



Participación Ciudadana

CONSULTAS CIUDADANAS

Contexto: Según la ley, los órganos de la Administración del Estado, de oficio o a petición de parte, deberán señalar aquellas materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas. Las consultas deberán ser realizadas de manera informada, pluralista y representativa.

Etapas de cumplimiento: Respecto de este mecanismo, la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso definió para el año 2014 la ejecución de una Consulta Ciudadana, de modalidad presencial, referida a Mediación Comunitaria y Vecinal, la cual fue aplicada en la comuna de Viña del Mar en el mes de noviembre.

Esta consulta efectuada ante dirigentes vecinales y otros participantes, tuvo como objetivo recoger opiniones y comentarios respecto de la Mediación y la Solución Colaborativa de Conflictos, en relación al nivel de conocimiento de la institución, el mecanismo y con ello implementar mejoras continuas al servicio.

CONSULTA CIUDADANA CAJVAL 2014:

Tema Consulta: Mediación Comunitaria y Vecinal

Fecha aplicación: Noviembre 2014

Lugar aplicación: Viña del Mar



Introducción al tema: 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 y flexibles gratuitamente por profesionales especializados, facilitando así la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos a personas que no pueden procurárselos por sí mismos, a través de nuestras distintas líneas de atención, en las regiones de Valparaíso, Coquimbo y Atacama.

Una de sus líneas de atención es la Solución Colaborativa de Conflictos, a través de la atención de profesionales especializados en materias de negociación, conciliación y mediación, cuyo objetivo es ofrecer la oportunidad de dar solución a conflictos vecinales, civiles, penales y comunitarios, entre otros, sin que sea necesario llegar a tribunales.

La Consulta Ciudadana 2014 contiene diez preguntas en relación con este tema, cuyo objetivo es recoger sus opiniones y con ello implementar mejoras continuas a nuestro servicio.

RESULTADOS CONSULTA CIUDADANA

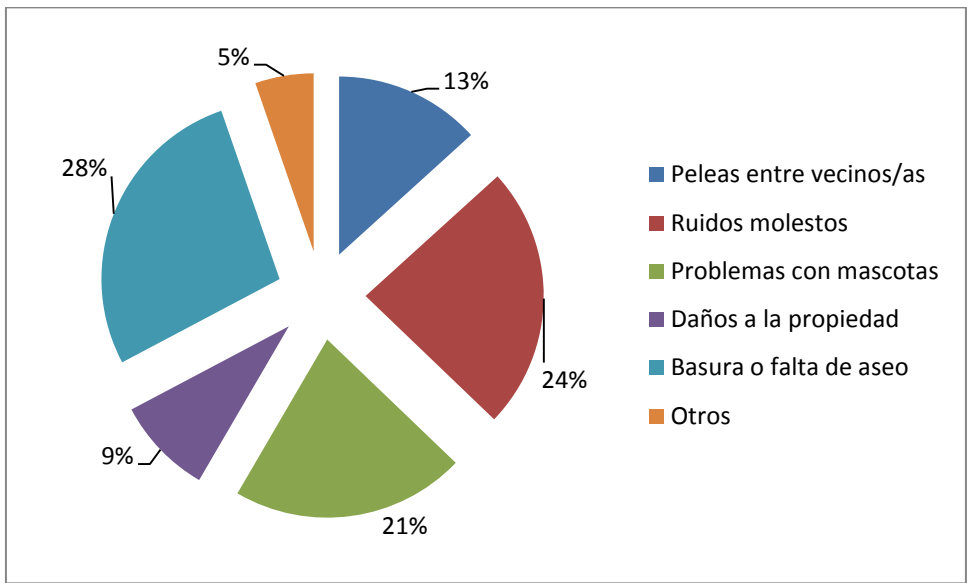
Un total de 71 personas participaron en la Consulta Ciudadana efectuada por la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, consulta efectuada en la comuna de Viña del Mar en el mes de noviembre 2014.

De este número total de personas, el 68 % corresponde a mujeres, en tanto que el promedio de edad de quienes participaron es de 58 años. Un 86% pertenece a una organización comunitaria o vecinal.

De quienes participaron en la Consulta Ciudadana, el 59% dijo conocer la Corporación de Asistencia Judicial, CAJ y de quienes han usado el servicio, el 36% lo ha hecho principalmente a través de la línea de Orientación e Información otorgada por las unidades operativas.

En relación con la línea de Solución Colaborativa de Conflictos y al consultar si sabían qué era la Mediación, el 70% de los participantes señaló conocer de qué se trataba, en tanto que un 30 % ha ocupado sus servicios. Respecto a las consultas de fondo, las respuestas fueron las siguientes:

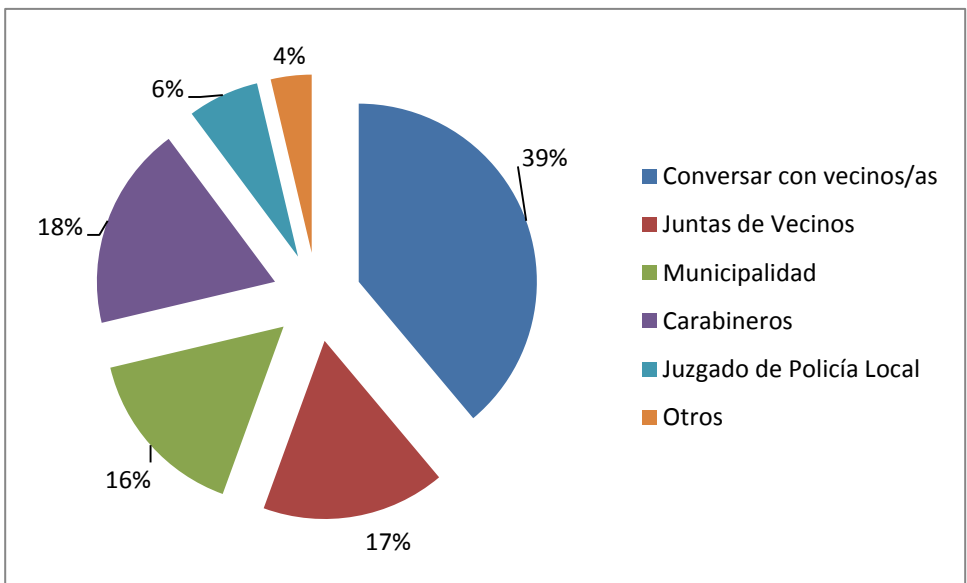
Gráfico N°1: ¿Cuáles son los conflictos más recurrentes en el sector en el cual usted vive?



Al revisar el cuadro, se observa que los conflictos más recurrentes entre los vecinos/as y dirigentes sindicales, son el problema con la basura o falta de aseo con un 28%, seguida por los ruidos molestos (24%) y los problemas con mascotas (21%).

Entre los conflictos que detallaron como “otros”, mencionaron la droga y el alcohol, las agresiones de personas con enfermedades mentales, las tomas de terreno, los problemas por vehículos estacionados que obstaculizan las salidas, entre otros.

Gráfico N°2: .- ¿Qué vías de solución ha intentado para solucionar el conflicto?

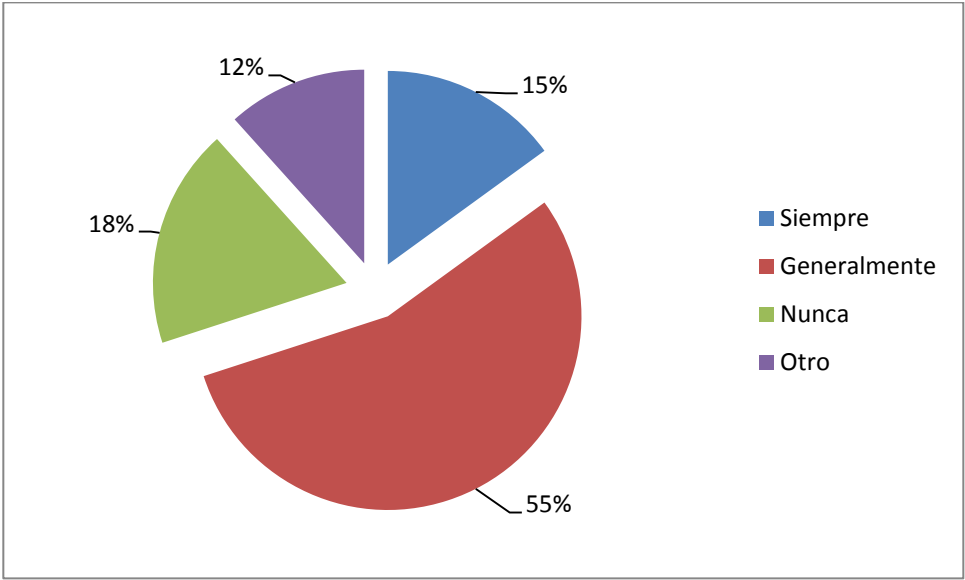


En relación con esta consulta, los vecinos/as y dirigentes, señalaron que entre las vías de solución que han intentado para solucionar un conflicto, el 39% lo ha hecho a

través del dialogo con los vecinos/as; un 18% señaló que a través de Carabineros y un 17% mediante la Municipalidad.

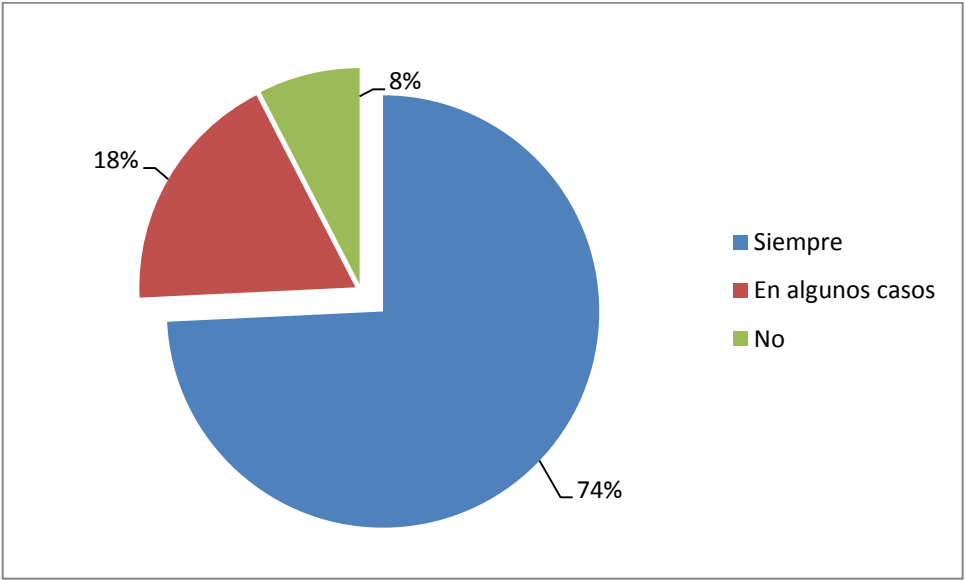
Como “otras” vías de solución dijeron haber recurrido a la Fiscalía, Medio Ambiente y al Tribunal Electoral.

Gráfico N°3: ¿Cree usted que hay disposición entre los vecinos para resolver un conflicto mediante la mediación?



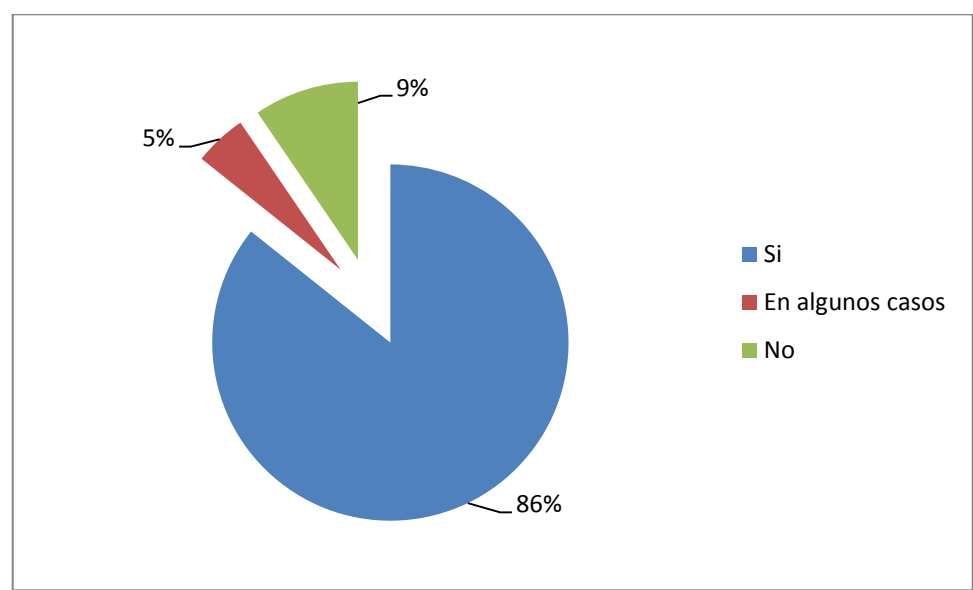
Respecto de la disposición de los vecinos y vecinas para resolver un conflicto, un 55% señaló que generalmente la había, en tanto que un 18% respondió “nunca”, señalando que era porque no se sentían parte de la comunidad, por falta de comunicación, no había interés o porque no se aceptaban críticas. En el caso de “otros”, dijeron que la organización llevaba poco tiempo o porque dependía de las partes.

Gráfico N°4: ¿Cree usted que es posible que un tercero imparcial ayude a las partes a resolver un conflicto?



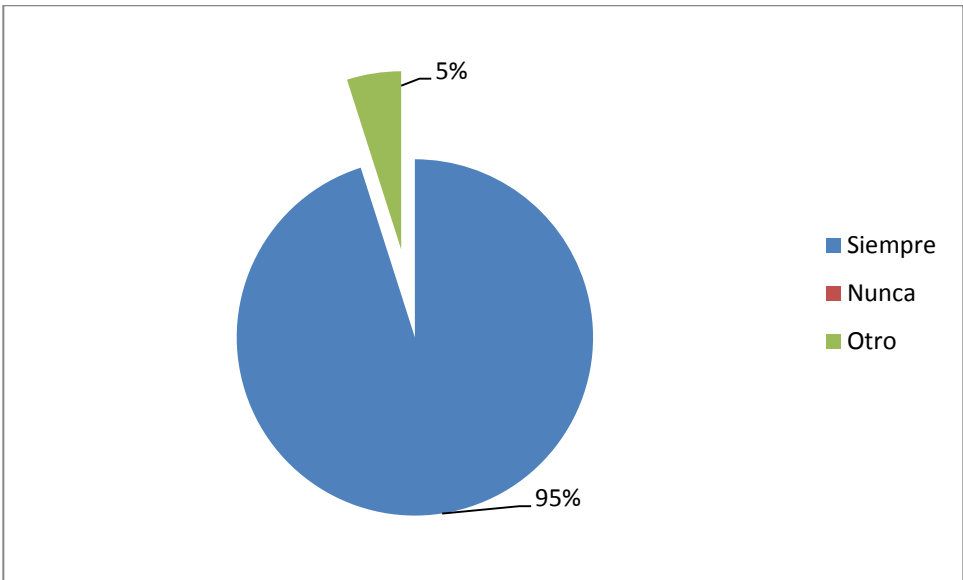
Al revisar los datos de este gráfico, vemos que el 74% respondió que creía posible que un tercero imparcial ayude a las partes a resolver un conflicto. Un 18% dijo que en algunos casos, señalando entre algunas de esas respuestas que es posible cuando ambas partes están dispuestas y cuando son conflictos menores. En tanto un 8% respondió que no se podía resolver, porque sólo el Gobierno tiene la posibilidad de resolver algunos conflictos, o no es posible cuando las partes no quieren.

Gráfico N°5: ¿Acudiría usted a un Centro de Mediación para resolver un conflicto con algún vecino/a?



En relación con esta consulta, un 86% respondió que acudiría a un Centro de Mediación para resolver un conflicto, en tanto que un 9% señaló que lo haría en algunos casos, por ejemplo si no se soluciona entre los vecinos o que no estuviera reglamentado por un decreto alcaldicio. Un 5% señaló que no concurriría a un Centro de Mediación porque es posible encontrar una solución solos, porque su primera experiencia no fue positiva o porque no se han visto en la necesidad.

Gráfico N°6: ¿Promovería usted como vecino(a) y dirigente, la mediación?



Finalmente, al consultar a los participantes si promoverían ellos como vecinos/as y dirigentes la mediación, un 95% señaló que sí lo harían, en tanto que un 5% señaló “otro”, diciendo que lo harían cuando el caso lo ameritara, o siempre que no contravenga las disposiciones legales por parte del infractor.