



CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2021

GESTIÓN 2020

Region Metropolitana- Libertador General Bernardo O´ Higgins- Maule-

Magallanes y de la Antártica Chilena

Tabla de contenido

I.	INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO.....	3
II.	CARACTERIZACIÓN USUARIA.....	6
III.	METAS MINISTERIALES	15
IV.	LÍNEAS DE ATENCIÓN Y RESULTADOS.....	17
V.	OFICINAS DE DEFENSA PARA ADULTOS MAYORES (ODAM).....	27
VI.	CONVENIO INTERSECTORIAL SENADIS.....	29
VII.	PROGRAMA MI ABOGADO.....	30
VIII.	PRÁCTICAS PROFESIONALES A POSTULANTES AL TÍTULO DE ABOGADO	33
IX.	TRABAJO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL.....	35
X.	ENFOQUE DE GÉNERO	36
XI.	RECURSOS HUMANOS.....	37
XII.	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	39
XIII.	CONVENIOS MUNICIPALES	41
XIV.	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	41
XV.	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	42
XVI.	REQUERIMIENTOS GABINETE PRESIDENCIAL Y RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS (O.I.R.S) 43	
XVII.	AVANCES EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.....	49
XVIII.	INFRAESTRUCTURA INSTITUCIONAL	50
XIX.	HITOS Y DESAFÍOS CAJMETRO	51

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; 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.¹

Director General CAJMETRO

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO

La **Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana (CAJMETRO)** es un servicio público relacionado con el/la Presidente/a de la República a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. La CAJMETRO atiende las regiones Metropolitana, del Libertador O'Higgins, la Región del Maule y la Región de Magallanes y Antártida Chilena, abarcando 125 comunas, lo que corresponde al 35% del total de las comunas del país.

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/as y licenciados/as de Derecho puedan realizar su práctica profesional, para obtener su título de abogado/as.

Visión Institucional

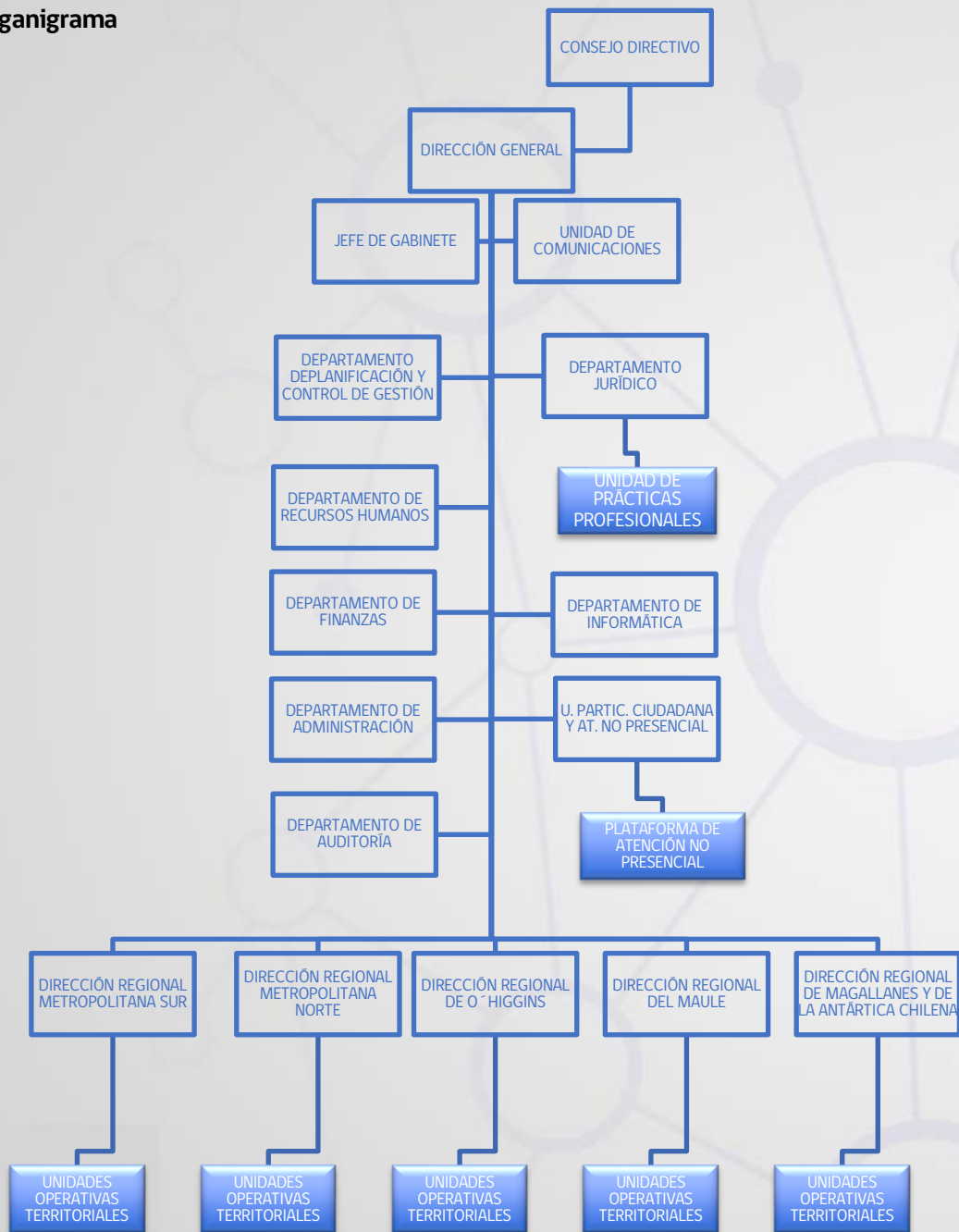
Ser reconocidos como un Servicio Público profesionalizado y especializado por su competencia en el ámbito Jurídico Social, que busca materializar el acceso a la Justicia, a través de una atención especializada, oportuna, de calidad y comprometida con la Difusión y Educación de Derechos y Deberes Ciudadanos.

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.

¹ Extracto del discurso de Cuenta Pública Participaba 2021, gestión 2020.

Organigrama



Funciones y Líneas de Servicios

Nuestras 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 nuestras unidades operativas bajo la supervisión de abogados/as que siempre son los responsables de los procesos judiciales a su cargo.

Sus principales productos son:

- Educación y Formación en Derechos Ciudadanos.
- Orientación e Información Socio Jurídica.
- Asesoría Jurídica y Representación Judicial.
- Representación en Gestión Extrajudicial.
- Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos.
- Asesoría Jurídica en materia de Derechos Humanos.
- Atención a Migrantes.
- Atención en materia de Infancia y Juventud.
- Solución Colaborativa de Conflictos.
- Representación integral (psico, socio, jurídica) de niños, niñas y adolescentes insertos en modalidad de cuidado alternativo.
- Representación interdisciplinaria (socio-jurídica) de personas mayores de 60 años.

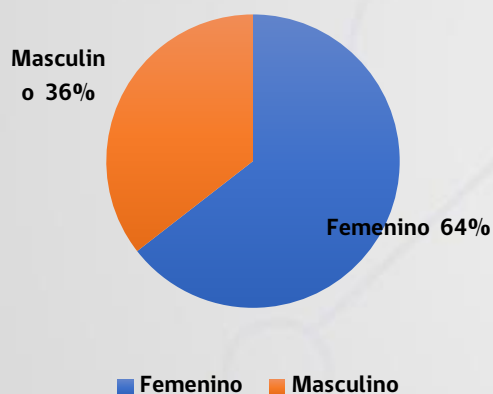
II. CARACTERIZACIÓN USUARIA

A continuación, se presenta la descripción del perfil de los usuarios atendidos por la CAJMETRO para el periodo informado 2020. Esto considera la revisión de las variables claves o principales tópicos sociales, demográficos y socioeconómicos que componen la caracterización de las personas que acceden al servicio de la Corporación de Asistencia Judicial.

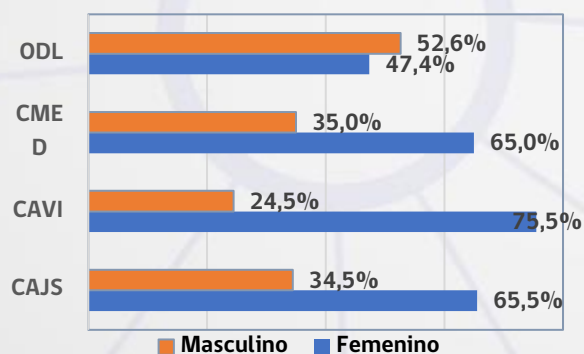
Se debe tener en consideración que el análisis se realiza sobre la información que declaran los usuarios cuando ingresan al servicio, específicamente en la etapa de Orientación e Información², cuando se toman los antecedentes de la persona que consulta y dicha información se transcribe a sistema informático SAJ.

Género

Participación según Género.



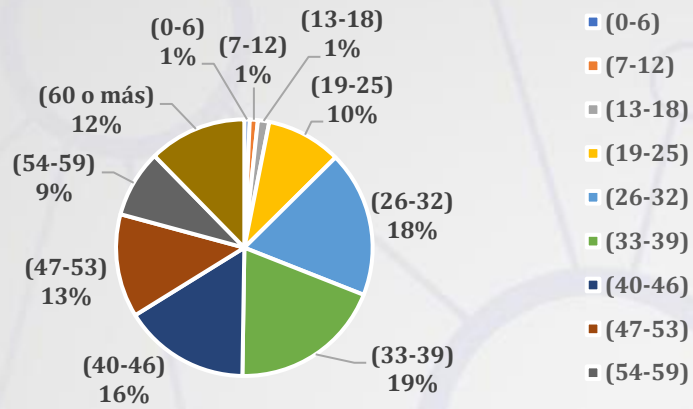
Participación según Género y tipo de centro.



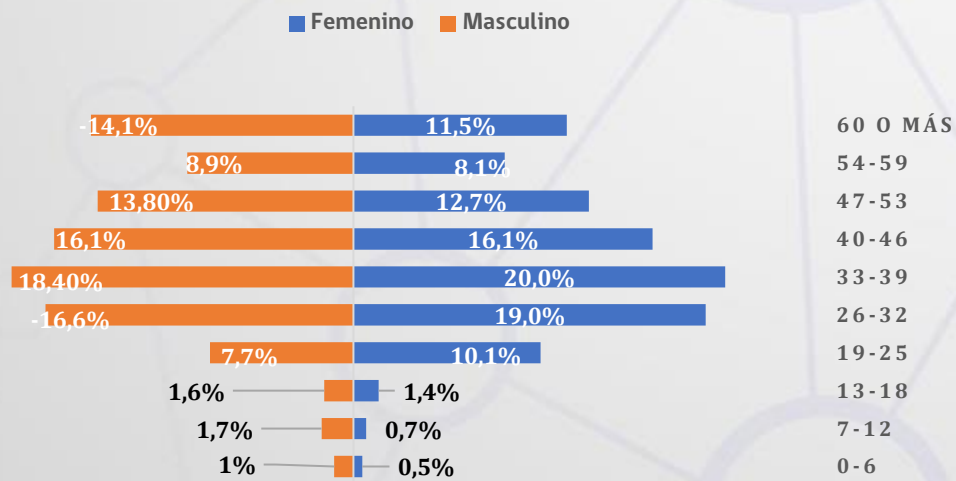
² Se contabiliza en este acápite de caracterización usuaria los niños, niñas y adolescentes atendidos a través del Programa mi Abogado ya que ellos tienen una forma de ingreso distinto a las prestaciones realizadas a través de las líneas de servicio brindadas en Centros de Atención Jurídico Social (CAJS), Oficinas de Defensa Laboral (ODL), Centros de Mediación (CMED) y Centros y Unidades de Víctimas (CAVIS/UVIS), es decir, no ingresan al servicio a través de la línea Orientación e Información, instancia en la cual se levanta las variables analizadas, por tal, no aplican a la caracterización. Los NNA consignados en esta caracterización, provienen de los CAJS, CMED, ODL y CAVIS.

Edad y Rango Etario

Distribución de la población atendida según rango etario



Distribución de la población atendida según género y rango etario

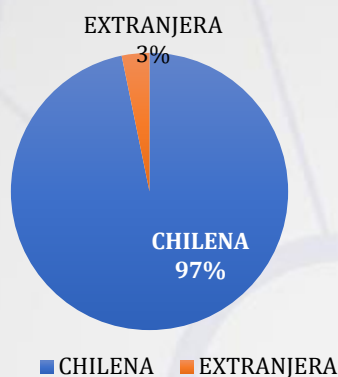


Nacionalidad

Distribución de usuarios según nacionalidad y tipo de Centro

TIPO DE CENTRO	CHILENA	EXTRANJERA	TOTAL
CAJS	97,8%	2,1%	100%
CAVI	96,6%	3,4%	100%
CMED	96,2%	3,7%	100%
ODL	80%	19,9%	100%
TOTAL GENERAL	96,7%	3,2%	100%

Distribución de usuarios según nacionalidad año 2020

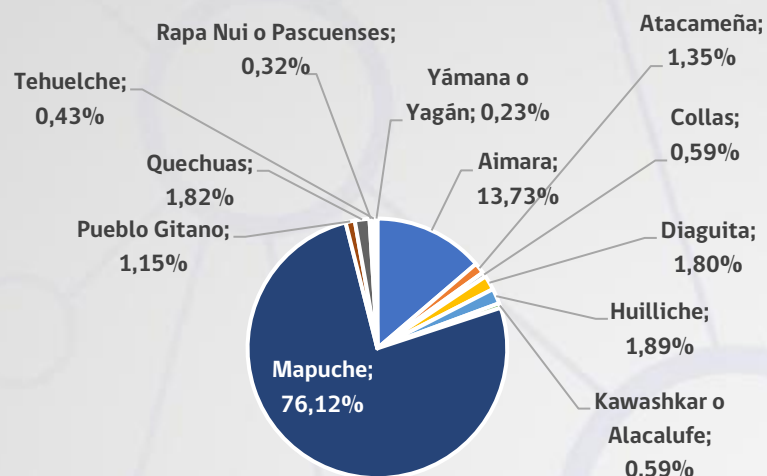


Etnia

Distribución de usuarios según etnia y género

		FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
CHILENA	NO ADSCRIBE	98,24%	98,36%	98,28%
	ADSCRIBE ETNIA	1,76%	1,64%	1,72%
	TOTAL	100%	100%	100%

Distribución porcentual según etnia



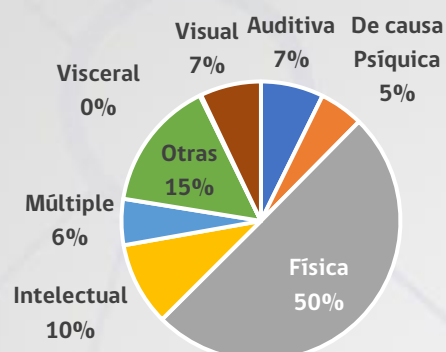
Discapacidad

REGION	PERSONAS ATENDIDAS	%
REGION METROPOLITANA	5.298	72%
REGION DE OHIGGINS	971	13%
REGIÓN DEL MAULE	932	13%
REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	123	2%
TOTAL	7.324	100%

Tipo de Discapacidad por Región

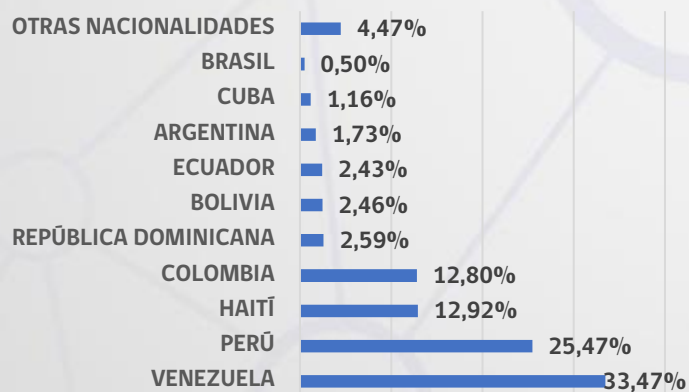
REGIÓN	AUDITIVA	DE CAUSA PSÍQUICA	FÍSICA	INTELECTUAL	MÚLTIPLE	OTRAS	VISCERAL	VISUAL	TOTAL GENERAL
REGION METROPOLITANA	442	249	2.557	527	232	907	12	372	5.298
REGION DE OHIGGINS	46	73	587	42	68	85	1	69	971
REGIÓN DEL MAULE	37	48	466	123	84	108	0	66	932
REGIÓN DE MAGALLANES	8	5	62	16	8	14	0	10	123
TOTAL	533	375	3.672	708	392	1.114	13	517	7.324

DISTRIBUCIÓN SEGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD



Población Migrante

NACIONALIDAD



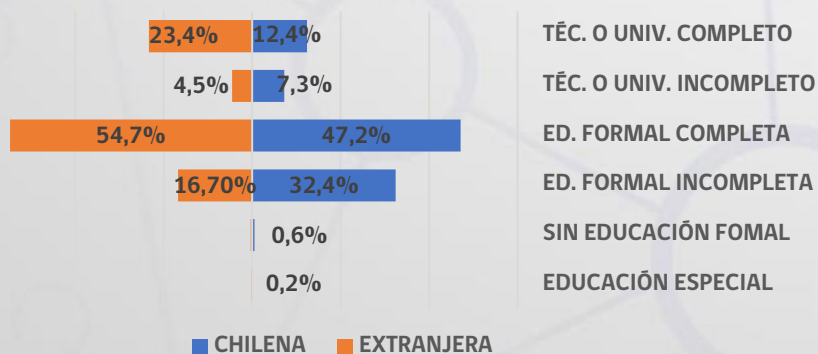
Nacionalidades con mayor presencia según tipo de Centro

NACIONALIDAD	CAJS	ODL	CMED	CAVI
VENEZUELA	25,61%	45,75%	51,15%	18,37%
PERÚ	32,46%	14,28%	17,56%	36,73%
COLOMBIA	14,28%	10,37%	9,92%	22,45%
HAÍTÍ	8,28%	20,62%	9,16%	12,24%
ECUADOR	2,79%	1,78%	3,05%	4,08%
REPÚBLICA DOMINICANA	3,11%	1,78%	3,05%	0%
BOLIVIA	2,95%	1,68%	2,29%	2,04%
OTRAS	10,52%	3,74%	3,82%	4,09%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Nivel Escolaridad

NIVEL EDUCACIONAL	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL GENERAL
SIN EDUCACIÓN FORMAL	0,54%	0,55%	0,54%
EDUCACIÓN ESPECIAL	0,16%	0,17%	0,16%
EDUCACION FORMAL INCOMPLETA	32,47%	30,93%	31,93%
EDUCACION FORMAL COMPLETA	47,17%	47,85%	47,41%
TÉCNICA O UNIVERS. INCOMPLETA	7,06%	7,41%	7,18%
TÉCNICA O UNIVERS. COMPLETA	12,61%	13,08%	12,77%
TOTAL	100%	100%	100%

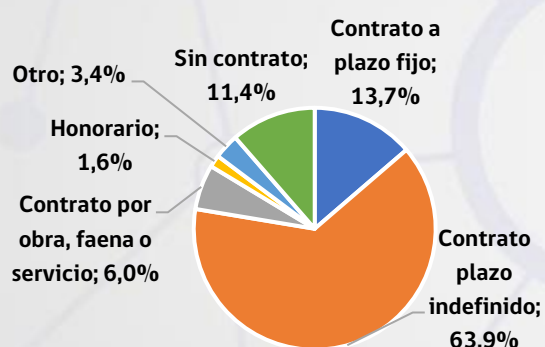
Distribución de la población de 15 o más años según nivel de estudios y nacionalidad



Situación Ocupacional

NIVEL ACTIVIDAD	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL GENERAL
ESTUDIANTE	4,88%	3,13%	4,27%
LABORES DEL HOGAR	25,47%	0,23%	16,65%
JUBILADO/PENSIONADO	7,13%	8,21%	7,51%
CESANTE	14,56%	22,66%	17,39%
DEPENDIENTE	36,86%	48,32%	40,87%
INDEPENDIENTE	11,10%	17,45%	13,32%
TOTAL GENERAL	100,00%	100,00%	100,00%

Situación Contractual de las Personas Dependientes



Distribución tipo contrato de usuarios de 15 años o más y nacionalidad

TIPO CONTRATO	CHILENA	EXTRANJERA	TOTAL GENERAL
CONTRATO A PLAZO FIJO	13,8%	10,8%	13,7%
CONTRATO PLAZO INDEFINIDO	63,7%	69,6%	63,9%
CONTRATO POR OBRA, FAENA O SERVICIO	6,0%	5,2%	6,0%
HONORARIO	1,7%	0,6%	1,6%
OTRO	3,4%	2,1%	3,4%
SIN CONTRATO	11,4%	11,7%	11,4%
TOTAL GENERAL	100,0%	100,0%	100,0%

Materias más consultadas según tipo de Centro

Ranking de las materias más consultadas según tipo de Centro

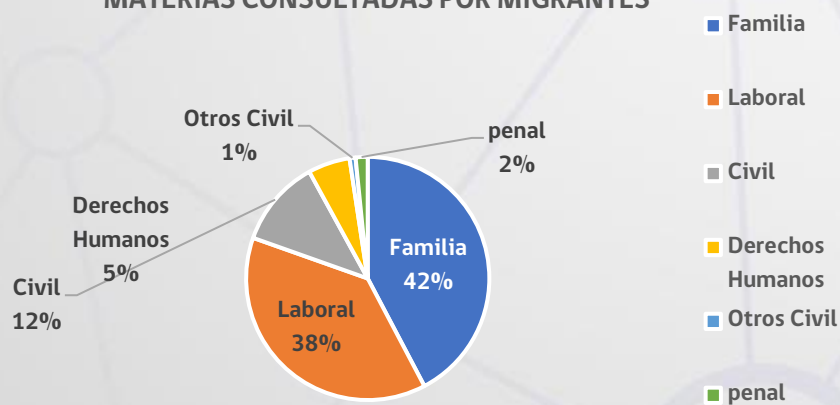
CAJS		ODL		CMED		CAVI	
SUBMATERIAS	%	SUBMATERIAS	%	SUBMATERIAS	%	SUBMATERIAS	%
ALIMENTOS	30,1%	DESPIDO INJUSTIFICADO	46%	PARTICIÓN DE COMUNIDAD	23,5%	PROTECCIÓN POR ABUSOS	32,5%
DIVORCIO	14,9%	OTROS GENERALES	24%	ACUERDO DE RELACIONES MUTUOS (DIVORCIO)	16,1%	ABUSO SEXUAL	17,7%
RELACIÓN DIRECTA Y REGULAR	6,8%	COBRO PRESTACIONES LABORAL REFORMADO	15%	VIVIENDA ARRIENDO	15,8%	OTRAS MATERIAS	14,6%
OTROS FAMILIA	5,3%	NULIDAD DEL DESPIDO	5%	LIQUIDACIÓN DE SOCIEDAD CONYUGAL	11,8%	VIOLACIÓN	5,7%
CUIDADO PERSONAL	4,5%	DESAFUERO MATERNAL	4%	OTRO CIVIL	5,3%	HOMICIDIO	4,4%
MEDIDAS DE PROTECCIÓN	5,0%	AUTODESPIDO	2%	DEUDA	3,8%		
VIVIENDA	3,4%						
COMPENSACIÓN ECONÓMICA	2,9%						
SUBMATERIAS MÁS CONSULTADAS	73,0%		96%		76,2%		74,9%

Ranking de las materias más consultadas según tipo de Centro y Nacionalidad

CAJS				ODL			
%	CHILENOS	%	EXTRANJEROS	%	CHILENOS	%	EXTRANJEROS
30,2%	Alimentos	25,3%	Alimentos	45,6%	Despido Injustificado	47,4%	Despido Injustificado
15,0%	Divorcio	9,2%	Derechos Humanos	24,5%	Otros Generales	22,6%	Otros Generales
7,6%	Relación directa y regular	8,6%	Extranjería y Migración	14,5%	Cobro prestaciones Laboral Reformado	17,3%	Cobro prestaciones Laboral Reformado
4,5%	Cuidado personal	7,6%	Vivienda	3,7%	Desafuero Maternal	5,9%	Nulidad del despido
4,2%	medidas de protección	7,6%	Relación directa y regular	4,6%	Nulidad del despido	2,0%	Desafuero Maternal
3,3%	Vivienda	5,6%	Cuidado personal	1,1%	Autodespido		
3,0%	Compensación económica	5,2%	Otros familia				
2,0%	Retención 10% AFP	4,4%	Autorización salidas del país				
69,7%		73,4%		94,0%		95,2%	

CMED				CAVIS			
%	CHILENOS	%	EXTRANJEROS	%	CHILENOS	%	EXTRANJEROS
24,4%	Partición de comunidad	72,5%	Vivienda	33,0%	Protección por Abusos	24,5%	Abuso Sexual
16,7%	Acuerdo relaciones mutuos (divorcio)	8,4%	Deuda	17,5%	Abuso Sexual	18,4%	Protección por Abusos
16,4%	Vivienda	4,6%	Patrimonial Contratos	14,9%	Otras Materias	12,2%	Cuasidelito Lesiones graves o Gravísimas
12,2%	Liquidación sociedad conyugal	3,8%	Cobro de pesos	5,7%	Violación	8,2%	Indemnización por daños y perjuicios
5,4%	Otro civil	3,1%	Otro civil	4,5%	Homicidio	6,1%	Protección Otras Vulneraciones
3,7%	Deuda	1,5%	Alimentos menores	4,0%	Otros Delitos VIF	6,1%	Otras Materias
2,3%	Delito de Cuasidelito de lesiones	1,5%	Responsabilidad extracontractual	3,4%	Protección Otras Vulneraciones	6,1%	Violación
2,1%	Alimentos menores	1,5%	OTROS	3,4%	Cuasidelito Lesiones graves o Gravísimas	4,1%	Lesiones Graves o Gravísimas
1,6%	Patrimonial Contratos	1,5%	Lesiones, cuasidelito de lesiones	2,7%	Delito de Cuasidelito de homicidio	4,1%	Robo con Violencia o Intimidación
1,6%	Otros Familia			1,9%	Lesiones Graves o Gravísimas		
86,4%		98,4%		90,9%		89,8%	

MATERIAS CONSULTADAS POR MIGRANTES



III. METAS MINISTERIALES

Metas ministeriales y porcentaje de cumplimiento año 2020

ASIGNACIÓN	METAS		PONDERACIÓN	CUMPLIMIENTO PONDERADO	TOTAL
MODERNIZACIÓN	1. Aplicación de mecanismo digital de medición de la satisfacción usuaria.		30%	30%	100%
	2. Ejecución de Plan Nacional de Visibilización de las Corporaciones de Asistencia Judicial, año 2020.		40%	40%	
	3. Desarrollo de una Política de Gestión y Desarrollo de Personas, con énfasis en el cuidado de los equipos.		30%	30%	
ESPECIAL POR DESEMPEÑO	4. Cumplimiento regional de metas asociadas a indicadores del SIG 2020.	Dirección General	100%	100%	100%
		R. Metropolitana	100%	94,98%	94,98%
		R. O´Higgins	100%	97,06%	97,06%
		R. Maule	100%	97,38%	97,38%
		R. Magallanes y la A.	100%	94,27	94,27

GESTIÓN DE MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL 2020

Resultados de la aplicación de mecanismo digital de medición de la satisfacción usuaria 2020.

Por segundo año consecutivo, se realizó el proceso de encuesta a los usuarios de la línea Orientación e Información para conocer su percepción respecto del servicio. La encuesta se aplicó entre los meses de agosto y noviembre en todas las líneas de servicio, lográndose la aplicación efectiva a un total de 20.321 personas de un total de 66.228 personas atendidas en el periodo, alcanzándose una tasa de aplicación del 30,7%.

Respecto de los resultados de la evaluación, se obtuvo de los más de 20mil personas que respondieron la encuesta un 80% (16.196 personas) evaluaron como "bueno" o "muy bueno" el servicio.

Para este año 2021, se mantiene la meta, incorporándose el diseño de un instrumento para medir la satisfacción en la línea SCC.

Resultados de ejecución de Plan Nacional y Propio de Visibilización 2020.

El Plan Nacional y el Plan Propio comparten el objetivo de Posicionar a las Corporaciones de Asistencia Judicial y, por ende, a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, como un servicio público profesional, gratuito y especializado, comprometido con el acceso a la justicia de las personas, brindando asesoría y asistencia jurídica.

En este contexto, ambos planes, en su propio espacio de desarrollo, han contribuido de manera importante a aumentar el conocimiento y la valoración institucional, de su oferta programática y de que se trata de un servicio profesional, autónomo, de calidad, y con importantes resultados en su gestión.

Esto, en el marco de un traslado obligado y rápido desde el espacio presencial a la digital ante la contingencia Covid-19.

- En el desarrollo de las actividades del Plan Nacional, la CAJRM logró un total de 76.763 usuarios alcanzados, lo que representa una participación del 37,9% del total del plan (202.343).
- En tanto con el Plan Propio, el alcance de las actividades desarrolladas suma 122.913 usuarios alcanzados.
- La suma entre ambos planes, entrega un alcance de 199.676 usuarios.
- El crecimiento de seguidores de las redes sociales institucionales entre marzo y diciembre 2020: Instagram (2.207), Facebook (773) y Twitter (403).
- Se abre una enorme perspectiva de crecimiento de las estrategias comunicacionales institucionales en las redes sociales.
- La constatación definitiva de la imperiosa necesidad futura de centrar definitivamente la mirada de nuestro trabajo comunicacional en los usuarios.

Informe de Desarrollo de Política de Gestión y Desarrollo de Personas, con énfasis en el cuidado de los equipos 2020.

En el 2020 la meta del Convenio de Desempeño impuso el desafío, de elaborar entre las 4 Corporaciones una Política de Gestión y Desarrollo de Personas, con énfasis en el cuidado de los equipos de trabajo, el cual se logró plenamente consolidando un documento que fue ampliamente difundido. Dejando para este 2021, la profundización de ésta, a través de la generación y/o actualización de los distintos instrumentos y protocolos que permiten materializar esta política, debiendo concordar los ámbitos que serán desarrollados durante el periodo 2021.

GESTIÓN DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL 2020.

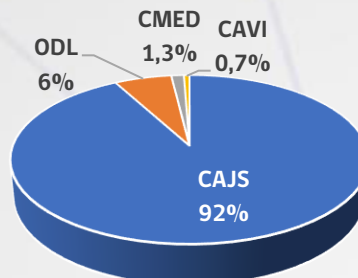
El detalle y resultado de este ítem será abordado detalladamente en los capítulos siguientes de este informe general.

IV. LÍNEAS DE ATENCIÓN Y RESULTADOS

1. Orientación e Información en Derecho

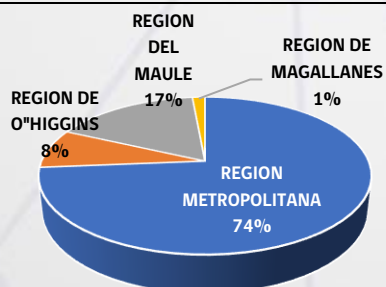
Casos Ingresados a OI por Tipo de Centro:

TOTAL DE CASOS INGRESADOS A OI		
POR TIPO DE CENTRO		
TIPO DE CENTRO	CASOS 2020	%
CAJS	241.810	92,1%
ODL	15.807	6,0%
CMED	3.484	1,3%
CAVI	1.549	0,7%
TOTAL	262.650	100%



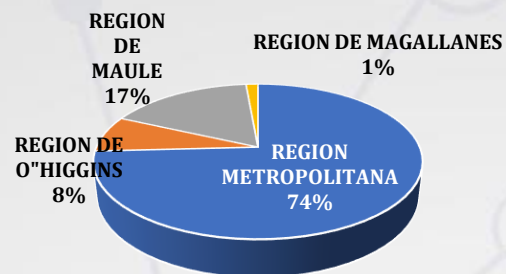
Casos Ingresados en OI por Región:

TOTAL DE CASOS INGRESADOS A OI POR REGION		
DR/DEPTO	CASOS 2020	%
REGION METROPOLITANA	193.584	74%
REGION DE O'HIGGINS	21.312	8%
REGION DEL MAULE	43.923	17%
REGION DE MAGALLANES	3.831	1%
TOTAL	262.650	100%



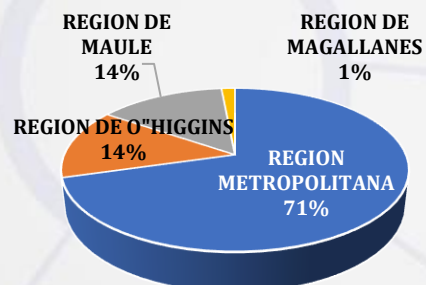
Centro de Atención jurídico Social (CAJS):

TOTAL DE CASOS INGRESADOS A OI EN CAJS POR REGION		
REGION	CASOS 2020	%
REGION METROPOLITANA	179.361	74%
REGION DE O'HIGGINS	18.366	8%
REGION DE MAULE	40.678	17%
REGION DE MAGALLANES	3.405	1%
TOTAL	241.810	100%



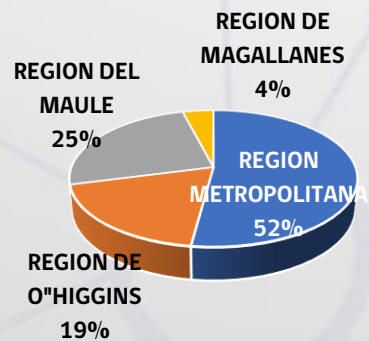
Oficinas de Defensa Laboral (ODL):

TOTAL DE CASOS INGRESADOS A OI EN ODL POR REGION		
REGION	CASOS 2020	%
REGION METROPOLITANA	11.151	71%
REGION DE O'HIGGINS	2.210	14%
REGION DE MAULE	2.208	14%
REGION DE MAGALLANES	238	2%
TOTAL	15.807	100%



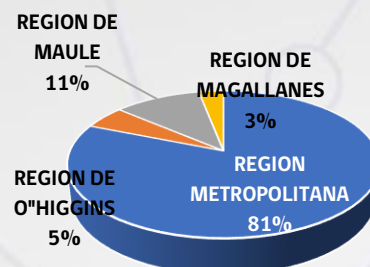
- Centros de Mediación:

TOTAL DE CASOS INGRESADOS A OI EN CMED POR REGION		
REGION	CASOS 2020	%
REGION METROPOLITANA	1.816	52%
REGION DE O'HIGGINS	656	19%
REGION DE MAULE	871	25%
REGION DE MAGALLANES	141	4%
TOTAL	3.484	100%



Centros y Unidades de Atención a Víctimas:

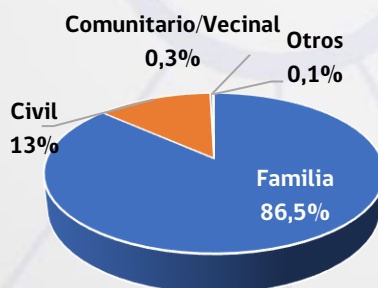
TOTAL DE CASOS INGRESADOS A OI EN CAVI POR REGION		
REGION	CASOS 2020	%
REGION METROPOLITANA	1.256	81%
REGION DE O'HIGGINS	80	5%
REGION DE MAULE	166	11%
REGION DE MAGALLANES	47	3%
TOTAL	1.549	100%



2. Casos ingresados a Solución Colaborativa de Conflictos (SCC):

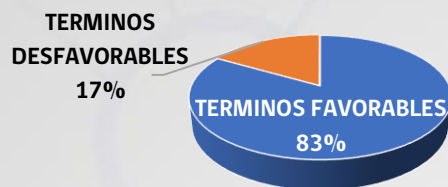
- SCC en Centros Jurídicos (RAC):

TOTAL DE CASOS INGRESADOS A RAC POR MATERIA		
REGION	CASOS 2020	%
Familia	2.796	86,5%
Civil	421	13%
Comunitario/Vecinal	10	0,3%
Otros	4	0,1%
TOTAL	3.231	100%



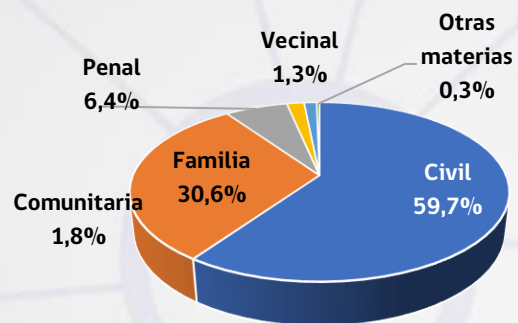
CASOS TERMINADOS EN SCC EN CAJS			
DR/DEPTO	TERMINOS FAVORABLES	TERMINOS DESFAVORABLES	TOTAL TERMINADOS
REGION METROPOLITANA	1120	191	1311
REGION DE O'HIGGINS	178	35	213
REGION DE MAULE	562	147	709
REGION DE MAGALLANES	0	0	0
TOTAL	1.860	373	2.233
%	83%	17%	100%

Casos Terminados en Scc en Cajs

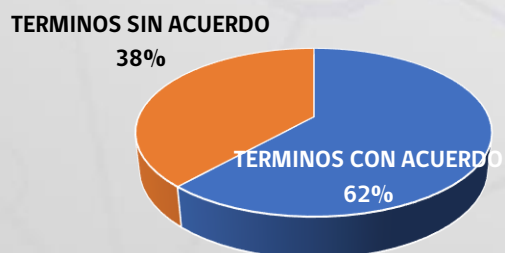


SCC en Centro de Mediación:

MATERIAS INGRESADAS A MEDIACION	CASOS	%
Civil	611	59,7%
Familia	313	30,6%
Penal	65	6,4%
Comunitaria	18	1,8%
Vecinal	13	1,3%
Otras materias	3	0,3%
TOTAL	1.023	100%

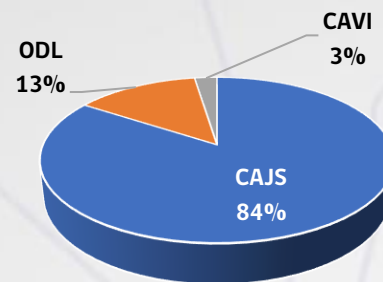


TOTAL DE CASOS TERMINADO EN SCC EN CMED			
CENTRO	TERMINOS CON ACUERDO	TERMINOS SIN ACUERDO	TOTAL TERMINADOS
CMED Santiago	222	142	364
CMED Rancagua	82	92	174
CMED Talca	240	120	360
CMED Punta Arenas	37	7	44
TOTAL	581	361	942
%	62%	38%	100%



3. Línea de Patrocinio y Representación Judicial:

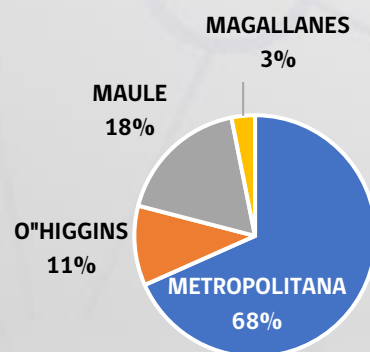
TOTAL DE CAUSAS INGRESADAS A TRIBUNALES POR TIPO DE CENTRO		
TIPO DE CENTRO	CASOS 2020	%
CAJS	42.611	84%
ODL	6.771	13%
CAVI	1.234	3%
TOTAL	50.616	100%



Total de causas ingresadas a tribunales por región

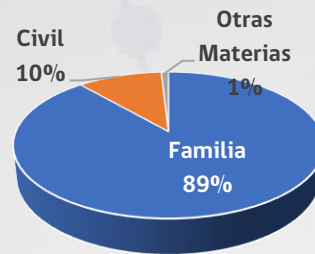
REGIÓN	CAJS	ODL	CAVI	TOTAL	%
METROPOLITANA	28.966	4.457	1.169	34.592	68%
DE O'HIGGINS	4.284	1.098	29	5.411	11%
DEL MAULE	7.865	1.133	23	9.021	18%
DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	1.495	83	13	1.591	3%
TOTAL	42.610	6.771	1.234	50.616	100%

causas ingresadas a tribunales

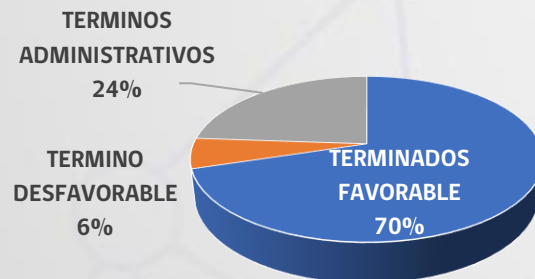


Ingresos y Términos en CAJS:

MATERIA	%
Familia	88.6%
Civil	10.5%
Otras Materias	0.9%
Total	100%

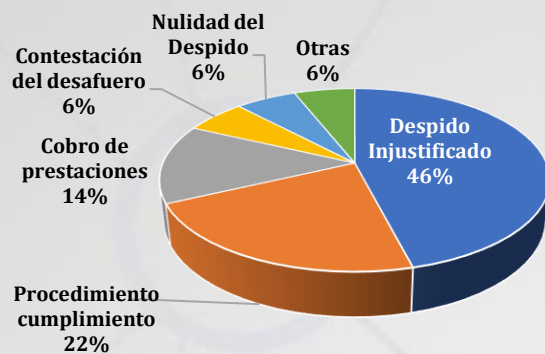


CAUSAS TERMINADAS SEGUN TIPO DE TERMINO				
TIPO DE CENTRO	TERMINADOS FAVORABLE	TERMINO DESFAVORABLE	TERMINOS ADMINISTRATIVOS	TOTAL TERMINOS
CAJS	28.491	2.394	9.691	40.576
%	70%	6%	24%	100%

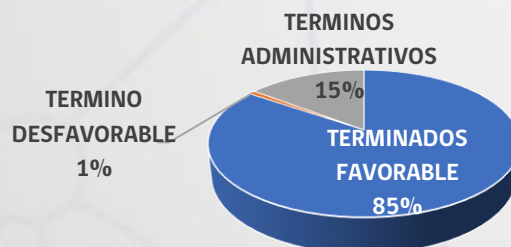


- Ingresos y Términos en ODL:

TIPO DE CENTRO	SUBMATERIA	%
ODL	Despido Injustificado	46%
	Procedimiento cumplimiento	22%
	Cobro de prestaciones	14%
	Contestación del desafuero	6%
	Nulidad del Despido	6%



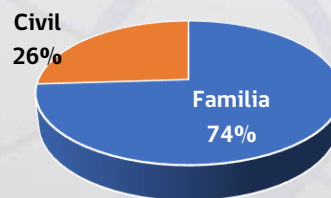
CAUSAS TERMINADAS SEGUN TIPO DE TERMINO				
TIPO DE CENTRO	TERMINADOS FAVORABLE	TERMINO DESFAVORABLE	TERMINOS ADMINISTRATIVOS	TOTAL TERMINOS
ODL	4.702	45	814	5.561
%	85%	1%	15%	100%



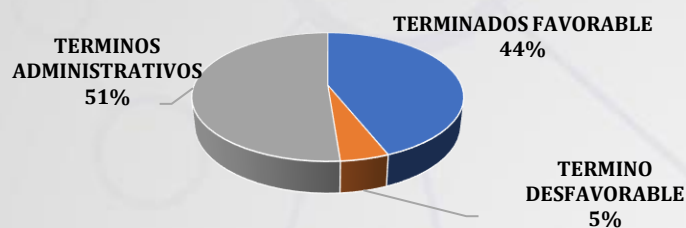
- Ingresos y términos en CAVI:

Causas ingresadas a Tribunales en CAVI según materia

MATERIA	N	%
Familia	915	74%
Penal	319	26%
TOTAL	1.234	100%

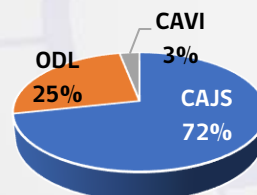


CAUSAS TERMINADAS SEGUN TIPO DE TERMINO				
TIPO DE CENTRO	TERMINADOS FAVORABLE	TERMINO DESFAVORABLE	TERMINOS ADMINISTRATIVOS	TOTAL TERMINOS
CAVI	521	58	608	1.187
%	44%	5%	51%	100%

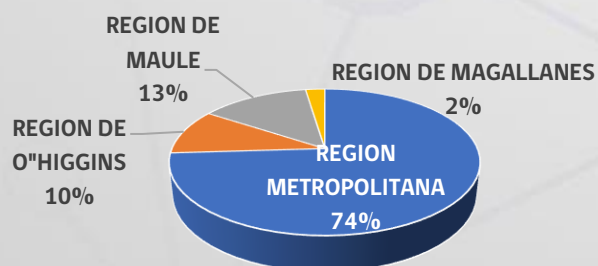


Causas Vigentes a diciembre 2020:

TIPO DE CENTRO	CAUSAS VIGENTES A DICIEMBRE 2020	%
CAJS	48.139	72%
ODL	17.066	25%
CAVI	2.036	3%
TOTAL	67.241	100%



REGION	CAJS	ODL	CAVI	TOTAL	%
REGION METROPOLITANA	34.897	13.067	1.813	49.777	74%
REGION DE O'HIGGINS	4.864	1.869	115	6.848	10%
REGION DE MAULE	7.161	1.766	80	9.007	13%
REGION DE MAGALLANES	1.217	364	28	1.609	2%
TOTAL	48.139	17.066	2.036	67.241	100%



4. Línea Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos:

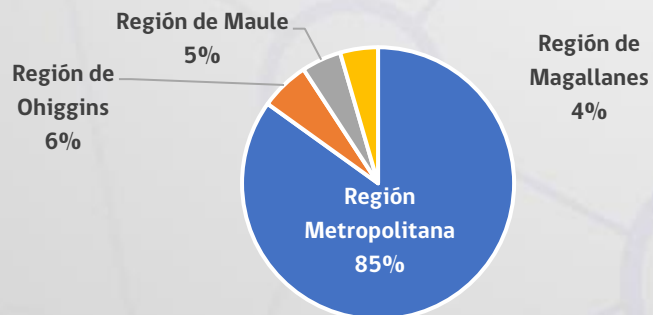
Casos y causas ingresadas según área y región

	CASOS INGRESADOS A ATENCIÓN ESPECIALIZADA	INGRESOS A TRIBUNALES	INGRESO AL ÁREA JURIDICA	INGRESOS AREA PSICOLOGICA	INGRESOS AREA SOCIAL
REGIÓN METROPOLITANA	837	1.169	1242	111	183
REGIÓN DE OHIGGINS	58	29	56	14	62
REGIÓN DE MAULE	38	23	36	10	3
REGIÓN DE MAGALLANES	31	13	16	28	9
TOTAL	964	1.234	1350	163	257

Casos y causas terminadas según área y región

	CAUSAS TERMINADAS	EGRESOS AREA PSICOLOGICA	EGRESOS AREA SOCIAL	CASOS EGRESADOS CON CIERRE INTEGRAL	CASOS EGRESADOS CON CIERRE ADMINISTRATIVO	TOTALCASOS EGRESADOS DE LOS CAVI
REGIÓN METROPOLITANA	1.117	127	177	668	87	755
REGIÓN DE OHIGGINS	14	8	54	50	2	52
REGIÓN DE MAULE	39	12	23	40	2	42
REGIÓN DE MAGALLANES	17	34	30	21	19	40
TOTAL	1.187	181	284	779	110	889

Total casos egresados



Casos y causas vigentes según área y región

	VIGENTES ÁREA JURIDICA	VIGENTES ÁREA PSICOLOGICA	VIGENTES ÁREA SOCIAL	VIGENTES INTERDISCIPLINARIOS
REGIÓN METROPOLITANA	1882	188	393	2070
REGIÓN DE OHIGGINS	138	35	97	169
REGIÓN DE MAULE	105	13	5	146
REGIÓN DE MAGALLANES	32	26	24	49
TOTAL	2157	262	519	2434

5. Línea de Actividades Comunitaria de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos:

La Corporación realizó un total de 668 actividades hacia la comunidad, alcanzado a un total de 105.495 personas.

Actividades de prevención y promoción realizadas en difusión, capacitación y otros.

TIPO	SUBTIPO	ACTIVIDADES	USUARIOS
DIFUSIÓN DE DERECHOS	PLAZAS CIUDADANAS, JORNADAS DE ATENCIÓN, ETC.	25	623
	EXPOSICIONES INFORMATIVAS (CHARLAS)	139	12.400
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE HABILIDADES	SEMINARIOS	25	4.047
	TALLERES	161	4.298
	FORMACIÓN DE MONITORES	35	1.974
OTROS	OTRO TIPO DE ACTIVIDAD	6	122
TOTAL		391	23.464

Actividades de prevención y promoción realizadas del tipo visibilidad

TIPO	SUBTIPO	ACTIVIDADES	AUDIENCIA
VISIBILIDAD	PROGRAMA RADIAL Y TELEVISIÓN	136	48.435
	PUBLICACIÓN EN MEDIOS ESCRITOS	6	2.700
	PUBLICACIÓN EN MEDIOS INFORMÁTICOS, PÁGINAS WEB, ETC.	135	30.896
	TOTAL	277	82.031

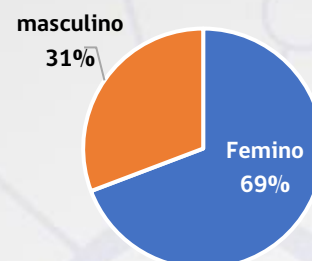
V. OFICINAS DE DEFENSA PARA ADULTOS MAYORES (ODAM)

• Casos Ingresados a Orientación e Información

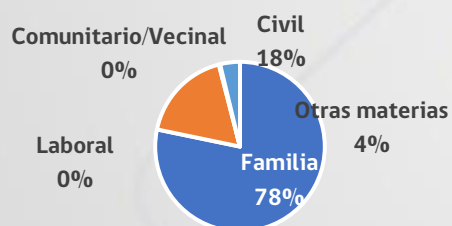
Casos Ingresados a OI según materia y región

CASOS OI	RM	VI	VII	XII	TOTAL
Familia	189	49	70	23	331
Civil	38	3	19	15	75
Laboral	0	0	0	1	1
Comunit/Vecinal	0	0	0	0	0
Otras materias	7	6	0	3	16
Total General	234	58	89	42	423

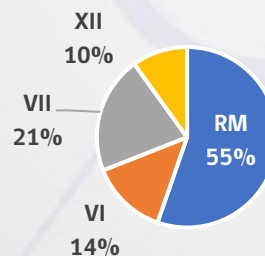
Personas atendidas según género



Casos OI según materia ingresada



Participación de ingresos según región



Casos Ingresados a Resolución Colaborativa De Conflictos

RAC	RM	VI	VII	XII	TOTAL
Familia	5	0	2	0	7
Civil	3	0	0	0	3
Laboral	0	0	0	0	0
Comunitario/Vecinal	0	0	0	0	0
Otras materias	0	0	0	0	0
Total General	8	0	2	0	10

Casos terminados en resolución alternativa, según tipo de término

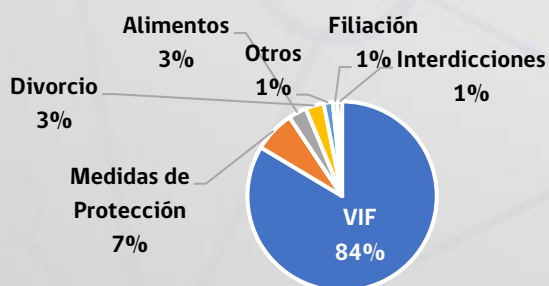
	SCC CASOS CONCILIADOS (Terminados con Acuerdo)	SCC CASOS CONCILIADOS (Terminados Sin Acuerdo)	SCC CASOS CONCILIADOS (Términos Administrativos)	Total general
Dir. Regional Metropolitana Norte	4	1	0	5
Dir. Regional de O'Higgins	0	0	0	0
Dir. Regional del Maule	0	1	0	1
Dir. Regional de Magallanes	0	0	0	0
Total general	4	2	0	6

- Patrocinio Judicial y Resultados Alcanzados**

Ingresos a tribunales según materia y región

	RM	VI	VII	XII	TOTAL
Familia	68	3	44	12	127
Civil	0	0	1	0	1
Otras materias	0	0	0	0	0
Total General	68	3	45	12	128

Submaterias ingresadas a tribunales



Causas terminadas según tipo de término

TÉRMINOS	AVENIMIENTO	FAVORABLE	DESFAVORABLE	CANCEL/ DESISTIDA/REVOC	ABANDON/ POR ORDEN DEL TRIBUNAL	TOTAL GENERAL
ODAM RM	1	1	2	0	1	5
ODAM Rancagua	0	0	0	0	0	0
ODAM Talca	0	0	0	0	1	1
ODAM P. Arenas	1	0	3	1	0	5
TOTAL	2	1	5	1	2	11

Causas Vigentes al cierre del mes de diciembre

vigentes	RM	VI	VII	XII	TOTAL
Familia	63	3	43	7	116
Civil	0	0	1	0	1
Otras materias	0	0	0	0	0
Total General	63	3	44	7	117

VI. CONVENIO INTERSECTORIAL SENADIS

OI/REGIÓN	TOTAL
SENADIS RM	226
SENADIS VI	83
SENADIS VII	140
SENADIS XII	53
TOTAL GENERAL	502

Ingresos a Tribunales 2020	TOTAL GENERAL
SENADIS RM	129
SENADIS VI	5
SENADIS VII	15
SENADIS XII	5
TOTAL GENERAL	154

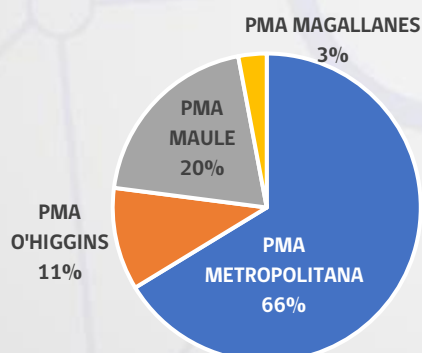
CAUSAS TERMINADAS	AVENIMIENTO	FAVORABLE	CANCELADA, ABANDONADA, DESISTIDA, REVOCADA	DESFAVORABLE	TERMINO POR ORDEN DEL TRIBUNAL	TOTAL GENERAL
SENADIS RM	8	12	14	5	33	72
SENADIS VI	0	1	0	0	0	1
SENADIS VII	0	1	1	0	0	2
SENADIS XII	0	0	0	0	0	0
TOTAL GENERAL	8	14	15	5	33	75
%	10,6%	18,6%	20%	6,8%	44%	100%

VII. PROGRAMA MI ABOGADO

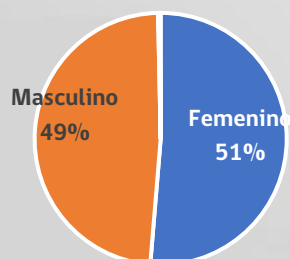
NNA ingresados a PMA. 2020

PMA	NNA INGRESADOS	%
PMA METROPOLITANA	1.005	66%
PMA O'HIGGINS	163	11%
PMA MAULE	303	20%
PMA MAGALLANES	45	3%
TOTAL	1.516	100%

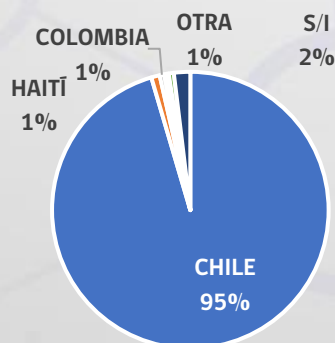
Distribución NNA ingresados según PMA.



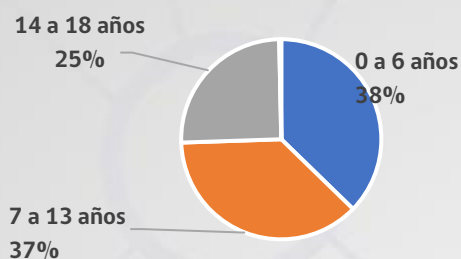
Sexo de NNA Ingresados 2020.



Nacionalidad de NNA Ingresados 2020.



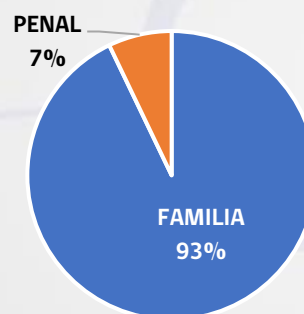
Rango Edad de NNA Ingresados 2020.



Causas ingresadas a Tribunales según PMA y Materia. 2020

PMA	FAMILIA	PENAL	TOTAL	%
PMA METROPOLITANA	1.387	132	1.519	69%
PMA O'HIGGINS	168	0	168	8%
PMA MAULE	402	16	418	19%
PMA MAGALLANES	80	8	88	4%
TOTAL	2.037	156	2.193	100%
%	93%	7%	100%	

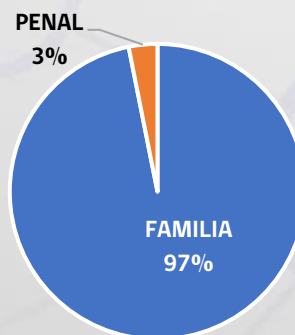
Distribución de causas ingresadas a tribunales según materia. 2020



Causas terminadas en Tribunales según PMA y Materia. 2020

PMA	FAMILIA	PENAL	TOTAL	%
PMA METROPOLITANA	841	30	871	78%
PMA O'HIGGINS	0	0	0	0%
PMA MAULE	183	4	187	17%
PMA MAGALLANES	58	1	59	5%
TOTAL	1.082	35	1.117	100%
%	97%	3%	100%	

Distribución de causas terminadas según materia. 2020



Nº Audiencias Asistidas. 2020

TIPO DE CENTRO	AUDIENCIAS ASISTIDAS	%
PMA METROPOLITANA	1951	76%
PMA O'HIGGINS	17	1%
PMA MAULE	485	19%
PMA MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	113	4%
TOTAL	2566	100%

Causas terminadas 2020

PMA	TOTAL NNA EGRESADOS	NNA EGRESADOS QUE RESTITUYEN Dº VIVIR EN FAMILIA	% RESTITUYEN Dº VIVIR EN FAMILIA
PMA METROPOLITANA	483	369	76%
PMA O'HIGGINS	0	0	-
PMA MAULE	45	26	58%
PMA MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	24	23	96%
TOTAL	552	418	76%

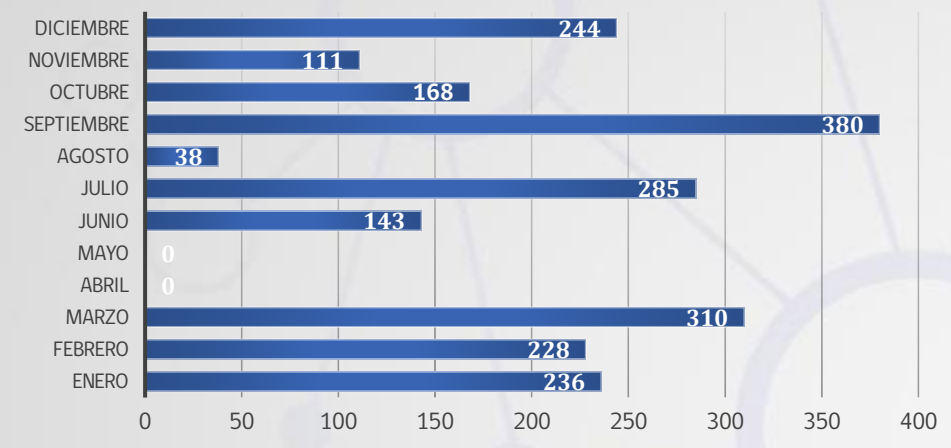
VIII. PRÁCTICAS PROFESIONALES A POSTULANTES AL TÍTULO DE ABOGADO

Convenios vigentes

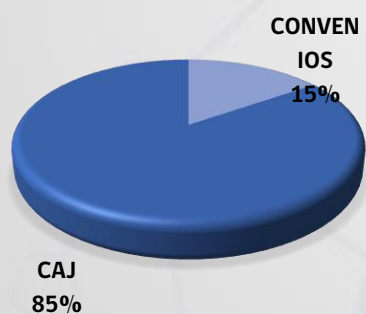
INSTITUCION	FECHA SUSCRIPCION CONVENIO	REGIONES DE APLICACIÓN CONVENIO
Defensoría Penal Pública	22 de diciembre de 2009	RM, VI, VII Y XII Región
Departamento de Extranjería, Ministerio del Interior	19 de octubre de 2016	RM
Dirección de Obras Hidráulicas y Dirección General de Aguas (MOP)	16 de mayo de 2019 (resolucion2082/2019)	RM
Fundación Servicio Jesuita a Migrantes	27 de febrero de 2018	RM
Gobierno Regional Metropolitano	20 de julio de 2018	RM
Intendencia de la Región Metropolitana	14 de agosto de 2015	RM
Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI)	16 de mayo de 2018	RM, VI, VII Y XII Región
Ministerio de Bienes Nacionales	29 de mayo de 2019 (resolución en trámite)	RM
Ministerio Público	06 de junio de 2011	RM, VI, VII Y XII Región
Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género	23 de febrero de 2009	RM, VI, VII Y XII Región
Servicio Nacional del Consumidor	29 de noviembre de 2010	RM, VI, VII Y XII Región
Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento	06 de junio de 2017	RM, VI, VII Y XII Región

- **Prácticas asignadas³**

Asignaciones Mensuales de Práctica Profesional Año 2020



Prácticas Profesionales Asignadas CAJ v/s Instituciones en Convenio



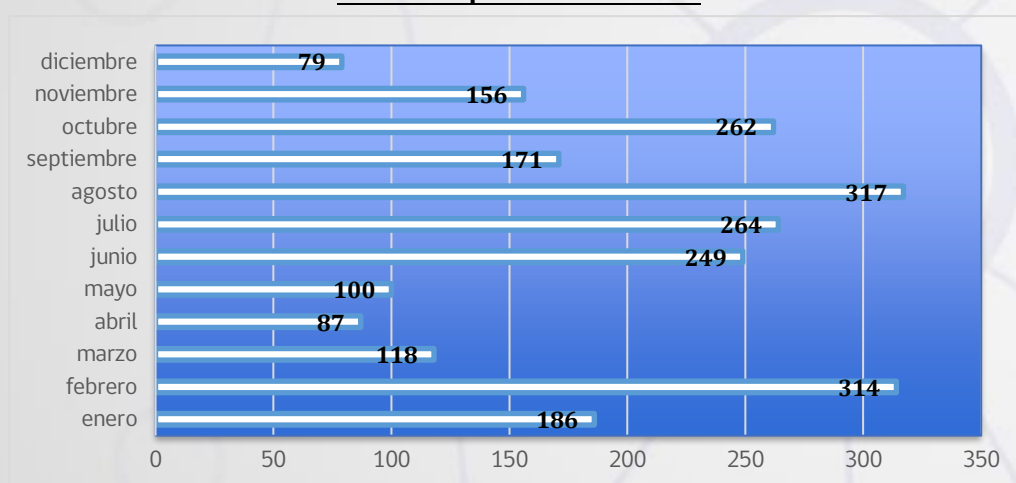
ASIGNACIONES	
CONVENIOS	329
CAJ	1814

³ La asignación de práctica profesional, se realiza teniendo en consideración lo expuesto en el artículo 3° del Reglamento de Práctica Profesional, esto es "gozarán de preferencia los postulantes que invistan la calidad de Licenciados en Ciencias Jurídicas y Sociales, aquellos que por resolución del Director de la Corporación deben repetirla o complementarla y los que residan en la localidad donde funciona el Consultorio". Realizada la propuesta de asignación de práctica profesional, ésta es remitida para ser validada y aprobada por el Director General.

Prácticas Profesionales Asignadas CAJ v/s Instituciones en Convenio Anualidad 2020



Prácticas aprobadas año 2020



IX. TRABAJO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Ingreso a sección judicial:

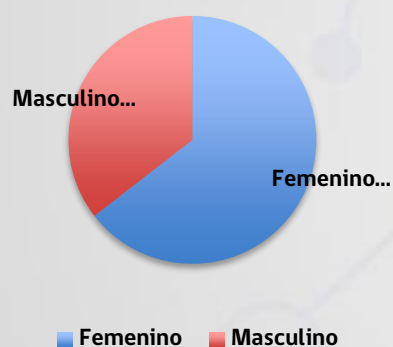
Materias	Nº ingresos
Alimentos Internacionales	9
Cuidado Personal	2
Divorcio Mutuo Acuerdo	1
Divorcio Unilateral	3
Exequatur	1
Relación Directa y Regular Internacional	5
Secuestro Internacional	21
Total	42

Ingreso a sección extrajudicial:

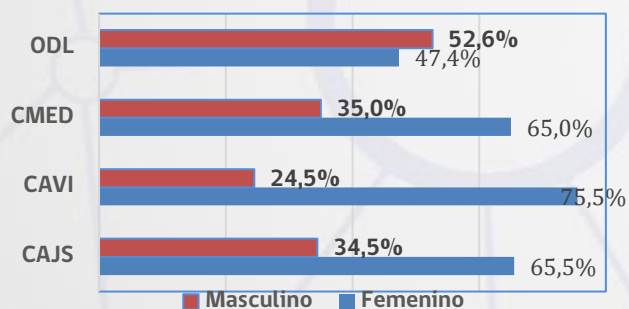
Materias	Nº ingresos
Alimentos Internacional	46
Relación directa y regular internacional	8
Secuestro internacional	43
Otros	4
Total	101

X. ENFOQUE DE GÉNERO

Participación según Género.

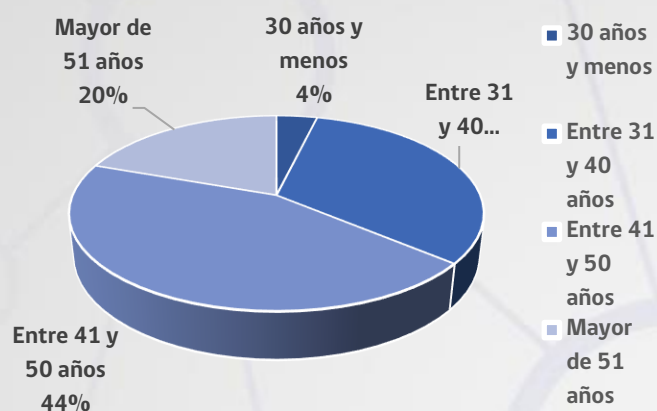


Participación según Género y tipo de centro.

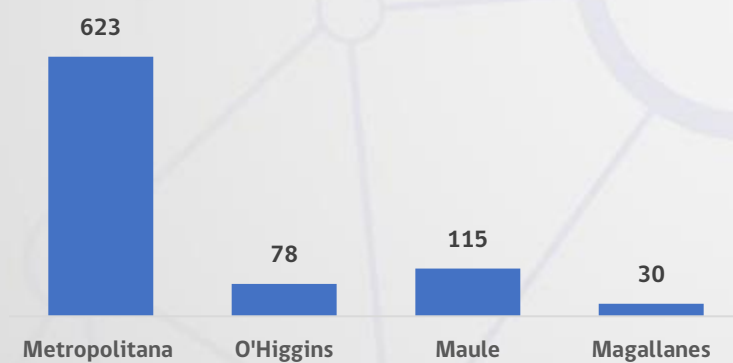


XI. RECURSOS HUMANOS

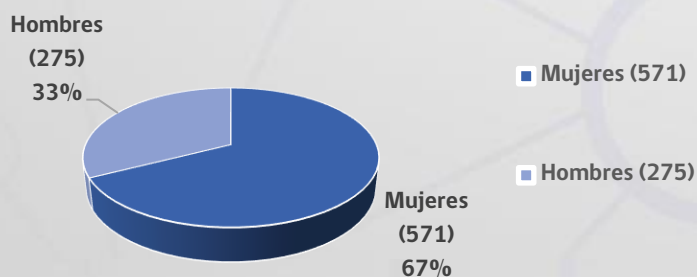
Rango Atareo Promedio Dotación 2020



Funcionarios Promedio 2020 Según Región



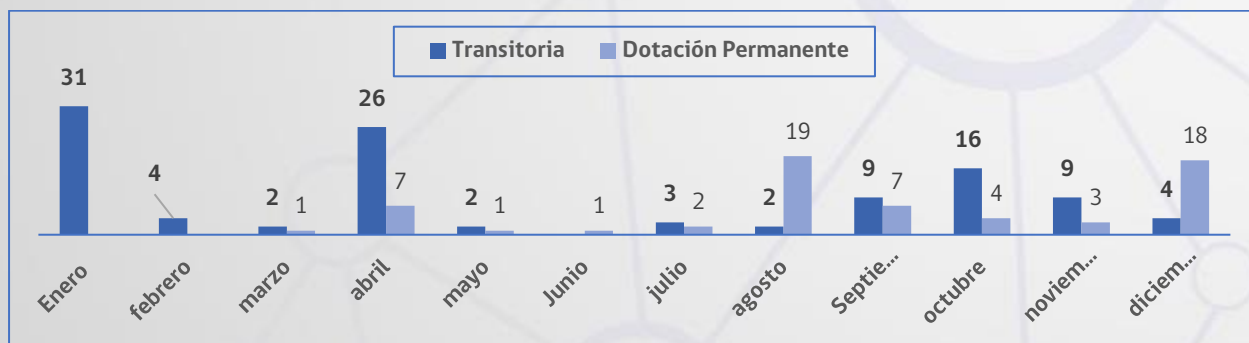
Distribución Por Género De La Dotación Promedio 2020



Distribución Funcionarios Promedio 2020 Según Unidad Operativa



Ingreso Mensual De Dotación Permanente/Transitoria Año 2020



XII. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Ejecución Presupuestaria 2020

DETALLE	Presupuesto Vigente año 2020	Total, Ejecutado en 2020	% Avance
Sub INGRESOS	26.448.550.054	26.440.149.692	99,97%
5 <i>Transferencias Corrientes</i>	20.776.390.842	20.776.390.842	100,00%
- Subsecretaría de Justicia	20.776.390.842	20.776.390.842	100,00%
- Servicio Nacional de Menores	0	0	
- Defensoría Penal Pública	0	0	
- De Otras Entidades	0	0	
6 <i>Rentas de la Propiedad</i>	0	819.649	0,00%
7 <i>Ingresos de Operación</i>	4.536.904.260	4.406.555.710	97,13%
- Convenios Municipales	500.000.000	450.014.386	90,00%
- Costas Proc. y Pers.	120.000.000	39.637.064	33,03%
- Otros Ingresos Propios	0	0	
- Otros Convenios	3.916.904.260	3.916.904.260	0,00%
8 <i>Otros Ingresos Corrientes</i>	600.000.000	790.391.923	131,73%
- Recuperación Licencias Médicas	600.000.000	751.099.612	125,18%
- Duplicados de Certificados de Práctica	0	6.965.000	0,00%
- Otros Ingresos	0	32.327.311	0,00%
10 <i>Venta de Activos</i>	1.000.000	0	0,00%
- Activos No Financieros	1.000.000	0	0,00%
12 <i>Recuperación de Prestamos</i>	300.000.000	231.736.615	77,25%
- Convenios Municipales Años Anteriores	300.000.000	224.639.109	74,88%
15 <i>Saldo Inicial de Caja</i>	234.254.952	234.254.953	100,00%
Sub GASTOS	26.448.550.054	25.331.042.998	95,77%
21 <i>Gastos en Personal</i>	22.620.802.672	22.228.082.969	98,26%

	- Sueldos	17.764.891.696	17.356.315.419	97,70%
	- Honorarios	10.000.000	0	0,00%
	- Horas Extras	15.000.000	2.923.132	19,49%
	- Viáticos	31.190.000	4.213.443	13,51%
	- Asignación de Modernización	2.892.456.688	2.819.901.529	97,49%
	- Asignación de Desempeño	1.723.015.618	1.875.661.199	108,86%
	- Asignación Compensatoria	140.148.670	127.063.347	90,66%
	- Asignación de Zonas Extremas	44.100.000	42.004.900	95,25%
22	Bienes y Servicios de Consumo	2.522.621.788	2.192.365.746	86,91%
	- Resto Operación	1.457.667.107	1.240.018.871	85,07%
	- Arriendos	964.954.681	952.346.875	98,69%
	- Capacitación	100.000.000	0	0,00%
23	Prestaciones Seguridad Social	266.618.234	215.128.907	80,69%
	- Bonificación	74.595.335	65.765.027	88,16%
	- Finiquitos	192.022.899	149.363.880	77,78%
24	Transferencias Corrientes	236.849.395	236.849.395	100,00%
26	Otros Gastos Corrientes	143.910.000	124.925.463	86,81%
29	Adq. Activos No Financieros	454.147.965	130.471.497	28,73%
	- de Terrenos	0	0	0,00%
	- de Edificios	0	0	0,00%
	- de Vehículos	23.000.000	22.829.060	0,00%
	- de Mobiliario y Otros	53.775.356	31.350.017	58,30%
	- de Máquinas y Equipos	8.244.000	5.282.423	64,08%
	- de Equipos Informáticos	253.297.873	27.273.070	10,77%
	- de Programas Informáticos	115.830.736	43.736.927	37,76%
	- Otros	0	0	0,00%
31	Iniciativas de inversión	0	0	0,00%
	- Proyectos en Obras Civiles	0	0	0,00%
34	Servicio de la Deuda	203.600.000	203.219.021	99,81%
	- Deuda Flotante	203.600.000	203.219.021	99,81%
35	Saldo Final de Caja	0	0	0,00%
			1.109.106.694	Saldo Final

XIII. CONVENIOS MUNICIPALES

Convenios Vigentes del año 2020

DIRECCIÓN REGIONAL	Nº CONVENIOS VIGENTES	MONTOS ANUALES
METROPOLITANA SUR	11	\$236.628.885
METROPOLITANA NORTE	21	\$476.705.346
DE LA REGIÓN DE O'HIGGINS	26	\$144.708.978
DE LA REGIÓN DEL MAULE	23	\$139.405.312
DE LA REGIÓN DE MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA	3	\$ 10.276.152
TOTALES	84	\$1.007.724.673

XIV. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Unidad de Participación Ciudadana y Atención no Presencial está a cargo de materializar los mecanismos de participación ciudadana, propiciando el fortalecimiento de canales de comunicación virtual, de manera tal de lograr un mayor conocimiento institucional de la sociedad civil, y con su participación mejorar las líneas de servicio, teniendo en cuenta su opinión y necesidades.

Mecanismos de participación ciudadana gestión 2020.

Cuenta Pública Participativa

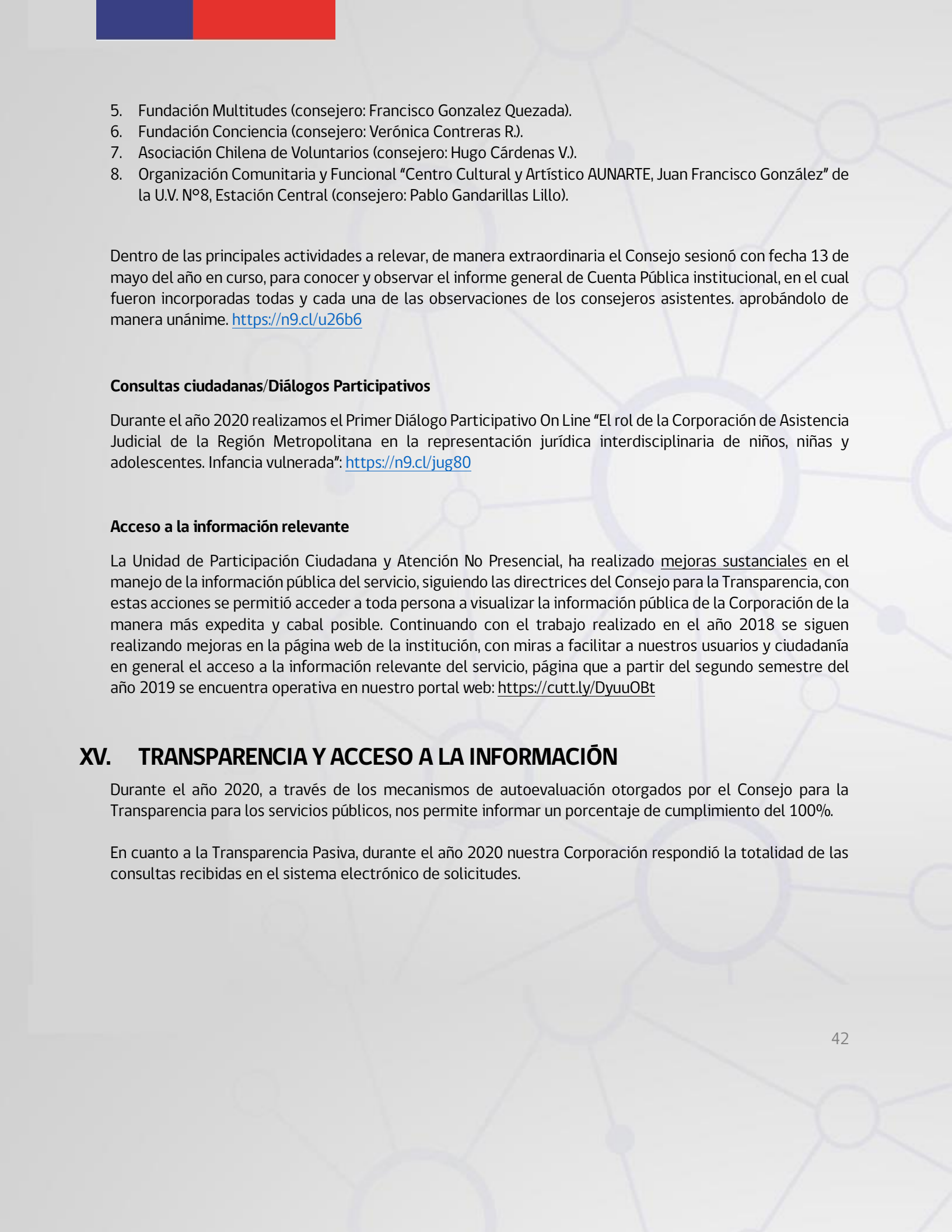
EL 2020 la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana llevó a cabo la Cuenta Pública Participativa institucional el día 26 de mayo a las 12:00 horas, mediante formato video publicado en nuestro canal de YouTube <https://n9.cl/hw0e9>

Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)

El COSOC sesionó en 2 oportunidades ambas de manera extraordinaria, durante el año 2020. Con motivo del estado de catástrofe, producto de la pandemia Covid-19, desde mayo del año 2020 no fue posible concretar las demás sesiones programadas.

Al día de hoy, estando un proceso de reelección de sus miembros, el Consejo de la Sociedad Civil se encuentra conformado por:

1. Fundación Pro Bono (consejero: Carolina Contreras Dupré).
2. Junta de Vecinos 4 A Villa Santa María del Sol, La Florida (consejero: Eduardo Riquelme Retamal).
3. Litigación Estructural en Derechos Humanos o LEASUR (consejero: Javier Gallegos G.)
4. Colegio de Abogados de Chile A.G. (consejero: Pablo Alarcon Jaña).

- 
5. Fundación Multitudes (consejero: Francisco Gonzalez Quezada).
 6. Fundación Conciencia (consejero: Verónica Contreras R.).
 7. Asociación Chilena de Voluntarios (consejero: Hugo Cárdenas V.).
 8. Organización Comunitaria y Funcional “Centro Cultural y Artístico AUNARTE, Juan Francisco González” de la U.V. N°8, Estación Central (consejero: Pablo Gandarillas Lillo).

Dentro de las principales actividades a relevar, de manera extraordinaria el Consejo sesionó con fecha 13 de mayo del año en curso, para conocer y observar el informe general de Cuenta Pública institucional, en el cual fueron incorporadas todas y cada una de las observaciones de los consejeros asistentes. aprobándolo de manera unánime. <https://n9.cl/u26b6>

Consultas ciudadanas/Diálogos Participativos

Durante el año 2020 realizamos el Primer Diálogo Participativo On Line “El rol de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana en la representación jurídica interdisciplinaria de niños, niñas y adolescentes. Infancia vulnerada”: <https://n9.cl/jug80>

Acceso a la información relevante

La Unidad de Participación Ciudadana y Atención No Presencial, ha realizado mejoras sustanciales en el manejo de la información pública del servicio, siguiendo las directrices del Consejo para la Transparencia, con estas acciones se permitió acceder a toda persona a visualizar la información pública de la Corporación de la manera más expedita y cabal posible. Continuando con el trabajo realizado en el año 2018 se siguen realizando mejoras en la página web de la institución, con miras a facilitar a nuestros usuarios y ciudadanía en general el acceso a la información relevante del servicio, página que a partir del segundo semestre del año 2019 se encuentra operativa en nuestro portal web: <https://cutt.ly/DyuuOBt>

XV. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el año 2020, a través de los mecanismos de autoevaluación otorgados por el Consejo para la Transparencia para los servicios públicos, nos permite informar un porcentaje de cumplimiento del 100%.

En cuanto a la Transparencia Pasiva, durante el año 2020 nuestra Corporación respondió la totalidad de las consultas recibidas en el sistema electrónico de solicitudes.

Número de solicitudes por tipo

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES 2020
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA	89
INFORMACIÓN SOBRE CAUSAS	24
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	33
INFORMACIÓN SOBRE CONCURSO	2
INFORMACIÓN SOBRE INVESTIGACIÓN SUMARIA	2
INFORMACIÓN SOBRE POSTULANTES	18
OTROS	16
TOTAL DE SOLICITUDES	184

Si esto se compara con el año anterior, en 2020 se recibieron 32 solicitudes más que en el año 2019.

En cuanto a los amparos interpuestos por los solicitantes ante el Consejo para la Transparencia, estos alcanzaron a 11, de los cuales:

- 1 fue rechazado;
- 6 fueron declarados inadmisibles;
- 1 fue acogido parcialmente
- 1 fue acogido completamente y
- 2 el Consejo dio por atendida la solicitud

XVI. REQUERIMIENTOS GABINETE PRESIDENCIAL Y RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS (O.I.R.S)

REQUERIMIENTOS GABINETE PRESIDENCIAL

VÍAS DE INGRESO	TOTAL	PORCENTAJE
SIGOB	720	99.50%
VÍA DIRECCIÓN GENERAL CAJ	3	0.40%
TOTAL GENERAL	723	100%

Gestión 2020

Requerimiento de Gabinete de la Presidencia

POR GENERO	TOTAL	PORCENTAJE
FEMENINO	548	76%
MASCULINO	172	24%
TOTAL	720	100%



- De los 720 casos gestionados, en 474 de ellos se ha efectuado orientación jurídica.
- En 85 de los casos el usuario no sigue adelante con atención (abandono), y en 158 casos usuario señala no requerir los servicios de la Corporación. Esto último se genera ya sea porque ya tiene abogado particular o de otra Institución, o su principal inquietud no iba por el aspecto jurídico Ej. Solicita una vivienda o un empleo; o solicita la intervención del Presidente de la República o de la Primera Dama para solucionar un determinado tema.
- Por último, 03 casos fueron remitidos a Procedimiento de Reclamos Institucional, ya que en la presentación del ciudadano se manifestaba un reclamo en contra de alguna de las Unidades Operativas de la CAJMETRO.

Requerimiento Dirección General

POR GENERO	TOTAL	PORCENTAJE
FEMENINO	3	100%
MASCULINO	0	0%
TOTAL	3	100%

MATERIAS CONSULTADAS	TOTAL	PORCENTAJE
CIVIL	295	41.0%
FAMILIA	278	38.6%
LABORAL	53	7.4%
PENAL	47	6.5%
OTROS	27	3.8%
JPL	15	2.1%
DDHH	5	0.7%
TOTAL	720	100,0%

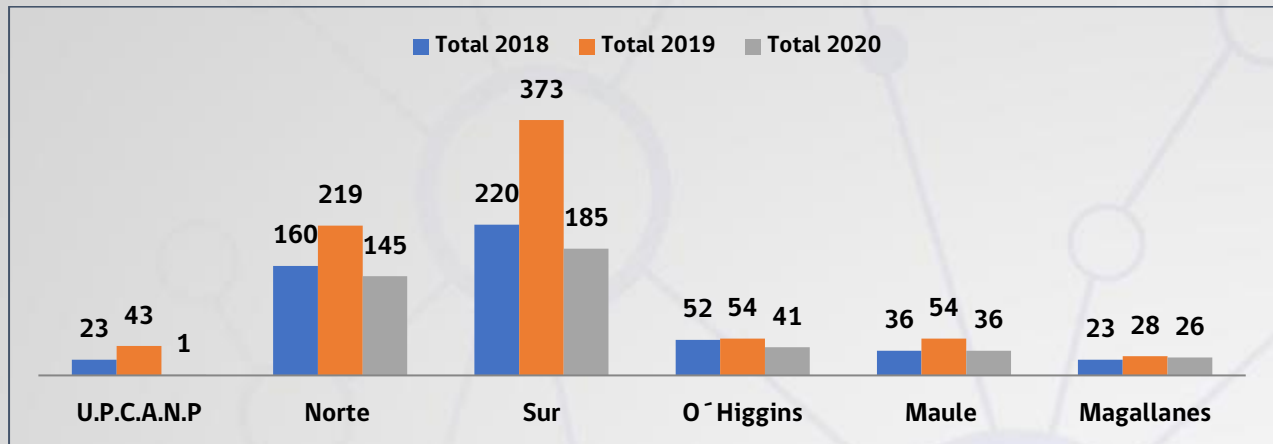
A diferencia de lo que son las materias consultadas institucionalmente, en requerimientos se consultan más temas civiles que familia, sobre todo relacionados a juicios ejecutivos de obligaciones de dar sobre todo por temas de deudas y temas hipotecarios.

GESTIÓN RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS

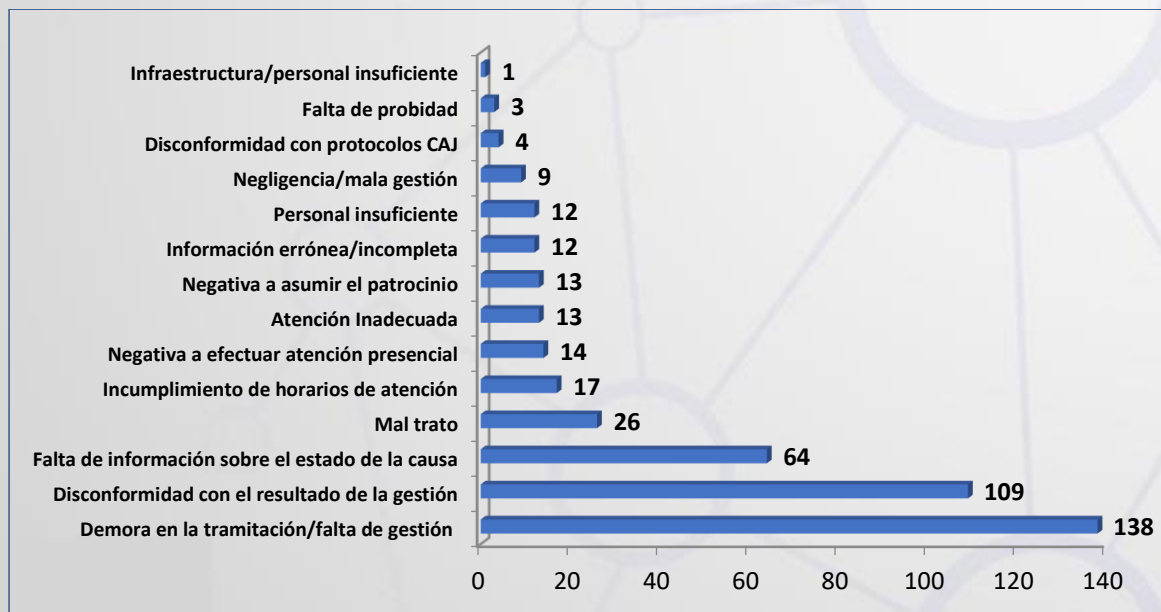
Ingreso de reclamos

MEDIO INGRESO RECLAMO	TOTAL	%
Página WEB	517	77,86
Unidades Operativas	98	14,76
Direcciones Regionales	20	3,01
Dirección General	13	1,96
Ministerio de Justicia	6	0,90
Municipalidades *	4	0,60
Otras Instituciones	3	0,45
Gabinete de la Presidencia	2	0,30
Formulario Físico	1	0,15
Otra CAJ	0	0,00
TOTAL	664	
* MUNICIPALIDAD EL BOSQUE		

Reclamos ingresados a tramitación



Tipología de reclamo



Solicitud de Informes

Informes evacuados por Dirección Regional en plazo y fuera de plazo

INFORMES EVACUADOS	EVACUADOS	DENTRO DE PLAZO	FUERA DE PLAZO	PROMEDIO DIAS RETRASO
U.P.C.A.N.P.	1	1	0	0
Dirección General	1	1	0	0
Norte	145	109	36	9
Sur	181	47	134	26
O`Higgins	41	38	3	2
Maule	36	16	20	25
TOTAL	431	235	196	
		54.52%	45.47%	

Respuestas Enviadas a usuario

El plazo de respuesta al usuario, es de 30 días. Esta respuesta fue remitida principalmente por correo electrónico durante el 2020. En promedio el envío de respuesta del año informado se situó en 27 días.

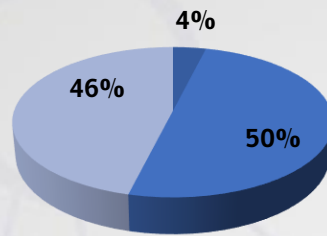
Impugnación de respuestas

A partir del envío de la respuesta por correo normal, certificado, electrónico o entrega personal al usuario, comienza a correr un plazo de 10 días que éste tiene para impugnar la respuesta recibida, fundamentando las razones de la impugnación realizada.

En caso de que el usuario no impugne la respuesta, el proceso de reclamo se cierra, determinándose por parte de abogado jefe de Centro Web, en base a informes proporcionados por las Unidades Operativas y Direcciones Regionales, si se acoge o rechaza el reclamo presentado.

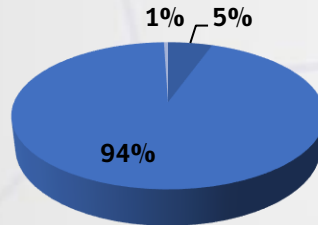
Impugnaciones a Respuestas 2020

■ Acogen ■ Pendientes ■ Rechaza



Reclamos Terminado no Impugnado

■ Acogidos ■ Rechazados ■ Pendientes



Gestión felicitaciones 2019

Felicitaciones

FELICITACIONES 2020					
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL
U.P.C.A.N.P.	0	0	1	1	U.P.C.A.N.P.
Dirección General	0	1	0	1	Dirección General
Norte	7	2	5	14	Norte
Sur	35	1	3	39	Sur
O´Higgins	1	3	4	8	O´Higgins
Maule	6	0	2	8	Maule
TOTAL	51	7	15	73	

XVII. AVANCES EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

- Implementación Nuevo Servidor de Base de Datos SAJ
- Desarrollo e implementación sistema Prácticas Profesionales
- Registros SAJ Para Respaldo de Trabajo Remoto
- Accesos VPN
- Plataforma de Videoconferencia
- Implementación plataforma Contact Center
- Mejora y estandarización de vistas de resultados estadísticos
- Integración encuesta de satisfacción
- Mecanismo focalización adulto mayor
- Instalación puerta de enlace Power BI
- Validación BAJ
- Herramienta para cierre de folios PMA
- Módulo de recursos PMA
- Modificaciones al módulo de prevención de conflictos y promoción de derechos
- Avance dashboards inteligencia de negocio
- Iniciativas de Inteligencia Artificial

OTRAS MEJORAS SISTEMA SAJ

Dentro de los desarrollos y modificaciones varias dentro del sistema SAJ se pueden destacar:

- Incorporación de nuevos cuadros en los reportes estadísticos ministeriales que fueron requeridos
- Mejoras necesarias para operación y registro remoto
- Mejora a registro de audiencias no presenciales y fecha efectiva de realización
- Ajuste reportes para el Programa Mi Abogado
- Adición de nuevo formato estadístico para el reporte mensual de las Oficinas de Defensa del Adulto Mayor
- Generar consultas de base de datos, servicio web e integración para la automatización de la aplicación de la encuesta de satisfacción
- Incorporar y requerir el tipo de ingreso no presencial en todas las líneas SAJ
- Incorporar nuevas gestiones asociadas a SERVIU/MINVU en módulo PMA
- Desarrollar nueva vista de resolutiveidad de OI acorde a los nuevos parámetros requeridos para su medición el año 2021
- Adición de restricción para evitar registros duplicados en OI accidentales
- Incorporación de registro histórico de estrategias jurídicas en módulo PMA

XVIII. INFRAESTRUCTURA INSTITUCIONAL

Infraestructura Institucional: Proyectos ejecutados durante el año 2020

Habilitación de centro de atención adulto mayor

1. Dupla atención adulto mayor Región Metropolitana
2. Dupla atención adulto mayor Región de O'Higgins
3. Dupla atención adulto mayor Región del Maule
4. Dupla atención adulto mayor Región de Magallanes y de la Antártica Chilena

Habilitación o ampliación de inmuebles del Programa Mi Abogado

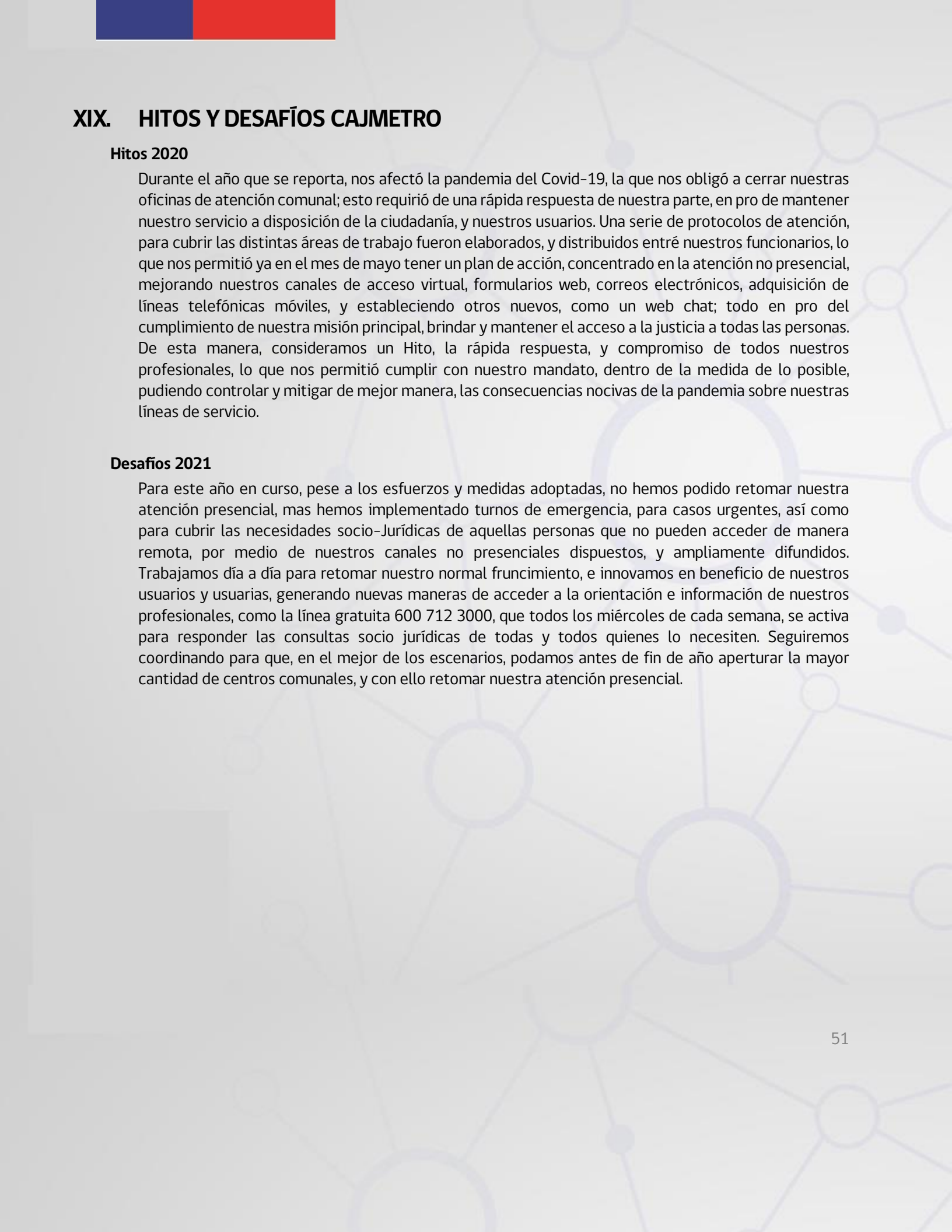
1. Programa mi abogado de la Región Metropolitana
2. Programa mi abogado Región de O'Higgins
3. Ampliación Programa mi abogado Región del Maule

Mejoramiento de otros recintos

1. Habilitación de nuevas oficinas para Centro de Atención Jurídico y Social de Talca, Región del Maule
2. Ampliación y mejoramiento Centro de Atención Jurídico y Social de La Florida

Proyectos 2021:

1. Construcción Centro de atención Puerto Natales
2. Mejoramiento inmueble CREDEN
3. Mejoramiento CAJS San Bernardo
4. Unificación de centros en la ciudad de Punta Arenas
5. Efectuar traslados de centros ubicados en inmuebles detectados como críticos o en mal estado.
6. Iniciativas o Proyectos en materia de mejoramiento y soporte de Tecnologías de la Información de la prestación de servicio, procesos productivos y procesos de soporte.
Implementación de una intranet para requerimientos e insumos requeridos al Departamento de Administración.



XIX. HITOS Y DESAFÍOS CAJMETRO

Hitos 2020

Durante el año que se reporta, nos afectó la pandemia del Covid-19, la que nos obligó a cerrar nuestras oficinas de atención comunal; esto requirió de una rápida respuesta de nuestra parte, en pro de mantener nuestro servicio a disposición de la ciudadanía, y nuestros usuarios. Una serie de protocolos de atención, para cubrir las distintas áreas de trabajo fueron elaborados, y distribuidos entre nuestros funcionarios, lo que nos permitió ya en el mes de mayo tener un plan de acción, concentrado en la atención no presencial, mejorando nuestros canales de acceso virtual, formularios web, correos electrónicos, adquisición de líneas telefónicas móviles, y estableciendo otros nuevos, como un web chat; todo en pro del cumplimiento de nuestra misión principal, brindar y mantener el acceso a la justicia a todas las personas. De esta manera, consideramos un Hito, la rápida respuesta, y compromiso de todos nuestros profesionales, lo que nos permitió cumplir con nuestro mandato, dentro de la medida de lo posible, pudiendo controlar y mitigar de mejor manera, las consecuencias nocivas de la pandemia sobre nuestras líneas de servicio.

Desafíos 2021

Para este año en curso, pese a los esfuerzos y medidas adoptadas, no hemos podido retomar nuestra atención presencial, mas 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 600 712 3000, que todos los miércoles de cada semana, se activa para responder las consultas socio jurídicas de todas y todos quienes lo necesiten. Seguiremos coordinando para que, en el mejor de los escenarios, podamos antes de fin de año aperturar la mayor cantidad de centros comunales, y con ello retomar nuestra atención presencial.

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2021

GESTIÓN 2020

**Region Metropolitana-Libertador General Bernardo O´Higgins-Maule-
Magallanes y de la Antártica Chilena**

