

RESULTADOS

De los procesos de participación ciudadana para el diagnóstico del Plan Nacional de Acceso a la Justicia.

Enero 2020

ÍNDICE

Principales resultados

Introducción

Metodología

I. Objetivos

II. Técnicas de recolección de datos

III. Desarrollo del trabajo de campo

Análisis de la Información cuantitativa “CCV”

I. Características de la muestra obtenida

II. Necesidades Jurídicas

III. Barreras de Acceso

IV. Servicios de justicia

V. Plan Nacional de Acceso a la Justicia

Análisis de la Información cualitativa “Grupo focal”

I. Análisis de necesidades jurídicas

II. Barreras de acceso

III. Plan Nacional de Acceso a la Justicia

Conclusiones

Anexos

I. Encuesta: Consulta Ciudadana Virtual

II. Pauta Grupo Focal

Principales resultados

El **76%** de las personas encuestadas, declaró haber tenido un problema o conflicto de índole jurídico en el último año.

Las necesidades jurídicas se distribuyen según las dimensiones, de productos y/o servicios con un **37%**, salud con un **25%** y finalmente víctima de delito con el **23%**.

Sólo el **47%** de las personas que tuvieron una necesidad jurídica en el último año solicitó ayuda a alguna institución o servicio (ya sea público o privado) para tratar de darle una solución.

En referencia a las barreras de acceso, las personas que no solicitaron ayuda mencionaron como principales razones, la utilización de una resolución directa ya sea con la empresa, familia y/o vecinos, alcanzando el **20,7%** de las respuestas. Junto con ello, el **18,1%** declaró no solicitar ayuda por los costos de abogado, el **9,8%** por costos emocionales y el **6,8%** por desconfianza en los procedimientos de justicia.

Los encuestados y encuestadas que si solicitaron ayuda para resolver su problema o conflicto recurrieron principalmente a Carabineros de Chile (**18,43%**) y los Servicios de Abogado Privado (**16,16%**).

En relación a la futura elaboración de un Plan Nacional de Acceso a la Justicia por parte del Ministerio, las áreas más importantes a considerar fueron la representación jurídica gratuita (**71,1%**), la orientación legal (**61,1%**), la asistencia a víctimas (**47,9%**), la difusión de derechos (**36,7%**) y la mediación (**34,4%**).

Las personas encuestadas identificaron como los principales grupos en situación de vulnerabilidad en que debería enfocarse el Plan: niños, niñas y adolescentes (**69,3%**), adultos mayores (**54,5%**), víctimas de delitos (**52,4%**) y mujeres (**42,7%**).

Introducción

Durante el presente año, el Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ), con la colaboración de la Unidad de Coordinación y Estudios (UCE), se ha planteado como desafío generar un diagnóstico en materia de acceso a la justicia en Chile y diseñar iniciativas y reformas que permitan mejorar la situación actual. Junto con ello, se está ejecutando un proyecto EUROsociAL que considera la asesoría de un experto internacional para la elaboración de un plan nacional; y la sistematización de información para generar mejoras en el corto plazo a la institucionalidad existente.

Con la finalidad de enriquecer dicho diagnóstico y proporcionar legitimidad a las iniciativas que se generen, es fundamental poder incorporar mecanismos que consideren a la ciudadanía. Para ello, la Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, establece principalmente dos áreas para abordar e incluir a las personas naturales en el desarrollo de las políticas públicas del Estado. En primer lugar, hace referencia a las asociaciones entre las personas, y en segundo lugar aborda la participación ciudadana en la gestión pública. En referencia a esta última, el Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones, por lo tanto, indica que los órganos de la Administración del Estado deberán establecer cuáles son las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones sociales en el ámbito de su competencia.

Ante esto, el presente reporte de resultados incorporó la participación de la ciudadanía a través de dos vías, la primera consistió en una consulta ciudadana virtual (CCV) y la segunda en una jornada de trabajo junto con el Consejo de la Sociedad Civil del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, bajo la metodología de grupo focal. El desarrollo de ambas actividades proporcionó insumos relevantes que tendrán impacto en la etapa de diseño del futuro Plan Nacional de Acceso a la Justicia.

Metodología

La presente investigación de tipo descriptiva utilizó lo que se denomina metodología mixta, lo que implica la incorporación de técnicas cuantitativas como cualitativas, con el objetivo de realizar conclusiones más robustas, integrando tanto la generalización como la riqueza de la subjetividad del discurso.

Para la implementación de los mecanismos de participación ciudadana al proceso de diagnóstico del acceso a la justicia, fue necesaria la utilización de metodologías distintas (tanto cuantitativas como cualitativas). A continuación se presentan ciertas consideraciones generales para la inclusión de la opinión de la ciudadanía que son aplicables tanto para la metodología cuantitativa “consulta ciudadana” y cualitativa “grupo focal”. Así, dentro de las recomendaciones para la incorporación de la participación ciudadana en este tipo de actividades es necesario realizar lo siguiente:

1. Anunciar y difundir la instancia de participación ciudadana, entregando información previa respecto del proceso de participación, sus objetivos y etapas;
2. Registrar las observaciones o información proporcionada a través de la participación ciudadana, ya sea presencial o grupal;
3. Procesar la información registrada; y
4. Restituir a la ciudadanía con los resultados¹.

En lo que respecta a la consulta ciudadana virtual (CCV), lo que recomienda la SEGEOB para su realización es incorporar plataformas digitales a través de internet, buscando siempre la accesibilidad y su fácil comprensión, razón por la cual se decidió utilizar una plataforma web para la realización de la consulta. Junto con ello, se sugiere además, elaborar una estrategia comunicacional con el objetivo de alcanzar la mayor participación posible. En este caso la estrategia comunicacional estuvo a cargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Otro factor mencionado, es concluir la consulta con una publicación de un documento que consolide las respuestas, objetivo también cumplido con el presente documento.

Por último, cabe señalar que, si bien la actividad que se realizó con los miembros del Consejo de la Sociedad Civil del Ministerio no es una actividad tipificada y comúnmente utilizada, nos pareció una iniciativa adecuada para sacar provecho de dicho espacio deliberativo para incidir directamente en la toma de decisiones en materias que afectan a personas, organizaciones y comunidades. Por ello se los invitó a participar de manera voluntaria en una entrevista grupal, bajo la metodología de grupos focales, propiciando un ambiente de confianza, estableciendo un uso adecuado de la información y de confidencialidad.

¹ Ministerio Secretaría General de Gobierno, División de Organizaciones Sociales. (Criterios y orientaciones para la implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública) http://www.dipres.gob.cl/598/articles-87929_Criterios.pdf

Objetivo General:

Recopilar información relevante para el diagnóstico y diseño del Plan Nacional de Acceso a la Justicia incorporando mecanismos de participación ciudadana.

Objetivos Específicos:

1. **Determinar** las principales necesidades jurídicas de la ciudadanía.

2. **Identificar** las principales barreras de acceso de la ciudadanía a la hora de acceder al sistema de justicia.

3. **Identificar y priorizar** las áreas del Plan Nacional de Acceso a la Justicia.

4. **Identificar** grupos prioritarios o en situación de vulnerabilidad que requieran medidas específicas que garanticen su acceso a la justicia.

II. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas utilizadas para el levantamiento de la información fueron la encuesta, denominada en esta investigación como consulta ciudadana virtual, y el grupo focal con representantes del Consejo de la Sociedad Civil del Ministerio. La siguiente tabla resume la cuenta de la técnica utilizada asociada a los objetivos y productos:

TABLA N° 1: “RESUMEN: OBJETIVOS ESPECÍFICOS, TÉCNICAS Y RESULTADOS ESPERADOS”

OBJETIVO	TÉCNICA	RESULTADO
(1) Determinar las principales necesidades jurídicas de la ciudadanía	Cualitativa: Grupos focales. Cuantitativa: Encuesta: consulta ciudadana virtual.	► Análisis de las necesidades por materias ► Elaboración de informe
(2) Determinar las principales necesidades jurídicas de la ciudadanía	Cualitativa: Grupos focales. Cuantitativa: Encuesta: consulta ciudadana virtual	► Descripción de las principales barreras de acceso detectadas para la población chilena ► Elaboración de informe
(3) Identificar y priorizar las áreas del Plan Nacional de Acceso a la Justicia	Cualitativa: Grupos focales. Cuantitativa: Encuesta: consulta ciudadana virtual	► Descripción de las áreas que formaran parte del Plan Nacional priorizadas según intereses ► Elaboración de informe
(4) Identificar grupos prioritarios o vulnerables que requieran medidas específicas que garanticen su acceso a la justicia	Cualitativa: Grupos focales. Cuantitativa: Encuesta: consulta ciudadana virtual	► Identificación de los grupos vulnerables y de los requerimientos específicos que permitan un mayor acceso a la justicia ► Elaboración de informe

III. Desarrollo del trabajo de campo

El desarrollo de las metodologías identificadas para la incorporación de las opiniones de la ciudadanía, se desarrollaron durante el mes de julio del presente año. Así, el trabajo de terreno consistió en:

1. Consulta Ciudadana Virtual (CCV): Se realizó a través de la incorporación de una encuesta digital en la plataforma web institucional, buscando generar un mayor acceso y facilitar la comprensión. Junto con ello, y con el objetivo de alcanzar la mayor participación posible, se elaboró una estrategia comunicacional a cargo de la Unidad de Comunicaciones y de Participación Ciudadana del Ministerio. Para la difusión se contó con el apoyo de los servicios dependientes y relacionados del Ministerio.

La consulta ciudadana virtual estuvo disponible entre el 28 de junio hasta el 22 de julio del año 2019, alcanzando un total de 853 respuestas, quedando finalmente un total de 840 casos válidos².

2. Grupo focal: Se entenderá por grupo focal como: “un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener datos cualitativos”³. La jornada de trabajo se realizó el 18 de julio del presente año, y fueron convocados 8 representantes del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, dado que el número recomendado es entre 5 - 10 participantes. Dada la convocatoria decidieron asistir de manera voluntaria 5 participantes⁴ alcanzando una duración del grupo focal de 1 hora 54 minutos.

² Este trabajo implicó la eliminación de casos duplicados.

³ La técnica de grupos focales (Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-investigacion-educacion-medica-343-articulo-la-tecnica-grupos-focales-S2007505713726838>)

⁴ Los participantes representan a las siguientes grupos vulnerables, Niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, personas privadas de libertad, pueblos originarios y juntas de vecinos.

**ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN
CUANTITATIVA “CONSULTA
CIUDADANA VIRTUAL”**

I. Características de la muestra obtenida

La muestra obtenida, como hemos mencionado, refiere a un total de 840 casos válidos, y en lo que respecta al perfil sociodemográfico, cabe señalar que quedó conformada por un 58% de mujeres y un 42% de hombres. Junto con ello, sólo el 19% de los encuestados y encuestadas declaró ser representante de alguna organización social, mientras que el 81% son personas naturales.

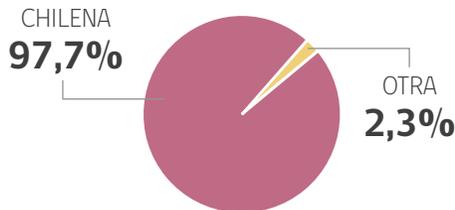
Además, en cuanto a composición etaria se observan tramos que se componen por un 5% de personas entre 18 y 25 años, 38% entre 26 y 39 años, 46% entre 40 y 59 años y 10% entre 60 años y más. En referencia a la nacionalidad el 97,7% son chilenos, correspondiente sólo el 2,3% a encuestados y encuestadas extranjeros.

CUADRO 1: "PERFIL DEMOGRÁFICO DE LA MUESTRA OBTENIDA (N: 840)"

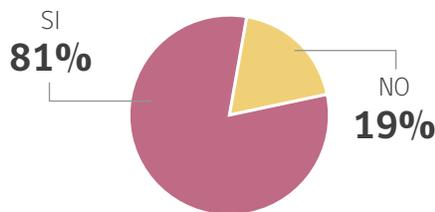
SEXO



NACIONALIDAD



REPRESENTANTE



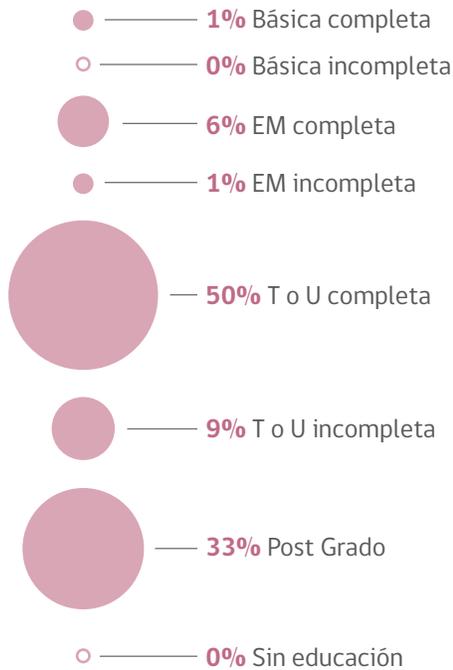
EDAD



Finalmente, en lo que respecta al perfil sociodemográfico, el nivel educacional de la muestra obtenida da cuenta de una población con niveles altos de educación: el 50% de los encuestados y encuestadas declaró tener un nivel de educación técnica o universitaria completa, el 33% declaró tener un postgrado. Junto con ello, la muestra obtenida fue mayoritariamente de la región Metropolitana (56%) distribuyéndose muy minoritariamente en el resto de las regiones. Se destaca si la participación de Antofagasta con el 9%.

CUADRO 2: "PERFIL DEMOGRÁFICO DE LA MUESTRA OBTENIDA (N: 840)"

ESCOLARIDAD



REGIÓN

Antofagasta	9%
Arica y Parinacota	2%
Atacama	4%
Aysén	2%
Coquimbo	1%
La Araucanía	5%
Los Lagos	3%
Los Ríos	2%
Magallanes	2%
Tarapacá	2%
Valparaíso	4%
Biobío	4%
LB O'Higgins	3%
Maule	2%
Ñuble	1%
R.M	56%

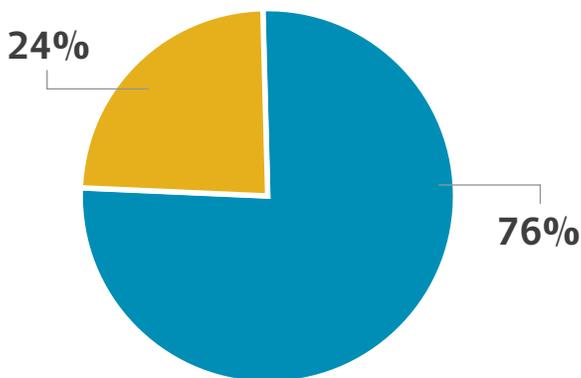
Fuente: Elaboración propia "Consulta Ciudadana Virtual 2019".

II. Necesidades Jurídicas

La consulta virtual buscó dar respuesta a una pregunta principal: **¿Ha tenido, en el último año, alguno de estos problemas o conflictos de índole jurídico?**, entendiendo como problema o conflicto jurídico la existencia una necesidad jurídica que requiere la prestación de un servicio judicial⁵.

GRAFICO 1: "PERSONAS ENCUESTADAS CON NECESIDADES JURÍDICAS EN EL ÚLTIMO AÑO, TOTAL POBLACIÓN (N: 840=)"

■ Población con necesidades jurídicas ■ Población sin necesidades jurídicas



Así es posible concluir que el **76% de la población declaró que tuvo algún tipo de necesidad jurídica en el último año⁶**, lo que equivale a 642 de las personas encuestadas.

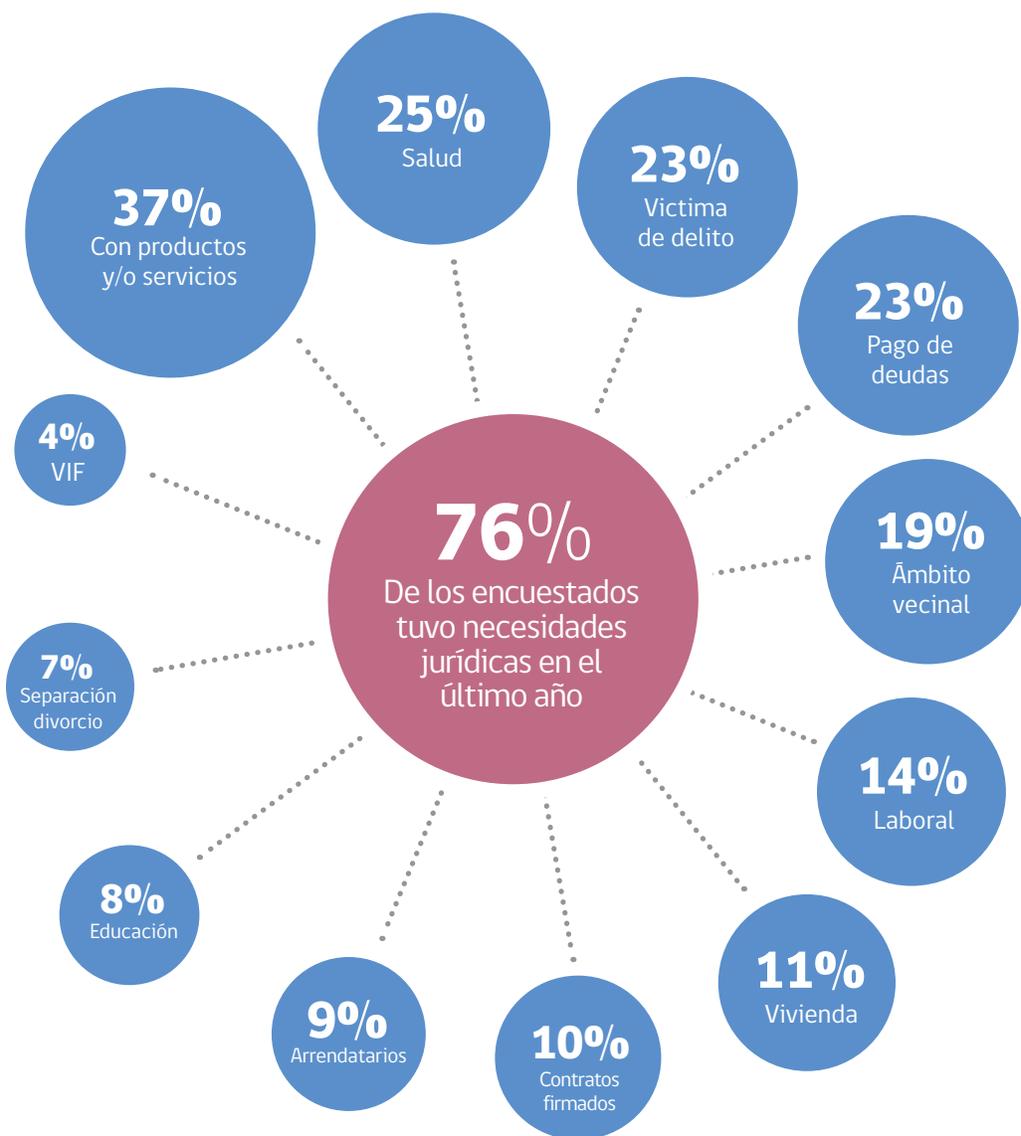
Fuente: Elaboración propia "Consulta Ciudadana Virtual 2019".

⁵ Concepto de D. Freedman, utilizado en la investigación de GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia" (2015).

⁶ Es importante considerar que esta cifra podría considerar, al igual que el estudio de GfK Adimark el stock de necesidades jurídicas, es decir, no solo representa las necesidades jurídicas que se iniciaron el último año, sino todas aquellas que se iniciaron con anterioridad, pero que todavía se encuentran vigentes.

Este resultado general, tal y como se muestra en el cuadro n° 3, se divide según dimensiones en un 37% en el ámbito de productos y/o servicios, siendo el principal foco de los problemas y necesidades jurídicas declarados por los encuestados y encuestadas, seguido por las necesidades en la dimensión de salud con un 25%, luego la dimensión víctima de delitos 23%, pago de deudas con 23%, ámbito vecinal con 19%, laboral con 14%, vivienda 11%, contratos firmados con 10%, arrendatarios con 9%, educación 8%, separación o divorcio 7% y por último violencia intrafamiliar con 4%⁷.

CUADRO 3: “POBLACIÓN CON NECESIDADES JURÍDICAS EN EL ÚLTIMO AÑO, TOTAL POBLACIÓN (N: 840)”

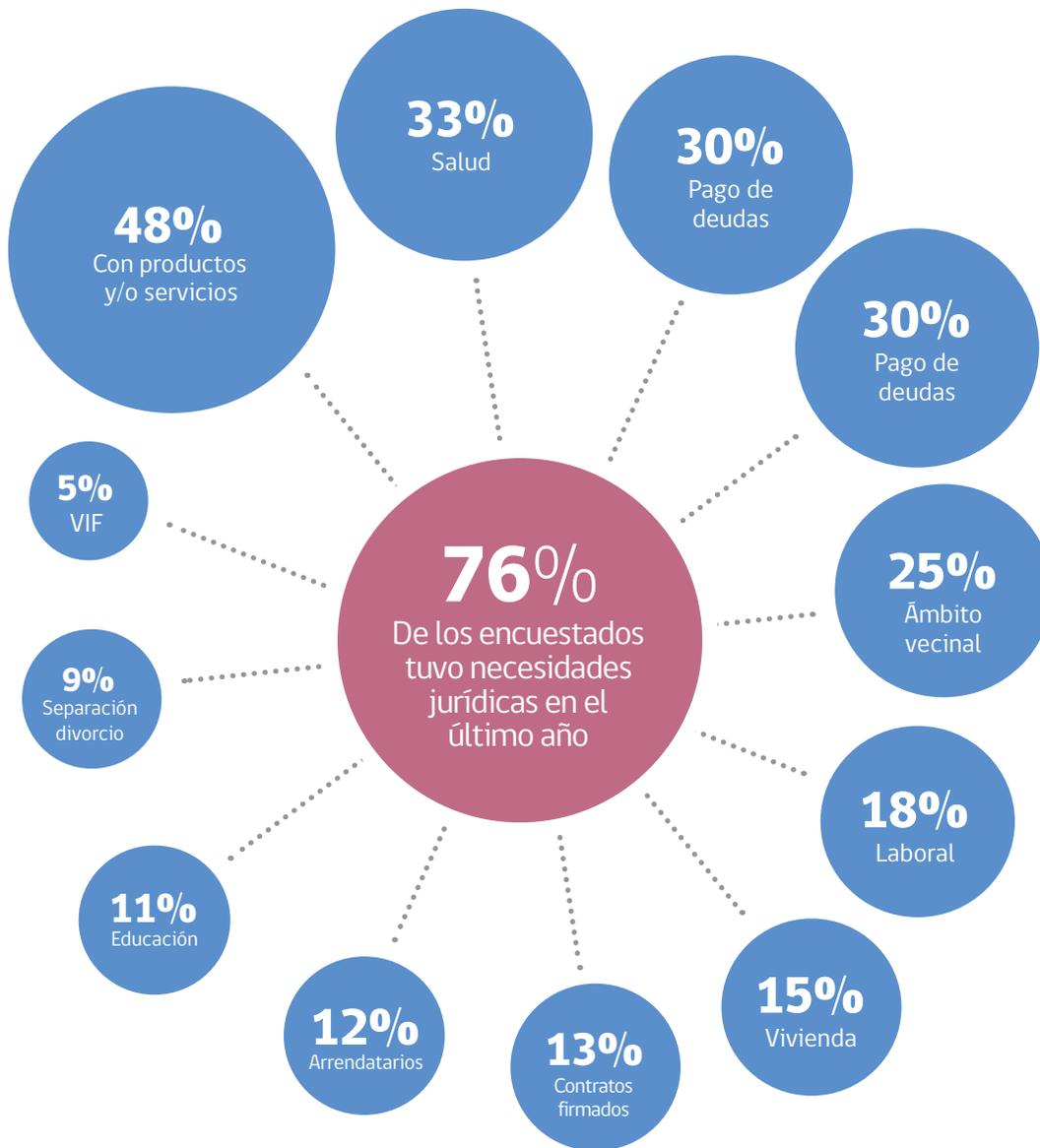


Ahora bien, al hacer el análisis anterior por dimensiones, considerando a la población con necesidades jurídicas, el orden de las dimensiones se mantiene constante. El 48% en el ámbito de productos y/o servicios, siendo el principal foco de los problemas y necesidades jurídicas declarados por los encuestados y encuestadas, seguido por las necesidades en la dimensión de salud con un 33%, luego la dimensión víctima de delitos 30%, pago de deudas con 30%, ámbito vecinal con 25%, laboral con 18%, vivienda 15%, contratos firmados con 13%, arrendatarios con 12%, educación 11%, separación o divorcio 9% y por último violencia intrafamiliar con 5%⁸.

⁷ Los porcentajes fueron calculados sobre el total de 840 encuestados y encuestadas, los cuales pueden haber declarado necesidades en más de una de las áreas temáticas, lo que explica que los porcentajes no sumen 100%.

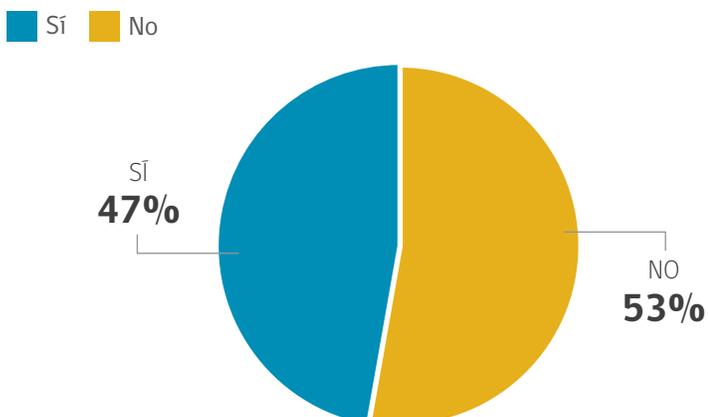
⁸ Idem

CUADRO 4: “POBLACIÓN CON NECESIDADES JURÍDICAS EN EL ÚLTIMO AÑO, TOTAL POBLACIÓN CON NECESIDADES JURÍDICAS (N: 642)”



Al consultar a los encuestados y encuestadas si solicitó ayuda a alguna institución o servicio (ya sea público o privado) para tratar de dar una solución a su problema y/o conflicto, más de la mitad contestó que no solicitó ayuda (53%), mientras que el 47% restante sí lo hizo.

GRAFICO 2: “POBLACIÓN QUE SOLICITÓ AYUDA, TOTAL POBLACIÓN (N: 840)”



Fuente: Elaboración propia “Consulta Ciudadana Virtual 2019”.

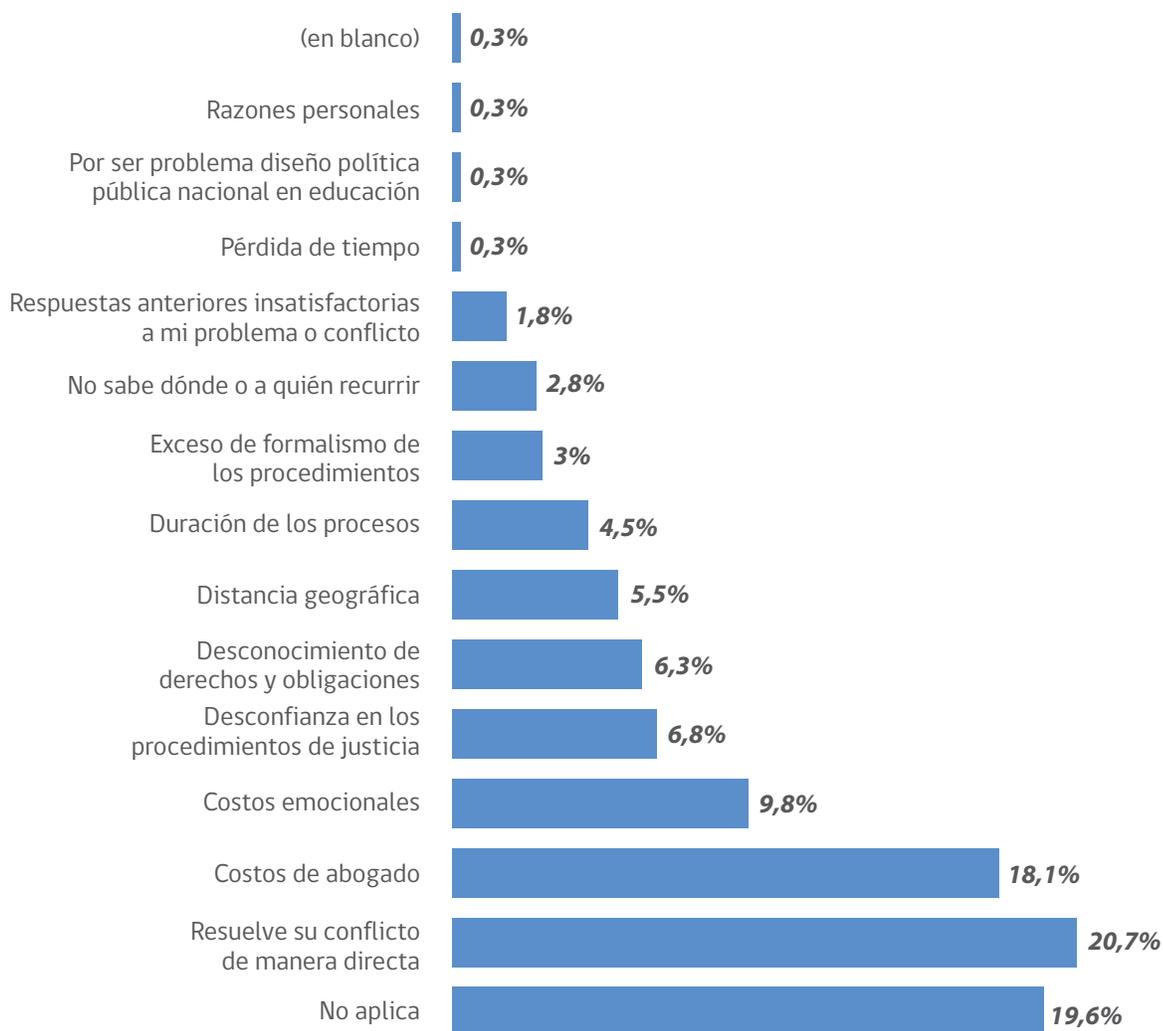
III. Barreras de Acceso

Para las personas que declararon no solicitar ayuda para resolver su problema o conflicto, se les consultó ¿Cuáles fueron las principales razones por las cuales no solicitó ayuda? Las razones consultadas remiten principalmente a las barreras de acceso que han sido establecidas y reconocidas por la literatura⁹.

Así¹⁰, el 20,7% de los entrevistados declaró que no solicitó ayuda dado que pudo resolver su conflicto de manera directa (ya sea con la empresa, familia y/o vecinos), el 18,1% declaró no solicitar ayuda por los costos de abogado, el 9,8% por costos emocionales, el 6,8% por desconfianza en los procedimientos de justicia, el 6,3% por desconocimiento de derechos y obligaciones, el 5,5% por la distancia geográfica, el 4,5% por la duración de los procesos, el 3% por el exceso de formalismo de los procedimientos, el 2,8% no sabe a dónde o a quién recurrir y el 1,8% por respuestas anteriores insatisfactorias.

Finalmente, el 0,3% de las personas no solicitaron ayuda porque lo consideraron una pérdida de tiempo, por problemas de diseño de la política pública y por razones personales.

GRAFICO 3: "RAZONES DE LA POBLACIÓN QUE NO SOLICITÓ AYUDA, (N: 397)"



⁹ Reglas de Brasilia, disponible en: <http://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2009/7037.pdf>
¹⁰ La categoría no aplica refiere a las personas que no presentaron un conflicto en el último año.

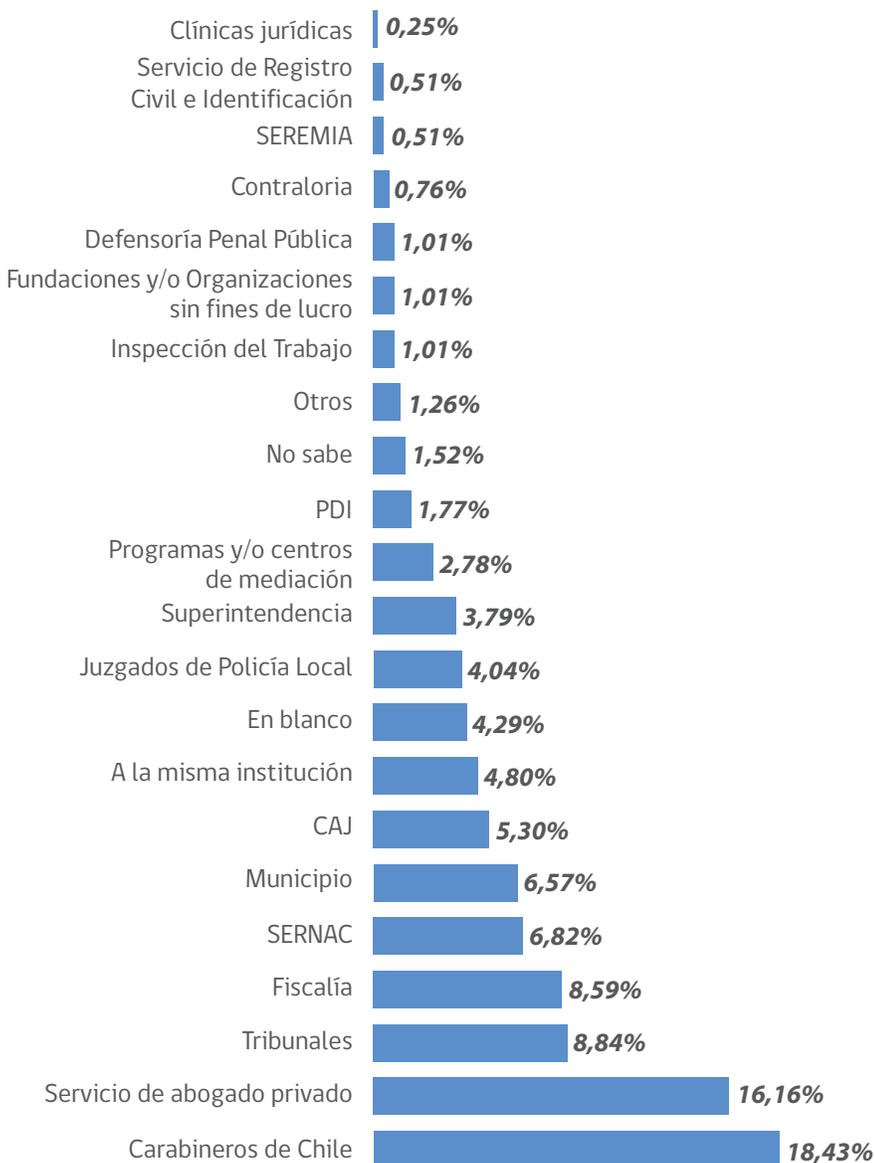
IV. Servicios de justicia

A las personas que declararon pedir ayuda para resolver su problema o conflicto, se les solicitó identificar al servicio al cual acudió para dar solución a su problema y/o conflicto, pudiendo identificar tanto a servicios públicos como privados.

La encuesta identificó un total de 12 servicios (Corporación de Asistencia Judicial CAJ, Defensoría Penal Pública, Servicio de Registro Civil e Identificación, Fiscalía, Tribunales, Juzgados de Policía Local, Servicio de abogado privado, Fundaciones y/o Organizaciones sin fines de lucro, Municipio, Programas y/o centros de mediación, Clínicas jurídicas, y Carabineros de Chile), pero también incluyó, como alternativa, la opción "otro" siendo esta de respuesta abierta.

La recodificación de las respuestas contenidas bajo la categoría de "otro" permitió realizar una nueva agrupación de servicios, incluyendo los que fueron identificados espontáneamente por los entrevistados, entre estos se encuentran: Policía de Investigaciones, SEREMIAS, SERNAC, Superintendencias, Contralorías, Inspección del trabajo, o resolución directa a la misma institución (Banco, empresa, ISAPRE, FONASA, COMPIN, entre otros).

GRAFICO 4: "SERVICIO AL CUAL ACUDIÓ, (N: 396)"



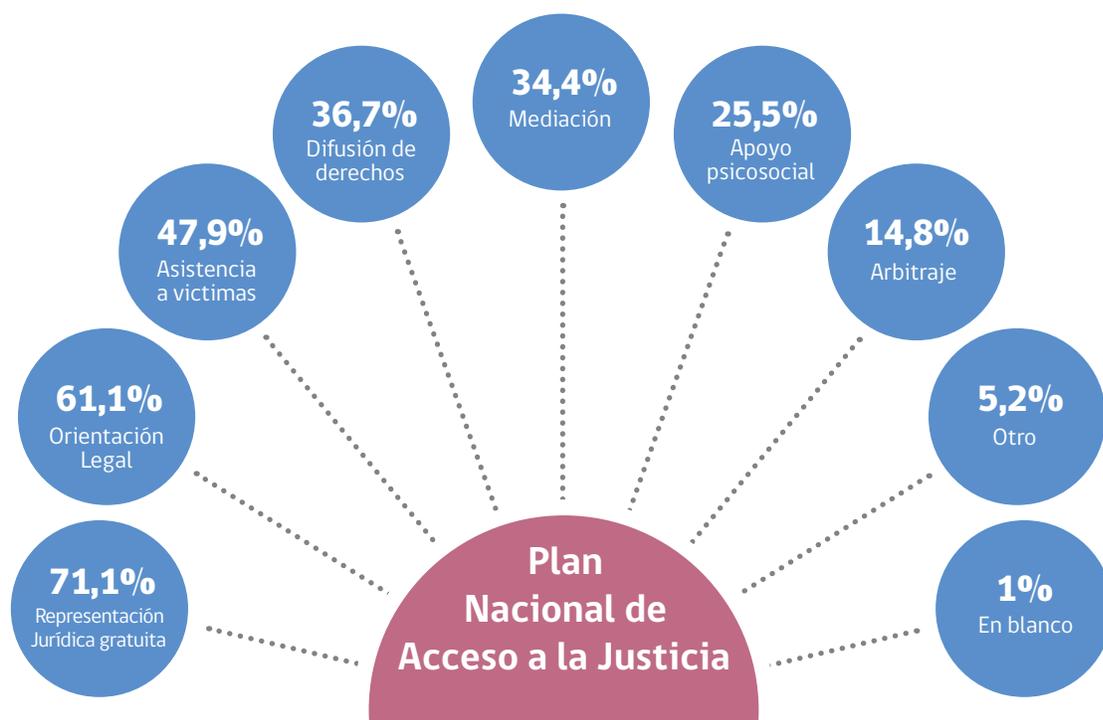
Los servicios o instituciones más recurridas son Carabineros de Chile (18,43%) y los Servicios de Abogado Privado (16,16%). Posteriormente, la distribución se agrupa entre el 9% y el 2% identificando a los servicios en el siguiente orden: Tribunales, Fiscalía, SERNAC, Municipio, CAJ, A la misma Institución, JPL, Superintendencias y Programas y/o centros de mediación. Finalmente alrededor del 1% y 0% se encuentran los servicios de Inspección del trabajo, ONG, DPP, contralorías, SEREMIAS, Servicio de Registro Civil e Identificación y las Clínicas Jurídicas.

V. Plan Nacional de Acceso a la Justicia

Para finalizar la consulta, se le preguntó a los entrevistados respecto al futuro Plan Nacional de Acceso a la Justicia que diseñará el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Lo primero consistió en indagar respecto de las áreas que dicho plan debiera contener.

Así, las áreas identificadas por los entrevistados para estar presentes en el futuro plan son: Representación jurídica gratuita (71,1%); Orientación legal (61,1%); Asistencia a víctimas (47,9%); Difusión de derechos (36,7%); Mediación (34,4%); Apoyo psicosocial (25,5%); y Arbitraje (14,8%)¹¹.

CUADRO 5: "ÁREAS MÁS IMPORTANTES QUE EL PLAN DEBIERA INCORPORAR, (N: 840)"



Fuente: Elaboración propia "Consulta Ciudadana Virtual 2019".

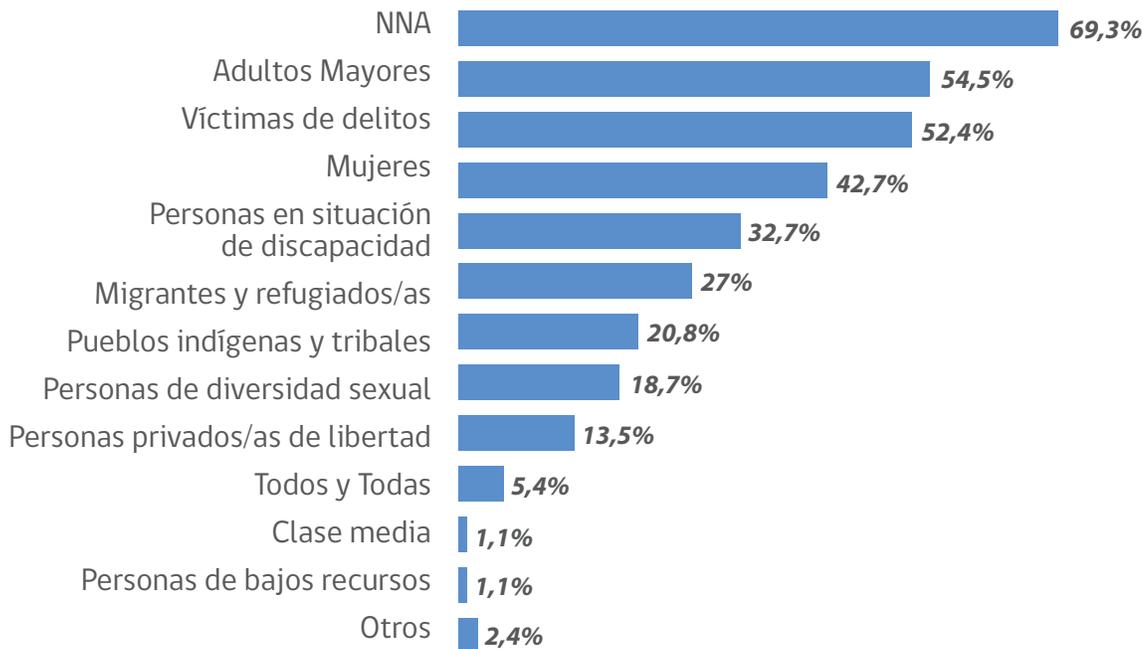
Cabe destacar que dentro de la categoría "otros", hay respuestas que logran repetirse formado así sub categorías, entre ellas destacamos: Capacitación Actores del Sistema (0,8%), Capacitación población general (0,7%); Incluir nuevas tecnologías (0,5%) y Justicia territorial (0,5%).

Junto con ello, se consultó además respecto de la focalización del Plan Nacional, de modo tal de poder identificar ciertos grupos de personas que requieran un especial tratamiento y/o servicios que permitan mejorar su acceso a la justicia.

¹¹ Los porcentajes fueron calculados sobre el total de 840 encuestados, quienes podían seleccionar más de una de las áreas temáticas, lo que explica que los porcentajes no sumen 100%.

Tal y como muestra el siguiente gráfico, los encuestados y encuestadas señalan que el futuro plan debiera focalizarse en: niños, niñas y adolescentes 69,3%; adultos mayores 54,5%; víctimas de delitos 52,4%; mujeres 42,7%, personas en situación de discapacidad 32,7%, Migrantes y refugiados 27%, pueblos indígenas y tribales 20,8%; personas de diversidad sexual 18,7%; personas privadas de libertad 13,5%; en todas las personas sin excepción 5,4%; en clase media 1,1%; en personas de bajos recursos 1,1%; y en otros 2,4%¹².

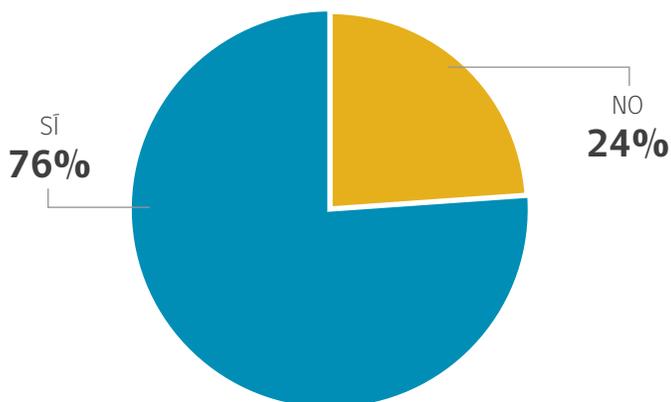
GRAFICO 5: "¿EN QUÉ GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD DEBERÍA ENFOCARSE EL PLAN NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA?, (N: 840)"



Fuente: Elaboración propia "Consulta Ciudadana Virtual 2019".

Para finalizar se consultó si los entrevistados estarían dispuestos a participar del proceso de construcción del Plan nacional, a lo que el 76% contestó que sí estaría interesado o interesada.

GRAFICO 6: "¿A USTED LE INTERESARÍA PARTICIPAR EN EL PROCESO DE DISEÑO DEL PLAN NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA QUE ELABORARÁ EL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS?, (N: 840)"



Fuente: Elaboración propia "Consulta Ciudadana Virtual 2019".

¹² Los porcentajes fueron calculados sobre el total de 840 encuestados, quienes podían seleccionar más de un grupo vulnerable, lo que explica que los porcentajes no sumen 100%.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN CUALITATIVA “GRUPO FOCAL”

La realización del grupo focal contó con la presencia de 5 representantes del COSOC del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y se realizó en una única jornada de trabajo el día 18 de julio del año 2019. Cabe destacar que del equipo de investigadores de la Unidad de Coordinación y estudio (UCE) asistieron tres profesionales: Javiera Cárcamo, Verónica de la O, y Martín Morales.

El objetivo de la actividad fue poder evaluar el estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia, realizado GfK Adimark, en el año 2015, desde la perspectiva actual, así como también visualizar el Plan Nacional identificando áreas y grupos prioritarios.

La información recopilada, que será descrita a continuación, se distribuye en los siguientes tópicos: análisis de las necesidades jurídicas, barreras de acceso y propuestas para el diseño del futuro plan nacional.

I. Análisis de necesidades jurídicas

Se les consultó a los entrevistados y entrevistadas respecto de las necesidades jurídicas que podrían tener una prevalencia tanto a nivel nacional, como en los grupos prioritarios a quienes representan, para ser consideradas como materias de interés y/o materias focalizadas. Para realizar este análisis se les presentó a los entrevistados/as un breve resumen de los resultados de las necesidades jurídicas y acceso a la justicia, realizado GfK Adimark¹³, y la apreciación general fue que el estudio refleja en su gran mayoría las necesidades a nivel general, sin embargo advierten que habrían aspectos no considerados o más bien aristas específicas para ciertos grupos prioritarios.

Así, uno de los primeros temas sugeridos como *“necesidad jurídica”* remite a: *“(...) la incorporación de necesidades referidas a bienes nacionales y/o bienes naturales, en particular al acceso a recursos naturales y al acceso a ciertos territorios (Representante COSOC)”*. No esta demás advertir que esta es una necesidad identificada para grupos indígenas, población que concentra en su mayoría este tipo de conflictos o tienen mayor probabilidad de enfrentarse a ellos.

Otro tema a ser analizado como una necesidad jurídica específica, o que estaría siendo focalizada en ciertos grupos o territorios, serían los conflictos medioambientales, así según los entrevistados: *“Es posible entonces identificar los focos donde se debe necesariamente legislar, medio ambiente por ejemplo, plantas de celulosa, centrales hidroeléctricas, intervenciones que producen cambios culturales y donde la población no ejerce sus derechos por desconocimiento y donde el Estado tampoco les da facilidades de acceso (Representante COSOC)”*.

Un aspecto abordado y compartido por los entrevistados/as, refiere a la violencia estructural que vivencian los ciudadanos/as en Chile, la que sin bien es un tema más amplio que el acceso a la justicia, sirve para evidenciar la situación particular de ciertos grupos de personas que reclaman no solo mayor acceso a la justicia sino también mayor participación, mejor atención y respuestas por parte del estado. Sobre este aspecto los entrevistados señalaron lo siguiente:

“(...) hay reacciones extremas producto de la violencia estructural del estado por ejemplo personas que se cortan las venas por no ser atendidos en instituciones de salud (Representante COSOC).”;

13 GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

“Abordar la violencia estructural, es previa a la justicia, no llego a la justicia sino me violentan, por ejemplo, en salud y/o Estado (Representante COSOC).”; “yo concuerdo con la estructura de violencia que hay en este país lo que se traduce en que se produce ira, yo creo que hoy hay una ira acumulada en mucha gente por este concepto del abuso, la gente se siente abusada que lo vemos en todos lados y en definitiva la gente se siente pasada a llevar y eso es una realidad, esto es un tema más amplio que la justicia (Representante COSOC).”

En lo que respecta a las necesidades jurídicas, focalizadas en las personas privadas de libertad, se enfatiza respecto de la importancia de tener estudios capaces de dimensionar esta realidad. Así, se argumentó lo siguiente: *“Las necesidades jurídicas se estiman muy elevadas si se considerara personas privadas de libertad. Sería interesante identificar la falta de capacidad para determinar los mecanismos existentes para canalizar las necesidades jurídicas de la población privada de libertad”*; además, *“La nula información respecto de las necesidades jurídicas de una persona privada de libertad se debe a que hay un temor brutal, de estas personas de verbalizar sus necesidades, por miedo a represalias”* (Representante COSOC).

Para finalizar es posible sostener que los entrevistados/as logran identificar las necesidades jurídicas que dicen relación con bienes nacionales y/o naturales, necesidades jurídicas distintas cuando el conflicto jurídico es con el Estado o algún organismo estatal, necesidades referidas a conflictos medioambientales y finalmente las necesidades jurídicas no identificadas por ningún estudio que remiten en específico a las personas en privación de libertad.

II. Barreras de acceso

Otro punto a discutir con el grupo focal, refirió a las dificultades o barreras que presentan las personas para acceder a la justicia. Un primer aspecto destacado es la poca cercanía o empatía que tienen los operadores de los servicios de justicia frente a los usuarios y usuarias cuando recurren a estos, cuestión que podría influir ciertamente a la hora de no querer resolver un conflicto de índole jurídica. Para los entrevistados: *“no existe cercanía de los operadores de tribunales de su cultura incluso de la ley”*; y junto con ello *“El problema es que ellos (los adultos mayores) saben que tienen derechos y saben cuál derecho está siendo vulnerados, según la convención N° tanto, que señala tales aspectos, y se enfrentan a un funcionario/a que por ejemplo no sabe lo que es una convención y lo digo con pena, por eso es importante el trabajo de este ministerio y su herramienta técnica es la corporación (Representante COSOC)”*.

Dentro de las barreras para acceder a los servicios de justicia, estaría también una alta percepción de discriminación, así, las personas y/o grupos *“(...) se sienten discriminados cuando se acercan a la justicia o a los tribunales”*. Esto es más complejo cuando se trata de grupos de personas que están privadas de libertad donde no solo hay discriminación, sino que barreras institucionales y culturales que les impiden, no sólo el acceso a servicios sino también a garantizar sus derechos. *“La sujeción permanente a una autoridad y a una autoridad digamos, entre comillas militarizada, en el sentido que no está enfocada en satisfacer las necesidad de las personas privadas de libertad sino en resguardar su seguridad y custodia, lleva a una lógica clientelista en donde la posibilidad de solucionar un problema es vista como un favor, yo no tengo derecho a solucionar mis problemas sin que dependa del funcionario de turno (Por ejemplo demanda de contacto permanente con un hijo / Reunirse con su defensor). Esto impide canalizar cualquier necesidad jurídica (Representante COSOC)”*.

Junto con ello, se destacan malas experiencias en la prestación de servicios lo que opera como un desincentivo a la hora de acudir a los servicios de justicia. Los entrevistados y entrevistadas señalan que les ha tocado visitar determinada Corporación de Asistencia Judicial “donde tenían sólo 1 computador, para ingresar como 700 casos mensuales”; “otro ejemplo donde la receptora estuvo más de un año con licencia y este cargo no se reemplaza, volvió la receptora, trabajo menos de un mes y pidió vacaciones, volvió de nuevo trabajó dos semanas y se enfermó otra vez, y todas esas carpetas que se van almacenando y todas esas personas que recurrieron a un organismo técnico del Estado de Chile, tienen que esperar u otros se mueren esperando (Representante COSOC)” .

Además, se advierte respecto de respuestas insatisfactorias del sistema de justicia, como factor relevante a la hora de abstenerse a utilizar los servicios, principalmente en lo que respecta a pequeñas causas o a conflictos de índole vecinal y/o comunitaria. “Hoy en día, gran parte de los temas vecinales son archivados por la Fiscalía, porque no es relevante es una cuestión minúscula, son cosas irrelevantes para la justicia pero que afectan la vida diariamente tanto como un portonazo, en fin (Representante COSOC)”. Se argumenta además, que “Nosotros como personas y creo que tenemos derechos humanos frente a la justicia y tenemos derecho a ser tratados bien, y ser considerados frente a la justicia, ya sea por cosas menores o por cosas mayores, no solo que funcione la justicia para un crimen sino también lo cotidiano lo pequeño (Representante COSOC)”.

Lo anterior se cruza con grandes niveles de desconocimiento de la ciudadanía respecto de sus derechos, falencia que ha intentado ser suplida por organismos y/o fundaciones que no siempre están conectadas con el Estado o con los servicios públicos. “Existe una gran necesidad de orientación a los ciudadanos, por ejemplo, la parroquia italiana que atienden casos, prestan servicios de orientación, así como también CARITAS Chile. Es insostenible que estos organismos autónomos presten estos servicios, pero es una realidad, dado que el Estado no es suficiente y muchas veces desconoce los programas existentes en regiones, hay también una desconexión del Estado con lo que se trabaja o aporta la sociedad civil. No hay un nivel de interlocución adecuado (Representante COSOC)”.

III. Plan Nacional de Acceso a la Justicia

Para concluir el grupo focal, se les consultó a los entrevistados y entrevistadas respecto de las áreas más importantes que el plan debiera incorporar para mejorar el acceso a la justicia, identificando además grupos prioritarios respecto de los cuales sería necesario focalizar. En términos generales se hace la recomendación de que es necesario incorporar como medida general “considerar la pertinencia cultural de cada país, tanto no es privativo sólo para los pueblos originarios la pertinencia cultural que el estado generalmente no considera (Representante COSOC)”.

Otro aspecto relevando a tener en cuenta en el diseño de la política pública, o podría entenderse también como un objetivo transversal sería producir una simplificación de los procedimientos judiciales. *“No estoy negando su existencia sino más bien la idea es simplificar la justicia, simplificar los escritos, simplificar la liturgia en torno a la justicia que la hace engorrosa y a uno de repente le gustaría ir directamente donde el juez y explicarle mi problema, mire juez mi problema es este, e ir donde un juez que tenga sentido de justicia, no simplemente de la letra de la ley”*, en definitiva lo que se señala es la necesidad de *“Simplificar los procesos judiciales son tremendamente complejos todos (Representante COSOC)”*.

Siguiendo con esta línea, otro objetivo transversal dice relación con la accesibilidad, donde uno de los principios fundamentales consiste en: *“(...) acercar la justicia a las personas, la justicia es una cosa lejana distante que es una lata, lleno de trámites, de compromisos, que se transforma muchas veces en una pérdida de tiempo y en muchos casos para finalizar con el archivo”*. Además, *“acercar la justicia a las personas, justicia vecinal, juez de policía local, quien muchas veces conoce al vecino e incluso vive en el barrio y conoce el vecindario (Representante COSOC)”*.

Otro aspecto general para mejorar el acceso a los servicios de justicia está ligado a los costos que conlleva el proceso, así se manifiesta a modo de sugerencia *“Bajar los costos, también la justicia es costosa, y normalmente el que gana es el que tiene más recursos para pagar abogados y aguantar todo el proceso (Representante COSOC)”*.

En términos de accesibilidad, para grupos específicos en el caso de los niños, niñas y adolescentes se propone la existencia de *“un banco de curadores para las personas que lo requieran dado que la población infantil no pueden acceder de forma espontánea para la representación de los niños”*, además, *“(...) la accesibilidad para los niños debe ser comunal, el plan nacional debe tener acceso comunal a la justicia para los niños, habían pensado que dentro de los JPL se incorporaran las estructuras de la justicia de familia y que pudieran ser móviles, debe ir hacia el niño y estar vinculada con la defensoría de la niñez” (Representante COSOC)”*.

Para el caso de pueblos originarios, *“Como propuesta dentro del plan debe existir una unidad que tenga relación con pueblos originarios que realice mediación, arbitraje y que también vele por los casos civiles y penales. Esta misma unidad debe velar por la vulneración de derechos de los pueblos indígenas, así como también, con la reparación que la justicia chilena no contempla que es la reparación a las personas que han sido violentadas en sus derechos (Representante COSOC)”*.

Para finalizar las recomendaciones generales de diseño del futuro plan, se hace referencia a la necesidad de contar con actores intervinientes especializados. En este sentido, es fundamental contar *“con personas conocedoras del lenguaje y de la cultura indígena. La idea es entregar un acceso a la justicia con respecto al otro”*; los actores o curadores para el caso de la niñez *“debe ser preparado desde la perspectiva de la relación con los niños (entrevista) y capacitado en los conflictos biopsicosociales que presentan estos niños”*; *“Todos los operadores intervinientes deben estar capacitados en temas de infancia, psicología, desarrollo biopsicosocial, neurociencia, etc.”*. Para el caso de los operadores que atiendan o gestionen casos de adultos mayores se sugiere que estos profesionales tengan *“de partida un nivel de tolerancia y paciencia mayor (Representante COSOC)”*.

Junto con ello, la especialización no debe darse solo en términos de grupos específicos, sino también debe incluir a todos los operados en términos generales, *“estructuralmente la justicia tiene que simplificarse y tiene que acercarse a las personas, tiene que acercarse y eso va en la educación de las escuelas de derecho, de las escuelas de jueces, escuelas de fiscales para que puedan tener una mirada puesta en las personas”*; *“es fundamental intervenir las escuelas de derecho, cambiar los conceptos de los abogados, el abogado debe adaptarse a una nueva manera de justicia, cercana al cliente y eso es un cambio cultural (Representante COSOC)”*.

Dentro de los dispositivos de atención, o líneas de servicios, los entrevistados y entrevistadas distinguieron dos principalmente, los servicios de mediación y en unidades de atención al público temprana y general (tipo ventanilla única). En referencia a la mediación, se señaló lo siguiente: *“Otra cosa sería poder sacar a los abogados del medio, de por medio, ósea en el fondo que la gente se entienda directamente”*; sería importante *“valorar la mediación: utilizar más recursos a nivel vecinal, involucrando a los municipios y juntas de vecinos”*; utilizar también la *“consulta ciudadana como un recurso previo a la mediación (mejorar el acceso a la justicia)”*; y *“reestablecer la mediación familiar dada la mercantilización y agresiones en los procesos de mediación en casos de familia” (Representante COSOC)”*.

En referencia a la incorporación de unidades de atención al público general, los entrevistados y entrevistadas señalaron: *“Como nosotros podemos dar mayor acceso a la población a la justicia es con conocimiento, lo que se denomina el ciudadano de a pie sepa cuáles son sus derechos, y el Estado de Chile tenga puertas abiertas en sus organismos y fortalezca y desarrolle a estos organismos”*; es necesario *“informar sobre los derechos, falta información a los vecinos sobre sus derechos” (Representante COSOC)”*.

Se advierte la necesidad de establecer *“un lugar centralizado donde la gente pueda hacer consultas, una especie de call center (Call center orientador de la justicia), donde el Ministerio de Justicia pueda atender y ser la puerta de entrada para orientar ya sea telefónicamente o presencialmente, y que tenga la facultad de derivar a la institución más capacitada para resolver el conflicto jurídico. Este lugar también podría servir como un espacio para informarle al ciudadano sobre sus derechos (Representante COSOC)”*. Para el caso de los adultos mayores, este lugar centralizado *“no debería ser una plataforma tecnológica sino presencial dado que aproximadamente el 90% de los adultos mayores son analfabetos digitalmente (Representante COSOC)”*.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los análisis presentados es posible concluir que las necesidades jurídicas alcanzaron al 76% de la población encuestada. Si bien, el porcentaje parece alto, nuestro único punto de comparación remite al Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia, realizado por GfK Adimark, en el año 2015, el cual constituye la única evidencia empírica en la materia, y que concluyó como principal resultado que el 44,5% de las personas tiene necesidades jurídicas a nivel nacional. El estudio GfK Adimark, debe ser considerado como punto de referencia dado que no es posible comprar este con la presente consulta virtual¹⁴. Pese a ello, y como hemos argumentado, es el único referente que tenemos, por ello es interesante observar sus resultados para poder interpretar los emanados de la consulta ciudadana.

Solo a modo de referencia, en términos de perfil de los encuestados y encuestadas, cabe mencionar que la muestra obtenida en el estudio GfK Adimark quedó conformada por un 51% de mujeres y un 49% de hombres. En cuanto a composición etaria se observan tramos que se componen por un 18% de personas entre 18 y 25 años, 25% entre 26 y 40 años, 37% entre 41 y 59 años y 20% entre 60 años y más, estableciéndose un promedio de 44 años para el total de la muestra. En otras características más específicas, se registró un 99% de encuestados de nacionalidad chilena y solo un 1% de nacionalidad extranjera. Finalmente, se obtuvo una mayoría de encuestados y encuestadas con enseñanza secundaria con un 50%, seguido por la enseñanza superior con un 30% y por último un 18% de los encuestados/as declaró poseer únicamente la enseñanza básica.

Ahora bien, es posible darle una explicación a la mayor magnitud que presentan las necesidades jurídicas en la muestra obtenida en la consulta virtual. Nuestro parecer es que si, y una hipótesis es que las necesidades jurídicas están determinadas en alguna medida por las características de la muestra obtenida. Junto con ello, hay ciertas características que poseen las necesidades jurídicas que están documentadas a nivel nacional e internacional y que coinciden con la argumentación que desarrollaremos a continuación.

En referencia este último aspecto es posible sostener, siguiendo los resultados del estudio de GfK Adimark que una de las características de las necesidades jurídicas en Chile es que están se concentran en mayor medida en zonas urbanas. Como plantea el estudio, *“a nivel de la distinción entre zonas urbanas y rurales es posible afirmar que las zonas urbanas poseen un porcentaje significativamente mayor de personas que declaran necesidades jurídicas en el último año”*. Junto con ello, una segunda característica dicen relación con el nivel socioeconómico y escolaridad de los encuestados y encuestadas, así: *“En cuanto al grupo socioeconómico se observa una tendencia clara; a mayor nivel socioeconómico existe un mayor porcentaje de personas que declaran haber tenido alguna necesidad jurídica en el último año”*; y, en referencia a la escolaridad, *“se observa una tendencia en tanto a mayor escolaridad es posible encontrar un mayor porcentaje de personas que declaran necesidades jurídicas.”* (GfK Adimark; 2015).

¹⁴ El estudio GfK Adimark, fue una encuesta presencial, en hogares Metodología cuantitativa, diseño muestral probabilístico consistente en muestreo estratificado aporportional, con selección aleatoria de manzanas, viviendas y respondientes. La muestra obtenida fue de 4.000 personas encuestadas.

Considerando estos tres aspectos, zona urbana, escolaridad y nivel socioeconómico, como factores que pueden influenciar en las necesidades jurídicas, es posible sostener que la muestra obtenida en la consulta cuidada virtual, es justamente una muestra urbana, dado que el 56% de los encuestados y encuestadas reside en la Región Metropolitana, el nivel educacional de la muestra obtenida se refiere a una población con niveles altos de educación, el 50% de los encuestados y encuestadas declaró tener un nivel de educación técnica o universitaria completa, el 33% declaró tener un postgrado. Con respecto al nivel socioeconómico este no fue consultado entre las preguntas de caracterización de la consulta, pero podemos inferir la existencia de un mediano y alto nivel socioeconómico asociado a los altos niveles de educación que presentan los encuestados y encuestadas.

Así, es posible sostener que efectivamente estamos ante la presencia de una muestra particular, la que es mayoritariamente urbana y que presenta altos niveles educacionales como socioeconómicos, lo que explica a su vez que tengan mayor cantidad de necesidades jurídicas. Considerando lo anteriormente expuesto, el 76% de encuestados y encuestadas con necesidades jurídicas que se obtuvo por la población encuestada, sería un resultado robusto y acorde al comportamiento general de las necesidades jurídicas.

A la hora de clasificar las necesidades jurídicas en áreas, son tres las dimensiones relevantes, las que dicen relación con conflictos en el último año con productos y/o servicios con un 37%, salud con un 25% y víctima de delito con el 23%.

A su vez, la percepción de la existencia de necesidades jurídicas, tanto en la población general como en población vulnerable, es compartida por los representantes del COSOC, quienes en el grupo focal señalaron estar de acuerdo con las presentadas en el estudio, pero advirtieron la necesidad de incorporar otras, más específicas, como por ejemplo, necesidades referidas a bienes nacionales y/o naturales, para el caso de pueblos originarios, necesidades en materias medioambientales, necesidades producto de conflictos con el Estado y de determinar las necesidades jurídicas presentes en población privada de libertad dada la inexistencia de un catastro de este tipo.

Otro aspecto fundamental, una vez identificadas las necesidades jurídicas, es poder tener información relevante respecto a qué acciones o inacciones fueron tomadas a consecuencia. Para el caso de la consulta virtual, el 47% de las personas que tuvieron alguna necesidad jurídica en el último año solicitó ayuda.

El no solicitar ayuda, es un factor relevante, el cual se ha conceptualizado como una barrera de acceso. En este punto es relevante, a partir de los datos de la Consulta Virtual, que las personas no solicitaron ayuda debido a que pudieron resolver su conflicto de manera directa "autogestión" (20,7%), por costos de abogado (18,1%), por costos emocionales (9,8%) y por desconfianza en los procedimientos de justicia (6,8%).

En este punto también coinciden los representantes del COSOC que participaron en el grupo focal, quienes ponen gran énfasis en los problemas que deben enfrentar las personas a la hora de tomar contacto con los servicios de justicia. Dentro de los aspectos destacados se encuentra: la poca cercanía o empatía de los operadores de estos servicios de justicia, en muchos casos sentimientos de discriminación, malas experiencias previas, respuestas insatisfactorias como es el caso de la gran cantidad de conflictos pequeños o vecinales de competencia penal que simplemente son archivados y gran desconocimiento de la ciudadanía respecto de sus derechos.

En relación con el diseño del Plan Nacional de Acceso a la Justicia, la consulta arrojó como resultado que este debería contener, como áreas o servicios la representación jurídica gratuita (71,1%), la orientación legal (61,1%), la asistencia a víctimas (47,9%), la difusión de derechos (36,7%) y la mediación (34,4%). Además, debería focalizarse en niños, niñas y adolescentes (69,3%), adultos mayores (54,5%), víctimas de delitos (52,4%) y mujeres (42,7%).

Junto con ello, de las opiniones vertidas en el grupo focal se establecieron recomendaciones transversales que el futuro Plan debiera contener. En primer lugar, se hace hincapié en la simplificación de los procesos, haciéndolos menos complejos y propiciando una relación directa con las partes y/o con el juez. En segundo lugar, acercar la justicia a las personas dando un rol o un lugar no solo a los grandes conflictos o delitos sino también a las cosas que impactan en la vida diaria de las personas como son los conflictos vecinales y comunitarios. El tercer lineamiento transversal mencionado corresponde a bajar los costos para potenciar el acceso. Otro aspecto señalado remite a la capacitación de los actores intervinientes, lo cual es necesario para dar una adecuada orientación y prestación de servicios, esto se agudiza aún más para atención a grupos prioritarios como es el caso de adultos mayores, pueblos indígenas y migrantes.

En cuanto a las áreas o líneas de acción específicas del Plan Nacional, se menciona como sugerencia generar un mecanismo de acceso general o voluntario de representación para niños, niñas y adolescentes con vulneración de derechos, generar una unidad especializada que garantice el derecho de acceso a causas civiles como penales de los pueblos originarios. Junto con ello, se menciona que dentro de las líneas de servicios se debería incluir la mediación y establecer unidades de atención al público temprana y general (tipo ventanilla única).

Como ha sido posible apreciar, la población en Chile presenta una gran cantidad de necesidades jurídicas (70% en el caso de la Consulta Ciudadana Virtual y 44,5% en la Encuesta de Gfk Admiark) que deben, en lo posible, ser superadas o disminuidas proporcionando facilidades para el acceso. En este sentido, dentro de las líneas de servicios del sector justicia, como se ha mencionado, se debería proporcionar principalmente mayor representación y orientación legal, lo que debería venir acompañado con adecuaciones transversales tales como: la simplificación de los procesos, acercar la justicia a las personas, mejorar las capacidades de los actores intervinientes y establecer costos más accesibles o diferenciados que permitan establecer una condición de igualdad ante la justicia.

ANEXOS

Encuesta: Consulta Ciudadana Virtual

CONSULTA CIUDADANA PARA EL DIAGNÓSTICO Y DISEÑO DE UN PLAN NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA ENCUESTA VIRTUAL

INTRODUCCIÓN

Durante el presente año, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos se ha planteado como desafío generar un diagnóstico en materia de acceso a la justicia en Chile y avanzar en el diseño de un Plan Nacional de Acceso a la Justicia. En este trabajo es de suma relevancia conocer la opinión de todas las personas, por lo que te invitamos a contestar la siguiente encuesta, que estará disponible entre el 28 de junio y el 19 de julio, y cuyos resultados generales serán publicados con posterioridad.

Es muy importante contar con tu opinión.
Ingresa aquí.

A.- PREGUNTAS DE CARACTERIZACIÓN

- 1) ¿Es representante de alguna organización social?
- | Si | No |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 2) Género
- * Femenino
 - * Masculino
 - * Otro
- 3) Edad
- 4) Escolaridad
- * Sin educación formal
 - * Preescolar
 - * Básica incompleta
 - * Básica completa
 - * Educación media incompleta
 - * Educación media completa
 - * Técnica o universitaria incompleta
 - * Técnica o universitaria completa
 - * Postgrado postítulo

B.- DATOS DE CONTACTO

Con el fin de hacerlo parte de nuestra red de ciudadanos y ciudadanas participativos en nuestras actividades, políticas y programas, le agradecemos nos entregue la siguiente información.

El sistema administrará los datos personales de los ciudadanos y ciudadanas conforme a la Ley N° 19.628, y las opiniones vertidas serán utilizadas conforme a los estándares de ética y confidencialidad del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

- 5) Nombre y Apellido:
- 6) Correo electrónico:

C.- INFORMACIÓN DE CARACTERIZACIÓN GEOGRÁFICA

- 7) Nacionalidad:
- 8) Región de residencia:

CONSULTA CIUDADANA 2019

- 9) ¿Ha tenido, en el último año, alguno de estos problemas o conflictos de índole jurídico?
- | | Si | No |
|--|--------------------------|--------------------------|
| * Problemas de tipo laboral | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| * Problemas con arrendatarios | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| * Problemas con su vivienda | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| * Problemas en el ámbito vecinal | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| * Problemas con el pago de deudas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| * Problemas con contratos firmados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| * Problemas con productos y/o servicios comprados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| * Separación o divorcio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| * Violencia intrafamiliar | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| * Problemas con atenciones médicas y/o con FONASA, su Isapre o seguro de salud | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| * Problemas con establecimientos educacionales | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| * Si ha sido víctima de un delito | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 10) Pensando en el último conflicto que tuvo, ¿Solicitó ayuda a alguna institución o servicio (ya sea público o privado) para tratar de dar una solución a su problema y/o conflicto ?
- | Si | No |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

11) De contestar No en la pregunta 11 : ¿Cuáles fueron las principales razones por las cuales no solicitó ayuda?

(Seleccione las alternativas orden de importancia de 1 al 3, siendo el 1 la más importante)

- * Costos de abogado
- * Costos emocionales
- * Duración de los procesos
- * Distancia geográfica
- * Exceso de formalismo de los procedimientos
- * Desconocimiento de derechos y obligaciones
- * Respuestas anteriores insatisfactorias a mi problema o conflicto
- * Problemas de idioma
- * Desconfianza en los procedimientos de justicia, actores y/o instituciones
- * No sabe dónde o a quién recurrir
- * Otro

12) De contestar Si en la pregunta 11: Identifique al servicio al cual acudió para dar solución a su problema y/o conflicto

(Seleccione sólo 1 alternativa)

- * Corporación de Asistencia Judicial CAJ
- * Defensoría Penal Pública
- * Servicio de Registro Civil e Identificación
- * Fiscalía
- * Tribunales
- * Juzgados de Policía Local
- * Servicio de abogado privado
- * Fundaciones y/o Organizaciones sin fines de lucro
- * Municipio
- * Programas y/o centros de mediación
- * Clínicas jurídicas
- * Carabineros de Chile
- * No sabe
- * Otro

13) ¿Su problema y/o conflicto tuvo una adecuada solución?

Si	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14) Pensando en que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos diseñará un plan para mejorar el acceso a la justicia, ¿cuáles serían las áreas más importantes que dicho plan debiera incorporar?

(Seleccione las alternativas orden de importancia de 1 al 3, siendo el 1 la más importante)

- * Representación jurídica gratuita
- * Mediación
- * Arbitraje
- * Orientación legal
- * Apoyo psicosocial
- * Asistencia a víctimas
- * Difusión de derechos
- * Otro

15) ¿En qué grupos en situación de vulnerabilidad debería enfocarse el Plan Nacional de Acceso a la Justicia?

- * Niños, niñas y adolescentes
- * Mujeres
- * Pueblos indígenas y tribales
- * Migrantes y refugiados/as
- * Personas en situación de discapacidad
- * Adultos Mayores
- * Víctimas de delitos
- * Personas privados/as de libertad
- * Personas de diversidad sexual
- * Otros

16) ¿A usted le interesaría participar en el proceso de diseño del Plan Nacional de Acceso a la Justicia que elaborará el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos ?

Si	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E.- COMENTARIOS O SUGERENCIAS

Indíquenos sus comentarios o sugerencias.

