

# Encuesta de Percepción y Evaluación del Plan Cuadrante de Seguridad Preventiva de Carabineros de Chile en comunas de las regiones I, II, III, VII y IX 2007

Santiago, Enero 2009

## Objetivo General

Contribuir a evaluar el Plan Cuadrante de Seguridad Preventiva mediante un estudio de la percepción que tienen la población sobre esta estrategia operativa en aquellas comunas que se aplicó sin déficit para mejorar su diseño e implementación.

Complementar y consolidar un sistema de evaluaciones de las estrategias policiales aplicadas en el territorio orientadas a satisfacer las necesidades de seguridad de la población.

## Metodología

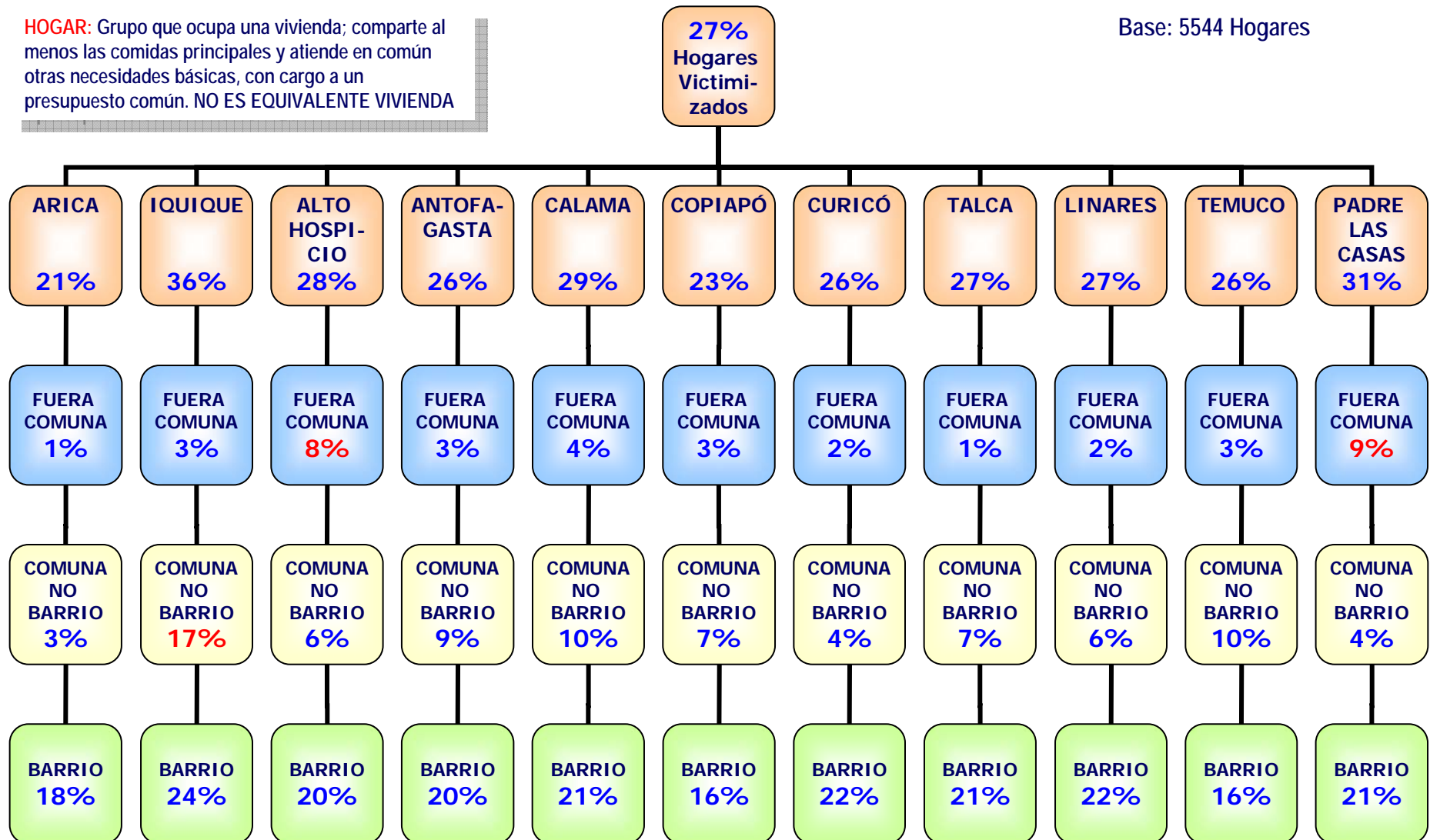
- Muestreo probabilístico de conglomerados y aplicación de encuesta presencial en el hogares.
- Grupo objetivo:
  - Hombres y mujeres de 16 años o más residentes de las zonas urbanas en que se implementó el Programa entre 2003 y 2006 de las comunas de Arica, Iquique, Alto Hospicio, Antofagasta, Calama, Copiapó, Curicó, Talca, Linares, Temuco y Padre Las Casas..
- Muestra:
  - **5544 casos.** (Margen de error +-1,2% a nivel total y +-4% por comuna).
  - Fecha de terreno: **sábado 24 de noviembre 2007 y el martes 8 de enero del 2008.**
  - Supervisión: 27% de la muestra.

# PRINCIPALES RESULTADOS

## Victimización: Victimización último año por comuna y lugar de ocurrencia

**HOGAR:** Grupo que ocupa una vivienda; comparte al menos las comidas principales y atiende en común otras necesidades básicas, con cargo a un presupuesto común. NO ES EQUIVALENTE VIVIENDA

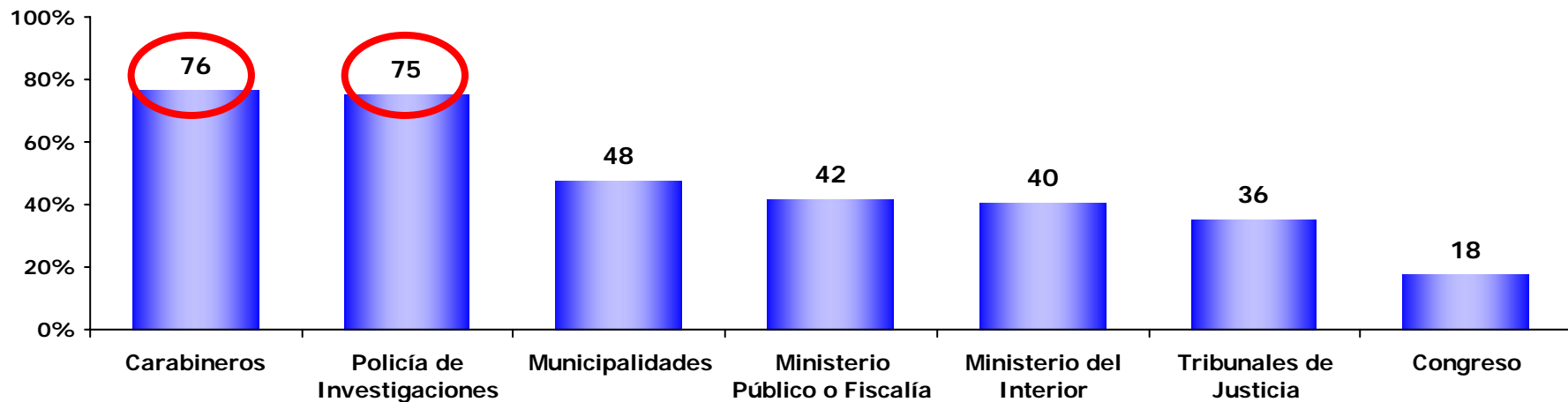
Base: 5544 Hogares



## Percepción general y confianza en instituciones: Confianza en instituciones

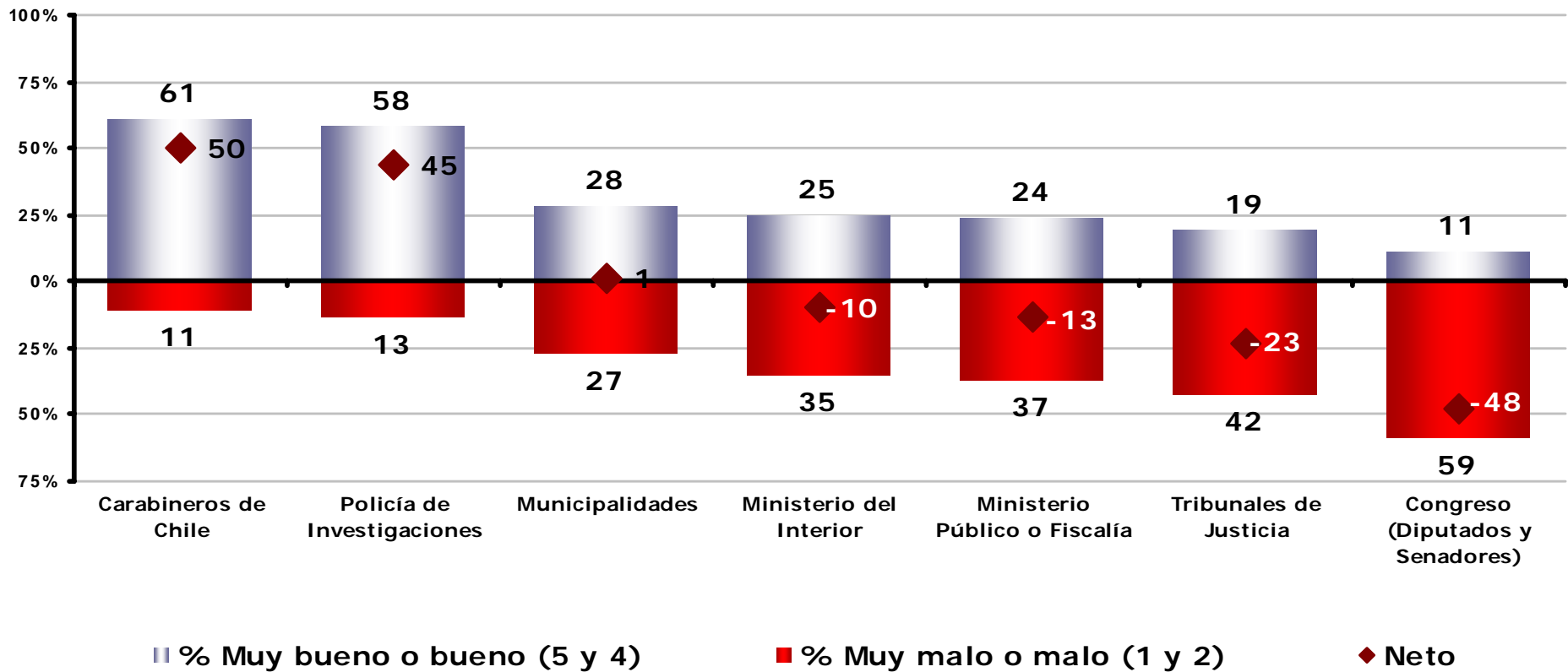
P24. ¿Usted confía en las siguientes instituciones u organismos?. (B: 5544, Total entrevistados)

### % Sí, confía



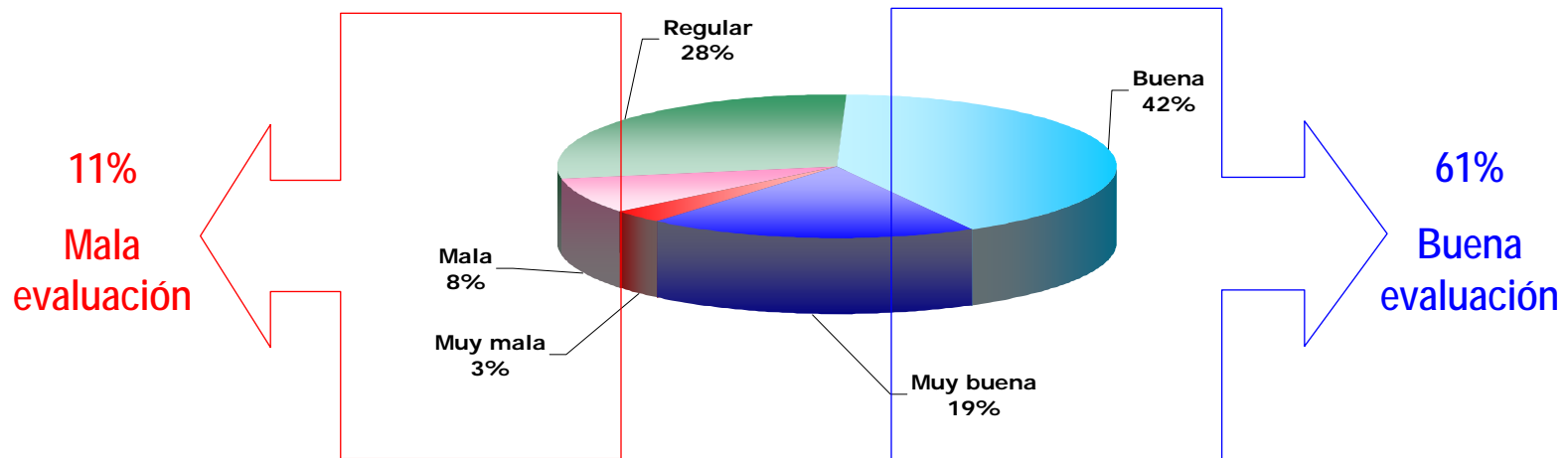
## Percepción general y confianza en instituciones: Desempeño en seguridad pública

P25. ¿Cómo evalúa usted el desempeño de los siguientes organismos e instituciones en el tema de seguridad pública?. (B: 5544, Total entrevistados)



## Percepción general y confianza en instituciones: Desempeño en seguridad pública de Carabineros de Chile.

P25. ¿Cómo evalúa usted el desempeño de los siguientes organismos e instituciones en el tema de seguridad pública?: CARABINEROS DE CHILE. (B: 5544, Total entrevistados)

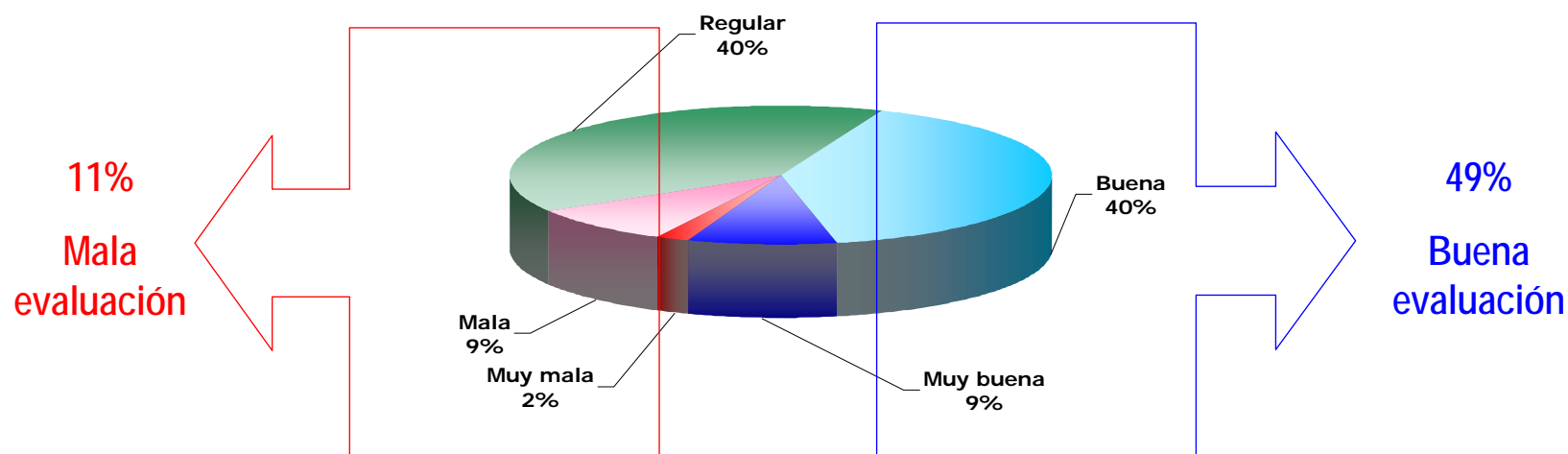


	ARICA	IQUIQUE	ALTO HOSPICIO	ANTOFA-GASTA	CALAMA	COPIAPÓ	CURICÓ	TALCA	LINARES	TEMUCO	PADRE LAS CASAS
Base	503	501	503	504	502	501	502	504	503	503	504
% Muy Buena	20%	11%	13%	19%	12%	21%	29%	20%	22%	22%	13%
% Buena evaluación	44%	36%	32%	44%	35%	40%	46%	40%	46%	41%	45%
% Regular	28%	34%	32%	27%	30%	30%	17%	29%	21%	31%	30%
% Mala evaluación	5%	16%	13%	6%	15%	7%	6%	8%	7%	5%	8%
% Muy mala evaluación	3%	3%	10%	3%	9%	2%	2%	2%	4%	1%	3%
<b>Neto</b>	<b>56%</b>	28%	22%	<b>54%</b>	24%	52%	<b>67%</b>	50%	<b>57%</b>	<b>57%</b>	48%

## Conocimiento y Expectativas del Plan Cuadrante: Evaluación del Plan Cuadrante

P33. ¿Cómo evaluaría en términos generales al Plan Cuadrante en su sector o barrio donde usted vive?

(B: 2796, Quienes conocen el Plan Cuadrante y saben que se aplica en su comuna)



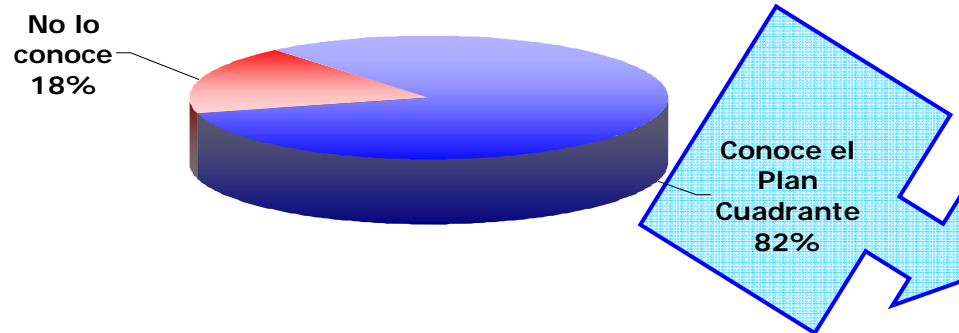
	ARICA	IQUIQUE	ALTO HOSPICIO	ANTOFA-GASTA	CALAMA	COPIAPÓ	CURICÓ	TALCA	LINARES	TEMUCO	PADRE LAS CASAS
Base	303	204	165	234	172	257	242	273	327	320	299
% Muy Buena evaluación	8%	2%	7%	17%	9%	6%	4%	16%	11%	6%	8%
% Buena evaluación	53%	25%	34%	38%	23%	41%	45%	43%	49%	41%	38%
% Regular	34%	46%	49%	38%	39%	39%	40%	32%	34%	46%	39%
% Mala evaluación	5%	20%	6%	4%	24%	13%	9%	7%	6%	7%	13%
% Muy mala evaluación	0%	7%	4%	2%	5%	1%	1%	2%	1%	1%	2%
Neto	55%	0%	31%	49%	3%	33%	39%	49%	53%	39%	31%



## Conocimiento y Expectativas del Plan Cuadrante: Recordación y Conocimiento del Plan Cuadrante

### CONOCE EL PLAN CUADRANTE

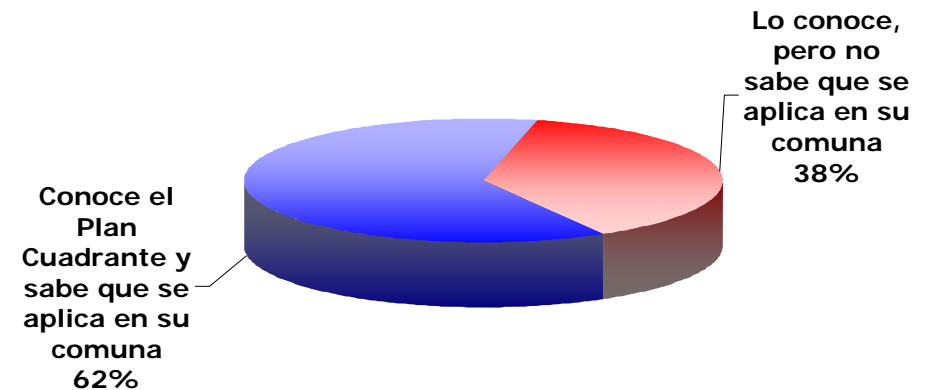
(B: 5544, Total entrevistados)



Sólo el 51% conoce el Programa y sabe que se aplica en su comuna

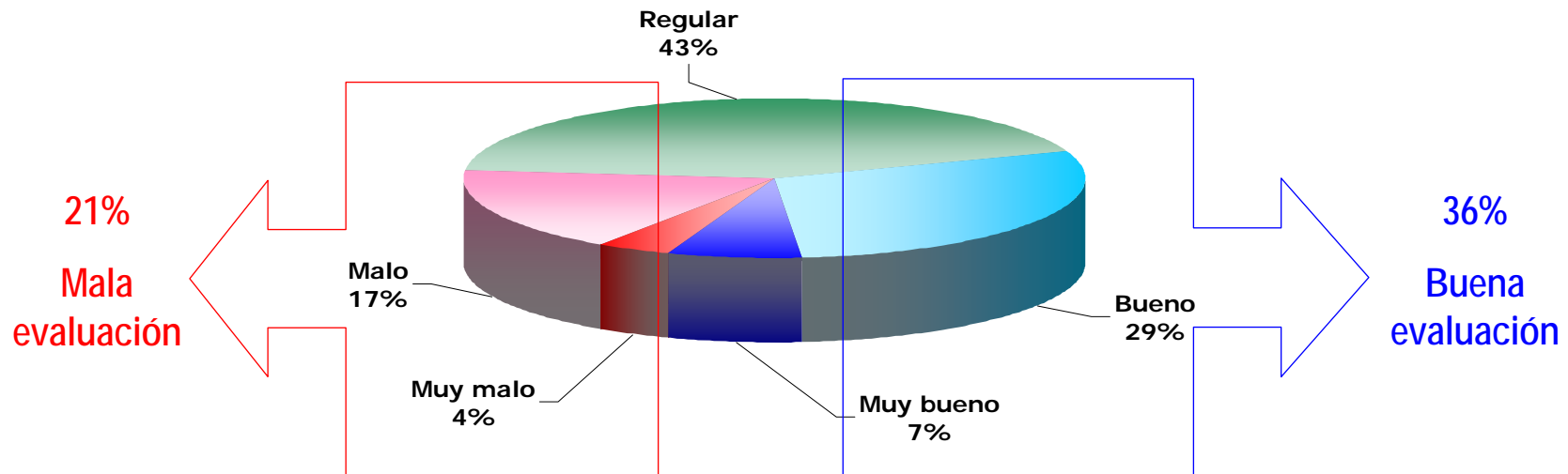
### CONOCE EL PLAN Y TAMBIÉN SABE QUE SE APLICA EN SU COMUNA

(B: 4484, Quienes conocen el Plan Cuadrante)



## Integración con la comunidad: Evaluación del trabajo de Carabineros con la comunidad

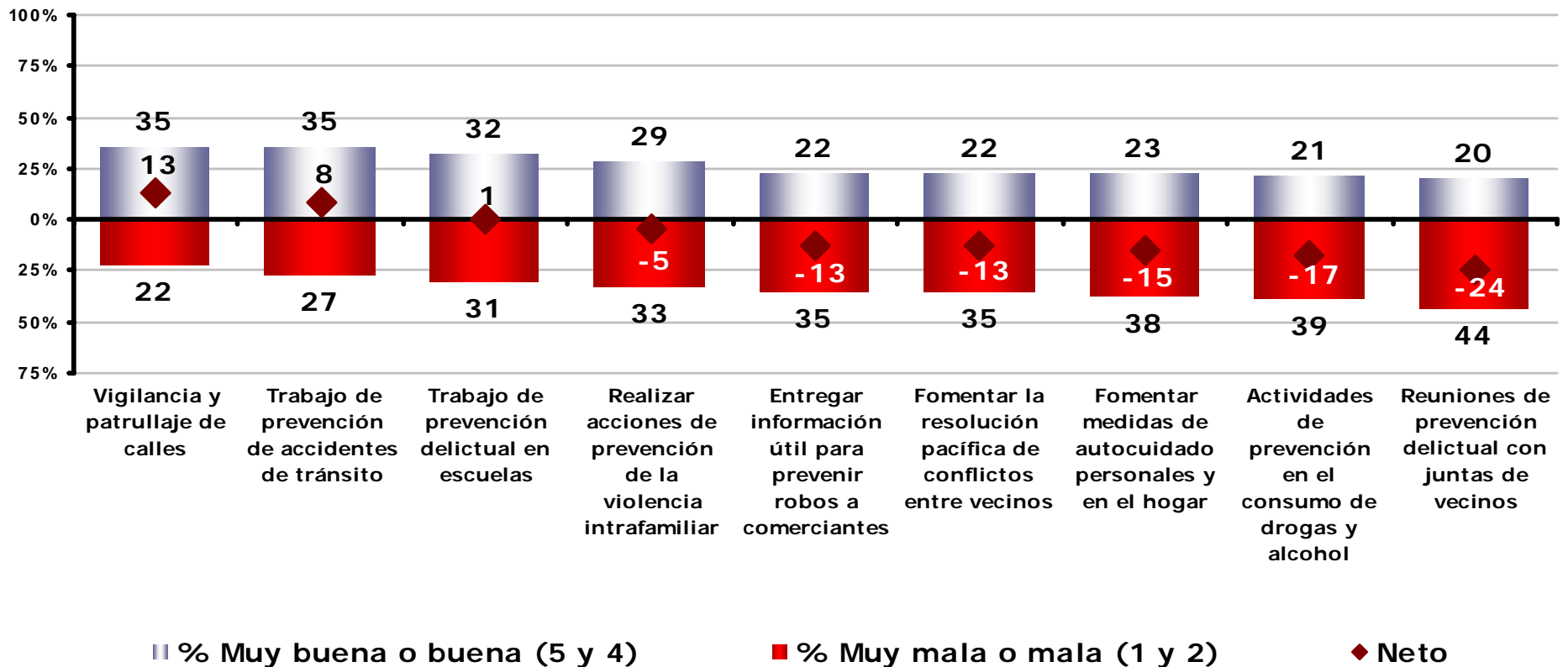
P61. ¿Cómo evaluaría usted el trabajo de Carabineros con la comunidad del sector donde usted vive? (B: 5544, Total entrevistados)



	ARICA	IQUIQUE	ALTO HOSPICIO	ANTOFA-GASTA	CALAMA	COPIAPÓ	CURICÓ	TALCA	LINARES	TEMUCO	PADRE LAS CASAS
Base	504	504	504	504	504	504	504	504	504	504	504
% Muy Bueno	4%	2%	3%	13%	3%	5%	5%	8%	8%	7%	4%
% Bueno	38%	19%	28%	22%	14%	33%	37%	33%	42%	30%	32%
% Regular	41%	42%	45%	48%	43%	39%	38%	44%	37%	48%	42%
% Malo	13%	30%	17%	13%	31%	21%	16%	11%	11%	14%	16%
% Muy Malo	4%	8%	7%	3%	8%	2%	4%	4%	2%	1%	6%
Neto	26%	-17%	7%	18%	-21%	16%	23%	26%	37%	22%	14%

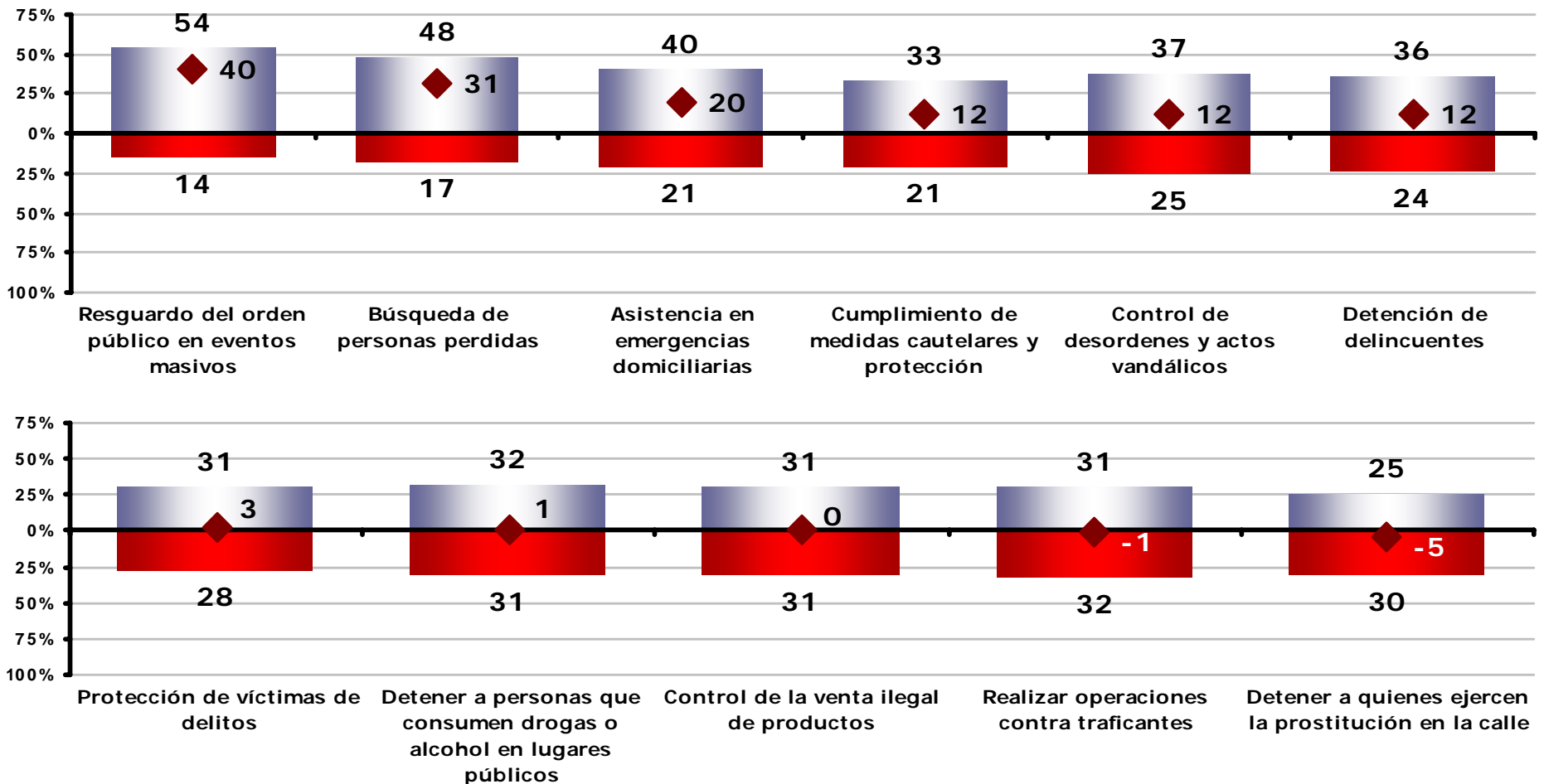
## Evaluación de desempeño y funciones: Labor Preventiva

P43. ¿Cómo evaluaría la labor preventiva desarrollada por Carabineros en su barrio en los siguientes aspectos? (B: 5544, Total entrevistados)



## Evaluación de desempeño y funciones: Labor de Control y de Procedimientos Policiales

P44. ¿Cómo evaluaría la labor de control y de procedimientos policiales que efectúa Carabineros en su barrio en los siguientes aspectos? (B: 5544, Total entrevistados)



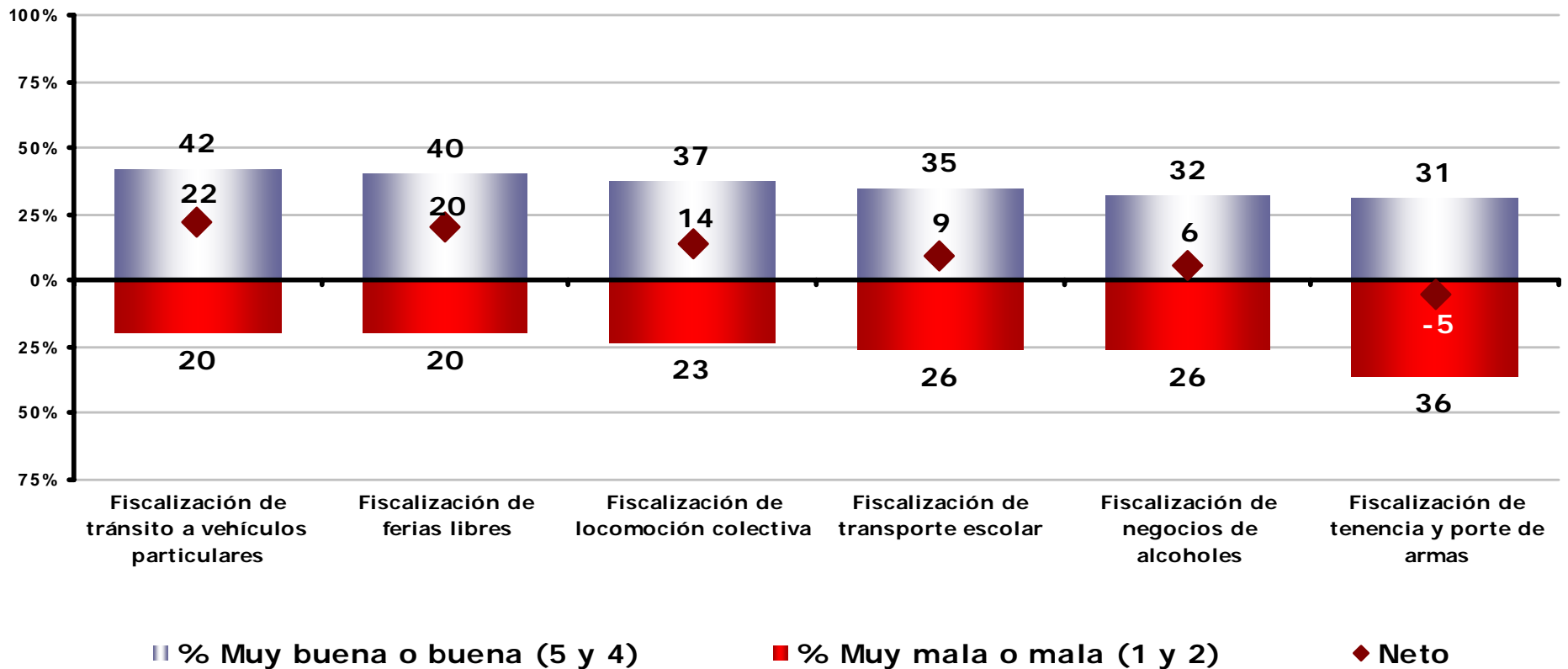
■ % Muy buena o buena (5 y 4)

■ % Muy mala o mala (1 y 2)

◆ Neto

## Evaluación de desempeño y funciones: Labor de Fiscalización

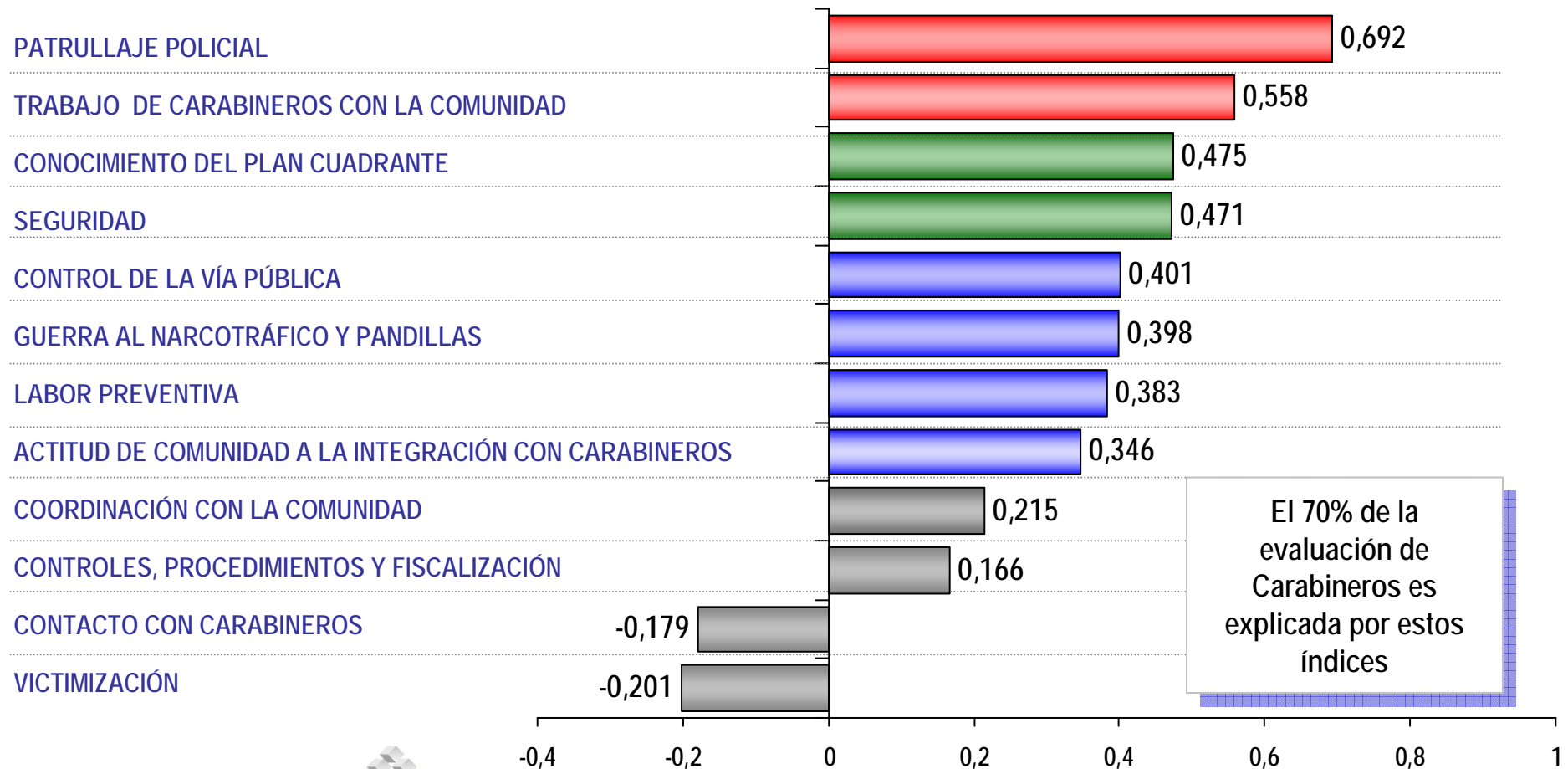
P45. ¿Cómo evaluaría la labor de fiscalización desarrollada por Carabineros en su barrio en los siguientes aspectos? (B: 5544, Total entrevistados)



## EVALUACIÓN GENERAL DE CARABINEROS

¿Qué acciones de Carabineros impactan en la evaluación general de la institución?

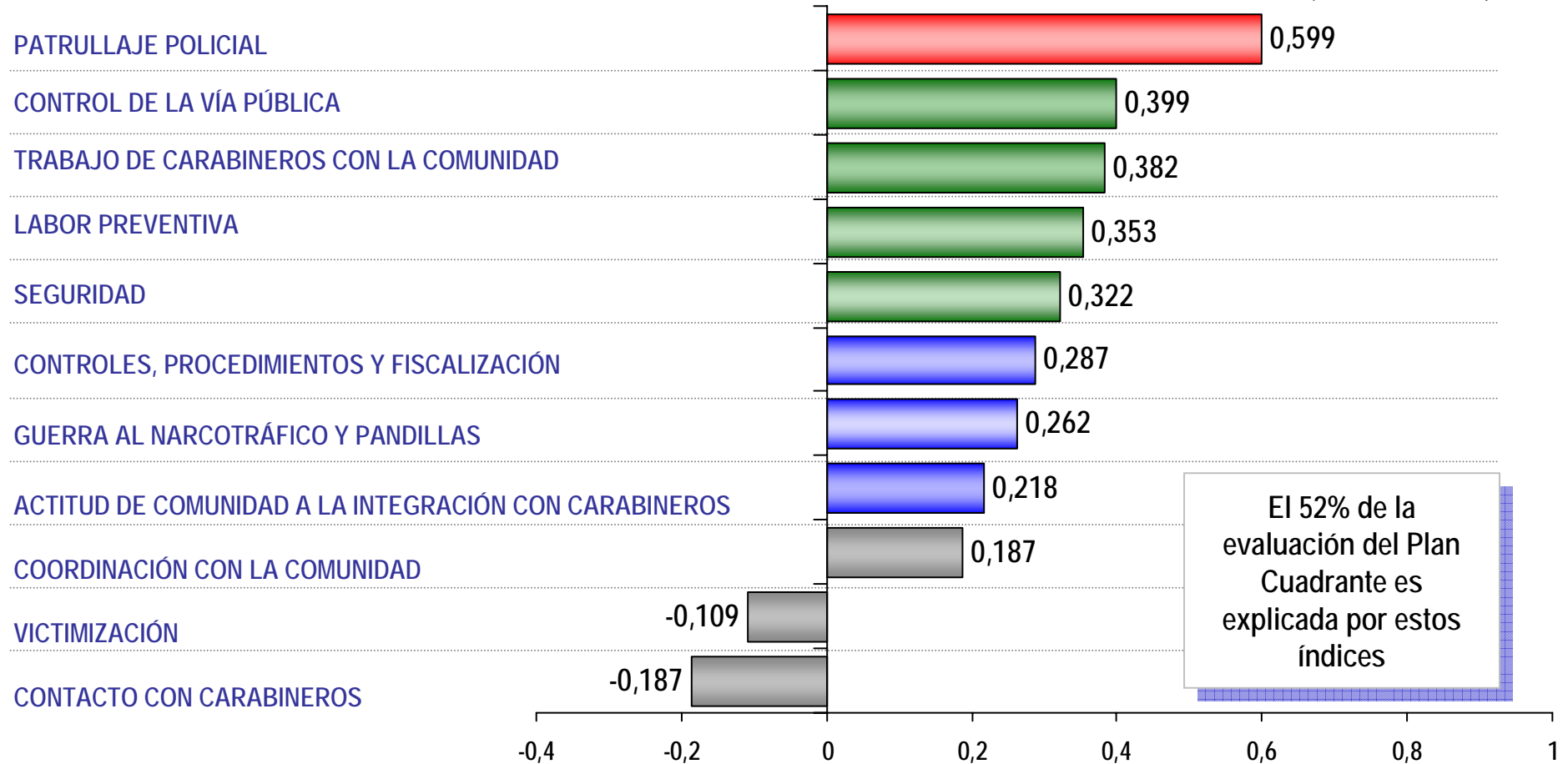
### IMPACTO DE CADA ÍNDICE EN LA EVALUACIÓN GENERAL (Correlaciones)



## EVALUACIÓN DEL PLAN CUADRANTE

Y en el caso del Plan Cuadrante, ¿qué acciones de Carabineros impactan en su evaluación?

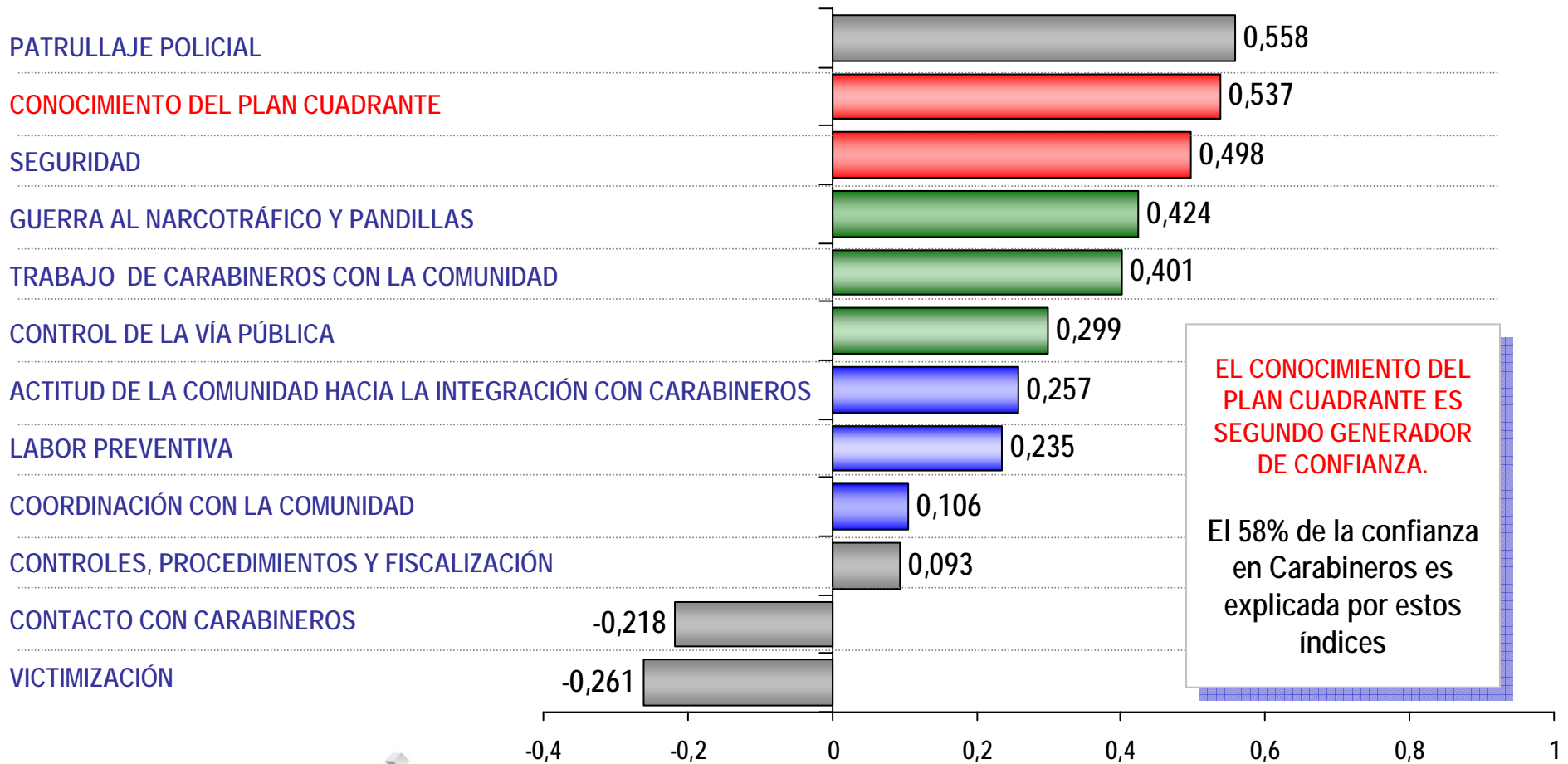
### IMPACTO DE CADA INDICE EN LA EVALUACIÓN DE PLAN CUADRANTE (Correlaciones)



## EVALUACIÓN DEL PLAN CUADRANTE

¿De qué forma Carabineros construye confianza en la comunidad?

### IMPACTO DE CADA ÍNDICE EN CONFIANZA EN CARABINEROS (Correlaciones)



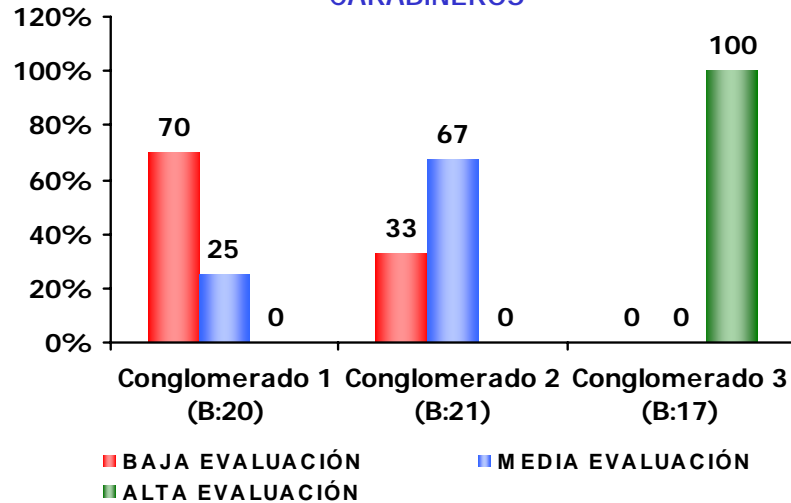


## SEGMENTACIÓN DE CUADRANTES

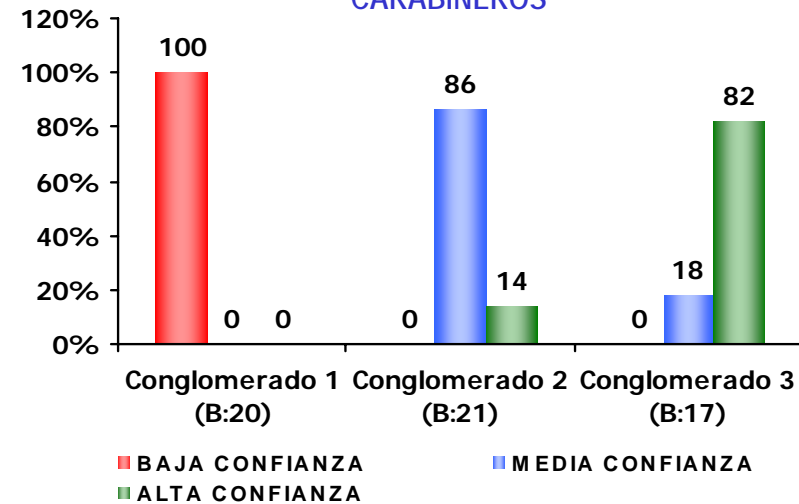
Entonces, la siguiente pregunta a responder fue ¿qué Cuadrantes presentan menor evaluación y/o confianza en Carabineros?



CONGLOMERADOS Y EVALUACION DE CARABINEROS



CONGLOMERADOS Y CONFIANZA DE CARABINEROS



## SEGMENTACIÓN DE CUADRANTES

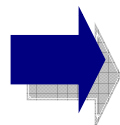
¿Qué tienen en común estos Cuadrantes?

CONGLOMERADOS		S1	S2	S3
N° DE CUADRANTES		21	17	20
GSE	% ABC1 - C2	18	15	38
	% C3	33	29	27
	% D - E	49	55	35
		100	100	100
ANTIGÜEDAD EN SECTOR	% MENOS DE 10 AÑOS	49	39	43
	% 10 A 14 AÑOS	15	15	12
	% 15 AÑOS O MÁS	37	46	45
		101	100	100
GENERO	% HOMBRES	47	48	50
	% MUJERES	53	52	50
EDAD PROMEDIO		39 años	40 años	41 años

## BONDING

Termino que en marketing habla del grado de conexión del público con una marca, un producto o servicio.

El bonding es considerado como una mezcla de evaluación, lealtad y conexión emocional.



## S1: BONDING BAJO

BAJA EVALUACIÓN Y  
CONFIANZA EN  
CARABINEROS

C3 - D - E

DE MENOS DE 10 AÑOS  
VIVIENDO EN SU SECTOR

## S2: BONDING MEDIO

MEDIA EVALUACIÓN Y  
CONFIANZA EN  
CARABINEROS

D - E

HACE 15 AÑOS O MÁS QUE  
VIVEN EN SU SECTOR

## S3: BONDING ALTO

ALTA EVALUACIÓN Y  
CONFIANZA EN  
CARABINEROS

ABC1 - C2

HACE 15 AÑOS O MÁS QUE  
VIVEN EN SU SECTOR

## SEGMENTACIÓN DE CUADRANTES

¿Y las Prefecturas  
cómo se distribuyen  
en cada segmento?

S1: BONDING BAJO 20 CUADRANTES 35%	S2: BONDING MEDIO 21 CUADRANTES 36%	S3: BONDING ALTO 17 CUADRANTES 29%
C7 DE ARICA	C1 DE ARICA	C4 DE ARICA
C2 DE IQUIQUE	C6 DE ARICA	C5 DE ARICA
C3 DE IQUIQUE	C8 DE ARICA	C2 DE ANTOFAGASTA
C4 DE IQUIQUE	C9 DE ARICA	C9 DE ANTOFAGASTA
C5 DE IQUIQUE	C1 DE IQUIQUE	C2 DE COPIAPÓ
C6 DE ALTO HOSPICIO	C1 DE ANTOFAGASTA	C3 DE COPIAPÓ
C7 DE ALTO HOSPICIO	C3 DE ANTOFAGASTA	C1 DE CURICÓ
C8 DE ALTO HOSPICIO	C6 DE COPIAPÓ	C2 DE CURICÓ
C8 DE ANTOFAGASTA	C7 DE COPIAPÓ	C6 DE CURICÓ
C1 DE CALAMA	C3 DE CURICÓ	C7 DE CURICÓ
C2 DE CALAMA	C3 DE TALCA	C8 DE TALCA
C4 DE CALAMA	C4 DE TALCA	C1 DE LINARES
C5 DE CALAMA	C5 DE TALCA	C2 DE LINARES
C1 DE COPIAPÓ	C6 DE TALCA	C3 DE LINARES
C4 DE COPIAPÓ	C7 DE TALCA	C1 DE TEMUCO
C4 DE CURICÓ	C4 DE LINARES	C5 DE TEMUCO
C5 DE CURICÓ	C2 DE TEMUCO	C9 DE TEMUCO
C9 DE TALCA	C3 DE TEMUCO	
C6 DE TEMUCO	C4 DE TEMUCO	
C3 DE PADRE LAS CASAS	C8 DE TEMUCO	
	C2 DE PADRE LAS CASAS	

PREFECTURA	Nº CUADRANTES	BONDING BAJO	BONDING MEDIO	BONDING ALTO	TOTAL
Arica	7	14%	57%	29%	100%
Iquique	8	88%	13%		100%
Antofagasta	5	20%	40%	40%	100%
Loa	4	100%			100%
Atacama	6	33%	33%	33%	100%
Curicó	7	29%	14%	57%	100%
Talca	7	14%	71%	14%	100%
Linares	5		25%	75%	100%
Cautín	10	20%	50%	30%	100%

## Principales resultados

- El PCSP y el trabajo con la comunidad obtienen una menor proporción de evaluaciones positivas que Carabineros de Chile.
- Subsisten importantes brechas entre conocimiento y aplicación del PCSP; labor de control y prevención; trato y servicio prestado.
- Los tres aspectos que más impactan en la evaluación de Carabineros de Chile son:
  - Patrullaje Policial
  - Trabajo de Carabineros con la comunidad
  - Conocimiento del Plan Cuadrante
- Y en estos tres puntos se observa que:
  - El patrullaje no tiene la visibilidad esperada en la comunidad.
  - El trabajo con la comunidad no es bien evaluado por la ciudadanía.
  - Conocer la existencia del Plan Cuadrante no es equivalente a saber que se aplica en la comuna (brecha de 30 puntos aproximadamente).
- Los Cuadrantes que menos confían en Carabineros y que más baja evaluación tienen de la institución corresponden a grupos socioeconómicos medios bajos con menor antigüedad residiendo en sus sectores.
- Linares es la comuna que presenta un mayor número de cuadrantes bien evaluados mientras que Calama e Iquique un mayor número de cuadrantes mal evaluados.

## Conclusiones y recomendaciones

### Diseño y gestión

Definir claramente los objetivos y el ámbito de intervención del Plan para obtener una mayor consistencia entre su enfoque preventivo y las actividades priorizadas; especialmente aquellos aspectos vinculados al patrullaje y a la relación con la comunidad.

Elaborar indicadores de resultado que permitan realizar correcciones; y, reforzar el trabajo con el resto de las agencias involucradas en la Seguridad Pública.

Diseñar indicadores de proceso que igualen conocimiento del Plan Cuadrante y de su aplicación en la comuna.

Someterse a controles externos para reforzar el proceso de cambio y adaptabilidad de la organización.

## Conclusiones y recomendaciones

### Implementación

Desarrollar estrategias específicas de difusión de la información por grupos objetivos priorizando los sectores socioeconómicos medios y bajos.

Diseñar enfoques de intervención diferenciados por grupo objetivo especialmente aquellos aspectos relacionados con el acercamiento a la comunidad.

Crear sistema participativo de medición y de evaluación del patrullaje y difundir información sobre su frecuencia, en horarios de baja visibilidad, para mejorar la sensación de seguridad de la ciudadanía.

Operacionalizar la estrategia del Plan para la comunidad.

Desarrollar una estrategia diversificada de contactos con la comunidad.

Difundir y entregar información relevante del microespacio relacionada con la prevención del delito y la disminución de la inseguridad.

Sistematizar y replicar las buenas prácticas.