



## *Tu Acceso a la Justicia*



**CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL**  
REGIONES DE ARICA Y PARINACOTA, TARAPACÁ Y ANTOFAGASTA

**ENCUESTA NECESIDAD JURIDICA 2021**  
**ORGANIZACIONES COSOC**  
**REGIÓN DE TARAPACÁ**

# CONSULTA CIUDADANA 2021

## INTRODUCCIÓN:

Las Corporaciones de Asistencia Judicial, en virtud de la norma de participación ciudadana del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos genera de manera anual una consulta a la comunidad, este año 2021 se trabajó directamente con las organizaciones que forman parte del Consejo de la Sociedad Civil de la Corporación de Asistencia Judicial y en concreto con la finalidad de tener conocimiento respecto a sus requerimientos principales como organizaciones el cual es el punto clave para fijar cuáles son las verdaderas necesidades jurídicas que contempla la población. Se confeccionó una encuesta sencilla con la finalidad de detallar las personas que son objeto de encuesta como también sus reales necesidades con la institución.

La Corporación de Asistencia Judicial de Arica-Parinacota, Tarapacá y Antofagasta se mantuvo sin efectuar trabajo en terreno con las unidades operativas en general excepto Mi Abogado, Convenio CAJTA Senadis, y Oficina del Adulto Mayor, quienes mantuvieron durante toda la pandemia trabajo y presencia en terreno ante urgencias. Es por ello que, si bien en la actualidad las restricciones por motivo de COVID19 se modificaron estableciendo más libertades a las contempladas con anterioridad, es que queremos determinar que es lo que realmente necesita la gente de la región de Tarapacá.

## METODOLOGÍA:

Se contó con la colaboración del Consejo de la Sociedad Civil de la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Arica-Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, con la determinación que cada integrante como representante de una organización pudiera participar por la comuna a la que pertenece.

Participaron las siguientes organizaciones:

1. Agrupación vecinal recuperando Iquique
2. Junta de vecinos N° 3 de Huara
3. Unión comunal Junta de vecinos de Pica.
4. Junta de Vecinos Sol Naciente/ Comunal Altos Hospicio.

Se determinó en reunión de Cosoc que cada representante haría como máximo 15 encuestas en la medida de lo posible considerando las circunstancias de riesgo ante COVID 19 para su ejecución se determinaron 2 meses para su realización, ya que la encuesta debía ser contestada de manera anónima.

Es así como se evacuaron un total de 49 encuestas por sus representantes de la comuna de Pica, Huara, Iquique, Alto Hospicio.

En virtud de los mecanismos establecidos para participación ciudadana, este año quisimos generar la participación directa por parte de los miembros de los COSOC y en concreto producir la vía de apoyo para la comunidad.

La Consulta se efectuó mediante una encuesta a diversas comunas que son parte los miembros del COSOC, dentro de las cuales nos encontramos con las comunas de PICA, HUARA, ALTO HOSPICIO E IQUIQUE.

El objetivo concreto es determinar un plan de acción por parte de la Dirección regional para cubrir las principales necesidades ya sea mediante asesoría jurídica, o actividades relevantes para la población en general.

Adicionalmente nos permite verificar el público objetivo con que contaremos al momento de efectuar dichas actividades.

Se entregó el formato a los Directores regionales vía correo electrónico y cada consejero imprimiría o distribuiría a su organización cada encuesta.

Esta encuesta contaba con 11 preguntas abiertas y de fácil resolución ya que el formato fue puesto a disposición del consejo para su visado u observaciones.

Una vez con el instrumento listo cada consejero entrego la encuesta a su comunidad y quedo la encuesta contestada de forma anónima

## **ENCUESTA**

La encuesta sobre NECESIDADES JURIDICAS contempla 11 preguntas abiertas, se escogió dicha metodología pensando en que la mayoría de la población requiere expresar su opinión ante consultas generales y nosotros conocer que es lo que realmente desean, además de escoger un formato sencillo y de rápida respuesta

Para ello se tomó la muestra de 09 encuestas de Iquique, 20 de la comuna de Pica, 15 encuestas en Huara y 05 de la comuna de Alto Hospicio, en total 49 encuestas. Todas las encuestas son anónimas.

## **PREGUNTAS ENCUESTA:**

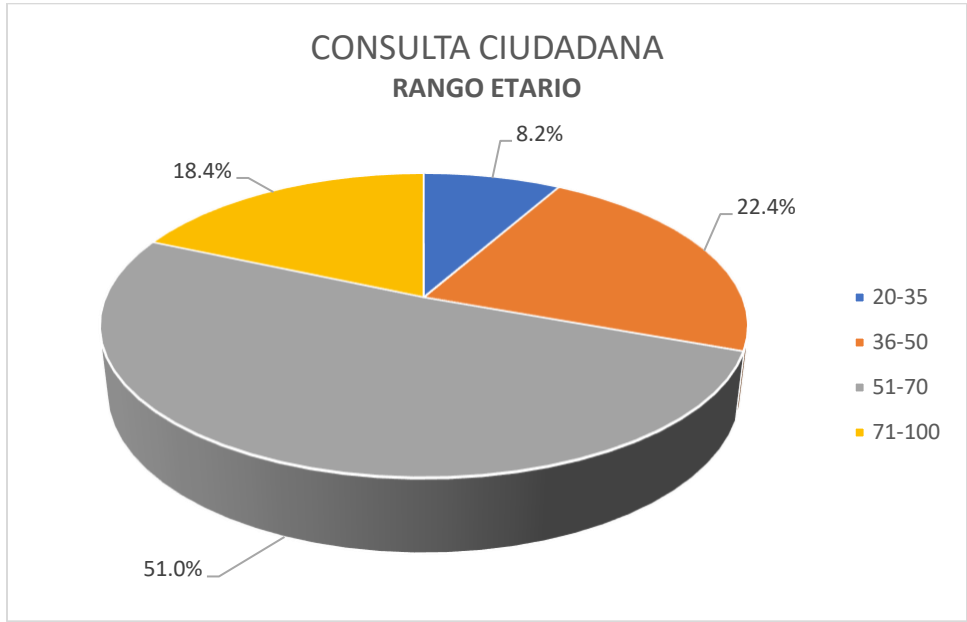
### **1.- EDAD:**

La finalidad de esta pregunta es determinar cuál será el público que participará de nuestras intervenciones como institución ante capacitaciones u otro tipo de representación jurídica u orientación e información. Esto para determinar la metodología a aplicar.

La persona con menor edad dentro del público objetivo tiene 25 años, mientras que la mayor tiene 93 años.

Rangos:

- Entre 20 y 35: Corresponde a 4 personas lo que equivale a 8.2%
- Entre 36 y 50: Corresponde a 11 personas lo que equivale a 22.4%
- Entre 51 y 70: Corresponde a 25 personas lo que equivale a 51.0 %
- Entre 71-100: Corresponde a 9 personas lo que equivale a 18.4 %



El resultado da cuenta que un alto grado de personas se encuentra entre los 51 y 70 años, por lo que son una población mayor a la cual nos dirigiremos, eventualmente se prevé que contaremos con requerimientos para la oficina de adulto mayor o Senadis como unidades especializadas ya que dichas unidades como característica común siempre presenta usuarios con dicho rango etario, por lo que se dispondrá con los elementos necesarios para capacitaciones preferentemente presenciales y no online ya que solo una pequeña parte de la población con este rango etario se maneja con facilidad con elementos tecnológicos.

## **2.-NACIONALIDAD**

El factor migratorio es importante determinar, sin embargo, el 100% de los encuestados era Chileno.

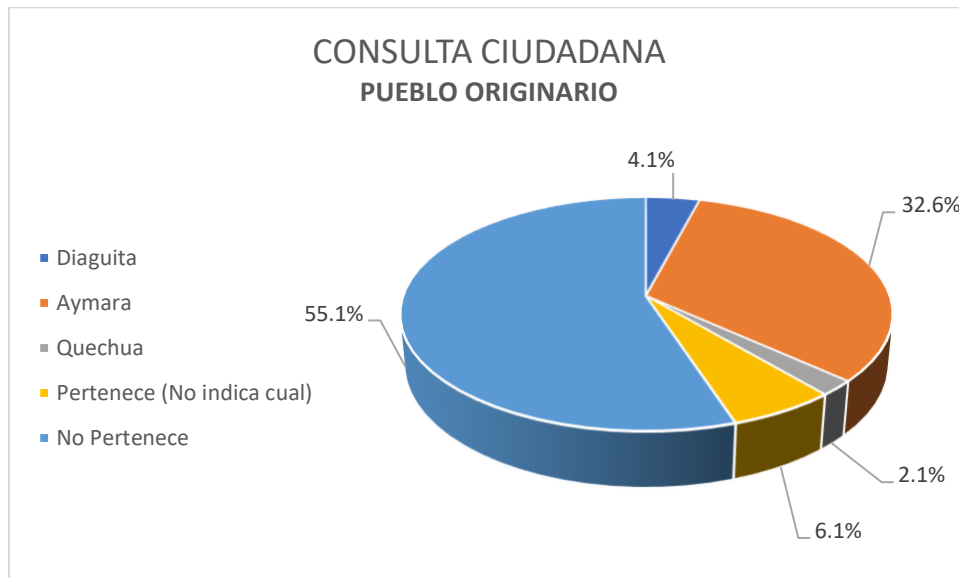


En cuanto a este punto se determina que, si bien los 49 son chileno/as, gran parte de la población en la actualidad es extranjera. Hoy las exposiciones que se realizarán deben ser preparadas tanto para Chilenos como extranjeros, teniendo presente que muchos de los no conocen la legislación nacional pero requieren conocerla para el diario vivir y ante requerimientos urgentes a precaver.

### **3.-PERTENECE A PUEBLO ORIGINARIO**

En este caso solo corresponden

- 2 personas son Diaguita: 4.1%
- 16 personas son Aymara:32.6%
- 1 persona son Quechua: 2.1%
- 3 personas son no indican, pero afirman pertenecer a una Etnia: 6.1%
- 27 personas son Indican que no pertenecen a pueblo originario: 55.1%

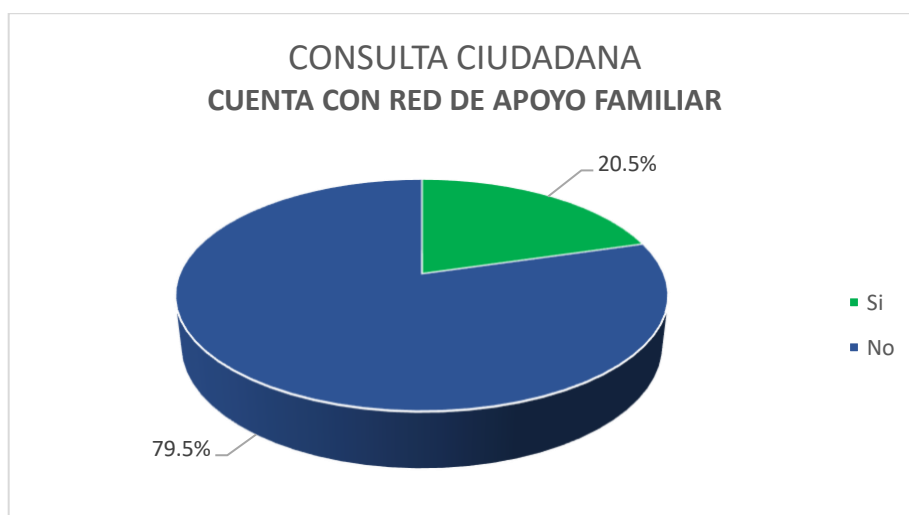


Este punto es importante, en cuanto a tener presente que contamos con personas de diferentes etnias, siendo importante dar lugar a la interculturalidad multiculturalidad que cuenta cada pueblo indígena y con los cuales nos desarrollamos en cada instancia comprendiendo elementos importantes conforme a la cultura en particular.

Es importante desarrollar como institucionalidad una política multicultural amplia considerando que gran parte de nuestros usuarios pertenecen a diversas etnias, por lo que debemos velar efectivamente por la correcta integración y una representación efectiva.

### **4.- CUENTA CON FAMILIA O RED DE APOYO EN LA CIUDAD/VIVE SOLO O ACOMPAÑADO**

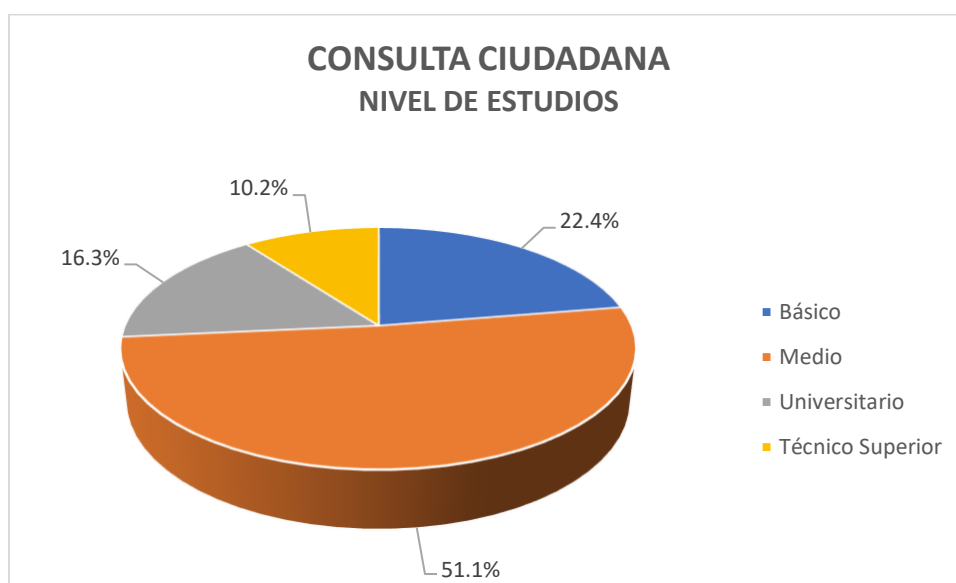
- NO: 10 personas: 20.5%
- SI: 39 personas: 79.5%



Es un punto importante a encuestar considerando que gran parte de nuestra población son personas mayores. Para la Oficina de defensa del Adulto Mayor, constituye un elemento fundamental relevar si cuenta con una red de apoyo, como nos vinculamos en la actualidad es que la asesoría entregada resulta integral, es por ello que nuestros trabajadores sociales también se integran en los requerimientos de nuestros usuarios ya que el no contar con redes de apoyo siendo que en su mayoría son personas mayores nos permite determinar se debe activar la red y poner en conocimiento de todas herramientas importantes con la finalidad de que sea de fácil solución diversas dificultades que se presenten o que se vuelvan referentes ante otras personas que desconocen los sistemas gubernamentales a utilizar .

## **5.- NIVEL DE ESTUDIO**

- Básico:11 personas: 22.4%
- Medio: 25 personas:51.1%
- Universitario: 8 personas: 16.3%
- Técnico superior: 5 personas: 10.2%



Un porcentaje alto de personas encuestadas tienen estudios medio o medio incompleto, al igual que estudios básicos, lo cual informa que las exposiciones deben efectuarse en términos simples, sin tecnicismos siendo importante dar a conocer el sentido de la información y no dar explicaciones engorrosas imposibles de entender.

## **6.-HIJOS**

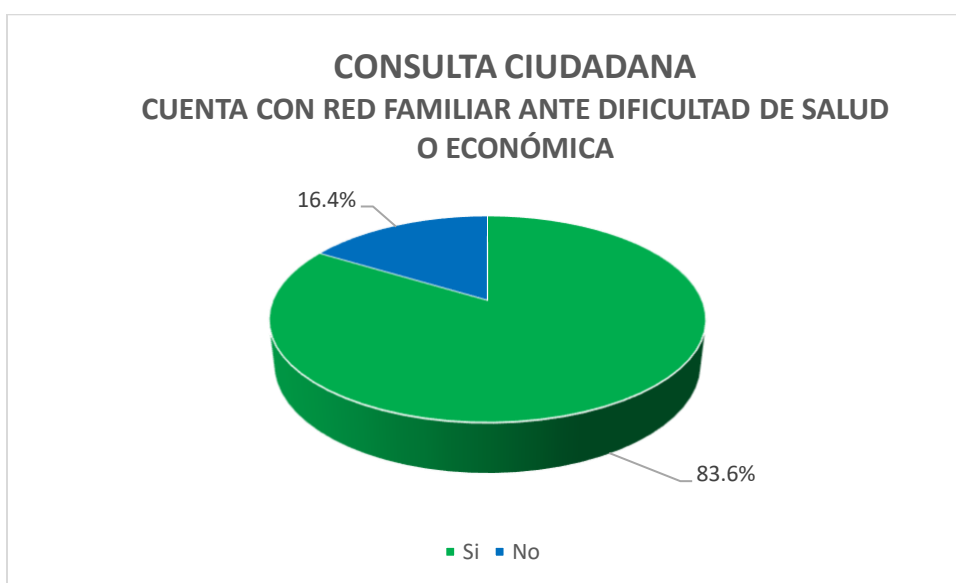
- SI: 38 personas: 77.5%
- NO: 11 personas: 22.5%



La mayoría de los encuestados cuenta con hijos, pero en su mayoría son personas mayores.

#### **7.- CUENTA CON RED FAMILIAR ANTE DIFICULTAD DE SALUD O ECONOMICA**

- SI: 41 personas: 83.6%
- NO: 8 personas: 16.4%



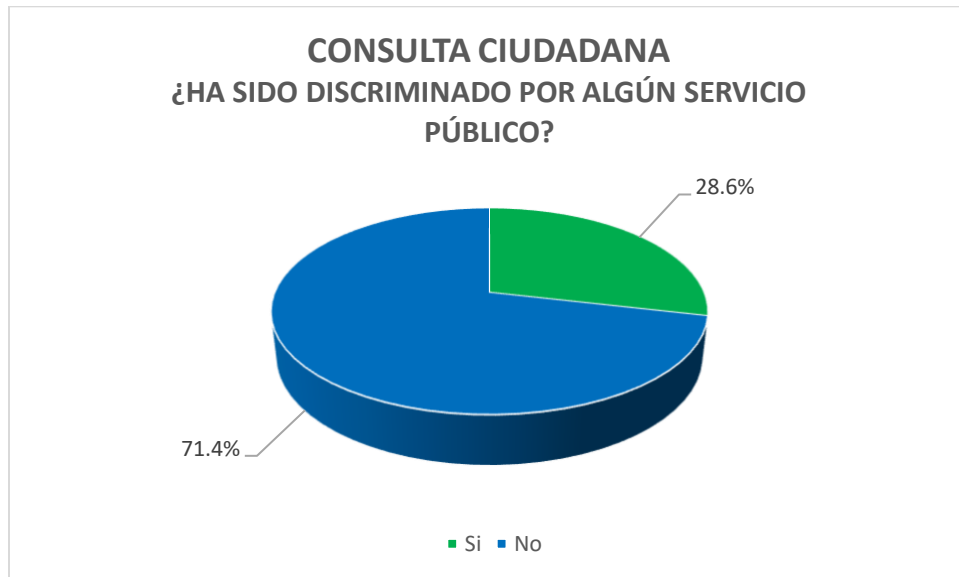
Principalmente este punto se decidió incorporar con la finalidad de tener conocimiento si las personas encuestadas cuentan con una red familiar ante quien recurrir, la unidad operativa de Defensa del Adulto Mayor da cuenta que este factor ha sido relevante al momento concurrir a audiencias en las cuales han sido designados como curador ad litem por el tribunal (Violencia intrafamiliar, abandono, etc.).

#### **8.- ¿HA SIDO DISCRIMNADO POR SERVICIO PÚBLICO? ¿CUAL?**

- Si: 14 personas: 28.6%  
(SERVIU, SALUD, MUNICIPIO, INTENDENCIA, MUTUAL DE SEGURIDAD, CHILE ATIENDE) (Existe un porcentaje de personas que no lo indicó servicio público, sin embargo el servicio que más se repite es Serviu e intendencia)
- NO: 35 personas: 71.4%



La atención al usuario resulta fundamental para los servicios públicos, es por ello que siempre se realizan encuestas para mejorar los factores de atención, sin embargo, para nosotros es importante determinar las razones de discriminación, es por ello que se generarán reuniones con cada organización por separado para determinar las razones de discriminación con el objetivo de restablecer la vulneración de derechos generada, todo ello dependiendo de la viabilidad jurídica de ello.



#### **9.- SOBRE QUE MATERIA NECESITA ASESORIA JURIDICA:**

- Derecho Laboral
- Derecho de Familia
- Derecho Civil
- Derecho Migratorio
- Equidad de Género
- Derecho Penal
- Seguridad social
- Corporaciones de Asistencia Judicial
- Derecho Hereditario
- Todos.

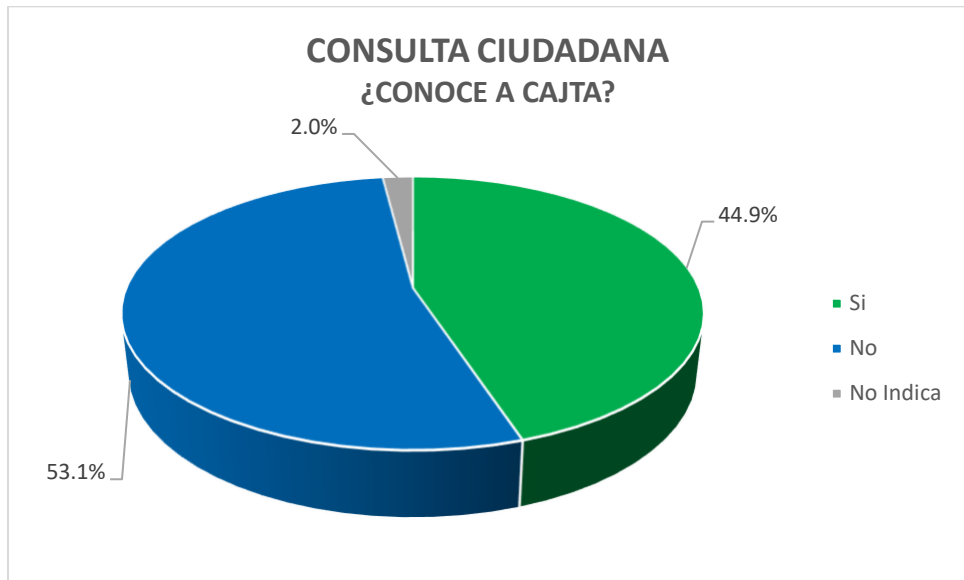
Se repitieron más Derecho de familia, civil y laboral.

Es fundamental para la Corporación de Asistencia Judicial determinar las materias que son desconocidas o de mayor interés para la población, es importante tratar estas temáticas, por lo que se generarán las coordinaciones con la Dirección regional con el objetivo que las unidades operativas puedan asesorar jurídicamente a las organizaciones y entregar herramientas necesarias para coordinar y efectuar las derivaciones correctas ante los organismos pertinentes.

#### **10.- CONOCE A CAJTA**

- Si : 22 Personas: 44.9%
- NO: 26 Personas 53.1%
- 1 persona no indicó nada: 2.0%





Resulta ser complejo determinar que más de la mitad de las personas encuestadas no conocen a la Corporación de Asistencia Judicial, sin embargo, esta encuesta nos permitirá generar las más coordinaciones pertinentes para visibilizar a la CAJTA, para nosotros es importante que la población conozca los beneficios que detentan en la asesoría jurídica y asistencia judicial respectiva en todas las materias y las unidades especializadas de la Corporación de Asistencia Judicial.

En concreto se generarán coordinaciones con las Direcciones regionales de CAJTA y asesor de comunicaciones CAJTA, para iniciar proceso, planteando también trabajo en conjunto con COSOC CAJTA.

Se debe tener presente que se está trabajando en ello por CAJTA en la actualidad en torno al Plan nacional de visibilización con las demás Corporaciones de Asistencia Judicial.

**11.- TRES PUNTOS IMPORTANTES PARA SENTIRSE REPRESENTADOS EN DERECHOS.**

- Municipalidad
- Juntas de vecinos
- Programa Vínculos
- Club de adulto mayor
- Salud
- Servicios públicos
- Vivienda
- Consejo consultivo salud
- Justicia
- Seguridad
- Más capacitaciones
- Familia
- Poder judicial
- Policía
- Equidad
- Transparencia
- Familia
- Laboral
- Ser escuchado
- Respeto
- Apoyo financiero del Estado ante enfermedades catastróficas
- Prioridad en salud
- Pensiones dignas
- Asesoría judicial gratis
- Migratorio

En concreto este punto fue comprendido de diversas formas, sin embargo, se interpreta que en concreto la mayoría de las personas indica que la nómina da cuenta de instituciones y elementos que permiten generar seguridad en el usuario/a o que son elementales para en la representación a diario como ciudadano.

## **CONCLUSIÓN:**

La encuesta nos permitió determinar áreas a mejorar en la gestión de la Corporaciones de Asistencia judicial de la región de Tarapacá, en concreto determinó la imperiosa necesidad de mejorar y enfatizar nuestro trabajo bajo las siguientes temáticas:

- Sistemas de visibilización de la Corporación de Asistencia Judicial
- Mejorar formas de difusión de la institución.
- Priorización de trabajo con personas mayores, y establecer formas de orientación e información con lenguaje sencillo y efectivo.
- Se deben adoptar medidas en torno a incentivar capacitaciones teniendo presente factores multiculturales, de manera que no se sientan vulneradas en sus derechos
- Se determina importante que en actividades de difusión se incluyan trabajadores sociales, de manera que puedan colaborar ante eventuales consultas desde el punto de vista social, considerando que un alto grado de personas no cuenta con apoyo de familia ante situaciones económicas, habitacionales, etc.
- Se efectuará reuniones con COSOC y específicamente con las organizaciones que realizaron las encuestas con la finalidad de que detectemos cuales son las discriminaciones generadas por Servicios Públicos y así restablecer sus derechos vulnerados o verificar los hechos y viabilidad de la petición.
- Con la encuesta contamos con las materias fundamentales para capacitar, razón por la cual se generará la instancia para coordinar con las unidades operativas y determinar cronogramas de trabajo con la Dirección regional respectiva.
- Del Listado de instituciones o factores informados para sentirse efectivamente representados, debemos señalar que los puntos relevantes donde podemos intervenir claramente es el acceso a la justicia, migración, temáticas de personas mayores, a través de la unidad operativa de personas mayores respecto de la cual debemos generar las instancias vitales para la colaboración con los grupos etarios.

En concreto debemos ejecutar todas las acciones debidas para que las personas puedan sentirse representadas en sus derechos y garantizados en su totalidad el acceso a la justicia.



# *Tu Acceso a la Justicia*

