



# 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 ha definido para el año 2016, la ejecución de una Consulta Ciudadana, de modalidad presencial, aplicada en la comuna de Concón, Región de Valparaíso, en el mes de diciembre, en el marco de una jornada de atención en terreno en esta comuna.

Esta consulta tuvo como objetivo recoger los comentarios de los ciudadanos y ciudadanas respecto de las necesidades de acceso a la justicia en la ciudad de Concón, con el propósito de conocer sus opiniones e invitarles a participar con ellas en el mejoramiento de la gestión institucional.

## CONSULTA CIUDADANA:

**Tema Consulta:** Acceso a la Justicia

**Fecha aplicación:** 12 diciembre 2016

**Lugar aplicación:** Concón

**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 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 puedan procurárselos por sí mismos, a través de las distintas líneas de atención, en las regiones de Valparaíso, Coquimbo y Atacama.

La presente consulta ciudadana contiene 8 preguntas, siendo el siguiente el formulario aplicado.

### Ficha Consulta

NOMBRE (*)		COMUNA	
EDAD	SEXO		¿PERTENECE A ALGUNA ORGANIZACIÓN SOCIAL?:
	M	F	
DATOS DE CONTACTO (Correo electrónico o similar)			

(\*) Los datos que usted acaba de incluir, tienen un objetivo principalmente de registro estadístico (comuna, edad, sexo y organización). Los datos de contacto son necesarios en caso que usted consulte sobre alguna materia y por ese medio será respondida.

1.- ¿Conoce a la Corporación de Asistencia Judicial, CAJ?

- Si
- No

2.- ¿Ha utilizado sus servicios? Cuáles.

- Orientación e Información
- Patrocinio
- Solución Colaborativa de Conflictos
- Charlas de difusión
- Otro, indique cual: .....

3.- Desde su perspectiva, señale ¿cuál o cuáles son las necesidades de acceso a la justicia en la ciudad de Concón?

.....

.....

.....

4.- Usted o su familia, ¿Ha tenido algún conflicto judicial?

- Si
- No

5.- De haberlo tenido, ¿En qué materia?

- Civil
- Familia
- Laboral
- Penal (atención a víctimas)
- Otra, indique cuál:.....

6.- ¿Cree usted que los conflictos judiciales podrían solucionarse a través de una mediación (búsqueda de la solución de un conflicto a través de un tercero imparcial) antes de que lleguen a los Tribunales?

- Si
- No, por qué.....

7.- A su juicio, ¿Cómo la Corporación de Asistencia Judicial podría mejorar la difusión de sus servicios y así se logre un mayor acercamiento a la justicia? (máximo 2 opciones)

- Difusión en la prensa escrita
- Difusión radial
- Difusión a través de internet
- Otras:.....

8.- Incluya aquí alguna observación, consulta o comentario (no olvide indicar datos de contacto solicitados al comienzo de la ficha)


## RESULTADOS CONSULTA CIUDADANA

Un total de 8 personas participaron en la consulta ciudadana efectuada por la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, consulta efectuada en la comuna de Concón en el mes de diciembre 2016.

De este número total de personas, el 87,5 % corresponde a mujeres, en tanto que el promedio de edad de quienes participaron es de 50 años.

## APLICACIÓN CONSULTA

En la primera pregunta, referida a ¿Conoce a la Corporación de Asistencia Judicial, CAJ?, el 75 % de las personas señaló conocer a la institución. En la segunda pregunta sobre si ha utilizado los servicios de la Corporación y cuáles, los consultados señalaron haber acudido a la Corporación principalmente para Orientación e Información de sus derechos (100%). Además un 12,5% señaló haber utilizado el servicio de Solución Colaborativa de Conflictos, y otra cifra similar, el servicio de Patrocinio Judicial.

**ACCESO A LA JUSTICIA.** Respecto de la consulta abierta sobre cuál o cuáles son las necesidades de acceso a la justicia en la ciudad de Concón, los Consultados señalaron lo siguiente (pregunta 3):

*“Debiera haber más información y visitas en terreno”.*

*“Faltan tribunales porque hay que ir a Viña”.*

*“Que hubiera tribunales de justicia en Concón”.*

*“Faltan juzgados porque no hay en Concón”.*

*“Aún no sabe porque lleva poco tiempo” (en la ciudad).*

*“Faltan tribunales y las oficinas públicas están lejos”.*

*“Acercar a la gente a los lugares de consulta previa información, más publicidad para que uno se entere”.*

*“La falta de seguridad que existe en las oficinas públicas”.*

**CONFLICTO JUDICIAL.** El cuarto ítem consulta si ellos o sus familias, han tenido algún conflicto judicial. De los consultados, el 62,5% señaló haber tenido algún conflicto.

En la siguiente pregunta, se busca conocer las materias en las cuales las personas han tenido algún conflicto, presentando el siguiente comportamiento:

- En materia penal: 2 personas
- En materia civil: 1 persona
- En materias de familia: 1 persona
- En materia laboral: 1 persona
- En proceso mediación: 1 persona

La pregunta número 6 incluye una pregunta referida a si las personas creen que los conflictos judiciales podrían solucionarse a través de una mediación antes de que lleguen a los Tribunales. El 62,5% cree que si es posible solucionar un conflicto a través de la mediación, en tanto que el 25% cree que no es posible y el 12,5% no contesta.

**DIFUSIÓN DE SERVICIOS.** La pregunta número 7 de la consulta, se refiere a la difusión de los servicios de la Corporación de Asistencia Judicial para un mayor acercamiento a la justicia. En este ítem las personas pudieron optar por dos opciones de un total de 3, además de la opción Otras, en que pudieron detallar su respuesta.

El 50 % de los consultados optaron por la Difusión a través de internet para conocer los servicios de la institución, además de otras opciones, entre las cuales se distinguen:

- Carteles en los policlínicos
- Redes sociales y whatsapp
- Pantallas informativas en las principales playas de la comuna
- Carteles en las oficinas públicas
- Publicidad en calle, en centros deportivos, etc.
- En aeropuertos internacionales y buses de otros países para los extranjeros

COMENTARIOS. Finalmente, en el punto 8 se permite a las personas emitir alguna observación, consulta o comentario relativo a todo el proceso, registrándose los siguientes comentarios:

*“Muy buena iniciativa que vengan a terreno y que sea más seguido”.*

*“Mayor posibilidad que la Corporación tuviera acceso a información de domicilios de personas para por ejemplo demandar por divorcio o alimentos”.*

*“Me gustó que el servicio fuera cercano a la gente, muy buena iniciativa”.*

*“Me gustaría más apoyo jurídico a las organizaciones vecinales”.*

*“Me impresionó la atención tan expedita. Que la página web sea más fácil de buscar y en Facebook (como venezolanos en Chile)”.*

*“Me gustaría más visitas en terreno de la Corporación”.*

*“Confeccionar trípticos donde las personas conozcan sus derechos civiles, y poder estar mejor orientados y que llegue a toda la población”.*