



INFORME RESPUESTAS
CONSULTA CIUDADANA 2019

“NUESTRO USUARIO COMO PILAR ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL”

Del 21 de enero al 10 de marzo 2019

I. DETALLES DE LA ACTIVIDAD:

FECHA: 21 de enero al 10 de marzo de 2019.

LUGAR: CJS correspondientes a las Direcciones Regionales Metropolitana Norte y Sur; Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y CJS correspondientes a las regiones VI y VII y XII. También se realizó de forma virtual a través de la página web institucional www.cajmetro.cl

TEMA: “Nuestro usuario como pilar estratégico Institucional”

PÚBLICO OBJETIVO: Está dirigida a toda la ciudadanía y particularmente a nuestros usuarios de las regiones donde tenemos cobertura territorial, a saber: Metropolitana, O’Higgins, Maule y Magallanes y la Antártica Chilena.

II. CONTEXTO DE LA CONSULTA

Las Consultas Ciudadanas son aquel mecanismo por medio del cual se comunica e incorpora a la ciudadanía en la consulta, opinión, aporte u observación de las distintas etapas de diseño, evaluación y ejecución de las políticas públicas, permitiendo que ésta actúe como contraparte. Propende a consultar sobre materias de importancia de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana y que estén en sintonía con las políticas públicas en materia de Acceso a la Justicia.

Este mecanismo se realiza por tercera vez en nuestra institución, siendo esta tanto de carácter presencial como virtual.

Antes de realizar la Consulta Ciudadana, informamos a nuestro público objetivo que la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana es un servicio público, relacionado con el Estado a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.



Su Misión 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.

Los servicios que entrega la Corporación de Asistencia Judicial son:

- Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos
- Orientación e Información en Derechos
- Representación Judicial
- Solución colaborativa de Conflictos
- Atención Integral a Víctimas
- Representación de Niños, Niñas y Adolescentes del Programa Mi Abogado.

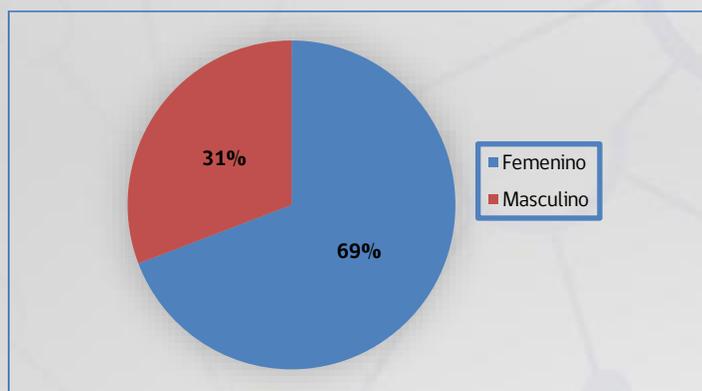
Ahora que nuestro público objetivo ya maneja una breve descripción de nuestra Institución, les solicitamos nos respondieran las siguientes preguntas, con los siguientes resultados:

III. RESULTADOS DE LA CONSULTA

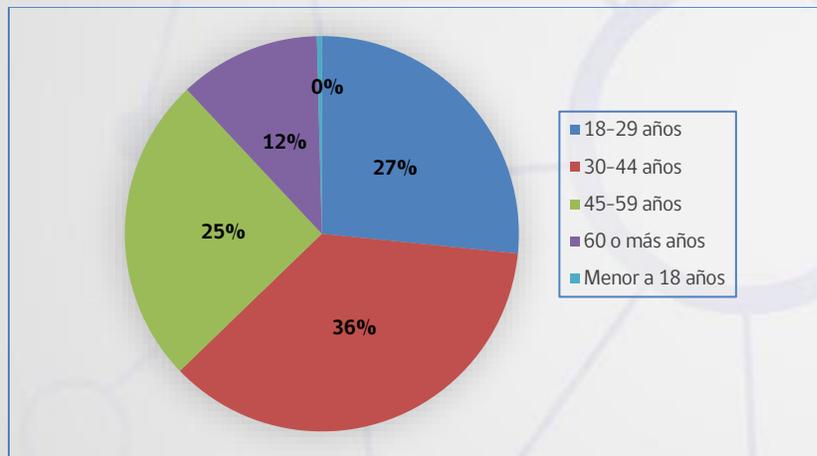
Caracterización:

La consulta fue contestada por 500 personas, que representa un aumento considerable a la Consulta realizada en el año 2018, donde la misma fue contestada por 98 personas, logrando un 410% de variación positiva.

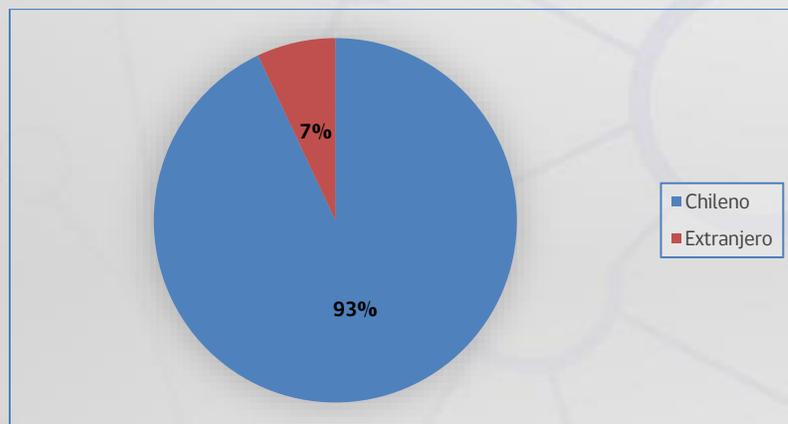
El 69% de quienes respondieron correspondió a mujeres y el 31% fueron hombres.



El 36,2% de los encuestados correspondieron a personas entre 30 y 44 años, le siguieron con el 26,6% entre 18 y 29 años, y, en tercer lugar, con el 25,2% entre 45 y 59 años. El rango de adultos mayores estuvo representado por un 11,6% y solo un 0,4% de los encuestados son menores de 18 años.



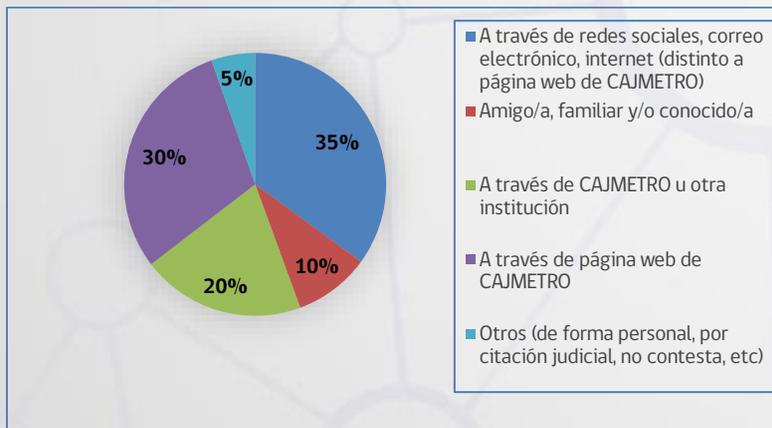
En cuanto a la nacionalidad de quienes respondieron la consulta el 93% declaró ser de nacionalidad chilena. El 7% fueron extranjeros.



Resultados de la consulta ciudadana:

A la pregunta **¿Cómo se enteró de nuestra Consulta Ciudadana?**

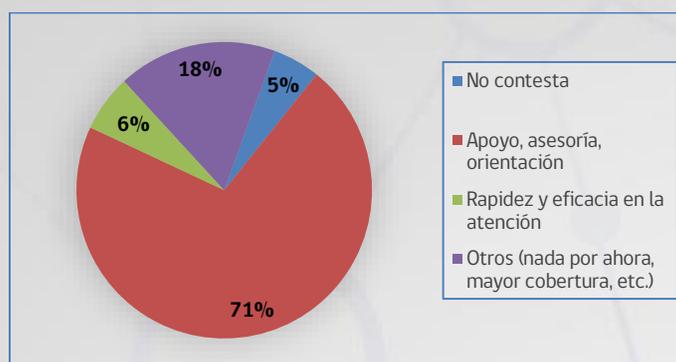
El 35% de los encuestados señaló que a través de redes sociales, correo electrónico e internet (distinto a página web de CAJMETRO); un 30% señaló que a través de página web de CAJMETRO; un 20% señaló que de forma presencial a través de CAJMETRO o de alguna otra institución; un 10% señaló que a través de un amigo, familiar y/o conocido; finalmente, un 5% señaló que a través de otras formas (de forma personal, por citación judicial, etc.).



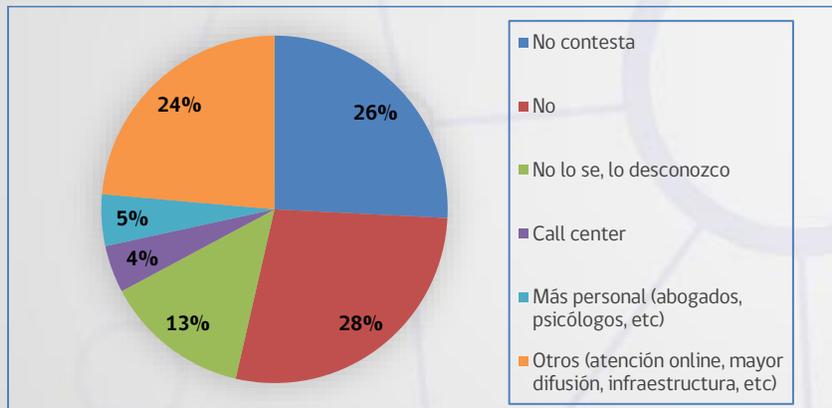
A la pregunta: **Considerando sus necesidades y expectativas en nuestra institución**

¿Qué espera y necesita en nuestro servicio?

Un 71% de los encuestados señala que espera apoyo, asesoría, orientación; un 6% solicita mayor rapidez y eficacia en la atención; un 5% no contesta la pregunta; y un 18% de los entrevistados señala otras opciones (nada por el ahora, mayor cobertura, etc.).

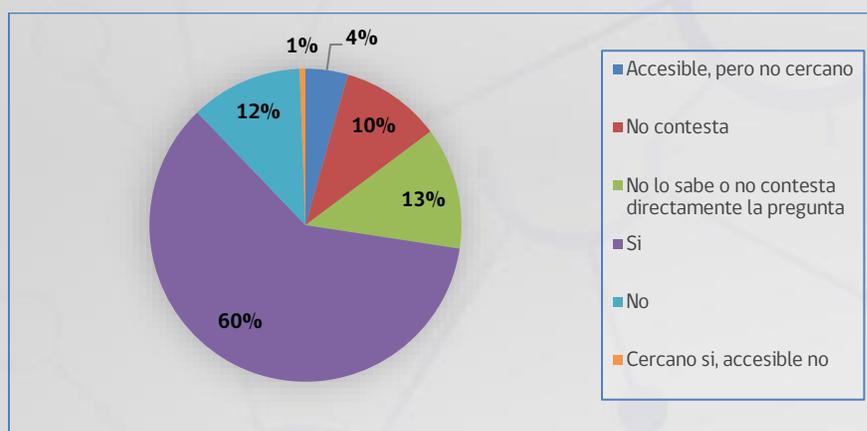


A la pregunta **¿Cree que debiéramos incorporar algún servicio que actualmente no brindamos?** Un 28% de los encuestados responde negativamente; un 26% no contesta la pregunta; un 24% señala diversas opciones (mayor infraestructura, atención online, mayor difusión, etc.); un 13% señala no saber o desconocer qué servicio deberíamos incorporar; un 5% pide mayor personal; finalmente, un 4% solicita la implementación de un servicio call center.



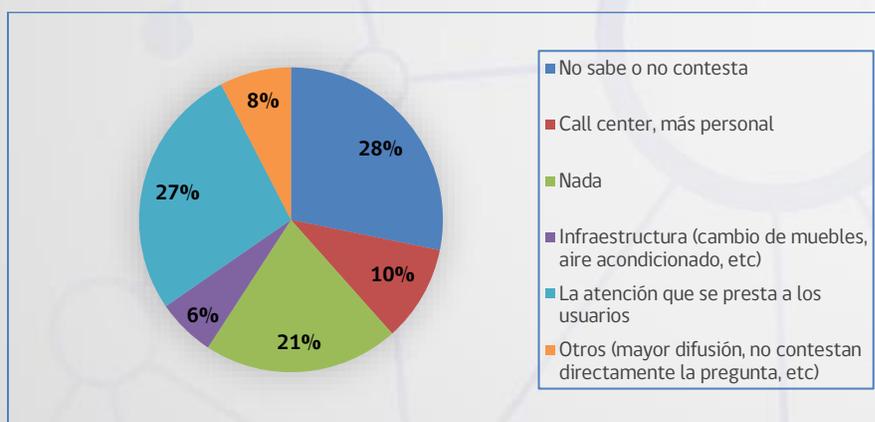
A la pregunta **¿Considera que nuestro servicio es accesible y cercano? ¿Por qué?**

Un 60% responde afirmativamente; un 12% responde de forma negativa; un 13% señala no saber o no contesta directamente a la pregunta; un 10% no contesta la pregunta; un 4% señala que es accesible, pero no cercano; y solo un 1% señala que es cercano, pero no accesible.



A la pregunta ¿Qué mejoraría de nuestro servicio? ¿De qué manera lo haría?

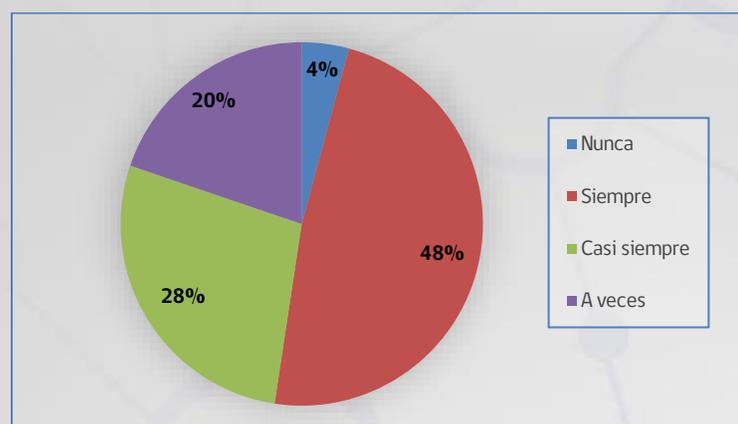
Un 28% no sabe o no contesta; un 27% solicita mejorar la atención que se brinda a los usuarios; un 21% señala que no debemos mejorar nada; un 10% solicita servicio de call center y mayor personal; un 6% solicita más infraestructura; y un 8% señala otras alternativas (mayor difusión, no contestan directamente la pregunta, entre otras).



A pregunta ¿Considera que nuestro servicio cumple actualmente con el objetivo de:

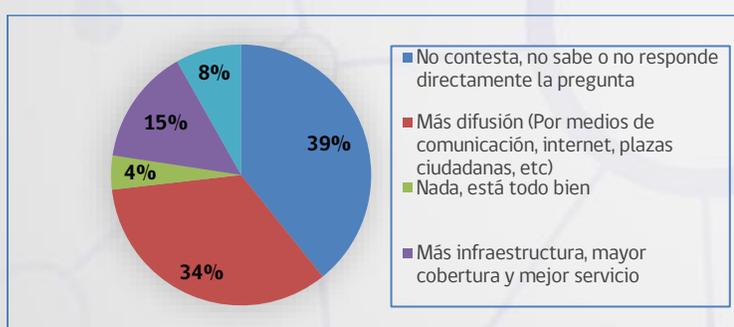
lograr un servicio eficaz, eficiente, oportuno y de calidad?

Un 48% señala que siempre; un 28% señala que casi siempre; un 20% señala que a veces; y solo un 4% señala que nunca.



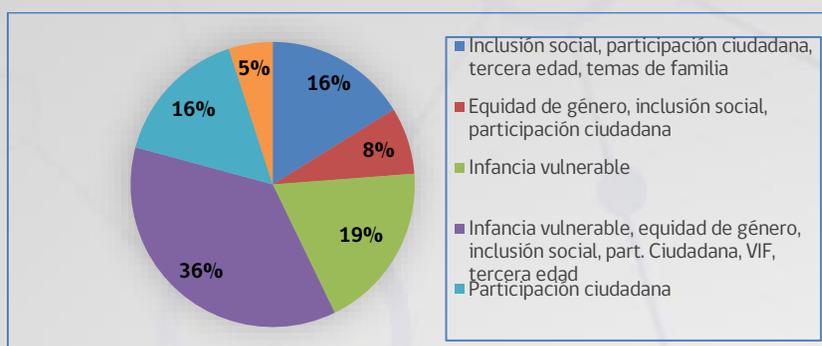
Respecto del objetivo estratégico: **Difundir nuestra labor y aumentar la participación Ciudadana. Indíquenos cuales son las medidas que como institución debemos implementar para el logro del mismo.**

Un 39% no contesta, no sabe o no responde directamente la pregunta; un 34% solicita mayor difusión a través de medios de comunicación, internet, plazas ciudadanas, etc.; un 15% sugiere más infraestructura, mayor cobertura y mejor servicio; un 8% sugiere otras alternativas (cursos, capacitaciones, etc.); y finalmente un 4% sugiere no tomar medidas.



A la consulta, **Finalmente, dentro de nuestro proceso de recolección de solicitudes de temas para la realización de Consultas Ciudadanas durante el año 2019, indíquenos aquellos de su interés.**

Un 36% de los encuestados señala como temas "infancia vulnerable, equidad de género, inclusión social, participación ciudadana, VIF, tercera edad"; un 19% señalan "infancia vulnerable"; un 16% señalan "inclusión social, participación ciudadana, tercera edad, temas de familia"; otro 16% señalan "participación ciudadana"; un 8% señalan "equidad de género, inclusión social, participación ciudadana"; y un 5% de los encuestados señalan otros temas (alimentos, arrendamiento), no contestan, no saben o no contestan directamente la pregunta.



IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y RESPUESTA INSTITUCIONAL:

Al respecto, es necesario destacar en primer término la poca participación de los adultos mayores en este tipo de instancias, en esta Consulta Ciudadana, en adelante CC, solo un 11% de los encuestados pertenece a este grupo etario, lo propio con el segmento menores de 18 años, los que alcanzaron a un 5%. Por consiguiente, debemos generar las adecuaciones necesarias a fin de que tanto los adultos mayores como los menores de edad puedan participar de una manera más activa, en nuestras próximas consultas ciudadanas.

La misma situación se genera respecto de la población migrante, ya que es evidente que un porcentaje mucho más grande que el que participó en esta CC puede requerir de los servicios de nuestra institución, pero lo más probable es que no nos conocen. Por lo tanto, se generarán las alianzas estratégicas necesarias a fin de aumentar su participación en nuestras próximas consultas.

Por otra parte, un porcentaje importante de nuestros encuestados, el 65%, tiene acceso a redes sociales y, por ende, a internet, motivo por el cual, es a través de estas vías donde ellos han tomado conocimiento de la existencia de nuestra CC. Sin embargo, aún existe un porcentaje no menor de nuestros usuarios que se enteran por otros medios de este tipo de instancias, por desconocimiento de las herramientas de internet o redes sociales. Por lo tanto, más allá de los avances tecnológico que existan, no debemos descuidar este segmento de la población. Actualmente, nos encontramos trabajando en mejorar nuestra plataforma de atenciones ciudadanas, sus formularios de contacto y forma en cómo se accede a nuestro servicio de manera virtual. mejorando la experiencia del usuario en nuestro sitio web.

Además, la presente CC viene a confirmar que nuestra institución es requerida por la gran mayoría de nuestros usuarios. Un 71% en el caso de esta CC, nos solicita que entreguemos asesorías, orientación y apoyo. En otras palabras, las líneas de atención "orientación e información" y "asesoría y patrocinio judicial" siguen siendo los puntos fuertes de CAJMETRO y aquellas que más demandan nuestros usuarios. En sintonía con esta necesidad ciudadana, es que nuestra institución se encuentra trabajando para que estas líneas de servicio se apertura a materias que en la actualidad resulta necesario cubrir.



Asimismo, llama la atención que el 67% de nuestros usuarios encuestados no sabe, no contesta, o no indica que debemos incorporar algún servicio que actualmente no brindemos. Por su parte, aquellos encuestados que nos sugieren otro servicio que actualmente no brindamos el 10%, solicita una línea telefónica o call center. Consientes de lo anterior, es que nuestra institución continúa realizando las gestiones pertinentes para volver a contar con este canal de atención.

Destacamos con satisfacción y un tremendo grado de responsabilidad, que el 60% de los encuestados declaró que nuestro servicio es accesible y cercano, situación que refuerza la necesaria existencia de nuestros Centros de Atención Jurídico Social en el territorio, Por ello, seguimos trabando en aumentar nuestra cobertura, principalmente con aquellos municipios que aun no tenemos convenio.

Por su parte, el 76% de los consultados señalan que la CAJMETRO, siempre o casi siempre cumple con entregar un servicio eficaz, eficiente, oportuno y de calidad. Será misión de todos nosotros mantener y subir gradualmente en el tiempo dicho porcentaje de aprobación. Sin embargo, también debemos hacernos cargo y tomar medidas respecto de aquellos encuestados que consideraron que nuestro servicio es cercano, pero no accesible o viceversa, y también de aquellos que derechamente no nos consideraron ni accesibles ni cercanos, estos un porcentaje no menor, del 17% del total de encuestados.

También preocupa que un 28% del total, al momento de consultarles sobre que mejorarían de nuestra institución, no contesten o no sepan contestar esta pregunta. Ello podría traducirse en un desconocimiento sobre los servicios que nuestra institución otorga. También notamos con preocupación como otra parte importante de nuestros usuarios un 27% señalan que debemos mejorar la atención que brindamos a nuestros usuarios. Esto refleja lo importante que es que cada uno de los funcionarios de CAJMETRO se preocupe de entregar un servicio de calidad y con los estándares que todo funcionario público debe cumplir. Teniendo lo presente lo anterior, es que nuestra institución se ha dado a la tarea de fortalecer la calidad de forma transversal en los procesos, apuntando a generar satisfacción en nuestros usuarios tanto internos, como externos, generando manuales y protocolos de actuación, como, y a saber, prontamente en implementación el Manual de Atención de Usuarios/as de Centros de Atención Jurídicos Social.



Finalmente, preocupa que un 39% del total, al ser consultados sobre qué medidas como institución debemos implementar para difundir nuestra labor y aumentar la participación ciudadana, no sabe, no contesta o no responde directamente dicha pregunta. Es fundamental que la ciudadanía tenga pleno conocimiento de sus derechos y de la forma en que los pueden hacer valer desde la óptica de la participación ciudadana, por ello es que el Departamento de Atención y Participación Ciudadana en conjunto con el Consejo de la Sociedad Civil de la Corporación, se encuentran a disposición para ser requeridos por toda organización de la sociedad civil, y persona en general, que requiera capacitación sobre los mecanismos de participación ciudadana. En la misma línea de trabajo, capacitar a nuestros funcionarios, sobre la importancia de propender, de manera permanente, a la incorporación de la sociedad civil en toda acción, política y/o programa, que se pretenda implementar, sea a nivel local, y/o transversal y que repercuta directamente en nuestros usuarios.

Por su parte, un 39% del total, considera que a efectos de difundir nuestra labor y aumentar la participación, nos sugiere realicemos actividades de difusión a través de medios de comunicación, internet, plazas ciudadanas, entre otros tipos de actividades de difusión masiva, por ello es que nuestra institución, durante este año realizará Ferias de Servicios Institucionales en lugares de alta afluencia a público, además continuará con un plan de difusión a través de su sitio web como también en redes sociales.

Finalmente, manifestar que como institución nos hacemos cargo de todas y cada una de las apreciaciones, comentarios y sugerencias, todos los cuales nos dan pie para trabajar este año en un plan de mejoramiento de nuestro servicio, del cual será parte la ciudadanía, en especial las organizaciones de la sociedad civil, de manera tal de que en conjunto, podamos superar las falencias que nos representan, mejorando cada día en pos de un servicio de calidad profesional, pero por sobre todo cercano a quienes más nos necesitan, la población más vulnerable, conscientes de que somos la institución garante en el acceso a la justicia de las personas.

Para mayor información de nuestra institución, visite

www.cajmetro.cl

www.facebook.com/Corporaciondeasistenciajudicial

www.twitter.com/cajmetrooficial

www.instagram.com/corporacionasistenciajudicial/

Somos ***¡Tu acceso a la justicia!***

