



INFORME RESPUESTAS
CONSULTA CIUDADANA 2021

“APRECIACIÓN CIUDADANA SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ENTREGADO POR LA
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL R.M. EN TIEMPOS DE PANDEMIA”

Del 2 de enero al 31 de marzo 2021

I. **DETALLES DE LA ACTIVIDAD:**

FECHA: 2 de enero al 31 de marzo de 2021.

LUGAR: Se realizó de forma virtual a través de la página web institucional www.cajmetro.cl

TEMA: “Apreciación ciudadana sobre la prestación del servicio entregado por la Corporación de Asistencia Judicial R.M. en tiempos de pandemia”

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 cuarta vez en nuestra institución, siendo esta exclusivamente de carácter virtual.



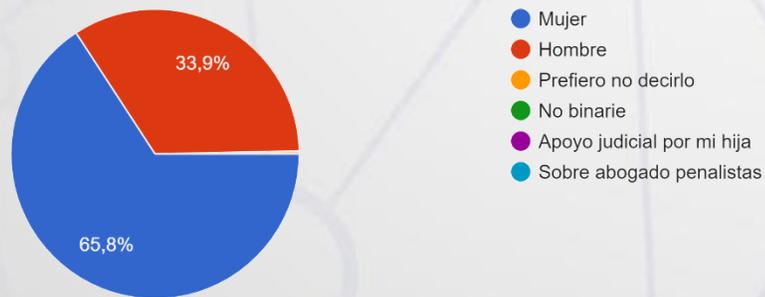
III. RESULTADOS DE LA CONSULTA

Caracterización:

La consulta fue contestada por 3.210 personas, que representa un aumento considerable a la Consulta realizada en el año 2019-2020, donde la misma fue contestada por 500 personas, logrando un 509% de variación positiva.

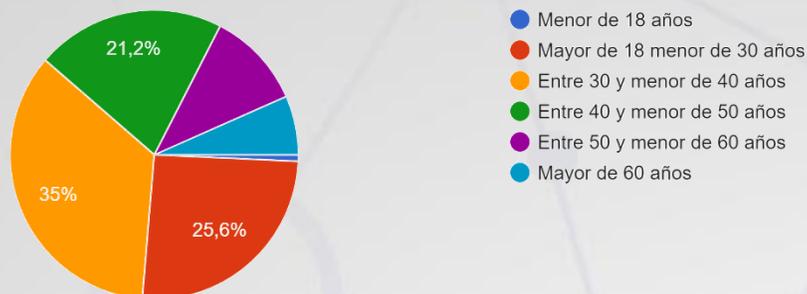
El 65,8% de quienes respondieron correspondió a mujeres y el 33,9% fueron hombres.

GÉNERO
3.210 respuestas



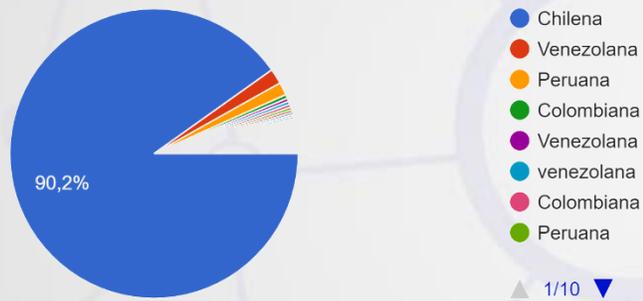
El 35% de los encuestados correspondieron a personas entre 30 y 40 años, le siguieron con el 25,7% mayor de 18 y menor de 30 años, y, en tercer lugar, con el 21,4% entre 40 y menor de 50 años. El rango de adultos mayores estuvo representado por un 6,6% y solo un 0,7% de los encuestados son menores de 18 años.

Edad
3.210 respuestas



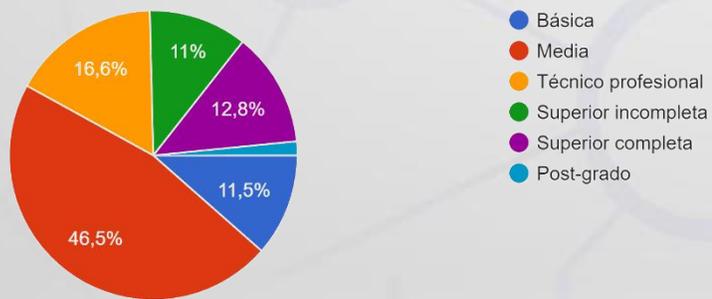
En cuanto a la nacionalidad de quienes respondieron la consulta el 90.1% declaró ser de nacionalidad chilena. El 9,9% fueron extranjeros.

Nacionalidad
3.210 respuestas



En cuanto al nivel educacional de quienes respondieron la consulta el 46,5% declaró tener educación media, seguido del 16,6% con educación Técnico Profesional.

Nivel educacional
3.210 respuestas

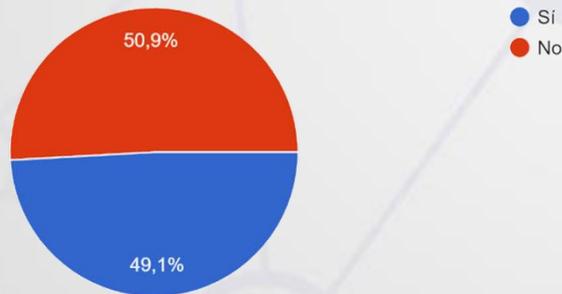


Resultados de la consulta ciudadana:

A la pregunta **¿Tenía conocimiento de que la Corporación de Asistencia Judicial R. M. se ha mantenido funcionando en atención no presencial durante la pandemia por COVID-19 que afecta a nuestro país?**

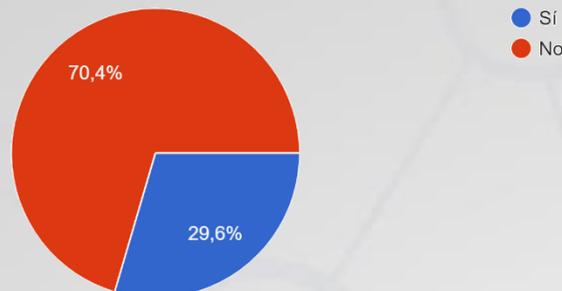
El 49,1% de los encuestados señaló estar en conocimiento de la atención no presencial, mientras que el 50,9% indicó desconocer esta forma de atención en tiempos de pandemia.

3.210 respuestas



A la pregunta: **¿Durante el año 2020 requirió de nuestros servicios?, el 29,6% respondió de forma afirmativa.**

3.210 respuestas

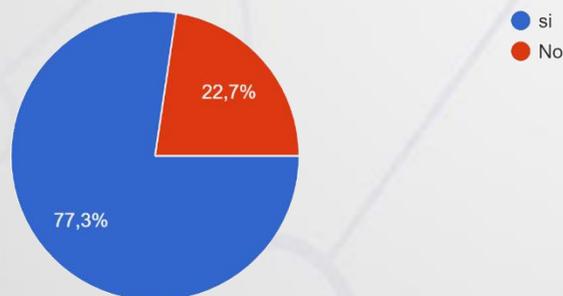


❖ **Luego, para aquellos que respondieron de manera afirmativa la pregunta anterior, debieron responder las siguiente:**

A la pregunta: **¿Tuvo dificultades para contactarse con nosotros a raíz de la pandemia por COVID-19 que afecta a nuestro país?**

Un 77% de los encuestados señala que sí presentó dificultades para contactar con nuestro servicio y un 23% de los encuestados señala que no presentó inconvenientes para contactarse con nosotros.

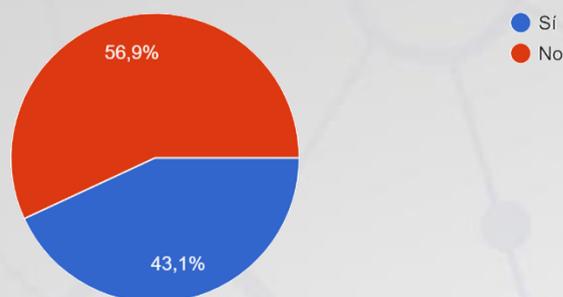
949 respuestas



A la pregunta **¿Su consulta o requerimiento fue debidamente atendido por nuestra Corporación?**

Un 56,8% responde afirmativamente y un 43,2% responde que no recibió atención de parte de nuestro servicio.

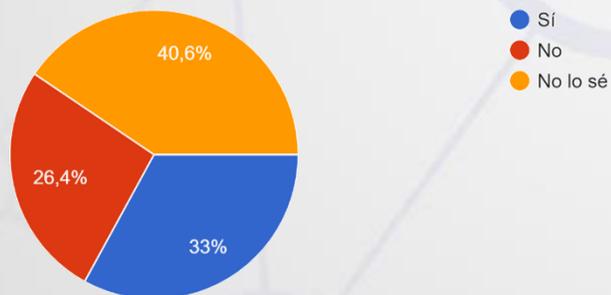
949 respuestas



A la pregunta **Teniendo presente las circunstancias sanitarias que han afectado a nuestro país en este año producto de la pandemia de COVID-19 ¿Considera que nuestro servicio a funcionado de manera eficaz, eficiente, oportuno y de calidad?**

Un 40,6% **no sabe** si nuestro servicio a funcionado de manera eficaz, eficiente, oportuno y de calidad; un 33% señala que **sí ha funcionado** de esta manera, mientras que el 26,5% señala que **no hemos actuado de esta forma**.

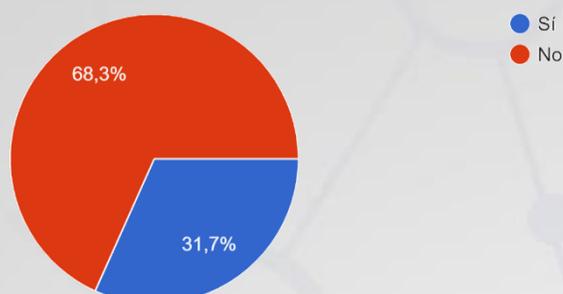
949 respuestas



A pregunta **¿Ha usado nuestro web chat disponible en www.cajmetro.cl?**

Un **68,3%** señala que **no ha utilizado** este canal de atención, mientras que el **31,7%** señala que **si lo ha utilizado**.

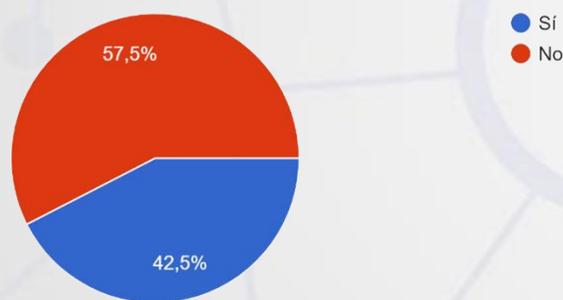
949 respuestas



A pregunta **¿Ha ingresado consultas en nuestro formulario de atención web disponible en www.cajmetro.cl?**

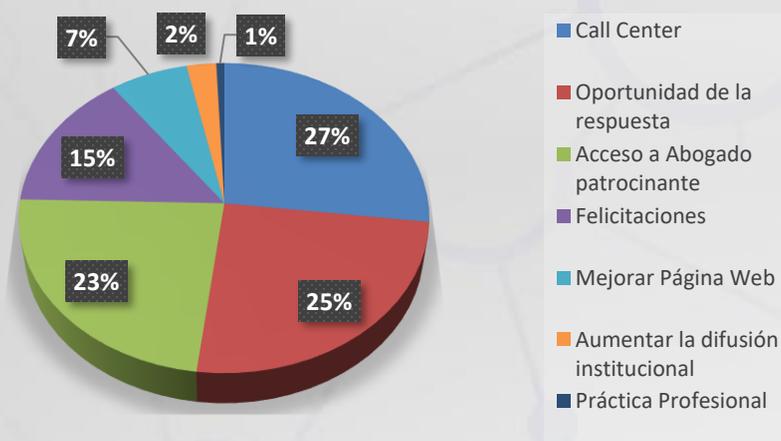
Un **57,6%** señala que **no ha utilizado** este canal de atención, mientras que el **42,5%** señala que **si lo ha utilizado**.

949 respuestas



- ❖ En la sección disponible para dar espacio a comentario, sugerencia u observación, podemos señalar que de las 3.210 personas que respondieron la consulta ciudadana virtual, 1.189 ingresaron a la consulta dejando una solicitud de atención de orientación e información. Ahora bien, del universo de personas que sí dejaron comentario, sugerencia u observación fueron 431 personas y la distribución es la siguiente:

Comentarios o sugerencias



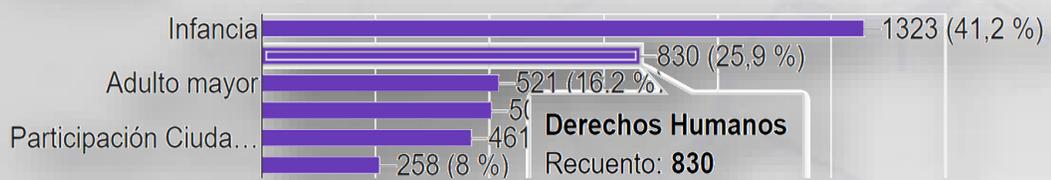
Del gráfico se puede apreciar que el 27% de las personas nos solicitan un **canal de atención telefónica**, le sigue un 25% que representa la demanda de atención oportuna a sus consultas. Otra situación que nuestros usuarios nos refieren a que han presentado dificultad para contactar a su abogado/a patrocinante, ocupando el tercer lugar de los comentarios con un 23,4%, mientras tanto el 14,6% refiere estar conforme con la atención recibida felicitándonos por nuestro servicio. Por su parte, el 7% de nuestros usuarios nos solicitan mejorar nuestra página web. El 2,6% de los comentarios refieren a que debemos aumentar difusión institucional y por último el 0,7 de sus comentarios, correspondiente a 3 personas que consultaron por el proceso de su práctica profesional.

A la consulta, **Finalmente, dentro de nuestro proceso de recolección de solicitudes de temas para la realización de Consultas Ciudadanas durante el año 2021, indíquenos aquellos de su interés.**

Con 3.210 respuestas, las tres primeras mayorías de los temas que nos sugieren las personas son en un 41,2% de los encuestados señala como temas **infancia**, un 25,9% señalan como tema la población **Derechos Humanos** y un 16,2% refiere a temas de Adulto Mayor, como temáticas que debiéramos desarrollar.

Tematicas propuestas

3.210 respuestas



IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y RESPUESTA

Al respecto, es necesario destacar en primer término la poca participación de los adultos mayores en este tipo de instancias, en esta Consulta Ciudadana Virtual, en adelante CCV, solo un 6,6% de los encuestados pertenece a este grupo etario, lo propio con el segmento menores de 18 años, los que alcanzaron a un 0,7%. 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 CCV 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.

Hemos mejorado nuestra plataforma de atenciones ciudadanas, sus formularios de contacto y forma en cómo se accede a nuestro servicio de manera virtual, más esto no es suficiente, lo cual es confirmado por parte de los comentarios que nos realizaron las personas de nuestra CW, por ello nos encontramos trabajando en el diseño de un nuevo sitio web institucional, el cual está pensado como una plataforma que mejore la experiencia del usuario/a.

Además, la presente CCV viene a confirmar que nuestra institución es requerida por la gran mayoría de nuestros usuarios. Un 37% en el caso de esta CCV, que ingresaron a responder esta consulta lo hicieron para hacernos llegar su consulta para recibir de nuestra parte una asesoría, orientación y apoyo socio jurídico. Además, el 25% nos invitan a mejorar nuestros tiempos de respuesta, principalmente para la entrega de orientación e información, lo es también no perder de vista que nuestros patrocinados se les dificultó poder conocer el estado de avance de su caso o causa, ya que no lograron contactar al abogado patrocinante, un 23,4%.

El 27% de las personas que contestaron nuestra CW nos sugieren habilitar una línea telefónica o call center. Conscientes de lo anterior, es que nuestra institución continúa realizando las gestiones pertinentes para volver a contar con este canal de atención, por el momento es que está habilitando una campaña de atención telefónica dos veces por





UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN NO PRESENCIAL
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL
METROPOLITANA

semana, los días martes y jueves de cada semana, desde las 09 a las 18 hrs, en horario continuado. Línea gratuita y profesional de asistencia jurídica **600 712 3000**.

Por su parte, el 40,6% de los consultados señalan no saber si nuestra institución está funcionando de manera eficaz, eficiente, oportuno y de calidad, un 33% señala que sí ha funcionado de esta manera. Será misión de todos nosotros aumentar 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 no actúa de manera eficaz, eficiente, oportuno y de calidad, correspondiente al 26,5% del total de encuestados.

Finalmente, preocupa que un 2,6% del total, nos sugiere aumentar la difusión de nuestro servicio, ya que existe aún una población que desconoce de la existencia de la misma, o conociéndonos no tiene claridad de las diferentes líneas de atención. Es fundamental que la ciudadanía tenga pleno conocimiento de sus derechos y de la forma en que los pueden hacer valer desde la óptica del acceso a los servicios públicos, por ello es que la Unidad de Comunicaciones continuará realizando actividades de visibilización institucional, reforzará con las Direcciones Regionales que estas repliquen las publicaciones etiquetando a su vez a sus redes, además de invitar al funcionariado a ser parte del Plan Nacional de Visibilización 2021.

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 nuestros 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 post 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!*

