

**INFORME DE EJECUCIÓN**

**ACTA RESPUESTA**

**CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2021**

**GESTIÓN 2020**

**CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL METROPOLITANA**

---

## Contenido

Introducción .....	3
Resumen Ejecutivo .....	3
Antecedentes .....	3
Misión Institucional.....	3
Visión Institucional.....	4
Objetivos Estratégicos.....	4
Funciones y Líneas de Servicios.....	4
Programa de la actividad.....	6
Fase Participativa .....	14
Audiencia participativa/respuesta ciudadana: .....	17

## **Introducción**

Por segundo año consecutivo la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana, que abarca las regiones de O'Higgins, Del Maule, Magallanes y la Antártica Chilena y Metropolitana, llevó a cabo la Cuenta Pública Participativa institucional el día 26 de mayo a las 12:00 horas, mediante formato video publicado en nuestro canal de YouTube, en conformidad a lo establecido en Ordinario N°400/17 con fecha 03 de marzo del presente año del Ministerio Secretaría General de Gobierno, que imparte instrucciones sobre la realización de Cuentas Públicas Participativas, y su complementación para la realización de cuentas públicas participativas alerta sanitaria covid-19. Dicho cambio en la modalidad de realización de esta Cuenta Pública Participativa obedeció principalmente a la situación que ha vivido nuestro país, el cual desde el día 18 de marzo del año 2020 a la fecha, encontrándonos en "Estado de catástrofe" a raíz de la pandemia por COVID-19, lo cual lamentablemente hacía imposible realizarla de manera presencial.

## **Resumen Ejecutivo**

A través de nuestra Cuenta Pública, en la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana buscamos comunicar nuestra gestión y facilitar la evaluación de los avances, desafíos y resultados, además de entregar información útil para la cooperación entre la ciudadanía y los organismos del Estado.

## **Antecedentes**

La Corporación de Asistencia Judicial (CAJ), como servicio público, descentralizado y sin fines de lucro, se crea en el año 1981; con presencia territorial en las regiones Metropolitana, del Libertador Bernardo O'Higgins, Del Maule y de Magallanes y la Antártica Chilena.

## **Misión Institucional**

Proporcionar orientación y asesoría jurídica a todas las personas que así lo requieran, y patrocinar judicialmente de manera profesional y gratuita a quienes no cuenten con los recursos para hacerlo. Por otra parte, se otorgan los medios para que los egresados y licenciados de derecho puedan realizar su práctica profesional, para obtener su título de abogado.

## Visión Institucional

Ser reconocidos como un Servicio Público profesionalizado y especializado por su competencia en el ámbito Jurídico Social, que busca materializar el acceso a la Justicia, a través de una atención especializada, oportuna, de calidad y comprometida con la Difusión y Educación de Derechos y Deberes Ciudadanos.

## Objetivos Estratégicos

- ❖ Fortalecer la calidad de forma transversal en los procesos, apuntando a generar satisfacción en nuestros usuarios tanto internos, como externos.
- ❖ Posicionar y visibilizar a la Corporación en el ámbito público, privado y académico.
- ❖ Propender a la integración de sistemas, procesos y canales de atención.

## Funciones y Líneas de Servicios

Las Líneas de Servicio se materializan a través de dos instancias:

- **Asesoría Jurídica**, cuyo objeto es otorgar información jurídica y profesional para abordar un conflicto puntual o una problemática presente o futura a todas las personas, independientemente de su condición económica. Para esto, se cuenta con las líneas de **Orientación e Información en Derechos**, y la de **Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos**.
- **Asistencia Judicial**, que comprende los servicios de carácter resolutivo, cuyo objetivo es reconocer y/o ejercer un derecho, satisfaciendo una pretensión jurídica o poniendo fin a un conflicto jurídico o a una situación de abuso a través de una sentencia ejecutoriada o un equivalente jurisdiccional y, en algunos casos, obtener la reparación del mal causado producto de esta vulneración. Así, la asistencia judicial comprende el **Patrocinio judicial**, servicio de **Solución Colaborativa de Conflictos**, cuya solución generalmente es homologada en sede judicial, o bien, vía acuerdo privado entre las partes o acuerdo en escritura pública, y la **Intervención Interdisciplinaria (Apoyo integral)**, comprendiendo en este último caso, a la *atención integral a víctimas de delitos de alta lesividad*, y la *representación jurídica de niños, niñas y adolescentes* insertos en modalidad de cuidado alternativo, incorporada como una nueva línea de atención especializada desde el año 2017.

A las líneas de Servicio descritas, se suma la función de realización de prácticas profesionales a postulantes al título de abogado, las cuales pueden ser realizadas en las unidades operativas bajo la supervisión de abogados(as) que siempre son los responsables de los procesos judiciales a su cargo.

Para el análisis de este aspecto, cabe hacer presente que las Corporaciones de Asistencia Judicial, fueron creadas por ley N° 17.995, como sucesoras del antiguo sistema de asistencia jurídica prestada por los colegios profesionales de abogados, creándose mediante esta ley, un servicio público cuyo objetivo institucional es la prestación del servicio de asistencia jurídica gratuita y proporcionar los medios necesarios para que los postulantes al título profesional de abogado, desarrollen su práctica profesional.

En este orden de ideas el marco normativo que establece el objeto o fin institucional, se encuentra establecido en las siguientes normas:

- Artículo 2 de la Ley N° 17.995, que señala: “Dichas corporaciones gozarán de personalidad jurídica, tendrán patrimonio propio y no perseguirán fines de lucro. Su finalidad será prestar asistencia jurídica y judicial gratuita a personas de escasos recursos. Además, proporcionarán los medios para efectuar la práctica necesaria para el ejercicio de la profesión a los postulantes a obtener el título de abogado”.
- Artículo 4° del DFL 995 de 1981 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que señala: “Para el cumplimiento de sus finalidades la Corporación podrá abrir, construir, dirigir y administrar Consultorios jurídicos gratuitos y utilizar los demás medios conducentes a alcanzar su objetivo. Consecuente con ello podrán también suscribir convenios con otras Instituciones para ampliar sus funciones de asistencia”.
- Artículo 1° del Decreto Supremo N° 265 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que señala: “La práctica profesional que el postulante debe efectuar en alguna de las Corporaciones de Asistencia Judicial creadas por la Ley N° 17.995, es uno de los requisitos necesarios para optar al título de Abogado”.

## Programa de la actividad

HORARIO	ACTIVIDAD
12:00 a 12:25 horas	Cuenta Pública a cargo del Director General (S) de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana Sr. Gerardo Pérez Galarce, mediante video publicado en nuestro canal de Youtube. <sup>1</sup>

La actividad se llevó a cabo según el programa establecido, atendido, según ya se señaló, al cambio en la modalidad de realización de la Cuenta Pública de este año a causa de la pandemia por COVID-19 que ha afectado desde el año 2020 a nuestro país, la cual hizo imposible su rendición de forma presencial y, por ende, sin participantes.

En dicho video publicado, el Director General (S) de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, Gerardo Pérez Galarce, entregó su presentación de la Cuenta Pública *Participativa de la gestión institucional del año 2020, señalando:*

*“Buen día, como Director General de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana les saludo y doy la más cordial bienvenida a la Cuenta Pública Participativa anual gestión año 2020; al igual que el año anterior, rindo cuenta de manera Virtual, respetando las recomendaciones de cuidado de la salud por la pandemia del COVID-19.*

*Quisiera comenzar contándoles, que nuestra Institución acaba de cumplir 40 años, tiempo durante el cual nos hemos abocado a brindar el Acceso a la Justicia a todas las personas, especialmente a las más vulnerables, por lo cual extiendo mis felicitaciones a todas y cada uno de los funcionarios que componen esta institución, en especial a aquellos que ya no están activos, pero que sin lugar a dudas con su vocación de servicio público contribuyeron con nuestra **misión**, que es proporcionar orientación y asesoría jurídica a todas las personas que así lo requieran, y patrocinar judicialmente de manera profesional y gratuita a quienes no cuenten con los recursos para hacerlo.*

*En igual medida, durante todos estos años de existencia, y sobre todo ante las dificultades que nos demanda la pandemia, seguimos trabajando para cumplir con*

<sup>1</sup> <https://youtu.be/fr3WdWWhzNw>

nuestra **visión**, *cual es ser reconocidos como un servicio público profesionalizado y especializado por su competencia en el ámbito jurídico social buscando materializar el Acceso a la Justicia de las personas, como también continuar brindando los medios para que los egresados de derecho y licenciados de ciencias jurídicas y sociales de las diferentes facultades de Derecho del país, realicen su práctica profesional, para obtener el título de abogado otorgado por nuestra Excelentísima Corte Suprema.*

*Desde el inicio de la pandemia, adoptamos rápidamente una serie de medidas destinadas no solo para resguardar la salud de nuestros funcionarios y usuarios, sino también para asegurarnos de mantener nuestras líneas de servicio. Es así como, ante el inminente cierre de nuestros Centros de Atención, durante los primeros días de marzo del año pasado desarrollamos un Plan de Atención No Presencial para todas nuestras Unidades Operativas y en el mes abril, desarrollamos un Protocolo de Atención, herramientas que nos permitieron estar mejor preparados. En el momento que debimos dejar de atender presencialmente, se reforzaron todos nuestros canales de atención remota, canalizando los requerimientos de nuestros usuarios a través de nuestra página web institucional [www.cajmetro.cl](http://www.cajmetro.cl); se establecieron correos electrónicos de emergencia en cada uno de nuestros centros de atención, y adquirimos nuevas líneas telefónicas móviles, junto con generar nuevos canales de acceso como el Web Chat. Todo lo anterior implicó un alto grado de coordinación de las Direcciones Regionales y Departamentos, mis felicitaciones a sus jefaturas y equipos técnicos, pues su trabajo fue reconocido por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en el mes de mayo del año 2020, premiando a esta Corporación por nuestras Buenas Prácticas.*

*Con satisfacción informo que, durante al año 2020 y con trabajo remoto casi exclusivamente, brindamos más de **262.500 atenciones en Orientación e Información en materias jurídicas**; Ingresamos 50.616 causas a tribunales, y 4.254 **casos a la línea de Solución Colaborativa de Conflictos**, estos últimos, acorde a los nuevos desafíos que en un futuro próximo nos exigirá la Reforma Procesal Civil, pues creemos firmemente en el valor de esta manera de solucionar los conflictos. En este mismo periodo hemos*

*terminado en tribunales más de 47.300 causas con un nivel de favorabilidad del 65% para nuestros patrocinados.*

*Por su parte, durante el año pasado realizamos un total de **668 actividades** dirigidas hacia la comunidad, **alcanzado a un total de 105.495 personas**, actividades lideradas mayoritariamente, por trabajadores sociales, quienes, con su experiencia profesional, transmiten de manera clara y precisa, el complejo lenguaje de los abogados a las organizaciones de la sociedad civil, realizando charlas y talleres, ejecutadas a través de Plataformas web y/o utilizando nuestras redes sociales, junto con el desarrollo de entrevistas en vivo o Live en nuestras redes sociales, herramientas que nos han permitido un contacto más cercano con el público en línea, lo que demanda un arduo trabajo de coordinación de todos nuestros funcionarios para responder en el más breve plazo, sus requerimientos, es un compromiso asumido y un desafío en constante desarrollo.*

*En nuestra línea de servicio de **Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos**, informar el gran trabajo realizado por sus profesionales a cargo, quienes en el año que rindo ingresaron **1.234 causas** a tribunales. Relevando por cierto que nuestra intervención profesional, va más allá de brindar la representación de la víctima en tribunales, procurando también reparar los otros aspectos de la persona afectada, como lo es el aspecto social y psicológico de todo su grupo familiar directo.*

*En lo que respecta a la protección de Niños, Niñas y Adolescentes que se encuentran en modalidad de cuidado alternativo, esto es, en sistema de protección de residencias de SENAME y organismos colaboradores o coadyuvantes, o con familias cuidadoras, nuestro **Programa Mi Abogado**, como una unidad especializada, encargado de representarlos judicialmente ante los juzgados competentes, velando por el respeto de su voluntad e intereses; en el año 2020 logramos ampliar su cobertura, incorporando a las regiones Metropolitana, Maule y Magallanes y la Antártica Chilena, y la región del Libertador General Bernardo O'Higgins, lo que nos permitió representar en su conjunto a **2.193 niños, niñas y adolescentes**. Celebramos también, el egresó del programa de **552 Niñas, Niños y Adolescentes**, logrando que el 76% de ellos, recuperara su derecho*

*de vivir en familia. Por ello, mis felicitaciones al buen trabajo realizado por el equipo multidisciplinario, de Abogados, Trabajadores Sociales y Psicólogos, además de Técnicos Jurídicos y personal administrativo.*

*Otra población vulnerable que nuestro servicio brinda atención corresponde a las personas con discapacidad quienes cuentan con patrocinio judicial de manera automática por el solo hecho de presentar alguna discapacidad, sin necesidad de estar inscritas en ningún registro, y respecto de las cuales durante el año 2020 atendimos a lo largo de todos nuestros Centros **7.324 casos**, brindándoles orientación e información en derechos y patrocinando **1.392 juicios en tribunales**. Especial saludo a los abogados ejecutores de nuestro convenio de atención de personas con discapacidad, quienes, con su atención especializada, contribuyen al restablecimiento de los derechos vulnerados de las personas que han sido afectadas injustificadamente por su sola discapacidad.*

*Quiero compartir ahora con ustedes una excelente noticia, y es que a partir del mes de julio de 2020 y de forma progresiva, primeramente en la Región Metropolitana, luego en la Región del Maule, siguiendo la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins, y finalizando en Magallanes y la Antártica Chilena, implementamos el **Programa de Defensa Jurídica Integral para Adultos Mayores**, nueva línea especializada de nuestra Institución, ejecutado por las Oficinas de Defensa para Adultos Mayores, a través de duplas profesionales, compuesto por un abogado y un trabajador social, cuyo objetivo es ofrecer atención jurídica preferente y representación judicial gratuita y especializada a todas las personas mayores, mejorando su acceso a la justicia. El programa en menos de 3 meses de instalación ingresó 423 casos de orientación e información y 128 causas a tribunales; nuestro reconocimiento a la gran labor de los funcionarios a cargo, nuestro desafío es y seguirá siendo la protección de los derechos, dignidad y trato justo, de todos los adultos mayores que nos requieran.*

*En términos presupuestarios, durante el año 2020 contamos con \$26.448.550.054 (veintiséis mil cuatrocientos cuarenta y ocho millones quinientos cincuenta mil cincuenta y cuatro pesos), de los cuales el 78,6% correspondió a los aportes provenientes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y el 21,4% correspondieron a ingresos*

*propios, producto de convenios vigentes tanto con municipalidades y otras instituciones públicas. En cuanto a los gastos ejecutados, el 86% de nuestro presupuesto fue destinado a solventar los gastos en personal, y el 14% en otros gastos.*

*Nuestra institución como todo servicio público, debe procurar mejorar año a año, y una de las maneras de evaluarnos es a través de **Metas de Gestión**, que, en nuestro caso, como apreciarán en la tabla resumen, cumplimos íntegramente con las metas asociadas a la asignación de Modernización y Especial por Desempeño. En este marco, quiero reiterar y extender mis felicitaciones a todas a nuestros 846 funcionarios y funcionarias por el esfuerzo realizado e intenso compromiso desplegado.*

*Conscientes de la importancia de la sociedad civil organizada y su participación en nuestras políticas públicas, desde el año 2015 hemos realizado 7 **Cuentas Públicas Participativas** y esta es la segunda instancia en la que hemos debido realizarla de manera telemática, no por ello menos participativa, lo que podrán apreciar al término de mi rendición, aprovechando este instante para agradecer a quienes nos han hecho llegar sus consultas, inquietudes y propuestas para mejorar nuestro servicio.*

*En la misma línea, informarles que, durante el año 2020 realizamos el Primer **Diálogo Participativo On Line**, que nombramos “El rol de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana en la representación jurídica interdisciplinaria de niños, niñas y adolescentes. Infancia vulnerada”; diálogo en el que participó nuestro Centro Regional por los Derechos del Niño (CREDEN) y cuyo insumo sin lugar a dudas, contribuyó a mejorar nuestra forma de afrontar la atención de nuestras curadurías a niños, niñas y adolescentes.*

*Otros de nuestros mecanismos de participación ciudadana recaen en nuestro **Consejo de la Sociedad Civil**, el que pese a las adversidades de la pandemia pudo igualmente sesionar en 2 oportunidades ambas de manera extraordinaria, durante el año 2020; siendo una de ellas aquella sesión por medio de la cual nuestros consejeros, a quienes aprovecho de saludar, validaron el texto de nuestro informe General de la pasada Cuenta Pública, tal como hicieran con la presente.*

*En lo que refiere al Acceso a la Información Relevante seguimos mejorando nuestros portales de acceso, colocando a disposición de la ciudadanía en nuestra página web la información de nuestro servicio de manera más clara y accesible. En esta misma línea, informar que, a través de los mecanismos de autoevaluación otorgados por el Consejo para la Transparencia se obtuvo un cumplimiento del 100% de nuestra transparencia activa, y se respondieron la totalidad de las consultas recibidas en el sistema electrónico de transparencia pasiva.*

*Ya les señalaba, que nuestra institución cuenta con convenios con algunas municipalidades, con agrado les comento que, en el año 2020, teníamos vigentes 84 convenios municipales, cinco municipalidades más que el año anterior, por cierto, esperamos aumentar este número sumando nuevos convenios para este año. La relevancia que reviste para nuestra institución mantener y fortalecer estos lazos, es la posibilidad de mejorar las coordinaciones para de esta manera brindar un mejor servicio a la comunidad, aumentando nuestra presencia territorial y por tanto nuestra visibilización.*

*Durante el año 2020, asignamos 2.143 prácticas profesionales al título de abogado. como señalara al inicio de esta cuenta, somos la institución que entrega los medios necesarios para que los egresados de derecho y licenciados en ciencias jurídicas y sociales puedan realizar su práctica profesional, que les conducirá al título de abogado. La labor de los postulantes al título de abogado, cumplen un rol de asistencia y colaboración de nuestros abogados, quienes como responsables de la tramitación de sus causas, ejercen un rol de tutor. A todos y cada uno de los que hoy se encuentran realizando su práctica, como a los que ya terminaron su paso por nuestra institución, mis agradecimientos.*

*El año pasado en nuestra Cuenta Pública Participativa nos planteamos como desafío para los años 2020 y 2021 los siguientes:*

- 1. **Mejorar la infraestructura de nuestros centros de atención.** Con agrado les comparto que hemos:
  - a. Habilitado las instalaciones para las Duplas de Atención al Adulto Mayor en nuestras cuatro regiones.**

- b. Habilitamos nuevas oficinas y reorganizamos del Centro de Atención Jurídico y Social Punta Arenas y de la Dirección Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena.*
  - c. También habilitamos y ampliamos las dependencias para nuestro Programa Mi Abogado en nuestras cuatro regiones.*
  - d. Asimismo, habilitamos nuevas oficinas para Centro de Atención Jurídico y Social de Talca, en la Región del Maule.*
  - e. Además, ampliamos y mejoramos el Centro de Atención Jurídico y Social de La Florida, en la región Metropolitana.*
- 2. Fortalecer nuestros canales de atención no presencial, a fin de colocarnos a la altura de los nuevos tiempos.** *Algo les adelantaba al informarles que durante el segundo semestre del año 2020 instauramos un nuevo canal de acceso, nuestro web chat, dispuesto en nuestra página web [www.cajmetro.cl](http://www.cajmetro.cl) donde usted, puede ingresar, y nuestros colaboradores coordinarán su agendamiento para que nuestros profesionales le orienten todas sus consultas en materia socio jurídicas.*
- 3. Avanzar en el desarrollo de las tecnologías de la información al servicio de las personas y funcionarios.** *Al respecto podemos indicar:*
  - a. El mejoramiento de la plataforma de postulación a prácticas profesionales.*
  - b. Implementación de acceso remoto a los equipos computacionales, permitiéndonos trabajar desde cualquier lugar como si estuviésemos en las dependencias institucionales.*
  - c. Incorporación de código QR para nuestros certificados de beneficio de asistencia jurídica gratuita.*
  - d. Desarrollo y mejoras en nuestro sistema de registro y seguimiento de causas.*

**Continuaremos realizando acciones en redes sociales, de manera que más personas nos conozcan y si nos requieren poder brindarles nuestros servicios.** *Al respecto, contarles que en el desarrollo de las actividades de visibilización se logró un alcance de*

200 mil usuarios aproximadamente. Los seguidores de nuestras redes sociales institucionales Facebook, Instagram y Twitter, entre marzo y diciembre 2020, **lograron un incremento del 169%**.

También quiero destacar y relevar el trabajo conjunto que hemos realizado las 4 Corporaciones de Asistencia Judicial del país, durante este periodo de emergencia, en permanente coordinación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, lo que nos ha permitido ser más eficientes en nuestro trabajo diario.

Aprovecho la instancia para saludar a los Directores Generales de las Corporaciones de Asistencia Judicial de Tarapacá, Valparaíso y Biobío, quienes junto a los 2.000 funcionarios y funcionarias a lo largo de todo el territorio nacional brindamos nuestros servicios.

Para este año en curso, dado la continuidad de la pandemia y pese a los esfuerzos y medidas adoptadas, no hemos podido retomar nuestra atención presencial, sin embargo, **hemos implementado turnos de emergencia**, para casos urgentes, así como para cubrir las necesidades socio-Jurídicas de aquellas personas que no pueden acceder de manera remota, por medio de nuestros canales no presenciales dispuestos, y ampliamente difundidos.

Trabajamos día a día para retomar nuestro normal funcionamiento, e innovamos en beneficio de nuestros usuarios y usuarias, generando nuevas maneras de acceder a la orientación e información de nuestros profesionales, como la **línea gratuita 800 248 300**, que todos los miércoles de cada semana, se activa para responder las consultas socio jurídicas de todas y todos quienes lo necesiten.

El trabajo de gestión de riesgos de desastres iniciado el año 2020, con medidas tales como los Protocolos de Atención Usuaría, de Gestión de Riesgo por exposición a COVID-19, y la conformación Comité Crisis COVID por mencionar algunos, han logrado que a la fecha no se hayan registrado casos de COVID-19 por contagio a consecuencia o con ocasión del trabajo.

*Seguiremos coordinando para que, en el mejor de los escenarios, podamos próximamente aperturar la mayor cantidad de centros comunales, y con ello **retomar nuestra atención presencial**.*

*Y para que esta Cuenta Pública sea participativa, es que hemos dispuesto de un **formulario participativo** en nuestro sitio web, para recibir sus consultas u observaciones a esta rendición de cuentas, las que serán respondidas y publicadas en un plazo no superior a 40 días a partir de hoy. Pero hay quienes se anticiparon y nos hicieron llegar sus preguntas:*

## **Fase Participativa**

### **Metodología de trabajo:**

Como se indicó previamente, con motivo de la contingencia existente en nuestro país producto de la pandemia existente por Covid-19, la fase participativa (audiencia pública) tuvo una instancia más reducida, ya que la misma se incorporó durante la presentación de la Cuenta Pública, la cual, como ya se indicó, fue realizada mediante formato video publicado en nuestro canal de YouTube, según se detallará más adelante. El proceso consistió en que la Unidad de Comunicaciones y la Unidad de Participación Ciudadana y Atención No Presencial, contactaron a algunos representantes de organizaciones de la sociedad civil y les invitaron a realizar alguna consulta al Director General, quien en la emisión de la Cuenta Pública Participativa les respondería. La consulta podía ser amplia, en el sentido que para el/la dirigente social fuese atingente de conocer.

Complementando la fase participativa, como todos los años, se puso a disposición en la página web institucional un espacio mediante el cual la ciudadanía podía entregar sus comentarios y opiniones a dicho Informe de Cuenta Pública, según se detalla a continuación:



## Opiniones y comentarios de la ciudadanía al Informe Cuenta Pública Gestión 2020.

Conforme lo prescribe la Norma General de Participación Ciudadana de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana, se pone a disposición de la ciudadanía este espacio por medio del cual esperamos contar con su parecer al informe de Cuenta Pública 2021, gestión 2020.

Sus observaciones, sugerencias y comentarios serán parte de nuestra Cuenta Pública, y sus consultas y requerimientos serán recepcionados hasta el 10 de junio y respondidos en nuestro sitio web institucional a través del "Acta Respuesta de Cuenta Pública" de nuestro Director General, la que será publicada dentro del mes de julio de 2021.

Agradecemos su participación, con miras a mejorar nuestro servicio.

\*Formulario disponible hasta el 10 de junio 2021

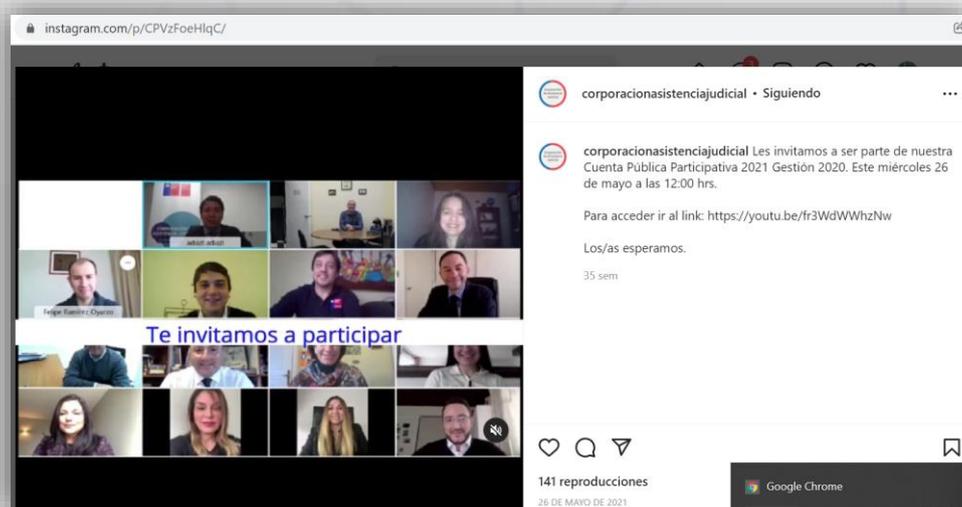
[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

\*Obligatorio

Al respecto, cabe informar que durante el período en que estuvo disponible en la página web dicho formulario, no se realizaron consultas por parte de la ciudadanía, lo cual se explica, en gran parte a la situación sanitaria que afecta a nuestro país, producto de la pandemia por Covid-19.

**Unidad de Participación Ciudadana y Atención no Presencial**  
**Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana**

El video de Cuenta Pública fue visto por más de 600 personas tanto en nuestro canal de YouTube, como en nuestras redes sociales.



## Audiencia participativa/respuesta ciudadana:

La audiencia pública dio paso a las siguientes intervenciones de la sociedad civil presente:

ORGANIZACIÓN	CONSULTA	RESPUESTA
Romina Leone, vocera del Movimiento “Deuda Pensión Alimentos”	“¿Nos aceptaría como parte de una mesa de trabajo para que colaboremos en una mejor justicia para las familias?”	El Director General (S) responde “Muchas gracias por su interés de querer ser parte activa de nuestra institución, la que al igual que el movimiento que usted representa, tenemos como objetivo el bienestar de las personas y por cierto las familias. Aceptamos felices su ofrecimiento y le encargaré a nuestra Unidad de Comunicaciones que tome contacto con Ustedes a la brevedad para ofrecer nuestras distintas instancias de capacitación”.  La actividad comprometida se llevo a cabo dentro del segundo semestre del 2021, con gran éxito.
Sandra Ibañez, presidenta de la Junta de Vecinos “Mi Vinita”, comuna de Lo Espejo, región Metropolitana.	“¿Existen formas especiales de ayuda dirigidas al adulto mayor en la Corporación?”	Director general (S) le responde “con agrado refuerzo la noticia de que en nuestra institución contamos con una atención preferente, profesional e interdisciplinaria dispuesta para las personas mayores, esta atención la realizamos a través de nuestras Oficinas de Atención al Adulto Mayor, la cual cuenta con un abogado/a y un

		trabajador/a social, quienes les representarán y velarán por sus derechos e intereses”
Pablo Alarcón Abogado, Presidente del Consejo de la Sociedad Civil de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana.	Consulta “Atendida la finalidad que la Ley le ha señalado para la Corporación de Asistencia Judicial y los fines del Colegio de Abogados de Chile, en conformidad a sus estatutos, ¿cuál podría ser el mecanismo más eficiente y eficaz de mutua colaboración entre ambas instituciones para lograr el cumplimiento de sus fines?”	Director General (S) responde “Coincidiendo en su parecer encargaré a nuestra Unidad de Participación Ciudadana para que elabore para este segundo semestre una propuesta de convenio de colaboración interinstitucional con propósitos enmarcados en la educación cívica ciudadana y reglas éticas del ejercicio de nuestra profesión. Sin lugar a duda tenemos mucho camino por recorrer juntos en pro del acceso a la justicia y la promoción de derechos y prevención de conflictos.” Esta iniciativa se espera implementar dentro del primer semestre del año 2022.
Arturo Guerrero, relacionador público de la Vega Central, región Metropolitana	“¿Cómo está atendiendo el servicio ahora que estamos ahora en el tiempo de pandemia?”	El Director General (S) responde: “Muchas gracias por su pregunta, ya que esta me permite señalar que hemos dispuesto un Formulario de Atención; establecimos correos electrónicos de emergencia y líneas telefónicas móviles, en cada uno de nuestros centros de atención, junto con generar nuevos canales de acceso como el Web Chat, todo lo

		cual puede ser consultados en nuestra página web institucional <a href="http://www.cajmetro.cl">www.cajmetro.cl</a> y todos los días miércoles en horario continuado esperamos sus llamados al 800 248 300.
--	--	---

**Para cualquier duda, sugerencia o comentario, puede escribirnos a**

**[participacionciudadana@cajmetro.cl](mailto:participacionciudadana@cajmetro.cl)**

**¡Muchas gracias!**