

# ¿Cómo enfrentamos el maltrato?

Corporación de Asistencia Judicial del Biobío  
Área de Participación Ciudadana

---

## INTRODUCCIÓN

A continuación, se dará cuenta de las consultas y opiniones vertidas por los ciudadanos en la Consulta ciudadana virtual realizada en octubre-diciembre 2020 con el objetivo de poder testear cuanto sabe la ciudadanía sobre violencia de género, para luego poder buscar las estrategias adecuadas que permitan entregarles la información respectiva y formar así a ciudadanos capacitados que sepan intervenir en dichas situaciones.

Ya que, durante este período de pandemia fue evidente el aumento en los casos de denuncia por violencia intrafamiliar, probablemente porque el encierro obliga a la víctima a estar 24/7 con el agresor, pero uno como vecino, amigo, familiar ¿sabe que es lo que hay que hacer en dichos casos? ¿sabemos dónde acudir o que apoyo entregarle a la víctima? Quizá la respuesta a estas interrogantes sea sí, pero y ¿si no?, interrogantes como estas fueron las diseñadas para encuestar a la ciudadanía para conseguir el objetivo deseado.

### I. CARACTERIZACIÓN DE LA CONSULTA CIUDADANA VIRTUAL

La Consulta Ciudadana Virtual fue contestada por 38 personas, lo cual da muestra de un leve aumento de la muestra, en comparación a la realizada en el período de septiembre-noviembre del 2019, donde 31 fue el total de personas que respondieron a dicha consulta.

El 64% de la muestra son mujeres, mientras que el 36% son hombres.



En cuanto a la naturaleza de la muestra, podemos decir que un 89% corresponde a Personas Naturales, y sólo un 11% son Organizaciones Sociales.



**II RESPUESTAS CONSULTA CIUDADANA VIRTUAL**

**1) ¿Ud. sabe cómo proceder ante un hecho de Violencia Intrafamiliar y dónde puede acudir?**

R.- carabineros para hacer la denuncia

R.- Si

R.- Si

R.- Si se dónde acudir

R.- Si

R.- La verdad que no

R.- No

R.- No

R.- No

R.- Sí, centro de la mujer

R.- Más o menos

R.- A carabineros o al centro de la mujer

R.- Si

R.- Llamar a carabineros

R.- No

R.- Si

R.- Sé que habría que llamar a carabineros en primera instancia o PDI y luego proceder legalmente.

R.- Si

R.- No

R.- No, solo llamar a carabineros

R.- Si

R.- A Carabineros, luego juzgado de garantía, corporación de asistencia judicial, por último, a centro de la mujer para apoyo psicológico.

R.- Si

R.- Si, debiendo llamar o ir a carabineros según corresponda y generar una denuncia.

R.- Si

R.- Si

R.- Creo que conozco el método tradicional, que es llamar a los carabineros.

R.- Llamo a carabineros

R.- Si, debo llamar al fono de emergencias o a carabineros para que acudan al lugar y asistir a la víctima.

R.- No

R.- Si

R.- No

R.- Llamar a carabineros y hacer la denuncia correspondiente.

R.- No lo sé con claridad

R.- Si, llamar al 133

R.- La comisaria

**2) Ante un hecho de violencia intrafamiliar, ¿Sabe Ud cómo ayudar a quien sufre de maltrato?**

R.- Si

R.- Si

R.- Si

R.- Si acompañando a la víctima o hacer el denuncia anónimo

R.- Más o menos

R.- Más o menos. Trataría de darle fuerzas a esa persona y buscar donde debería acudir.

R.- No

R.- No

R.- No

R.- Sí, orientándolo a que se acerque al centro de la mujer o haga la denuncia correspondiente

R.- No, lo acompañaría al cesfam o carabineros

R.- No

R.- Si, corresponde recurrir de recurso de amparo y/o protección en contra del que resulte responsable por maltrato desde 1992

R.- Llamar a carabineros y denunciarlo

R.- No

R.- No

R.- Creo que no muy bien, puesto que estoy justamente en un caso de VIF pidiendo ayuda hace meses a la CAJ de BIOBIO y ha sido pésima la atención y asesoría, entre que no contestan ningún teléfono, los que ponen en la página oficial no contestan nunca y otros ni si quiera funcionan y la ayuda a medias que me han brindado se han demorado hasta más de un mes en simplemente responder un correo.

R.- No

R.- No

R.- Carabineros

R.- Si, llamar a la policía

R.- Apoyando emocionalmente

R.- Sí, manteniendo el cuidado de que el/el agresor(a) no genere mayores riesgos en el contexto.

R.- Si

R.- Si

R.- Si

R.- No mucho

R.- No tengo idea, a lo mucho contener a la víctima

R.- Conteniéndola o derivándola al COSAM

R.- No

R.- Si

R.- Tengo entendido que existe un fono para poder llamar y hacer denuncias, pero mas allá de eso no lo sé

R.- Hablar con la víctima y hacerle ver su realidad de maltrato y convencerle de hacer la denuncia.

R.- Dialogando y tratando de hacer comprender a la persona que causa la agresión que está mal lo que hace.

R.- Tal vez dando contención y apoyo

R.- Trato de proteger al lastimado

**3) ¿Ud. Sabe cuáles son las redes de apoyo que existen para quienes sufren maltrato?**

**Menciónelas.**

R.- Si

R.- CAVI, SERNAM

R.- Si

R.- Fono denuncia violencia al 149 - ministerio 1455 -denuncia seguro 6004000101 con coordinadora regional línea de familia Sra. Sandra bujes defensa del adulto mayor con la asistente social Vilma concha Cartes - juzgado de policía local si hay lesiones, PDI o carabineros de chile etc.

R.- Fono denuncia seguro, carabineros.

R.- Desconozco las redes de apoyo.

R.- No

R.- No

R.- Casa de la mujer

R.- Sí, centro de la mujer, carabineros, corporación de asistencia judicial

R.- PDI, carabineros, cesfam, escuelas, fiscalía, juzgado de familia y CAJ

R.- Lo desconozco

R.- Si, la CAJ Biobío, SENAME y semana y organizaciones para el adulto mayor y otros organismos que dependen de la municipalidad

R.- No

R.- Si

R.- Si

R.- No

R.- No

R.- No

R.- No

R.- No

R.- Carabineros, luego juzgado de garantía, corporación asistencia judicial y por último a centro de la mujer para apoyo psicológico



R.- cesfam, centro de la mujer, centro de ayuda del SERNAM, en el último caso carabineros

R.- Centro de la mujer

R.- Si, carabineros, tribunales, casas de acogida, y en primera instancia APS y SAMU en casa de daño físico evidente

R.- Si

R.- Si, se de Fundación Antonia, que ha tenido gran alcance en la región.

R.- No tengo información al respecto.

R.- Sé que SERNAMEG tiene un fono de emergencias

R.- No

R.- Servicio Nacional de la mujer, carabineros

R.- Sé que existen varias, pero no me he dado el tiempo para poder informarme sobre el tema

R.- Carabineros, SERNAMEG

R.- No lo sé

R.- No

R.- No lo sé

**4) ¿Ud. conoce la oferta programática que tiene la Corporación de Asistencia Judicial en relación a situaciones de maltrato a personas vulnerables?**

R.- CAVI

R.- No

R.- Si

R.- Si la conozco

R.- Si

R.- No

R.- No

R.- No

R.- No

R.- No

R.- No

R.- No

R.- No

R.- No

R.- No

R.- No

R.- Si

R.- No

R.- No

R.- No

R.- No

R.- No

R.- No

R.- Ofrece asesoría jurídica y asistencia judicial.

R.- Apoyo en la protección a víctimas

R.- Sí

R.- Más o menos, conozco el programa Mi abogado, y el de representación jurídica a Adultos Mayores.

R.- Sólo sé que ofrecen atención jurídica, específico en qué áreas no sabría decirle.

R.- No mucho

R.- No mucho

R.- No

R.- No

R.- No

R.- No lo sé

R.- No

R.- No tengo esa información

**5) ¿Alguna vez solicitó ayuda en la Corporación de Asistencia Judicial, en estos temas? De ser así, ¿Cómo fue su experiencia?**

R.- No

R.- Mala. Tuve que buscar en otras instituciones.

R.- Si

R.- No he pedido ayuda, pero me he dedicado a investigar con CAJ Biobío para ayudar a las organizaciones con sus derechos o estar alerta del maltrato que puede estar más cerca de lo que se cree.

R.- No

R.- Una vez llegué a un centro que había en Collao. Era una casa. Por el año 2014. Fui atendida por psicóloga, abogada y trabajadora social. Todo completamente gratis. Fue a raíz de la violencia psicológica que había sufrido por parte del padre de mi hijo, de quien estaba separada desde el 3er mes de embarazo. Nuestro hijo en ese entonces tenía 1 año. Llegué allí por una amiga que había visto un letrero o algo sabía de este nuevo servicio en ese lugar, la verdad no recuerdo bien como se enteró ella, y me acompañó y quedé en atención por varios meses con las especialistas. Fue muy pero muy útil todo el tratamiento que allí realicé.

R.- Nunca

R.- No

R.- No

R.- No

R.- No

R.- No

R.- Muy mala.

R.- Sí, es horrible, las vías de contacto son horribles, se demoran un mundo en contestar (sólo por mail porque telefónicamente es casi imposible contactarlos por tener malos la mayor parte de los teléfonos publicados en la página web oficial y el resto no contestan), hay que estar casi suplicando y rogando para que contesten y lo que contestan lo hacen a medias en un sinfín de derivaciones, en vez de que la misma persona que te contesta te

asesore y pueda guiar jurídicamente (cuesta un mundo que se pongan en contacto contigo, para que más encima después de contactarte te digan que no te pueden seguir ayudando y tienes que volver a pedir contacto para que alguien te represente jurídicamente esta vez)

R.- No

R.- No

R.- No

R.- Sí, súper buena

R.- Sí, pero no logre concretar la demanda por falta de datos.

R.- No

R.- No

R.- No, solo asesoría de acudir a la Caj. y no siempre se ha cumplido con el objetivo de brindar apoyo.

R.- Buena

R.- No

R.- Si, por la tuición de mi hijo y la verdad es que no fue tan expedita como hubiera querido, me tramitaron hartito y al final no conseguí el resultado que hubiera querido, porque mi ex sigue teniendo la tuición, aunque no está ni ahí con el hijo.

R.- Solicite orientación por un sitio que es herencia y que aparezco como la dueña más que nada porque yo inicie los trámites, pero me ha costado relaciones familiares y quería saber cómo debo proceder, y sí, fueron claritos con la información, aunque claro me hubiera gustado que fuera más rápido.

R.- Gracias a dios no.

R.- No

R.- No

R.- No

R.- Nunca he solicitado ayuda de ellos

R.- No

R.- Nunca he ido allí.

**6) En su opinión, ¿La información que entrega la página web es suficiente para dar orientación en estas diferentes materias? Por qué ([www.cajbiobio.cl](http://www.cajbiobio.cl))**

R.- Si

R.- No.

R.- No

R.- Sí, pero tendríamos que hacer un seguimiento de los casos para ver si han llegado a buen final.

R.- Sí

R.- Nunca he entrado a la página web.

R.- No la conozco

R.- Parcialmente

R.- No, por falta de publicidad e información a la ciudadanía.

R.- Es primera vez que ingreso a la pagina

R.- No he entrado aún

R.- No

R.- Si, bueno también está transparencia de la CAJ Biobío

R.- Nunca la he visto

R.- No

R.- No

R.- No, es pésima, sobre todo las vías de contacto, todas malas o no contestan, pareciera que ponen descaradamente teléfonos malos para no contestar.

R.- No

R.- No la he leído

R.- Recién la estoy visitando

R.- Sí, pero falta información

R.- Falta orientación ante el tema demanda por paternidad

R.- Primera vez que ingresare a la página

R.- Si suficiente

R.- Creo que para un nivel profesional está bien, pero debe acercar el vocabulario a personas con carencias educacionales.

R.- Sí

R.- Creo que debería ser más cercana a la gente.

R.- Nunca me he metido a la página

R.- Me cuesta mucho encontrar lo que busco

R.- Ingrese para poder responder y la verdad es que hay nombres técnicos que una no maneja, entonces si no sabes específico lo que quieres, debes entrar a todas las cosas para encontrarlo

R.- No lo sé, nunca he visitado esa página.

R.- Encuentro que sí, ya que se logra identificar las redes de apoyo que existen sobre este tema

R.- Sí, tiene un resumen de todo lo necesario

R.- Es algo confusa

R.- Desconozco la información que da la página web

R.- No conozco su página.

**7) Ud. cree que es importante recibir capacitación o información sobre qué es la violencia o el maltrato al interior de una familia, cuales son las redes de apoyo y que acciones legales se pueden ejercer?**

R.- Si

R.- Absolutamente

R.- Muy importante estar en capacitación continua sobre estos temas tan relevantes sobre todo en tiempos de pandemia por el encierro.

R.- Si

R.- Si, fehacientemente.

R.- Si

R.- Si

R.- Sí, siempre

R.- Sí, es muy importante ya que nos permite reconocer la violencia y poder hacer algo para que esta no siga

R.- Sí, muy necesario me gustaría recibir información o capacitación en esta materia.

R.- Sí

R.- Sí

R.- Sí

R.- No

R.- Si

R.- Obvio que sí y lo más importante es que las entidades públicas que están a cargo del asesoramiento y representación funcionen...

R.- Sí

R.- Sí es de suma importancia

R.- Carabineros y medidas de protección

R.- Sí

R.- Sí

R.- Sí

R.- Sí



R.- Creo inmensamente necesario que participen en difusión, pero localizada, en la JJVV, colegio, plazas, etc.

R.- Sí

R.- De todas maneras, estamos enfrentando una situación excepcional que nos ha demostrado que los números van en alza, al igual que los femicidios y no podemos quedarnos de brazos cruzados.

R.- Por supuesto

R.- Claro que sí

R.- Por supuesto que sí

R.- Si es importante la información, ya que nos ayuda para poder realizar alguna consulta si es que alguien cercano está pasando por VIF

R.- Si totalmente, porque hay personas que han crecido en ese tipo de ambientes y no saben que viven violencia intrafamiliar porque normalizaron las conductas.

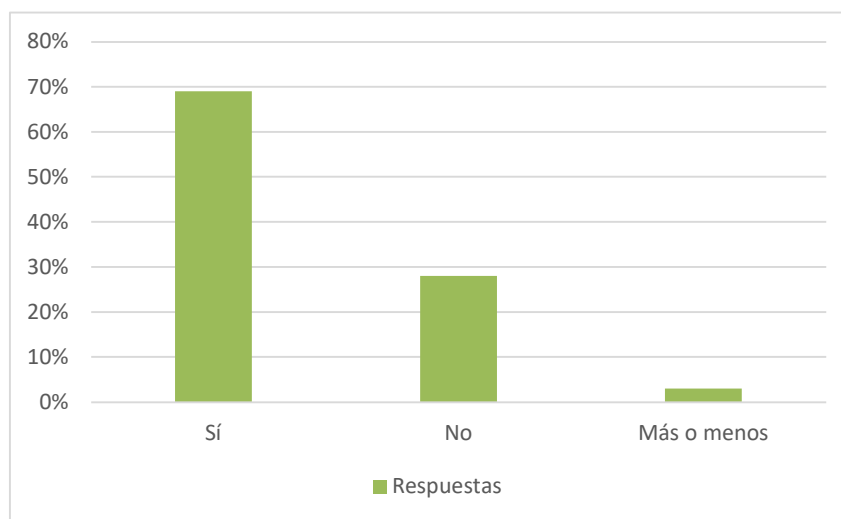
R.- Creo que es importante, ya que a veces normalizamos el maltrato y no nos dando cuenta que causa daño a los demás

R.- Sí, creo que es fundamental para notar desde el principio las pequeñas señales de violencia que pueden pasar por alto.

R.- Claro que es importante y necesaria, además.

### III. ANÁLISIS PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS

#### 1) ¿Ud. sabe cómo proceder ante un hecho de Violencia Intrafamiliar y dónde puede acudir?



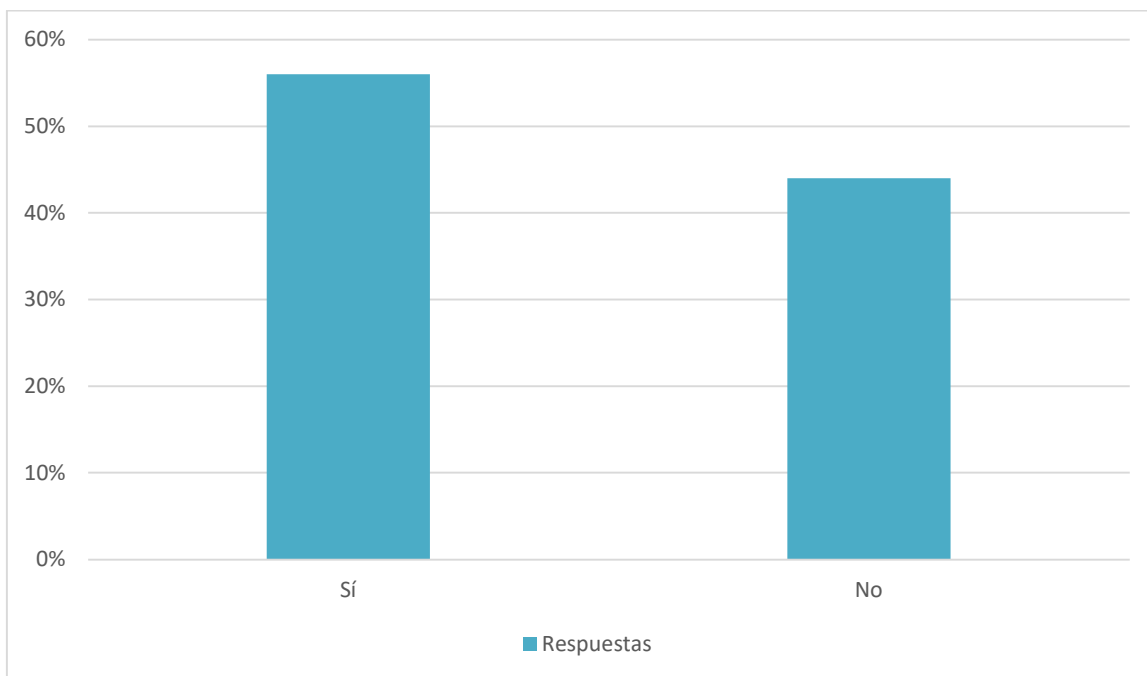
La gran mayoría de la muestra asevera conocer el procedimiento que deben llevar a cabo en caso de presenciar cualquier tipo de violencia de género, repitiéndose entre las respuestas, el acudir a carabineros y/o hacer la denuncia respectiva. Sin embargo, un 28% asegura no tener conocimiento al respecto, y un 3% cree tener la información, pero no de manera segura ni completa, por lo cual estaríamos hablando de un 31% de la población que no sabe cómo proceder en caso de ser testigos o víctimas de violencia de género. Nos parece relevante, demostrar la situación actual que vive el país en esta materia:

Los femicidios en Chile		
Causas	Total	Porcentaje
Violencia intrafamiliar	58	29,8%
Celos	49	25,1%
Sentimental	39	20,0%
Sexual	27	13,9%
Discusión	22	11,2%

Fuente: PDI/Sernam

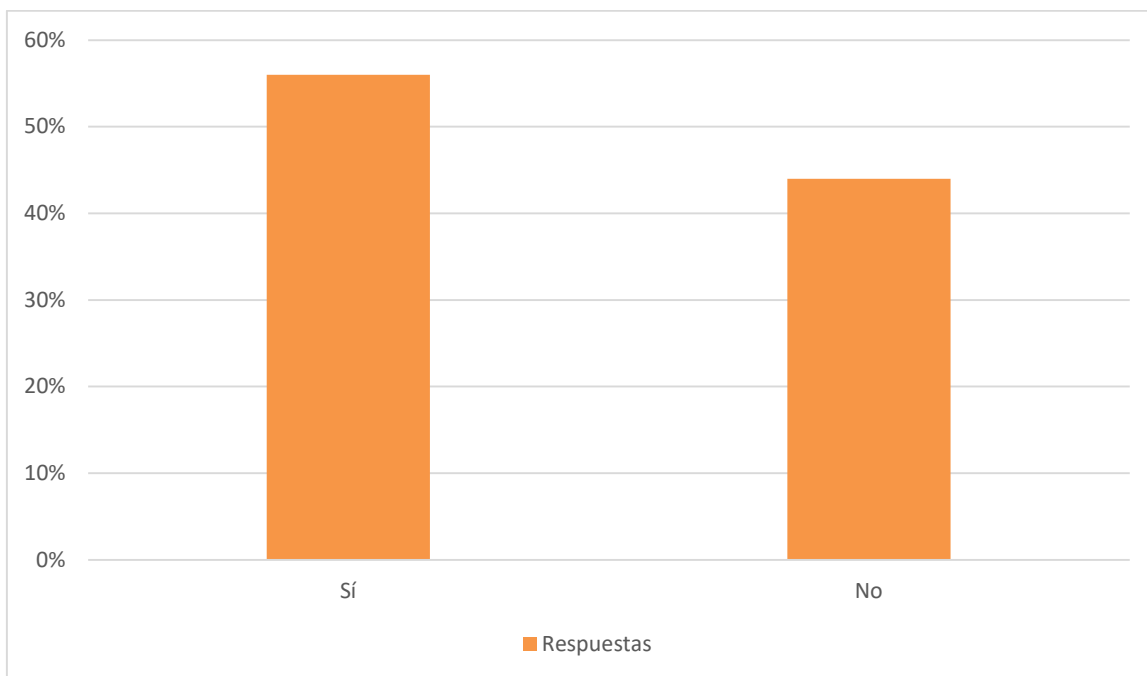
De las cifras entregadas, podemos darnos cuenta que la violencia intrafamiliar es la principal causa de los femicidios, donde muchas veces incluso existen denuncias previas, pero la acción de la justicia es la que falla, por ende, en este punto no basta sólo con saber cómo proceder, sino que donde proceder para que la ayuda sea realmente efectiva.

**2) Ante un hecho de violencia intrafamiliar, ¿Sabe Ud cómo ayudar a quien sufre de maltrato?**



Las respuestas a esta pregunta, estuvieron más divididas, ya que un 56% asevera conocer las formas de ayudar a quien resulta ser víctima de violencia, cuyas respuestas abarcaban desde el “acompañamiento a la víctima”, “Llamar a la policía” “Derivarla al COSAM” o concientizar a la víctima para que se dé cuenta del problema y sea capaz de cortar con la relación entre otras, mientras que un 44% cifra no menor, dice no tener conocimiento alguno sobre cómo ayudar, incluso en una respuesta, la persona es usuaria de la CAJ y asegura no haber tenido ninguna respuesta por parte de la institución, por lo que se mantuvo en la misma situación.

**3) ¿Ud. Sabe cuáles son las redes de apoyo que existen para quienes sufren maltrato?  
Menciónelas.**

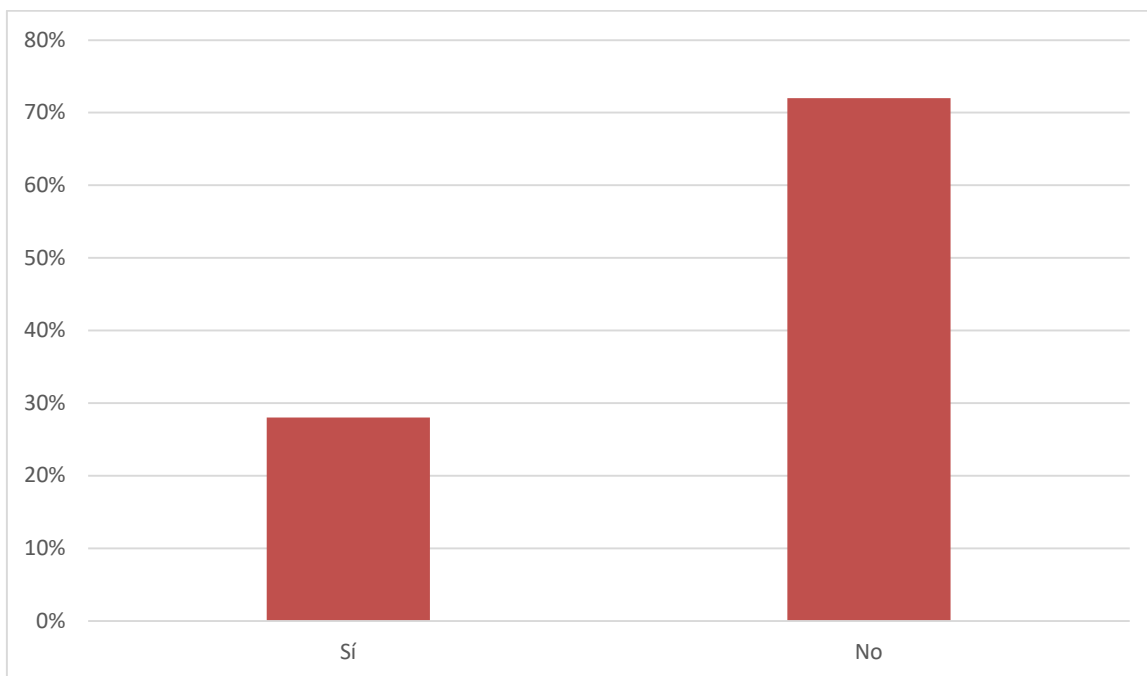


Las respuestas vertidas ante esta pregunta, son coherentes con los resultados obtenidos en la pregunta anterior, donde un 56% dice conocer redes de apoyo, y mencionan dentro de estas a algunas como:

- Fundación Antonia
- PDI / Carabineros
- CAVI
- SERNAM
- SENAME
- SENAMA
- Corporación de Asistencia Judicial
- Entre otras

Lo cual nos indica que las instituciones están haciendo una correcta difusión sobre sus servicios, sin embargo, sigue existiendo un 44% que dice no tener idea sobre las redes de apoyo existentes, por ende, no baste con hacer difusión, sino que, nuevamente, es necesario hacer una efectiva difusión, asegurándonos que la información sea entregada y revisada por las personas, de lo contrario, sólo estaríamos visibilizando para conseguir una meta y no educando a la población para erradicar un problema que se ha sostenido por años.

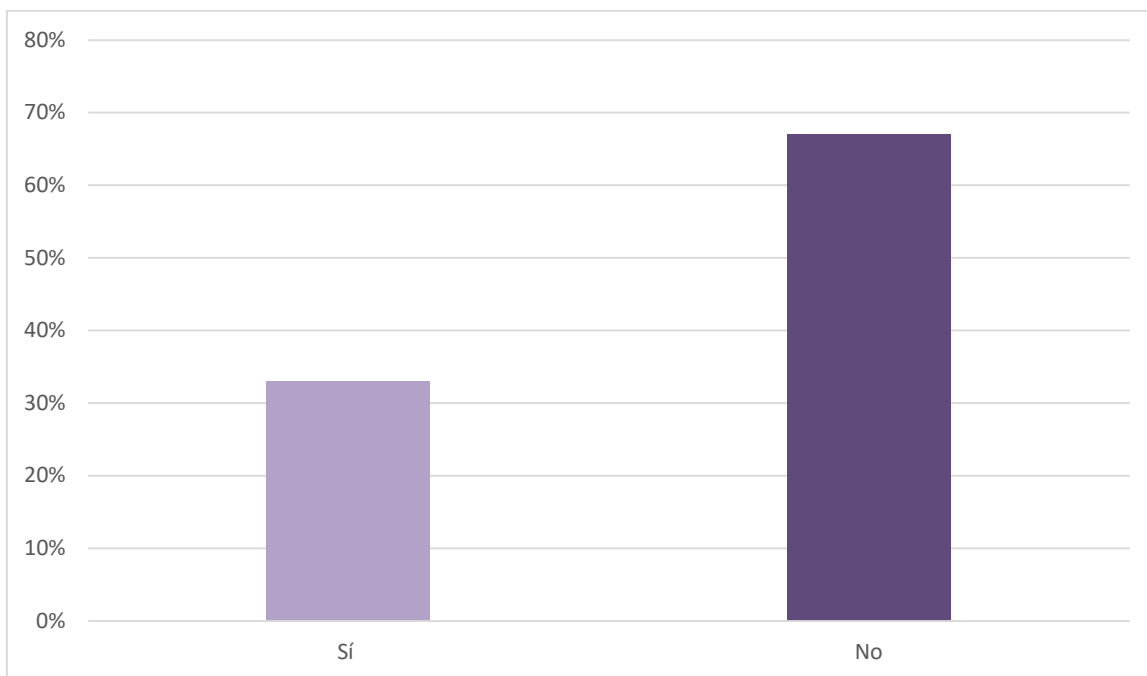
**4) ¿Ud. conoce la oferta programática que tiene la Corporación de Asistencia Judicial en relación a situaciones de maltrato a personas vulnerables?**



Siguiendo con el análisis anterior, es posible darnos cuenta a través de estas cifras, que, si bien la CAJ hace difusión y actividades para la comunidad, esta no siempre es del todo acogida o de gran convocatoria, resultando justamente en que sólo un 28% de la muestra conozca sobre los servicios que esta institución entrega, mientras que un 72% dice no tener idea alguna sobre las diferentes líneas de atención que ofrece la CAJ Biobío.

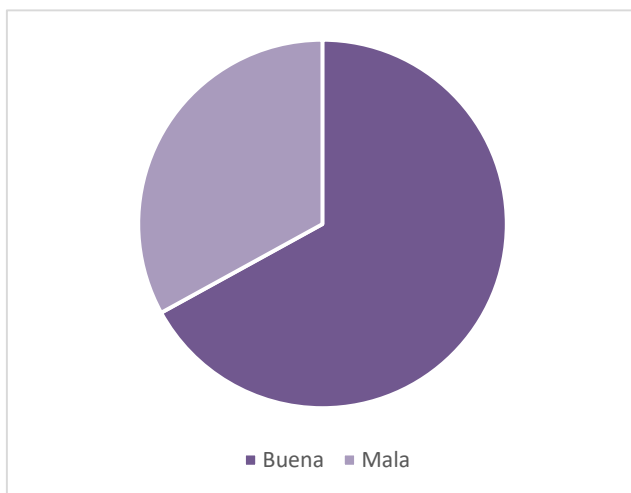
Siendo entonces, necesario llevar a cabo actividades de promoción y difusión de derechos que si convoquen y sean de interés ciudadano.

**5) ¿Alguna vez solicitó ayuda en la Corporación de Asistencia Judicial, en estos temas? De ser así, ¿Cómo fue su experiencia?**



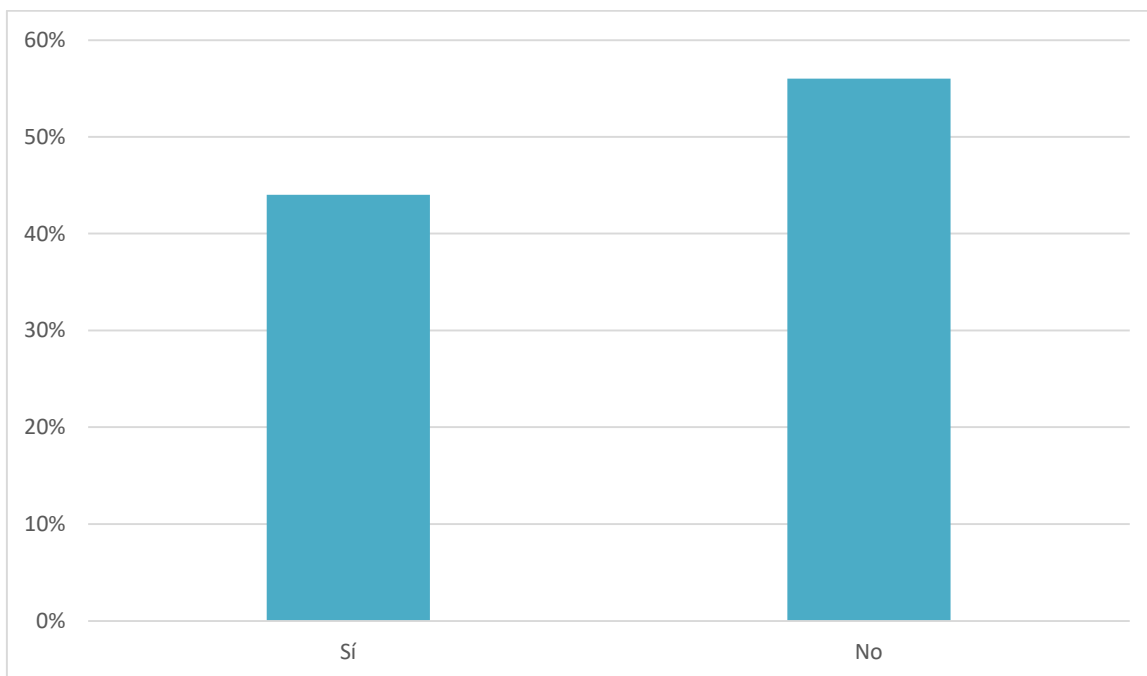
De las respuestas obtenidas ante esta pregunta, es posible apreciar que sólo un 33% de la muestra ha recibido asistencia en algún minuto de la Corporación de Asistencia Judicial, mientras que un 67% no.

Ahora bien, de la muestra que sí ha recibido asistencia, obtenemos otra información relevante, la “Calidad de la Atención”



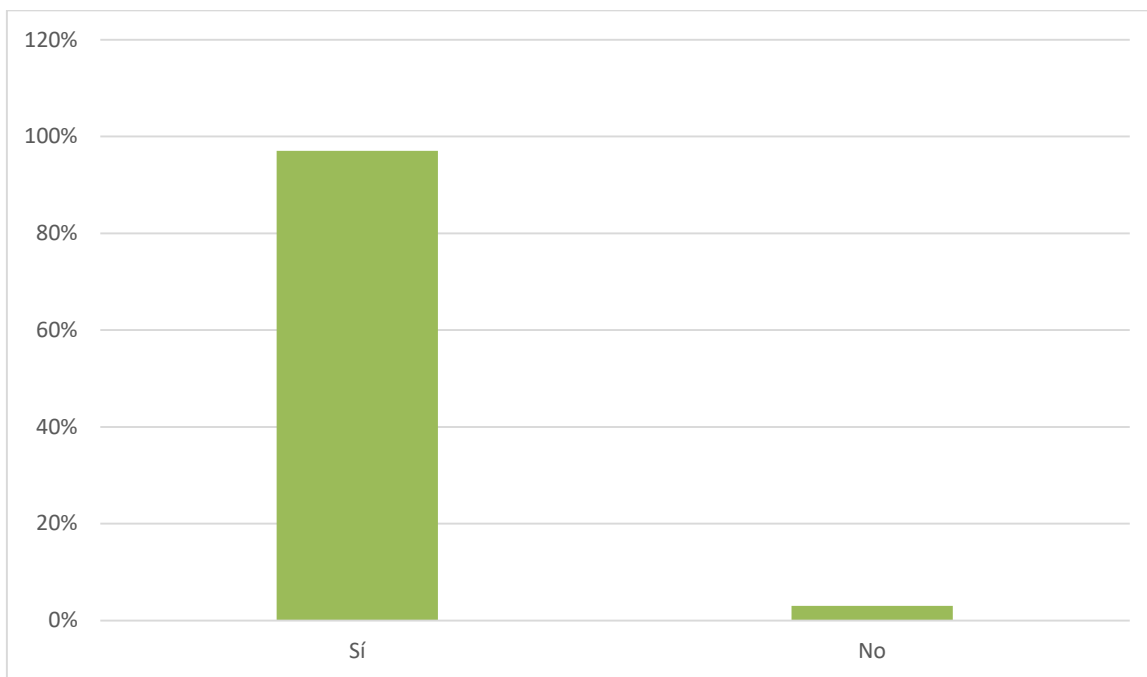
Ante esta diferenciación, obtenemos coincidentemente los mismos porcentajes anteriores, por un lado, un 67% asegura haber recibido una muy buena atención, mientras que un 33% sostiene que recibió una mala atención, ya sea, por los tiempos de espera, no obtuvo el resultado deseado, etc.

**6) En su opinión, ¿La información que entrega la página web es suficiente para dar orientación en estas diferentes materias? Por qué ([www.cajbiobio.cl](http://www.cajbiobio.cl))**



Un 56% de la muestra dice que no es suficiente, o que nunca ha entrado a ella, por lo que no puede emitir opinión al respecto, mientras que un 44% dice que la página sí entrega la información necesaria, sin embargo un 25% de este total dice que entro por primera vez a la página para poder responder la encuesta, por lo cual, no resulta ser una muestra representativa, ya que no son usuarios que frecuenten o necesiten con frecuencia de la página, ya que el otro 75% dice que si bien encuentra la información, le es un poco difícil, entre otras cosas por el lenguaje técnico o porque hay que abrir muchas pestañas antes de llegar a lo que se requiere. Otra sugerencia que se hace es hacer un seguimiento de aquellos casos atendidos, con el fin de saber cómo se concluyó.

**7) Ud. cree que es importante recibir capacitación o información sobre qué es la violencia o el maltrato al interior de una familia, cuales son las redes de apoyo y que acciones legales se pueden ejercer?**



De manera casi unánime un 97% asevera rotundamente que es totalmente necesario capacitarse en estos temas, aludiendo entre otras razones a las siguientes:

- “Nos permite reconocer la violencia y poder hacer algo”
- “Nos ayuda para poder realizar alguna consulta si es que alguien cercano está pasando por VIF”
- “Totalmente, porque hay personas que han crecido en ese tipo de ambientes y no saben que viven violencia intrafamiliar porque normalizaron las conductas”

Entre otras.

Mientras que un 3% respondió escuetamente que no es importante recibir estas capacitaciones.