



Ministerio de
la Mujer y la
Equidad de
Género

Gobierno de Chile

Subsecretaría
de Prevención
del Delito

Gobierno de Chile

SERNAMESG
Ministerio de la
Mujer y la Equidad
de Género

Gobierno de Chile

INFORME ANUAL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y COORDINACIÓN VÍCTIMAS DE DELITOS POR SU IDENTIDAD DE GÉNERO U ORIENTACIÓN SEXUAL

2025

INFORME ANUAL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y COORDINACIÓN VÍCTIMAS DE DELITOS POR SU IDENTIDAD DE GÉNERO U ORIENTACIÓN SEXUAL

2025

Índice

CAPÍTULO PRIMERO:

Caracterización general de víctimas ingresadas al protocolo lgbtqa+

3

CAPÍTULO SEGUNDO:

Características generales de las prestaciones entregadas por los programas

11

CAPÍTULO TERCERO:

Síntesis de resultados

15

CAPÍTULO CUARTO:

Avances en materia lgbtqa+ en ambos servicios

17

ANTECEDENTES Y PRESENTACIÓN DEL INFORME

El 31 de marzo de 2022, fecha en que se conmemora el Día Internacional de la Visibilidad Trans, el gobierno del presidente Gabriel Boric dio inicio a la Mesa Gubernamental de Trabajo por los Derechos LGBTIQA+ (Mesa LGBTIQA+). Esta mesa fue constituida con el objetivo de generar un espacio de colaboración y diálogo entre los representantes del Poder Ejecutivo, el Poder Legislativo y las organizaciones de la sociedad civil. Su propósito fundamental fue identificar y priorizar las demandas de las diversidades y disidencias sexuales y de género en el país, específicamente en torno al ejercicio de sus derechos en áreas clave como: Trabajo, Salud, Violencias y Discriminación, Identidades Trans / Identidad de Género, Educación, Familias y Niñez y Migración.

En el marco de los compromisos asumidos por dicha Mesa, el 6 de enero de 2023 se firmó el “Convenio de Colaboración para atender, asistir, apoyar y amparar a las personas que sean víctimas de delitos debido a su identidad de género y/u orientación sexual, en el marco de las funciones institucionales correspondientes”. Este convenio fue suscrito entre la Subsecretaría de la Mujer y Equidad de Género, el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SernamEG) y la Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD).

Este acuerdo de colaboración tiene como objetivo la colaboración, la cooperación y el apoyo mutuo, para el desarrollo de acciones y medidas destinadas a la atención, asistencia, apoyo y amparo de las personas víctimas de delitos relacionados con su identidad de género y/u orientación sexual. Todo esto se enmarca dentro de los respectivos objetivos institucionales de cada entidad y las orientaciones técnicas y jurídicas acordadas, conforme a la normativa vigente.

Es relevante destacar que, para la implementación efectiva del convenio, se elaboró el “Protocolo de Actuación y Coordinación para Víctimas de Delitos por su Identidad de Género y/u Orientación Sexual”. Este protocolo tiene como objetivo principal activar y articular una adecuada coordinación entre las instituciones que participan en dicho convenio, con el fin de asegurar que las personas de la comunidad LGBTIQA+ que sean víctimas de delitos puedan acceder a servicios interdisciplinarios, oportunos y adecuados que les permitan superar las consecuencias negativas de la victimización.

Considerando la importancia de la población LGBTIQA+ en el país, así como la necesidad de contar con un mecanismo formal de derivación y atención que garantice el ejercicio pleno de sus derechos, las instituciones que forman parte del convenio elaboraron un plan de trabajo que consideró no sólo la atención directa de las víctimas, sino también reuniones periódicas, instancias de difusión del Protocolo y sus instrumentos, capacitación en primera acogida con enfoque de género a funcionarios/as que se vinculan de manera directa con víctimas de delitos o de violencia, así como la elaboración de un informe anual, entre otras.

Finalmente, el presente documento tiene como objetivo exponer los casos ingresados al Programa de Apoyo a Víctimas (PAV) y al Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SernamEG) a través del “Protocolo de Actuación y Coordinación para Víctimas de Delitos por su Identidad de Género y/u Orientación Sexual”. Su finalidad es proporcionar una caracterización general de las víctimas atendidas así como el tipo de prestación y atención brindada.

CAPÍTULO PRIMERO: CARACTERIZACIÓN GENERAL DE VÍCTIMAS INGRESADAS AL PROTOCOLO LGBTIQA+

1. Víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Protocolo según servicio.

En el año 2024, 270 personas víctimas de delitos y/o violencia de género ingresaron al Protocolo declarando o expresando voluntariamente su orientación sexual y/o identidad de género como parte de la comunidad LGBTIQA+.

Tabla 1: Víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Protocolo según programa o servicio

| Programa | Año 2024 (enero-diciembre) | |
|--|-------------------------------|-------------|
| | Nº víctimas | % |
| Programa Apoyo a Víctimas | 52 | 19,26% |
| Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género | 218 | 80,74% |
| Total general | 270 | 100% |

Fuente: BD Víctimas LGBTIQA+.

Tanto en el Programa Apoyo a Víctimas como en SernamEG predominan las intervenciones que tienen por objetivo brindar una **primera acogida**, otorgando orientación e información, además de detectar las necesidades de atención especializada y factores protectores y de riesgo, evaluando dar continuidad de atención mediante la derivación a dispositivos internos o bien, realizando una derivación asistida a la red.

Tabla 2: Víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Protocolo según servicio del Programa Apoyo a Víctimas

| Servicios de intervención del PAV | Año 2024 (enero-diciembre) | |
|--|-------------------------------|-------------|
| | Nº | % |
| Servicio de Segunda Respuesta (SSR) | 3 | 5,77% |
| Servicio Intervención Contingente (SIC) | 49 | 94,23% |
| Servicio de Casos de Conmoción Pública (CCP) | 0 | 0% |
| Entrevista Investigativa Videograbada (EIV) | 0 | 0% |
| Total general | 52 | 100% |

Fuente: BD Víctimas LGBTIQA+.

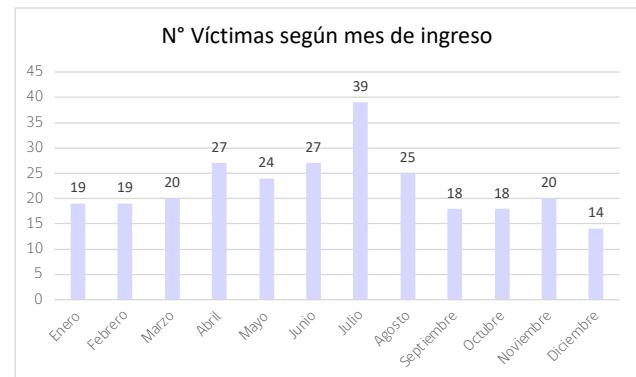
Tabla 3: Víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Protocolo según Programa del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género

| Programa SernamEG | Año 2024 (enero-diciembre) | |
|---|-------------------------------|-------------|
| | Nº víctimas | % |
| Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género | 181 | 83,03% |
| Programa de Recuperación de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencias de Género | 37 | 16,97% |
| Total general | 218 | 100% |

Fuente: BD Víctimas LGBTIQA+.

2. Víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Protocolo según distribución mensual.

La distribución mensual de víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Protocolos muestra una variación significativa. En **julio** se registró el mayor número de ingresos de víctimas de la comunidad LGBTIQA+, con un total de 39 personas.

Gráfico 1: Víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Protocolo según distribución mensual.

Fuente: BD Víctimas LGBTIQA+.

3. Víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Protocolo según distribución regional.

La distribución de **víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Protocolo según distribución regional** muestra una concentración significativa en la Región Metropolitana (41,48% del total), seguida por Valparaíso (11,11%) y Biobío (7,04%).

Tabla 4: Víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Protocolo según región

| Región | Año 2024 (enero-diciembre) | |
|--------------------------------------|-------------------------------|-------------|
| | Nº | % |
| Arica y Parinacota | 2 | 0,74% |
| Tarapacá | 2 | 0,74% |
| Antofagasta | 6 | 2,22% |
| Atacama | 8 | 2,96% |
| Coquimbo | 10 | 3,70% |
| Valparaíso | 30 | 11,11% |
| Metropolitana | 112 | 41,48% |
| Libertador Bernardo O'Higgins | 14 | 5,19% |
| Maule | 13 | 4,81% |
| Ñuble | 5 | 1,85% |
| BioBío | 19 | 7,04% |
| Araucanía | 18 | 6,67% |
| Los Ríos | 13 | 4,81% |
| Los Lagos | 5 | 1,85% |
| Aysén | 5 | 1,85% |
| Magallanes y de la Antártica Chilena | 3 | 1,11% |
| Sin información | 5 | 1,85% |
| Total general | 270 | 100% |

Fuente: BD Víctimas LGBTIQA+.

4. Víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Protocolo según tramo etario.

La distribución de **víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Protocolo según rango etario** presenta su mayor concentración en el grupo de 25 a 34 años, con un 36,30% del total. Le siguen las víctimas de 18 a 24 años (25,56%).

Tabla 5: Víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Protocolo según tramo etario

| Tramo etario | Año 2024 (enero-diciembre) | |
|----------------------|-------------------------------|-------------|
| | Nº | % |
| 1 a 14 años | 1 | 0,37% |
| 15 a 17 años | 2 | 0,74% |
| 18 a 24 años | 69 | 25,56% |
| 25 a 34 años | 98 | 36,30% |
| 35 a 44 años | 67 | 24,81% |
| 45 a 54 años | 18 | 6,67% |
| 55 a 59 años | 3 | 1,11% |
| 60 años y más | 5 | 1,85% |
| Sin información | 7 | 2,59% |
| Total general | 270 | 100% |

Fuente: BD Víctimas LGBTIQA+.

5. Víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Protocolo según orientación sexual.

La distribución de **víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Protocolo según orientación sexual**, muestra que el 45,19% se identifica como lesbiana, mientras que un 25,56% se identifica como bisexual. En tanto, el 12,59% de las víctimas no proporcionaron información sobre su orientación sexual o no la declararon.

Tabla 6: Víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Protocolo según orientación sexual.

| Orientación sexual | Año 2024 (enero-diciembre) | |
|------------------------------|-------------------------------|-------------|
| | Nº | % |
| Gay | 20 | 7,41% |
| Lesbiana | 122 | 45,19% |
| Bisexual | 69 | 25,56% |
| Heterosexual | 11 | 4,07% |
| Otro | 14 | 5,19% |
| Sin información/No declarado | 34 | 12,59% |
| Total general | 270 | 100% |

Fuente: BD Víctimas LGBTIQA+.

6. Víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Protocolo según identidad de género.

La distribución de **víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Protocolo según identidad de género** concentra un 68,52% de población femenina y un 8,89% que se identifica como transfemenina. También se registran un 7,04% de víctimas que se identifican como masculinas y un 6,30% de víctimas como no binarias.

Tabla 7: Víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Protocolo según identidad de género.

| Identidad de género | Año 2024 (enero-diciembre) | |
|----------------------|-------------------------------|-------------|
| | Nº | % |
| Femenina | 185 | 68,52% |
| Masculina | 19 | 7,04% |
| Transfemenina | 24 | 8,89% |
| Transmasculina | 5 | 1,85% |
| Transgénero | 2 | 0,74% |
| No binaria | 17 | 6,30% |
| Otro | 1 | 0,37% |
| Sin información | 14 | 5,19% |
| Total general | 270 | 100% |

Fuente: BD Víctimas LGBTIQA+.

7. Víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Protocolo según tipo de delito y nivel de riesgo.

La distribución de **víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Programa Apoyo a Víctimas según tipo de delito** concentra su mayor registro en robos violentos, con un 59,6% del total de personas atendidas, seguidos de delitos sexuales con un 19,2%.

Tabla 8: Víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Programa Apoyo a Víctimas según tipo de delitos.

| Tipo de delitos | Año 2024 (enero-diciembre) | |
|-------------------------------------|-------------------------------|-------------|
| | Nº | % |
| Robos violentos | 31 | 59,6% |
| Delitos sexuales | 10 | 19,23% |
| Lesiones | 6 | 11,54% |
| Homicidio | 0 | 0% |
| Femicidio | 0 | 0% |
| Cuasidelito de lesiones u homicidio | 1 | 1,92% |
| Otro tipo de delito | 4 | 7,69% |
| Trata de personas | 0 | 0% |
| Total general PAV | 52 | 100% |

Fuente: BD Víctimas LGBTIQA+.

La distribución de **víctimas LGBTIQA+ ingresadas a los Programas de la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG, según nivel de riesgo**, da cuenta que la mayoría han presentado riesgo medio con un 38,53%, seguido de riesgo grave, con un 30,28%.

Tabla 9: Víctimas LGBTIQA+ ingresadas a los Programas de la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG según nivel de riesgo.

| Nivel de Riesgo | Año 2024 (enero-diciembre) | |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------|
| | Nº | % |
| No existe | 7 | 3,21% |
| Inicial | 52 | 23,85% |
| Medio | 84 | 38,53% |
| Grave | 66 | 30,28% |
| Vital | 9 | 4,13% |
| Total general SernamEG | 218 | 100% |

Fuente: BD Víctimas LGBTIQA+.

8. Víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Protocolo según tipo y manifestación de violencia.

La distribución de **víctimas LGBTIQA+ ingresadas a los Programas de la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG según tipo y manifestación de violencia** indica que su mayor concentración se registra en la violencia psicológica, con un 49,08%, mientras que un 25,23% ha vivido violencia física.

Tabla 10: Víctimas LGBTIQA+ ingresadas a los Programas de la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG según tipo y manifestación de violencia.

| Tipo y manifestación de violencia ¹ | Año 2024 (enero-diciembre) | |
|--|----------------------------|-------------|
| | Nº | % |
| Violencia psicológica | 107 | 49,08% |
| Violencia física | 55 | 25,23% |
| Violencia sexual | 39 | 17,89% |
| Violencia económica y patrimonial | 6 | 2,75% |
| Discriminación arbitraria | 5 | 2,29% |
| Acoso sexual | 2 | 0,92% |
| Violencia Vicaria | 2 | 0,92% |
| No declarado | 2 | 0,92% |
| Total general SernamEG | 218 | 100% |

Fuente: BD Víctimas LGBTIQA+.

10. Víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Protocolo según tipo de vínculo con quien ejerce la violencia.

En cuanto al **tipo de vínculo con quién ejerce la violencia, la mayoría de las víctimas LGBTIQA+ ingresadas a los Programas de la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG** ha vivido violencia por parte de su pareja y/o ex pareja, con un 70,18%, mientras que un 27,52% ha vivido violencia por parte de personas cono-

¹ Respecto al registro de tipo y manifestación de violencias, se hace presente que estas corresponden a la violencia principal referida en el relato de la víctima, sin perjuicio que pueda estar viviendo o haber vivido otra violencia en su continuo vital.

cidas, como familiares y amistades.

Tabla 11: Víctimas LGBTIQA+ ingresadas a los Programas de la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG según tipo de vínculo con quien ejerce la violencia.

| Tipo de vínculo con quien ejerce la violencia | Año 2024 (enero-diciembre) | |
|---|----------------------------|-------------|
| | Nº | % |
| Pareja/ex pareja | 153 | 70,18% |
| Persona conocida (familiares, amistades) | 60 | 27,52% |
| Persona desconocida | 3 | 1,38% |
| No declarada | 2 | 0,92% |
| Total general SernamEG | 218 | 100% |

Fuente: BD Víctimas LGBTIQA+.

CAPÍTULO SEGUNDO:

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LAS PRESTACIONES ENTREGADAS POR LOS PROGRAMAS

1. Oferta Programática de cada uno de los programas.

a) Programa Apoyo a Víctimas

- Servicio de Primera Respuesta: tiene como función realizar intervenciones tempranas de orientación, información, primeros auxilios psicológicos y apoyo contingente, para favorecer la disminución de las consecuencias negativas de la victimización, detectando necesidades de mayor complejidad y derivando a los servicios de intervención que corresponda. Dentro de este servicio, se cuentan las siguientes líneas específicas de atención: Línea 600 818 1000 disponible de lunes a jueves de 08:00 a 18:00 y viernes de 08:00 a 17:30; Servicio de Intervención Contingente - SIC; Atención de Casos de Comoción Pública - CCP.
- Servicio de Segunda Respuesta: tiene como

función realizar intervenciones orientadas a la superación integral de las consecuencias negativas de la victimización. Este servicio se brinda en dependencias del Programa Apoyo a Víctimas, específicamente, en los Centros de Atención a Víctimas (CAVD) existentes a lo largo de todo el país.

- El Catálogo de delitos del Programa Apoyo a Víctimas: Corresponde a delitos violentos tales como: homicidio, parricidio, femicidio, robo con violencia, robo con intimidación, robo con homicidio, robo con violación, lesiones graves o gravísimas, delitos sexuales, secuestro, sustracción de menores, trata de personas, cuasi delito de homicidio y accidentes de tránsito con resultado de muerte o lesiones graves.

b) Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género

- Programa de Atención Inicial en Violencias de Género: Su población objetivo es la diversidad de mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia de género y sus principales líneas de acción son la Orientación e Información en Violencia de Género, Primera Acogida y Evaluación de Riesgo, (Respuesta Inicial) y la entrega de acompañamiento psicosocial y jurídico a la diversidad de mujeres (Respuesta Intermedia). En este Programa se encuentra además el Servicio de Atención Telefónica y Telemática, que brinda orientación e información en violencia de género hacia las mujeres de manera confidencial y gratuita, atención especializada e información legal, a través del Fono #1455 y whatsapp +56 9 9700 7000, disponibles todos los días del año de 08:00 a 00:00 horas (incluyendo festivos).
- Programa de Recuperación de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencia de Género: Su población objetivo es la diversidad de mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia de género grave/extrema que ven vulnerados sus derechos y sus principales líneas de acción son la atención residencial a

mujeres que ven vulnerados sus derechos a la vida y seguridad debido a la violencia de género grave/extrema; contribuir a la restitución de derechos a través de la reparación psicosocial; y contribuir al acceso a la justicia mediante el acompañamiento y/o representación jurídica a mujeres a causa de la violencia grave/ extrema.

2. Prestaciones otorgadas a las víctimas de la comunidad LGBTIQA+ en el marco del Protocolo.

A continuación, se presentan las prestaciones otorgadas a las víctimas de la comunidad LGBTIQA+. Los datos se muestran de manera diferenciada entre el Programa de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito y el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género. Lo anterior tiene por fundamento que la naturaleza de atención de ambos servicios es distinta en cuanto a los sujetos de atención, características de la atención y modelos de intervención, entre otros.

PROGRAMA APOYO A VÍCTIMAS - SUBSECRETAZÍA PREVENCIÓN DEL DELITO

2.1. Víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Programa Apoyo a Víctimas según Servicio de Intervención.

La distribución de **víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Programa Apoyo a Víctimas según servicio de intervención**, muestra que el 94,2% de las víctimas que accedieron al programa recibieron atención del Servicio de Intervención Contingente (SIC), es decir a través de la Línea 600 818 1000. Por otro lado, dos víctimas recibieron atención en el Servicio de Segunda Respuesta (SSR), el cual ofrece una atención presencial, telefónica o virtual a través de los Centros de Apoyo a Víctimas de Delitos (CAVD).

Tabla 12: Víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Programa Apoyo a Víctimas según servicio de intervención.

| Servicios de intervención del PAV | Año 2024 (enero-diciembre) | |
|--|----------------------------|-------------|
| | Nº | % |
| Servicio de Segunda Respuesta (SSR) | 3 | 5,77% |
| Servicio Intervención Contingente (SIC) | 49 | 94,23% |
| Servicio de Casos de Conmoción Pública (CCP) | 0 | 0% |
| Entrevista Investigativa Videograbada (EIV) | 0 | 0% |
| Total víctimas LGBTIQA+ ingresadas al PAV | 52 | 100% |

Fuente: BD Víctimas LGBTIQA+.

2.2. Víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Programa Apoyo a Víctimas según vía de ingreso.

La distribución de **víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Programa Apoyo a Víctimas según vía de ingreso** muestra una variación significativa. La mayor concentración se registra en la vía Unidad Policial, con un 63,5% del total de personas atendidas. Este porcentaje corresponde al trabajo realizado por los/as profesionales del Servicio de Intervención Contingente (SIC), quienes gestionan las denuncias policiales registradas en la Base de Automatización de Unidades Policiales de Carabineros (AUPOL), como parte del convenio de colaboración entre el Programa Apoyo a Víctimas y Carabineros de Chile.

Tabla 13: Víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Programa Apoyo a Víctimas según vía de ingreso.

| Vía de ingreso | Año 2024 (enero-diciembre) | |
|--|----------------------------|-------------|
| | Nº | % |
| Fono 600 | 10 | 19,24% |
| Unidad Policial | 33 | 63,46% |
| Ministerio Público | 1 | 1,92% |
| Otras instituciones derivantes | 7 | 13,46% |
| Demanda espontánea | 1 | 1,92% |
| Total víctimas LGBTIQA+ ingresadas al PAV | 52 | 100% |

Fuente: BD Víctimas LGBTIQA+.

2.3. Casos finalizados de víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Programa Apoyo a Víctimas según tipo de finalización.

La distribución de **egresos de víctimas LGBTIQA+ ingresadas al Programa Apoyo a Víctimas según tipo de finalización** varía según el servicio de intervención al que estuvieron adscritas. En el Servicio de Intervención Contingente (SIC), el 65,3% de los casos fueron cerrados con orientación entregada, lo que implica que las víctimas recibieron la asistencia necesaria para estabilizar su situación sin requerir intervención adicional. En cuanto al Servicio de Segunda Respuesta (SSR), el 66,7% de los casos fueron clasificados como T3, lo que podría indicar una intervención más prolongada o compleja, mientras que el 33,3% de los casos finalizó con la clasificación T1, sugiriendo una atención menos intensiva.

Tabla 14: Víctimas con marca LGBTIQA+ egresadas del Servicio de Intervención Contingente (SIC) según tipo de finalización.

| Tipo de finalización SIC | Año 2024 (enero-diciembre) | |
|---------------------------------|----------------------------|-------------|
| | Nº | % |
| Cierre sin contacto | 1 | 2,04% |
| Contacto con terceros | 7 | 14,29% |
| Derivación externa | 3 | 6,12% |
| Derivación interna | 6 | 12,24% |
| Egreso: Orientación entregada | 32 | 65,31% |
| Total finalizaciones SIC | 49 | 100% |

Fuente: BD Víctimas LGBTIQA+.

Tabla 15: Víctimas con marca LGBTIQA+ egresadas del Servicio de Segunda Respuesta (SSR) según tipo de finalización.

| Tipo de finalización SSR | Año 2024 (enero-diciembre) | |
|--|----------------------------|-------------|
| | Nº | % |
| Finaliza T1 | 1 | 33,33% |
| Finaliza T3 | 2 | 66,67% |
| Total víctimas LGBTIQA+ ingresadas al PAV | 3 | 100% |

Fuente: BD Víctimas LGBTIQA+.

SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

2.4 Víctimas LGBTIQA+ ingresadas a los Programas de la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG, según Centro de intervención.

La mayoría de las **víctimas pertenecientes a la comunidad LGBTIQA+** han sido atendidas por los Centros de las Mujeres, con un 83,03%, donde se entregan prestaciones de orientación e información y atención psicosocial y jurídica.

Tabla 16: Víctimas LGBTIQA+ ingresadas a los Programas de la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG según Centro de intervención.

| Centros de intervención | Año 2024 (enero-diciembre) | |
|---|----------------------------|-------------|
| | Nº | % |
| Centros de las Mujeres | 181 | 83,03% |
| Centros de Atención Especializada en Violencias de Género | 23 | 10,55% |
| Centros de las Mujeres con Atención Especializada en Violencias de Género | 9 | 4,13% |
| Residencias Transitorias | 5 | 2,29% |
| Total víctimas LGBTIQA+ atendidas en SernamEG | 218 | 100% |

2.5 Víctimas LGBTIQA+ ingresadas a los Programas de la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG, según vía de ingreso.

La mayoría de las **víctimas LGBTIQA+** ingresaron a los Programas de la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG mediante derivación de otros Programas de SernamEG, con un 39,91%.

Tabla 17: Víctimas LGBTIQA+ ingresadas a los Programas de la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG según vía de ingreso

| Vía de Ingreso | Año 2024 (enero-diciembre) | |
|--|----------------------------|-------------|
| | Nº | % |
| Derivación desde Programas SernamEG | 87 | 39,91% |
| Red Externa | 71 | 32,57% |
| Demanda espontánea | 60 | 27,52% |
| Total víctimas LGBTIQA+ atendidas en SernamEG | 218 | 100% |

CAPÍTULO TERCERO: SÍNTESIS DE RESULTADOS

PROGRAMA APOYO A VÍCTIMAS – SUBSECTORÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO

En 2024, el Programa Apoyo a Víctimas recibió un total de 52 víctimas LGBTIQA+ que voluntariamente se identificaron con una orientación sexual y/o identidad de género específica. Respecto a los tipos de delitos, los robos violentos constituyen la mayor proporción (59,6%) de los casos atendidos, seguidos por los delitos sexuales (19,2%). Esto refleja una tendencia preocupante en cuanto a la violencia física dirigida hacia la comunidad LGBTIQA+, con un porcentaje relativamente alto de delitos sexuales en comparación con otras tipologías delictivas.

En cuanto a la orientación sexual, la mayoría de las víctimas se identificaron como gay (36,5%) o lesbiana (23,1%), lo que representa un 59,6% del total de víctimas atendidas. Es relevante notar que no se registraron víctimas que se identificaran como bisexuales, heterosexuales o con alguna otra orientación sexual. El 40,4% de las víctimas no proporcionaron información sobre su orientación sexual, lo que puede reflejar una falta de datos o una posible reticencia de las víctimas a revelar esta información por temor a ser estigmatizadas.

En cuanto a la identidad de género, el 36,5% de las víctimas se identificaron como masculinas, mientras que el 23,1% se identificaron como femeninas. También se registraron víctimas que se identificaron como transfemeninas (7,7%), transmasculinas (1,9%) y transgénero (3,8%). La categoría de “sin información” representa un 26,9% de los casos, lo que puede reflejar dificultades en la recolección de datos relacionados con la identidad de género de las víctimas o una posible falta de seguridad para revelar esta información.

En términos de prestaciones entregadas, el 94,2% de las víctimas recibieron atención a través del Servicio de Intervención Contingente (SIC). Solo 5,8% de las víctimas accedieron al

Servicio de Segunda Respuesta (SSR).

En cuanto a la vía de ingreso, la mayor parte de las víctimas (63,5%) llegaron al programa a través de denuncias realizadas en las unidades policiales, lo que refuerza la importancia del trabajo conjunto entre el Programa Apoyo a Víctimas y Carabineros de Chile, a través del Sistema de Automatización de Unidades Policiales (AUPOL). Las llamadas a la Línea 600 818 1000 representaron otro canal significativo de ingreso, con un 19,2% de las víctimas optando por esta vía de atención.

Respecto a los casos finalizados, la mayoría de los casos gestionados por el SIC (65,3%) fueron cerrados con orientación entregada. Esto indica que una parte importante de las víctimas fue capaz de estabilizar su situación tras recibir la intervención, sin requerir mayor atención. En el caso del SSR, la mayoría de los casos fueron clasificados como T3 (66,7%), lo que sugiere que estos casos pudieron haber requerido intervenciones más complejas o prolongadas, posiblemente debido a la naturaleza más delicada o prolongada de la situación de las víctimas.

SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO

En 2024, los Programas de la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG atendieron a un total de 218 víctimas de la comunidad LGBTIQA+ que voluntariamente manifestaron su orientación sexual y/o identidad de género.

En cuanto a la orientación sexual, la mayoría de las víctimas ingresadas por Protocolo LGBTIQA+ han declarado ser lesbianas, con un 50,46%, seguido de un 31,65% que declararon ser bisexuales.

En cuanto a la identidad de género, la mayoría de las víctimas declara identidad femenina, con un 79,36%, mientras que un 9,17% declara identidad transfemenina y un 7,80% identidad no binaria. Lo anterior, refleja la atención brindada por parte de los Programas en Violencia de SernamEG a la diversidad de mujeres de nues-

tro país, y reafirma el compromiso por brindar apoyo psicosocial y jurídico a quienes han sido víctimas de violencia de género.

En cuanto al tipo y manifestación de violencia, la mayoría de las víctimas ingresadas por Protocolo LGBTIQA+ ha vivido violencia psicológica, con un 49,08%, mientras que un 25,23% ha vivido violencia física. Es importante recalcar que si bien es preponderante la violencia psicológica, respecto al registro de tipo y manifestación de violencias, se hace presente que estas corresponden a la violencia principal referida en el relato de las víctimas, sin perjuicio que puedan estar viviendo o haber vivido otra violencia en su continuo vital.

En cuanto al nivel de riesgo, la mayoría de las víctimas ingresadas por Protocolo LGBTIQA+ han presentado riesgo medio, con un 38,53% y riesgo grave, con un 30,28%. El riesgo se clasifica en "No Existe", "Inicial", "Medio", "Grave" y "Vital". Al respecto, es relevante señalar que sólo un 23,85% presentó riesgo inicial y que la mayoría de casos (73,11%) se situaron en riesgos medios, graves y vitales, lo que nos apremia a efectos de elaborar estrategias para gestionar el riesgo y brindar apoyo a las víctimas.

En cuanto al tipo de vínculo con quién ejerce violencia, la mayoría de las víctimas ingresadas por Protocolo LGBTIQA+ ha vivido violencia por parte de su pareja y/o ex pareja, con un 70,18%, mientras que un 27,52% ha vivido violencia por parte de personas conocidas, como familiares y amistades. Este es sin duda uno de los hallazgos más relevantes de las atenciones brindadas, pues refleja la existencia de violencia intragénero en parejas y/o ex parejas de la comunidad LGBTIQA+ y nos desafía como Servicio a fortalecer las herramientas y abordaje de las intervenciones con un enfoque inclusivo, siendo los Programas de Violencia a los que las víctimas se han acercado para obtener apoyo psicosocial y jurídico.

CAPÍTULO CUARTO: AVANCES EN MATERIA LGBTIQA+ EN AMBOS SERVICIOS

Como parte del Plan de Trabajo, tanto el Programa Apoyo a Víctimas como el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género realizaron acciones destinadas principalmente a la transversalización del enfoque de género, reforzar la atención e intervención en primera acogida y la difusión del Protocolo y sus instrumentos a organizaciones de la sociedad civil y funcionarios/as públicos.

A continuación se detallan las principales actividades realizadas durante el año 2024:

4.1. Jornadas de Capacitación y difusión del Protocolo

Durante el 2024 se realizaron más de 26 instancias de capacitación y difusión del Protocolo. Estas actividades tuvieron como objetivo dar a conocer la operatividad y el flujo del protocolo, así como los instrumentos necesarios para facilitar la articulación y coordinación interinstitucional. Estuvieron dirigidas a: profesionales de atención directa a víctimas y otros, entre los que se encuentran los/las profesionales de los Servicios de Primera Respuesta, como el Servicio de Intervención Intersectorial Contingente (SIC) y el Servicio de Casos de Conmoción Pública (CCP). También se capacitaron a los/las profesionales del Servicio de Segunda Respuesta (SSR) y las Unidades de Soporte del Nivel Central del Programa Apoyo a Víctimas. De la misma manera, desde SernamEG se capacitó a profesionales pertenecientes a la Dirección Nacional y distintas Direcciones Regionales, Encargadas/os de los Programas de Violencia Contra la Mujer, Encargadas de OIRS, profesionales del Departamento de Gestión y Programas y a las Secretarías Regionales Ministeriales del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. Además, las instituciones parte del Protocolo realizaron jornadas de capacitación para coordinadores regionales de seguridad pública y para miembros de organizaciones de la sociedad civil LGBTIQA+ que

participan en la Mesa Gubernamental por los Derechos de las Diversidades Sexo-Genéricas.

4.2 Conmemoración del “Día Internacional del Orgullo LGBTIQA+”

El día 27 de junio, en el marco de conmemoración del “Día internacional del Orgullo LGBTIQA+”, se llevó a cabo el conversatorio titulado “Protocolo de Actuación y Coordinación para Víctimas de Delitos por su Identidad de Género u Orientación Sexual”. Este evento fue organizado en colaboración con la Unidad de Género y Participación Ciudadana de la Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD) y el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SernamEG). El objetivo de la actividad fue difundir el protocolo de actuación y atención dirigido a las víctimas de delitos dentro de la población LGBTIQA+. El conversatorio estuvo dirigido a equipos municipales (encargados de seguridad, oficinas de la mujer, gabinetes de género, equipos de educación, entre otros), así como a funcionarias/os de salud, policías, fiscales y organizaciones de la sociedad civil que trabajan con la comunidad LGBTIQA+.

4.3 Librillo informativo sobre el protocolo

Se elaboró un librillo informativo sobre el protocolo, y se llevaron a cabo acciones de difusión tanto en formatos digitales como impresos. Este material se distribuyó en ferias de servicios, actividades gubernamentales en terreno y otras iniciativas organizadas por delegaciones presidenciales, Seremis de la Mujer y la Equidad de Género, SEGEGOB y el Departamento de Coordinación Regional de Seguridad Pública. También se generaron cápsulas informativas digitales para promover el protocolo.

4.4 Otras iniciativas:

En el caso del Programa Apoyo a Víctimas, el Plan de Trabajo del Convenio de Colaboración entre la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género, el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SernamEG) y la Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD) formó parte

del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de Equidad de Género de la Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD) año 2024. El propósito de ésto tuvo relación con contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras entre hombres y mujeres con el fin de avanzar en mejorar los niveles de igualdad de oportunidades y la equidad de género en la provisión de bienes y servicios públicos.

Así mismo, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF) para el año 2024 estableció la medición de la implementación del Enfoque de Género en los programas sociales. Este enfoque se refiere a la incorporación de medidas afirmativas, cuyo objetivo es visibilizar las brechas e inequidades sociales que afectan a mujeres, diversidades sexo-genéricas y disidencias sexuales, así como medidas transformadoras, que consisten en acciones estratégicas orientadas a modificar la posición desfavorable de género de estos grupos. El propósito final es mejorar los niveles de igualdad de género en el Programa Apoyo a Víctimas.

Por su parte SernamEG, organizó difusiones de manera digital: “Cinco recomendaciones de prácticas inclusivas para los derechos de las diversidades”. Elaboradas en conjunto con la Organización “Disidencias en Red”, quienes además brindaron una capacitación en “Herramientas sociojurídicas para el respeto de derechos humanos LGBT+”. Además se realizó la capacitación “Orientaciones para un servicio de trato digno población LGBTIQA+” a cargo de la Fundación “Todo Mejora”. Asimismo, se desarrolló un curso titulado “Intervención psico-socio-jurídica con Diversidades Sexogenéricas”, impartido por “Educación Continua” de la “Universidad Santo Tomás”, destinado a las/os abogadas/os del componente de Acompañamiento y representación jurídica del Programa de Recuperación del ejercicio de la Autonomía y de la Unidad en Violencia Contra las Mujeres, el cual se diseñó para proporcionar herramientas teóricas y prácticas que les permitieran mejorar sus asesorías técnicas.



Ministerio de
la Mujer y la
Equidad de
Género

Gobierno de Chile

Subsecretaría
de Prevención
del Delito

Gobierno de Chile

SERNAMEG
Ministerio de la
Mujer y la Equidad
de Género

Gobierno de Chile