruta Crítica Estatal en VbG (*Banco Mundial, 2020* y *Contraloría General de la República, 2023*). De acuerdo a la apreciación de la institución, en general, el número de teléfono más utilizado y recordado por la ciudadanía en caso de emergencia sigue siendo el 133 (emergencias en general), incluso en casos de VbG, lo que impide dar prioridad a las llamadas por VbG por sobre las otras.

RECOMENDACIÓN

En el marco del trabajo de la Comisión de Articulación Interinstitucional que crea la Le N° 21.675 sobre Violencia Integral, se sugiere elaborar un **plan interinstitucional de complementariedad de las líneas telefónicas existentes para prestar atenciones en materia de VbG** con foco en las personas, tendiente a promover el funcionamiento de la Ruta Crítica a través de procesos de capacitación destinados a fortalecer el conocimiento de los procedimientos interinstitucionales para atender casos de VbG por parte de las y los prestadores de servicio (operadores/as) con énfasis en las acciones de derivación y contra-derivación entre instituciones. Así como también, **promover un registro unificado de variables mínimas que permitan obtener datos estadísticos sobre las totalidad de las llamadas entrantes: las contestadas y las no contestadas.**

⁴⁷ Departamento de Coordinación con la Seguridad Municipal (OS14). Carabineros de Chile. Fuente:

<https://www.carabineros.cl/detalleNoticia.php?ramid=763f58b068#:~:text=El%20Departamento%20de%20Coordinaci%C3%B3n%20con,en%20materia%20de%20prevenci%C3%B3n%20del>

Implementación del Banco Estatal de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres (BAESVIM) del Estado de Yucatán, México.

Desde 2019 la Secretaría de las Mujeres del Estado de Yucatán en México⁴⁸ cuenta con un Banco Estatal de Casos de Violencia contra las Mujeres (BAESVIM) cuyo principal objetivo es concentrar toda la información sobre los casos de violencia contra las mujeres que reciben tanto las instituciones estatales, tales como la misma Secretaría, la policía, los municipios y las organizaciones de la sociedad civil, con el fin de unificar el análisis de los casos y dotar a las instituciones de información valiosa para la gestión de casos que son considerados con riesgo vital o femicida.

Definición de campos para el Expediente Único de personas que sufren violencia basada en género

Debido a que el expediente único se alimenta de diversas fuentes institucionales de información, la Secretaría tomó la decisión de diseñar un set mínimo de variables necesarias para el BAESVIM, tales como: nombre, edad, lugar de residencia, tipo de violencia y fecha del incidente, con el objeto de solicitar a las instituciones de la Ruta Crítica que aporten al menos esas variables.

Luego la Secretaría revisó los instrumentos de registro de cada una de las instituciones que alimentan el BAESVIM y se analizó en conjunto la capacidad institucional para aportar datos al BAESVIM con base en: (i) la calidad del dato; y (ii) la pertinencia del dato. En este sentido, se recalca la necesidad de flexibilizar y personalizar el set de datos que cada institución de la Ruta Crítica puede aportar, de acuerdo a su capacidad tecnológica, sus funciones y facultades legales. Así, cada uno de los convenios es diferente al otro, pues refleja la particularidad de cada institución.

Una vez acordados los campos mínimos que cada institución de la Ruta aportaría al BAESVIM, se realizó un trabajo de homologación de los campos, el que estuvo a cargo de un equipo de la Dirección de Planeación con Enfoque de Género de la Secretaría formado por ingenieras de datos y especialistas en VbG, quienes además están a cargo de revisar periódicamente la calidad de los datos que aportan las distintas instituciones al BAESVIM.

Desarrollo de alertas para la prevención de femicidios

Con el fin de diseñar un mecanismo capaz de detectar la posible ocurrencia de un femicidio, el equipo de la Dirección de Planeación con Enfoque de Género de la Secretaría levantó información teórica sobre el comportamiento del femicidio con base en los registros de delitos violentos y homicidios. Con ello, efectuó una caracterización de las principales dimensiones halladas a través de la metodología de árbol de causas⁴⁹. Los resultados de este análisis permitieron identificar las variables presentes en el BAESVIM que podían participar en un sistema de alerta de femicidios.

Luego, se revisaron varios instrumentos internacionales de estimación de riesgo, y se seleccionó la experiencia de Colombia y los aportes de la experta en violencia basada en género Lori Heise⁵⁰. Finalmente se optó por un modelo ecológico de predicción basado en 17 variables provenientes del BAESVIM y un breve relato de la persona prestadora del servicio en el que se releva el relato con el fin de aportar datos cualitativos.

⁴⁸ Secretaría de las Mujeres del Estado de Yucatán, México. Fuente: https://www.yucatan.gob.mx/ciudadano/ver_dependencia.php?id=74

⁴⁹ El método árbol de causas. 1990. Robert Villatte.

⁵⁰ Violence Against Women: An Integrated, Ecological Framework. 1998. Lori Heise. Fuente: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1077801298004003002>

Para el desarrollo del algoritmo predictor se establecieron:

- Tres niveles de riesgo: (i) moderado; (ii) alto; (iii) extremo. Todos los tipo de violencia ponderan el mismo puntaje y por defecto los casos de VbG que presenten al menos un tipo de violencia quedan en un nivel moderado de VbG, pues de acuerdo al equipo ninguna VbG es menor que otra.
- La ponderación de las variables se funda en un escala liker de 4 niveles.
- El análisis de la variable N°18 (cualitativa) se realiza a través de la detección de palabras clave. El set de palabras clave se va revisando y actualizando periódicamente.

Figura 15 Síntesis de la valoración de riesgo de BAESVIM

- ▶ El presente instrumento es una forma rápida para identificar si la mujer se encuentra o no en **riesgo de femicidio**, de acuerdo con los datos históricos capturados en el Banco Estatal de Datos sobre Violencia Contra las Mujeres.
- ▶ El análisis corre con base en los **factores de riesgo** y cuáles podrían ser **de protección**. Considera en total, **17 ítems**.
- ▶ El análisis se realiza por medio de un análisis estadístico que **arroja un reporte** y una **base de datos** con los datos de las víctimas, en cada uno de los tres grupos de riesgo.

Se determinaron 3 grupos de riesgo principales:

	GRUPO	PUNTO MÁS BAJO	PUNTO MÁS ALTO
RIESGO EXTREMO	GRUPO 3	86	100
RIESGO GRAVE	GRUPO 2	67	85
RIESGO MODERADO	GRUPO 1	48	66

El algoritmo considera la ponderación de cada una de las 18 variables y va haciendo ajustes de acuerdo al monitoreo que realiza el equipo de sus resultados.

Principales nudos críticos de la implementación

De acuerdo a la experiencia de la Dirección de Planeación con Enfoque de Género en la implementación del BEASVIM, los principales nudos críticos que tuvieron que abordar son:

- Adherencia de las instituciones de la Ruta Crítica al expediente: Donde hubo que estructurar un plan de trabajo interinstitucional del más alto nivel (gabinete) para explicar y difundir la importancia del expediente único en VbG.
- Nivel de sensibilización y capacitación del funcionariado público: Donde fue necesario realizar procesos de capacitación y acompañamiento para prestadores de servicios en los servicios públicos tendientes a reforzar la perspectiva de género; a concientizar sobre la importancia del registro; y las normas para el correcto registro.
- Adherencia de los equipos prestadores de servicios al registro: Luego de detectar que los prestadores de servicio dejaban campos en blanco o no los registraban adecuadamente, la Dirección de Planeación con Enfoque de Género creó incentivos para promover el registro adecuado en el BAESVIM a través de la obligatoriedad del registro para otorgar fondos que otorga a otras reparticiones.
- Calidad de los datos: La Dirección de Planeación con Enfoque de Género tuvo que crear un equipo profesional especializado dedicado a revisar la calidad de los datos que ingresan al BAESVIM.

Conclusiones

La mayoría de las mujeres que sufren violencia basada en género no están denunciando sus casos, por lo tanto, la carga de atención estatal en materia de VbG recae mayormente sobre las instituciones que poseen la facultad de atender casos sin denuncia, entre las que se encuentra el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género.

El carácter integral de las prestaciones que otorga SernamEG es único entre la oferta programática de las instituciones que componen la Ruta Crítica Estatal en VbG, especialmente en lo relativo al refuerzo de las autonomías de las mujeres que sufren VbG y en la reparación del daño psicosocial.

Las prestaciones de carácter psicosocial representan el núcleo de la oferta programática en VbG de SernamEG y éstas son altamente valoradas por las mujeres usuarias.

Por la naturaleza del fenómeno de la VbG, no es posible que SernamEG –ni ninguna institución de la Ruta Crítica- calcule fehacientemente el universo de mujeres a las que tendrá que atender en el futuro. Lo que constituye un enorme desafío en términos de planificación y financiamiento de la política pública.

El registro adecuado y normalizado de la sobredemanda por servicios en materia de VbG, tanto en SernamEG como en otras instituciones de la Ruta Crítica, podría ofrecer oportunidades de análisis crítico sobre el abordaje de la VbG a nivel estatal, a través de datos clave que podrían insumar las definiciones y la toma de decisiones de la Comisión de Articulación Interinstitucional en el marco de la creación y puesta en marcha del Sistema Integrado de Información sobre Violencia basada en Género (SIIVbG).

Línea base sobredemanda por atenciones psicosociales

A pesar de las limitaciones de esta investigación, los hallazgos de esta línea base muestran que a pesar de no ser registrada en los sistemas TI institucionales, los centros de SernamEG presentaron durante el último año calendario (2023) un porcentaje importante de sobredemanda y de espera para el acceso efectivo a las prestaciones.

1. Sobredemanda de llamadas entrantes al #1455

De acuerdo a los datos a los que se tuvo acceso sobre llamadas entrantes al #1455 en 2023, es factible decir que de cada 20 llamadas entrantes: 1 quedó sin responder, 11 fueron atendidas pero se referían a materias no contempladas en las orientaciones técnicas y 8 fueron atendidas y sí correspondían a materias contempladas en las orientaciones técnicas. No fue posible identificar cuántas de las llamadas entrantes que fueron contestadas y que sí correspondían a las orientaciones técnicas se convirtieron en mujeres usuarias de los centros de SernamEG. Tampoco fue posible saber cuántas de esas llamadas fueron derivadas a otras instituciones de la Ruta Crítica.

2. Sobredemanda en los Centros de SernamEG

De acuerdo a lo reportado por los 134 centros que participaron en esta investigación, durante 2023, **6 de cada 10 centros experimentaron sobredemanda** en las etapas de elaboración del Plan de Intervención Individual de sus mujeres usuarias y en la etapa de acceso efectivo a prestaciones de carácter psicosocial.

En esos centros, **de cada 10 mujeres que ingresaron, solo 5 accedieron efectivamente a prestaciones de carácter psicosocial**. De ellas, la mitad accedió oportunamente a dichos servicios, mientras que la otra mitad tuvo que esperar alrededor de 4 meses para acceder a dichas prestaciones. Las 5 mujeres restantes abandonaron los centros mientras esperaban poder acceder a las prestaciones.

Los tipos de centros que reportaron haber experimentado mayor sobredemanda durante 2023 son los Centros de la Mujer y los Centros de Violencia Sexual. La mayoría de ellos corresponden a comunas urbanas y mixtas.

3. Registro de la sobredemanda

De acuerdo a lo reportado, a pesar de que hasta 2023 no existían indicaciones en las orientaciones técnicas para el registro y la gestión de la sobredemanda, un 57% (48) de los 83 centros que reportaron haber experimentado sobredemanda diseñaron sus propios instrumentos para registrar la sobredemanda. La mayoría de ellos en Excel.

Ante la ausencia de datos, es factible pensar en que podría existir un sub-registro de la demanda no satisfecha, tanto en los centros como en el SATT. Lo que podría estar impactando negativamente la percepción de las mujeres que acuden a SernamEG en busca de orientación y acompañamiento, y por ende, la confianza que depositan en el Estado para superar sus casos de VbG.

Por otro lado, el hecho de que la institucionalidad no cuente con datos agregados que le permitan comparar la totalidad de la demanda por servicios con la prestación efectiva de éstos, tanto a nivel nacional como local, puede impactar negativamente en la planificación programática y la asignación de recursos, así como también, limita su capacidad para caracterizar más detalladamente a las mujeres que acceden y que no acceden a su oferta programática.

4. Gestión de la sobredemanda

Un 65% (31) de los 48 centros que reportaron haber diseñado un instrumento para registrar la sobredemanda, declaran haber diseñado también un protocolo de priorización para gestionar la salida de las mujeres de los mecanismos de espera. De acuerdo a lo informado, en ocasiones estos protocolos de priorización se basan en los resultados de la actualización del nivel de riesgo, la que a su vez se efectúa a través de acciones de seguimiento (normalmente remotas). En otros casos, se respeta el orden de ingreso de las mujeres a los mecanismos de espera, y en otras, se prioriza aquellas mujeres cuyas causas judiciales están próximas a audiencias. Sin embargo, no fue posible identificar mecanismos comunes de priorización para sacar a una mujer usuaria de un mecanismo de espera.

5. Capacidad de los Centros para otorgar atenciones de carácter psicosocial

Tal como se señala en este informe, la capacidad de los centros para otorgar prestaciones de carácter psicosocial depende de varios factores: disponibilidad presupuestaria; cantidad de profesionales idóneos por centro; definición y descripción de funciones de las y los profesionales que prestan este tipo de atención; orientaciones técnicas sobre cantidad de sesiones y frecuencia por usuaria; definición sobre la duración de cada sesión; disponibilidad de una infraestructura apropiada; y por cierto, de la demanda de estas prestaciones, no solo en lo relativo a la cantidad de mujeres que las solicitan, sino también, a la disponibilidad horaria de las mujeres que la obtienen, entre otros factores.

La definición de la cantidad de cupos disponibles en un centro es absolutamente relevante para el cumplimiento de los objetivos de la oferta programática en materia de VbG de SernamEG.

De acuerdo a los resultados de esta investigación, en promedio, durante 2023 los centros que contestaron el cuestionario pudieron:

- a. Otorgar sesiones individuales de carácter psicosocial a 37 mujeres al mes, con una frecuencia de 2 sesiones al mes para cada una de ellas y con una duración de 60 minutos cada sesión.
- b. Otorgar sesiones grupales de carácter psicosocial a 15 mujeres al mes, con una frecuencia de 1 sesión mensual para cada una de ellas y con una duración de 80 minutos cada sesión.

Estos resultados obedecen a la existencia promedio en 2023 de 3 profesionales por centro capaces de brindar atención psicosocial, aunque no con dedicación exclusiva. De acuerdo a las entrevistas, la mayoría de estas profesionales ejerció también funciones administrativas de registro y de apoyo a labores de primera atención. Además, algunas de ellas no cumplían jornada completa en los centros.

Cabe mencionar que la capacidad de los centros podría variar significativamente entre aquellos que están ubicados en zonas urbanas y los que están ubicados en zonas rurales. Así como también, entre aquellos centros que a partir de 2024 otorgan prestaciones a través del Programa de Atención Inicial (PAI) y los que lo hacen a través del Programa de Recuperación de las Autonomías (PRA).

Según lo recabado, en 2023 los centros que reportaron contar con mayor cantidad de profesionales idóneos para prestar atenciones de carácter psicosocial fueron los Centros de Atención y Reparación Integral, los que a su vez fueron los que reportaron haber tenido mayor cantidad de mujeres activas mensualmente en sesiones individuales (50 mujeres al mes, en promedio).

6. Principales nudos críticos detectados

- a. Hasta 2023 no existían orientaciones técnicas desde el nivel central para el registro y la gestión de la sobredemanda.
- b. No se identificaron criterios estandarizados para priorizar la salida de las mujeres usuarias de los mecanismos de espera.
- c. No se identificaron mecanismos estandarizados para registrar la salida de aquellas mujeres que abandonaron la intervención debido a la espera y que no pudieron acceder efectivamente a la prestación por la que estaban esperando.

Recomendaciones

Registro de la cantidad total de solicitudes

De acuerdo a la recomendación del MESECVI sobre que “*el Estado chileno proporcione información relativa al número de solicitudes de mujeres que solicitaron servicios de acogida, con el fin de analizar el reto al que se enfrenta al Estado en lo relativo al acceso a servicios en materia de VbG*”, se recomienda registrar en los sistemas TI institucionales la totalidad de las solicitudes que ingresan a través de los dispositivos, tanto remotos como presenciales, de SernamEG. Aun cuando estas solicitudes no puedan ser atendidas y/o no devenguen la prestación efectiva de algún servicio por parte de SernamEG, pues este registro permitirá cuantificar la totalidad de la demanda espontánea por parte de la ciudadanía a SernamEG, además de ofrecer oportunidades muy valiosas para el ajuste de la política pública. Se hace especial énfasis en el registro de las llamadas que no pudieron ser atendidas en la línea #1455.

Además de la fecha y hora de la solicitud, algunas de las variables que se podrían incluir en este registro son: tipo de violencia y/o materia por la que se consulta, tipo de prestación solicitada y acción ejecutada por SernamEG. La identificación y caracterización de la persona que hace una solicitud debiera quedar registrada en las instancias en las que es posible realizar dicho registro. Sin embargo, es necesario tener la flexibilidad de poder registrar solicitudes sin vincularlas a datos personales, cuando las personas solicitantes no accedan a ello.

Esta información permitiría por ejemplo: caracterizar el tipo de prestación requerida; los tipos de violencias por los que consultan las personas; e identificar los patrones circunstanciales externos que gatillan un alza en este tipo de solicitudes, entre otras dimensiones que pudieran revelarse a través del análisis de esta información.

El registro del total de las solicitudes recibidas resulta especialmente relevante en el marco de la entrada en vigencia de la N°21.675 que *Establece Medidas para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia en Contra de las Mujeres, en Razón de su Género* que incorpora la atención de nuevas violencias basadas en género -ocurridas tanto en el ámbito privado como público- en la oferta programática estatal, tales como las violencias simbólicas, políticas, institucionales, laboral y gineco-obstétricas.

Además, el registro adecuado del total de solicitudes por servicios recibidas por SernamEG, en contraste con el registro del total de las prestaciones efectivamente otorgadas podría aportar evidencia confiable sobre la capacidad del Servicio para abordar la sobredemanda, permitiéndole diseñar estrategias de abordaje, como por ejemplo: la activación de la Ruta Crítica a través de acciones de derivación.

Registro de espera

Se sugiere protocolizar y sistematizar el registro de la espera por prestaciones en todas las etapas de los programas.

Para ello, será necesario que SernamEG defina la cantidad de tiempo aceptable entre una prestación y otra en los dos programas de su Unidad de Violencia. Con ello, se sugiere también definir a partir de qué momento la mujer usuaria ingresa a un mecanismo de espera y cuánto es el tiempo máximo que ella podría estar en él, así como también, definir criterios de priorización para salir del mecanismo de espera.

Además, se sugiere definir estrategias de derivación para aquellas mujeres que no aceptan ingresar a un mecanismo de espera, o bien, que superan el tiempo máximo de estadía en él, con su consecuente registro. El que a su vez debería permitir dar seguimiento a la mujer usuaria aun cuando haya desistido de esperar por una prestación en alguno de los programas de SernamEG o cuando, en definitiva, el Servicio no le haya podido otorgar la prestación que le correspondía.

Para avanzar en ello, se sugiere que en una primera etapa todos los equipos registren las fechas vinculadas a la prestación de servicios a las mujeres usuarias, con énfasis en el ingreso a mecanismos de espera, con el fin de obtener una cantidad de tiempo mínimo, promedio y máximo de estadía en dichos mecanismos, desagregándola información por tipo de centro y prestación, de acuerdo a la nueva oferta programática. Con ello, el Servicio podrá hacer un análisis crítico de la sobredemanda, donde es clave identificar patrones que permitan tomar decisiones de política pública. Luego, se sugiere protocolizar la cantidad de tiempo aceptable por la institucionalidad para que una mujer usuaria permanezca en un mecanismo de espera.

Finalmente, se sugiere consignar en un documento informativo destinado a las mujeres usuarias los tiempos aceptables entre una etapa y otra, así como también, el funcionamiento de los mecanismos de espera y las alternativas a éstos. Con el fin de mantener a las usuarias informadas de todo el proceso de intervención.

Protocolo de priorización para salir del mecanismo de espera

Junto con incluir el registro de mujeres en espera por atención en los sistemas TI institucionales, se recomienda acompañar dicha acción con un protocolo de seguimiento, priorización y toma de decisión que permita a los equipos gestionar la salida de las mujeres de las listas de espera de manera institucional, ya sea a través del ingreso de la mujer a la prestación que está esperando en SernamEG, o bien, a alguna de las prestaciones que ofrecen las otras instituciones de la Ruta Crítica.

Una de las variables que podría ser incluida en el protocolo de priorización es la última estimación de riesgo de la mujer disponible. Para ello, se recomienda establecer un protocolo de actualización de riesgo de las mujeres que están en un mecanismo de espera e incluir su resultado en el expediente único de la mujer, señalando fecha y profesional responsable.

Variable “abandono por espera”

Se recomienda incluir la variable “abandono por espera” en el registro de salida de las mujeres usuarias del programa en todas las etapas de la intervención (ingreso, diseño de Plan de Intervención Individual, atención psicosocial y representación jurídica), con el fin de mejorar las desagregaciones que actualmente se tienen sobre los motivos de salida de los programas de las usuarias.

Además, se sugiere registrar automáticamente en los sistemas institucionales las fechas en las que se efectuaron las acciones descritas en las orientaciones técnicas y en los PII, con el fin de contar con datos que permitan estimar los tiempos transcurridos entre una acción y otra. Ello permitirá, entre otras cosas, analizar las salidas categorizadas como “abandono por espera” con base en las fechas registradas, y así estimar con mayor confiabilidad la cantidad de días que las mujeres no están dispuestas a esperar por la prestación de un servicio.

Se sugiere también promover el registro en tiempo real de esta información en los sistemas TI institucionales. Dado que algunos equipos prestadores de servicios reportan tener un desfase entre el registro manual de las fichas y su actualización en los sistemas TI

Junto con ello, se sugiere diseñar mecanismos de seguimiento y/o protocolos de derivación para los casos de abandono por espera, en los que se contemplen tanto las acciones a tomar en estos casos, como el registro de las variables necesarias tendientes a no perder la pista de una mujer que abandona por espera una intervención.

Prestaciones psicosociales remotas:

Se sugiere diseñar un modelo de seguimiento y evaluación para las prestaciones remotas de carácter psicosocial que se implementarán en 2024, con foco en el impacto de estas prestaciones en mujeres que residen en zonas rurales, mujeres con movilidad reducida, u otras vulnerabilidades que les impidan asistir presencialmente a un centro de SernamEG.

En el marco del trabajo de la Comisión de Articulación Interinstitucional que crea la Le N° 21.675 sobre Violencia Integral, se sugiere elaborar un plan interinstitucional de complementariedad de las líneas telefónicas existentes para prestar atenciones en materia de VbG con foco en las personas, tendiente a promover el funcionamiento de la Ruta Crítica a través de procesos de capacitación destinados a fortalecer el conocimiento de los procedimientos interinstitucionales para atender casos de VbG por parte de las y los prestadores de servicio (operadores/as) con énfasis en las acciones de derivación y contra-derivación entre instituciones. Así como también, promover un registro unificado de variables mínimas que permitan obtener datos estadísticos sobre las totalidad de las llamadas entrantes: las contestadas y las no contestadas.

Referencias

Actualización de la Ruta Crítica de Violencia Contra La Mujer. 2020. Universidad de Chile - Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género - Banco Mundial. Fuente: <https://www.seguridadpublica.cl/wp-content/uploads/2023/12/Estudio-Cualitativo-Actualizacion-de-la-Ruta-Critica-de-VCM-2020.pdf>

Auditoría Coordinada Violencia de Género Respuesta Estatal en la Prevención, Sanción y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres. Informe N.º 327/2023. 2023. Contraloría Regional Metropolitana de Santiago. Unidad de Auditoría I. Fuente: <https://www.contraloria.cl/pdfbuscador/auditoria/d6cba809834108ad23c55b76b98a8c89/html>

Banco Estatal de Datos e Información sobre Casos de Violencia Contra las Mujeres (BAESVIM). Secretaría de las Mujeres, Estado de Yucatán, México. Fuente: <https://banavim.segob.gob.mx/estado/yucatan/>

Banco Integrado de Programas Sociales. Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Fuente: <https://programassociales.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/programas>

Banco Nacional de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres (BANAVIM). Secretaría de Gobernación, del Gobierno de México. Fuente: <https://banavim.segob.gob.mx/>

Boletín Anual – Enero a Diciembre 2023. Ministerio Público. Fuente: <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/archivo?id=52210&pid=319&tid=1&d=1>

Cinco datos clave sobre el Femicidio. 2022. ONU Mujeres. Fuente: <https://www.unwomen.org/es/noticias/reportaje/2022/11/cinco-datos-clave-que-debe-saber-sobre-el-femicidio>

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer. Organización de Estados Americanos (OEA). Fuente: <https://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-61.html>

Cuarto Plan Nacional de Igualdad entre Mujeres y Hombres 2018–2030. Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. Fuente: <https://minmujeryeg.gob.cl/wp-content/uploads/2023/10/CUARTO-PLAN-NACIONAL-DE-IGUALDAD.pdf>

Departamento de Coordinación con la Seguridad Municipal (OS14). Carabineros de Chile. Fuente: <https://www.carabineros.cl/detalleNoticia.php?ramid=763f58b068#:~:text=El%20Departamento%20de%20Coordinaci%C3%B3n%20con,en%20materia%20de%20prevenci%C3%B3n%20del>

Departamento de Derechos Humanos y Género del Ministerio de Salud. Fuente: <https://www.minsal.cl/departamento-ddhh-genero/>

Departamento de Salud Digital. Ministerio de Salud. Fuente: <https://portalsaluddigital.minsal.cl/definiciones/>

El método del árbol de causas. 1990. Robert Villatte.

Encuesta de Violencia Contra la Mujer en el Ámbito de Violencia Intrafamiliar y en Otros Espacios 2020 (ENVIF). Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Fuente: <https://cead.spd.gov.cl/?wpdmpro=presentacion-de-resultados-iv-encuesta-de-violencia-contra-la-mujer-en-el-ambito-de-violencia-intrafamiliar-y-en-otros-espacios-envif-vcn&wpdmmdl=3206&>

Estadísticas de Causas VIF y Maltrato Habitual. 2022. Poder Judicial. Fuente: <https://www.pjud.cl/docs/download/38901>

Estándar de Competencia EC0497 Orientación telefónica a mujeres y víctimas de la violencia basada en el género. Gobierno de México. Fuente: http://puntogenero.inmujeres.gob.mx/fd_ec0497.html

Línea Base registro y gestión de sobredemanda para atención psicosocial en dispositivos del Programa Atención, Protección y Reparación de la Unidad de Violencia de SernamEG en 2023

Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG). 2017. Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda. Fuente: https://www.dipres.gob.cl/597/articles-163130_r_ejecutivo_institucional.pdf

Evaluación y Transparencia Fiscal. Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda. Fuente: <https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-2131.html>

Hacia un Sistema Integrado de Información sobre Violencia Basada en Género: Diseño de una Maqueta Informática. 2023. Banco Mundial. Fuente: <https://documentos.bancomundial.org/es/publication/documents-reports/documentdetail/099205312052311582/idu041079c360b47d049f90b02808e0790dfe2ef>

Informe Anual del Circuito Intersectorial de Femicidios 2021. Fuente: <https://minmujeryeg.gob.cl/wp-content/uploads/2023/01/Informe-Anual-CIF-2021-25.01.2023.pdf>

Informe Nacional de Víctimas de Homicidios Consumados en Chile. 2023, Subsecretaría de Prevención del Delito, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Fuente: https://prevenciondehomicidios.cl/wp-content/uploads/2024/04/Informe_Anual_de_Homicidios_2023.pdf

La Violencia Contra las Mujeres Durante el COVID-19. 2021. ONU Mujeres Fuente: <https://data.unwomen.org/sites/default/files/documents/Publications/Measuring-shadow-pandemic-SP.pdf>

Ley N° 21.153 que Modifica el Código Penal para Tipificar el Delito de Acoso Sexual en Espacios Públicos. 2019. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Fuente: <https://bcn.cl/2ffd3>

Ley N° 21.675 que Estatuye Medidas para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia en Contra de las Mujeres, en Razón de su Género. 2024. Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. Fuente: <https://bcn.cl/3khti>

Línea Prevención del Suicidio #4141. Ministerio de Salud. Fuente: <https://portalsaluddigital.minsal.cl/4141-linea-prevencion-del-suicidio/>

Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe. Fuente: <https://oig.cepal.org/es/indicadores/feminicidio>

Plan Nacional por el Derecho a Vidas Libres de Violencia de Género para Mujeres, Niñas y Diversidades 2022-2023. Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. Fuente: <https://minmujeryeg.gob.cl/wp-content/uploads/2023/11/PLAN-VCM.pdf>

Plataforma de Acción de Beijín. 1995. Naciones Unidas. Pág. 58. Fuente: <https://www.un.org/womenwatch/daw/beijing/pdf/Beijing%20full%20report%20S.pdf>

Política de Igualdad de Género de la Fiscalía de Chile. 2017. Ministerio Público. Fuente: http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/Politica_de_Igualdad_de_Genero_de_la_Fiscalia_de_Chile.pdf

Presupuesto de la Nación. 2024. Biblioteca del Congreso Nacional. Fuente: <https://www.bcn.cl/presupuesto/periodo/2024>

Recomendación general num. 35. Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer. 2017. Naciones Unidas. Fuente: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2017/11405.pdf>

Resolución 66/290. 2012. Asamblea General de Naciones Unidas. Fuente: <https://documents.un.org/doc/undoc/gen/n11476/25/pdf/n1147625.pdf?token=XlpR2eEHD6oNBvXbzz&fe=true>

Resumen Ejecutivo Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG) Programa de Prevención Integral de la Violencia Contra las Mujeres y Programa de Atención, Protección y Reparación Integral de Violencias Contra las Mujeres del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género. 2017. Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda. Fuente: https://www.dipres.gob.cl/597/articles-163130_r_ejecutivo_institucional.pdf

Rondas de evaluación MESECVI -Chile. Organización de Estados Americanos (OEA). Fuente:
<https://belemdopara.org/chile/>

Secretaría de las Mujeres del Estado de Yucatán. México. Fuente:
https://www.yucatan.gob.mx/ciudadano/ver_dependencia.php?id=74

Secretaría Técnica de Igualdad de Género y No Discriminación del Poder Judicial. Fuente:
<https://secretariadegenero.pjud.cl/index.php/secretaria-tecnica-de-igualdad-de-genero-y-no-discriminacion/quienes-somos>

Segundo Plan Nacional de Derechos Humanos 2022-2025. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
Fuente: <https://www.planderechoshumanos.gob.cl/>

Sistema Táctico Operativo Policial (STOP). Carabineros de Chile. Fuente: <https://stop.carabineros.cl/>

Tratados Internacionales sobre Derechos Humanos de las mujeres suscritos por el Estado de Chile.
Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. Fuente: https://minmujeryeg.gob.cl/?page_id=3708

Violence Against Women: An Integrated, Ecological Framework. 1998. Lori Heise. Fuente:
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1077801298004003002>

Anexos

Anexo I: Caracterización de los centros que contestaron el Cuestionario en Línea

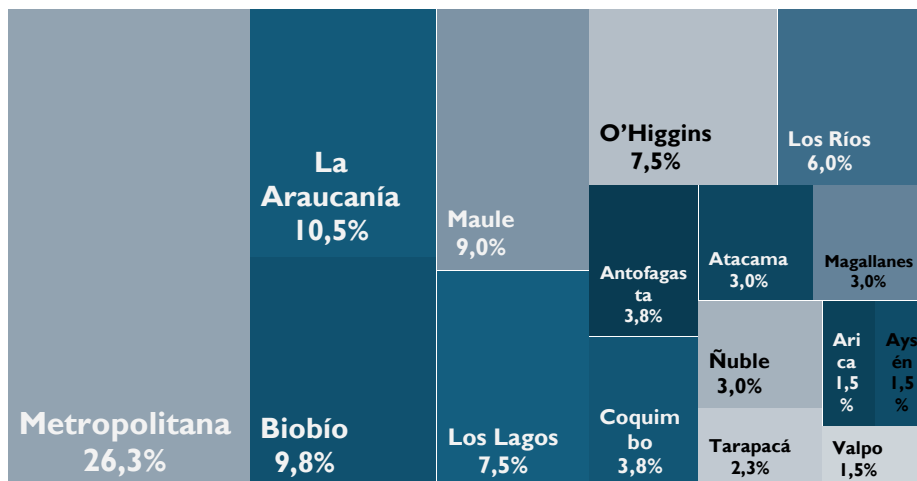
De los 191 centros que la Unidad de Violencia de SernamEG informó durante esta investigación que están activos en 2024, se recibieron 136 respuestas, lo que corresponde a un **70% del total de centros activos en 2024**.

Tipo de Centro	# Respuestas	Atención psicosocial presencial
Centro de la Mujer (CDM)	101	Sí
Casa de Acogida (CDA)	21	Sí
Centro de Atención y Reparación Integral (CARI)	8	Sí
Centro de Violencia Sexual (CVS)	2	Sí
Dupla Psicosocial	2	Sí
Centro de Medidas Cautelares (CMC)	1	No
Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT)	1	No
TOTAL	136	n/a

De los 136 centros que respondieron la consulta, 134 corresponden a dispositivos que otorgan prestaciones psicosociales de manera presencial, tanto ambulatorias como residenciales. Los resultados que se entregan a continuación se refieren a estos centros, quedando fuera de este análisis en Sistema de Atención Telefónica y Telemática y el Centro de Medidas Cautelares.

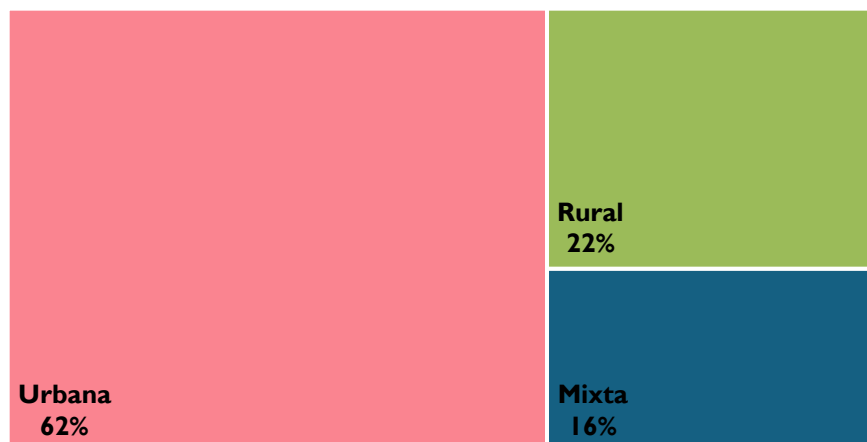
Las tres regiones con mayor tasa de respuesta fueron: la Región Metropolitana, la Región de La Araucanía y la Región del Biobío.

Distribución geográfica centros que otorgan atenciones psicosociales de manera presencial



De acuerdo a la clasificación comunal de la Política Nacional de Desarrollo Rural (PNRD), dos de cada 10 centros que otorgan atención presencial psicosocial y que contestaron la consulta corresponden a comunas rurales, en su mayoría a Centros de la Mujer.

**Clasificación Comunal de los centros que otorgan prestaciones
psicosociales de manera presencial y que contestaron la consulta
Clasificación PNDR**



Tipo de Dispositivo	Mixta	Rural	Urbana	Total
Centro de la Mujer	18	27	56	101
Casa de Acogida	2	1	18	21
Centro de Atención y Reparación Integral		2	6	8
Centro de Violencia Sexual			2	2
Dupla psicossocial	1		1	2
Total	21	30	83	134

Anexo 2: Cuestionario en línea aplicado en febrero de 2024

IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

ID 63) ¿Cuál es el nombre del Centro en el que trabajas?

ID 3) Selecciona la región en la que tu Centro tiene cobertura

ID 30 a 45) Selecciona las comunas en las que tu Centro tiene cobertura

PERFIL DEL CENTRO Y DE QUIEN RESPONDE

ID 24) Selecciona la principal función que cumples actualmente en el Centro en el que te desempeñas

ID 5) De acuerdo al re-diseño de la oferta programática de la Unidad de Violencia de SernamEG que comenzará a regir en 2024, selecciona el tipo de prestación que brinda actualmente el Centro en el que trabajas.

ID 6) Durante 2023 el Centro en el que trabajas ¿Otorgó prestaciones remotas a sobrevivientes de violencia basada en género?

ID 196) Durante 2023 el Centro en el que trabajas ¿Otorgó prestaciones presenciales a sobrevivientes de violencia basada en género?

ID 197) Durante 2023 el Centro en el que trabajas ¿Superó su capacidad de atención?

LISTAS DE ESPERA

ID 47) Durante 2023 ¿Bajo qué mecanismo o sistema se registraron las listas de espera del Centro en el que trabajas?

- Sistema de Gestión de Programas (SGP)
- Sistema de Atención Telemática (SATT)
- Sistema de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) o Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)
- Correo electrónico institucional
- Planilla Excel
- Documento Word
- Documento Pdf
- Documento en papel oficial (oficio, memorándum u otro)
- Documento en papel de registro (ficha, cuaderno, bitácora, expediente personal u otro)
- Otro
- Ninguno

ID 48) De acuerdo al registro de listas de espera en tu Centro para el año 2023, señala a continuación:

Cantidad total de mujeres que ingresaron a lista de espera en 2023:

Cantidad total de mujeres que ingresaron al Centro después de haber estado en lista de espera en 2023:

Cantidad total de mujeres que estando en lista de espera, desistieron de seguir esperando un cupo en 2023:

Cantidad de mujeres que no accedieron a quedar en lista de espera en 2023:

ID 50) Considerando la experiencia del Centro en el que trabajas durante 2023, señala por favor:

Tiempo mínimo de estadía en lista de espera, en días corridos.:

Tiempo promedio de estadía en lista de espera, en días corridos.:

Tiempo máximo de estadía en lista de espera, en días corridos.:

ID 51) ¿El Centro en el que trabajas cuenta con orientaciones técnicas provenientes o aprobadas por SernamEG para establecer los criterios de corrimiento de las listas de espera?

ID 52) Cuando una mujer está en lista de espera, ¿Cuál de las siguientes acciones se realizan mientras ella permanece en la lista de espera y dónde se registran?

Seguimiento telefónico al menos una vez

Seguimiento por correo electrónico, WhatsApp o Mensajes de Texto al menos una vez

Derivación a otros centros de SernamEG

Derivación a otras instituciones públicas o privadas

Seguimiento telefónico regular (diario, semanal, mensual u otra periodicidad)

Seguimiento regular por correo electrónico, WhatsApp o Mensajes de Texto (diario, semanal, mensual u otra periodicidad)

Derivación asistida a otros Centros de SernamEG

Derivación asistida a otras instituciones públicas o privadas

Ninguna acción

ID 49) Menciona sintéticamente los elementos que, de acuerdo a tu experiencia, inciden en que las mujeres abandonen las Listas de Espera

SESIONES PSICOEDUCATIVAS PRESENCIALES

ID 198) Durante 2023 ¿Bajo qué mecanismo o sistema se registraron las sesiones psicoeducativas, tanto grupales como individuales, que se realizaron en el Centro en el que trabajas?

Sistema de Gestión de Programas (SGP)

Sistema de Atención Telemática (SATT)

Sistema de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) o Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)

Correo electrónico institucional

Planilla Excel

Documento Word

Documento Pdf

Documento en papel oficial (oficio, memorándum u otro)

Documento en papel de registro (ficha, cuaderno, bitácora, expediente personal u otro)

Otro

Ninguno

ID 84) A continuación te solicitamos ingresar datos sobre la realización de SESIONES GRUPALES durante 2023 en tu Centro:

¿Cuál es la duración promedio de una SESIÓN GRUPAL en tu Centro? Ingresar el número total de minutos.

¿Cuál es el máximo número de SESIONES GRUPALES que se pueden realizar en tu Centro en un día? Ingresar números enteros y positivos.

¿Cuántas SESIONES GRUPALES se realizaron en tu Centro durante 2023? Ingresar números enteros y positivos.

¿Dónde se REGISTRAN las SESIONES GRUPALES en tu Centro? Ingresar el nombre del principal mecanismo o sistema de registro.

ID 105) De acuerdo a los datos registrados en tu Centro durante 2023, contesta las siguientes preguntas considerando como base el escenario de las mujeres cuyo Plan de Intervención Individual (PII) contempla la asistencia a SESIONES GRUPALES.

¿Cuántas SESIONES GRUPALES se le asignan en promedio a una mujer en un mes calendario?

¿Cuál es la CANTIDAD MÍNIMA DE SESIONES GRUPALES que se le asignan a una mujer en un mes calendario?

¿Cuál es la CANTIDAD MÁXIMA DE SESIONES GRUPALES que se le asignan a una mujer en un mes calendario?

¿Dónde se registra la programación de sesiones grupales en tu Centro?

¿Dónde se registra la asistencia a sesiones grupales en tu Centro?

ID 100) A continuación te solicitamos ingresar datos sobre la realización de SESIONES INDIVIDUALES durante 2023 en tu Centro.

¿Cuál es la duración promedio de una SESIÓN INDIVIDUAL en tu Centro? Ingresar el número total de minutos.

¿Cuál es el máximo número de SESIONES INDIVIDUALES que se pueden realizar en tu Centro en un día? Ingresar números enteros y positivos.

¿Cuántas SESIONES INDIVIDUALES se realizaron en tu Centro durante 2023? Ingresar números enteros y positivos.

¿Dónde se REGISTRAN las SESIONES INDIVIDUALES en tu Centro? Ingresar el nombre del principal mecanismo o sistema de registro.

ID 115) De acuerdo a los datos registrados en tu Centro durante 2023, contesta las siguientes preguntas considerando como base el escenario de las mujeres cuyo Plan de Intervención Individual contempla la asistencia a SESIONES INDIVIDUALES.

¿Cuántas SESIONES INDIVIDUALES se le asignan en promedio a una mujer en un mes calendario?

¿Cuál es la CANTIDAD MÍNIMA DE SESIONES INDIVIDUALES que se le asignan a una mujer en un mes calendario?

¿Cuál es la CANTIDAD MÁXIMA DE SESIONES INDIVIDUALES que se le asignan a una mujer en un mes calendario?

¿Dónde se registra la programación de sesiones individuales en tu Centro?

¿Dónde se registra la asistencia a sesiones individuales en tu Centro?

ID 67) Considerando como universo la cantidad de mujeres que accedieron a un Plan de Intervención Individual (PII) durante 2023 en tu Centro:

¿Cuántas mujeres ACCEDIERON a un Plan de Intervención Individual durante 2023?

¿Cuántas de las mujeres que accedieron a un Plan de Intervención Individual durante 2023 NO HAN FINALIZADO aun su proceso?

¿Cuántas de las mujeres que accedieron a un Plan de Intervención Individual durante 2023 FUERON DERIVADAS a otros centros o instituciones?

¿Cuántas de las mujeres que accedieron a un Plan de Intervención Individual durante 2023 ABANDONARON su proceso durante 2023?

¿Cuántas de las mujeres que accedieron a un Plan de Intervención Individual durante 2023 TERMINARON -satisfactoria o insatisfactoriamente- su proceso durante 2023?

¿Cuántas de las mujeres que terminaron su proceso durante 2023 NO PUDIERON CUMPLIR SATISFACTORIAMENTE LOS OBJETIVOS DE SU PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL? Se estima insatisfactorio cuando se cumple menos del 50% de los objetivos del Plan.

¿Cuántas de las mujeres que terminaron su proceso durante 2023 SÍ PUDIERON CUMPLIR SATISFACTORIAMENTE LOS OBJETIVOS DE SU PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL? Se estima satisfactorio cuando se cumple más del 50% de los objetivos del Plan.

ID 121) Menciona sintéticamente los elementos que, de acuerdo a tu experiencia, inciden en que las mujeres abandonen sus Planes de Intervención Individual.

ATENCIÓN REMOTA

ID 179) Marca los dos principales sistemas o mecanismos que utiliza tu Centro para registrar las interacciones remotas con la ciudadanía

Sistema de Gestión de Programas (SGP)

Sistema de Atención Telemática (SATT)

Sistema de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) o Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)

Correo electrónico institucional

Planilla Excel

Documento Word

Documento Pdf

Documento en papel oficial (oficio, memorándum u otro)

Documento en papel de registro (ficha, cuaderno, bitácora, expediente personal u otro)

Otro

Ninguno

ID 180) ¿Qué tipo de contactos remotos registra tu Centro en los sistemas mencionados?

ID 181) Señala la cantidad de contactos remotos registrados en tu Centro durante 2023 para las siguientes categorías.

Contactos remotos NO atendidos: llamadas, correos y mensajes sin contestar.

Contactos remotos cuyos casos NO están contemplados en las Orientaciones Técnicas de SernamEG.

Contactos remotos cuyos casos SÍ están contemplados en las Orientaciones Técnicas de SernamEG.

ID 164) Marca las acciones que se registran en tu Centro para los diferentes tipos de contacto remoto.

Seguimiento telefónico al menos una vez

Seguimiento por correo electrónico, WhatsApp o Mensajes de Texto al menos una vez

Derivación a otros centros de SernamEG

Derivación a otras instituciones públicas o privadas

Seguimiento telefónico regular (diario, semanal, mensual u otra periodicidad)

Seguimiento regular por correo electrónico, WhatsApp o Mensajes de Texto (diario, semanal, mensual u otra periodicidad)

Derivación asistida a otros Centros de SernamEG

Derivación asistida a otras instituciones públicas o privadas

Ninguna acción.

Anexo 3: pauta de entrevistas semiestructuradas a equipos prestadores de servicios

INTRUDUCCIÓN

El Programa de Cooperación entre la Unión Europea y América Latina (ERUOsociAL) está prestando asistencia técnica al Ministerio de la Mujer y Equidad de Género con el objeto de construir una Línea Base sobre la demanda y capacidad de atención experimentada por los centros y duplas del Programa APR de la Unidad de Violencia de SernamEG durante 2023.

Ello ayudará a implementar de mejor manera el re-diseño programático de la Unidad de Violencia de SernamEG, especialmente en materia de estimación y gestión de cupos.

La asistencia consiste en la realización de 4 actividades: (i) un cuestionario en línea destinado a todos los centros, dispositivos y duplas que funcionaron durante 2023; (ii) la revisión documental de material sobre el re-diseño de APR y del SATT, además de datos estadísticos del Servicio; (iii) el intercambio de otras experiencias internacionales en materia de gestión de demanda; y (iv) la realización de entrevistas en profundidad con algunos centros.

Agradecemos su disposición a participar en esta entrevista.

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN LÍNEA

Antes de comenzar, quisiera comentarles sobre el alcance de esta entrevista:

Debido a que hasta 2023 las orientaciones técnicas de SernamEG no solicitaban explícitamente registrar la demanda por servicios en los centros o duplas, esta entrevista es de carácter exploratorio, no de evaluación.

Lo que estamos buscando es conocer cómo los equipos en los territorios han abordado la demanda, cuando es alta y cuando no lo es, en todas las etapas del proceso de intervención, pero especialmente en la atención psicosocial; también queremos saber si registraron o no la demanda, y si lo hicieron: cómo fueron registrando esos datos, qué datos les fueron útiles para gestionar la demanda; además, queremos saber si tenían cupos establecidos para las etapas de la atención psicosocial, y si los tenían, cómo los gestionaron.

La idea es profundizar en las prácticas territoriales para complementar los resultados del cuestionario.

Dado que esta asistencia técnica es de carácter exploratorio, los resultados del cuestionario y de las entrevistas le serán entregados al Ministerio y al Servicio de manera anonimizada, es decir: no diremos quién dijo qué, y eso es muy importante, porque queremos garantizarles que pueden hablar con confianza en este espacio.

Sin embargo, por la cantidad y la calidad de la información que ustedes nos entregarán, antes de iniciar la reunión quisiéramos solicitarles permiso para grabar esta reunión, ello nos permitirá enriquecer nuestros apuntes. Por cierto, pueden negarse a grabar esta reunión. En ese caso, de todas formas estaremos tomando apuntes.

SOLICITAR ACEPTAR O NO GRABAR LA REUNIÓN.

PREGUNTAS

1. **Podrían por favor describir la composición del equipo durante 2023.**
2. **¿Durante 2023 el Centro presentó una demanda mayor por servicios de los que podía otorgar?**

Si la respuesta es Sí: profundizar sobre en qué etapas se registró mayor demanda, cómo la gestionaron y cómo la registraron.

Si la respuesta es NO: profundizar sobre cómo se organizaron los equipos por baja demanda (distribución o reasignación de tareas)

3. **En el caso de la atención psicosocial, especialmente en lo relativo a las sesiones individuales y grupales que se le asignan a las beneficiarias ¿Durante 2023 el Centro presentó una demanda mayor por sesiones psicosociales grupales e individuales de las que podía realizar?**

Si la respuesta es Sí: profundizar sobre las razones de por qué hubo una demanda mayor por sesiones psicosociales grupales e individuales, cómo la gestionaron y cómo la registraron.

Si la respuesta es NO: profundizar sobre cómo se organizaron los equipos por baja demanda (distribución o reasignación de tareas)

SOLO CUANDO REGISTRAON MAYOR DEMANDA DE SERVICIOS PSICOSOCIALES

4. **¿Qué tipo de datos o elementos fueron cruciales para que pudieran gestionar de mejor manera una mayor demanda?**
5. **¿Cómo establecieron los criterios para asignar cupos cuando la demanda era mayor?**