

SEGUNDA CONSULTA CIUDADANA 2022
UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y NO DISCRIMINACIÓN
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE VALPARAÍSO

I.- Antecedentes generales:

Tema: Conocimiento de CAJVAL desde personas con Discapacidad intelectual, principalmente de la agrupación Líderes con Mil Capacidades.

Fecha: 17 al 28 de octubre del 2022.

Lugar: A través de plataforma Google forms.

Formas de aplicación:

Preguntas cerradas y abierta de manera virtual a través de Google forms. Previo a ello, se elaboraron preguntas recogiendo sugerencias y aprehensiones con abogada encargada del convenio CAJ SENADIS, asistentes sociales y personal administrativo, a fin de contar con un instrumento amigable y concreto, que permita recoger las opiniones y sugerencias, en cuanto a la atención CAJVAL, para con personas con discapacidad intelectual principalmente.

Contexto

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, CAJVAL, es un servicio público, descentralizado y sin fines de lucro, que brinda acceso igualitario a la justicia, contribuyendo a la prevención y/o resolución de conflictos, proporcionando servicios de calidad, flexibles y gratuito, por profesionales especializados, facilitando así la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos a personas que no puedan procurárselos por sí mismos, a través de nuestras distintas líneas de atención, en las regiones de Valparaíso, Coquimbo y Atacama.

La presente Consulta Ciudadana se fundamenta en garantizar el derecho a la información pública, establecido por la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, así como el derecho a participar en la gestión pública consagrado a través de la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, el cual se manifiesta en el fortalecimiento de la sociedad civil y en la no discriminación y respeto de la diversidad, con el objeto de lograr la profundización del rol de la ciudadanía en la generación, ejecución y evaluación de la política pública, fomentando así la transparencia, la eficacia y la eficiencia de los servicios y políticas públicas.

Ejecución

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, a modo de recoger antecedentes relevantes respecto al conocimiento de nuestra institución, misión, materias que atiende, vías de acceso, entre otras, desarrolló una serie de preguntas cerradas y abierta, dirigidas a personas con discapacidad intelectual, principalmente a integrantes de la Agrupación Líderes con Mil Capacidades con el objetivo de mejorar nuestra atención y conocer su visión respecto a CAJVAL.

No obstante, el presente instrumento pudo ser contestada por otras personas que lo deseen, sin o con algún tipo de discapacidad.

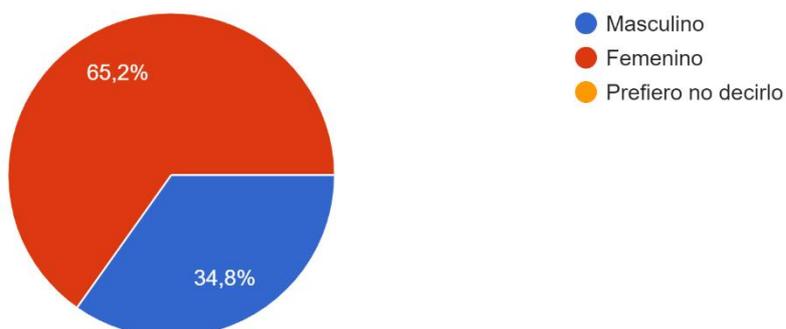
Dicha Consulta se enmarca dentro de la Ley 20.500 de Participación Ciudadana en la gestión pública y fue coordinada con representantes de la organización Líderes con Mil Capacidades; Gonzalo Osorio y Marcelo Escobar, miembros de nuestro Consejo de la Sociedad Civil CAJVAL, a quienes se agradece su compromiso y colaboración.

Importante es relevar que previo a la aplicación de la señalada Consulta Ciudadana, el 17 de octubre del mismo año, se realizó reunión virtual con integrantes de la mencionada Agrupación Líderes con Mil Capacidades, a modo de agradecerles colaboración y apoyo, así como socializar y explicar el sentido de la Consulta misma además de forma de responder las preguntas, plazos, entre otras.

II.- Muestra

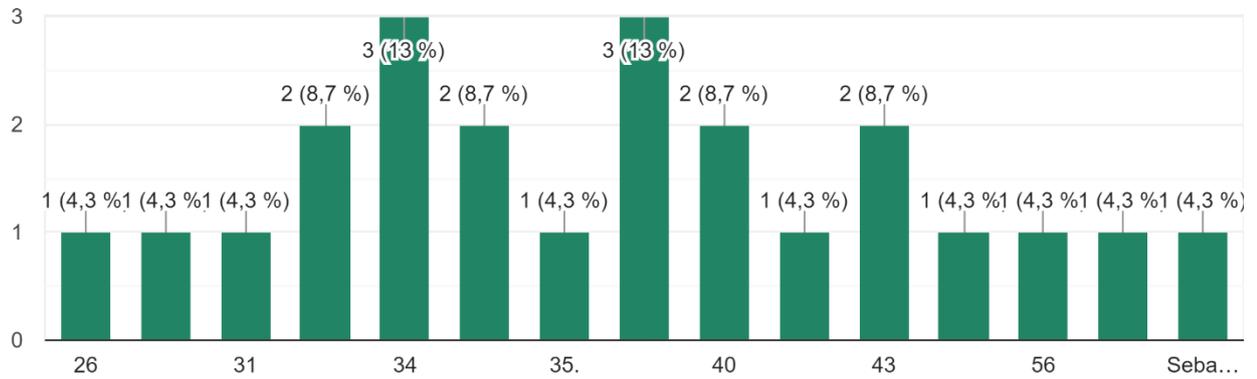
TOTAL: 23 respuestas

Género
23 respuestas



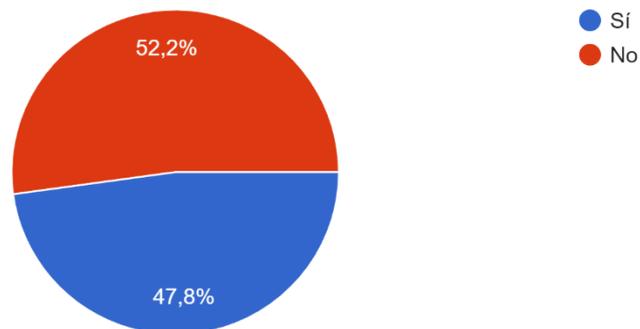
Edad

23 respuestas



¿Tengo algún tipo de discapacidad?

23 respuestas



¿Qué tipo de discapacidad tienes? (11 respuestas)

Intelectual

No

Enfermedades

puede escuchar

Intelectual

Genética

Intelectual leve y Física leve aunque un poco más severa que la Discapacidad

Intelectual.

Física

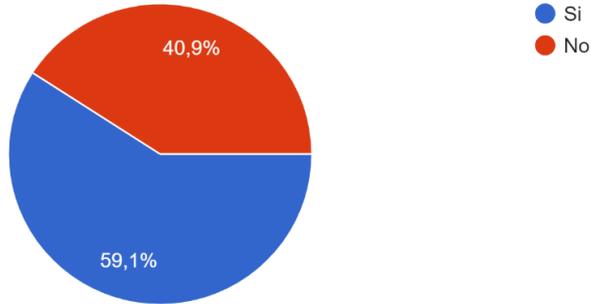
bipolar intertual

Hemiparacia izquierda

III.- Aplicación de Encuesta:

1.- ¿Ud. conoce el trabajo que realiza nuestra Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso?

22 respuestas

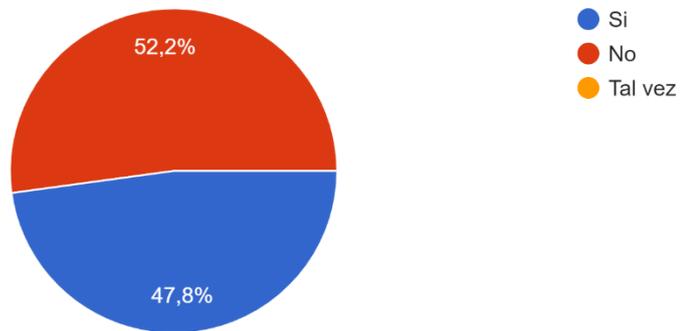


2.- Si contestó Si en la anterior ¿Cuáles cree son las materias que trabaja nuestra Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso?

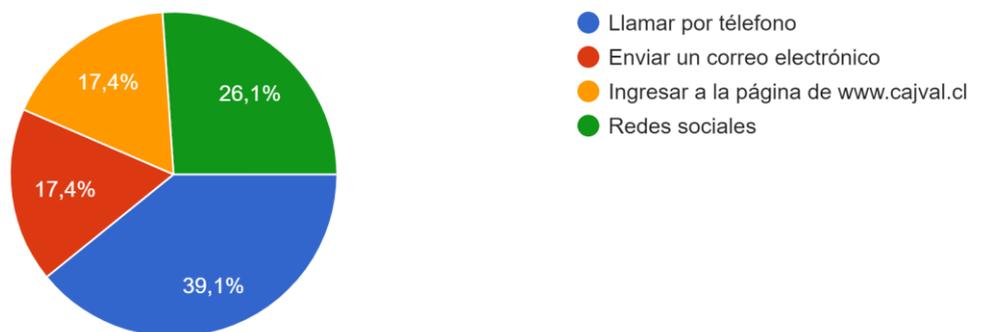
18 respuestas



3.- ¿Ud. ha ingresado alguna vez a la página web www.cajval.cl para buscar información?
23 respuestas

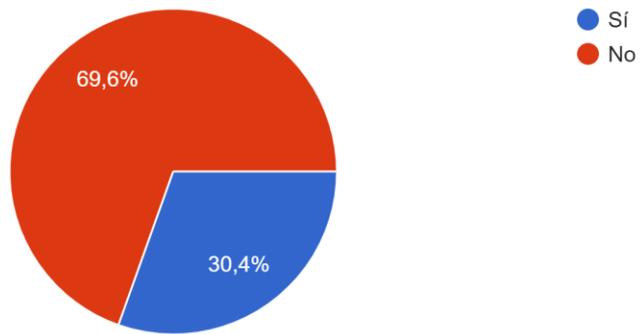


4.- ¿Cuáles considera son los principales canales de comunicación que utilizan las personas para contactarse con nuestra Institución?
23 respuestas



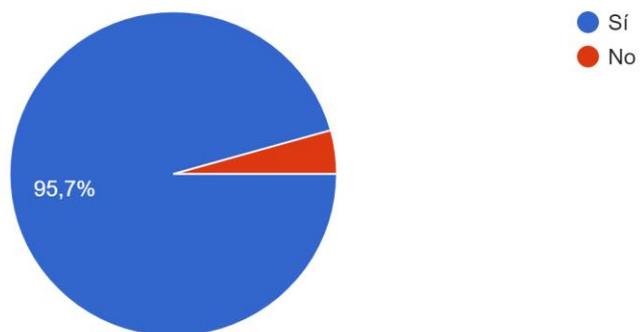
5.- ¿Conoce nuestro Servicio de Asistente web WHATSAPP?

23 respuestas



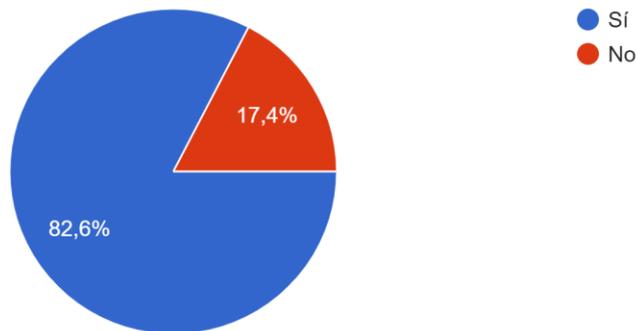
6.- Por otra parte, ¿usted posee Clave única?

23 respuestas



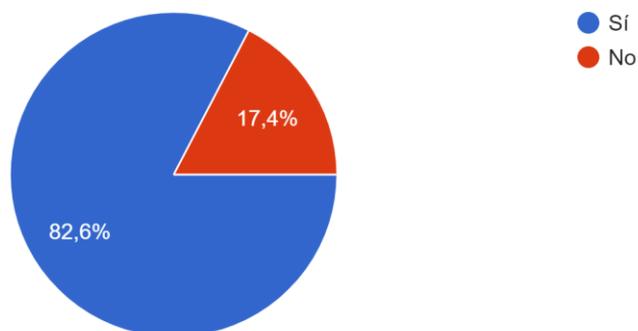
7.- ¿Sabe dónde y cómo utilizar su Clave única?

23 respuestas



8.- ¿Cree que los profesionales y personal de atención de nuestra Corporación, poseen herramientas y formación, para atender a personas con discapacidad intelectual o de otro tipo?

23 respuestas



9.- Desde su punto de vista y experiencias, que nos podría sugerir para mejorar nuestros servicios de atención

23 respuestas

- Mejorar formas y canales de comunicación
- Mayor acceso a información
- Mantener actualizada la información y actividades en redes sociales
- Seguimientos de casos, rapidez.

- Hacer cursos sobre personas con discapacidad en diferentes áreas
- Atlanta
- Mayor difusión
- Si
- ver y escuchar
- información concreta y clara
- Información más clara
- Mayor información de los servicios en la comunidad
- Rapidez en la respuesta. Mejorar el sistema
- Discapacidad
- Me parece adecuado
- Que dijeran qué es CAJVAL y a qué se dedica y que sea Accesible para todas las personas, que el formulario esté en audio, y escrito en Braille y escrito con letras grandes y que tenga dibujos y colores vivos y Accesibles así ayudaría a todas las personas.
- Entregar mas información a personas con discapacidad en lectura fácil
- Mayor difusión de los medios de comunicación o procedimientos para prestar o solicitar los servicios de la corporación de asistencia judicial
- Ninguna mejora
- Capacitarse en variadas temáticas y contar con profesores que ayuden a una enseñanza de temas actuales.
- hacer encuesta los chicos autista y diftes discapacidades
- Esta súper buena la atención
- Si

IV.- Análisis y reflexiones

Dentro de las principales reflexiones en torno a la presente Consulta Ciudadana 2022, es menester referir que el instrumentó se diseñó de manera amigable y concreta, con apoyo y sugerencias de abogada encargada del convenio CAJ SENADIS, asistentes sociales y personal administrativo, ello a modo de evitar mayores dificultades entre los participantes, de los cuales el 47,8% se reconoce con algún tipo de discapacidad, siendo las principales mencionadas, discapacidad intelectual. Frente a ello, respecto a los/as participantes, el 65, 2 % se declara del sexo femenino mientras que el 34,8% se identifica con el sexo masculino. En cuanto a rango etario, los participantes fluctúan entre los 30 y 40 años de edad, en su mayoría.

Por otra parte, considerando la pregunta 3 sobre ingreso de los participantes a la página de internet www.cajval.cl, más de la mitad de ellos/as, nunca lo ha hecho (52,2%), no obstante a ello, poseen conocimientos en cuanto a materias que se abordan desde nuestra institución. 61,1% indica conocimiento que la Corporación atiende materias de familia, mientras que el 27,8% refiere que atiende materias civiles.

Es relevante tener en cuenta, respecto a los canales de comunicación, que el 39,1% de los/as participantes, identifica "*llamar por teléfono*" lo que mayormente se utiliza, mientras que el 17,4% refiere relevante el correo electrónico, repitiéndose mismo porcentaje sobre el ingreso a la página de internet www.cajval.cl. El 69,6% refiere no conocer el servicio de asisten web whatsapp.

Por su parte, es menester además referir que el 95,7% de los/as participantes posee Clave única otorgada por el Servicio de Registro Civil e Identificación, lo cual se considera positivo ya que se permite acceder y realizar diferentes gestiones de manera on line en servicios públicos.

Sumado a lo anterior, existe un porcentaje importante de participantes (82,6%) que considera que los profesionales y personal de atención de nuestra Corporación,

poseen herramientas y formación para atender a personas con discapacidad intelectual o de otro tipo.

Finalmente, en la pregunta abierta sobre comentarios, observaciones y /o sugerencias respecto a nuestros servicios de atención, las que más destacan son; *“mejorar formas y canales de comunicación”, “mayor acceso a información”, “mantener actualizada la información y actividades en redes sociales”*, entre otras.

Sistematización elaborada por:

Eduardo Peña Valenzuela

Trabajador Social

Apoyo técnico Participación Ciudadana y No discriminación

Centro de Atención Jurídico y Social de Viña del Mar

Corporación de Asistencia Judicial Valparaíso