



“Tu Acceso a la Justicia”.

Corporación de Asistencia Judicial
Regiones Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta

Consulta Ciudadana 2017





CONTENIDO

1.	DE LA CONSULTA CIUDADANA	3
	NORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.	3
2.	CONSULTA CIUDADANA EN LA CORPORACIÓN.....	4
3.	DE LA MUESTRA EFECTUADA Y SUS RESULTADOS	5
4.	CONCLUSIONES	12

1. 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

NORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

La Corporación, como una forma de cumplir el mandato legal y las directrices impartidas por el Supremo Gobierno, a través de la Resolución Exenta N°051/2015, de fecha 12 de febrero del año 2015, procedió a aprobar su norma general de participación ciudadana y estableció las modalidades formales y específicas de participación ciudadana en la gestión pública en el marco de la Ley 20.500. Sin embargo, con fecha 09 de mayo de 2018, se dicta la resolución exenta N°1010/2018, en donde se modifica la resolución exenta n°051/2015, específicamente en lo relativo al siguiente sentido:

Donde dice: “Paralelamente, a Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta dispondrán en el sitio web institucional, el “Informe de Cuenta pública” el cual deberá estar publicado 20 días hábiles antes del inicio de la ejecución de la cuenta pública presencial a través del cual...”

Debe decir:

“Paralelamente, la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta, dispondrán en el sitio Web institucional, el “Informe de cuenta pública” el cual deberá estar publicado 5 días hábiles antes del inicio de la ejecución de la cuenta pública presencial a través del cual...”

Como una forma de acercar la labor de esta institución a la ciudadanía, la Corporación ha dispuesto de un link en su portal web institucional, denominado “Participación Ciudadana”, en el cual la comunidad puede disponer de un conocimiento acabado de las disposiciones que rigen el actuar de este Servicio en la materia y todas las modificaciones que ello incurre.

Sin embargo, se hace presente como parte del procedimiento de consulta ciudadana realizada el año 2017, que se informarán a continuación

2. CONSULTA CIUDADANA EN LA CORPORACIÓN

La consulta ciudadana es un mecanismo de participación ciudadana que opera como un espacio para invitar a las personas a participar e incorporar sus opiniones para el mejoramiento de la gestión pública.

La Corporación, 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 actividades de prevención y promoción de derechos del Centro de atención integral de víctimas de delitos violentos de la Corporación de Asistencia Judicial”, actividad desarrollada en la ciudad de Arica, el día 06 de diciembre de 2017.

La referida Consulta Ciudadana presencial se desarrolló en la ciudad de Arica y se registró 42 encuestas, en conclusión, una mayor participación de la población femenina alcanzando un 73% de respuestas formuladas por mujeres, a diferencia que la población masculina estuvo representada con sólo un 27% de participación de respuestas de hombres.

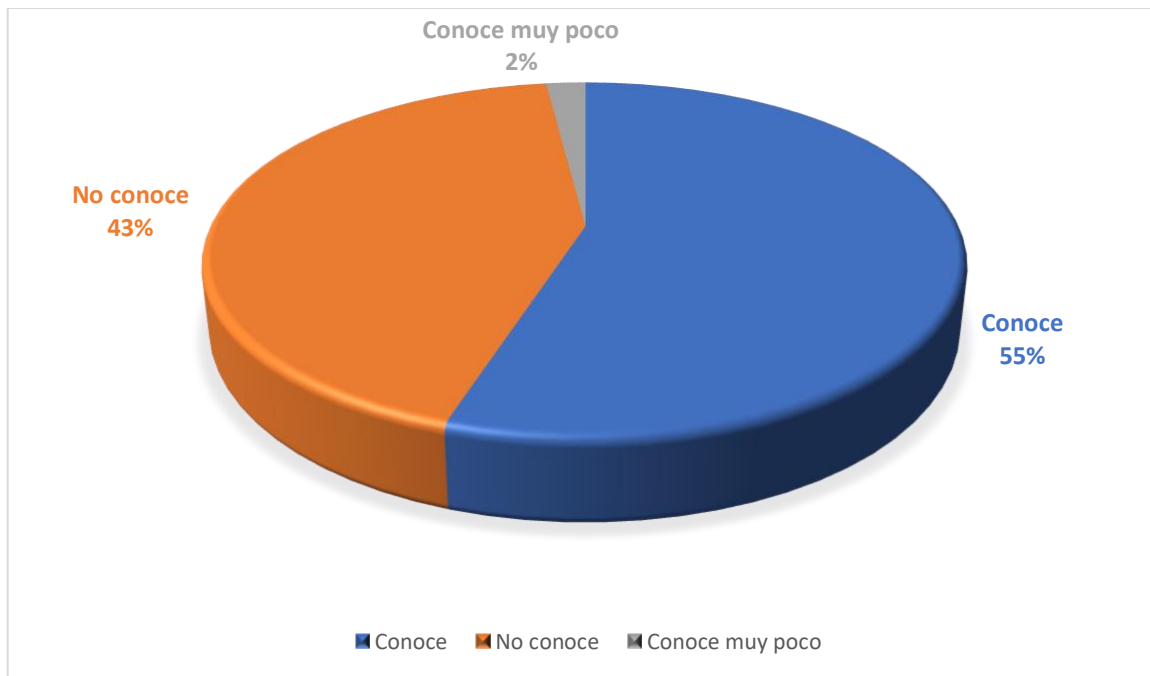
El modelo empleado para desarrollar la Consulta Ciudadana consistió en un cuestionario compuesto de 9 preguntas, dirigidas a conocer los requerimientos de asesorías u opinión jurídica efectuadas a los usuarios y la labor realizada tanto por la Corporación y CAVI.

3. DE LA MUESTRA EFECTUADA Y SUS RESULTADOS

En el presente título se contienen las interrogantes que fueron formuladas a los participantes del proceso, las que fueron diseñadas considerando la labor que realiza el Centro de Atención de víctimas de Arica, basado en 9 preguntas relativas además a la labor que realiza la institución.

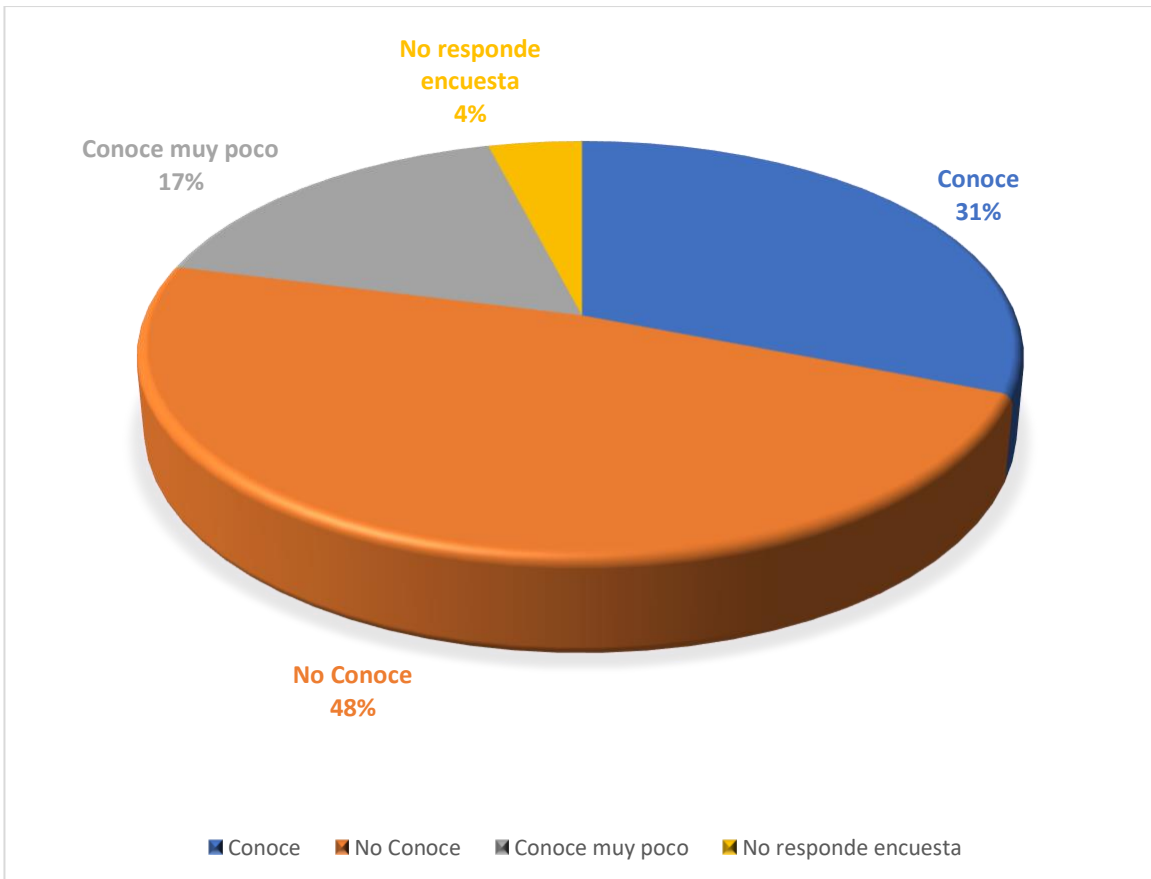
Las preguntas y sus respuestas arrojaron el siguiente resultado:

1) ¿CONOCE A LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL – CAJ?



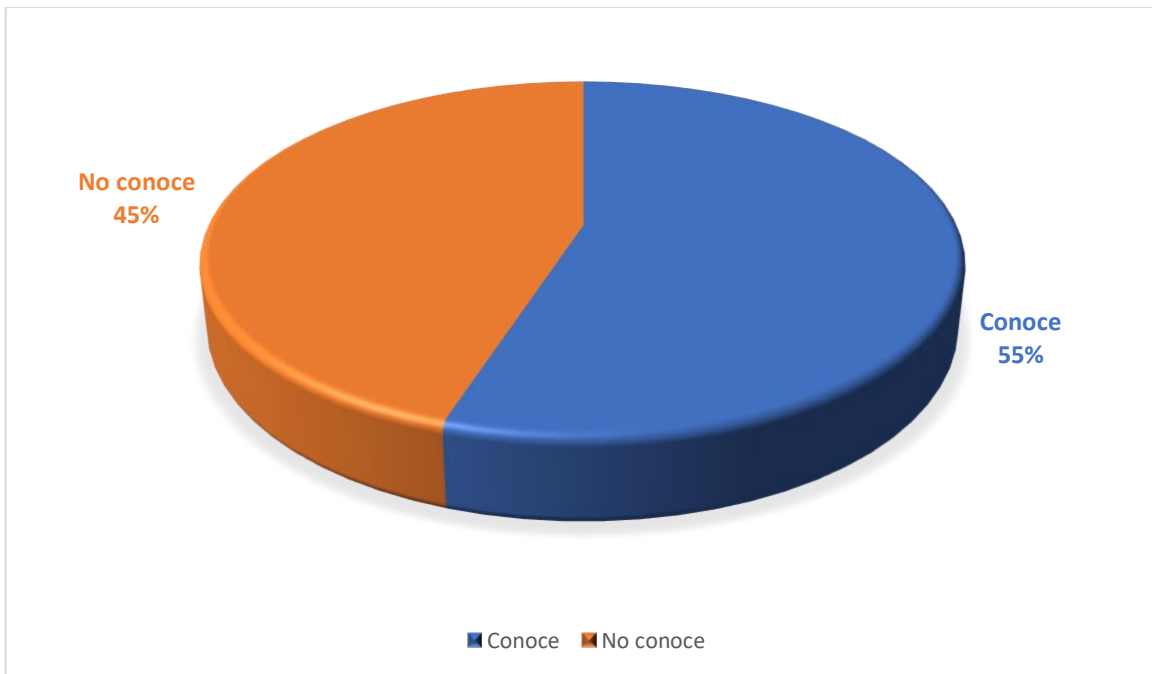
- a) Se concluye de la encuesta global que el 55% conoce a la Corporación de Asistencia Judicial, equivalente a 23 personas.
- b) Mientras que 43% no conoce la institución, equivalente a 18 personas.
- c) Un 2% señala que conoce un poco, es decir una persona.

2) ¿DENTRO DE LA CAJTA, EXISTEN UNIDADES ESPECIALIZADAS EN RELACIÓN A ELLO, CONOCE EL CENTRO DE ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS?



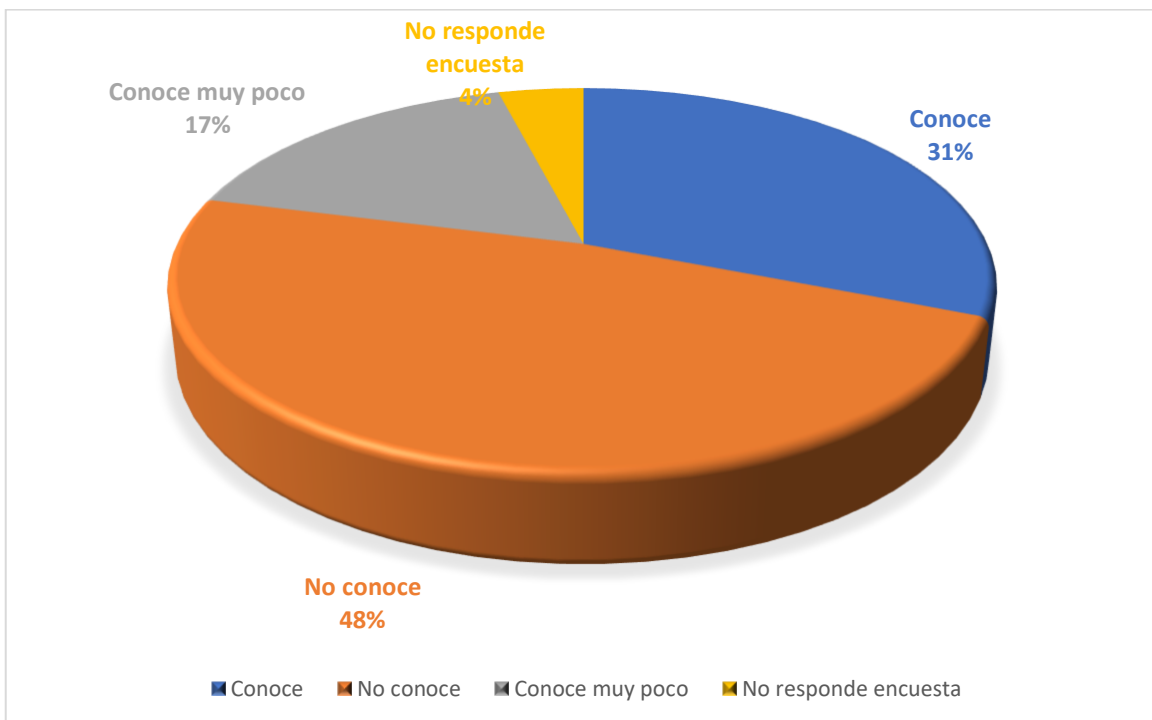
- a) Respecto del Centro de Atención a víctimas de delitos violentos, un 31% conoce el centro especializado, equivalente a 13 personas.
- b) Mientras que 48% no lo conoce, equivalente a 20 personas.
- c) Un 17% lo conoce muy poco, equivalente a 7 personas.
- d) Un 4% no responde la encuesta, equivalente a 2 personas.

3) ¿CONOCE LOS SERVICIOS QUE OTORGA LA CAJTA?, ¿CUÁLES SON?



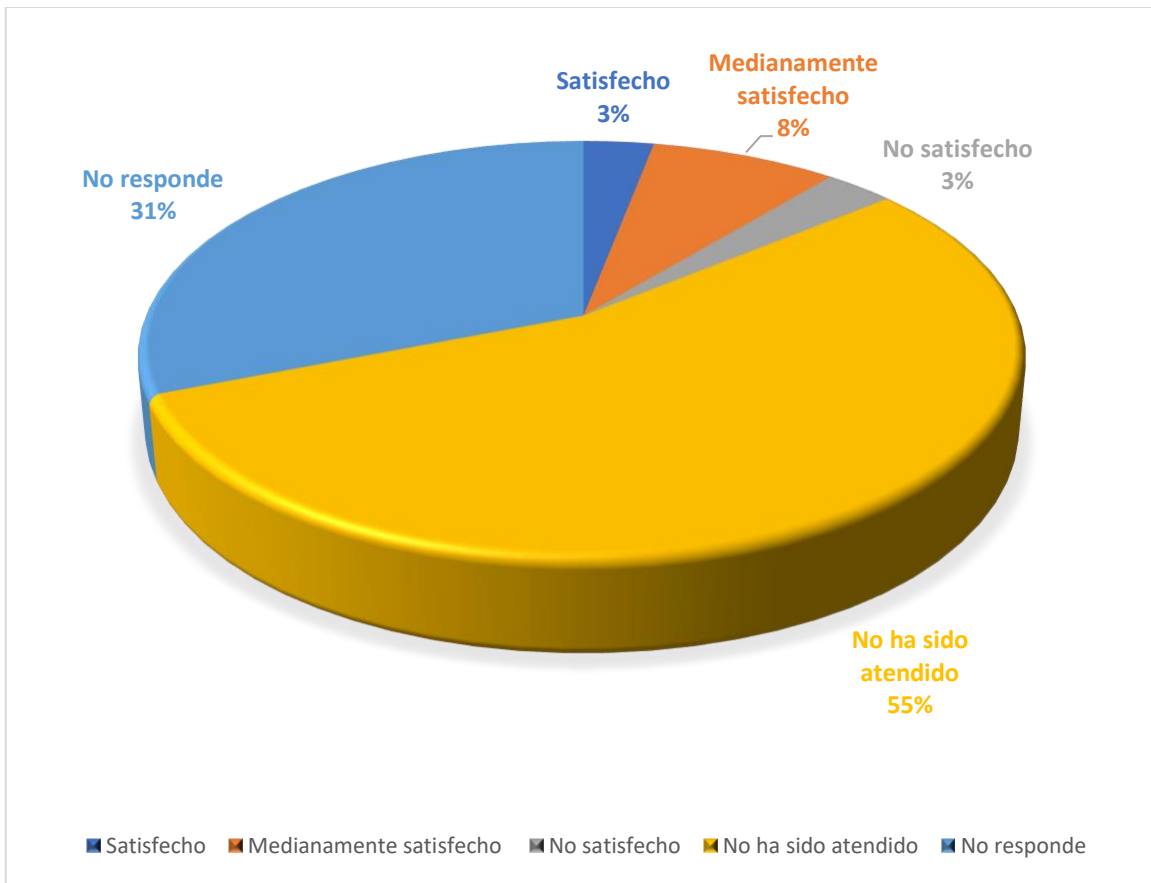
- a) Respecto de la CAJ 55% conoce a la CAJ, es decir 23 personas conocen los servicios.
- b) El 45% no conoce a la CAJTA, Tan solo 19 personas.

4) EN RELACIÓN AL CAVI, ¿CONOCE LOS SERVICIOS QUE OTORGA?, ¿CUÁLES SON?



- a) Un 31% conoce el centro especializado, es decir 16 personas.
- b) Mientras que 48% no lo conoce, equivalente a 18 personas.
- c) Un 17% lo conoce muy poco, equivalente a 7 personas.
- d) Un 4% no responde la encuesta, equivalente a 1 persona.

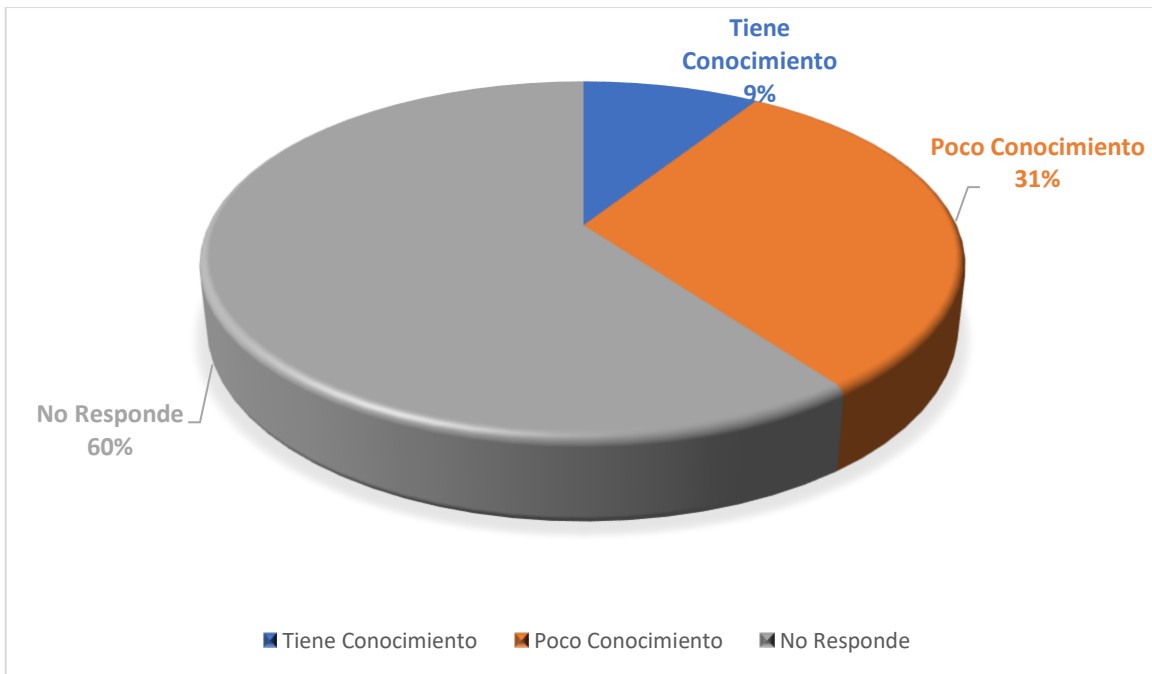
5) EN CASO QUE USTED HUBIESE SIDO ATENDIDO POR EL CAVI, LA RESPUESTA ENTREGADA POR ESTE, ¿CUMPLIÓ CON LO QUE ESPERABA?, JUSTIFIQUE.



- a) El 3%, resultó Satisfecho en la consulta, es decir el equivalente a 1 persona.
- b) El 8%, resultó Medianamente satisfecho, es decir el equivalente a 3 personas.
- c) El 3%, resultó No satisfecho, es decir el equivalente a 1 persona.
- d) El 55%, resultó No ha sido atendido, es decir el equivalente a 23 personas.
- e) El 31%, resultó No responde, es decir el equivalente a 13 personas.

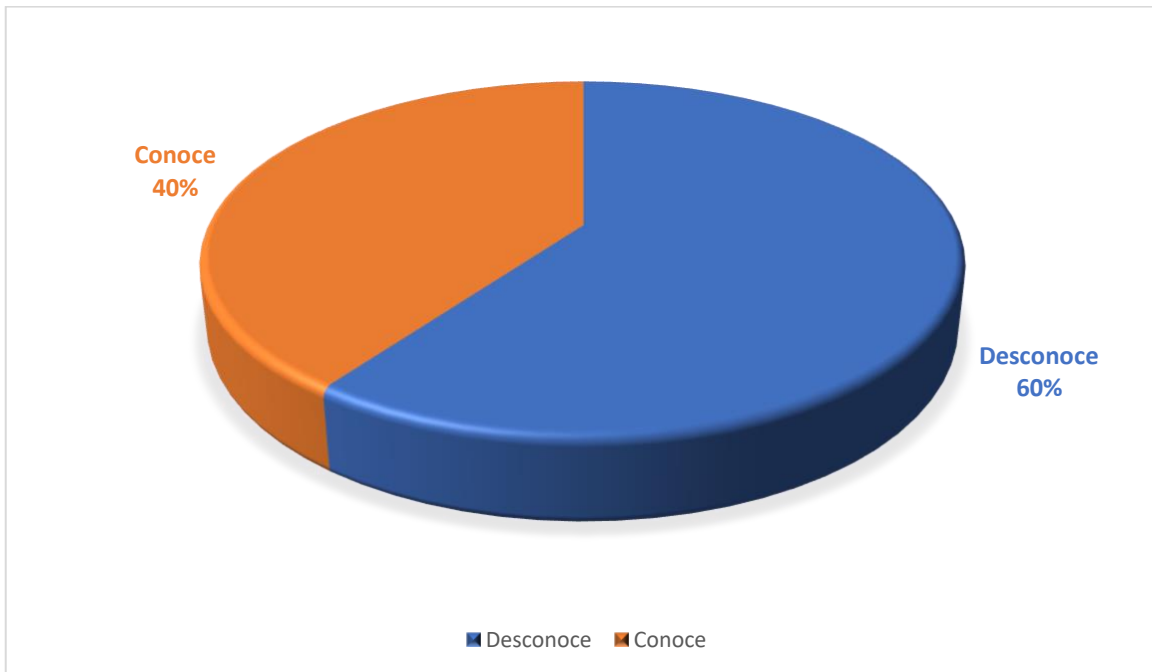
Se hace presente que en la pregunta existió confusión con una unidad operativa que tiene lista de espera en la atención en razón del personal y carga de trabajo existente.

6) ¿CONSIDERA TENER CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN Y QUE HACER DEL CAVI?



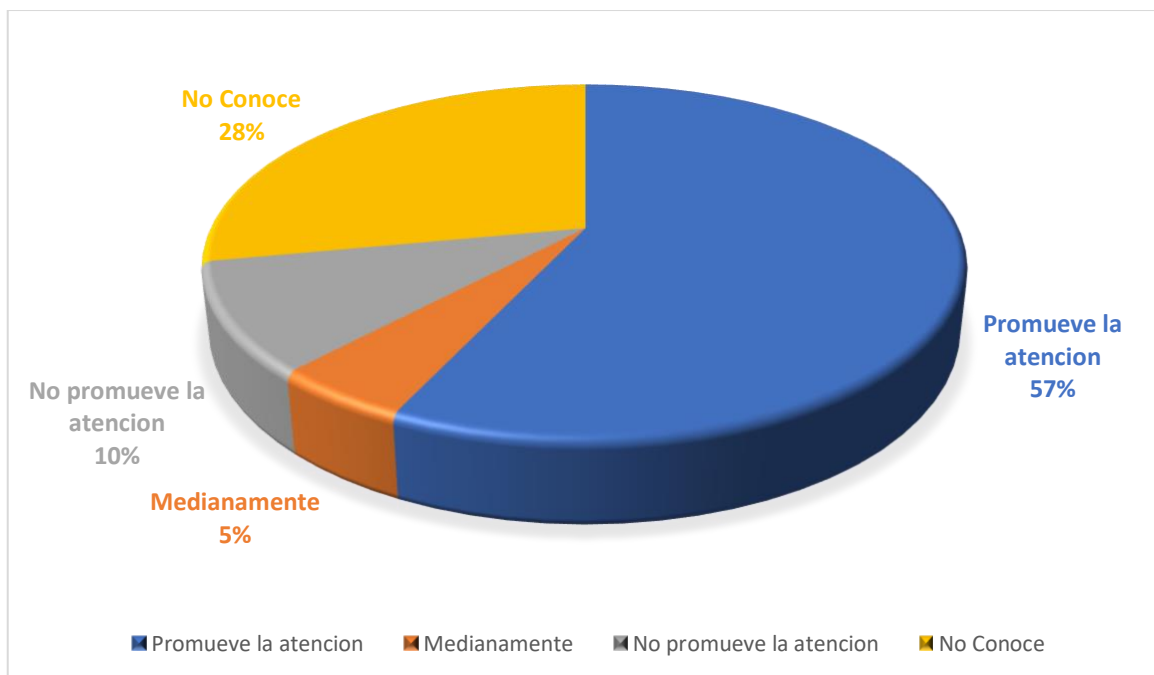
- a) En cuanto a la misión y quehacer del cavi, el 9% considera que es regular, es decir el equivalente a 4 personas.
- b) El 31% tiene poco conocimiento, es decir el equivalente a 13 personas.
- c) El 60% no responde, es decir el equivalente a 25 personas.

7) ¿CUÁL ES SU VISIÓN GENERAL DEL CAVI?



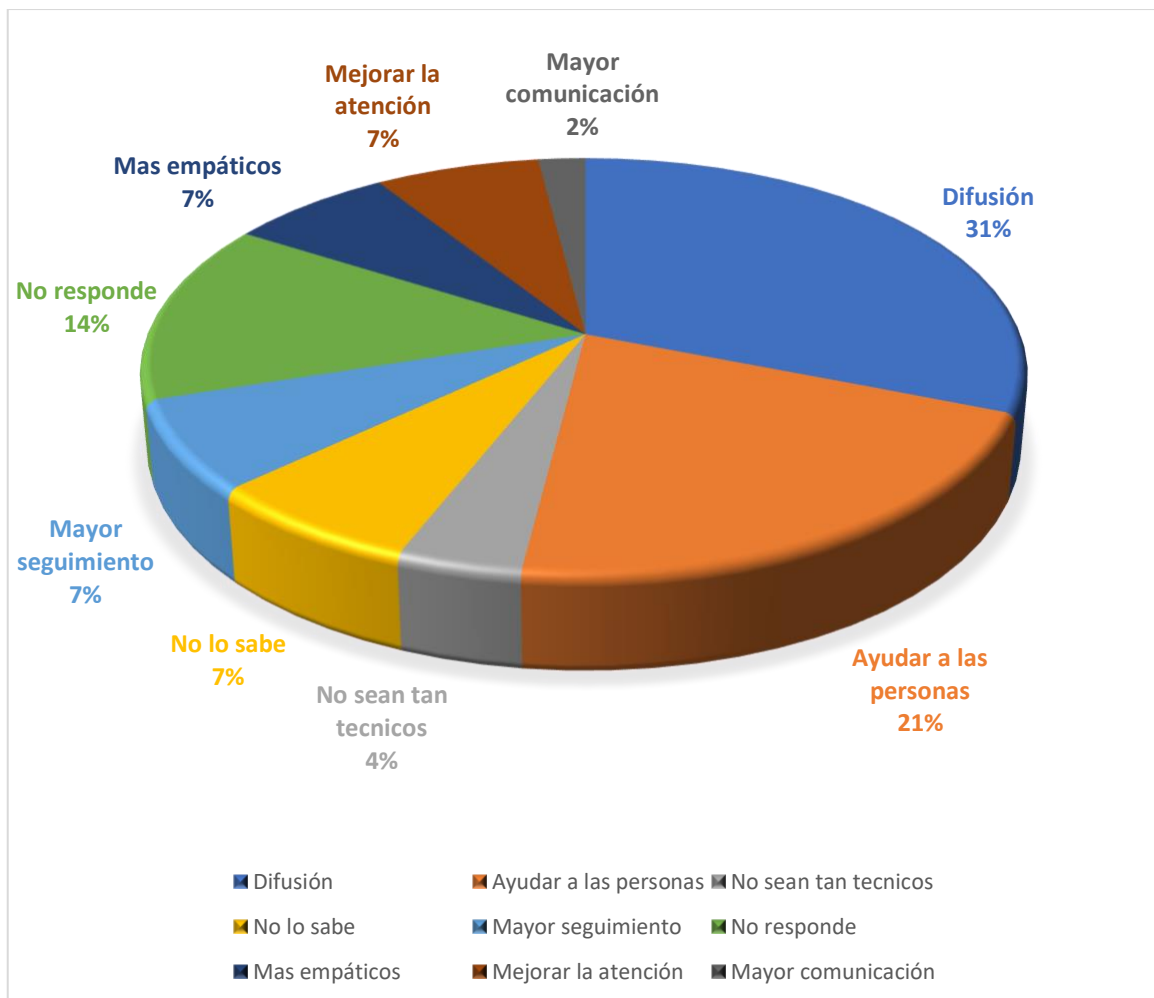
- a) El 60% desconoce la visión general del CAVI, es decir el equivalente a 25 personas.
- b) El 40 % tiene conocimiento del su quehacer, es decir el equivalente a 17 personas.

8) ¿CONSIDERA USTED QUE EL QUEHACER DEL CAVI AYUDA A PROMOVER LA ATENCIÓN INTEGRAL GRATUITA A LAS VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS?



- a) El 57% cree que CAVI promueve la atención integral gratuita a las víctimas de delitos violentos, es decir el equivalente a 24 personas.
- b) Mientras que el 5% medianamente, es decir el equivalente a 2 personas.
- c) El 10 % no, es decir el equivalente a 4 personas.
- d) El 28% no responde, es decir el equivalente a 12 personas.

9) PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL CAVI DE LA CAJTA, ¿QUÉ DEBEMOS ADICIONAR A SU SERVICIO PARA QUE ÉSTE SEA DE EXCELENCIA?



Respecto de ello se dividió en varios elementos:

- En cuanto a la difusión 31%, es decir el equivalente a 13 personas.
- El 21% considera que se debe ayudar a las personas, es decir el equivalente a 9 personas.
- El 4% que no sean tan técnicos, es decir el equivalente a 2 personas.
- El 7% no lo sabe, es decir el equivalente a 3 personas.
- Además 7% del público consultado adicione efectuar mayor seguimiento, es decir el equivalente a 3 personas.
- Es así como el 14% no responde, es decir el equivalente a 6 personas.
- El 7% indica que deben ser más empáticos, es decir el equivalente a 3 personas.
- Mientras que el 7% considera que se debe mejorar la atención, es decir el equivalente a 2 personas.
- Finalmente el 2% espera una mayor comunicación del proceso, es decir el equivalente a 1 persona.

4. CONCLUSIONES

Como resultado de la consulta ciudadana es posible afirmar que existió de un total de 42 encuestas una mayor participación de la población femenina alcanzando un 73% de respuestas formuladas por mujeres, a diferencia que la población masculina estuvo representada con sólo un 27% 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 Corporación de Asistencia Judicial.

Del universo general de participantes se concluye de la encuesta global que el 55% conoce a la Corporación de Asistencia Judicial, equivalente a 23 personas, mientras que 43% no conoce la institución, equivalente a 18 personas.

Respecto de los Servicios de la CAJ 55% conoce de ellos, es decir 23 personas conocen los servicios, mientras que el 45% no conoce a la CAJTA.


Al respecto se concluye en definitiva que la institución mayormente es conocida, pero es necesario efectuar un fortalecimiento en labores de difusión y visibilización del servicio y la labor que presta cada unidad de manera de poder identificar cada requerimiento y asimismo ser atendido conforme a la materia que se requiere ser tratada. Se considera también que existe confusión respecto unidades de la Corporación ya que no se reconoce cuáles son los centros especializados, sino que se reconoce solo al Consultorio jurídico de Arica.

b) Del Centro de Atención de Víctimas de Delitos Violentos.

El Centro de atención de víctimas de delitos violentos de la ciudad de Arica es conocido por el 31% de las personas encuestadas, en su mayoría por un universo de 48% no es conocido,

Asimismo un 48% no conoce que CAVI es un centro especializado, no obstante un 31% conoce de la unidad. Respecto de la unidad se reconoce por parte de un 31% se requiere difusión para mejorar a la unidad, mientras que el 21% cree que el objetivo de ello debe ser ayudar a las personas.

Lamentablemente se concluye de sobremanera la necesidad urgente de realización de un plan de difusión de las unidades operativas, específicamente de las unidades especializadas, considerando la importancia del servicio que entrega y el gran desconocimiento de la población encuestada, ameritan que se adopte las medidas para ello, en atención a lo informado es que para el año 2018 se genera un plan de difusión y visibilización institucional, generando un cronograma destinado a determinar una cantidad importante de actividades las cuales se realizarán durante el año 2018 y permitirá una mejor visibilización de las unidades operativas, destacando la labor de cada uno en



virtud de la asignación de meses destacados. El objetivo principal es destacar la función de las unidades de manera que el público en general pueda utilizar nuestros servicios.



Corporación
de Asistencia
Judicial

Tarapacá y Antofagasta

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

“Tu Acceso a la Justicia”.

