

**INFORME DE CONSULTA CIUDADANA  
CORPORACIÓN ASISTENCIA JUDICIAL TARAPACÁ Y ANTOFAGASTA  
AÑO 2016**

**INFORME DE CONSULTA CIUDADANA**  
**CORPORACIÓN ASISTENCIA JUDICIAL TARAPACÁ Y ANTOFAGASTA**  
**AÑO 2016**

**I. DE LA CONSULTA CIUDADANA**

La Consulta Ciudadana es un mecanismo de participación ciudadana que se encuentra recogida en el artículo 73 de la Ley 18.575.- sobre Bases Generales de la Administración del Estado, que opera como un espacio para invitar a la comunidad a participar e incorporar sus opiniones sobre el quehacer del Servicio a fin de mejorar la gestión pública.

La Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta, en su calidad de Servicio Público descentralizado está llamada a cumplir con las normas sobre participación ciudadana en la gestión pública, en las cuales se encuentra contemplada como un mecanismo de participación.

**II. DE LA CONSULTA CIUDADA EN LA CORPORACIÓN.**

La Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta, cumpliendo las metas trazadas en la norma específica de Participación Ciudadana, contenida en la Resolución Exenta N°051/2015, de fecha 12 de febrero de 2015, procedió a efectuar una Consulta Ciudadana Presencial, cuya temática versó sobre la ***“Percepción acerca de las necesidades de atención jurídica dirigidas a los usuarios que concurrieron al Centro de Mediación de la Corporación”***, actividad desarrollada en la ciudad de Iquique, entre los días 01 al día 15 del mes de diciembre del año 2016.

En la referida Consulta Ciudadana presencial se desarrolló en el Centro de Mediación de la Corporación de Iquique, ubicado en calle Sotomayor N° 728, 2° Piso, de Iquique, en la cual participaron 31 personas, de las cuales un 84%, son mujeres y 16% son hombres, todos mayor de edad.

El modelo empleado para desarrollar la Consulta Ciudadana consistió en un cuestionario compuesto de 6 preguntas, dirigidas a conocer los requerimientos de asesorías u opinión jurídica efectuadas a los usuarios y si en ellas hubieren intervenido profesionales que prestan servicios en el Centro de Mediación de la Corporación de Iquique, en cuyo caso se formularon diversas interrogantes relativas a las materias consultadas, respecto a la atención recibida, materia requerida y mejoras o recomendaciones que se efectuarían.

Las preguntas y sus respuestas arrojaron el siguiente resultado:

## 1. ¿Cómo resuelve sus conflictos generalmente?

Tabla N° 1

Materia	Total	Porcentaje
Resuelven sus conflictos con la intervención de terceros (abogados, amigos, instituciones, etc.)	17	56,67
Resuelven directamente los conflicto con o los otros	11	36,67
Resuelven solo sus conflictos	2	6,67
Total General	30	100,00

Grafico N° 1



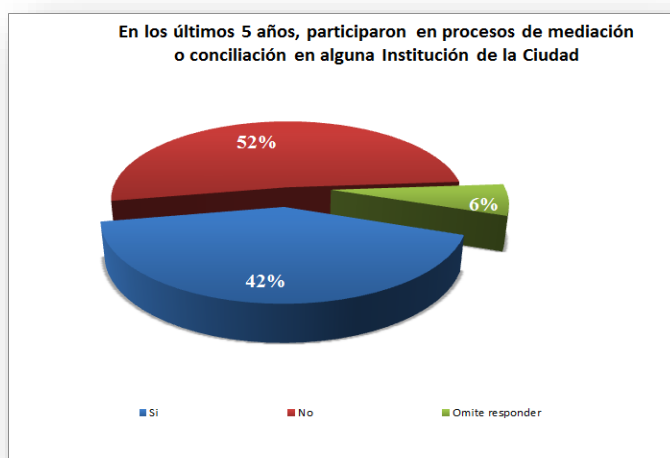
- Del universo de la muestra, un 56%, equivalente a 17 personas «*mujeres y hombres*» resuelven sus conflictos con la intervención de un tercero «*abogado, amigo, institución, etc.*», en tanto, un 35%, lo que equivale a 11 personas, resuelven sus conflictos directamente con el otro.
- Del universo de la muestra, un 7 %, lo que corresponde a 2 personas «*mujeres y hombres*», resuelven sus conflictos ellos mismos sin intervención de nadie.
- No obstante a lo anterior, de todos los entrevistados, un 3,2%, no se refieren al tema objeto de la muestra.

## 2. ¿En los últimos cinco años, ha necesitado Ud., resolver un conflicto recurriendo a la realización de procesos de mediación o conciliación en alguna Institución de la Ciudad?

Tabla N° 2

¿En los últimos cinco años, ha necesitado UD., resolver un conflicto recurriendo a la realización de procesos de mediación o conciliación en alguna institución de la ciudad?	Total	Porcentaje
Si	13	41,94
No	16	51,61
Omite responder	2	6,45
Total General	31	100,00

Grafico N° 2



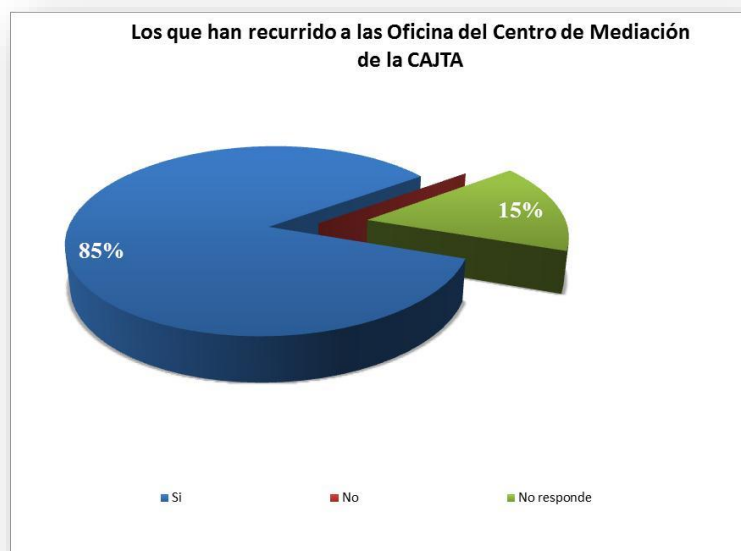
- a) Del universo de la muestra, un 6,45% de los encuestados omiten responder el núcleo de la consulta; en tanto un 51,61%, lo que equivale a 16 personas «*mujeres y hombres*», en los últimos cinco años no recurrieron ni participaron en un proceso de mediación o conciliación en alguna Institución de la Ciudad.
- b) Del universo de los encuestados, un 41,94%, que corresponde a 13 personas «*mujeres y hombres*», durante los últimos cinco años participaron en un proceso de mediación o conciliación en alguna Institución de la Ciudad.

3. En caso que la respuesta anterior fuere "SI". ¿Ud. ha recurrido a las oficinas del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial para solicitar asesoría o apoyo para resolver sus dudas o problemas jurídicos?

Tabla N° 3

En caso, que la respuesta a la pregunta anterior fuere "SI". ¿Usted ha recurrido a las oficinas del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial para solicitar mediación o conciliación para resolver sus conflictos o problemas jurídicas?	Total	Porcentaje
Si	11	84,62
No	0	0,00
No responde	2	15,38
<b>Total General</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>

Grafico N° 3



- a) Del universo de la muestra recogida, un 15,38%, lo que corresponde a 02 personas, que concurrieron a las oficinas del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia, omitieron responder sobre lo consultado.

4. En caso que la respuesta a la pregunta anterior fuere “SI”. ¿En qué tipo de materia Ud. ha requerido o ha tenido dudas o consultas que requieren de respuesta o solución jurídica?

Tabla N° 4

Materias	Total	Porcentaje
Laboral y Previsional (Despidos, Pensiones, Accidentes del Trabajo u otros)	3	23,08
Familia (Divorcio, Visitas, Pensión de Alimentos, Salidas del País, Violencia Intrafamiliar)	7	53,85
Civiles (Arriendo de casas, piezas, terrenos; Herencias y Posesiones efectivas)	1	7,69
No pago de Servicios de Recolección de Basura; No pago de Dineros; Otros)	1	7,69
Penales (Víctimas de Delitos)	1	7,69
Otras Materias: Señale cuáles materias	0	0,00
<b>Total General</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>

Grafico N° 4



- a) En materia Familia, del universo de la muestra, un 53,85 %, lo que equivale a 7 personas, concurren a las oficinas del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial, solicitando asesoría con el objeto de resolver sus dudas o problemas jurídicos.
- b) En materia laboral y Previsional, del universo de la muestra, un 23,8 %, lo que equivale a 3 personas, concurren a las oficinas del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial solicitando asesoría con el objeto de resolver sus dudas o problemas jurídicos.
- c) En materia Civil, del universo de la muestra, un 7,69 %, lo que equivalente a 7 personas, concurren a las oficinas del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial, solicitando asesoría con el objeto de resolver sus dudas o problemas jurídicos, en lo que respecta a materia de Herencia (*Derechos Sucesorio*).
- d) En el ámbito comunitario (educacional) y/o vecinal (d), del universo de la muestra, un 7,69 %, lo que equivalente a 7 personas, concurren a las oficinas del Centro de Mediación de la

Corporación de Asistencia Judicial, solicitando asesoría con el objeto de resolver sus dudas o problemas jurídicos.

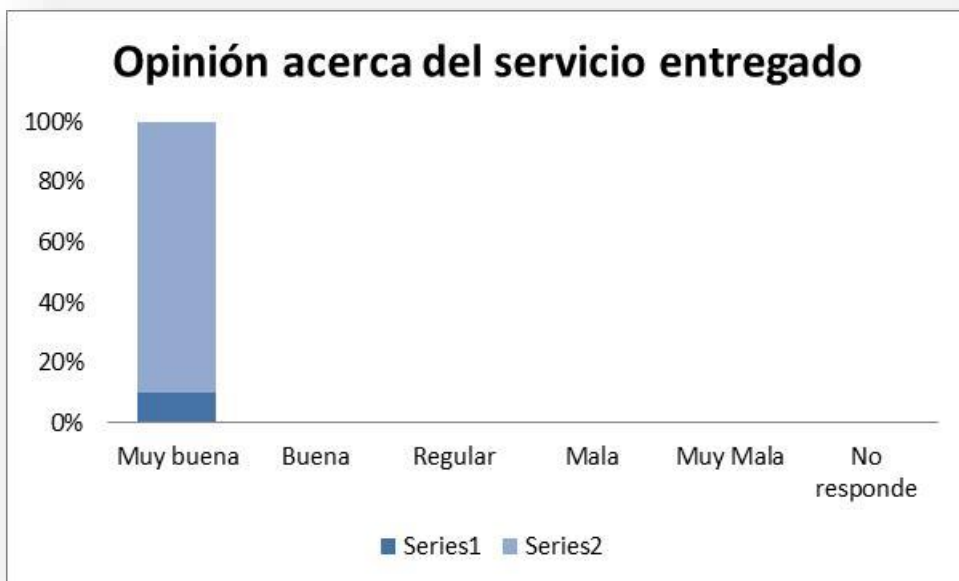
- e) En materia Penal (e), del universo de la muestra, un 7,69 %, lo que equivalente a 7 personas, concurren a las oficinas del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial, los que solicitaron asesoría con el objeto de resolver sus dudas o problemas jurídicos, en lo que respecta a materia – Accidente de Tránsito.

**5. Si, su respuesta a la pregunta anterior N° 3, es "SI". ¿Cuál es su opinión acerca del servicio entregado en dicha Oficina?**

Tabla N° 5

Si, su respuesta a la pregunta anterior N° 3, es "SI". ¿Cuál es su opinión acerca del servicio entregado en dicha oficina?	Total	Porcentaje
Muy buena	11	100,00
Buena		0,00
Regular		0,00
Mala		0,00
Muy Mala		0,00
No responde		0,00
<b>Total General</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>

Grafico N° 5



**6. Si su respuesta a la pregunta N° 3, es “SI” ¿Qué mejoras o recomendaciones efectuaría en la atención, manejo técnico o las instalaciones del Centro de Mediación?**

Que, los consultados sobre el servicio entregado por las Oficinas del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial, no mereció observación alguna respecto de la materia.

**III. CONCLUSIONES DE LA CONSULTA:**

Como resultado de la consulta ciudadana es posible concluir que existió una mayor participación de la población femenina alcanzando un 84% de respuestas formuladas por mujeres, a diferencia que la población masculina estuvo representada con sólo un 16% de participación de respuestas de hombres.

Asimismo, es posible concluir que la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta cumple un rol fundamental al disponer de un Centro de atención especializada que permita a la comunidad contar con profesionales que puedan apoyarlos en la búsqueda de soluciones colaborativas para sus problemáticas, lo que debe motivar a este Servicio a desarrollar mayores actividades de difusión que permita a la habitantes de la región conocer que existen instancias extrajudiciales que les permitan alcanzar solución a sus dificultades sin someterse a procesos judiciales que podrían extenderse en el tiempo y con resultados inciertos.

**a).- De la participación en procesos colaborativos:**

Del universo general de participantes un 56,67% que corresponden a 17 personas, «*mujeres y hombres*», han resuelto sus conflictos con la intervención de un tercero «*abogados, amigos, Instituciones, etc.*», lo que claramente demuestra el interés de la comunidad de recurrir a terceros que puedan apoyar en los procesos colaborativos que permitan alcanzar soluciones amigables a sus conflictos, evitando la judicialización de ciertos asuntos, como también que se eternicen diferencias que no podrían haberse resuelto de manera individual.

Por su lado, un 36,67% de los participantes, que representan a 11 personas, manifiestan que han resuelto sus conflictos directamente con su parte contraria, sin la ayuda o apoyo de un tercero que permitan buscar vías colaborativas de solución.

A su turno, un 6,67 %, manifiesta que sus conflictos los solucionan sin ninguna intervención.

**b).- De las materias en que se ha requerido la participación de procesos colaborativos**

Rescatable resulta ser que de la consulta se desprende que en los últimos cinco años, un 41,94%, de los participantes manifestaron que han participado en procesos de mediación o conciliación



en alguna Institución con una incidencia en materia de Familia con un 53,85% y lo concerniente a materia laboral y previsional con un 23,08%.

**c).- De la percepción del Centro de Mediación de la Corporación.**

Del análisis de la consulta, permite concluir que el total del universo de consultantes, evalúan favorablemente el servicio recibido en las Oficinas del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de esta ciudad.

**CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL  
REGIONES DE TARAPACÁ Y ANTOFAGASTA.**

Iquique, diciembre de 2016.