

# **PROGRAMA APOYO A VÍCTIMAS**

**Comisión Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento**

**Boletín 13.991-07**

**Proyecto de Ley: Creación Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y  
la Defensoría de Víctimas**

# BREVE HISTORIA E HITOS

En sus 13 años de existencia ha **desarrollado política pública en materia de víctimas de delitos violentos**:

- Creación de la **Red de Asistencia a Víctimas** (2009).
- Implementación del **Circuito Intersectorial de Femicidios** (2009).
- **Diagnóstico Nacional de Víctimas de Delito en Chile** (2012 y 2019).
- Implementación **Protocolo Atención Trata de Personas** (2013).
- Promulgación **Política Nacional de Derechos para Víctimas de Delito** (2013), firmada por S.E. el Presidente Sebastián Piñera.
- **1ra Encuesta Nacional sobre Victimización Secundaria** (2014).
- Elaboración e implementación **Modelo Intervención PAV** (2013-2015).
- **Evaluado favorablemente** en 2 oportunidades por **DIPRES** (2008 y 2015).
- Con **sistemas de información integrados** con Carabineros de Chile y Ministerio Público, que derivan directamente a los servicios.
- **Profesionales especializados** en la práctica para intervenir con víctimas de delitos en Chile.



# PROGRAMA APOYO A VÍCTIMAS

**OBJETIVO PAV:** Promover que las personas que han sido víctimas de delito, por medio del ejercicio de sus derechos, superen las consecuencias negativas de la victimización y se reduzca la victimización secundaria.

**PRIMERA RESPUESTA:** Orientación e información, universal, gratuita y contingente, de carácter telefónico con cobertura nacional y 24/7.

Con un equipo especializado para víctimas de casos de conmoción pública.

**SEGUNDA RESPUESTA:** 48 unidades de atención presentes en todas las regiones del país, con intervenciones gratuitas y especializadas de carácter psicológico, social y jurídico. Atención especial con interpetre de lenguaje de señas.

**LEY 21.057:** Rol subsidiario y garante, para proveer entrevistas investigativas video-grabadas e intermediaciones judiciales en juicio oral, con víctimas NNA afectadas por delitos graves.

## PRINCIPALES RESULTADOS



**COBERTURA:** 60 mil víctimas ingresadas al PAV, cada año. Es el servicio especializado de atención y asistencia a víctimas con mayor cobertura del país.

**SATISFACCIÓN:** 8 de cada 10 personas ponen nota 6 o 7 a los servicios de Primera y Segunda Respuesta del Programa.

**CONTINGENCIA:** Más de 47 mil víctimas contactadas, e intervención en los casos de conmoción pública más relevantes del país.

**INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA:** El 97% de las víctimas que ingresan por necesidades complejas, egresan cumpliendo los objetivos de intervención.

**ROL GARANTE:** 8 profesionales acreditadas por el MINJUDH. Único servicio que participa actualmente con cobertura nacional en la Ley 21.057.

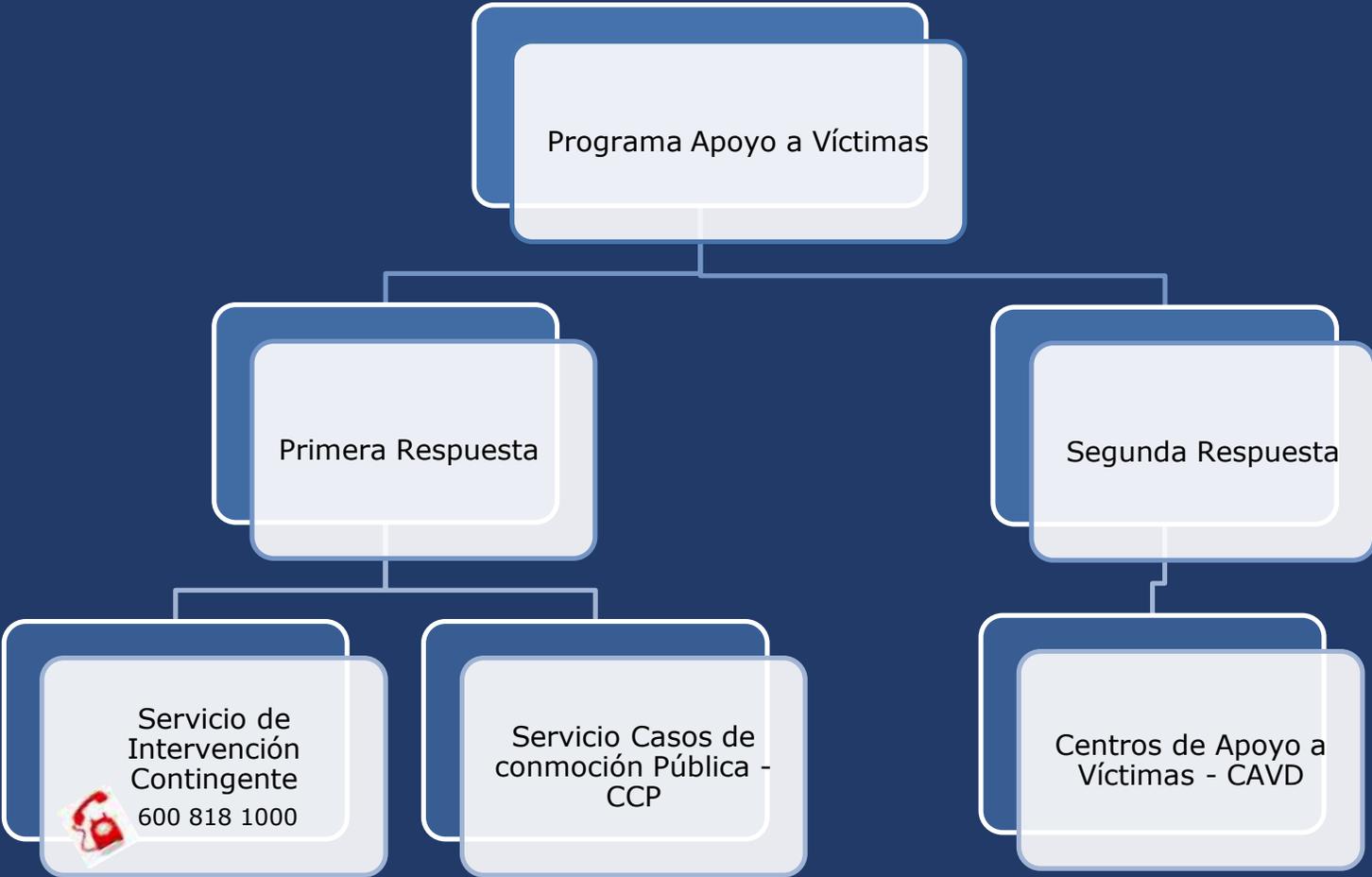
# ACCESO UNIVERSAL Y FOCALIZACIÓN

**Catálogo delitos priorizados:** El PAV se focaliza en las víctimas (directas o indirectas) de un **grupo de 9 delitos violentos** que no reciben asistencia por otros servicios del Estado, o bien, la oferta pública no logra responder a toda la demanda:

- **Homicidios:** incluye femicidio, infanticidio y parricidio.
- **Cuasidelitos de homicidio.**
- **Secuestros:** incluye sustracción de menores.
- **Violación:** mayores de 14 años.
- **Abuso sexual calificado.**
- **Trata de personas.**
- **Robos violentos:** incluye robo con intimidación.
- **Lesiones graves y gravísimas:** incluye castración y mutilación.
- **Lesiones graves y gravísimas:** incluyendo muerte por conducción en estado de ebriedad o la influencia del alcohol.

**Universalidad:** No obstante esta focalización, el PAV está abierto para cualquier persona víctima (directa o indirecta) de delito. Pudiendo acceder por demanda espontánea o por derivación institucional.

# SERVICIOS DE ATENCIÓN



# PRIMERA RESPUESTA

**PRIMERA RESPUESTA:** Realiza orientación e información psico-socio-legal y promoción de derechos de las víctimas, de forma telefónica.

Además interviene en coordinación con el Ministerio Público (RM), brindando atención de primeros auxilios psicológicos en el sitio del suceso.

Con un equipo especializado para víctimas de casos de **conmoción pública**, a través de la revisión de medios de comunicación y contacto con los/as afectados/as.

- **Cobertura nacional.**
- **Funcionamiento 24/7.**
- **Con mecanismos de acceso a información de personas víctimas de delito, por parte de Carabineros de Chile y el Ministerio Público (RM).**



# SEGUNDA RESPUESTA

**SEGUNDA RESPUESTA:** 48 unidades de atención presentes en todas las regiones del país: 41 Centros de Apoyo a Víctimas de Delito (CAVD) y 7 puntos de atención.

Intervenciones gratuitas y especializadas de carácter psicológico, social y jurídico. Atención especial con intérprete de lenguaje de señas, para los casos que lo requieran.

Mecanismos de acceso vía demanda espontánea y de derivación institucional (Ministerio Público, policías, instituciones de la Red de Asistencia a Víctimas y convenios sociedad civil).

Región	CAVD	Punto de Atención
Arica y Parinacota	Arica	
Tarapacá	Iquique Alto Hospicio	
Antofagasta	Antofagasta	
Atacama	Copiapó La Serena	
Coquimbo	Coquimbo Ovalle Valparaíso	
Valparaíso	San Felipe San Antonio	
O'Higgins	Rancagua San Fernando Talca	
Maule	Linares Curicó	
Ñuble	Chillán	
BioBío	Concepción Los Ángeles	
La Araucanía	Temuco Angol	Collipulli
Los Ríos	Valdivia La Unión Osorno	
Los Lagos	Puerto Montt Castro	Ancud Quellón
Aysén	Coyahique	Aysén
Magallanes	Punta Arenas	Natales

Región	CAVD	Punto de Atención
Metropolitana	Colina	
	Lampa	Til Til
	Melipilla	
	Padre Hurtado	
	San Bernardo	
	Puente Alto	Peñalolén
	Santiago	
	Providencia	
	Recoleta	
	Huechuraba	
	Pudahuel	
	Maipú	
La Cisterna		
La Florida		

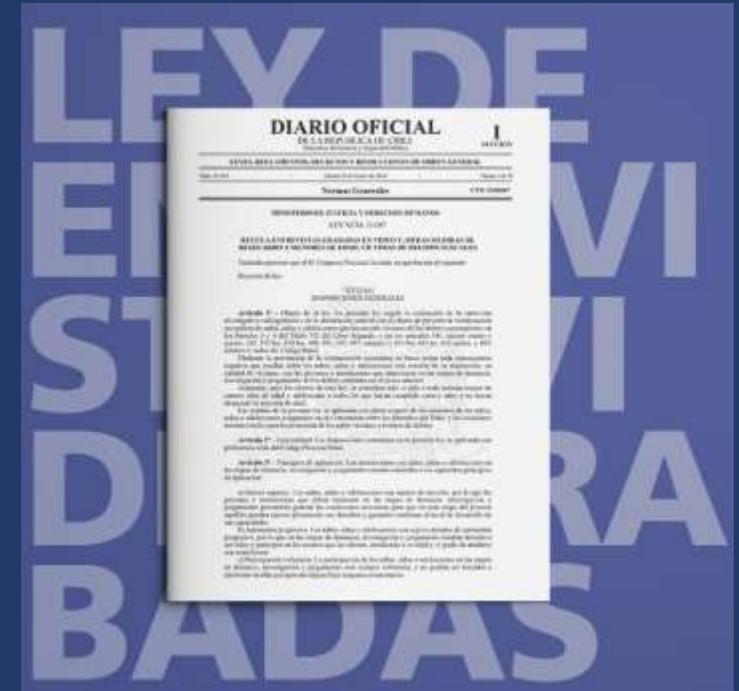
# LEY 21.057

**LEY 21.057:** Rol subsidiario y garante, para proveer entrevistas investigativas video-grabadas e intermediaciones judiciales en juicio oral, con víctimas NNA afectadas por delitos graves.

El PAV representa el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, en su rol garante de la Ley 21.057.

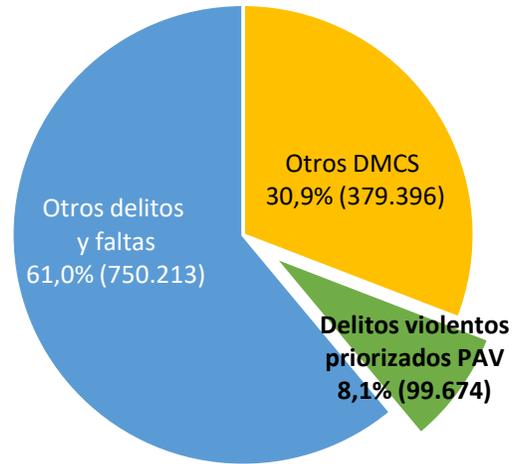
Cuenta con **8 profesionales acreditadas** por el Ministerio de Justicia y DDHH, y con un **proceso de formación propio**; compuesto por una malla acreditada, con módulos teóricos y acciones prácticas.

Durante el 2020, el PAV realizó **71 entrevistas investigativas video-grabadas** con víctimas de delito niños, niñas y adolescentes, en las regiones de Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo, Maule y Magallanes.

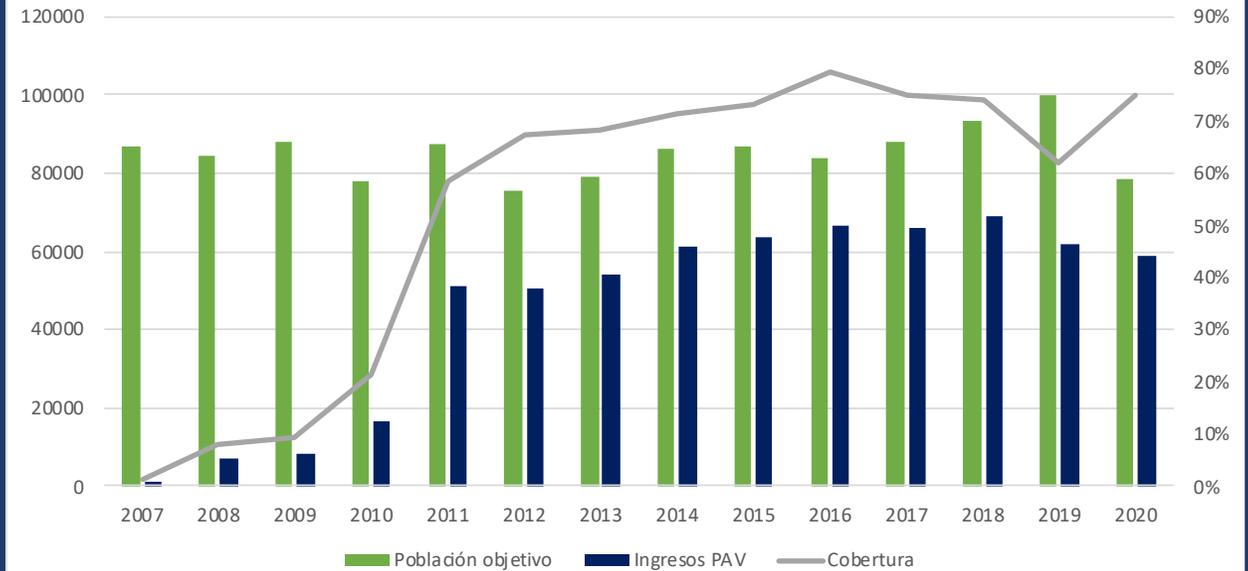


# POBLACIÓN BENEFICIARIA

Número de víctimas asociadas a delitos violentos priorizados por el PAV, año 2019



Población objetivo, ingresos y cobertura PAV 2007-2020

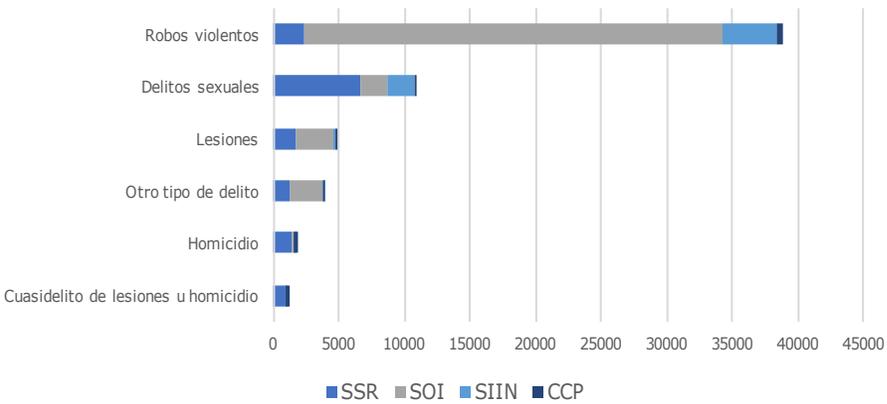


Del total de las víctimas de delitos y faltas en Chile (1 millón 200 mil víctimas por año, aprox.), el Programa focaliza su acción en un conjunto de **9 grupos de delitos**; los cuales corresponden al 8% del total; equivalente a casi 100 mil víctimas por año.

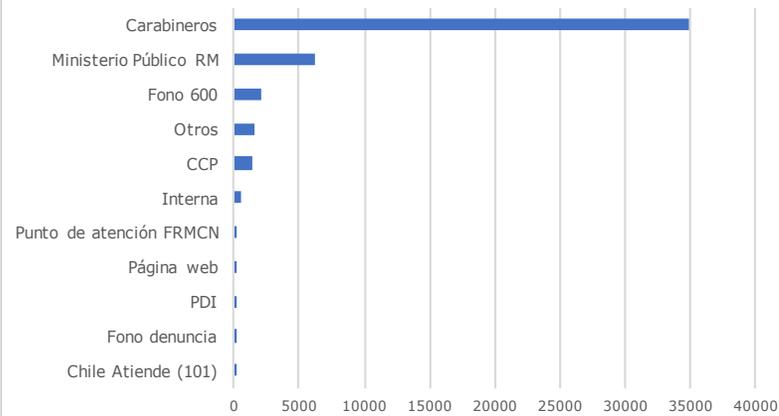
Entre los años 2007 y 2020, el Programa ha ingresado a más de 635 mil víctimas de delitos violentos a sus distintos servicios, con una cobertura promedio (durante los últimos 7 años) del 73% con respecto a su población objetivo.

# POBLACIÓN BENEFICIARIA SEGÚN VÍA DE INGRESO Y TIPO DE DELITO

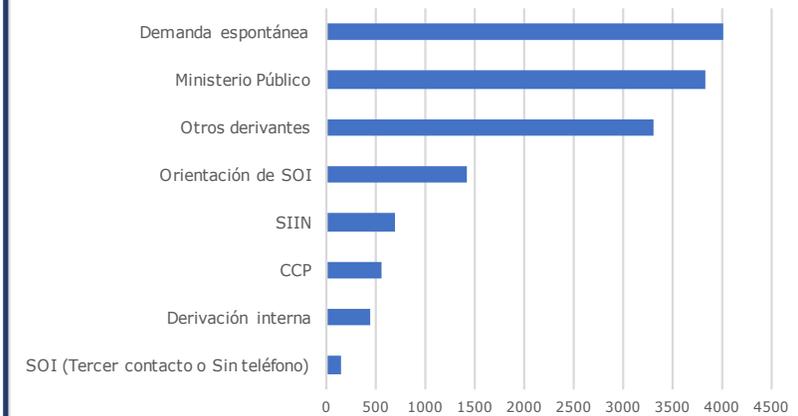
Víctimas ingresadas según tipo de delito y servicio 2019



Vía de ingreso víctimas Primera Respuesta 2019



Vía de ingreso víctimas CAVD (SSR) 2019



Del total de las víctimas de delito ingresadas el 2019, **la mayoría lo hizo por robos violentos (63%)**, seguido de delitos sexuales (18%).

Respecto de la vía de ingreso, en **Primera Respuesta la mayoría de los ingresos lo hizo por base AUPOL de Carabineros (74%)** seguido del **Ministerio Público en la RM (13%)**.

En el caso de Segunda Respuesta, las principales vías de ingreso de las víctimas fueron la demanda espontánea (28%) seguido del Ministerio Público (27%) y otros derivantes institucionales (23%).

# PRESTACIONES

Servicio	Ingresos 2019	Prestaciones por caso Aprox.	Prestaciones jurídicas (24% del total de prestaciones)	Total Prestaciones Promedio
SIIN	6.292	2	3.020	12.584
CCP	1.467	1,5	528	2.201
SOI	39.396	1,5	14.183	59.094
SSR	14.424	5,2	18.083	75.347
<b>Total Prestaciones con usuario</b>			<b>35.814</b>	<b>149.226</b>

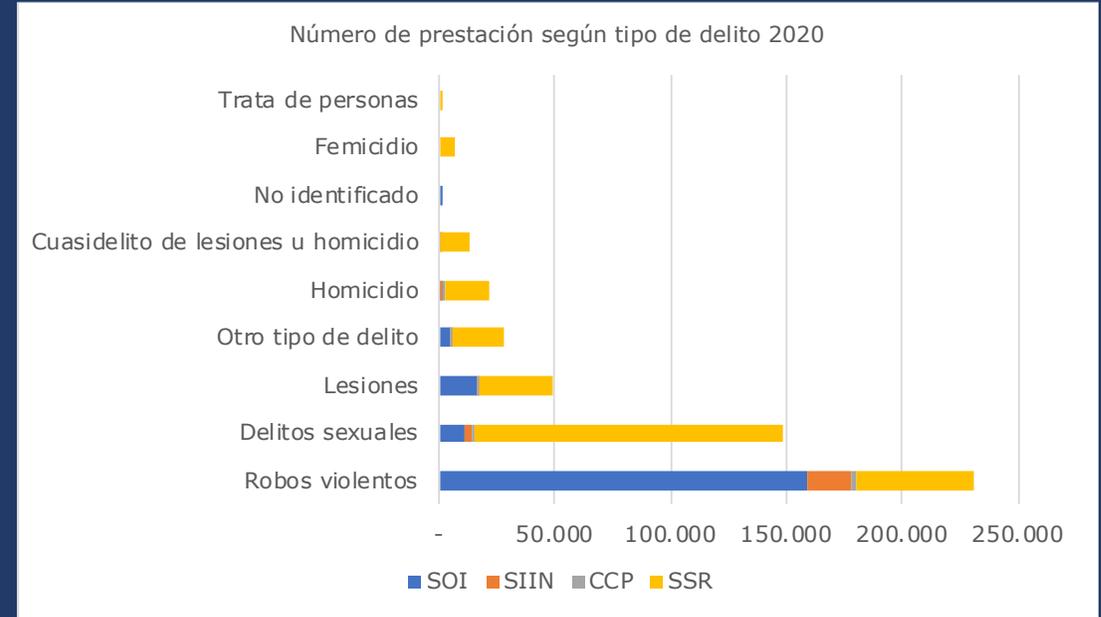
Servicio	Ingresos 2019	Prestaciones por caso Aprox.	Prestaciones jurídicas (24% del total de prestaciones)	Total Prestaciones Promedio
SIIN	6.292	3,0	4.530	18.876
CCP	1.467	10,4	3.678	15.326
SOI	39.396	0,0	-	-
SSR	14.424	0,0	23.486	97.859
<b>Total Prestaciones sin usuario</b>			<b>31.695</b>	<b>132.061</b>

El año 2019, el PAV realizó un **total de 394.842 prestaciones** para un total de 61.579 víctimas ingresadas a sus servicios. El 38% corresponde a prestaciones directas a los usuarios, y el 62% a prestaciones sin usuarios asociadas a la intervención.

Del total de prestaciones directas con usuario, **el 24% corresponde a prestaciones jurídicas. El complemento corresponde a prestaciones psico-sociales (76%).**

Si bien los ingresos de víctimas del PAV se concentran en los servicios de Primera Respuesta (SIIN, CCP, SOI), la distribución total por prestaciones es de un 56% en Primera Respuesta y un 44% en SSR donde están los CAVD. **Acá cada víctima en promedio recibió 5,2 prestaciones directas.**

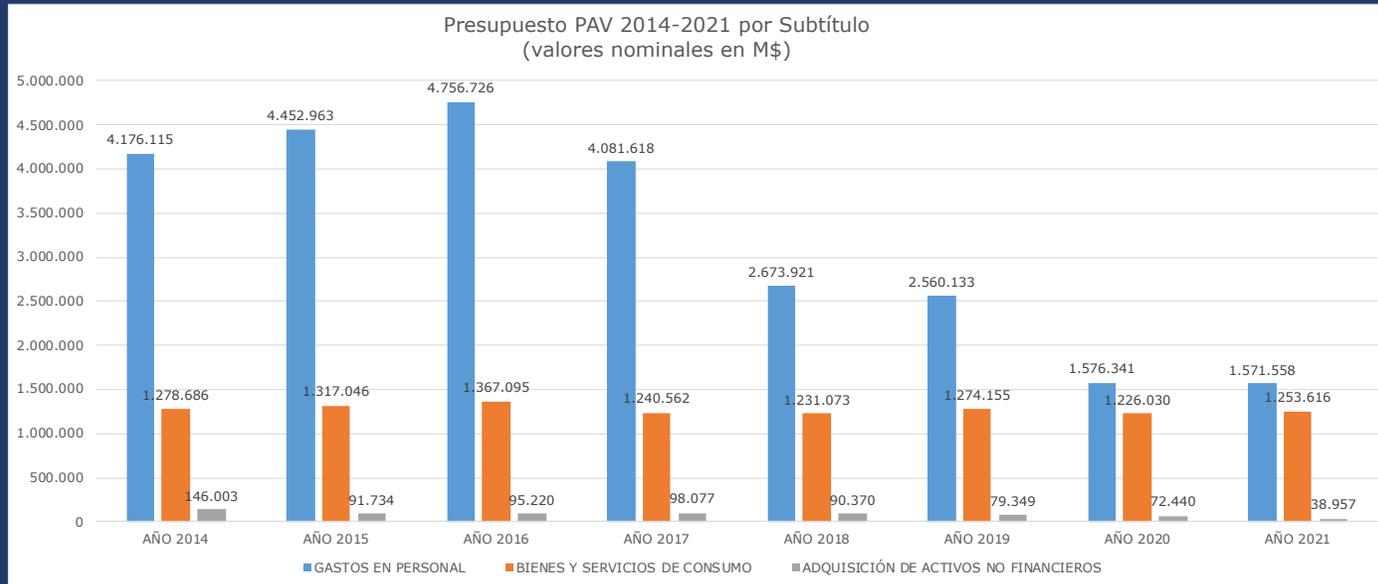
# PRESTACIONES SEGÚN TIPO DE DELITO



Entre los años 2019 y 2020, el Programa realizó un total de **897.549 prestaciones a usuarios/as**. La mayoría de ellas se concentran para víctimas de robos violentos y delitos sexuales.

Para las víctimas de robos violentos, las prestaciones se concentran en los servicios de Primera Respuesta (SOI, SIIN y CCP). Mientras que para las víctimas de delitos sexuales las prestaciones se concentran en el Servicio de Segunda Respuesta (SSR).

## Programa 02



## Programa 01 + Programa 02

	2018	2019
Presupuesto inicial (M\$)	3.995.364	6.679.661
Presupuesto final (M\$)	6.548.804	6.659.703
<b>Presupuesto ejecutado (M\$)</b>	<b>6.488.436</b>	<b>6.589.303</b>

Costo de producción por componentes 2019	
Gasto unitario víctima Primera Respuesta	<b>\$14.000</b>
Gasto unitario víctima Segunda Respuesta	<b>\$245.000</b>
Gasto unitario víctima Ley 21.057	-
Gasto administrativo	14,38% del presupuesto total

El PAV se financia por dos partidas presupuestarias, el programa 01 y el programa 02 de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

Para el año 2019, el costo unitario por víctima fue de \$14.000 para Primera Respuesta y \$245.000 en Segunda Respuesta (CAVD).

Fuente datos: DIPRES; Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

PROGRAMA  
APOYO A  
**VÍCTIMAS**  
**600 818 1000**

**ATENCIÓN  
24/7**

Programa Apoyo a Víctimas cuenta con atención **todos los días de la semana las 24 horas** llamando al **600 818 1000**.



**#CHILE** *lo* **CUIDAMOS** *todos*