



Evaluación de las Unidades de Atención a la Víctima del Estado Miranda

Asociación Civil Paz Activa

Octubre 2016

Evaluación de las Unidades de Atención a la Víctima del Estado Miranda

Trabajo de campo

1 VISITAS A LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA

Las Unidades de Atención a la Víctima del Estado Miranda fueron visitadas durante el mes de julio y primera quincena de agosto del 2016. Las contempladas en el estudio son: Cúpira, Charallave, Santa Teresa del Tuy, Río Chico, Guarenas, Mamporal, Caucagua, San Antonio, Los Teques, y Zona Metropolitana, a pesar de que se visitó Higuerote, la misma no se incluyó en el estudio por no presentar ningún tipo de registro sobre su funcionamiento al momento de la visita.

Las visitas para cada una de las unidades fueron pautadas con días de anticipación con el fin de contar con la presencia de los funcionarios encargados de las mismas, así como organizar el recorrido de manera de aprovechar el traslado en zonas aledañas y poder cubrir las diversas zonas geográficas a las que pertenecían dichas unidades.

El equipo de trabajo que realizó el levantamiento de la información estaba uniformado e identificado con el logo de la Asociación Civil Paz Activa, de manera de generar confianza y mostrarnos como una organización independiente cuya investigación en particular no tenía intenciones de establecer juicios de valor sobre el trabajo realizado y que mucho menos acarrearía para ellos sanciones o retaliaciones relacionadas a su rol dentro de la unidad.

En cada una de las unidades, se explicó a los funcionarios el objeto del presente estudio, el personal de cada una de las unidades se mostró abierto al estudio, facilitaron de diferentes maneras y de acuerdo a sus posibilidades los datos solicitados sobre los asistentes a las UAV y demostraron tener la información disponible y al día para ser entregada durante la visita realizada.

Al momento de realizar la visita en cada uno de los centros, el equipo de trabajo procuró evaluar el estado físico de las mismas, así como la disposición de materiales necesarios para su funcionamiento, esto con el fin de poder tener una idea de las carencias existentes que pudieran afectar el desempeño de los equipos de trabajo dentro de cada una de las UAV. Para esto último, se realizó un croquis a mano alzada en cada una de las unidades y se llenaba un formulario que permitía evaluar la

distribución de la misma, la disposición de equipos y mobiliarios, así como otros aspectos necesarios según lo dispuesto en la octava baquía.

2 CONSIDERACIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE INFRAESTRUCTURA Y MATERIALES DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA

El formulario nombrado anteriormente e incluído en los anexos del presente trabajo, tiene como marco de referencia las *Normas y Principios para la Atención a las Víctimas del Delito y/o Abuso Policial*, y las *Reglas mínimas para la atención a la víctima* expuestas en la *Baquía Nro. 8, El Espejo Nos Habla*, del Consejo General de Policía.

La información contenida en el mismo fue levantada según la apreciación del equipo de investigación en el momento de la visita, de allí desprendemos algunos aspectos importantes:

- Ninguna de las unidades de atención a la víctima se encuentran fuera de la sede policial, solo dos (2) están anexas (Río Chico y Guarenas) en un costado de la sede policial pero dentro del perímetro de la misma.
- En cuando a la sala de entrada para la recepción de las víctimas, solo cinco (5) de las diez (10) unidades están acondicionadas para la espera sin visibilidad desde el exterior del edificio, esto incluye las dos unidades que tienen el departamento anexo a la sede o aquellas en donde la oficina de atención se encuentra en el primer piso del comando (Caucagua, Zona Metropolitana y Los Teques).
- Ninguna de las oficinas para receptores de denuncia tiene módulos individuales de atención, hay algunas unidades que cuentan con un espacio más privado para las denuncias como es el caso de la Zona Metropolitana, Santa Teresa del Tuy, Río Chico y Mamporal, el resto posee espacios comunes para esperas y denuncias donde queda muy difícil poder exponer de manera privada los casos a los asistentes.
- Las oficinas para recepciones de denuncias están equipadas con computadoras e impresoras, sin embargo, las primeras en muchas ocasiones están obsoletas y con complicaciones para su funcionamiento, mientras que para las segundas se cuenta con material limitado para imprimir incluso los expedientes de los mismos denunciantes. De hecho, en la mayoría de ellas el levantamiento de la información socilitada fue a mano, dado que no había suficiente material para imprimir (tinta o papel), no había conexión a internet para enviarla por correo, no servían los puertos usb de los equipos para pasar la información a un dispositivo electrónico o los mismos estaban inhabilitados para resguardar la salida de información.

Solo en tres (3) de las diez unidades visitadas el material fue entregado impreso (Mamporal, Zona Metropolitana y Los Teques), esto no fue problema para el equipo de trabajo que levantaba la información, sin embargo, la poca disposición de recursos afecta el ritmo y el proceso de trabajo de los funcionarios adscritos a cada una de las unidades de atención.

- En cuatro (4) de las diez (10) unidades de atención existe una oficina del coordinador o jefe de la Oficina, sin embargo, solo en una de ellas existe jefe de la oficina (Charallave), las otras tres (3) tienen espacio u oficina para un coordinador pero este es el mismo funcionario que la atiende diariamente.
- En la mayoría de las unidades de atención existe una iluminación y ventilación adecuada, algunas veces procurada por los mismos funcionarios que consiguen a manera de donación o regalo los aires o ventiladores que se encuentran activos. Sin embargo, es de urgente atención el estado en el que se encuentra la oficina de Mamporal y Santa Teresa del Tuy donde no se cuenta con la ventilación necesaria a pesar de las condiciones climatológicas de la zona, donde la humedad y el espacio reducido de la oficina resulta inhumano tanto para el funcionario como para los denuenciantes.
- Las diez (10) unidades de atención disponen de mobiliario en buenas condiciones (mesas, sillas, archivos), en algunos casos los archivos resultan pequeños para la cantidad de material que deben manejar y resguardar en los mismos.
- Todas las unidades son de fácil acceso, hay facilidades para llegar a las unidades (vías, medios de transporte).
- La ubicación de las unidades no toma en cuenta la situación de personas con movilidad reducida o discapacidad motora, dos (2) unidades tienen las oficinas de atención en el primer piso, situación difícil de superar para las personas con algún tipo de impedimento físico, las otras oficinas aunque están en planta baja cuentan con un acceso estrecho o inclinado que imposibilita la llegada a las personas con movilidad reducida sin ayuda.
- En la mayoría de las unidades se observa en las UAV la identificación del cuerpo policial, información relativa a los servicios prestados por la Oficina de Atención a la Víctima, su ubicación y formas de contacto (dirección, teléfono, fax, correo electrónico, línea 800). Adicionalmente, algunas de las oficinas tienen material informativo a través del cual remiten casos a organizaciones como el Instituto Regional de la Mujer para asesorías de diversas índoles.

Algunas de las recomendaciones que pueden deslindarse de las observaciones anteriores están relacionadas con:

- Ofrecer espacios privados para los procesos de denuncias.

- Mejorar el acceso al material necesario para emitir expedientes e información relevante de su trabajo diario.
- Dar privacidad a los usuarios desde el momento de la espera hasta el momento de la atención formal del funcionario frente a la víctima.
- Procurar la ubicación de las unidades de atención fuera de las sedes policiales.
- Dotar a las unidades de la ventilación necesaria para ofrecer un ambiente agradable al momento de la atención.

3 CONSTRUCCIÓN DE LA BASE DE DATOS Y LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LAS UNIDADES DE ATENCIÓN

Luego de cada visita, con el fin de poder recordar detalles e información relevante se realizaron bitácoras de campo y se llenó un formulario (ambos modelos incluídos en los anexos) dedicado a evaluar la situación física de las UAV según las consideraciones emanadas las *Normas y Principios para la Atención a las Víctimas del Delito y/o Abuso Policial*, y las *Reglas mínimas para la atención a la víctima* expuestas en la *Baquía Nro. 8, El Espejo Nos Habla*, del Consejo General de Policía.

De igual manera, se procedía a transcribir los datos de las personas que habían asistido a las unidades de atención visitadas. Así se fue conformando la base de datos que posteriormente fue usada por el equipo de Paz Activa para solicitar la información necesaria vía telefónica.

Antes de iniciar el proceso de llamadas se entrenó con total meticulosidad a la persona que resultó seleccionada para tal actividad, de manera de evitar la revictimización y favorecer la consecución de la información necesaria para el estudio. De igual manera, se construyó un guión (ver en anexos) que permitiera a la entrevistadora identificarse y presentar el estudio a la persona e ir levantando la información requerida según el instrumento realizado.

Luego de iniciado el proceso de llamadas fue necesario modificar el orden de las preguntas incluídas en el instrumento con el fin de no comenzar el proceso preguntando a la persona sus datos personales, favoreciendo con esto la sensación de confidencialidad, entonces, una vez hecho el saludo se realizaban las preguntas en el orden estipulado en el instrumento, antes de culminar se pedían los datos personales necesarios y se daban las gracias a la persona por su disposición y el tiempo empleado en contestar las preguntas.

Al momento de establecer el contacto e ir empezando a recibir las respuestas, procedía a transcribir la información en un base de excel para luego hacer el procesamiento y análisis de las mismas con el fin de ofrecer los resultados como producto final de la investigación.

4 PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS UAV

A continuación se presentan los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de las Unidades de Atención a la Víctima del Estado Miranda, con la intención de evaluar su calidad de atención.

El marco de referencia para la evaluación son las *Normas y Principios para la Atención a las Víctimas del Delito y/o Abuso Policial*, y las *Reglas mínimas para la atención a la víctima* expuestas en la *Baquía Nro. 8, El Espejo Nos Habla*, del Consejo General de Policía.

La *calidad de atención* como concepto fue subdividido en tres dimensiones, a saber: trato a los usuarios, protección a la víctima, y servicio; donde se midieron 12 estándares de calidad a partir de 22 preguntas realizadas a los usuarios que visitaron alguna de las 10 Unidades de Atención a la Víctima ubicadas en Cúpira, Charallave, Santa Teresa del Tuy, Río Chico, Guarenas, Mamporal, Caucagua, San Antonio, Los Teques, y Zona Metropolitana, durante el segundo trimestre de 2016.

El instrumento se aplicó a 239 personas vía telefónica durante el mes de julio y la primera quincena de agosto. A nivel general, las UAV fueron percibidas favorablemente, siendo su mayor fortaleza el trato a los usuarios y el resguardo de la identidad de los denunciantes. Por otra parte, sin excepción alguna, todas las sedes de UAV deben poner mejor empeño en la tramitación de denuncias y en la celeridad en los procesos asociados a la misma, así como dar protección al denunciante en función de la gravedad del caso, instruir sobre el proceso de denuncia en otros entes, y hacer seguimiento al proceso de la denuncia.

5 NOTAS SOBRE LA POBLACIÓN ENTREVISTADA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS UAV

A partir del Formato de Datos Filiales, Libros de Novedades y Registros de asistentes a las UAV, se identificó un total de 645 personas que habían asistido a las Unidades durante los meses de abril y junio de 2016, distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro 1: Número de personas estimadas y entrevistadas por cada UAV

Unidad de Atención a la Víctima	Cantidad de Personas en documentos de registro	Cantidad de Personas entrevistadas	% Personas entrevistadas vs. Estimadas
Cúpira	9	5	55,6
Charallave	179	78	43,6
Santa Teresa del Tuy	96	34	35,4
Río Chico	65	28	43,1
Guarenas	46	22	47,8
Mamporal	12	3	25,0
Caucagua	4	1	25,0
San Antonio	101	28	27,7
Los Teques	84	28	33,3
Zona Metropolitana	49	12	24,5
Total	645	239	37,1

Fuente: Formatos de documentos de registro, UAV. Elaboración propia.

Debido a que la muestra de personas en Unidades como Cúpira, Mamporal y Caucagua resulta insuficiente para representar lo que sería su calidad de atención, y que en casi todos los centros ésta fue inferior al 50% de la población estimada, se agruparon las UAV por subregiones, en función de la clasificación urbano-regional propuesta por el Centro de Investigación Social, CISOR¹, tal como se muestra en el cuadro 2.

A partir de esta clasificación, las sub-regiones de Miranda se constituyen como unidades de observación cuyo análisis se extrapola a los UAV que las contiene. Aun

¹ La propuesta que subyace a la partición del territorio nacional en ámbitos urbano-regionales es la de construir áreas homogéneas internamente y heterogéneas entre sí, en función de la diversidad del país en cuanto al tamaño de población y el desarrollo desigual entre el espacio urbano y rural. En este sentido, la hipótesis es que “la cercanía a Caracas equivale a mejores oportunidades; y el desarrollo del Interior es un desarrollo subordinado” (Cisor, 2016: 2). Para mayor información: Gruson, Alberto. “*Un mapa de posiciones geosociales. Estratos sociales y ámbitos urbano-regionales de Venezuela*” en *Temas de Coyuntura*, 2008

así, los resultados deben ser considerados como una medida de proximidad sobre la calidad de atención de cada una de las Unidades, que se restringe a un período de tiempo y a una percepción subjetiva por parte de los informantes.

A nivel general, el 86,2% de la población entrevistada se compone de mujeres, de las cuales el 58,7% se encuentran solteras. El promedio de edad del total de las personas entrevistadas oscila entre los 17 y los 78 años, siendo el promedio de edad 39 años.

Cuadro 2: UAV por subregiones

Sub-Región	Unidad de Atención a la Víctima	Cantidad de Personas entrevistadas	Muestra por región
Caracas	Zona Metropolitana	12	12
Guarenas-Guatire	Guarenas	22	22
Altos Mirandinos	San Antonio	28	56
	Los Teques	28	
Tuy	Charallave	78	112
	Santa Teresa del Tuy	34	
Barlovento	Cúpira	5	37
	Río Chico	28	
	Mamporal	3	
	Caucagua	1	

Fuente: Categorización urbano-regional del área Centro-Norte de Venezuela, CISOR, 2016. Elaboración propia.

6 LA MEDICIÓN DE LAS DIMENSIONES DE ANÁLISIS DEL ESTUDIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS UAV

Para evaluar la Calidad de atención de las UAV se midió la percepción de sus usuarios en relación al trato que recibieron, la protección a la víctima, y el desempeño del servicio prestado, a partir de los indicadores del cuadro 3, y en función de los estándares de calidad identificados.

Sobre la base de diez informantes, se calculó el número de personas que consideraban que los estándares de calidad se cumplían en las UAV pertenecientes a una subregión. A partir de este indicador se identificaron las fortalezas y debilidades de cada subregión.

Para comparar los estándares entre sí, se estimó el promedio de personas que consideraban que cada estándar se cumplía en cada subregión, igualmente, sobre una base de 10 informantes para poder comparar. Como medida de contraste de la percepción general de la Calidad de atención se tuvo como referencia la pregunta “¿Cómo calificaría el servicio recibido en la UAV?”, cuyas categorías de respuesta iban desde excelente, pasando por bueno, regular y deficiente, hasta muy deficiente.

Cuadro 3: Indicadores de Calidad de Atención de las UAV

Estándar	Indicador
Recepción del trámite, registro y evaluación de los casos.	7. ¿Su denuncia fue atendida de manera efectiva?
	8. ¿Su denuncia fue tramitada de manera efectiva?
Proveer información clara y precisa sobre los procedimientos a seguir.	9. Le dieron información clara y precisa del proceso a seguir?
	14. ¿Los funcionarios demostraron estar bien preparados en la materia?
	15. ¿Los funcionarios usaron un lenguaje sencillo y comprensible?
Creación de vínculos de confianza, sensibilidad e interés en las situaciones planteadas.	10. ¿Sintió confianza con el funcionario al plantear su denuncia?
Comprensión de las necesidades de las víctimas.	11. ¿Se sintió escuchado y comprendido al momento de plantear su caso?
Trato justo a las víctimas de delitos y/o abuso policial, esto es con consideración, respeto, equidad y sin discriminación alguna.	12. ¿Se sintió intimidado durante su proceso de denuncia?
	13. ¿Se sintió victimizado durante su proceso de denuncia?
	16. ¿Le permitieron expresarse libremente durante su denuncia?
	17. ¿Tuvo el tiempo necesario para plantear su caso?
Información inmediata a las víctimas de delito y/o abuso policial sobre el procedimiento a seguir.	18. ¿Fue atendido de manera cordial sin ningún tipo de discriminación?
	19. ¿Hubo seguimiento del proceso de denuncia?
Reparación a las víctimas, incluye consideraciones relativas a los procesos de apoyo y reparación a seguir con las víctimas.	20. ¿Fue instruido sobre el proceso de denuncia en otros entes?
Manejo de estrategias y técnicas para la resolución alternativa de conflictos.	21. ¿Le asesoraron sobre estrategias alternativas a la denuncia?
Mecanismos de denuncia anónima para reservar y resguardar la identidad de los denunciantes.	23. ¿Considera que su identidad fue resguardada y protegida?
	24. ¿Se dio carácter de confidencialidad a la información suministrada?
	25. ¿La denuncia se hizo en un espacio privado dentro de la UAV?
Asesoría y protección expedita ante los delitos y/ o abusos de poder según gravedad de la situación.	22. ¿Recibió la asesoría que necesitaba de acuerdo a su caso?
	26.A ¿Recibió la protección que necesitaba según su denuncia?
Tramitación de denuncias y celeridad en los procesos asociados a la misma.	27. ¿Su denuncia se tomó al momento?
	28. ¿Le explicaron los tiempos y lapsos asociados al proceso de denuncia?
	29. ¿Se cumplieron tiempos y lapsos asociados al proceso de denuncia?
Disponibilidad de equipo multidisciplinario (abogados, psicólogos, médicos y trabajadores sociales)	30.A. ¿Contó con el apoyo de un equipo multidisciplinario en su proceso?

7 LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS UAV

ALTOS MIRANDINOS

A nivel general, 46,4%² de los usuarios de las UAV de Altos Mirandinos percibieron la atención como excelente. A nivel de los estándares de calidad, 10 de cada 10 personas consideraron que la denuncia fue atendida de manera efectiva, no se sintieron victimizado durante el proceso de la denuncia, y el procedimiento ocurrió dentro de un espacio privado dentro de las UAV. Estos tres elementos constituyen las fortalezas de las UAV de San Antonio y Los Teques, por lo que puede decirse que cumplen a cabalidad los estándares de recepción de trámite registro y evaluación de los casos, de trato de justo, y anonimato para resguardar la identidad del denunciante.

Si bien las unidades de Altos Mirandinos se caracterizan por su buen trato a los usuarios y por la protección que brinda a las víctimas, el valor del indicador disminuye para los estándares relacionados con la explicación de los tiempos y lapsos asociados al proceso de denuncia, el cumplieron dichos tiempos y lapsos, y el seguimiento al proceso de denuncia. En este orden de ideas, la tramitación de denuncias y la celeridad en los procesos asociados a la misma es un estándar que hay que mejorar.

Específicamente, en el caso de la UAV de Los Teques los informantes sugieren: entregar las citaciones a los demandados, que tengan una central telefónica, que gestionen los casos y no engaveten las denuncias, que sean más eficientes, que protejan a la víctima, que hagan seguimiento a los casos, que disminuyan los tiempos de espera, que se pongan en el lugar de la víctima para que entiendan la situación, y que sean imparciales, aunque conozcan a los involucrados.

Para la UAV de San Antonio, sugirieron: orientación psicológica, que los funcionarios sean imparciales con los involucrados y visiten el lugar de los hechos, más seguridad en las calles, más seguimiento a los casos, que hagan entrega de las citaciones, y que controlen la situación dentro de la unidad cuando está el agresor en el lugar.

BARLOVENTO

El 45,9% de los asistentes a las UAV de Caucagua, Cúpira, Mamporal y Río Chico calificaron la atención como excelente. A nivel de los estándares, en promedio, 9 de cada 10 personas consideraron que tanto el trato justo a las víctimas, como los mecanismos de denuncia anónima para reservar y resguardar la identidad de los

² Ver en anexos los cuadros que sostienen el argumento de la presente exposición.

denunciantes, se cumplen a cabalidad en estas Unidades, y, por tanto, constituyen su fortaleza.

Sin embargo, el valor del indicador disminuye a 6 de cada 10 personas cuando se trata del seguimiento del proceso de la denuncia, y a 7 en relación a la instrucción sobre el proceso de denuncia en otros entes, a la asesoría sobre estrategias alternativas a la denuncia, y al otorgamiento de la protección adecuada de acuerdo a la denuncia. En otras palabras, la información inmediata a las víctimas sobre el procedimiento a seguir, la reparación a las víctimas, el manejo de estrategias y técnicas para la resolución alternativa de conflictos, y la protección expedita, son los estándares que las Unidades que componen esta subregión tienen que mejorar.

A nivel global no se observa alguna dimensión del concepto de calidad de atención que sobresalga sobre la otra; todas ellas fueron consideradas positivamente, en promedio, por 8 de cada 10 informantes. Entre las sugerencias que se proponen para cada UAV, se encuentran:

Para Caucagua: más patrullaje.

Para Cúpira: más patrullaje, que el funcionario tome la denuncia aun cuando sea amigo del agresor.

Para Mamporal: que los exfuncionarios no amenacen a la víctima.

Para Río Chico: más patrullaje, más efectividad y resultados en la gestión de los casos, que los funcionarios visiten el lugar de los hechos, mayor seguimiento a los casos, que el funcionario sea imparcial aun cuando conozca al demandado, que cumplan con el proceso, que tengan un número de atención telefónica, que sean ellos quienes lleven la citación al demandado, que entreguen las citaciones y no se excusen diciendo que no tienen unidades. A pesar de estos aspectos a mejorar, algunos informantes calificaron el servicio de esta UAV como excelente, con personas muy cordiales.

CARACAS

La UAV de la zona metropolitana fue una de las mejores calificadas entre todas las que integran el estado Miranda, ya que el 75% de las personas que asistieron a esta unidad percibieron la calidad de atención como excelente.

La totalidad de los informantes consideraron que esta Unidad se caracteriza por dar un buen trato a los usuarios. Sin embargo, podría mejorarse un poco más lo concerniente

la protección de las víctimas, debido a que a pesar que 9 de cada 10 informantes afirmaron haber recibido la asesoría que necesitaba de acuerdo a su caso, 7 de cada 10 habían recibido la protección que necesitaban.

La mayor debilidad de esta UAV se encuentra en el servicio que presta en cuanto a la tramitación de denuncias y celeridad en los procesos asociados a la misma, específicamente en la explicación de los tiempos y lapsos asociados al proceso de denuncia, el cumplimiento de esos tiempos, y el seguimiento al proceso de la denuncia.

Entre las sugerencias que los usuarios de esta Unidad proponen se encuentra la atención inmediata de emergencias, hacer seguimiento a los casos para evitar repercusiones, y usar un tono de voz adecuado.

GUARENAS

En esta UAV, el 63,6% de los informantes consideraron que la calidad de atención era excelente, y que lo caracteriza el buen trato a los usuarios, pero hay que poner más empeño en proveer información clara y precisa del proceso a seguir, y en la instrucción sobre el proceso de denuncia en otros entes.

En este orden de ideas, la fortaleza de esta UAV se encuentra en la recepción del trámite, registro y evaluación de los casos; en la creación de vínculos de confianza, sensibilidad e interés en las situaciones planteadas; y en trato justo a los usuarios, con respeto, equidad, y sin discriminación alguna. Por otra parte, su debilidad se encuentra en la protección expedita en función de la gravedad de la situación.

Entre las sugerencias dadas por los usuarios para mejorar la calidad de atención de esta Unidad se encuentran: más apoyo a la protección de la mujer, más seguimiento a las denuncias, más privacidad en el espacio de atención, más patrullaje, que informen cómo van avanzando los casos, que no juzguen a las personas, y que se agilicen procesos.

TUY

Las UAV que integran esta subregión fueron calificadas predominantemente como buenas, siendo su mayor fortaleza el trato justo a los usuarios y su mayor debilidad la instrucción sobre el proceso de denuncia en otros entes.

A nivel general, estas unidades ofrecen un buen trato a los usuarios y reguardan la identidad de los denunciantes, pero deben poner más empeño en la protección de

acuerdo a la gravedad de la situación, la explicación y cumplimiento de los tiempos asociados al proceso de la denuncia, así como en su seguimiento.

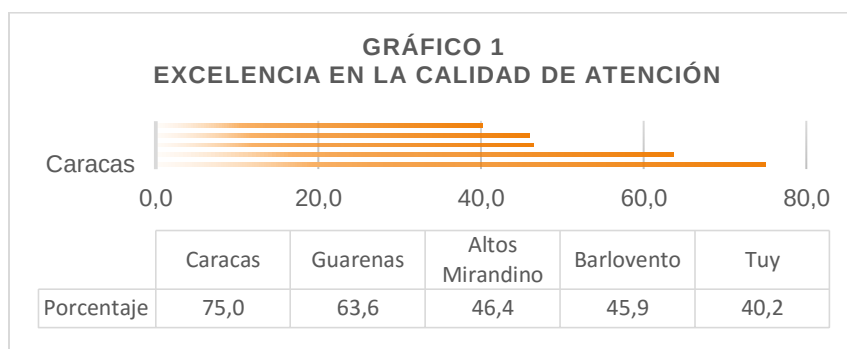
Específicamente, en el caso de la sede de Charallave, los informantes sugirieron prestar más atención, hacer seguimiento a los casos, ofrecer más información de los pasos a seguir, no maltratar ni golpear al denunciado, más apoyo y seguimiento a las denuncias, imprimir planillas para colocar las denuncias y agilizar los procesos, mejorar las instalaciones, que todos los funcionarios manejen la misma información, cumplan con su trabajo, y que sean imparciales; brindar más apoyo a la mujer, y que se enfoquen en el trabajo y no se distraigan hablando entre ellos o a través del teléfono.

En el caso de la sede de Santa Teresa, los usuarios sugirieron: proveerse de patrullas porque no tienen, que tomen en serio los casos, ser más amable con un mejor trato verbal, ser más eficientes y mejorar los tiempos de espera para resolver los casos.

8 PANORAMA GENERAL SOBRE LAS UAV DEL ESTADO MIRANDA

Una vez esbozada la situación particular de las UAV que conforman las subregiones delimitadas, vale hacer un análisis comparativo que contraste cada una de las subregiones para obtener un panorama general sobre las fortalezas y debilidades de las UAV establecidas dentro de los límites del estado Miranda.

Lo primero que llama la atención, tal como se observa en el gráfico 1, es que la excelencia en la calidad de atención de cada UAV es percibida de forma distinta según sea su ubicación: Caracas concentra la mayor proporción de personas que consideran excelente la calidad de atención de las UAV, mientras que la subregión Tuy concentra la menor proporción. El análisis anterior delineó las características principales de cada subregión, pero veamos ahora dónde están sus acuerdos en cuanto a fortalezas y debilidades.



Fuente: Tabla 4 de anexos.

La mayor fortaleza de la totalidad de las UAV del estado Miranda se encuentra en el trato que reciben los usuarios, el cual se caracteriza por ser principalmente respetuoso y sin discriminación, en un ambiente donde el usuario puede expresarse libremente, sin intimidación, durante el tiempo que considere necesario y sin temor a la revictimización.

Por otra parte, urge trabajar 4 áreas fundamentales para optimizar la calidad de la atención, como lo son:

1. El seguimiento al proceso de la denuncia.
2. La protección a la víctima de acuerdo a la gravedad de la situación.
3. El cumplimiento de los tiempos y lapsos asociados al proceso de denuncia.
4. La instrucción sobre el proceso de denuncia en otros entes.

De esta manera se pondría a la par del trato a los usuarios lo que sería la protección a la víctima, y en especial los servicios vinculados a la tramitación de denuncias y la celeridad en los procesos asociados a la misma.

9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS UAV

- En términos generales, las Unidades de Atención a la Víctima del estado Miranda son reconocidas por el buen trato que brindan a sus usuarios.
- Las sugerencias más comunes por parte de los usuarios giraron en torno a la efectividad en la gestión y seguimiento de los casos, la actitud de los funcionarios durante su labor, la necesidad de funcionarios imparciales, la necesidad de patrullaje en las calles, la información que manejan y ofrecen los funcionarios, mejora de instalaciones, y mayor protección y apoyo a las víctimas, especialmente cuando son mujeres.
- En base a tales sugerencias y a las debilidades identificadas en las distintas UAV del estado Miranda, los estándares de calidad que tienen prioridad de atención son los relacionados con la protección a la víctima en función del tipo de denuncia; y con el seguimiento y celeridad en los procesos asociadas a la misma. Entendiendo que en dichos procesos están también involucrados otros entes e instituciones que no actúan en consonancia con los lapsos establecidos en las leyes existentes.

- Estas áreas prioritarias a ser atendidas en todas las UAV del estado Miranda deben ser acompañadas de acciones que también fortalezcan los estándares que se encuentran débiles en la particularidad de cada Unidad.
- Durante el proceso de levantamiento de información en campo, se tuvo conocimiento de usuarios que a pesar de haber asistido a otros entes de denuncia regresaron a las UAV de Policía de Miranda con el fin de recibir asesoría o solicitar algún tipo de acompañamiento dado el desinterés de otras instituciones en atender a las personas.
- En el proceso de las visitas a las unidades de atención también pudimos notar el compromiso de los funcionarios con su trabajo, es el caso de funcionarios que usan equipos y materiales personales para hacer su trabajo, que han adecuado las oficinas con sus propios recursos de manera de prestar un mejor servicio.

OTROS ASPECTOS RELEVANTES SOBRE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN:

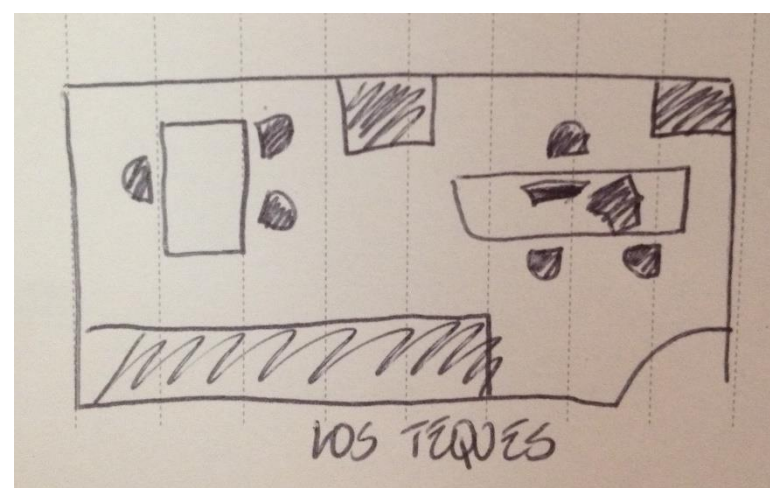
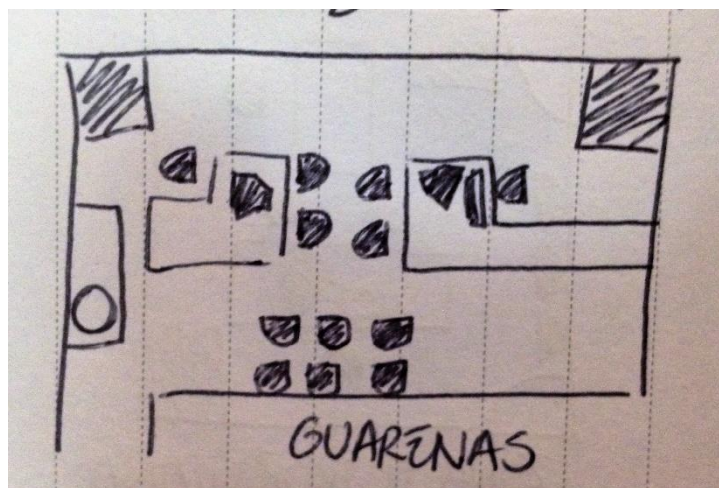
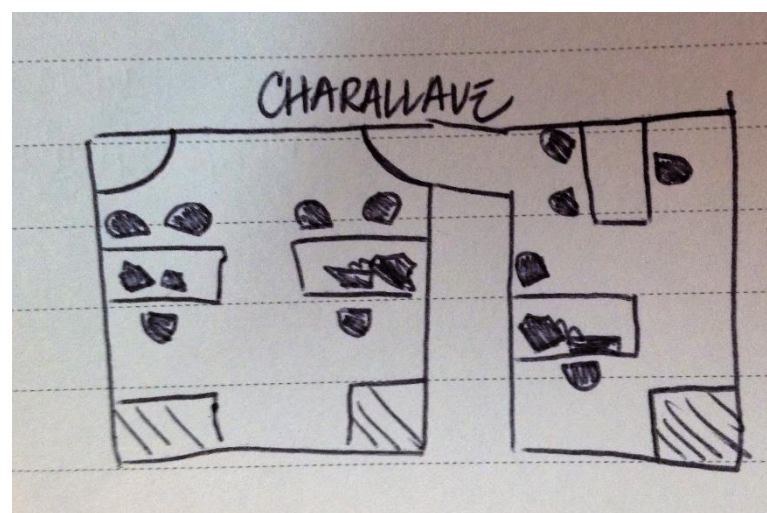
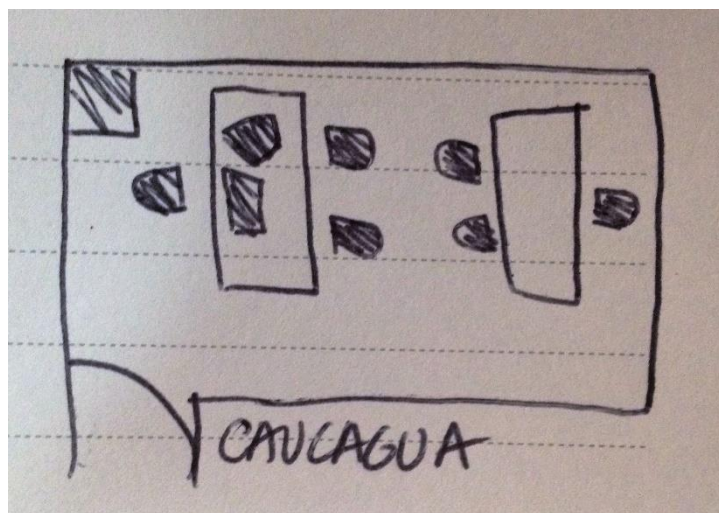
Una vez realizado el trabajo de campo y después de haber tenido contacto con todo el personal que labora día a día en estas oficinas tenemos algunas consideraciones que vale la pena resaltar, las mismas aunque son de carácter empírico esperamos que sean de interés.

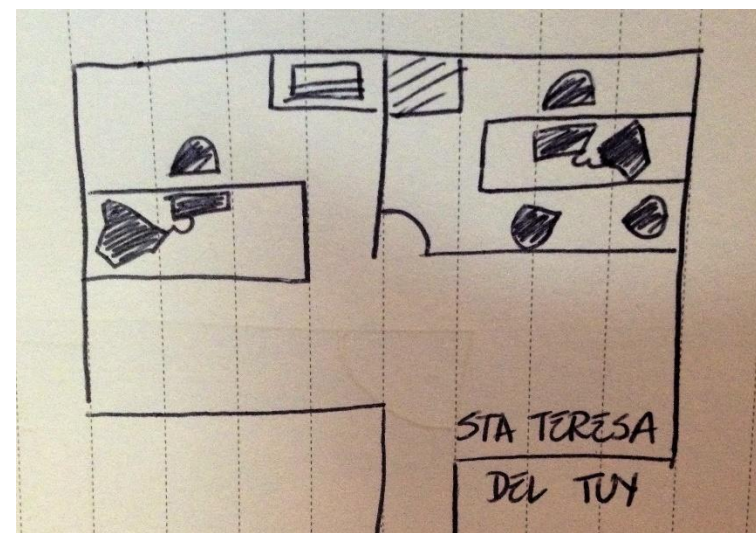
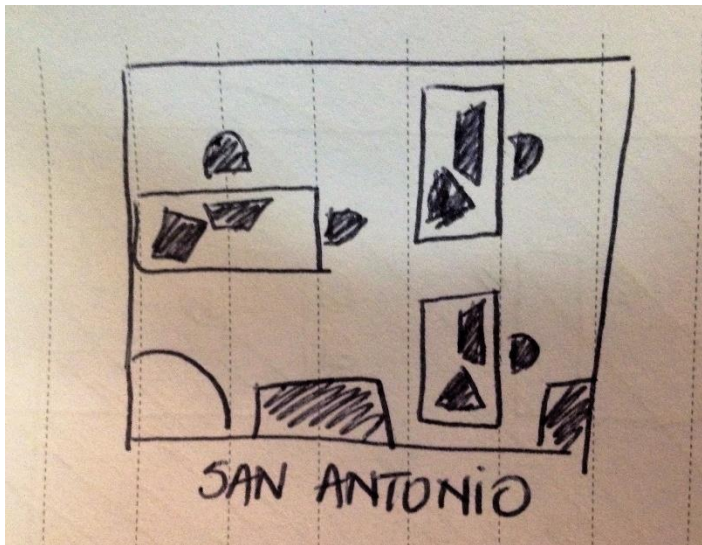
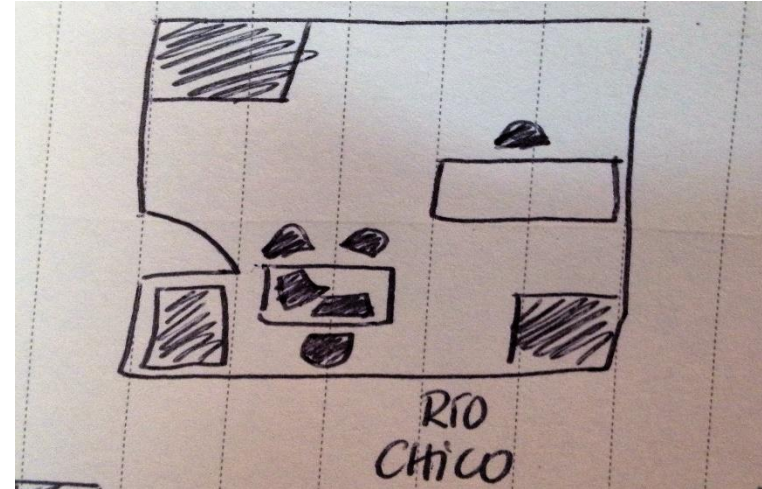
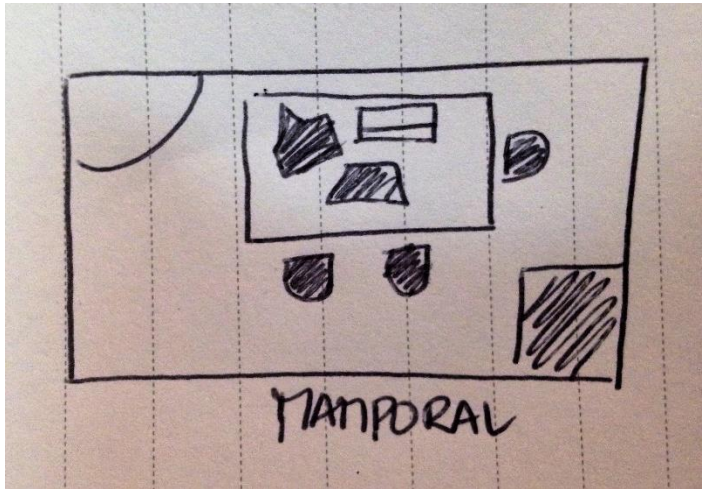
- Algunas de las personas que asisten a las unidades de atención vienen referidas por trabajadores de otros entes: en algunos casos policías municipales, Ministerio Público, hospitales o ambulatorios porque no son atendidos como desean o porque no saben brindarles la atención requerida. Eso demuestra el conocimiento que tienen los pobladores sobre la atención que se presta en estas unidades, de igual manera, es un reconocimiento que se da hacia los funcionarios de las mismas quienes procuran dar la ayuda necesaria según sea el caso.
- Aunque no se cuenta con un equipo multidisciplinario tal y como está establecido en las normas que regulan este tipo de unidades, a las personas que asisten se les da instrucciones de la ubicación, lapsos, lugares procedimientos que deben hacer los asistentes. En algunos casos, tal como pudimos escuchar de las mismas víctimas presentes en las unidades, los funcionarios ayudan económicamente a quienes por sus propios medios no pueden llegar al hospital, o Ministerio Público para iniciar o finalizar el proceso de denuncia.
- En el momento de las notificaciones sobre cualquier proceso, los funcionarios deben saltar las barreras asociadas con la falta de patrullas, creación de cuadrantes, restricción de acceso a zonas de paz, entre otras para poder hacer su trabajo.

- Existe la coordinación con el Ministerio Público y la Defensoría del Pueblo, así como con los diversos ministerios del Poder Popular según su área de competencia, para la canalización de las necesidades de protección requeridas por las víctimas.
- Se notifica a los investigadores principales en los casos que atienden cualquier novedad que pueda afectar real o potencialmente a las víctimas en cuanto a su integridad física, la de sus familiares o testigos. Ese contacto se hace incluso a través de sus teléfonos personales.
- Se debe mejorar el proceso de resguardo de la información suministrada por la víctima la cual es ingresada a la base de datos policial de la Oficina de Atención a la Víctima por el receptor de denuncia, en algunos casos las computadoras son compartidas y los archivos no reciben el resguardo necesario, tal es el caso por ejemplo de la oficina de Cúpira, donde existe una sola oficina, un solo equipo para todos los procesos y todos los funcionarios acceden al equipo sin codificación.
- La institución policial promueve la formación continua en el área de atención a víctimas a todo el personal asignado a esta tarea, eso se destaca en el desempeño de los funcionarios, en el compromiso que asumen cuando hacen su trabajo y cuando destacan sentirse orgullosos del trabajo que desempeñan y de la institución a la que pertenecen.

10 ANEXOS

Anexo 1: Croquis de las Unidades de Atención a la Víctima de la Policía de Miranda







Anexo 2: Modelo de Bitácora de Campo

Bitácora de Visita/Río Chico

Av. Intercomunal Río Chico. Parroquia Río Chico (al lado de la emisora de radio FM 97.1). Teléfono: (0234) 872.44.37

La unidad de atención a la víctima de Río Chico es atendida por un funcionario reconocido por todos sus colegas de las oficinas cercanas, su unidad está en total orden, se encuentran a disposición archivos digitales, físicos y hasta completa datos telefónicos con su celular para ofrecer la máxima ayuda al equipo de trabajo que desde Paz Activa realiza el estudio.

Si bien la unidad no cuenta con una infraestructura grande y dotada cuenta con una pc en funcionamiento y una impresora que permiten el desarrollo fluído de las actividades presentadas. El funcionario encargado nos comentó que ellos atienden por los menos 10 casos diarios, que muchos de ellos son asesorías que se le brindan a las personas para la resolución de conflictos, que la mayoría de los casos están asociados a violencia de género.

En cuanto a esta temática tiene algunas consideraciones con respecto a los casos que se le han presentado, porque ha tenido casos de violencia doméstica que no son considerados violencia de género porque la víctima es hombre igual que el victimario, es decir, es una pareja homosexual que recurre de manera frecuente a solventar sus problemas que dentro del ámbito legal no están contemplados en las leyes sino que se solventa a través de conciliaciones.

Esta unidad recibe gran cantidad de denuncias de zonas aledañas y otras más alejadas que se ven en la necesidad de referirse a esta unidad con el fin de ser atendidos y asesorados. EL funcionario explica que no todos los casos corresponden a sus obligaciones pero que llegan referidos por otros entes y para no dejar que la gente se vaya sin una solución pues igual lo escuchan y explican los procedimientos aplicables según el caso.

El funcionario comenta las ocasiones en que ha tenido que auxiliar de forma económica a los asistentes con la finalidad de que puedan desplazarse a realizarse las evaluaciones médicas o psicológicas, de igual manera, hay un funcionario que ayuda también en la unidad que brinda cursos a las mujeres para que puedan aprender actividades que les permitan generar dinero e independizarse.

Anexo 3: Modelo de Evaluación de Infraestructura

Evaluación de Infraestructura de la Sede	Si	No	Observaciones
La UAV está fuera de la sede policial	☐	☒	
La sala de entrada para la recepción de las víctimas, está acondicionada para la espera sin visibilidad desde el exterior del edificio.	☐	☒	
La oficina para receptores de denuncia tiene módulos individuales de atención acondicionados y equipados con computador, extensión telefónica e impresora	☐	☒	
Existe una oficina del coordinador / jefe de la Oficina.	☒	☐	
Existe una Iluminación y ventilación adecuada	☒	☐	
Se dispone de Mobiliario en buenas condiciones (mesas, sillas, archivos, etc.)	☒	☐	
Hay facilidades de acceso a las unidades (vías, medios de transporte)	☒	☐	
La ubicación de las unidades toma en cuenta la situación de personas con movilidad reducida o discapacidad motora.	☐	☒	
Se observa en la UAV la identificación del cuerpo policial (no menor a medio pliego) respectivo información relativa a los servicios prestados por la Oficina de Atención a la Víctima, su ubicación y formas de contacto (dirección, teléfono, fax, correo electrónico, línea 800, etc.)	☐	☒	
La UAV se encuentra cercana a la ciudadanía.	☒	☐	
Existe una UAV en cada una de las áreas de despliegue policial (anteriormente conocidas como zonas o regiones policiales).	☐	☒	
La UAV cuenta con material orientativo impreso (desplegables) sobre atención a la víctima en el cual se transcriba la definición de víctima establecida en el ordenamiento legal vigente, sus derechos reconocidos en la Resolución sobre “Normas y Principios para la Atención a las Víctimas de delito y/o abuso del poder policial”, así como la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de delitos y Abusos de Poder de la Organización de las Naciones Unidas, y las instancias oficiales a las cuales pueden recurrir para denunciar.	☐	☒	

Anexo 4: Guión de Entrevista

Buenos Días /Buenas tardes, Sr (a) _____

Mi nombre es _____, le llamo de la Asociación Civil Paz Activa, le llamamos porque nos encontramos haciendo un trabajo de evaluación de calidad de atención a las unidades de atención a la víctima pertenecientes a la Policía de Miranda donde tenemos entendido que usted asistió entre los meses de abril y junio de este año. ¿Puede usted contestar las preguntas que a continuación le realizaremos?

- *Si la respuesta es positiva se procede a realizar las preguntas del cuestionario,*
- *En caso de que la respuesta sea negativa se agradece y se cuelga la llamada*

Le informamos que esta información es confidencial, es un estudio independiente que estamos realizando para saber cuáles aspectos relacionados con la calidad de atención se pueden mejorar dentro de las unidades.

A continuación, se procede a aplicar el cuestionario

Al finalizar las preguntas se pregunta a los entrevistados si tienen alguna observación o comentario y se agradece a los entrevistados la participación.

Anexo 5: Instrumento para evaluación de gestión para medición de calidad de atención de las Unidades de Atención a la Víctima

Evaluación de Unidades de Atención a la Víctima			
Datos Control			
N° control de entrevista: _____			
1. Sede de Unidad de Atención: _____			
2. Municipio: _____		4. Ocupación _____	
3. Edad: _____			
5. Sexo			
1. Femenino		9. No informa	
2. Masculino			
6. Estado civil			
1. Soltero (a)		3. Divorciado (a)	
2. Casado (a)		4. Concubino (a)	
3. Viudo (a)		9. No Informa	
Trato a usuarios:			
7. ¿Su denuncia fue atendida de manera efectiva?			
1. Si			
2. No			
8. ¿Su denuncia fue tramitada de manera efectiva?			
1. Si			
2. No			
9. Le dieron información clara y precisa del proceso a seguir?			
1. Si			
2. No			
10. ¿Sintió confianza con el funcionario al plantear su denuncia?			
1. Si			
2. No			
11. ¿Se sintió escuchado y comprendido al momento de plantear su caso?			
1. Si			
2. No			
12. ¿Se sintió intimidado durante su proceso de denuncia?			
1. Si			
2. No			
13. ¿Se sintió victimizado durante su proceso de denuncia?			
1. Si			
2. No			
14. ¿Los funcionarios demostraron estar bien preparados en la materia?			
1. Si			
2. No			
15. ¿Los funcionarios usaron un lenguaje sencillo y comprensible?			
1. Si			
2. No			
16. ¿Le permitieron expresarse libremente durante su denuncia?			
1. Si			
2. No			
17. ¿Tuvo el tiempo necesario para plantear su caso?			
1. Si			
2. No			
18. ¿Fue atendido de manera cordial sin ningún tipo de discriminación?			
1. Si			
2. No			
19. ¿Hubo seguimiento del proceso de denuncia?			
1. Si			
2. No			
20. ¿Fue instruido sobre el proceso de denuncia en otros entes?			
1. Si			
2. No			
21. ¿Le asesoraron sobre estrat. alternativas a la denuncia?			
1. Si			
2. No			
22. ¿Recibió la asesoría que necesitaba de acuerdo a su caso?			
1. Si			
2. No			
Protección a la víctima			
23. ¿Considera que su identidad fue resguardada y protegida?			
1. Si			
2. No			
24. ¿Se dio carácter de confidencialidad a la información suministrada?			
1. Si			
2. No			
25. ¿La denuncia se hizo en un espacio privado dentro de la UAV?			
1. Si			
2. No			
26. ¿La denuncia que realizó ameritaba alguna medida de protección?			
1. Si			
2. No			
26.A ¿Recibió la protección que necesitaba según su denuncia?			
1. Si			
2. No			
Servicio			
27. ¿Su denuncia se tomó al momento?			
1. Si			
2. No			
28. ¿Le explicaron los tiempos y lapsos asociados al proceso de denuncia?			
1. Si			
2. No			
29. ¿Se cumplieron tiempos y lapsos asociados al proceso de denuncia?			
1. Si			
2. No			
30. ¿Necesitó el apoyo de un equipo multidisciplinario en su proceso?			
1. Si		3. Dentro de la unidad	
2. No		4. Fuera de la unidad	
30.A. ¿Contó con el apoyo de un equipo multidisciplinario en su proceso?			
1. Si		3. Dentro de la unidad	
2. No		4. Fuera de la unidad	
31. ¿Cómo calificaría el servicio recibido en la UAV?			
1. Excelente		4. Deficiente	
2. Bueno		5. Muy deficiente	
3. Regular			
33. ¿Qué mejoraría en la UAV?			
34. Sugerencias/Comentarios			

Tabla 1: Número de personas que consideran que la UAV cumple con el indicador del estándar,
por subregión y sobre una base de 10 personas

Indicador	Altos Mirandino	Barlovento	Caracas	Guarenas	Tuy	Global
7. ¿Su denuncia fue atendida de manera efectiva?	10	9	10	10	9	9
8. ¿Su denuncia fue tramitada de manera efectiva?	9	8	10	10	9	9
9. Le dieron información clara y precisa del proceso a seguir?	9	8	10	8	9	9
14. ¿Los funcionarios demostraron estar bien preparados en la materia?	9	9	9	9	9	9
15. ¿Los funcionarios usaron un lenguaje sencillo y comprensible?	9	9	10	9	9	9
10. ¿Sintió confianza con el funcionario al plantear su denuncia?	9	8	10	10	9	9
11. ¿Se sintió escuchado y comprendido al momento de plantear su caso?	9	8	9	9	8	9
12. ¿Se sintió intimidado durante su proceso de denuncia?	9	9	10	9	9	9
13. ¿Se sintió victimizado durante su proceso de denuncia?	10	9	10	10	10	10
16. ¿Le permitieron expresarse libremente durante su denuncia?	9	9	10	10	9	9
17. ¿Tuvo el tiempo necesario para plantear su caso?	9	9	10	10	9	9
18. ¿Fue atendido de manera cordial sin ningún tipo de discriminación?	9	8	10	10	9	9
19. ¿Hubo seguimiento del proceso de denuncia?	7	6	8	9	7	7
20. ¿Fue instruido sobre el proceso de denuncia en otros entes?	9	7	10	8	6	7
21. ¿Le asesoraron sobre estrategias alternativas a la denuncia?	9	7	9	9	8	8
23. ¿Considera que su identidad fue resguardada y protegida?	8	8	8	10	9	9
24. ¿Se dio carácter de confidencialidad a la información suministrada?	8	9	8	9	9	9
25. ¿La denuncia se hizo en un espacio privado dentro de la UAV?	10	9	10	8	9	9
22. ¿Recibió la asesoría que necesitaba de acuerdo a su caso?	9	8	9	9	9	9
26.A ¿Recibió la protección que necesitaba según su denuncia?	8	7	7	7	8	7
27. ¿Su denuncia se tomó al momento?	8	9	9	9	9	9
28. ¿Le explicaron los tiempos y lapsos asociados al proceso de denuncia?	7	8	8	8	8	8
29. ¿Se cumplieron tiempos y lapsos asociados al proceso de denuncia?	7	8	8	8	8	7

Tabla 2: Promedio de personas que consideran que la UAV cumple con el estándar,
Por subregión y sobre una base de 10 personas

Estándar	Altos Mirandino	Barlovento	Caracas	Guarenas	Tuy	Global
Recepción del trámite, registro y evaluación de los casos.	10	8	10	10	9	9
Proveer información clara y precisa sobre los procedimientos a seguir.	9	8	10	9	9	9
Creación de vínculos de confianza, sensibilidad e interés en las situaciones planteadas.	9	8	10	10	9	9
Comprensión de las necesidades de las víctimas.	9	8	9	9	8	9
Trato justo a las víctimas de delitos y/o abuso policial, esto es con consideración, respeto, equidad y sin discriminación alguna.	9	9	10	10	9	9
Información inmediata a las víctimas de delito y/o abuso policial sobre el procedimiento a seguir.	7	6	8	9	7	7
Reparación a las víctimas, incluye consideraciones relativas a los procesos de apoyo y reparación a seguir con las víctimas.	9	7	10	8	6	7
Manejo de estrategias y técnicas para la resolución alternativa de conflictos.	9	7	9	9	8	8
Mecanismos de denuncia anónima para reservar y resguardar la identidad de los denunciantes.	9	9	9	9	9	9
Asesoría y protección expedita ante los delitos y/ o abusos de poder según gravedad de la situación.	9	7	8	8	8	8
Tramitación de denuncias y celeridad en los procesos asociados a la misma.	8	8	8	8	8	8

Fuente: Encuesta sobre Evaluación de Unidades de Atención a la Víctima

Tabla 3: Promedio de personas que consideran que la UAV cumple con la dimensión,
Por subregión y sobre la base de 10 personas.

Dimensión	Altos Mirandino	Barlovento	Caracas	Guarenas	Tuy	Global
Trato a los usuarios	9	8	10	9	9	9
Protección de la víctima	9	8	8	8	9	9
Servicio	8	8	8	8	8	8

Fuente: Encuesta sobre Evaluación de Unidades de Atención a la Víctima

Tabla 4: Distribución relativa de la calificación general de la Calidad de Atención, por subregión

Calidad de Atención	Altos Mirandino	Barlovento	Caracas	Guarenas	Tuy	Global
Excelente	46,4	45,9	75,0	63,6	40,2	46,4
Bueno	39,3	21,6	25,0	22,7	41,1	35,1
Regular	10,7	24,3	0,0	13,6	12,5	13,4
Deficiente	1,8	5,4	0,0	0,0	3,6	2,9
Muy deficiente	1,8	2,7	0,0	0,0	2,7	2,1
Total	100	100	100	100	100	100

Fuente: Encuesta sobre Evaluación de Unidades de Atención a la Víctima