



Tu Acceso a la Justicia



CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL

REGIONES DE ARICA Y PARINACOTA, TARAPACÁ Y ANTOFAGASTA

CONSULTA CIUDADANA 2020
APLICACIÓN DE UN MECANISMO DIGITAL DE MEDICIÓN DE LA
SATISFACCIÓN USUARIA



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
ANTECEDENTES Y ANÁLISIS DEL INSTRUMENTO	5
TASA DE APLICACIÓN EFECTIVA DE LA ENCUESTA 2020	6
PREGUNTAS Y PORCENTAJE DE LOS CRITERIOS DE PONDERACIÓN POR PREGUNTA	7
APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	15
ESTRATEGIA COMUNICACIONAL INTERNA Y EXTERNA.....	19
NÚMERO DE CENTROS INVOLUCRADOS DESAGREGADOS POR TIPO DE CENTRO Y REGIÓN...	24
NÚMERO DE ENCUESTAS APLICADAS V/S TASA DE RESPUESTA POR TIPO DE CENTRO Y REGIÓN	25
RESULTADO DE LA ENCUESTA 2020.....	27
VISTA ANÁLISIS RESUMEN REGISTROS NO VIABLE Y VIABLE.....	29
PROPUESTA 2021	31
EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA.....	33
RESULTADOS.....	37
NÚMERO DE PERSONAS QUE CONTESTÓ, DESAGREGANDO POR RANGO ETÁREO, SEXO, TIPO DE CENTRO Y REGIÓN.....	38
PERIODO ENTRE LAS CUALES SE REALIZÓ LA APLICACIÓN	40
RESULTADOS OBTENIDOS POR CADA PREGUNTA, DESAGREGADOS POR TIPO DE CENTRO Y REGIÓN	40
RESULTADO APLICACIÓN DE ENCUESTA DEL AÑO 2020	51
REGISTROS AGRUPADOS EN NO VIABLE Y VIABLE	51
REGISTROS AGRUPADOS SEGÚN TIPO DE RESPUESTA, PARA LOS REGISTROS VIABLES DE ENCUESTAR	57
REGISTROS AGRUPADOS DE LAS RESPUESTAS COMPLETAS, CON EL SERVICIO DE IVR.....	63
REGISTROS AGRUPADOS DE LAS RESPUESTAS, DESAGREGADOS POR SEXO	67



REGISTROS AGRUPADOS DE LAS RESPUESTAS, DESAGREGADOS POR RANGO ETÁREO	73
PREGUNTA N° 1:.....	80
PREGUNTA N° 2:.....	87
PREGUNTA N° 3:.....	94
PREGUNTA N° 4:.....	101
PREGUNTA N° 5:.....	108
CUADROS Y GRÁFICOS LA EVALUACIÓN DE LA ENCUESTA, SEGÚN LOS CRITERIOS DE PONDERACIÓN.....	115
CUADRO Y GRÁFICO LA EVALUACIÓN DE LA ENCUESTA, POR LOS CRITERIOS DE PONDERACIÓN POR UNIDAD	122
CUADRO Y GRÁFICO LA EVALUACIÓN DE LA ENCUESTA, POR LOS CRITERIOS DE PONDERACIÓN DEL UNIVERSO DE CAJTA.....	124
CONCLUSIÓN	128



INTRODUCCIÓN

La Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta en adelante la CAJTA, fue creada por la Ley 18.632 publicada en el Diario Oficial el 24 de Julio de 1987, sus Estatutos fueron aprobados mediante el Decreto con Fuerza de Ley – 1- 18.632 publicado en el Diario Oficial el 17 de febrero de 1988.

La Corporación es un Servicio Público descentralizado, sin fines de lucro, que se relaciona con el Supremo Gobierno a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, siendo su misión primordial la de proporcionar asistencia judicial y/o jurídica gratuita a personas de escasos recursos en las líneas de orientación e información, patrocinio judicial y resolución alternativa de conflictos, materializando así el mandato constitucional contenido en el artículo 19 número 3º de la Carta Fundamental, que asegura a todas las personas la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos, específicamente en materia de defensa jurídica, y también velando por el respeto a los Tratados Internacionales vigentes en materia de tutela jurisdiccional que han sido ratificados por el Estado de Chile. Además, le corresponde proporcionar a los egresados de las Escuelas de Derecho de las Universidades, la posibilidad de efectuar la práctica profesional necesaria que les permita obtener el título de Abogado en conformidad a la ley.

En atención a la misión que posee la CAJTA en orden a ser reconocida como un Servicio Público que presta una asistencia jurídica confiable y transparente, con lo cual contribuye con excelencia al desarrollo social y equitativo de nuestro país, garantizando una atención profesional de calidad y permitiendo que los chilenos y chilenas puedan disponer de acceso a la justicia, y con el propósito de realizar el correcto seguimiento de la labor institucional es que a través del trabajo de metas institucionales, se crean la meta número 1 de Aplicación de un Mecanismo Digital de Medición de la Satisfacción Usuaría

En el presente informe se detalla el desarrollo y análisis de los resultados obtenidos producto de la aplicación de la encuesta de satisfacción usuaria a la línea de Orientación e Información.



ANTECEDENTES Y ANÁLISIS DEL INSTRUMENTO

TASA DE APLICACIÓN EFECTIVA DE LA ENCUESTA 2020

La Corporación de Asistencia judicial de las regiones de Arica, Tarapacá y Antofagasta, en virtud de la Meta N° 1 de Aplicación de mecanismo digital de medición de la satisfacción usuaria, se indica que la institución mediante los usuarios que siguieron el proceso concretó la siguiente tasa:

Consolidado de la DATA, aplicación IVR:

- Atenciones OI de CAJTA, 13.049 registros.
- Viales de encuestar: 12.390 registros.
- Encuestas con respuesta completa: 4.118 registros, medio utilizado (IVR).

De la **TASA DE APLICACIÓN EFECTIVA** de la encuesta, se obtiene la tasa de un **31,56%**, que corresponde al porcentaje de personas con encuesta aplicada y completa, del total de Atenciones OI. Muy superior al porcentaje del año 2019 el que correspondió a un **18.36%**, no obstante encontrarnos bajo condiciones jamás pensadas como lo fue el COVID 19 y todas las consecuencias que ello conllevó.

	COMPLETA	INCOMPLETA	NO CONTESTA / FUERA DE COBERTURA	NO ENVIADA	TOTAL GENERAL
IVR	4.118	463	7.809	659	13.049

Tasa de aplicación efectiva de la encuesta: **31.56%**.

	COMPLETA	INCOMPLETA	NO CONTESTA / FUERA DE COBERTURA	NO ENVIADA	TOTAL GENERAL
IVR	32,24%	3,74%	63,03%	0%	100%
SIN INFORMACIÓN	0%	0%	0%	100%	100%
TOTAL	31,56%	3,55%	59,84%	5,05%	100%

PREGUNTAS Y PORCENTAJE DE LOS CRITERIOS DE PONDERACIÓN POR PREGUNTA

Cuadro con los porcentajes de ponderación por pregunta de la encuesta, los cuales permite determinar al final la evaluación de la encuesta, según criterios de ponderación.

N°	PREGUNTA	%	RESPUESTA / NOTA				
			5	4	3	2	1
1	¿Cómo evalúa la acogida que le brindó la Corporación al acercarse a solicitar sus servicios?	20	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
2	¿Cómo evalúa la claridad de la información entregada por el profesional?	25	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
3	Considerando la inquietud o duda legal que motivó su consulta, ¿Cómo evalúa la información y orientación jurídica entregada?	25	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
4	¿Cómo evalúa el tiempo que esperó entre su solicitud y la atención recibida?	15	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
5	Si tuviera que recomendar el servicio Ud. diría que su experiencia fue...	15	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
Ponderación		100					

ANÁLISIS CRÍTICO A PREGUNTAS

En cuanto a las preguntas aplicadas en la encuesta se efectúa un análisis crítico conforme a cada una de ellas.

Sin embargo se debe mencionar que la recepción por parte del público objetivo ha sido bastante favorable para la Corporación de Asistencia Judicial, y permitió obtener una tasa de respuesta mucho más alta de la esperada considerando las circunstancias del COVID 19 y la imposibilidad de atención presencial, que normalmente se aplicaba. Esto dio lugar a que las Corporaciones de asistencia judicial pudiesen entregar una forma de atención inmediata, segura y con acceso a la justicia no obstante encontrarnos en casa ante la cuarentena vivida en las regiones de Arica-Parinacota, Tarapacá y Antofagasta.

Es necesario indicar que las preguntas fueron parte de la propuesta realizada por las Corporaciones de Asistencia judicial, las cuales fueron objeto de modificación u observación por parte del Departamento de Asistencia Jurídica mediante minuta de observaciones remitida via correo electrónico con fecha 8 de abril de 2020.

Es así como el original de la propuesta remitido en el primer informe de la meta de fecha 31 de marzo de 2020, considera a las observaciones realizadas al instrumento 2019, y conforme a ello se acogieron las propuestas siguientes:

- Disminuir el número de preguntas.
- Homologar las opciones de respuesta en la medida de lo posible.
- Reformular algunas preguntas para simplificar la comprensión.
- No aplicar en centros que no realizan atención de Orientación e información en Derechos o en Centros donde los usuarios sean personas privadas de libertad.
- CAJTA, CAMETRO y CAJBIOBIO, solicitaron a los proveedores con los que contratarán el servicio para llevar a cabo la meta, evalúen la factibilidad de incorporar la opción para que usuarios no videntes puedan responder el IVR por voz o sistema adhoc en la medida que se pueda implementar, lo mismo en cuanto a poner a disposición encuesta en creole. CAJVAL evaluará la factibilidad técnica de incorporar dichas funcionalidades. En todos los casos, se incorporará las funcionalidades en la medida de que sea factible técnicamente, y que los tiempos y presupuestos disponibles así lo permitan.
- Respecto del piloto que se llevará a cabo en la línea de CAVI, se estimó necesario analizar y requerir al DAJ, la evaluación de que la encuesta se realice en forma posterior a la primera entrevista profesional (generalmente en dupla) conforme al modelo y flujo de los CAVI, etapa donde se reciben los planteamientos y requerimientos del usuario, en donde se le explica en que consiste la atención que entrega CAVI y la ejecución de sus servicios propiamente tal, una vez cumplida dicha etapa, teniendo presente el relato, y decisión conjunta del equipo respecto de la viabilidad para ser considerado caso CAVI.
- En los CAVIS se propuso aplicar la misma encuesta conforme a la propuesta concordada en todos los otros Centros de las Corporaciones.

#	CAJTA		CAJVAL		CAJMETRO		CAJBIOBIO	
	PREGUNTA	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA
1	¿Usted se sintió acogido cuando ingreso a la Corporación?	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo	¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que esperó entre su solicitud y la atención recibida?	1. Muy satisfecho 2. Satisfecho 3. Regular 4. Poco satisfecho 5. Nada satisfecho	¿Cómo evalúa el tiempo que esperó entre su solicitud y la atención recibida?	1. Muy mala 2. Mala 3. Regular 4. Buena 5. Muy buena	¿Cómo evalúa la acogida que le brindó la Corporación al acercarse a solicitar sus servicios?	1. Excelente 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy mala
2	¿Está conforme con el tiempo que espera para su atención?	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo	¿Cómo evalúa la claridad de la información recibida?	1. Excelente 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy mala	¿Cómo califica la atención del profesional?	1. Muy mala 2. Mala 3. Regular 4. Buena 5. Muy buena	¿Está conforme con el tiempo que espera para su atención?	1. Muy conforme 2. Conforme 3. Regular 4. Poco conforme 5. Muy desconforme
3	¿Cómo califica la atención del profesional?	1. Muy mala 2. Mala 3. Regular 4. Buena 5. Muy buena	¿Cómo evalúa la acogida recibida en la atención?	1. Excelente 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy mala	¿Cómo evalúa la información y orientación jurídica recibida?	1. Muy mala 2. Mala 3. Regular 4. Buena 5. Muy buena	¿Cómo evalúa la claridad de la información recibida?	1. Excelente 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy mala
4	¿Cómo evalúa la calidad de la información entregada?		En general, ¿Cómo evalúa el servicio de Orientación e Información de la Corporación de asistencia Judicial?	1. Excelente 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy mala	En general, ¿Cómo evalúa el servicio de Orientación e Información de la Corporación de asistencia Judicial?	1. Muy mala 2. Mala 3. Regular 4. Buena 5. Muy buena	En general, ¿Cómo evalúa el servicio de Orientación e Información de la Corporación de asistencia Judicial?	1. Excelente 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy mala
5	En base a su experiencia, ¿Usted recomendaría el servicio de la Corporación a un amigo o familiar?	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo			Si tuviera que recomendar o hablar del servicio a un familiar o pariente. Ud. Le diría "su experiencia fue..."	1. Muy mala 2. Mala 3. Regular 4. Buena 5. Muy buena	¿De acuerdo a la atención recibida, Ud. Recomendaría a la CAJBIOBIO algún pariente o amigo?	1. Muy recomendable 2. Recomendable 3. Posible de recomendar. 4. Poco recomendable 5. No la recomendaría

Posterior a la primera reunión de marzo, las siguientes Corporaciones remitieron sus propuestas, las que se sistematiza a continuación:

De lo anterior se observa consenso en 6 preguntas, respecto de las cuales se sistematizan a continuación los resultados:

- Evaluar el tiempo de espera para la atención, consensuada en un 100%.
- Evaluar la acogida de la atención, con una votación parcial de 3 Corporaciones, 75%.
- Evaluar la atención profesional, con votación parcial de dos Corporaciones, con un 50%.
- Evaluar la OI recibida, con votación al 100%, variando en la orientación de la pregunta.
- Evaluar el servicio de la CAJ, con votación parcial de 3 Corporaciones, alcanzando un 75% de consenso.

- Evaluar el grado de recomendación del servicio, con votación parcial de 3 Corporaciones, alcanzando un 75% de consenso.

En la videoconferencia del día jueves 26 de marzo, producto del análisis integrado de las opciones de preguntas, se logró acordar la siguiente estructura y diseño de la encuesta:

#	PREGUNTA	RESPUESTA	PONDERACIÓN
1	¿Cómo evalúa la acogida que le brindó la Corporación al acercarse a solicitar sus servicios?	1. Muy mala 2. Mala 3. Regular 4. Buena 5. Muy buena	25%
2	¿Cómo evalúa el tiempo que esperó entre su solicitud y la atención recibida?	1. Muy mala 2. Mala 3. Regular 4. Buena 5. Muy buena	20%
3	¿Cómo evalúa la claridad de la información entregada por el profesional?	1. Muy mala 2. Mala 3. Regular 4. Buena 5. Muy buena	30%
4	Si tuviera que recomendar el servicio Ud. Diría que su experiencia fue...	1. Muy mala 2. Mala 3. Regular 4. Buena 5. Muy buena	25%

En relación al orden de la valoración de las respuestas 1) Muy Mala, 2) Mala, 3) Regular, 4) Buena, 5) Muy Buena, se realizarán pruebas previo a iniciar el proceso de encuesta para determinar si el uso mantendrá el mismo orden, o bien será inverso, es decir, 5) Muy Mala, 4) Mala, 3) Regular, 2) Buena, 1) Muy Buena. CAJVAL en primera instancia informa que mantendrá la segunda opción, no obstante, como se señalara el tema será revisado en forma previa al periodo de aplicación de la encuesta.

Sin embargo la minuta de observaciones del Departamento de Asistencia Jurídica fueron planteados en los siguientes términos y que finalmente queda como el instrumento definitivo a ser aplicado en su totalidad:

1. La alteración en el orden de las preguntas.
2. La incorporación de una pregunta cuya realización se estima indispensable para la ejecución de la meta.

N°	PREGUNTA	%	RESPUESTA / NOTA				
			5	4	3	2	1
1	¿Cómo evalúa la acogida que le brindó la Corporación al acercarse a solicitar sus servicios?	20	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
2	¿Cómo evalúa la claridad de la información entregada por el profesional?	25	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
3	Considerando la inquietud o duda legal que motivó su consulta, ¿Cómo evalúa la información y orientación jurídica entregada?	25	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
4	¿Cómo evalúa el tiempo que esperó entre su solicitud y la atención recibida?	15	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
5	Si tuviera que recomendar el servicio Ud. diría que su experiencia fue...	15	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
Ponderación		100					

En cuanto a las preguntas efectuadas en la encuesta, su análisis crítico y su pertinencia podemos indicar lo siguiente:

1. ¿CÓMO EVALÚA LA ACOGIDA QUE LE BRINDÓ LA CORPORACIÓN AL ACERCARSE A SOLICITAR SUS SERVICIOS?

La palabra **acogida** significa conforme a la RAE el **recibimiento u hospitalidad que ofrece una persona o un lugar, protección o amparo, aceptación o aprobación**, ante ello para nosotros implica dentro de la etapa de flujo de atención la entrada al acceso a la justicia que brindaría la Corporación, el hecho de evaluar la primera fase del escalafón de la atención de nuestros usuarios reviste una importancia fundamental, ya que dependerá de ello que el usuario pueda acceder a nuestro servicio y de la confianza y seguridad que adquirirá con nuestros funcionarios y en general con la institución, lo cual en concreto permitirá su regreso en el evento de nuevamente requerir nuestro servicio.

Principalmente se evalúa a los administrativos o profesionales que entregan la primera acogida o Consulta o pre ingreso, sin embargo muchas veces por la mala atención de algún funcionario se evalúa mal el servicio completo, para ello era necesario distinguir en etapas y con lenguaje sencillo cada una de las fases de atención en la encuesta. La pertinencia de la consulta reviste importancia y relevancia ya que nos permitirá detectar si existen dificultades en la atención por parte de quienes intervienen en dicha etapa o simplemente determinar una modificación clara a los flujos de atención estableciendo de manera predeterminada por la institución un discurso para quienes entregan acceso a la justicia en esa fase.



Estructuralmente la primera acogida debe contar con elementos determinantes, concretos y claros para los funcionarios, que permitan definir un trato acorde a las necesidades del usuario/a, para ello debe contener elementos esenciales que claramente si no funcionan deben ser reestructurados, es por ello que esta encuesta es fundamental en cuanto a evaluar como se está efectuando dicha etapa y obviamente efectuar cambios concretos estructurales si no somos bien calificados, definiendo y entregando pautas a nuestros funcionarios para entregar una mejor acogida al servicio.

Para ello de igual forma se debe tener presente que los funcionarios de primera línea son aquellos que poseen cualidades determinantes en habilidades blandas que permiten que un usuario bajo situación de estrés, pueda expresar todo lo necesario para su defensa y concretamente para que pueda acceder a la justicia de manera pronta y eficaz.

2. ¿CÓMO EVALÚA LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL PROFESIONAL?

En cuanto a la claridad de la información, aquí evaluamos el discurso entregado, y particularmente a un contenido claro, concreto, lenguaje de fácil comprensión y completa información, esto reviste total importancia para continuar con el paso a paso del flujo de atención de un usuario. Sin embargo desde el punto de vista crítico esta pregunta evalúa tanto la etapa de primera acogida o Consulta o Pre ingreso y la Orientación e información, lo cual puede generar confusión en cuanto a la fase que se estaría evaluando y podría generar dificultades en cuanto a determinar la etapa que va a ser sujeto de calificación, ya que es necesario tener presente que la institución tiene claro el flujo pero el usuario en general lo desconoce, por lo que el resultado de la evaluación al momento de contestar la encuesta puede ser confusa en cuanto a la etapa a evaluar.

La nitidez de la información entregada a un usuario/a permite que cuente con todos los elementos necesarios para que su acceso a la justicia sea pleno y de esta manera permitir un efectivo acceso a la justicia. Con claridad en la información un usuario acompañará a tiempo todos los documentos requeridos para que su caso sea patrocinado oportunamente y no se encuentre en indefensión.

La importancia de evaluar la entrega de información clara, es de vital importancia ya que si esta no se entrega con todas las condiciones necesarias no será factible entregar una atención de calidad y traerá consigo confusión y eventuales reclamos.



La pertinencia de la pregunta es acorde a lo que se desea calificar y verificar para determinar si el lenguaje utilizado es el apropiado en cuanto a términos jurídicos o si se facilita una información completa a lo que requiere el o la usuario/a para la concreción de un fin que es el acceso a la justicia.

3. CONSIDERANDO LA INQUIETUD O DUDA LEGAL QUE MOTIVÓ SU CONSULTA, ¿CÓMO EVALÚA LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN JURÍDICA ENTREGADA?

Esta pregunta permite evaluar en precisión lo indicado en la orientación e información por el profesional abogado (o trabajador social o Psicólogo), se refiere netamente a lo medular de la atención jurídica entregada y la eventual solución al problema en concreto, ante la pertinencia de la pregunta es necesaria en la encuesta considerando el correlativo del flujo de atención.

Sin embargo dicha consulta es muy similar a la pregunta 2, la cual puede inducir en confusión del usuario al momento de dar respuesta, ya que contempla palabras similares. En cuanto a la importancia de la consulta es la evaluación propiamente del servicio jurídico que entregamos y en concreto el acceso a la justicia. En la actualidad ante la contingencia social vivida desde octubre de 2019 sumado con posterioridad a la emergencia sanitaria COVID 19 del año 2020 la entrega de atención no ha sido fácil para nuestros funcionarios ya que las condiciones han complicado el ejercicio de funciones mediante la modalidad presencial, ante dicha situación se han adecuando a medios tecnológicos nuevos y han enseñado a usuarios como usarlos y acomodarlos a su forma de vida actual, esto quedó demostrado en que la cantidad de respuestas a diferencia del año 2019, se elevó considerablemente.

4. ¿CÓMO EVALÚA EL TIEMPO QUE ESPERÓ ENTRE SU SOLICITUD Y LA ATENCIÓN RECIBIDA?

Esta pregunta es determinante para tener conocimiento de la efectividad del servicio prestado y por sobre todo de capacidad de reacción ante la problemática de nuestros usuarios. Lamentablemente la medición respecto a este punto se observa de manera distinta, ya que las solicitudes se modificaron a una atención virtual en su mayoría en razón del Covid -19 para protección tanto de usuarios como funcionarios. Dicha solicitud se inicia en este caso una vez cursada la llamada telefónica que da inicio a la atención, para con posterioridad recibir la Orientación e información o primera atención requerida por el profesional a cargo. Una de las dificultades que se observa es que dicha atención o la rapidez de



responder corresponderá a que los teléfonos se encuentren desocupados o que las atenciones no sean tan prolongadas, ya que la congestión telefónica generará retraso en la atención.

Ahora por otro lado se destaca el hecho de que la institución habilitó la posibilidad de que los teléfonos institucionales fuesen redireccionados a los móviles de los profesionales, esto agilizó y permitió que los usuarios contaran con acceso a la justicia con mayor rapidez y fluidez, pese a las circunstancias actuales.

En cuanto a la pertinencia, dicha pregunta midió bastante bien el trabajo de los profesionales ya que ello también nos faculta detectar la capacidad de poder habituarse a esta nueva forma de trabajo digital, y su capacidad de respuesta ante los requerimientos de los usuarios.

Esta nueva contingencia sanitaria generó obstáculos a la atención normal de nuestros usuarios, teniendo presente que no todos pueden contar con un celular o un teléfono o internet para concretar los requerimientos de atención a la corporación, este fue un punto fundamental considerando la diferencia a observar en la atención del año 2019 y la del 2020 en lo referente a su medición.

5. SI TUVIERA QUE RECOMENDAR EL SERVICIO UD. DIRÍA QUE SU EXPERIENCIA FUE...

Esta pregunta en particular es la más importante, ya que resume el flujo completo de atención y el resultado del servicio entregado al usuario, esta pregunta se repite en razón del año 2019 y también teniendo presente que actualmente existen diferencias en las formas de atención desde lo presencial a lo digital. Esta pregunta resulta relevante y que precisa la forma de atención que deseamos tener o debemos cambiar, dependiendo del resultado y la criticidad de la atención aplicada.

Otra de las críticas aplicadas es el hecho de que muchos de nuestros usuarios son extranjeros y quizás no entienden en su totalidad el idioma español lo cual ha dado lugar a que su respuesta haya sido inviable.

En cuanto al número de preguntas se considera que es correcto, ya que no puede ser más ya que el usuario se aburre, sobretodo si están consultando una grabación.



APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Se solicita indicar los medios utilizados para aplicar la encuesta, así como un análisis de su efectividad y una propuesta de continuidad.

- Se optó por la opción de IVR + IVR.

Para este año, la modalidad del servicio utilizada por CAJTA, es ejecutar el servicio de IVR¹ en dos llamadas por encuesta, esto a razón del análisis de la tasa efectiva de respuestas completas de la encuesta 2019, según los servicios utilizados para esta que fueron IVR+IVR, SMS y MAIL.

En el marco de lo solicitado mediante minuta de observaciones al Primer Informe de Avance de la Meta N°1, en la cual se requirió entre otras cosas, que las Corporaciones informara sobre la nómina de los centros a incluir en la encuesta satisfacción usuaria, considerando tipo de centro y comuna, a continuación se adjunta el listado de centros conforme a lo informado en dicha oportunidad.

TIPO CENTRO	REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	REGIÓN DE TARAPACÁ	REGIÓN DE ANTOFAGASTA
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	- CJ Arica - Centro Jurídico UTA Arica - CJ Móvil Arica	- Centro de Familia Iquique - CJ Iquique - CJ Alto Hospicio - CJ Pozo Almonte - Centro Jurídico UTA Iquique	- CJ Antofagasta Centro - CJ Antofagasta Norte - CJ Taltal - CJ Tocopilla - CJ Calama - CJ Mejillones - Centro Jurídico U. Antofagasta - CJ Móvil Calama - CJ Móvil María Elena
CENTROS DE MEDIACIÓN	-	- Tarapacá	-
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	- Arica	- Tarapacá	- Antofagasta - Calama
OFICINAS ESPECIALIZADAS	- CAJTA-SENADIS Arica	- CAJTA-SENADIS Tarapacá	- CAJTA-SENADIS Antofagasta
CAVI (PILOTO)	- Arica	- Tarapacá	- Antofagasta

¹ IVR: Corresponde al llamado telefónico realizado por una maquina.



Con la finalidad de concretar la aplicación y en definitiva generar la aplicación de la encuesta se realizaron reuniones previas con la entidad a cargo de la respectiva aplicación. Es así como de las principales reuniones, se escrituraron compromisos que permitían definir los acuerdos que permitieron la implementación de la aplicación.

Las reuniones de preparación entre las Corporaciones de Asistencia Judicial se realizaron en las siguientes fechas: 10 de julio, 31 de julio, 7,21 y 26 de agosto de 2020.

Compromisos acordados:

10 DE JULIO:

- Enviar guion para audio de bienvenida.
- Definir perfiles de acceso individualizado de acceso a reportería para cada corporación.
- Preparar video intuitivo que oriente como ingresar y gestionar reportería de encuesta CAJ.
- Enviar manual para la integración de webservice e iniciar pruebas y lanzar Pretest.
- Coordinar nueva reunión de avances.
- Enviar minuta de reunión.

31 DE JULIO:

- Entregar credenciales de acceso diferenciado para las 3 CAJ (1 para cada CAJ, CAJTA CAJBIOBIO y CAJMETRO).
- Investigar viabilidad de incorporar consumos de minutos de las encuestas en informe tipo 2 o, considerar un informe nuevo.
- Evaluar uso de mensajería y correo electrónico que forman parte del contrato que tiene CAJ.
- CAJ Deberá analizar y definir el volumen y distribución de uso del plan de SMS y e-mails que utilizarán. Esto ocurrirá en 3 semanas más.
- Enviar minuta de reunión.

7 DE AGOSTO:

- Corregir presentación vertical de dashboard.
- Corregir ajustes de resultados CAJTA.
- Crear informe 4 de consumos para facturación.
- Enviar minuta de reunión.



21 DE AGOSTO:

- Cierre de 4to informe y evidencia de visualización de gráfica de informes.
- Informa incidencia con plataforma y se compromete Entel a emitir reenvío de información faltante, respaldo de informe.
- No está definido fase 2 de gestión de SMS y correos electrónicos.
- Se emitirá acta de entrega parcial de proyecto fase 1 con objeto de complementar metodología.

26 DE AGOSTO:

- Ante la intermitencia de la información entregada por Entel, entre los días 19 y 21 de agosto de 2020, estas encuestas fueron reenviadas por la Empresa responsable, para con posterioridad aparecer en reportería del 21 de agosto.

ESTRATEGIA COMUNICACIONAL INTERNA Y EXTERNA

El objetivo de determinar la efectividad de nuestra encuesta tanto en redes sociales como mediante difusión directa de parte de nuestros funcionarios, se determinó una estrategia la cual cumplió los objetivos y sobre todo elevar el número de usuarios de manera de que nuestra institución sea más visible, logrando obtener la participación de un número importante de usuarios de diversos grupos étnicos.

Asimismo, se utilizaron nuestras cuentas de Instagram, twitter, Facebook y nuestra página institucional.

Con fecha 31 de julio 2020 se efectuó la publicación de valoramos mucho su opinión en nuestra pagina web:



Con fecha 31 de julio 2020 también se efectuó la publicación de valoramos mucho su opinión en nuestro Facebook institucional.



El 31 de julio 2020 también se efectuó la publicación de valoramos mucho su opinión en nuestro Twitter institucional.



El 31 de julio 2020 también se efectuó la publicación de valoramos mucho su opinión en nuestro Instagram institucional.



Asimismo, se aplicó la misma estrategia para los funcionarios con la finalidad de que difundieran entre sus usuarios, y de esta manera hacer más efectiva la aplicación, de manera sencilla y eficaz, lo cual marcó en definitiva tener una tendencia al alza respecto a la tasa de respuesta. Es así que el 13 de julio se envió el correo de distribución general informando a los funcionarios respecto de la aplicación de la encuesta.

Puesta en marcha de la Encuesta de Satisfacción Usuaría en la Línea de Orientación e Información 2020

QUERIDOS FUNCIONARIOS Y QUERIDAS FUNCIONARIAS:

Junto con saludarles, y esperando que se encuentren bien junto a sus familias, queremos comunicarles que a partir del **03 de agosto** se iniciará la campaña 2020 de la Encuesta Satisfacción Usuaría para las personas atendidas en Orientación e Información en Derechos de los Centros de Atención Jurídico Social, Oficinas de Defensa Laboral y Centros de Mediación. También se llevarán a cabo Pilotos en los Centros de Atención de Víctimas de Delitos Violentos.

Esta iniciativa es parte de una de las metas angulares del Convenio de Desempeño 2020, la cual es compartida por las 4 Corporaciones y se aplicará a escala nacional durante lo que queda del año. Recordarles que el año anterior, los resultados dieron cuenta de que un **79,49% de los usuarios encuestados en la CAJTA, evaluaron como muy bueno o bueno el servicio brindado.**

Entendiendo el contexto en que nos encontramos, y las dificultades para poder brindar la atención usuaria en las condiciones actuales (ya sea por conectividad, tecnología, condiciones personales, en otras), es que cobra aún más relevancia nuestro compromiso.

Por ello, les hago un llamado a cada uno de ustedes para hacerse promotores de este desafío. ¿Y cómo hacerlo? Cada vez que registren a un usuario en Consulta y/o Orientación e Información, poner hincapié en los siguiente:

1. Realizar el registro adecuado o revisión de los datos de usuarios para su contacto posterior, en específico "número de teléfonos completos" con sus 9 dígitos (teléfono móvil y teléfono fijo) ya que estos datos son el medio de contacto con los usuarios atendidos. El objetivo es alcanzar la mayor cobertura posible.
2. Al finalizar la atención entregar el siguiente mensaje al usuario: *"UD. será contactado para responder una encuesta de satisfacción usuaria, esperamos su acogida ya que con su opinión nos ayuda a mejorar el servicio que brindamos."*

Finalmente, me despido con la firme convicción y agradecimientos a todos los funcionarios y funcionarias por su compromiso con esta labor.

Les saluda atentamente

Carolina Fernández Alvear
Directora General

<https://cajta.cl>

[f /CAJTA](#)

[t @cajta_oficial](#)

[i /cajta_oficial](#)

#TuAccesoALaJusticia

El 14 de julio se envió el correo de distribución general, informando a los funcionarios respecto de la correcta forma de brindar la atención en la actual situación de trabajo remoto.



La emergencia sanitaria nos puso el desafío de continuar brindando el servicio, manteniendo los estándares de calidad y adaptando los canales de contacto con nuestros/as usuarios/as.

Esto no ha sido fácil, ha significado un proceso de aprendizaje para todos/as. Sin embargo no perdimos el objetivo final, que es garantizar el acceso a la justicia de nuestros/as usuarios/as y responder sus necesidades. Ahora más que nunca.

TENER EN CONSIDERACIÓN:

Entregar respuestas de forma precisa, usando lenguaje claro.

Realizar registro en sistema SAU de todas las intervenciones presenciales y no presenciales.

Entregar información sobre la modalidad de atención no presencial: formas de contacto, horarios, flujo, plazos, etc.

Confirmar con la persona atendida los datos de contacto registrados, a fin de mantener una adecuada comunicación no presencial.

Ofrecer los servicios especializados en la medida que sea pertinente y avanzar en el flujo de atención o cerrar el proceso según corresponda.

Al finalizar la OI, dar al usuario el siguiente mensaje: "¡Gracias su opinión, por eso Ud. será contactado para responder una encuesta satisfacción usuaria, esperamos su acogida ya que con ella nos ayuda a mejorar el servicio que brindamos".

7 elementos relevantes en la atención

1. Saludo y presentación.
2. Conocer el requerimiento.
3. Dar respuesta clara y precisa.
4. Derivación responsable, vincular con profesional o servicio, entregando datos de contacto respectivos.
5. Verificar la comprensión de la información, aclarar dudas.
6. Cerrar la atención, información sobre la continuidad o cierre del servicio.
7. Despedida.

Te invitamos a ser parte de este desafío.

En cuanto a la efectividad de la aplicación del sistema es factible determinar que a diferencia del año 2019 existió, en donde los registros en la generalidad entregaron en resumen un total de reportes para las tres regiones de Arica-Parinacota, Tarapacá y Antofagasta. De la TASA DE APLICACIÓN EFECTIVA de la encuesta, se obtiene la tasa de un **31,56%**, que corresponde al porcentaje de personas con encuesta aplicada y completa, del total de Atenciones OI, muy superior al porcentaje del año 2019 el que correspondió a un **18,36%**, lo cual fue un éxito total para la CAJTA considerando que nos encontramos ante un nuevo sistema virtual y digital de atención, por la contingencia del COVID-19.

NÚMERO DE CENTROS INVOLUCRADOS DESAGREGADOS POR TIPO DE CENTRO Y REGIÓN

Corresponde acá señalar la modalidad de la aplicación utilizada en la marcha blanca, indicando el número de centros involucrados desagregados por tipo de centro y región.

CUADRO N° 1: IDENTIFICAR CENTROS QUE SE INCORPORARON A LA ENCUESTA AÑO 2020			
REGIÓN	TIPO DE CENTRO	CENTROS (NOMBRE)	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	CAJS	CSJ Arica, Centro UTA Arica, CJ Móvil Arica	3
	ODL	ODL Arica	1
	Mediación	-	-
	OESP	SENADIS Arica	1
	CAVI (PILOTO)	CAVI Arica	1
TARAPACÁ	CAJS	Centro de Familia Iquique CSJ Iquique, CSJ Pozo Almonte CSJ Alto Hospicio Centro Jurídico UTA Iquique	5
	ODL	ODL Iquique	1
	Mediación	Centro de Mediación Iquique	1
	OESP	Senadis Iquique	1
	CAVI (PILOTO)	CAVI Iquique	1
ANTOFAGASTA	CAJS	CSJ Antofagasta Centro CSJ Antofagasta Norte CSJ Taltal, CSJ Tocopilla CSJ Calama, CSJ Mejillones Centro Jurídico U. Antofagasta Móvil Calama, Móvil María Elena	9
	ODL	ODL Antofagasta, ODL Calama	2
	Mediación	-	-
	OESP	SENADIS Antofagasta	1
	CAVI (PILOTO)	CAVI Antofagasta	1
TOTAL	CAJS		17
	ODL		4
	Mediación		1
	OESP		3
	CAVI (PILOTO)		3
TOTAL %	CAJS		60,71%
	ODL		14,29%
	Mediación		3,57%
	OESP		10,71%
	CAVI (PILOTO)		10,71%

En total la encuesta fue aplicada a 28 unidades, considerando algunos convenios, por tanto porcentualmente los Consultorios Jurídicos equivalen al **60,71%** con del total con **17** centros, las Oficinas de Defensa Laboral al **14,29%**, con **4** centros, las Oficinas Especializadas, dentro de la cual se considera a los **3** Convenios Senadis equivalen a un **10,71%**, con **3** convenios, nuestros 3 CAVIS, equivalen al **10,71%** y finalmente el Centro de Mediación equivale al **3,57%** del total, con **1** unidad para toda la CAJTA.

NÚMERO DE ENCUESTAS APLICADAS V/S TASA DE RESPUESTA POR TIPO DE CENTRO Y REGIÓN

Para la definición del N a encuestar, se ha considerado:

- **Total personas Ingresadas a Orientación e Información (1):** considera el total de usuarios atendidos e ingresados a Orientación e Información a nivel regional por tipo de centro en el periodo comprendido entre el lunes 03 de agosto y lunes 30 de noviembre. Corresponde a la contabilización de personas según rut e independiente del tipo de término de la Orientación e Información.
- **Total de personas con datos válidos para ser contactados (2):** considera el total de personas atendidas en el periodo de la encuesta que tienen algunos de los datos requeridos para aplicar la encuesta digital. Es decir teléfono móvil y corresponde a datos válidos para su incorporación al proceso de encuestaje. Este número corresponde a N (ene grande o universo de la encuesta).
- **% de personas con datos válidos para ser contactados, del Total ingresado a OI (3):** Corresponde al % de usuarios contables (habilitados para contestar la encuesta digital) del total de personas atendidas en Orientación e Información.

CUADRO N° 2: DESCRIPCIÓN DE PERSONAS CONSIDERADAS EN LA ENCUESTA				
REGIÓN	TIPO DE CENTRO	TOTAL PERSONAS INGRESADAS A OI	TOTAL PERSONAS CON DATOS VÁLIDOS PARA SER CONTACTADOS	% DE PERSONAS CON DATOS VÁLIDOS PARA SER CONTACTADOS, DEL TOTAL INGRESADO A OI
		(1)	(2)	(3)
ARICA Y PARINACOTA	CAJS	2.071	2.053	15,73%
	ODL	650	589	4,51%
	Mediación	-	-	-
	OESP	-	-	-
	CAVI (PILOTO)	121	121	0,93%
TARAPACÁ	CAJS	3.019	2.877	22,05%
	ODL	1114	895	6,86%
	Mediación	292	286	2,19%

CUADRO N° 2: DESCRIPCIÓN DE PERSONAS CONSIDERADAS EN LA ENCUESTA

REGIÓN	TIPO DE CENTRO	TOTAL PERSONAS INGRESADAS A OI	TOTAL PERSONAS CON DATOS VÁLIDOS PARA SER CONTACTADOS	% DE PERSONAS CON DATOS VÁLIDOS PARA SER CONTACTADOS, DEL TOTAL INGRESADO A OI
		(1)	(2)	(3)
	OESP	45	44	0,34%
	CAVI (PILOTO)	31	31	0,24%
ANTOFAGASTA	CAJS	4.815	4.713	36,12%
	ODL	827	718	5,50%
	Mediación	-	-	
	OESP	1	1	0,01%
	CAVI (PILOTO)	63	62	0,48%
	TOTAL			
TOTAL	CAJS	9.905	9.643	73,90%
	ODL	2.591	2.202	16,87%
	Mediación	292	286	2,19%
	OESP	46	45	0,34%
	CAVI (PILOTO)	215	214	1,64%
TOTAL %	CAJS	75,91%	77,83%	-
	ODL	19,86%	17,17%	-
	Mediación	2,24%	2,31%	-
	OESP	0,35%	0,36%	-
	CAVI (PILOTO)	1,65%	1,73%	-

Es importante destacar que del total de personas ingresadas a OI que son **13.049**, el total de personas validadas y aptas para ser encuestadas equivale a **12.390**, lo que equivale a un **94,9%**. De este total **9.643** equivale a Consultorios Jurídicos con un **73,90%** de personas validadas, **2.202** son de Oficinas de Defensa Laboral, con un **16,87%**, **286** equivale a Centro de Mediación, que corresponde al **2,19%**, **214** corresponden a CAVI, con un **1,64%**, y finalmente la Oficina Especializada, en la cual se contempla el Convenio Senadis con **45** personas validadas lo que equivale a un **0,34%**.

RESULTADO DE LA ENCUESTA 2020

Los resultados de la encuesta se mide a razón del total de personas con datos válidos para ser contactados, según referencia (2) del cuadro N° 2, independiente de si se logró o no respuesta.

- **Total de personas a quienes se aplica la encuesta (encuestas válidas) (4):** Corresponde al total de personas que responde la encuesta de manera efectiva y completa.
- **Tasa de respuesta (5):** Corresponde al porcentaje de personas con encuesta aplicada y completa (4), del total contactada (3). Es el indicador de logro efectivo de la encuesta $(4/3)*100\%$.
- **TASA DE APLICACIÓN EFECTIVA (6):** Corresponde al porcentaje de personas con encuesta aplicada y completa (4), del total ingresada a OI en el periodo, según referencia (1 – Total Ingresadas a OI) del cuadro N° 2. Es el indicador de logro efectivo de la APLICACIÓN $(4/1)*100\%$.

En cuanto al resultado propiamente tal, damos cuenta que efectivamente es factible contar con un número de personas que evidentemente ha informado correctamente los datos para ser ingresado, todo lo anterior debido a que desean ser encuestados, ya que lo anterior se describe en base a la información que entregan nuestras unidades de manera previa antes de encuestar

Las personas encuestadas han sido parte de un proceso que resulta importante para la institución, sobretodo considerando la calidad de servicios que deseamos alcanzar teniendo presente bases para efectos de determinar el servicio prestado.

CUADRO N° 3: DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN Y TASA RESPUESTA Y TASA DE APLICACIÓN					
REGIÓN	TIPO DE CENTRO	TOTAL PERSONAS A QUIENES SE APLICA LA ENCUESTA (VIABLES)	TOTAL PERSONAS QUE RESPONDEN LA ENCUESTA (COMPLETA)	TASA DE RESPUESTA (4/2)*100	TASA APLICACIÓN (4/1)*100
		(2)	(4)	(5)	(6)
ARICA Y PARINACOTA	CAJS	2.053	606	4,89%	4,64%
	ODL	589	196	1,58%	1,50%
	Mediación	-	-	-	-
	OESP	-	-	-	-
	CAVI (PILOTO)	121	14	0,11%	0,11%
TARAPACÁ	CAJS	2.877	961	7,76%	7,36%
	ODL	895	251	2,03%	1,92%
	Mediación	286	66	0,53%	0,51%
	OESP	44	13	0,10%	0,10%
	CAVI (PILOTO)	31	15	0,12%	0,11%

CUADRO N° 3: DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN Y TASA RESPUESTA Y TASA DE APLICACIÓN					
REGIÓN	TIPO DE CENTRO	TOTAL PERSONAS A QUIENES SE APLICA LA ENCUESTA (VIABLES)	TOTAL PERSONAS QUE RESPONDEN LA ENCUESTA (COMPLETA)	TASA DE RESPUESTA (4/2)*100	TASA APLICACIÓN (4/1)*100
		(2)	(4)	(5)	(6)
ANTOFAGASTA	CAJS	4.713	1.755	14,16%	13,45%
	ODL	718	211	1,70%	1,62%
	Mediación	-	-	-	-
	OESP	1	-	-	-
	CAVI (PILOTO)	62	30	0,24%	0,23%
TOTAL	CAJS	9.643	3.322	26,81%	25,46%
	ODL	2.202	658	5,31%	5,04%
	Mediación	286	66	0,53%	0,51%
	OESP	45	13	0,10%	0,10%
	CAVI (PILOTO)	214	59	0,48%	0,45%
TOTAL %	CAJS	77,83%	80,67%	-	-
	ODL	17,77%	15,98%	-	-
	Mediación	2,31%	1,60%	-	-
	OESP	0,36%	0,32%	-	-
	CAVI (PILOTO)	1,73%	1,43%	-	-

De la TASA DE APLICACIÓN EFECTIVA (6) de la encuesta, se obtiene la tasa de un 31,56%, que corresponde al porcentaje de personas con encuesta aplicada y completa (4), del total ingresada a OI en el periodo, según referencia (1 – Total Ingresadas a OI) del cuadro N° 2.

VISTA ANÁLISIS RESUMEN REGISTROS NO VIABLE Y VIABLE

Vista resumen en cantidad:

REGIÓN	NO VIABLE	VIABLE	TOTAL GENERAL
ARICA Y PARINACOTA	79	2.763	2.842
TARAPACÁ	368	4.133	4.501
ANTOFAGASTA	212	5.494	5.706
TOTAL GENERAL	659	12.390	13.049

Vista resumen en porcentaje:

REGIÓN	NO VIABLE	VIABLE
ARICA Y PARINACOTA	2,78%	97,22%
TARAPACÁ	8,18%	91,82%
ANTOFAGASTA	3,72%	96,28%
TOTAL GENERAL	5,05%	94,95%

Vista resumen del universo de CAJTA:

REGIÓN	NO VIABLE	VIABLE	TOTAL GENERAL
ARICA Y PARINACOTA	11,99%	22,30%	21,78%
TARAPACÁ	55,84%	33,36%	34,49%
ANTOFAGASTA	32,17%	44,34%	43,73%
TOTAL GENERAL	100%	100%	100%

En cuanto a la efectividad de la aplicación del sistema es factible determinar que a diferencia del año 2019 existió, en donde los registros en la generalidad entregaron en resumen un total de **13.049** reportes para las tres regiones de Arica-Parinacota, Tarapacá y Antofagasta. De la TASA DE APLICACIÓN EFECTIVA de la encuesta, se obtiene la tasa de un **31,56 %**, que corresponde al porcentaje de personas con encuesta aplicada y completa, del total de Atenciones OI., muy superior al porcentaje del año 2019 el que correspondió a un **18.36%**, lo cual fue un éxito total para la CAJTA considerando que nos encontramos ante un nuevo sistema virtual y digital de atención.



Se observa claramente el detalle de respuestas viables en su totalidad las cuales ascienden a **12.390** de **13.049**, quedando solo un margen de **659** respuestas que no se concretaron por no ser viables , al respecto es muy superior el requerimiento de información del año 2019. Misma situación llevada a nivel de porcentajes en donde más solo un **5,05%** no se aplicó y un **94.95%** pudo entregar su opinión.

ANÁLISIS:

Se observa que del total de atenciones OI (**13.049**), la región de Antofagasta es la que tiene más registros viables de encuestar, que son **5.494**, y esto representa el **44,34%** de todas las encuestas viables del universo de CAJTA, seguidas de la región de Tarapacá con **4.130** registros representando un porcentaje de **33.36%** y luego la región de Arica-Parinacota con **2763** reportes y un porcentaje de **22.30%**, lo cual obedece también a razones demográficas.

Es necesario destacar que el hecho de encontrarnos ante situaciones especiales permitió que nuestros usuarios se contactaran con más continuidad con nuestros profesionales, lo cual permitía una vinculación más rápida ya sea mediante celular, correo electrónico o teléfono. El hecho también de trabajar mediante sistema remoto para nuestros profesionales implicó un esfuerzo mucho mayor al antes aplicado, lo que generó que muchas veces se extendieran de su jornada laboral para cumplir con sus obligaciones lo cual incidió en que las respuestas a los usuarios fueran más ágiles.

PROPUESTA 2021

1. En relación a la encuesta:

En atención a las nuevas circunstancias de contingencia social y salud de Covid -19, nos ha dado paso oficial a nuevas formas de trabajo y nuevas formas de comunicación, es así como consideramos pertinente efectuar consultas referentes a esta nueva era digital y vinculado en la atención y remota versus la atención presencial. Para CAJTA resultaron satisfactorios los resultados obtenidos bajo esta modalidad en los resultados de la encuesta, los cuales fueron evacuados bajo trabajo remoto en su mayoría.

2. Método de implementación:

Con respecto al tema técnico, se mantuvo la misma estructura utilizada el año 2019, para la distribución de los datos con la empresa encargada de ejecutar la encuesta, además, se realizaron reuniones técnicas y de coordinación, entre CAJMETRO, CAJBIOBIO y CAJTA, antes y durante el proceso

Para esta encuesta, el servicio utilizado por CAJTA para el contacto con el usuario, fue mediante una llamada telefónica automatizada, con las cinco preguntas previamente grabadas (IVR), en primera instancia, se ejecuta la primera llamada IVR, de no contestar esta llamada, a razón de estar fuera de cobertura o con el móvil apagado, se genera una segunda y última llamada.

Como dato general, se reforzó con los funcionarios, la importancia de requerir todos los antecedentes de contacto del usuario.

3. Medidas a adoptar producto del resultado de la encuesta:

Actualmente ya contamos con resultados de 2 encuestas, esto es 2019 y 2020, sumado a la del proyecto de ley que se trabajará este año de Servicio nacional de Acceso a la justicia y Defensoría de Víctimas de delitos. Consideramos que son elementos esenciales para poder trabajar desde ya en cambios en lo que evidentemente necesitan los usuarios para una atención de excelencia, para ello se sugiere generar un trabajo mancomunado entre las CAJ con la finalidad de obtener conclusiones efectivas y efectuar cambios en la forma de atención si es necesario.

Con el resultado de dos encuestas, es factible determinar los nudos críticos del sistema , de manera de determinar factores comunes entre las CAJ y que requieran ser modificados. Para ello independiente de las medidas adoptadas por cada CAJ y efectuar un monitoreo directo a la forma de trabajo aplicado, es



posible concretar entre las Corporaciones documentación común que determine la estructura de trabajo ágil y eficaz corrigiendo las observaciones obtenidas por la encuesta.

En definitiva, se espera en el futuro obtener resultados óptimos y de esta manera mejorar el nuevo servicio, entregando un acceso a la justicia acorde al servicio a que representamos.



EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA

Se indica que para efectos de la aplicación de la encuesta se determinó un cronograma original, el cual no se pudo cumplir por las circunstancias:

Cronograma:

ACTIVIDADES	PONDERACIÓN	AÑO 2020											
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Definiciones técnicas	20%	■											
Preparación y organización		■	■	■	■								
Primer informe de avance				■									
Aplicación encuesta	30%					■	■	■	■	■	■		
Segundo informe de avance								■					
Análisis e Informe Final	50%										■	■	

Sin embargo conforme al primer informe de avance de la meta, las Corporaciones de asistencia judicial de mutuo acuerdo se propone el siguiente cronograma, teniendo presente que por la Pandemia COVID 19, ha implicado que nuestros centros y oficinas no están brindando el servicio de Orientación e Información en Derechos en forma presencial, siguiendo las instrucciones y /o recomendaciones de las autoridades competentes en cuanto a la necesidad de mantener procesos de aislamiento social y no exponer a nuestros usuarios y funcionarios

En este contexto, se hizo evidente la necesidad de postergar la fase de aplicación de la encuesta, a lo menos hasta el mes de agosto del 2020. Lo anterior es en función de las proyecciones de expansión de la situación de pandemia disponibles a nivel de información pública y autoridades competentes en dicho momento considerando que las circunstancias variaban constantemente dependiendo de las regiones en el país.

La fecha propuesta, se consideró suponiendo que el plazo en que se estimaba estaría reestablecido, o se estaría reestableciendo, el servicio de atención presencial de nuestros Centros, situación que también debe considerar un plazo razonable para realizar los procesos de contratación del servicio de habilitación de la tecnología para realizar la encuesta, dando cumplimiento a la normativa y plazos establecidos en materia de compras públicas. Esto, además, se justificaba en las propias dificultades en que se encontraban los potenciales proveedores para sustentar una oferta seria que se adecuara **en plazos y especificaciones técnicas**.

Por tanto, se propuso el siguiente cronograma de ejecución para la encuesta de los Centros de Atención Jurídico Social, Oficinas de Defensa Laboral, Centros de Mediación y pilotos CAVI, así también la emisión del Segundo Informe de Avance de la Meta.

ACTIVIDADES	PONDERACIÓN	AÑO 2020												
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Definiciones técnicas	20%	■												
Preparación y organización		■	■	■	■	■	■	■						
Primer informe de avance				■										
Aplicación encuesta	30%								■	■	■	■		
Segundo informe de avance										■				
Análisis e Informe Final	50%											■	■	

En atención a la Alerta Sanitaria que se había dispuesto por la Autoridad de Salud, dada la actual situación que afectaba al país a consecuencia del brote por COVID-19, siempre se consideraron eventuales variantes las cuales fueron conversadas con el Departamento de Asistencia Jurídica, teniendo presente el hecho de que hasta en la actualidad se mantuvieron las condiciones, y se hicieron todos los esfuerzos para la ejecución de la encuesta.

En razón de lo expuesto, el cronograma se modificó de la siguiente manera:

ACTIVIDADES	PONDERACIÓN	AÑO 2020												
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Definiciones técnicas	20%	■												
Preparación y organización		■	■	■	■									
Primer informe de avance				■										
Preparación y estrategia comunicacional	50%			■	■	■	■	■						
Aplicación encuesta									■	■	■	■		
Segundo informe de avance											■			
Análisis e Informe Final	30%												■	

Principalmente se informa que si bien se da cabal cumplimiento a la pauta de metas, se acoge la solicitud unánime de las Corporaciones en cuanto a la modificación de la aplicación del instrumento en donde la fecha original era desde el 2 de mayo al 31 de octubre de 2020, pasando su aplicación del 1 de agosto al 30 de noviembre de 2020.



Sin embargo en atención a las modificaciones introducidas por el Departamento de Asistencia Jurídica conforme a la minuta informada, a las observaciones del primer informe de avance, se autoriza la postergación del segundo informe de avance para el 14 de octubre de 2020, considerando como contenidos esenciales: los preparativos de la aplicación, la estrategia comunicacional interna y externa consensuada entre las Corporaciones de Asistencia Judicial, y los resultados de la aplicación de la encuesta al día 15 de septiembre de 2020

En cuanto a las dificultades presentadas como CAJ se menciona que ha sido muy dificultoso cumplir con las atenciones que se efectuaban presencialmente de manera virtual, ya sea por diversos factores:

1. Usuarios sin internet.
2. Usuarios sin Computador ni Teléfonos inteligentes.
3. No tener conocimientos básicos en sistemas computacionales, para operar correos electrónicos, aceptar videoconferencias (conexión a audiencias o reuniones), etc.
4. Problemas de conexión a internet de funcionarios y/ o usuarios.
5. Problemas de equipos computacionales propios o de CAJ de funcionarios.
6. Impaciencia en la atención por parte de un usuario en la comunicación telefónica, cuando el mismo funcionario se encuentra en comunicación con otro usuario.
7. Irresponsabilidad de usuarios en continuar con sistema de trabajo virtual.
8. Retraso de audiencias, lo cual hace extensas jornadas laborales y genera dificultades en la atención de usuarios.
9. Desgaste de funcionarios ante extensas jornadas de trabajo.

Factores positivos para el cumplimiento de la meta:

1. Campañas comunicacionales en Arica-Parinacota, Tarapacá y Antofagasta.
2. Exposición y visibilización continua de la CAJTA en redes sociales
3. Facilitación de comunicación con usuarios en otras regiones.
4. Plan de trabajo de informática con las unidades CAJTA en cuanto a la habilitación de los fonos institucionales y su vinculación con celulares de funcionarios para una mejor comunicación. Para ello solo se habilita para la recepción de llamadas por el profesional siempre y cuando el usuario efectúe llamadas al fono institucional publicado en nuestras páginas web y físicamente en sector visible fuera de la unidad operativa.
5. Monitoreo constante por parte de Directores regionales respecto de las Jefaturas de cada unidad para el cumplimiento de la meta, esto es en cuanto a informar a sus usuarios que se está aplicando dicha meta cuando termine la respectiva atención.



RESULTADOS

La aplicación de la encuesta, se concretó a contar del 03 de agosto hasta el 30 de noviembre, por un período de 4 meses

Las vistas de los cuadros y gráficos se despliegan en cantidad, porcentajes y universo por unidad:

NÚMERO DE PERSONAS QUE CONTESTÓ, DESAGREGANDO POR RANGO ETÁREO, SEXO, TIPO DE CENTRO Y REGIÓN

CUADRO N° 4: TOTAL RESPUESTA COMPLETA, SEGÚN GÉNERO					
REGIÓN	TIPO DE CENTRO	FEMENINO	MASCULINO	FEMENINO %	MASCULINO %
ARICA Y PARINACOTA	CAJS	398	208	3,21%	1,68%
	ODL	67	129	0,54%	1,04%
	Mediación	-	-	-	-
	OESP	-	-	-	-
	CAVI (PILOTO)	13	1	0,10%	0,01%
TARAPACÁ	CAJS	617	344	4,98%	2,78%
	ODL	122	129	0,98%	1,04%
	Mediación	52	14	0,42%	0,11%
	OESP	6	7	0,05%	0,06%
	CAVI (PILOTO)	11	4	0,09%	0,03%
ANTOFAGASTA	CAJS	1158	597	9,35%	4,82%
	ODL	102	109	0,82%	0,88%
	Mediación	-	-	-	-
	OESP	-	-	-	-
	CAVI (PILOTO)	27	3	0,22%	0,02%
TOTAL	CAJS	2.173	1.149	17,54%	9,27%
	ODL	291	367	2,35%	2,96%
	Mediación	52	14	0,42%	0,11%
	OESP	6	7	0,05%	0,06%
	CAVI (PILOTO)	51	8	0,41%	0,06%

Se destaca que las mujeres han sido capaces de responder por casi el doble de personas que los hombres, siendo de mayor número que hombres en los Consultorios jurídicos, sin embargo, situación diferente se visualiza en las Oficinas de Defensa Laboral en donde el incremento de los hombres por sobre las mujeres es notorio. En general es así como el número de respuesta tiene mayor presencia en Consultorio Jurídico y en Oficinas de defensa Laboral, seguida del Centro de mediación. Sin embargo, se da cuenta que son las oficinas especializadas como Senadis las que reportan menor cantidad de

mujeres y hombres en el respectivo reporte, teniendo presente que en general son pocos los números de usuarios por dicho concepto.

CUADRO N° 5: TOTAL RESPUESTA COMPLETA, SEGÚN RANGO ETAREO						
REGIÓN	TIPO DE CENTRO	0 – 17 AÑOS	18 – 29 AÑOS	30 – 44 AÑOS	45 – 59 AÑOS	60 O MÁS AÑOS
ARICA Y PARINACOTA	CAJS	1	121	289	138	57
	ODL	1	41	59	56	39
	Mediación	-	-	-	-	-
	OESP	-	-	-	-	-
	CAVI (PILOTO)	-	3	5	5	1
TARAPACÁ	CAJS	5	191	342	278	145
	ODL	-	66	82	67	36
	Mediación	-	23	28	14	1
	OESP	1	2	5	3	2
	CAVI (PILOTO)	-	2	9	3	1
ANTOFAGASTA	CAJS	2	367	762	466	158
	ODL	-	46	88	56	21
	Mediación	-	-	-	-	-
	OESP	-	-	-	-	-
	CAVI (PILOTO)	-	14	13	3	-
TOTAL	CAJS	8	679	1.393	882	360
	ODL	1	153	229	179	96
	Mediación	-	23	28	14	1
	OESP	1	2	5	3	2
	CAVI (PILOTO)	-	19	27	11	2
TOTAL %	CAJS	0,06%	5,48%	11,24%	7,12%	2,91%
	ODL	0,01%	1,23%	1,85%	1,44%	0,77%
	Mediación	0,00%	0,19%	0,23%	0,11%	0,01%
	OESP	0,01%	0,02%	0,04%	0,02%	0,02%
	CAVI (PILOTO)	0,00%	0,15%	0,22%	0,09%	0,02%

En cuanto al rango de edad que más dio respuesta a la encuesta se observa entre los 30 y 44 años, mientras que en segundo lugar las personas de 45 a 50 años, lo cual da razón que las personas adulto joven y adulto en general dan respuestas efectivas a las encuestas.

En cuanto a la Corporación la región de Antofagasta en cuanto al rango de 30 – 44 años tiene mayor aplicación consideramos que son personas con ingresos propios, con dificultades familiares o laborales,

como padres y madres de familia y que se encuentran dentro de una edad que conocen del sistema judicial, con conocimientos de internet y formas de interacción virtual.

En el caso de mediación, fueron aquellos que tuvieron un incremento en el rango de 18 a 29 años como la única unidad que reporto aumento en comparación con el rango 45-50 años.

PERIODO ENTRE LAS CUALES SE REALIZÓ LA APLICACIÓN

La aplicación de la encuesta, se concretó a contar del 03 de agosto hasta el 30 de noviembre, por un período de 4 meses, sin embargo por razones técnicas la encuesta efectiva se aplicó al día siguiente de ahí en adelante, los indicadores incluyen las atenciones del día 03 de agosto.

RESULTADOS OBTENIDOS POR CADA PREGUNTA, DESAGREGADOS POR TIPO DE CENTRO Y REGIÓN

PREGUNTA N°1: ¿CÓMO EVALÚA LA ACOGIDA QUE LE BRINDÓ LA CORPORACIÓN AL ACERCARSE A SOLICITAR SUS SERVICIOS?

Vista expresada en cantidad:

REGIÓN / TIPO UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	601	84	48	26	57	816
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	430	67	38	22	49	606
CAVI	10	1	0	1	2	14
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	161	16	10	3	6	196
TARAPACÁ	994	153	57	139	63	1.306
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	773	97	34	19	38	961
CAVI	13	1	0	0	1	15
MEDIACIÓN	33	10	6	7	10	66
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	165	43	17	12	14	251
OESP	10	2	0	1	0	13
ANTOFAGASTA	1.541	187	102	53	113	1.996
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	1.374	155	82	44	100	1.755
CAVI	23	2	3	1	1	30
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	144	30	17	8	12	211
TOTAL	3.136	424	207	118	233	4.118



Evidentemente se observa que un gran número de usuarios ha calificado positivamente a nuestra institución, la mayoría proviene de Antofagasta, Tarapacá, Arica-Parinacota sucesivamente, así mismo se debe precisar que que en el caso de los Consultorios jurídicos se evidencia que como existió una respuesta positiva, también se evaluó con un número superior como muy mala la acogida, lo cual puede referirse a factores como que no se sintió satisfecho con la respuesta, o la atención no cumplió sus expectativas o el trato no fue el adecuado, o los tiempos de espera son superiores a los esperados. En razón de la atención telefónica existente en la actualidad, imposibilita una atención inmediata, ya que puede coincidir con otras atenciones, lo cual implica un tiempo superior al esperado para su acogida al servicio.

Se destaca de los CAVI la existencia de una muy buena atención, siendo ínfimas las atenciones calificadas de manera negativa.

Las oficinas de Defensa Laboral , dan cuenta de una muy buena acogida por parte de sus funcionarios, ya que el impacto negativo de la acogida muy mala es muy por de bajo de lo esperado a diferencia de encuesta anterior.

En el caso de Oficinas especializadas, en donde nos referimos a Convenio Senadis y Mediación, son muy bien calificadas, reafirmando encuestas anteriores en cuanto a la forma de atención y trato a nuestros usuarios.

En el global podemos observar que **3.560** personas nos evalúan como buena y muy buena, lo que equivale a un **86,4%**, versus **351**, que nos evalúan como mala o muy mala, lo que equivale a un **8,5%**, mientras que **207** personas nos evalúan como regular, lo que equivale a un **5,1%**. En conclusión podemos observar que nuestros usuarios evaluaron de buena forma la acogida entregada por la Corporación.

Vista resumen del universo CAJTA:

REGIÓN / TIPO UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	19,16%	19,81%	23,19%	22,03%	24,46%	19,82%
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	13,71%	15,80%	18,36%	18,64%	21,03%	14,72%
CAVI	0,32%	0,24%	0%	0,85%	0,86%	0,34%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	5,13%	3,77%	4,83%	2,54%	2,58%	4,76%
TARAPACÁ	31,70%	36,08%	27,54%	33,05%	27,04%	31,71%
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	24,65%	22,88%	16,43%	16,10%	16,31%	23,34%
CAVI	0,41%	0,24%	0,00%	0,00%	0,43%	0,36%
MEDIACIÓN	1,05%	2,36%	2,90%	5,93%	4,29%	1,60%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	5,26%	10,14%	8,21%	10,17%	6,01%	6,10%
OESP	0,32%	0,47%	0,00%	0,85%	0,00%	0,32%
ANTOFAGASTA	49,14%	44,10%	49,28%	44,92%	48,50%	48,47%
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	43,81%	36,56%	39,61%	37,29%	42,92%	42,62%
CAVI	0,73%	0,47%	1,45%	0,85%	0,43%	0,73%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	4,59%	7,08%	8,21%	6,78%	5,15%	5,12%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

A nivel del Universo CAJTA, cada pregunta generó un porcentaje en relación a su resultado. Las CALIFICACIONES MUY BUENA, BUENA, REGULAR: La región de Antofagasta y Tarapacá son calificadas con el mayor número, sin embargo la región de Arica y Parinacota lamentablemente informa un porcentaje menor en esta pregunta.

Los consultorios jurídicos recibieron las mejores calificaciones de muy bueno, bueno y regular, seguidos de Oficina de Defensa Laboral y mediación mientras que los CAVI recibieron un porcentaje menor del esperado en dicha calificación, incorporando a Oficinas especializadas.

CALIFICACIONES MALA Y MUY MALA, Antofagasta es calificada con el mayor número de respuestas negativas, seguidas de Arica y finalmente Tarapacá. Los consultorios tiene mayor porcentaje, seguidas de ODL, mediación, CAVI y oficinas especializadas.

En cuanto a la acogida se da cuenta que dichas calificaciones producto de razones demográficas en cuando a las cantidades observadas, en razón de las personas atendidas y el flujo de usuarios de dichas unidades.

PREGUNTA N°2: ¿CÓMO EVALÚA LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL PROFESIONAL?

Vista expresada en cantidad:

REGIÓN / TIPO UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	603	94	43	29	47	816
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	441	69	31	24	41	606
CAVI	10	2	0	1	1	14
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	152	23	12	4	5	196
TARAPACÁ	1.018	131	71	39	47	1.306
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	783	86	39	25	28	961
CAVI	13	0	1	0	1	15
MEDIACIÓN	41	7	6	4	8	66
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	172	35	25	9	10	251
OESP	9	3	0	1	0	13
ANTOFAGASTA	1.575	194	92	40	95	1.996
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	1398	163	76	31	87	1755
CAVI	27	2	1	0	0	30
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	150	29	15	9	8	211
TOTAL	3.196	419	206	108	189	4.118

La región de Antofagasta, Tarapacá y Arica-Parinacota reciben en orden decreciente una muy buena calificación en lo referente a la Claridad en la información, tanto la respuesta muy buena y buena reciben la mayor cantidad de votaciones respecto a dichas regiones, siendo la unidad de Consultorio jurídico con el mayor número de respuestas muy buena y buena, seguidas de ODL, CAVI y unidad especializada.

En cuanto a las respuestas Muy Mala esta supera a la respuesta Mala, llevando la delantera los Consultorios Jurídicos de Antofagasta, seguidos de Arica-Parinacota y finalizando Tarapacá. Le siguen las ODL. Se destaca a CAVI de Antofagasta que no recibió ninguna respuesta mala o muy mala.

Finalmente con un menor número la oficina especializada solo recibe 1 respuesta mala.

En el global podemos observar que **3.615** personas nos evaluaron como muy buena y buena, lo que equivale a **87,7%**, versus **297** personas que nos evaluaron como mala y muy mala lo que equivale a un **7,2%**, mientras que **206** personas nos califican como regular lo que equivale a un **5,1%**. En conclusión podemos observar que nuestros usuarios evaluaron positivamente la claridad de la información entregada por el profesional.

Vista resumen del universo CAJTA:

REGIÓN / TIPO UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	18,87%	22,43%	20,87%	26,85%	24,87%	19,82%
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	13,80%	16,47%	15,05%	22,22%	21,69%	14,72%
CAVI	0,31%	0,48%	0,00%	0,93%	0,53%	0,34%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	4,76%	5,49%	5,83%	3,70%	2,65%	4,76%
TARAPACÁ	31,85%	31,26%	34,47%	36,11%	24,87%	31,71%
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	24,50%	20,53%	18,93%	23,15%	14,81%	23,34%
CAVI	0,41%	0,00%	0,49%	0,00%	0,53%	0,36%
MEDIACIÓN	1,28%	1,67%	2,91%	3,70%	4,23%	1,60%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	5,38%	8,35%	12,14%	8,33%	5,29%	6,10%
OESP	0,28%	0,72%	0,00%	0,93%	0,00%	0,32%
ANTOFAGASTA	49,28%	46,30%	44,66%	37,04%	50,26%	48,47%
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	43,74%	38,90%	36,89%	28,70%	46,03%	42,62%
CAVI	0,84%	0,48%	0,49%	0,00%	0,00%	0,73%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	4,69%	6,92%	7,28%	8,33%	4,23%	5,12%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Se debe tener presente que en la respuesta muy buena, Buena y Regular, la tendencia es la misma, es decir Antofagasta con los mayores porcentajes, seguidos de Tarapacá y Arica y Parinacota, misma situación tratándose de las respuestas Mala y Muy Mala.

Coinciden que las mas altas cifras en cada una de las 5 calificaciones las posee los Consutorios jurídicos, seguidas de las ODL, Mediación y finalmente CAVI.

PREGUNTA N°3: ¿CÓMO EVALÚA LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN JURÍDICA ENTREGADA?

Vista expresada en cantidad:

REGIÓN / TIPO UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	561	111	69	25	50	816
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	405	80	56	22	43	606
CAVI	11	0	1	1	1	14
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	145	31	12	2	6	196
TARAPACÁ	933	177	92	34	70	1.306
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	730	116	56	21	38	961
CAVI	9	4	1	0	1	15
MEDIACIÓN	35	11	5	4	11	66
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	151	44	29	9	18	251
OESP	8	2	1	0	2	13
ANTOFAGASTA	1.452	269	119	58	98	1.996
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	1299	224	97	47	88	1755
CAVI	25	2	1	2	0	30
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	128	43	21	9	10	211
TOTAL	2.946	557	280	117	218	4.118

En esta pregunta se evaluaba la Orientación e información recepcionada, se destaca a cada una de las unidades ya que las malas calificaciones son mínimas. Lidera la región de Antofagasta en la calificación de muy buena, le sigue Tarapacá y finalmente Arica y Parinacota. En cuanto a BUENA Y REGULAR, los Consultorios jurídicos superan las cifras, mientras que le siguen la ODL, Mediación CAVI y Oficinas especializada Senadis

Lo anterior da a entender que un gran porcentaje está conforme con la Orientación e información entregada, lo cual implica que el servicio entregado resulta de total calidad, pudiéndonos convertirnos en servicios de excelencia.

En el global podemos observar que **3.503** personas nos evaluaron como buena y muy buena, lo que equivale a un **85%**, versus **335** personas que nos evaluaron como mala y muy mala, lo que equivale a un **8,2%**, mientras que **280** personas nos evaluaron como regular, lo que equivale a un **6,8%**. En conclusión podemos observar que nuestros usuarios evaluaron de buena forma la información y orientación jurídica entregada.

Vista resumen del universo CAJTA:

REGIÓN / TIPO UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	19,04%	19,93%	24,64%	21,37%	22,94%	19,82%
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	13,75%	14,36%	20,00%	18,80%	19,72%	14,72%
CAVI	0,37%	0,00%	0,36%	0,85%	0,46%	0,34%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	4,92%	5,57%	4,29%	1,71%	2,75%	4,76%
TARAPACÁ	31,67%	31,78%	32,86%	29,06%	32,11%	31,71%
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	24,78%	20,83%	20,00%	17,95%	17,43%	23,34%
CAVI	0,31%	0,72%	0,36%	0,00%	0,46%	0,36%
MEDIACIÓN	1,19%	1,97%	1,79%	3,42%	5,05%	1,60%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	5,13%	7,90%	10,36%	7,69%	8,26%	6,10%
OESP	0,27%	0,36%	0,36%	0,00%	0,92%	0,32%
ANTOFAGASTA	49,29%	48,29%	42,50%	49,57%	44,95%	48,47%
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	44,09%	40,22%	34,64%	40,17%	40,37%	42,62%
CAVI	0,85%	0,36%	0,36%	1,71%	0,00%	0,73%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	4,34%	7,72%	7,50%	7,69%	4,59%	5,12%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Se da cuenta de que efectivamente dentro del universo CAJTA es Antofagasta, quien registra los porcentajes altos de cada una de las calificaciones, siendo los Consultorios Jurídicos con los porcentajes más altos en las respuestas de Muy Buena, Buena y Regular, situación similar que en las unidades operativas de ODL, mediación y CAVI, no obstante ello, dice relación por la cantidad de usuarios que normalmente reciben en cada unidad.

PREGUNTA N°4: ¿CÓMO EVALÚA EL TIEMPO QUE ESPERÓ ENTRE SU SOLICITUD Y LA ATENCIÓN RECIBIDA?

Vista expresada en cantidad:

REGIÓN / TIPO UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	515	125	66	39	71	816
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	348	109	54	33	62	606
CAVI	10	1	1	1	1	14
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	157	15	11	5	8	196
TARAPACÁ	883	183	98	54	88	1.306
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	686	129	62	35	49	961
CAVI	9	3	1	0	2	15
MEDIACIÓN	33	7	10	6	10	66
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	147	41	24	13	26	251
OESP	8	3	1	0	1	13
ANTOFAGASTA	1.359	278	129	84	146	1.996
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	1217	233	106	70	129	1755
CAVI	18	7	4	1	0	30
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	124	38	19	13	17	211
TOTAL	2.757	586	293	177	305	4.118

Esta pregunta es importante ya que registra información esencial, esto es la espera entre la solicitud y la atención recepcionada, asimismo se da cuenta que Antofagasta, Tarapacá y finalmente Arica-Parinacota cuenta con una Muy buena calificación, para ello los consultorios jurídicos cuentan con una calificación muy buena en comparación con las demás unidades operativas. En lo referente a la calificación muy mala en todas las unidades resulta con un mínimo número de respuestas

En el global podemos observar que **3.343** personas nos evaluaron como bueno y muy bueno lo que equivale a **81,1%**, versus **482** personas que nos evaluaron como malo y muy malo lo que equivale a un **11,7%**, y **293** personas que nos evaluaron como regular lo que equivale a **7,2%**. En conclusión podemos observar que nuestros usuarios nos evaluaron positivamente respecto del tiempo que esperaron entre su solicitud y la atención recibida. Acá podemos observar que pese a que fuimos bien evaluados, la mala evaluación fue superior al de las otras consultas y esto se puede deber principalmente a que con la atención remota, dependemos de tener nuestros telefonos disponibles para atender a nuestros usuarios, por ende es normal que el usuario deba llamar en varias ocasiones para poder acceder a una atención, o esperar a que el profesional lo llame de retorno para brindarle la atención, lo cual en la atención presencial se realiza de forma mas directa.

Vista resumen del universo CAJTA:

REGIÓN / TIPO UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	18,68%	21,33%	22,53%	22,03%	23,28%	19,82%
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	12,62%	18,60%	18,43%	18,64%	20,33%	14,72%
CAVI	0,36%	0,17%	0,34%	0,56%	0,33%	0,34%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	5,69%	2,56%	3,75%	2,82%	2,62%	4,76%
TARAPACÁ	32,03%	31,23%	33,45%	30,51%	28,85%	31,71%
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	24,88%	22,01%	21,16%	19,77%	16,07%	23,34%
CAVI	0,33%	0,51%	0,34%	0,00%	0,66%	0,36%
MEDIACIÓN	1,20%	1,19%	3,41%	3,39%	3,28%	1,60%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	5,33%	7,00%	8,19%	7,34%	8,52%	6,10%
OESP	0,29%	0,51%	0,34%	0,00%	0,33%	0,32%
ANTOFAGASTA	49,29%	47,44%	44,03%	47,46%	47,87%	48,47%
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	44,14%	39,76%	36,18%	39,55%	42,30%	42,62%
CAVI	0,65%	1,19%	1,37%	0,56%	0,00%	0,73%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	4,50%	6,48%	6,48%	7,34%	5,57%	5,12%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

En cuanto al universo CAJTA la mejor calificación es registrada por el Consultorio jurídico, tanto lo referente a Muy Buena , Buena y regular. En cuanto a las malas calificaciones donde se incluye mala y muy mala se registra un porcentaje alto para Consultorios jurídicos, seguido de ODL, Mediación CAVI y finalmente oficinas especializadas.

PREGUNTA N°5: SI TUVIERA QUE RECOMENDAR EL SERVICIO, UD. DIRÍA QUE SU EXPERIENCIA FUE...

Vista expresada en cantidad:

REGIÓN / TIPO UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	577	99	51	25	64	816
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	410	78	38	23	57	606
CAVI	11	1	0	1	1	14
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	156	20	13	1	6	196
TARAPACÁ	975	156	66	42	67	1.306
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	751	99	42	31	38	961
CAVI	13	1	0	1	0	15
MEDIACIÓN	33	14	6	2	11	66
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	168	41	17	7	18	251
OESP	10	1	1	1	0	13

REGIÓN / TIPO UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ANTOFAGASTA	1.497	209	111	62	117	1.996
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	1333	179	92	49	102	1755
CAVI	23	2	1	3	1	30
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	141	28	18	10	14	211
TOTAL	3.049	464	228	129	248	4.118

Acá podemos observar en el global que **3.513** personas os evaluaron como buena y muy buena lo que equivale a un **85,3%**, versus **377** personas que nos evaluaron como mala y muy mala lo que equivale a un **9,1%**, y tenemos **228** personas que nos evaluaron como regular, lo que equivale a un **5,6%**. En conclusión nuestros usuarios dirían que si tuvieran que recomendar nuestro servicio nos evaluarían como buena y muy buena.

Vista resumen del universo CAJTA:

REGIÓN / TIPO UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	18,92%	21,34%	22,37%	19,38%	25,81%	19,82%
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	13,45%	16,81%	16,67%	17,83%	22,98%	14,72%
CAVI	0,36%	0,22%	0,00%	0,78%	0,40%	0,34%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	5,12%	4,31%	5,70%	0,78%	2,42%	4,76%
TARAPACÁ	31,98%	33,62%	28,95%	32,56%	27,02%	31,71%
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	24,63%	21,34%	18,42%	24,03%	15,32%	23,34%
CAVI	0,43%	0,22%	0,00%	0,78%	0,00%	0,36%
MEDIACIÓN	1,08%	3,02%	2,63%	1,55%	4,44%	1,60%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	5,51%	8,84%	7,46%	5,43%	7,26%	6,10%
OESP	0,33%	0,22%	0,44%	0,78%	0,00%	0,32%
ANTOFAGASTA	49,10%	45,04%	48,68%	48,06%	47,18%	48,47%
CONSULTORIOS JURÍDICOS (CAJS)	43,72%	38,58%	40,35%	37,98%	41,13%	42,62%
CAVI	0,75%	0,43%	0,44%	2,33%	0,40%	0,73%
OFICINA DE DEFENSA LABORAL	4,62%	6,03%	7,89%	7,75%	5,65%	5,12%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nuestro servicio es altamente recomendado, nuevamente podemos percibir la excelente calificación que obtiene la Corporación, reafirmando lo descrito en la meta del año 2019, la diferencia es que los Consultorios jurídicos han obtenido una mejor calificación que el año pasado, por lo que ha destacado notoriamente y es altamente recomendado.



Las oficinas de defensa laboral lograron repuntar a diferencia de año anterior , por lo que evidentemente contamos con una unidad que logró mejorar el estándar de su servicio.

En el caso de los CAVIS han mantenido su buena calificación desde años anteriores, lo cual ha permitido sostener estándares de atención.

Mediación ha sido calificada nuevamente de manera positiva, resguardando el estándar de trabajo y experiencia.

En el caso de la unidad especializada de Senadis , es un convenio que se ha mantenido sosteniblemente en el tiempo, el cual destaca por una atención cercana, asistencial, protección, que cada día se hace necesaria su presencia

RESULTADO APLICACIÓN DE ENCUESTA DEL AÑO 2020

La aplicación de la encuesta comenzó el día 4 de agosto de 2020, en esta respectiva etapa corresponde informar los primeros resultados de la encuesta a nivel regional.

Las vistas de los cuadros y gráficos se despliegan en cantidad, porcentajes y universo por unidad:

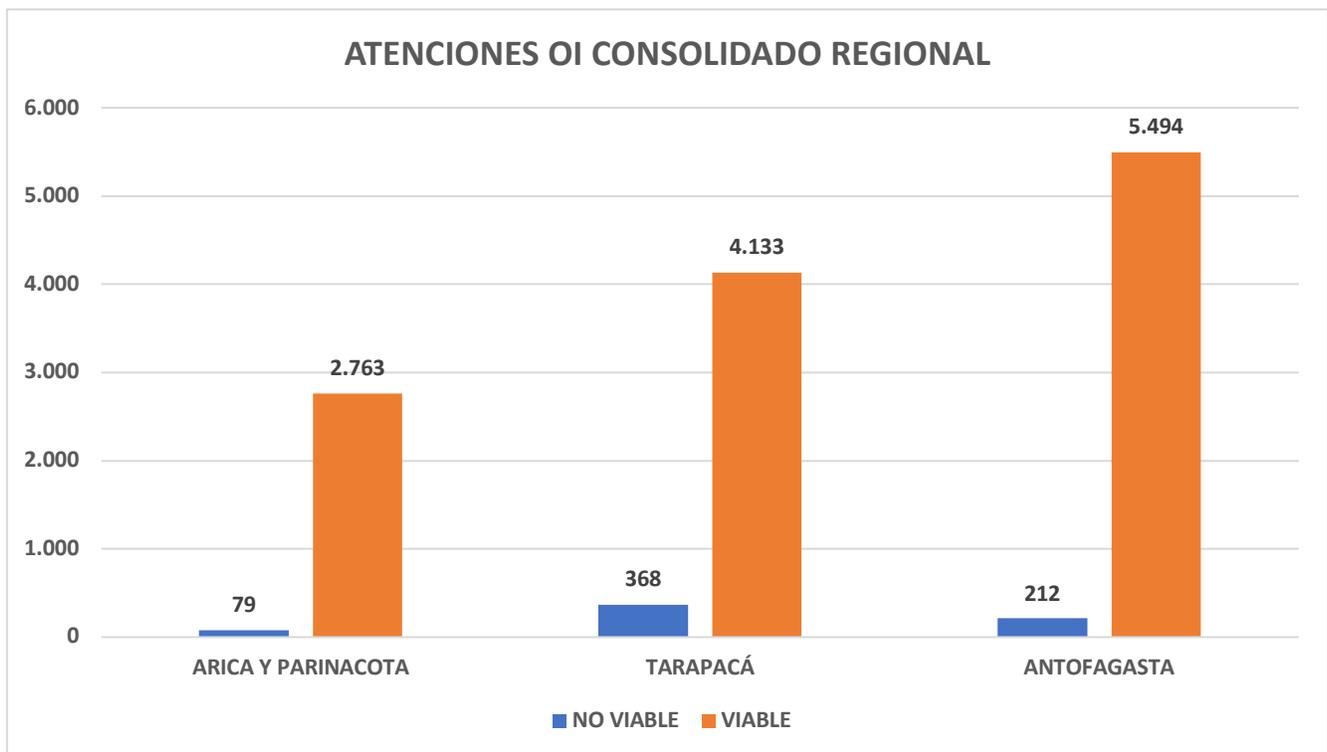
REGISTROS AGRUPADOS EN NO VIABLE Y VIABLE

Vista expresada en cantidad:

REGIÓN / UNIDAD	NO VIABLE	VIABLE	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	79	2.763	2.842
CAVI ARICA	0	121	121
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	1	109	110
CJ ARICA	10	1511	1521
CJ MÓVIL ARICA	7	433	440
ODL ARICA	61	589	650
TARAPACÁ	362	4.133	4.501
CJ ALTO HOSPICIO	124	790	914
CAVI IQUIQUE	0	31	31
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	1	681	682
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	1	48	49
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	6	286	292
CJ POZO ALMONTE	4	584	588
CJ IQUIQUE	12	774	786
ODL IQUIQUE	219	895	1114
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	1	44	45
ANTOFAGASTA	212	5.494	5.706
CJ CALAMA	20	1047	1067
CAVI ANTOFAGASTA	1	62	63
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	0	85	85
CSJ ANTOFAGASTA CENTRO	9	1095	1104
CSJ ANTOFAGASTA NORTE	36	1613	1649
CSJ MEJILLONES	6	141	147
CSJ TALTAL	9	258	267
CJ MÓVIL SPA	1	45	46
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	0	8	8
ODL ANTOFAGASTA	73	248	321
ODL CALAMA	36	470	506
CAJTA – SENADIS ANTOFAGASTA	0	1	1
CJ TOCOPILLA	21	421	442
TOTAL	659	12.390	13.049

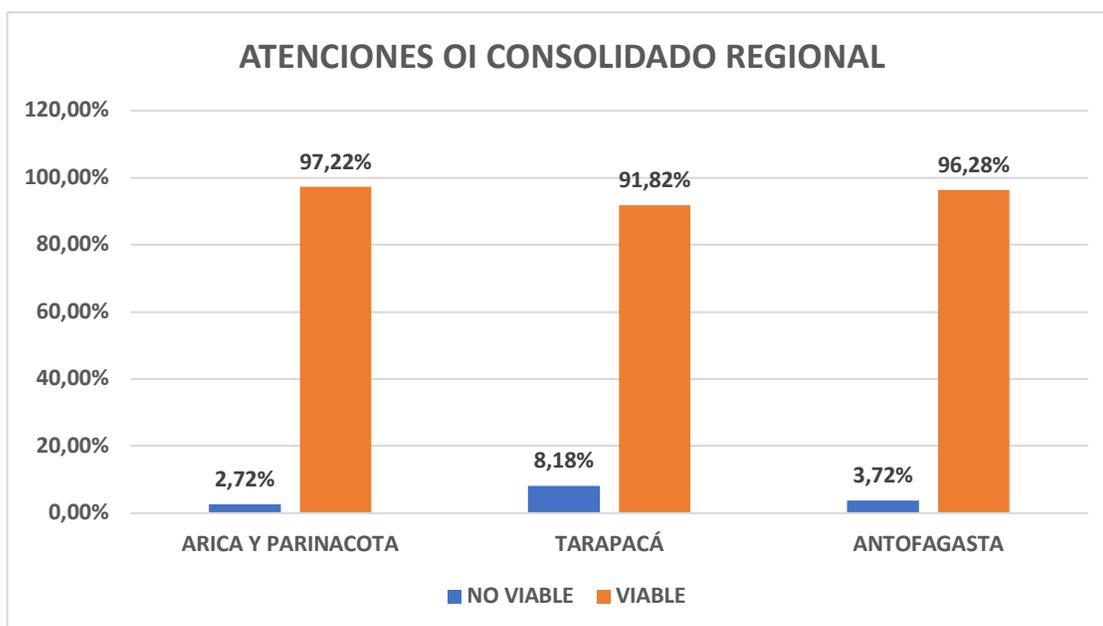
En base al detalle planteado podemos observar que la unidad que tiene un mayor número de respuestas inviables es ODL de Iquique con 219 encuestas inviables, por tanto, en todos estos 659 casos no viables en la CAJTA, no se pudo aplicar la encuesta, y esto se debe a que en muchos casos los teléfonos toman este tipo de llamados como SPAM, por ende, el usuario o no las recibe o no las contesta.

Resulta importante destacar que el número de respuestas inviables es menor, en comparación con las viables, la idea es que contamos efectivamente con la participación del usuario/a, dando cuenta de la veracidad de la estrategia aplicada y de la efectividad del sistema propiamente ejecutado para la meta.



Vista expresada en porcentaje:

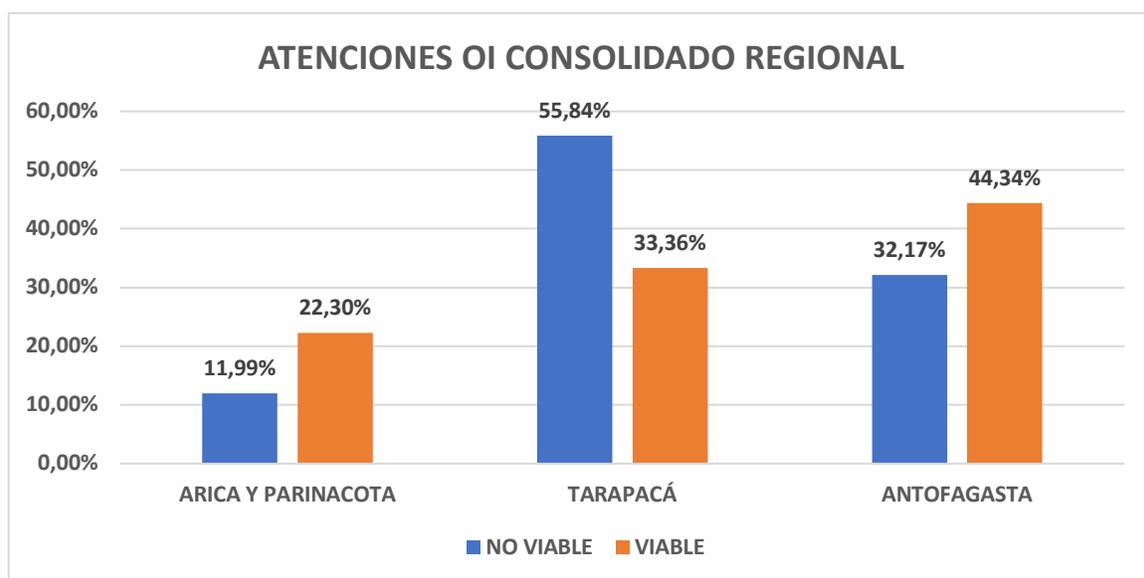
REGIÓN / UNIDAD	NO VIABLE	VIABLE	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	2,72%	97,22%	100%
CAVI ARICA	0,00%	100,00%	100,00%
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	0,91%	99,09%	100,00%
CJ ARICA	0,66%	99,34%	100,00%
CJ MÓVIL ARICA	1,59%	98,41%	100,00%
ODL ARICA	9,38%	90,62%	100,00%
TARAPACÁ	8,18%	91,82%	100%
CJ ALTO HOSPICIO	13,57%	86,43%	100,00%
CAVI IQUIQUE	0,00%	100,00%	100,00%
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	0,15%	99,85%	100,00%
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	2,04%	97,96%	100,00%
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	2,05%	97,95%	100,00%
CJ POZO ALMONTE	0,68%	99,32%	100,00%
CJ IQUIQUE	1,53%	98,47%	100,00%
ODL IQUIQUE	19,66%	80,34%	100,00%
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	2,22%	97,78%	100,00%
ANTOFAGASTA	3,72%	96,28%	100%
CJ CALAMA	1,87%	98,13%	100,00%
CAVI ANTOFAGASTA	1,59%	98,41%	100,00%
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	0,00%	100,00%	100,00%
CSJ ANTOFAGASTA CENTRO	0,82%	99,18%	100,00%
CSJ ANTOFAGASTA NORTE	2,18%	97,82%	100,00%
CSJ MEJILLONES	4,08%	95,92%	100,00%
CSJ TALTAL	3,37%	96,63%	100,00%
CJ MÓVIL SPA	2,17%	97,83%	100,00%
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	0,00%	100,00%	100,00%
ODL ANTOFAGASTA	22,74%	77,26%	100,00%
ODL CALAMA	7,11%	92,89%	100,00%
CAJTA – SENADIS ANTOFAGASTA	0,00%	100,00%	100,00%
CJ TOCOPILLA	4,75%	95,25%	100,00%
TOTAL	5,05%	94,95%	100%



Vista expresada del universo CAJTA:

REGIÓN / UNIDAD	NO VIABLE	VIABLE	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	11,99%	22,30%	21,78%
CAVI ARICA	0,00%	0,98%	0,93%
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	0,15%	0,88%	0,84%
CJ ARICA	1,52%	12,20%	11,66%
CJ MÓVIL ARICA	1,06%	3,49%	3,37%
ODL ARICA	9,26%	4,75%	4,98%
TARAPACÁ	55,84%	33,36%	34,49%
CJ ALTO HOSPICIO	18,82%	6,38%	7,00%
CAVI IQUIQUE	0,00%	0,25%	0,24%
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	0,15%	5,50%	5,23%
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	0,15%	0,39%	0,38%
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	0,91%	2,31%	2,24%
CJ POZO ALMONTE	0,61%	4,71%	4,51%
CJ IQUIQUE	1,82%	6,25%	6,02%
ODL IQUIQUE	33,23%	7,22%	8,54%
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	0,15%	0,36%	0,34%
ANTOFAGASTA	32,17%	44,34%	43,73%
CJ CALAMA	3,03%	8,45%	8,18%
CAVI ANTOFAGASTA	0,15%	0,50%	0,48%
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	0,00%	0,69%	0,65%
CSJ ANTOFAGASTA CENTRO	1,37%	8,84%	8,46%
CSJ ANTOFAGASTA NORTE	5,46%	13,02%	12,64%
CSJ MEJILLONES	0,91%	1,14%	1,13%

REGIÓN / UNIDAD	NO VIABLE	VIABLE	TOTAL
CSJ TALTAL	1,37%	2,08%	2,05%
CJ MÓVIL SPA	0,15%	0,36%	0,35%
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	0,00%	0,06%	0,06%
ODL ANTOFAGASTA	11,08%	2,00%	2,46%
ODL CALAMA	5,46%	3,79%	3,88%
CAJTA – SENADIS ANTOFAGASTA	0,00%	0,01%	0,01%
CJ TOCOPILLA	3,19%	3,40%	3,39%
TOTAL	100%	100%	100%



En cuanto a la efectividad de la difusión de la encuesta en las regiones ha sido totalmente efectiva, lamentablemente un mínimo porcentaje resulto inviable, sin embargo, era un condicionante que eventualmente ocurre producto de las innumerables llamadas de teléfono spam, las que puede confundir nuestro usuario. Dentro del universo CAJTA la gran mayoría fue observada en la región de Tarapacá dentro de los No viables, mientras que la región de Antofagasta fue aquella que más contestó la encuesta.

VISTA ANÁLISIS RESUMEN REGISTROS NO VIABLE Y VIABLE

Vista resumen en cantidad:

REGIÓN	NO VIABLE	VIABLE	TOTAL GENERAL
ARICA Y PARINACOTA	79	2.763	2.842
TARAPACÁ	368	4.133	4.501
ANTOFAGASTA	212	5.494	5.706
TOTAL	659	12.390	13.049

Vista resumen en porcentaje:

REGIÓN	NO VIABLE	VIABLE
ARICA Y PARINACOTA	2,78%	97,22%
TARAPACÁ	8,18%	91,82%
ANTOFAGASTA	3,72%	96,28%
TOTAL	5,05%	94,95%

Vista resumen del universo de CAJTA:

REGIÓN	NO VIABLE	VIABLE	TOTAL GENERAL
ARICA Y PARINACOTA	11,99%	22,30%	21,78%
TARAPACÁ	55,84%	33,36%	34,49%
ANTOFAGASTA	32,17%	44,34%	43,73%
TOTAL	100%	100%	100%

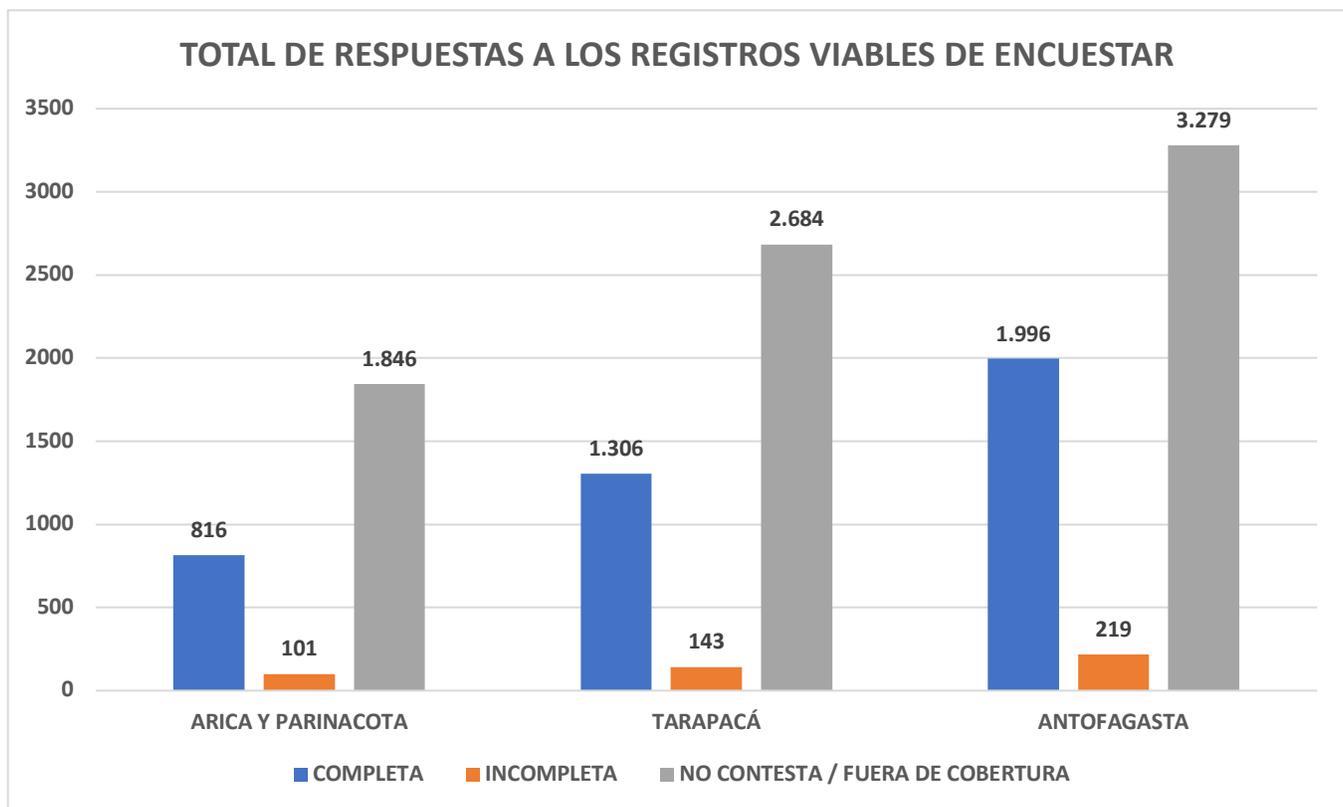
ANÁLISIS:

Se observa que del total de atenciones OI (**13.049**), la región de Antofagasta es la que tiene más registros viables de encuestar, que son **5.494**, y esto representa el **44,34%** de todas las encuestas viables del universo de CAJTA. Para ello constituye Consultorio jurídico Antofagasta Norte, Consultorio Jurídico de Alto Hospicio Y Consultorio Jurídico de Arica, quienes reportan una gran cantidad de reportes viables.

REGISTROS AGRUPADOS SEGÚN TIPO DE RESPUESTA, PARA LOS REGISTROS VIABLES DE ENCUESTAR

Vista expresada en cantidad:

REGIÓN / UNIDAD	COMPLETA	INCOMPLETA	NO CONTESTA / FUERA DE COBERTURA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	816	101	1.846	2.763
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	41	4	64	109
CJ ARICA	468	63	980	1511
CJ MÓVIL ARICA	97	14	322	433
ODL ARICA	196	15	378	589
CAVI ARICA	14	5	102	121
TARAPACÁ	1.306	143	2.684	4.133
CJ ALTO HOSPICIO	302	23	465	790
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	173	18	490	681
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	9	1	38	48
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	66	13	207	286
CJ POZO ALMONTE	187	19	378	584
CJ IQUIQUE	290	22	462	774
ODL IQUIQUE	251	45	599	895
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	13	2	29	44
CAVI IQUIQUE	15	0	16	31
ANTOFAGASTA	1.996	219	3.279	5.494
CALAMA	424	53	570	1047
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	425	42	628	1095
CJ ANTOFAGASTA NORTE	634	59	920	1613
CJ MEJILLONES	42	3	96	141
CJ TALTAL	51	8	199	258
CJ MÓVIL SPA	15	0	30	45
CJ MOVIL MARÍA ELENA	1	0	7	8
ODL ANTOFAGASTA	78	8	162	248
ODL CALAMA	133	22	315	470
CJ TOCOPILLA	131	17	273	421
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	32	6	47	85
CAVI ANTOFAGASTA	30	1	31	62
CAJTA – SENADIS ANTOFAGASTA	0	0	1	1
TOTAL	4.118	463	7.809	12.390



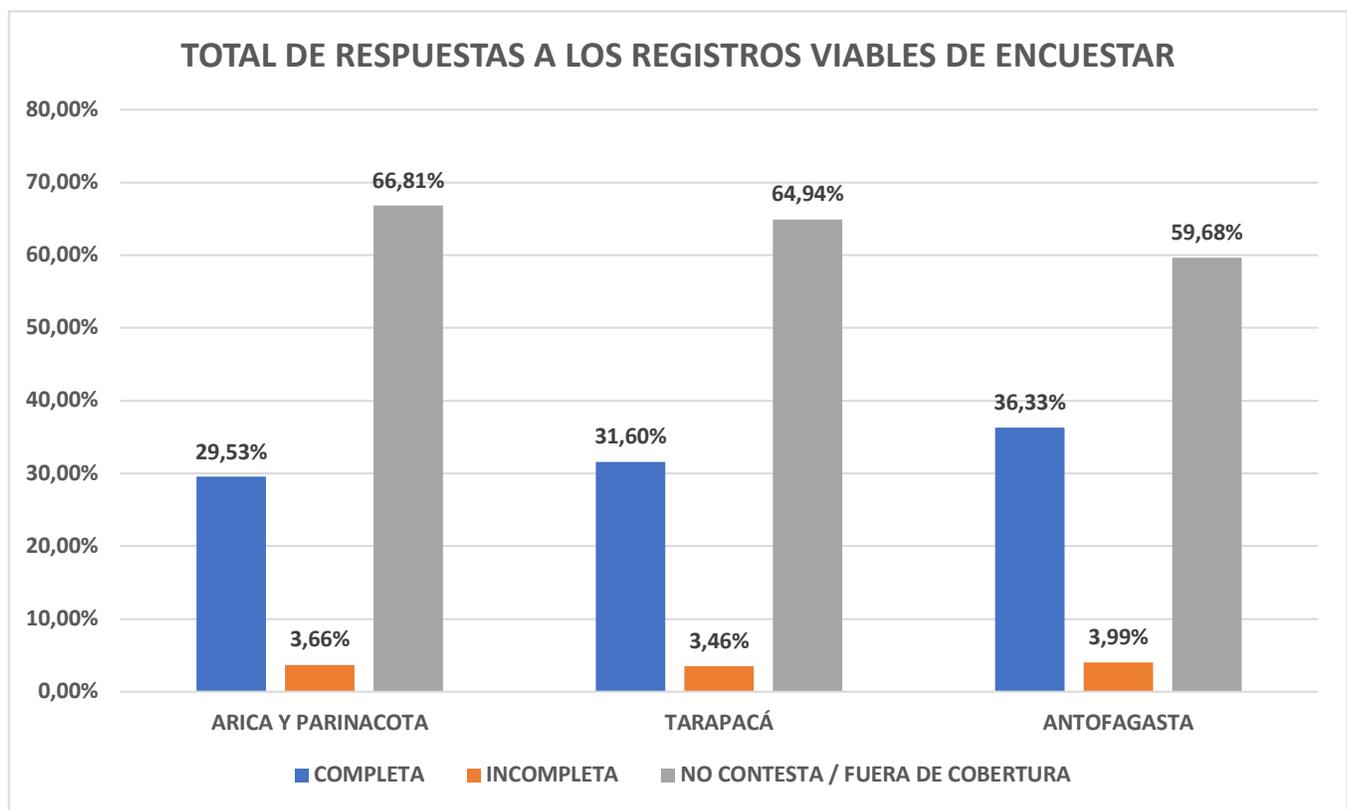
Podemos observar que del 100% de las encuestas factibles de realizar que equivalen a 12.390, solo 4118 fueron efectivamente contestadas y de forma completa, mientras que 463 encuestas fueron contestadas de forma incompleta, por tanto, quedan fuera de la muestra y 7.809 personas que no contestaron la encuesta.

Vista expresada en porcentaje:

REGIÓN / UNIDAD	COMPLETA	INCOMPLETA	NO CONTESTA / FUERA DE COBERTURA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	29,53%	3,66%	66,81%	100%
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	37,61%	3,67%	58,72%	100,00%
CJ ARICA	30,97%	4,17%	64,86%	100,00%
CJ MÓVIL ARICA	22,40%	3,23%	74,36%	100,00%
ODL ARICA	33,28%	2,55%	64,18%	100,00%
CAVI ARICA	11,57%	4,13%	84,30%	100,00%
TARAPACÁ	31,60%	3,46%	64,94%	100%
CJ ALTO HOSPICIO	38,23%	2,91%	58,86%	100,00%
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	25,40%	2,64%	71,95%	100,00%
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	18,75%	2,08%	79,17%	100,00%
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	23,08%	4,55%	72,38%	100,00%
CJ POZO ALMONTE	32,02%	3,25%	64,73%	100,00%



REGIÓN / UNIDAD	COMPLETA	INCOMPLETA	NO CONTESTA / FUERA DE COBERTURA	TOTAL
CJ IQUIQUE	37,47%	2,84%	59,69%	100,00%
ODL IQUIQUE	28,04%	5,03%	66,93%	100,00%
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	29,55%	4,55%	65,91%	100,00%
CAVI IQUIQUE	48,39%	0,00%	51,61%	100,00%
ANTOFAGASTA	36,33%	3,99%	59,68%	100%
CALAMA	40,50%	5,06%	54,44%	100,00%
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	38,81%	3,84%	57,35%	100,00%
CJ ANTOFAGASTA NORTE	39,31%	3,66%	57,04%	100,00%
CJ MEJILLONES	29,79%	2,13%	68,09%	100,00%
CJ TALTAL	19,77%	3,10%	77,13%	100,00%
CJ MÓVIL SPA	33,33%	0,00%	66,67%	100,00%
CJ MOVIL MARÍA ELENA	12,50%	0,00%	87,50%	100,00%
ODL ANTOFAGASTA	31,45%	3,23%	65,32%	100,00%
ODL CALAMA	28,30%	4,68%	67,02%	100,00%
CJ TOCOPILLA	31,12%	4,04%	64,85%	100,00%
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	37,65%	7,06%	55,29%	100,00%
CAVI ANTOFAGASTA	48,39%	1,61%	50,00%	100,00%
CAJTA – SENADIS ANTOFAGASTA	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
TOTAL	33,24%	3,74%	63,03%	100%

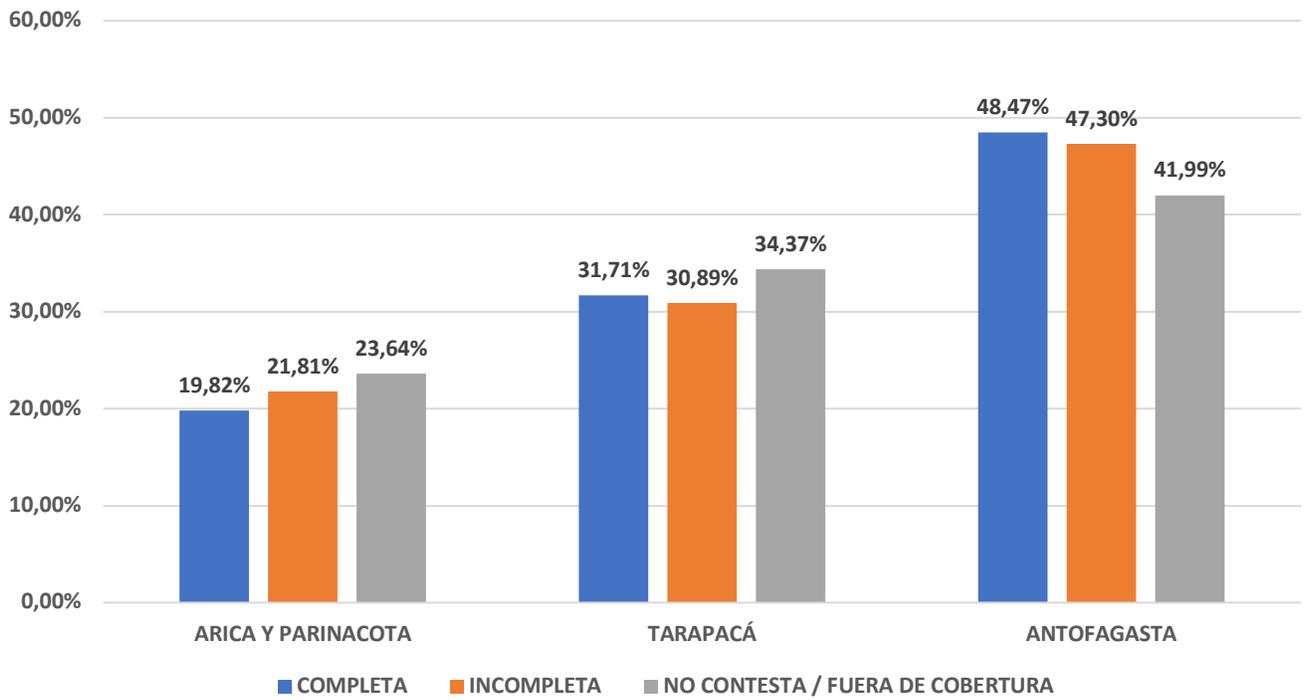


Vista expresada del universo de CAJTA:

REGIÓN / UNIDAD	COMPLETA	INCOMPLETA	NO CONTESTA / FUERA DE COBERTURA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	19,82%	21,81%	23,64%	22,30%
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	1,00%	0,86%	0,82%	0,88%
CJ ARICA	11,36%	13,61%	12,55%	12,20%
CJ MÓVIL ARICA	2,36%	3,02%	4,12%	3,49%
ODL ARICA	4,76%	3,24%	4,84%	4,75%
CAVI ARICA	0,34%	1,08%	1,31%	0,98%
TARAPACÁ	31,71%	30,89%	34,37%	33,36%
CJ ALTO HOSPICIO	7,33%	4,97%	5,95%	6,38%
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	4,20%	3,89%	6,27%	5,50%
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	0,22%	0,22%	0,49%	0,39%
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	1,60%	2,81%	2,65%	2,31%
CJ POZO ALMONTE	4,54%	4,10%	4,84%	4,71%
CJ IQUIQUE	7,04%	4,75%	5,92%	6,25%
ODL IQUIQUE	6,10%	9,72%	7,67%	7,22%
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	0,32%	0,43%	0,37%	0,36%
CAVI IQUIQUE	0,36%	0,00%	0,20%	0,25%
ANTOFAGASTA	48,47%	47,30%	41,99%	44,34%
CALAMA	10,30%	11,45%	7,30%	8,45%
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	10,32%	9,07%	8,04%	8,84%
CJ ANTOFAGASTA NORTE	15,40%	12,74%	11,78%	13,02%
CJ MEJILLONES	1,02%	0,65%	1,23%	1,14%
CJ TALTAL	1,24%	1,73%	2,55%	2,08%
CJ MÓVIL SPA	0,36%	0,00%	0,38%	0,36%
CJ MOVIL MARÍA ELENA	0,02%	0,00%	0,09%	0,06%
ODL ANTOFAGASTA	1,89%	1,73%	2,07%	2,00%
ODL CALAMA	3,23%	4,75%	4,03%	3,79%
CJ TOCOPILLA	3,18%	3,67%	3,50%	3,40%
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	0,78%	1,30%	0,60%	0,69%
CAVI ANTOFAGASTA	0,73%	0,22%	0,40%	0,50%
CAJTA – SENADIS ANTOFAGASTA	0,00%	0,00%	0,01%	0,01%
TOTAL	100%	100%	100%	100%



TOTAL DE RESPUESTAS A LOS REGISTROS VIABLES DE ENCUESTAR



VISTA ANÁLISIS RESUMEN REGISTROS VIABLES DE ENCUESTAR

Vista resumen en cantidad:

REGIÓN	COMPLETA	INCOMPLETA	NO CONTESTA / FUERA DE COBERTURA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	816	101	1.846	2.763
TARAPACÁ	1.306	143	2.684	4.133
ANTOFAGASTA	1.996	219	3.279	5.494
TOTAL	4.118	463	7.809	12.390

Vista resumen en porcentaje:

REGIÓN	COMPLETA	INCOMPLETA	NO CONTESTA / FUERA DE COBERTURA
ARICA Y PARINACOTA	29,53%	3,66%	66,81%
TARAPACÁ	31,60%	3,46%	64,94%
ANTOFAGASTA	36,33%	3,99%	59,68%
TOTAL	33,24%	3,74%	63,03%

Vista resumen del universo de CAJTA:

REGIÓN	COMPLETA	INCOMPLETA	NO CONTESTA / FUERA DE COBERTURA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	19,82%	21,81%	23,64%	22,30%
TARAPACÁ	31,71%	30,89%	34,37%	33,36%
ANTOFAGASTA	48,47%	47,30%	41,99%	44,34%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

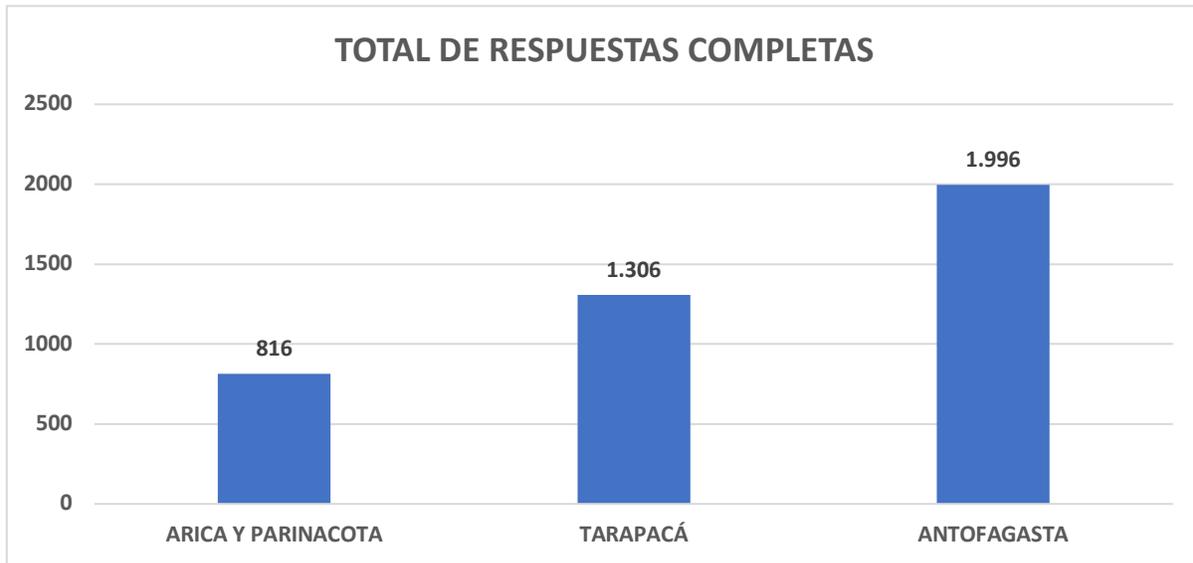
ANÁLISIS:

Se observa que del total de registros viables a encuestar (**12.390**), la región de Antofagasta es la que tiene más registros con respuesta completa, que son **1.996**, y esto representa el **48,47%** de todas las respuestas completas del universo de CAJTA. En el caso del Consultorio Antofagasta Norte, no más de un **15.46%** contestó la encuesta de manera completa, mientras que el Consultorio jurídico de Alto Hospicio un **7.33%** y Consultorio jurídico Iquique un **11.36%.**, para CAJTA estas unidades reportaron la mayor cantidad de respuestas.

REGISTROS AGRUPADOS DE LAS RESPUESTAS COMPLETAS, CON EL SERVICIO DE IVR

Vista expresada en cantidad:

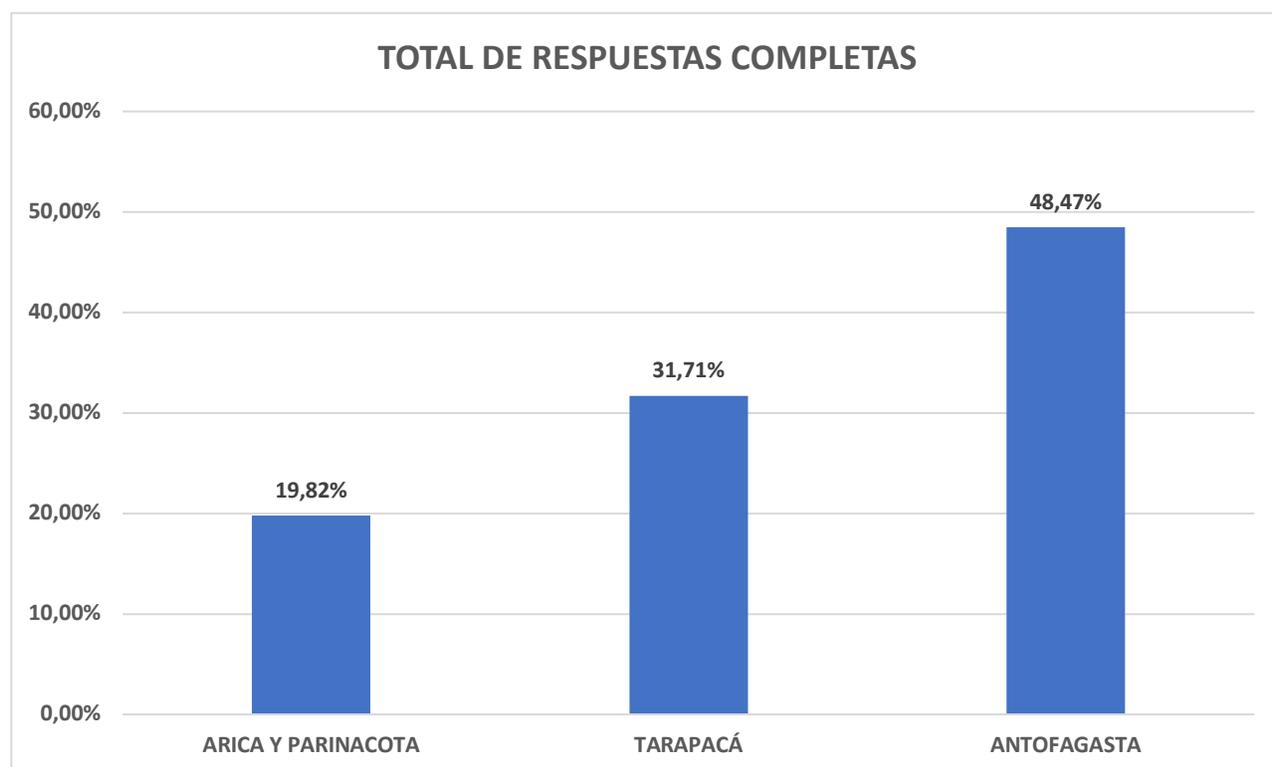
REGIÓN / UNIDAD	COMPLETA
ARICA Y PARINACOTA	816
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	41
CJ ARICA	468
CJ MÓVIL ARICA	97
ODL ARICA	96
CAVI ARICA	14
TARAPACÁ	1.306
CJ ALTO HOSPICIO	302
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	173
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	9
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	66
CJ POZO ALMONTE	187
CJ IQUIQUE	290
ODL IQUIQUE	251
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	13
CAVI IQUIQUE	15
ANTOFAGASTA	1.996
CJ CALAMA	424
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	425
CJ ANTOFAGASTA NORTE	634
CJ MEJILLONES	42
CJ TALTAL	51
CJ MÓVIL SPA	15
CJ MOVIL MARÍA ELENA	1
ODL ANTOFAGASTA	78
ODL CALAMA	133
CJ TOCOPILLA	131
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	32
CAVI ANTOFAGASTA	30
TOTAL	4.118



Vista expresada del universo de CAJTA:

REGIÓN / UNIDAD	COMPLETA
ARICA Y PARINACOTA	19,82%
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	1%
CJ ARICA	11,36%
CJ MÓVIL ARICA	2,36%
ODL ARICA	4,76%
CAVI ARICA	0,34%
TARAPACÁ	31,71%
CJ ALTO HOSPICIO	7,33%
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	4,20%
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	0,22%
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	1,60%
CJ POZO ALMONTE	4,54%
CJ IQUIQUE	7,04%
ODL IQUIQUE	6,10%
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	0,32%
CAVI IQUIQUE	0,36%
ANTOFAGASTA	48,47%
CJ CALAMA	10,30%
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	10,32%
CJ ANTOFAGASTA NORTE	15,40%
CJ MEJILLONES	1,02%
CJ TALTAL	1,24%

REGIÓN / UNIDAD	COMPLETA
CJ MÓVIL SPA	0,36%
CJ MOVIL MARÍA ELENA	0,02%
ODL ANTOFAGASTA	1,89%
ODL CALAMA	3,23%
CJ TOCOPILLA	3,18%
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	0,78%
CAVI ANTOFAGASTA	0,73%
TOTAL	100%



VISTA ANÁLISIS RESUMEN REGISTROS COMPLETAS, CON IVR

Vista resumen en cantidad:

REGIÓN	IVR
ARICA Y PARINACOTA	816
TARAPACÁ	1.306
ANTOFAGASTA	1.996
TOTAL	4.118

Vista resumen del universo de CAJTA:

REGIÓN	IVR
ARICA Y PARINACOTA	19,82%
TARAPACÁ	31,71%
ANTOFAGASTA	48,47%
TOTAL	100%

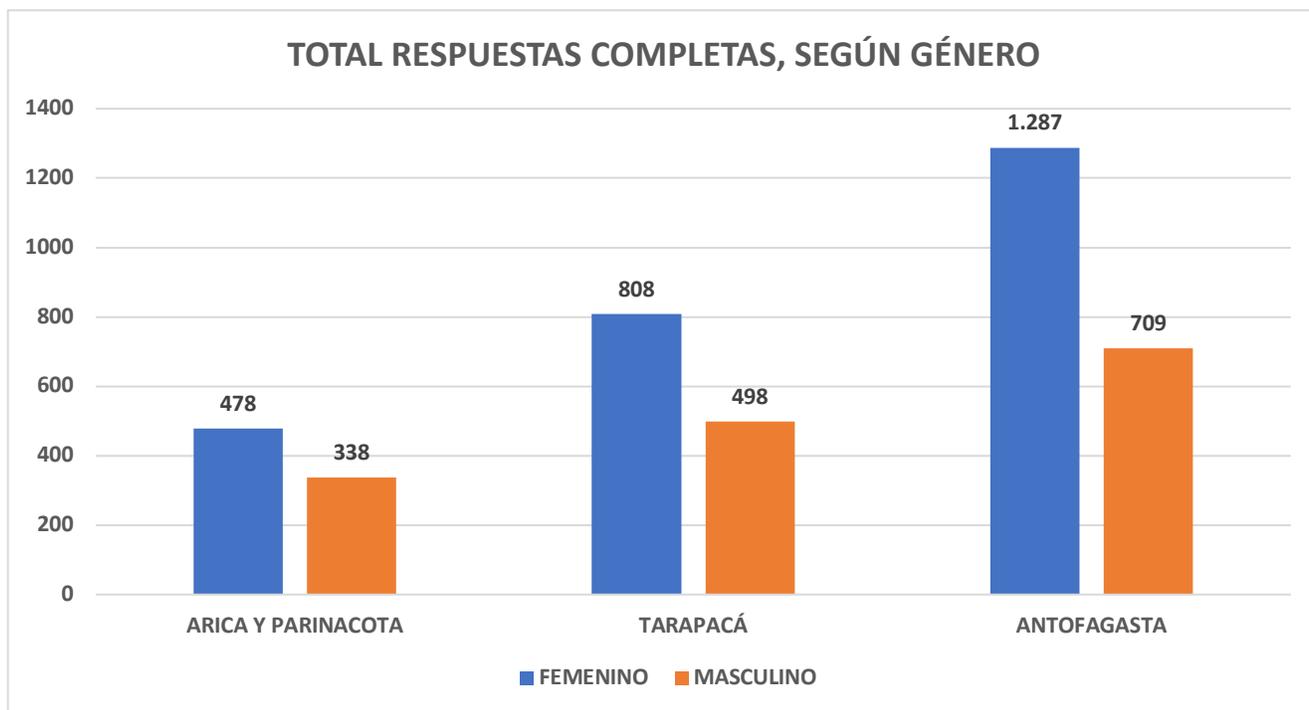
ANÁLISIS:

En cuanto al servicio IVR, la región de Antofagasta muestra el porcentaje superior de todas las regiones, repitiendo los mismos estándares de las respuestas viables informadas en el Ítem anterior,

REGISTROS AGRUPADOS DE LAS RESPUESTAS, DESAGREGADOS POR SEXO

Vista expresada en cantidad:

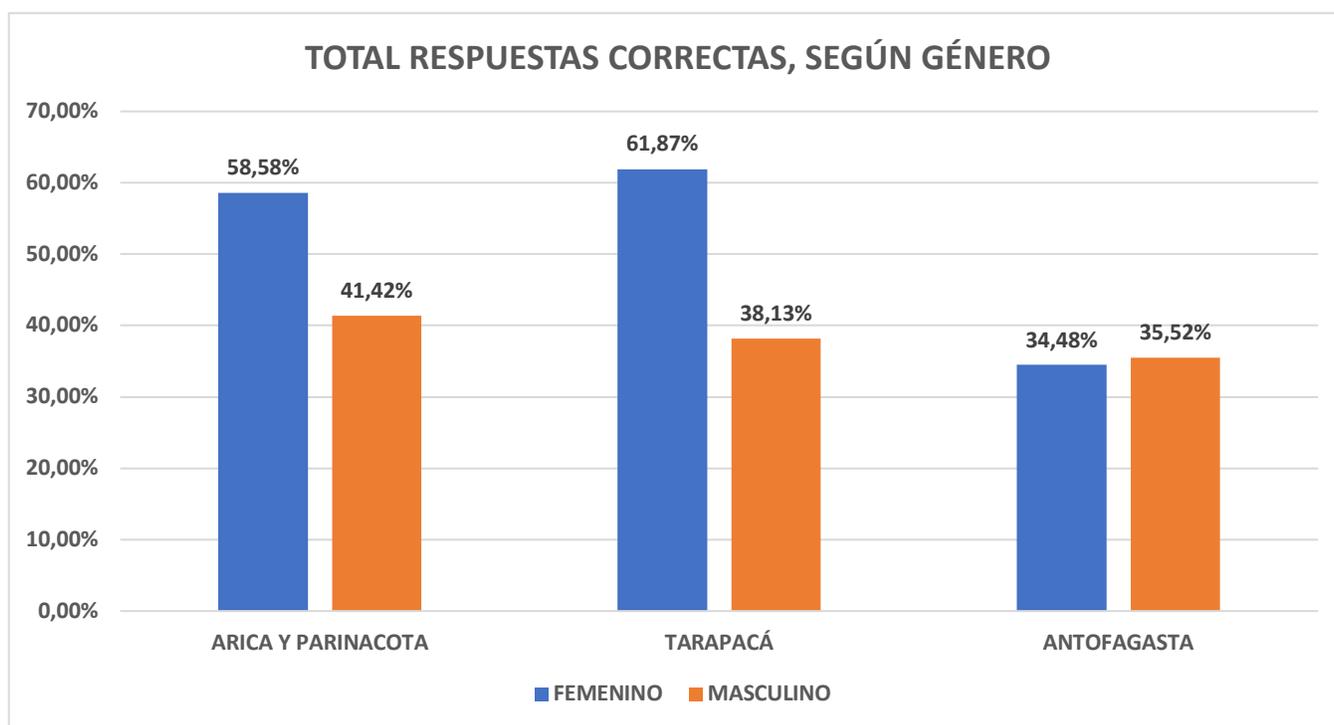
REGIÓN / UNIDAD	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	478	338	816
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	29	12	41
CJ ARICA	292	176	468
CJ MÓVIL ARICA	77	20	97
ODL ARICA	67	129	196
CAVI ARICA	13	1	14
TARAPACÁ	808	498	1.306
CJ ALTO HOSPICIO	213	89	302
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	90	83	173
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	4	5	9
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	52	14	66
CJ POZO ALMONTE	123	64	187
CJ IQUIQUE	187	103	290
ODL IQUIQUE	122	129	251
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	6	7	13
CAVI IQUIQUE	11	4	15
ANTOFAGASTA	1.287	709	1.996
CJ CALAMA	275	149	424
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	255	170	425
CJ ANTOFAGASTA NORTE	425	209	634
CJ MEJILLONES	35	7	42
CJ TALTAL	37	14	51
CJ MÓVIL SPA	10	5	15
CJ MOVIL MARÍA ELENA	1	0	1
ODL ANTOFAGASTA	44	34	78
ODL CALAMA	58	75	133
CJ TOCOPILLA	96	35	131
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	24	8	32
CAVI ANTOFAGASTA	27	3	30
TOTAL	2.573	1.545	4.118



Vista expresada en cantidad:

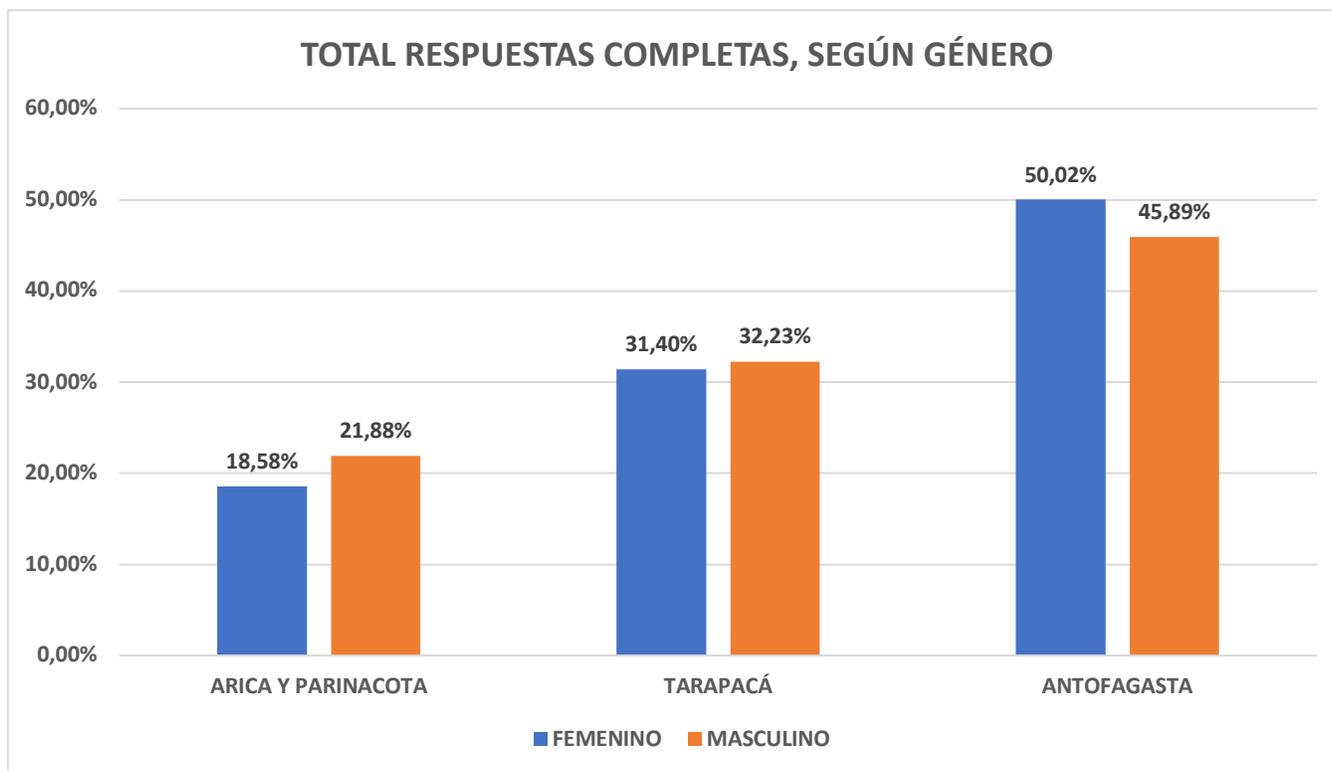
REGIÓN / UNIDAD	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	58,58%	41,42%	100%
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	70,73%	29,27%	100,00%
CJ ARICA	62,39%	37,61%	100,00%
CJ MÓVIL ARICA	79,38%	20,62%	100,00%
ODL ARICA	34,18%	65,82%	100,00%
CAVI ARICA	92,86%	7,14%	100,00%
TARAPACÁ	61,87%	38,13%	100%
CJ ALTO HOSPICIO	70,53%	29,47%	100,00%
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	52,02%	47,98%	100,00%
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	44,44%	55,56%	100,00%
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	78,79%	21,21%	100,00%
CJ POZO ALMONTE	65,78%	34,22%	100,00%
CJ IQUIQUE	64,48%	35,52%	100,00%
ODL IQUIQUE	48,61%	51,39%	100,00%
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	46,15%	53,85%	100,00%
CAVI IQUIQUE	73,33%	26,67%	100,00%
ANTOFAGASTA	34,48%	35,52%	100%
CJ CALAMA	64,86%	35,14%	100,00%
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	60,00%	40,00%	100,00%
CJ ANTOFAGASTA NORTE	67,03%	32,97%	100,00%
CJ MEJILLONES	83,33%	16,67%	100,00%
CJ TALTAL	72,55%	27,45%	100,00%

REGIÓN / UNIDAD	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
CJ MÓVIL SPA	66,67%	33,33%	100,00%
CJ MOVIL MARÍA ELENA	100,00%	0,00%	100,00%
ODL ANTOFAGASTA	56,41%	43,59%	100,00%
ODL CALAMA	43,61%	56,39%	100,00%
CJ TOCOPILLA	73,28%	26,72%	100,00%
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	75,00%	25,00%	100,00%
CAVI ANTOFAGASTA	90,00%	10,00%	100,00%
TOTAL	62,48%	37,52%	100%



Vista expresada del universo de CAJTA:

REGIÓN / UNIDAD	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	18,58%	21,88%	19,82%
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	1,13%	0,78%	1,00%
CJ ARICA	11,35%	11,39%	11,36%
CJ MÓVIL ARICA	2,99%	1,29%	2,36%
ODL ARICA	2,60%	8,35%	4,76%
CAVI ARICA	0,51%	0,06%	0,34%
TARAPACÁ	31,40%	32,23%	31,71%
CJ ALTO HOSPICIO	8,28%	5,76%	7,33%
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	3,50%	5,37%	4,20%
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	0,16%	0,32%	0,22%
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	2,02%	0,91%	1,60%
CJ POZO ALMONTE	4,78%	4,14%	4,54%
CJ IQUIQUE	7,27%	6,67%	7,04%
ODL IQUIQUE	4,74%	8,35%	6,10%
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	0,23%	0,45%	0,32%
CAVI IQUIQUE	0,43%	0,26%	0,36%
ANTOFAGASTA	50,02%	45,89%	48,47%
CJ CALAMA	10,69%	9,64%	10,30%
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	9,91%	11,00%	10,32%
CJ ANTOFAGASTA NORTE	16,52%	13,53%	15,40%
CJ MEJILLONES	1,36%	0,45%	1,02%
CJ TALTAL	1,44%	0,91%	1,24%
CJ MÓVIL SPA	0,39%	0,32%	0,36%
CJ MOVIL MARÍA ELENA	0,04%	0,00%	0,02%
ODL ANTOFAGASTA	1,71%	2,20%	1,89%
ODL CALAMA	2,25%	4,85%	3,23%
CJ TOCOPILLA	3,73%	2,27%	3,18%
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	0,93%	0,52%	0,78%
CAVI ANTOFAGASTA	1,05%	0,19%	0,73%
TOTAL	62,48%	37,52%	100%



VISTA ANÁLISIS RESUMEN REGISTROS DESAGREGADOS POR SEXO

Vista resumen en cantidad:

REGIÓN	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	478	388	816
TARAPACÁ	808	498	1.306
ANTOFAGASTA	1.287	709	1.996
TOTAL	2.573	1.545	4.118

Vista resumen en porcentaje:

REGIÓN	FEMENINO	MASCULINO
ARICA Y PARINACOTA	58,58%	41,42%
TARAPACÁ	61,87%	38,13%
ANTOFAGASTA	64,48%	35,52%
TOTAL	62,48%	37,52%

Vista resumen del universo de CAJTA:

REGIÓN	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	18,58%	21,88%	19,82%
TARAPACÁ	31,40%	32,23%	31,71%
ANTOFAGASTA	50,02%	45,89%	48,47%
TOTAL	100%	100%	100%

ANÁLISIS:

Existe claramente una tendencia a que la mayoría de los usuarios encuestados es mujer, la única excepción es observada en la Oficina de Defensa Laboral, en donde son más hombres quienes responden la encuesta. En general los usuarios de la CAJTA son más mujeres que hombres, así ha quedado demostrado en diversos aspectos, como las mismas estadísticas CAJTA informadas en la cuenta pública anual año a año, o también nuestro Consejo de la sociedad civil, que está constituido solo por 1 hombre mientras que los demás miembros son mujeres, entre otros aspectos. La temática de género predomina dentro de la institución, es como se han generado diversas actividades, antes como también durante toda la Pandemia de COVID -19 con actividades digitales abiertas para todo el mundo dentro de temáticas que son importantes, para mujeres a nivel jurídico. Consideramos importante destacar lo importante que es para nuestra institución la temática de la diversidad sexual, lo cual ha implicado charlas de difusión, capacitación a funcionarios en la temática en trato al usuario en general y sobre todo conocer de la temática en general y el género principalmente.

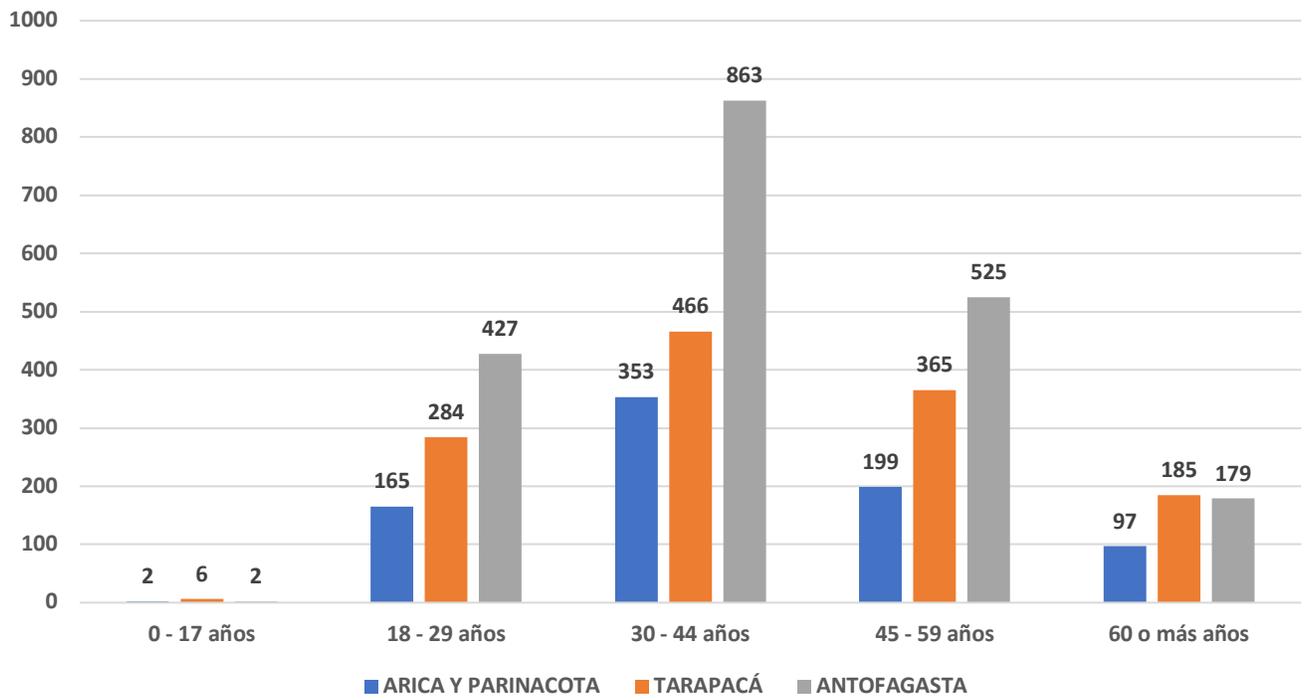
REGISTROS AGRUPADOS DE LAS RESPUESTAS, DESAGREGADOS POR RANGO ETÁREO

Vista cantidad expresada en cantidad:

REGIÓN / UNIDAD	0 - 17 AÑOS	18 - 29 AÑOS	30 - 44 AÑOS	45 - 59 AÑOS	60 O MÁS AÑOS	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	2	165	353	199	97	816
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	0	10	18	13	0	41
CJ ARICA	1	94	223	98	52	468
CJ MÓVIL ARICA	0	17	48	27	5	97
ODL ARICA	1	41	59	56	39	196
CAVI ARICA	0	3	5	5	1	14
TARAPACÁ	6	284	466	365	185	1306
CJ ALTO HOSPICIO	4	66	142	79	11	302
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	0	43	69	48	13	173
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	0	2	5	2	0	9
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	0	23	28	14	1	66
CJ POZO ALMONTE	0	46	70	51	20	187
CJ IQUIQUE	1	34	56	98	101	290
ODL IQUIQUE	0	66	82	67	36	251
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	1	2	5	3	2	13
CAVI IQUIQUE	0	2	9	3	1	15
ANTOFAGASTA	2	427	863	525	179	1996
CJ CALAMA	1	99	174	117	33	424
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	0	74	176	126	49	425
CJ ANTOFAGASTA NORTE	0	128	305	157	44	634
CJ MEJILLONES	0	8	13	13	8	42
CJ TALTAL	1	14	23	9	4	51
CJ MÓVIL SPA	0	4	5	5	1	15
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	0	1	0	0	0	1
ODL ANTOFAGASTA	0	9	33	27	9	78
ODL CALAMA	0	37	55	29	12	133
CJ TOCOPILLA	0	30	50	35	16	131
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	0	9	16	4	3	32
CAVI ANTOFAGASTA	0	14	13	3	0	30
TOTAL	10	876	1682	1089	461	4118



TOTAL RESPUESTAS CORRECTAS, SEGÚN RANGO ETÁREO

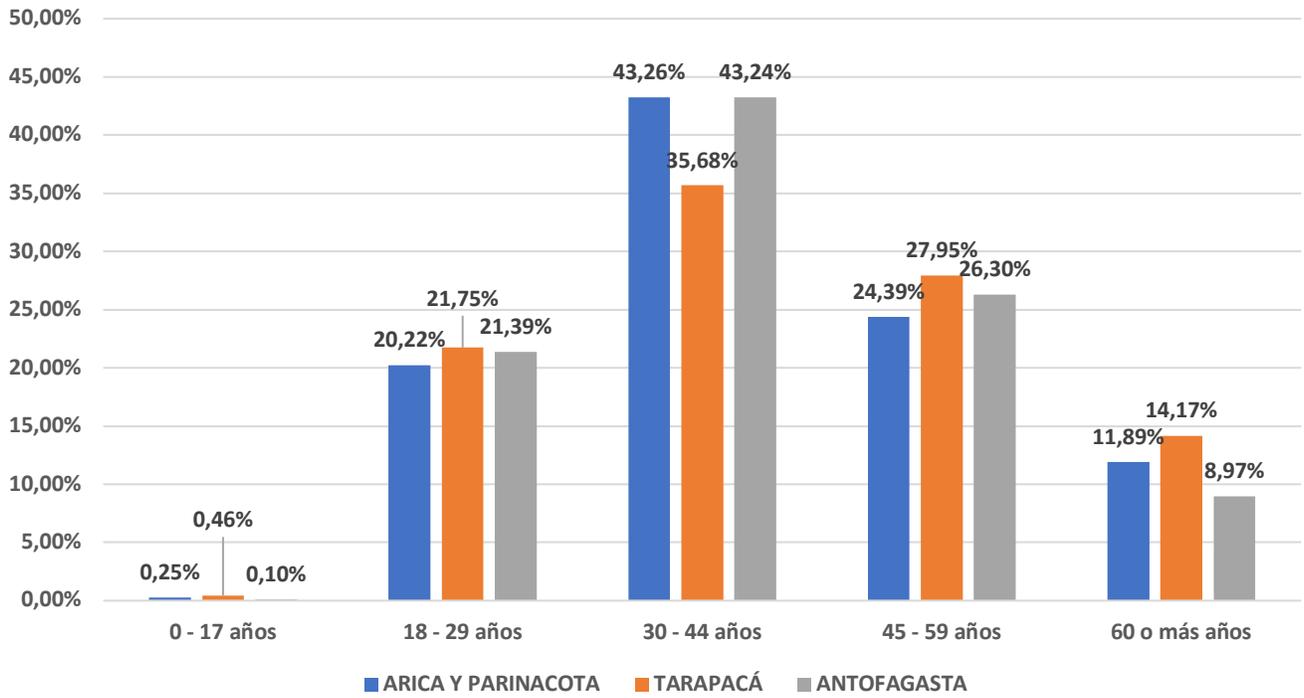


Vista cantidad expresada en porcentaje:

REGIÓN / UNIDAD	0 - 17 AÑOS	18 - 29 AÑOS	30 - 44 AÑOS	45 - 59 AÑOS	60 O MÁS AÑOS	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	0,25%	20,22%	43,26%	24,39%	11,89%	100%
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	0,00%	24,39%	43,90%	31,71%	0,00%	100,00%
CJ ARICA	0,21%	20,09%	47,65%	20,94%	11,11%	100,00%
CJ MÓVIL ARICA	0,00%	17,53%	49,48%	27,84%	5,15%	100,00%
ODL ARICA	0,51%	20,92%	30,10%	28,57%	19,90%	100,00%
CAVI ARICA	0,00%	21,43%	35,71%	35,71%	7,14%	100,00%
TARAPACÁ	0,46%	21,75%	35,68%	27,95%	14,17%	100%
CJ ALTO HOSPICIO	1,32%	21,85%	47,02%	26,16%	3,64%	100,00%
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	0,00%	24,86%	39,88%	27,75%	7,51%	100,00%
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	0,00%	22,22%	55,56%	22,22%	0,00%	100,00%
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	0,00%	34,85%	42,42%	21,21%	1,52%	100,00%
CJ POZO ALMONTE	0,00%	24,60%	37,43%	27,27%	10,70%	100,00%
CJ IQUIQUE	0,34%	11,72%	19,31%	33,79%	34,83%	100,00%
ODL IQUIQUE	0,00%	26,29%	32,67%	26,69%	14,34%	100,00%
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	7,69%	15,38%	38,46%	23,08%	15,38%	100,00%
CAVI IQUIQUE	0,00%	13,33%	60,00%	20,00%	6,67%	100,00%
ANTOFAGASTA	0,10%	21,39%	42,34%	26,30%	8,97%	100%
CJ CALAMA	0,24%	23,35%	41,04%	27,59%	7,78%	100,00%
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	0,00%	17,41%	41,41%	29,65%	11,53%	100,00%
CJ ANTOFAGASTA NORTE	0,00%	20,19%	48,11%	24,76%	6,94%	100,00%
CJ MEJILLONES	0,00%	19,05%	30,95%	30,95%	19,05%	100,00%
CJ TALTAL	1,96%	27,45%	45,10%	17,65%	7,84%	100,00%
CJ MÓVIL SPA	0,00%	26,67%	33,33%	33,33%	6,67%	100,00%
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ODL ANTOFAGASTA	0,00%	11,54%	42,31%	34,62%	11,54%	100,00%
ODL CALAMA	0,00%	27,82%	41,35%	21,80%	9,02%	100,00%
CJ TOCOPILLA	0,00%	22,90%	38,17%	26,72%	12,21%	100,00%
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	0,00%	28,13%	50,00%	12,50%	9,38%	100,00%
CAVI ANTOFAGASTA	0,00%	46,67%	43,33%	10,00%	0,00%	100,00%
TOTAL	0,24%	21,27%	40,85%	26,44%	11,19%	100%



TOTAL RESPUESTAS CORRECTAS, SEGÚN RANGO ETÁREO

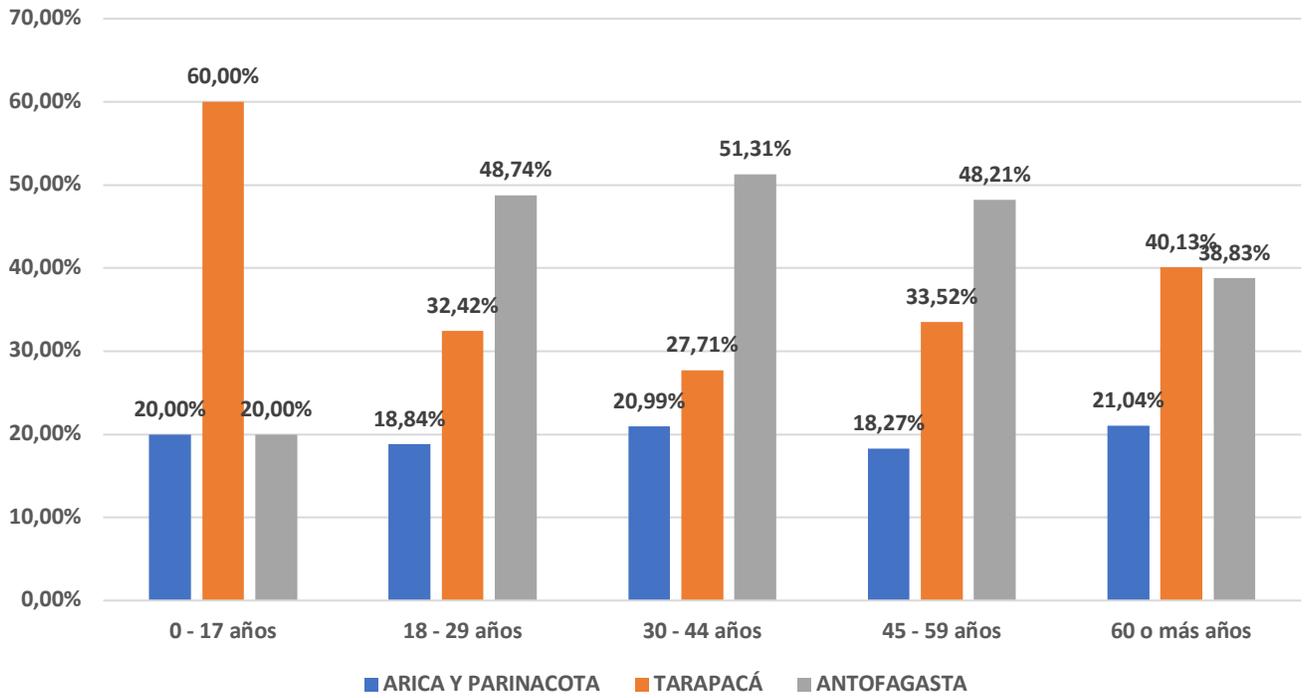


Vista expresada del universo de CAJTA:

REGIÓN / UNIDAD	0 - 17 AÑOS	18 - 29 AÑOS	30 - 44 AÑOS	45 - 59 AÑOS	60 O MÁS AÑOS	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	20,00%	18,84%	20,99%	18,27%	21,04%	19,82%
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	0,00%	1,14%	1,07%	1,19%	0,00%	1,00%
CJ ARICA	10,00%	10,73%	13,26%	9,00%	11,28%	11,36%
CJ MÓVIL ARICA	0,00%	1,94%	2,85%	2,48%	1,08%	2,36%
ODL ARICA	10,00%	4,68%	3,51%	5,14%	8,46%	4,76%
CAVI ARICA	0,00%	0,34%	0,30%	0,46%	0,22%	0,34%
TARAPACÁ	60,00%	32,42%	27,71%	33,52%	40,13%	31,71%
CJ ALTO HOSPICIO	40,00%	7,53%	8,44%	7,25%	2,39%	7,33%
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	0,00%	4,91%	4,10%	4,41%	2,82%	4,20%
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	0,00%	0,23%	0,30%	0,18%	0,00%	0,22%
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	0,00%	2,63%	1,66%	1,29%	0,22%	1,60%
CJ POZO ALMONTE	0,00%	5,25%	4,16%	4,68%	4,34%	4,54%
CJ IQUIQUE	10,00%	3,88%	3,33%	9,00%	21,91%	7,04%
ODL IQUIQUE	0,00%	7,53%	4,88%	6,15%	7,81%	6,10%
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	10,00%	0,23%	0,30%	0,28%	0,43%	0,32%
CAVI IQUIQUE	0,00%	0,23%	0,54%	0,28%	0,22%	0,36%
ANTOFAGASTA	20,00%	48,74%	51,31%	48,21%	38,83%	48,47%
CJ CALAMA	10,00%	11,30%	10,34%	10,74%	7,16%	10,30%
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	0,00%	8,45%	10,46%	11,57%	10,63%	10,32%
CJ ANTOFAGASTA NORTE	0,00%	14,61%	18,13%	14,42%	9,54%	15,40%
CJ MEJILLONES	0,00%	0,91%	0,77%	1,19%	1,74%	1,02%
CJ TALTAL	10,00%	1,60%	1,37%	0,83%	0,87%	1,24%
CJ MÓVIL SPA	0,00%	0,46%	0,30%	0,46%	0,22%	0,36%
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	0,00%	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%
ODL ANTOFAGASTA	0,00%	1,03%	1,96%	2,48%	1,95%	1,89%
ODL CALAMA	0,00%	4,22%	3,27%	2,66%	2,60%	3,23%
CJ TOCOPILLA	0,00%	3,42%	2,97%	3,21%	3,47%	3,18%
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	0,00%	1,03%	0,95%	0,37%	0,65%	0,78%
CAVI ANTOFAGASTA	0,00%	1,60%	0,77%	0,28%	0,00%	0,73%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%



TOTAL RESPUESTAS CORRECTAS, SEGÚN RANGO ETÁREO



VISTA ANÁLISIS RESUMEN REGISTROS DESAGREGADOS POR RANGO ETÁREO

Vista resumen en cantidad:

REGIÓN	0 - 17 AÑOS	18 - 29 AÑOS	30 - 44 AÑOS	45 - 59 AÑOS	60 O MÁS AÑOS	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	2	165	353	199	97	816
TARAPACÁ	6	284	466	365	185	1.306
ANTOFAGASTA	2	427	863	525	179	1.996
TOTAL	10	876	1.682	1.089	461	4.118

Vista resumen en porcentaje:

REGIÓN	0 - 17 AÑOS	18 - 29 AÑOS	30 - 44 AÑOS	45 - 59 AÑOS	60 O MÁS AÑOS	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	0,25%	20,22%	43,26%	24,39%	11,89%	100%
TARAPACÁ	0,46%	21,75%	35,68%	27,95%	14,17%	100%
ANTOFAGASTA	0,10%	21,39%	43,24%	26,30%	8,97%	100%
TOTAL	0,24%	21,27%	40,85%	26,44%	11,19%	100%

Vista resumen del universo de CAJTA:

REGIÓN	0 - 17 AÑOS	18 - 29 AÑOS	30 - 44 AÑOS	45 - 59 AÑOS	60 O MÁS AÑOS	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	20,00%	18,84%	20,99%	18,27%	21,04%	19,82%
TARAPACÁ	60,00%	32,42%	27,71%	33,52%	40,13%	31,71%
ANTOFAGASTA	20,00%	48,74%	51,31%	48,21%	38,83%	48,47%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ANÁLISIS:

Dentro de esta temática, constituye un punto fundamental que gran parte de nuestros usuarios se encuentran dentro del rango de los 30 y 44 años, siguiendo el rango de los 45 a 59 años. NO obstante destaca que el rango de 60 años o más es un grupo etáreo que ha registrado una gran cantidad de respuestas viables, actualmente existe la unidad especializada de defensa jurídica del Adulto Mayor, lo importante es destacar dicho grupo, ya que si bien esta es una encuesta que evalúa nuestra atención, este grupo ha sido el que más permanencia tiene en la institución de manera presencial, se debe destacar que si la encuesta fuese presencial claramente este número sería muy superior ya que resulta muy comprometido, es así como todas las instituciones trabajan hasta antes de la pandemia con clubes de adulto mayor, dicha realidad la ha destacado el Consejo de la sociedad civil. En cuanto al ítem de 18 a 29 años ha sido un ítem bajo en comparación con los demás rangos, lo cual es constante dentro de la CAJTA ya que no se presentan muchas personas de esa edad, además su grado de manejo y notoriedad es mediante redes sociales más que por IVR o llamadas telefónicas

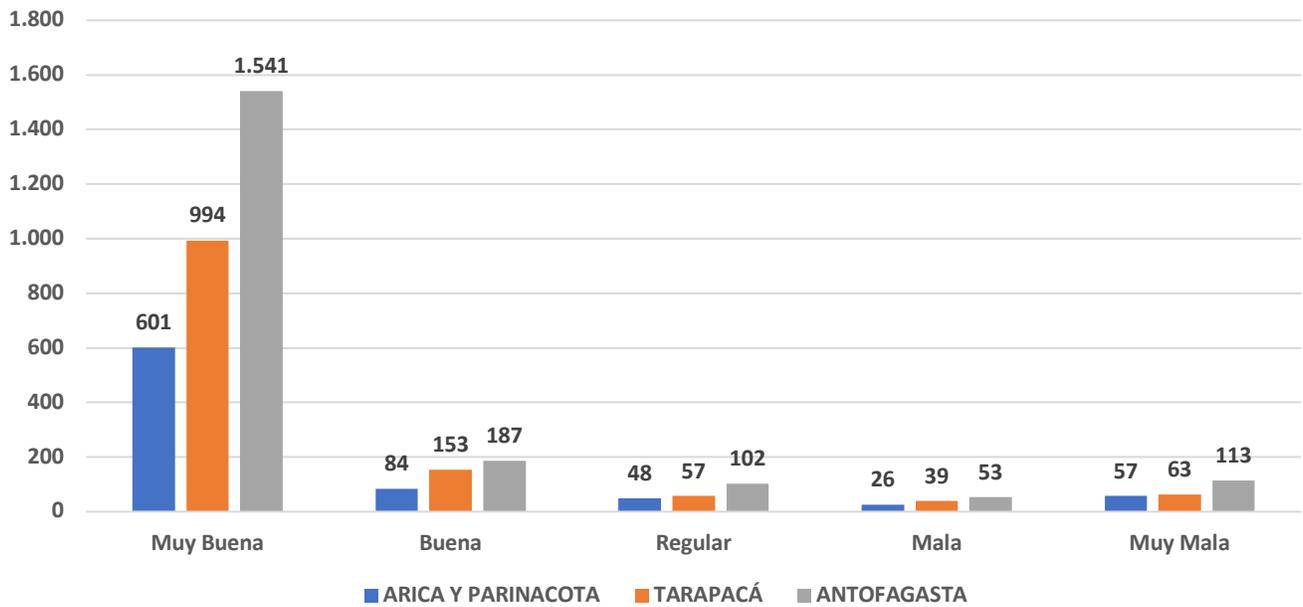
PREGUNTA N° 1:

¿CÓMO EVALÚA LA ACOGIDA QUE LE BRINDÓ LA CORPORACIÓN AL ACERCARSE A SOLICITAR SUS SERVICIOS?

Vista expresada en cantidad:

REGIÓN / UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	601	84	48	26	57	816
CAVI ARICA	10	1	0	1	2	14
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	29	2	3	1	6	41
CJ ARICA	329	59	27	18	35	468
CJ MÓVIL ARICA	72	6	8	3	8	97
ODL ARICA	161	16	10	3	6	196
TARAPACÁ	994	153	57	39	63	1.306
CJ ALTO HOSPICIO	238	30	10	5	19	302
CAVI IQUIQUE	13	1	0	0	1	15
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	124	25	10	4	10	173
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	2	5	0	1	1	9
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	33	10	6	7	10	66
CJ POZO ALMONTE	153	22	5	3	4	187
CJ IQUIQUE	256	15	9	6	4	290
ODL IQUIQUE	165	43	17	12	14	251
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	10	2	0	1	0	13
ANTOFAGASTA	1.541	187	102	53	113	1.996
CJ CALAMA	319	39	25	12	29	424
CAVI ANTOFAGASTA	23	2	3	1	1	30
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	28	3	0	0	1	32
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	339	35	15	12	24	425
CJ ANTOFAGASTA NORTE	493	55	34	15	37	634
CJ MEJILLONES	36	5	1	0	0	42
CJ TALTAL	41	4	3	1	2	51
CJ MÓVIL SPA	11	3	0	0	1	15
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	1	0	0	0	0	1
ODL ANTOFAGASTA	61	10	1	2	4	78
ODL CALAMA	83	20	16	6	8	133
CJ TOCOPILLA	106	11	4	4	6	131
TOTAL	3.136	424	207	118	233	4.118

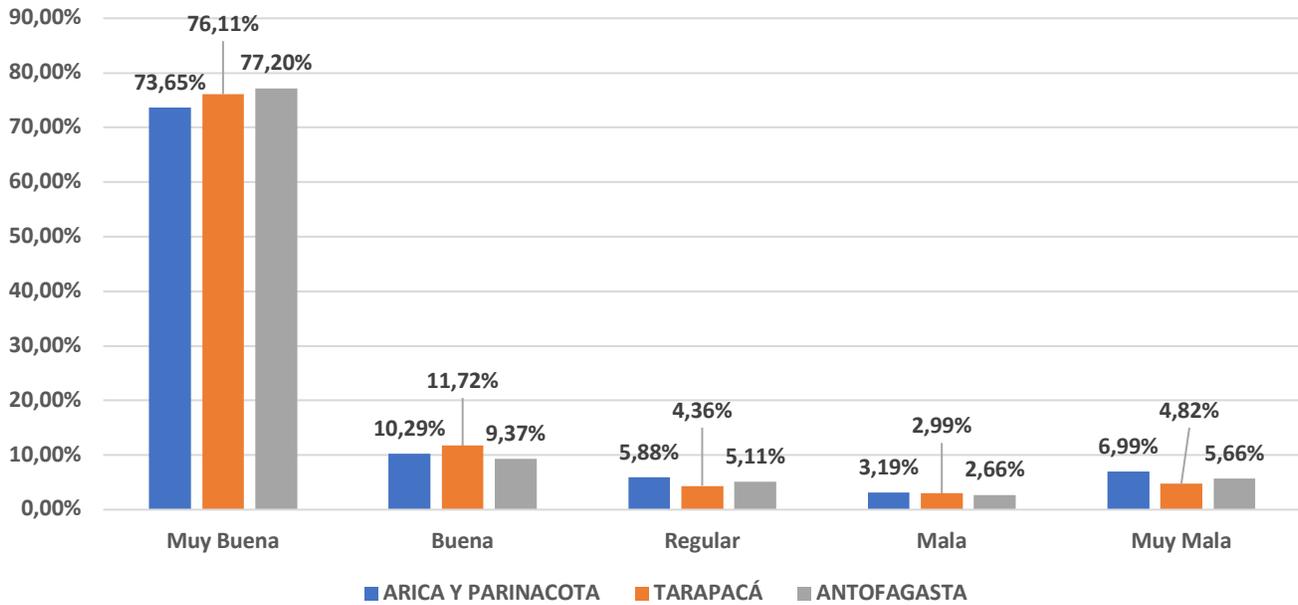
PREGUNTA N° 1:
¿CÓMO EVALÚA LA ACOGIDA QUE LE BRINDÓ LA CORPORACIÓN AL ACERCARSE A SOLICITAR SUS SERVICIOS?



Vista expresada en porcentaje:

REGIÓN / UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	73,65%	10,29%	5,88%	3,19%	6,99%	100,00%
CAVI ARICA	71,43%	7,14%	0,00%	7,14%	14,29%	100,00%
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	70,73%	4,88%	7,32%	2,44%	14,63%	100,00%
CJ ARICA	70,30%	12,61%	5,77%	3,85%	7,48%	100,00%
CJ MÓVIL ARICA	74,23%	6,19%	8,25%	3,09%	8,25%	100,00%
ODL ARICA	82,14%	8,16%	5,10%	1,53%	3,06%	100,00%
TARAPACÁ	76,11%	11,72%	4,36%	2,99%	4,82%	100,00%
CJ ALTO HOSPICIO	78,81%	9,93%	3,31%	1,66%	6,29%	100,00%
CAVI IQUIQUE	86,67%	6,67%	0,00%	0,00%	6,67%	100,00%
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	71,68%	14,45%	5,78%	2,31%	5,78%	100,00%
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	22,22%	55,56%	0,00%	11,11%	11,11%	100,00%
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	50,00%	15,15%	9,09%	10,61%	15,15%	100,00%
CJ POZO ALMONTE	81,82%	11,76%	2,67%	1,60%	2,14%	100,00%
CJ IQUIQUE	88,28%	5,17%	3,10%	2,07%	1,38%	100,00%
ODL IQUIQUE	65,74%	17,13%	6,77%	4,78%	5,58%	100,00%
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	76,92%	15,38%	0,00%	7,69%	0,00%	100,00%
ANTOFAGASTA	77,20%	9,37%	5,11%	2,66%	5,66%	100,00%
CJ CALAMA	75,24%	9,20%	5,90%	2,83%	6,84%	100,00%
CAVI ANTOFAGASTA	76,67%	6,67%	10,00%	3,33%	3,33%	100,00%
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	87,50%	9,38%	0,00%	0,00%	3,13%	100,00%
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	79,76%	8,24%	3,53%	2,82%	5,65%	100,00%
CJ ANTOFAGASTA NORTE	77,76%	8,68%	5,36%	2,37%	5,84%	100,00%
CJ MEJILLONES	85,71%	11,90%	2,38%	0,00%	0,00%	100,00%
CJ TALTAL	80,39%	7,84%	5,88%	1,96%	3,92%	100,00%
CJ MÓVIL SPA	73,33%	20,00%	0,00%	0,00%	6,67%	100,00%
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ODL ANTOFAGASTA	78,21%	12,82%	1,28%	2,56%	5,13%	100,00%
ODL CALAMA	62,41%	15,04%	12,03%	4,51%	6,02%	100,00%
CJ TOCOPILLA	80,92%	8,40%	3,05%	3,05%	4,58%	100,00%
TOTAL	76,15%	10,30%	5,03%	2,87%	5,66%	100,00%

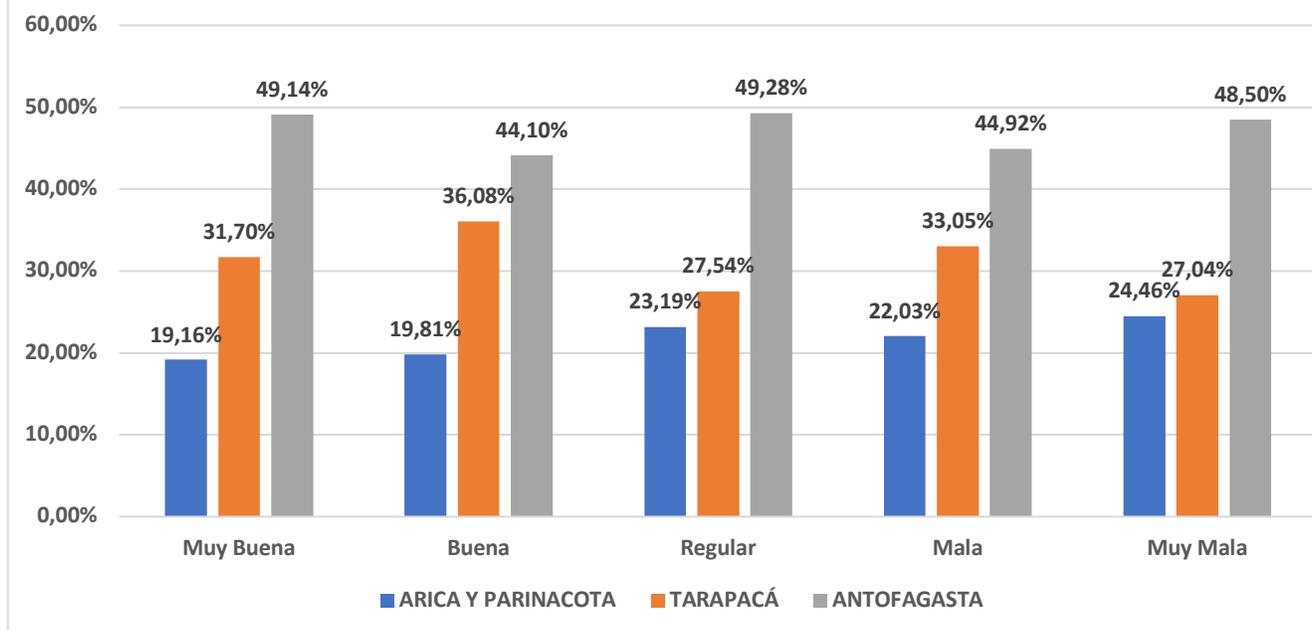
**PREGUNTA N° 1:
¿CÓMO EVALÚA LA ACOGIDA QUE LE BRINDÓ LA CORPORACIÓN AL
ACERCARSE A SOLICITAR SUS SERVICIOS?**



Vista expresada del universo de CAJTA:

REGIÓN / UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	19,16%	19,81%	23,19%	22,03%	24,46%	19,82%
CAVI ARICA	0,32%	0,24%	0,00%	0,85%	0,86%	0,34%
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	0,92%	0,47%	1,45%	0,85%	2,58%	1,00%
CJ ARICA	10,49%	13,92%	13,04%	15,25%	15,02%	11,36%
CJ MÓVIL ARICA	2,30%	1,42%	3,86%	2,54%	3,43%	2,36%
ODL ARICA	5,13%	3,77%	4,83%	2,54%	2,58%	4,76%
TARAPACÁ	31,70%	36,08%	27,54%	33,05%	27,04%	31,71%
CJ ALTO HOSPICIO	7,59%	7,08%	4,83%	4,24%	8,15%	7,33%
CAVI IQUIQUE	0,41%	0,24%	0,00%	0,00%	0,43%	0,36%
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	3,95%	5,90%	4,83%	3,39%	4,29%	4,20%
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	0,06%	1,18%	0,00%	0,85%	0,43%	0,22%
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	1,05%	2,36%	2,90%	5,93%	4,29%	1,60%
CJ POZO ALMONTE	4,88%	5,19%	2,42%	2,54%	1,72%	4,54%
CJ IQUIQUE	8,16%	3,54%	4,35%	5,08%	1,72%	7,04%
ODL IQUIQUE	5,26%	10,14%	8,21%	10,17%	6,01%	6,10%
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	0,32%	0,47%	0,00%	0,85%	0,00%	0,32%
ANTOFAGASTA	49,14%	44,10%	49,28%	44,92%	48,50%	48,47%
CJ CALAMA	10,17%	9,20%	12,08%	10,17%	12,45%	10,30%
CAVI ANTOFAGASTA	0,73%	0,47%	1,45%	0,85%	0,43%	0,73%
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	0,89%	0,71%	0,00%	0,00%	0,43%	0,78%
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	10,81%	8,25%	7,25%	10,17%	10,30%	10,32%
CJ ANTOFAGASTA NORTE	15,72%	12,97%	16,43%	12,71%	15,88%	15,40%
CJ MEJILLONES	1,15%	1,18%	0,48%	0,00%	0,00%	1,02%
CJ TALTAL	1,31%	0,94%	1,45%	0,85%	0,86%	1,24%
CJ MÓVIL SPA	0,35%	0,71%	0,00%	0,00%	0,43%	0,36%
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%
ODL ANTOFAGASTA	1,95%	2,36%	0,48%	1,69%	1,72%	1,89%
ODL CALAMA	2,65%	4,72%	7,73%	5,08%	3,43%	3,23%
CJ TOCOPILLA	3,38%	2,59%	1,93%	3,39%	2,58%	3,18%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

**PREGUNTA N° 1:
¿CÓMO EVALÚA LA ACOGIDA QUE LE BRINDÓ LA CORPORACIÓN AL
ACERCARSE A SOLICITAR SUS SERVICIOS?**



La proporción de la evaluación en lo referente a la acogida resulta ser similar a nivel regional, a pesar de variar conforme a cantidad de personas que habita cada región, en razón de la proporción que acude a CAJTA. Se debe recordar que actualmente existe un porcentaje en las regiones que es extranjero y que normalmente desconoce el servicio y llega a él por recomendaciones, sin embargo, muchos de ellos no cuentan con un teléfono, por lo que es un dato quizás perdido que hubiese sido interesante evaluar, con la finalidad de tener conocimiento si cumple con estándares internacionales al comparar el servicio con otros a nivel internacional. La acogida es una fase fundamental que implica el comienzo de la atención, por lo que si no es correcta o aplicada en los términos básicos requeridos afecta sustentablemente la atención, ya que es la etapa previa para que el o la usuaria adquiera la confianza necesaria en nuestro servicio.

En cuanto a los resultados se puede apreciar que la región de Antofagasta tiene una muy buena calificación, sin embargo, en cuanto a porcentaje le sigue una calificación de muy mala. Por lo cual se deberá analizar los estándares de atención, ya que aún no se entrega el servicio completo y se está calificando mal la atención en la primera etapa.

En la región de Arica y Parinacota también se observa que la acogida ha sido calificada de muy mala, siguiendo una calificación regular, mientras que en Tarapacá se informa una acogida buena seguida de

una calificación Mala, como conclusión se debe revisar los estándares de atención que se requieren, las necesidades de las personas y como efectivamente se está entregando dicho servicio. En la actualidad esto se presta telefónicamente, es posible que el o la usuaria se sienta insatisfecha por algunas situaciones que hacen posible su atención retardada, como es el hecho de que la línea telefónica se encuentre ocupada producto de otra atención, en ese sentido dado que no contamos con central telefónica y nuestras secretarías se encuentran trabajando mediante sistema de trabajo remoto solo cuentan con 1 sola línea de teléfono, y muchas veces colaboran los demás profesionales pero también se encuentran ocupadas con los demás.

VISTA ANÁLISIS RESUMEN REGISTROS DESAGREGADOS PREGUNTA N°1

Vista resumen en cantidad:

REGIÓN	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	601	84	48	26	57	816
TARAPACÁ	994	153	57	39	63	1.306
ANTOFAGASTA	1.541	187	102	53	113	1.996
TOTAL	3.136	424	207	118	233	4.118

Vista resumen en porcentaje:

REGIÓN	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	73,65%	10,29%	5,88%	3,19%	6,99%	100%
TARAPACÁ	76,11%	11,72%	4,36%	2,99%	4,82%	100%
ANTOFAGASTA	77,20%	9,37%	5,11%	2,66%	5,66%	100%
TOTAL	76,15%	10,30%	5,03%	2,87%	5,66%	100%

Vista resumen del universo de CAJTA:

REGIÓN	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	19,16%	19,81%	23,19%	22,03%	24,46%	19,82%
TARAPACÁ	31,70%	36,08%	27,54%	33,05%	27,04%	31,71%
ANTOFAGASTA	49,14%	44,10%	49,28%	44,92%	48,50%	48,47%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

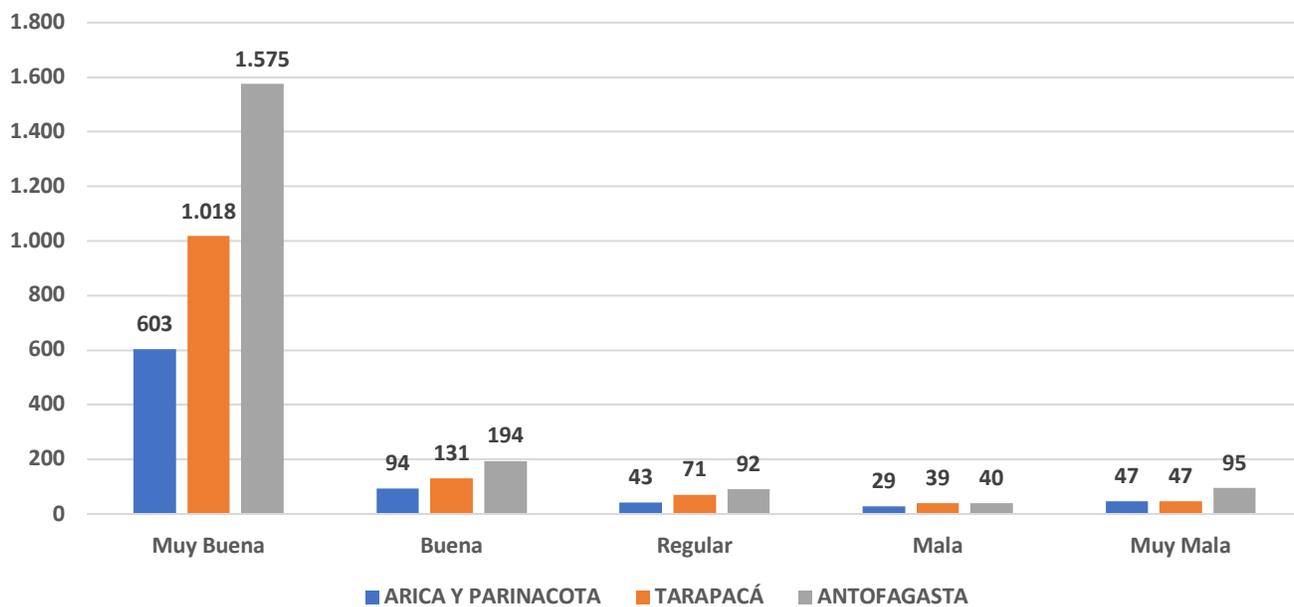
PREGUNTA N° 2:

¿CÓMO EVALÚA LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL PROFESIONAL?

Vista expresada en cantidad:

REGIÓN / UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	603	94	43	29	47	816
CAVI ARICA	10	2	0	1	1	14
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	28	3	3	3	4	41
CJ ARICA	338	54	25	19	32	468
CJ MÓVIL ARICA	75	12	3	2	5	97
ODL ARICA	152	23	12	4	5	196
TARAPACÁ	1.018	131	71	39	47	1.306
CJ ALTO HOSPICIO	251	17	13	9	12	302
CAVI IQUIQUE	13	0	1	0	1	15
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	125	19	19	3	7	173
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	8	0	0	1	0	9
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	41	7	6	4	8	66
CJ POZO ALMONTE	146	28	2	6	5	187
CJ IQUIQUE	253	22	5	6	4	290
ODL IQUIQUE	172	35	25	9	10	251
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	9	3	0	1	0	13
ANTOFAGASTA	1.575	194	92	40	95	1.996
CJ CALAMA	319	44	20	12	29	424
CAVI ANTOFAGASTA	27	2	1	0	0	30
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	29	1	1	0	1	32
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	350	31	16	9	19	425
CJ ANTOFAGASTA NORTE	502	68	27	8	29	634
CJ MEJILLONES	37	4	1	0	0	42
CJ TALTAL	44	4	3	0	0	51
CJ MÓVIL SPA	10	1	3	0	1	15
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	1	0	0	0	0	1
ODL ANTOFAGASTA	63	7	3	1	4	78
ODL CALAMA	87	22	12	8	4	133
CJ TOCOPILLA	106	10	5	2	8	131
TOTAL	3.196	419	206	108	189	4.118

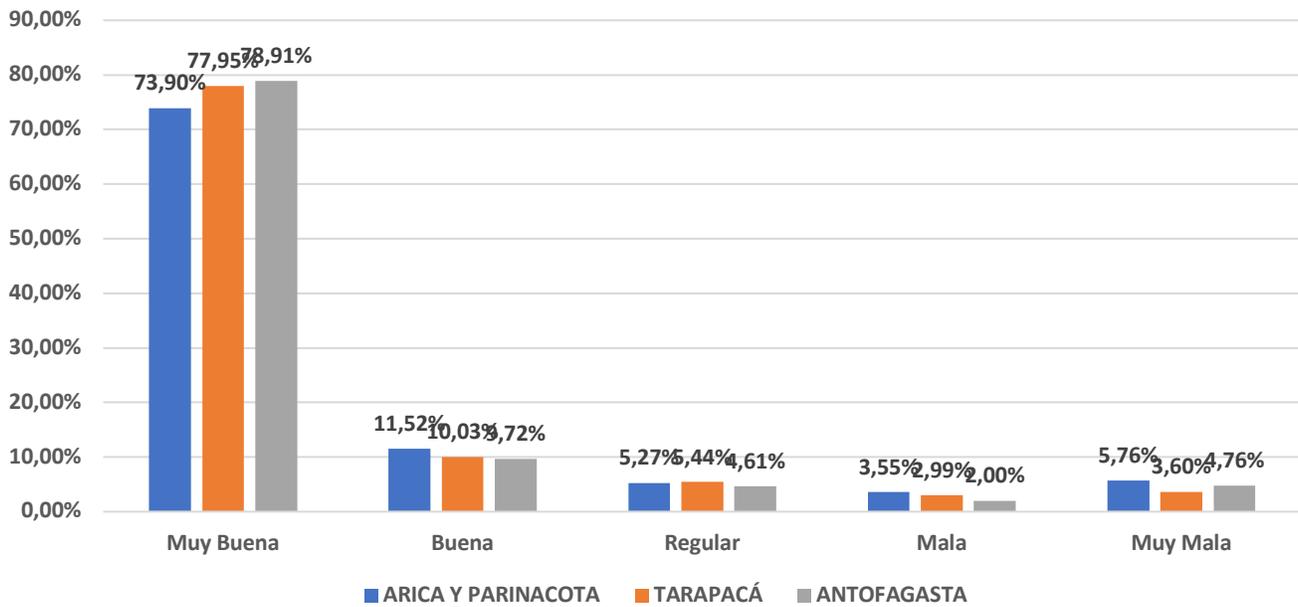
**PREGUNTA Nº 2:
¿CÓMO EVALÚA LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA
POR EL PROFESIONAL?**



Vista expresada en porcentaje:

REGIÓN / UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	73,90%	11,52%	5,27%	3,55%	5,76%	100,00%
CAVI ARICA	71,43%	14,29%	0,00%	7,14%	7,14%	100,00%
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	68,29%	7,32%	7,32%	7,32%	9,76%	100,00%
CJ ARICA	72,22%	11,54%	5,34%	4,06%	6,84%	100,00%
CJ MÓVIL ARICA	77,32%	12,37%	3,09%	2,06%	5,15%	100,00%
ODL ARICA	77,55%	11,73%	6,12%	2,04%	2,55%	100,00%
TARAPACÁ	77,95%	10,03%	5,44%	2,99%	3,60%	100,00%
CJ ALTO HOSPICIO	83,11%	5,63%	4,30%	2,98%	3,97%	100,00%
CAVI IQUIQUE	86,67%	0,00%	6,67%	0,00%	6,67%	100,00%
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	72,25%	10,98%	10,98%	1,73%	4,05%	100,00%
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	88,89%	0,00%	0,00%	11,11%	0,00%	100,00%
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	62,12%	10,61%	9,09%	6,06%	12,12%	100,00%
CJ POZO ALMONTE	78,07%	14,97%	1,07%	3,21%	2,67%	100,00%
CJ IQUIQUE	87,24%	7,59%	1,72%	2,07%	1,38%	100,00%
ODL IQUIQUE	68,53%	13,94%	9,96%	3,59%	3,98%	100,00%
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	69,23%	23,08%	0,00%	7,69%	0,00%	100,00%
ANTOFAGASTA	78,91%	9,72%	4,61%	2,00%	4,76%	100,00%
CJ CALAMA	75,24%	10,38%	4,72%	2,83%	6,84%	100,00%
CAVI ANTOFAGASTA	90,00%	6,67%	3,33%	0,00%	0,00%	100,00%
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	90,63%	3,13%	3,13%	0,00%	3,13%	100,00%
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	82,35%	7,29%	3,76%	2,12%	4,47%	100,00%
CJ ANTOFAGASTA NORTE	79,18%	10,73%	4,26%	1,26%	4,57%	100,00%
CJ MEJILLONES	88,10%	9,52%	2,38%	0,00%	0,00%	100,00%
CJ TALTAL	86,27%	7,84%	5,88%	0,00%	0,00%	100,00%
CJ MÓVIL SPA	66,67%	6,67%	20,00%	0,00%	6,67%	100,00%
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ODL ANTOFAGASTA	80,77%	8,97%	3,85%	1,28%	5,13%	100,00%
ODL CALAMA	65,41%	16,54%	9,02%	6,02%	3,01%	100,00%
CJ TOCOPILLA	80,92%	7,63%	3,82%	1,53%	6,11%	100,00%
TOTAL	77,61%	10,17%	5,00%	2,62%	4,59%	100,00%

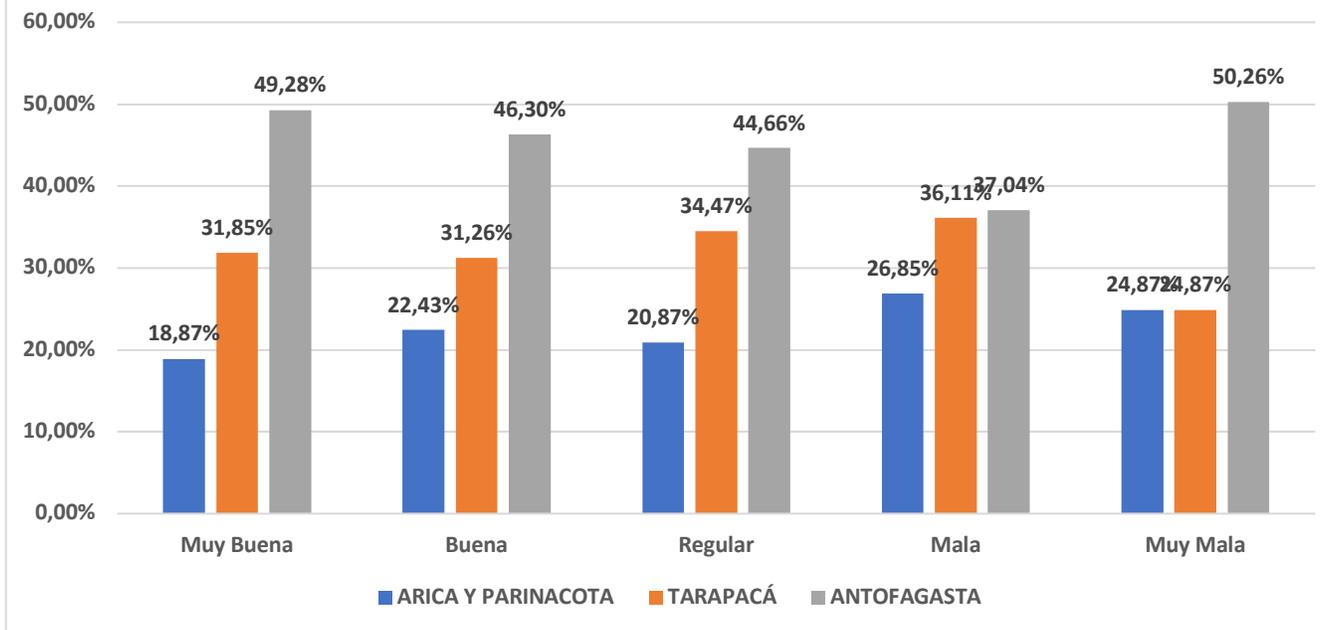
**PREGUNTA N° 2:
¿CÓMO EVALÚA LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA
POR EL PROFESIONAL?**



Vista expresada del universo de CAJTA:

REGIÓN / UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	18,87%	22,43%	20,87%	26,85%	24,87%	19,82%
CAVI ARICA	0,31%	0,48%	0,00%	0,93%	0,53%	0,34%
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	0,88%	0,72%	1,46%	2,78%	2,12%	1,00%
CJ ARICA	10,58%	12,89%	12,14%	17,59%	16,93%	11,36%
CJ MÓVIL ARICA	2,35%	2,86%	1,46%	1,85%	2,65%	2,36%
ODL ARICA	4,76%	5,49%	5,83%	3,70%	2,65%	4,76%
TARAPACÁ	31,85%	31,26%	34,47%	36,11%	24,87%	31,71%
CJ ALTO HOSPICIO	7,85%	4,06%	6,31%	8,33%	6,35%	7,33%
CAVI IQUIQUE	0,41%	0,00%	0,49%	0,00%	0,53%	0,36%
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	3,91%	4,53%	9,22%	2,78%	3,70%	4,20%
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	0,25%	0,00%	0,00%	0,93%	0,00%	0,22%
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	1,28%	1,67%	2,91%	3,70%	4,23%	1,60%
CJ POZO ALMONTE	4,57%	6,68%	0,97%	5,56%	2,65%	4,54%
CJ IQUIQUE	7,92%	5,25%	2,43%	5,56%	2,12%	7,04%
ODL IQUIQUE	5,38%	8,35%	12,14%	8,33%	5,29%	6,10%
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	0,28%	0,72%	0,00%	0,93%	0,00%	0,32%
ANTOFAGASTA	49,28%	46,30%	44,66%	37,04%	50,26%	48,47%
CJ CALAMA	9,98%	10,50%	9,71%	11,11%	15,34%	10,30%
CAVI ANTOFAGASTA	0,84%	0,48%	0,49%	0,00%	0,00%	0,73%
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	0,91%	0,24%	0,49%	0,00%	0,53%	0,78%
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	10,95%	7,40%	7,77%	8,33%	10,05%	10,32%
CJ ANTOFAGASTA NORTE	15,71%	16,23%	13,11%	7,41%	15,34%	15,40%
CJ MEJILLONES	1,16%	0,95%	0,49%	0,00%	0,00%	1,02%
CJ TALTAL	1,38%	0,95%	1,46%	0,00%	0,00%	1,24%
CJ MÓVIL SPA	0,31%	0,24%	1,46%	0,00%	0,53%	0,36%
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%
ODL ANTOFAGASTA	1,97%	1,67%	1,46%	0,93%	2,12%	1,89%
ODL CALAMA	2,72%	5,25%	5,83%	7,41%	2,12%	3,23%
CJ TOCOPILLA	3,32%	2,39%	2,43%	1,85%	4,23%	3,18%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

PREGUNTA Nº 2: ¿CÓMO EVALÚA LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL PROFESIONAL?



Para nuestra institución es muy importante utilizar un lenguaje claro en la información entregada a nuestros usuarios, de manera de dar a conocer todos los aspectos necesarios de la materia jurídica en términos sencillos pero entendibles para la mayoría de las personas, cada una de nuestras charlas, difusión, exposiciones entregadas a la comunidad, cumple con dicho requisito. Actualmente en pandemia hemos modernizado el sistema y hemos llevado nuestras charlas mediante medios digitales de difusión de manera que llegue a todas las personas, incluso nos ha permitido ser reconocidos a nivel de Ministerio de justicia y Derechos Humanos mediante concursos que se llevaron a cabo durante el año 2020. Sin embargo aquí se aprecian dentro de los porcentajes del universo CAJTA que en la región de Antofagasta, Tarapacá y Arica y Parinacota una alto grado de respuesta Muy Buena, y muy poco porcentaje de malo o muy malo, sin embargo a nivel del porcentaje del universo CAJTA, dentro de las calificaciones de muy mala se encuentra Antofagasta y en iguales condiciones Arica-Parinacota, y Tarapacá, para ello consideramos que debemos analizar la forma como se entrega la información y por sobre eso analizar si el usuario se retira tranquilo con un conocimiento de todo lo informado, ya que de nada sirve que se entregue información completa si nada entendió de lo que se le dijo, se evaluará contar con una estructura dentro del discurso de la atención de manera de cerciorarnos de que el usuario se retire o cuelgue con un conocimiento cabal de todo lo informado.

VISTA ANÁLISIS RESUMEN REGISTROS DESAGREGADOS PREGUNTA N°2

Vista resumen en cantidad:

REGIÓN	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	603	94	43	29	47	816
TARAPACÁ	1.018	131	71	39	47	1.306
ANTOFAGASTA	1.575	194	92	40	95	1.996
TOTAL	3.196	419	206	108	189	4.118

Vista resumen en porcentaje:

REGIÓN	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	73,90%	11,52%	5,27%	3,55%	5,76%	100,00%
TARAPACÁ	77,95%	10,03%	5,44%	2,99%	3,60%	100,00%
ANTOFAGASTA	78,91%	9,72%	4,61%	2,00%	4,76%	100,00%
TOTAL	77,61%	10,17%	5,00%	2,62%	4,59%	100,00%

Vista resumen del universo de CAJTA:

REGIÓN	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	18,87%	22,43%	20,87%	26,85%	24,87%	19,82%
TARAPACÁ	31,85%	31,26%	34,47%	36,11%	24,87%	31,71%
ANTOFAGASTA	49,28%	46,30%	44,66%	37,04%	50,26%	48,47%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

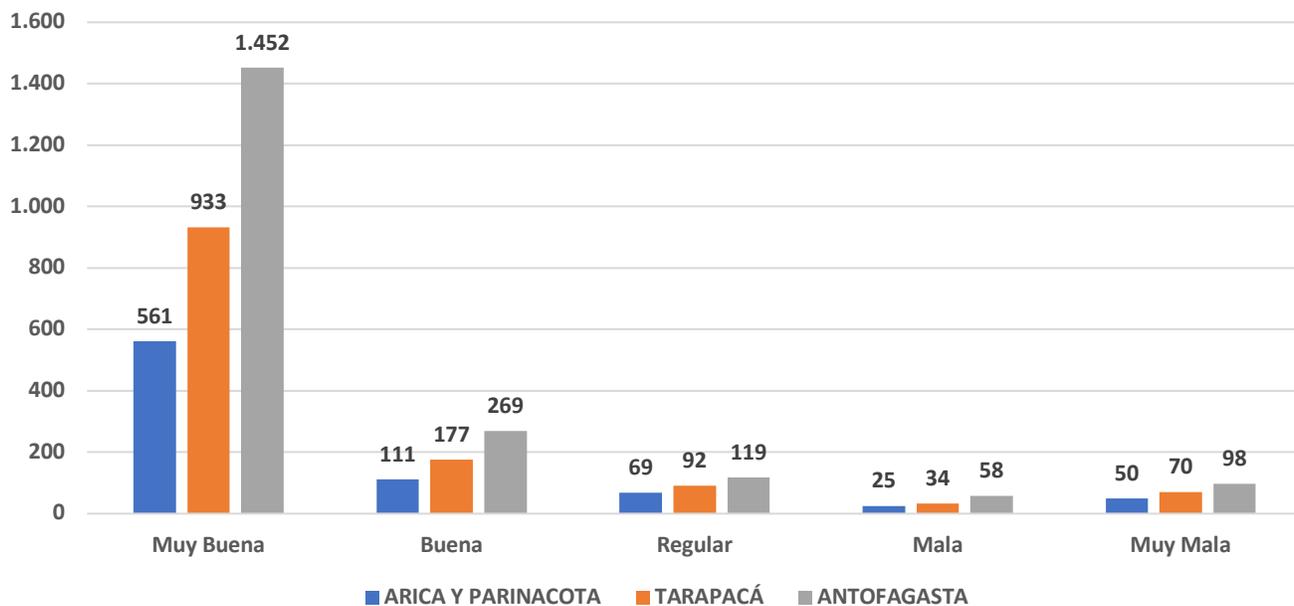
PREGUNTA N° 3:

¿CÓMO EVALÚA LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN JURÍDICA ENTREGADA?

Vista expresada en cantidad:

REGIÓN / UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	561	111	69	25	50	816
CAVI ARICA	11	0	1	1	1	14
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	25	5	4	1	6	41
CJ ARICA	307	63	46	19	33	468
CJ MÓVIL ARICA	73	12	6	2	4	97
ODL ARICA	145	31	12	2	6	196
TARAPACÁ	933	177	92	34	70	1.306
CJ ALTO HOSPICIO	228	37	16	6	15	302
CAVI IQUIQUE	9	4	1	0	1	15
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	111	29	15	8	10	173
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	6	1	0	1	1	9
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	35	11	5	4	11	66
CJ POZO ALMONTE	145	22	11	4	5	187
CJ IQUIQUE	240	27	14	2	7	290
ODL IQUIQUE	151	44	29	9	18	251
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	8	2	1	0	2	13
ANTOFAGASTA	1.452	269	119	58	98	1.996
CJ CALAMA	304	54	27	15	24	424
CAVI ANTOFAGASTA	25	2	1	2	0	30
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	27	3	1	1	0	32
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	316	51	24	11	23	425
CJ ANTOFAGASTA NORTE	462	92	31	16	33	634
CJ MEJILLONES	38	3	1	0	0	42
CJ TALTAL	41	4	4	2	0	51
CJ MÓVIL SPA	11	3	0	0	1	15
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	1	0	0	0	0	1
ODL ANTOFAGASTA	56	11	3	1	7	78
ODL CALAMA	72	32	18	8	3	133
CJ TOCOPILLA	99	14	9	2	7	131
TOTAL	2.946	557	280	117	218	4.118

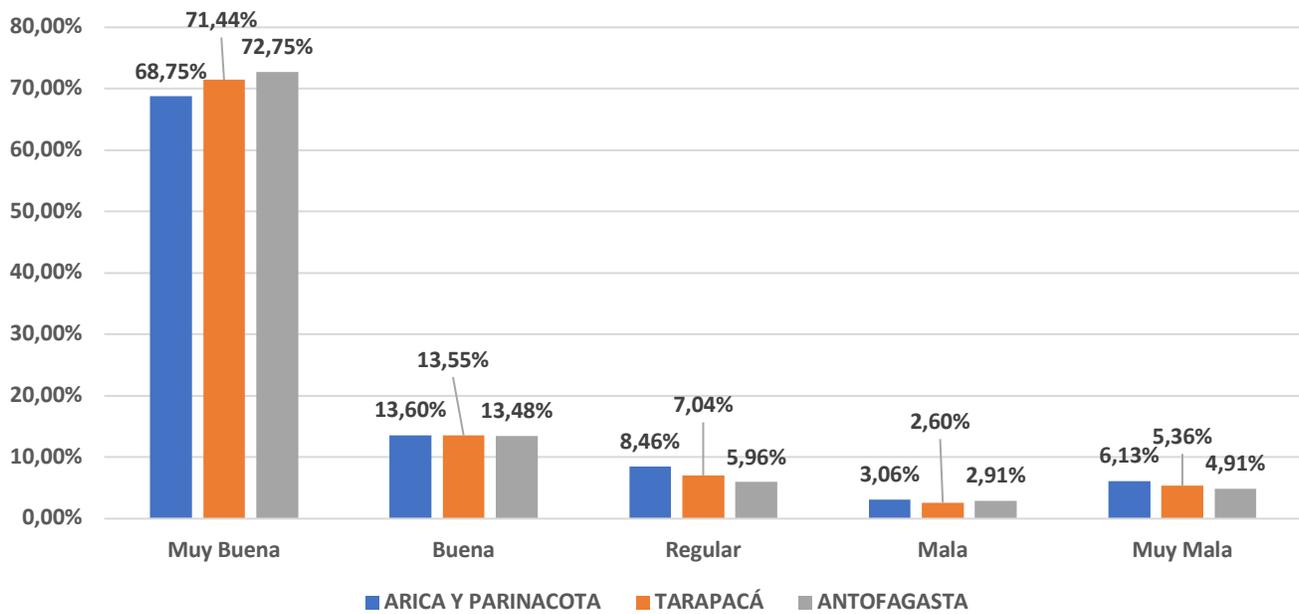
PREGUNTA Nº 3: ¿CÓMO EVALÚA LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN JURÍDICA ENTREGADA?



Vista expresada en porcentaje:

REGIÓN / UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	68,75%	13,60%	8,46%	3,06%	6,13%	100,00%
CAVI ARICA	78,57%	0,00%	7,14%	7,14%	7,14%	100,00%
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	60,98%	12,20%	9,76%	2,44%	14,63%	100,00%
CJ ARICA	65,60%	13,46%	9,83%	4,06%	7,05%	100,00%
CJ MÓVIL ARICA	75,26%	12,37%	6,19%	2,06%	4,12%	100,00%
ODL ARICA	73,98%	15,82%	6,12%	1,02%	3,06%	100,00%
TARAPACÁ	71,44%	13,55%	7,04%	2,60%	5,36%	100,00%
CJ ALTO HOSPICIO	75,50%	12,25%	5,30%	1,99%	4,97%	100,00%
CAVI IQUIQUE	60,00%	26,67%	6,67%	0,00%	6,67%	100,00%
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	64,16%	16,76%	8,67%	4,62%	5,78%	100,00%
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	66,67%	11,11%	0,00%	11,11%	11,11%	100,00%
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	53,03%	16,67%	7,58%	6,06%	16,67%	100,00%
CJ POZO ALMONTE	77,54%	11,76%	5,88%	2,14%	2,67%	100,00%
CJ IQUIQUE	82,76%	9,31%	4,83%	0,69%	2,41%	100,00%
ODL IQUIQUE	60,16%	17,53%	11,55%	3,59%	7,17%	100,00%
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	61,54%	15,38%	7,69%	0,00%	15,38%	100,00%
ANTOFAGASTA	72,75%	13,48%	5,96%	2,91%	4,91%	100,00%
CJ CALAMA	71,70%	12,74%	6,37%	3,54%	5,66%	100,00%
CAVI ANTOFAGASTA	83,33%	6,67%	3,33%	6,67%	0,00%	100,00%
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	84,38%	9,38%	3,13%	3,13%	0,00%	100,00%
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	74,35%	12,00%	5,65%	2,59%	5,41%	100,00%
CJ ANTOFAGASTA NORTE	72,87%	14,51%	4,89%	2,52%	5,21%	100,00%
CJ MEJILLONES	90,48%	7,14%	2,38%	0,00%	0,00%	100,00%
CJ TALTAL	80,39%	7,84%	7,84%	3,92%	0,00%	100,00%
CJ MÓVIL SPA	73,33%	20,00%	0,00%	0,00%	6,67%	100,00%
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ODL ANTOFAGASTA	71,79%	14,10%	3,85%	1,28%	8,97%	100,00%
ODL CALAMA	54,14%	24,06%	13,53%	6,02%	2,26%	100,00%
CJ TOCOPILLA	75,57%	10,69%	6,87%	1,53%	5,34%	100,00%
TOTAL	71,54%	13,53%	6,80%	2,84%	5,29%	100,00%

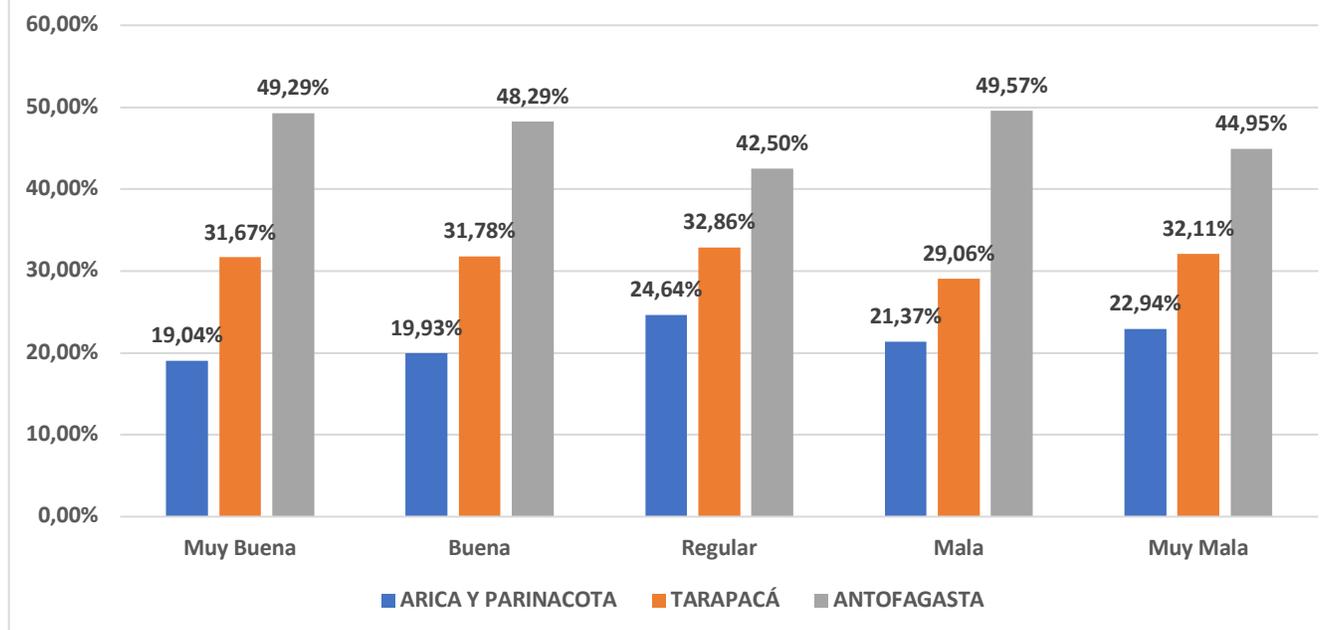
PREGUNTA N° 3: ¿CÓMO EVALÚA LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN JURÍDICA ENTREGADA?



Vista expresada del universo de CAJTA:

REGIÓN / UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	19,04%	19,93%	24,64%	21,37%	22,94%	19,82%
CAVI ARICA	0,37%	0,00%	0,36%	0,85%	0,46%	0,34%
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	0,85%	0,90%	1,43%	0,85%	2,75%	1,00%
CJ ARICA	10,42%	11,31%	16,43%	16,24%	15,14%	11,36%
CJ MÓVIL ARICA	2,48%	2,15%	2,14%	1,71%	1,83%	2,36%
ODL ARICA	4,92%	5,57%	4,29%	1,71%	2,75%	4,76%
TARAPACÁ	31,67%	31,78%	32,86%	29,06%	32,11%	31,71%
CJ ALTO HOSPICIO	7,74%	6,64%	5,71%	5,13%	6,88%	7,33%
CAVI IQUIQUE	0,31%	0,72%	0,36%	0,00%	0,46%	0,36%
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	3,77%	5,21%	5,36%	6,84%	4,59%	4,20%
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	0,20%	0,18%	0,00%	0,85%	0,46%	0,22%
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	1,19%	1,97%	1,79%	3,42%	5,05%	1,60%
CJ POZO ALMONTE	4,92%	3,95%	3,93%	3,42%	2,29%	4,54%
CJ IQUIQUE	8,15%	4,85%	5,00%	1,71%	3,21%	7,04%
ODL IQUIQUE	5,13%	7,90%	10,36%	7,69%	8,26%	6,10%
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	0,27%	0,36%	0,36%	0,00%	0,92%	0,32%
ANTOFAGASTA	49,29%	48,29%	42,50%	49,57%	44,95%	48,47%
CJ CALAMA	10,32%	9,69%	9,64%	12,82%	11,01%	10,30%
CAVI ANTOFAGASTA	0,85%	0,36%	0,36%	1,71%	0,00%	0,73%
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	0,92%	0,54%	0,36%	0,85%	0,00%	0,78%
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	10,73%	9,16%	8,57%	9,40%	10,55%	10,32%
CJ ANTOFAGASTA NORTE	15,68%	16,52%	11,07%	13,68%	15,14%	15,40%
CJ MEJILLONES	1,29%	0,54%	0,36%	0,00%	0,00%	1,02%
CJ TALTAL	1,39%	0,72%	1,43%	1,71%	0,00%	1,24%
CJ MÓVIL SPA	0,37%	0,54%	0,00%	0,00%	0,46%	0,36%
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%
ODL ANTOFAGASTA	1,90%	1,97%	1,07%	0,85%	3,21%	1,89%
ODL CALAMA	2,44%	5,75%	6,43%	6,84%	1,38%	3,23%
CJ TOCOPILLA	3,36%	2,51%	3,21%	1,71%	3,21%	3,18%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

PREGUNTA N° 3: ¿CÓMO EVALÚA LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN JURÍDICA ENTREGADA?



Se ha detectado que puede existir un poco de confusión en confundir la pregunta 2 con la 3, sin embargo, las unidades CAJTA han sido calificadas muy bien en las 3 regiones. Puede ocurrir que la mala calificación se deba al hecho que la persona no recibió una respuesta que deseaba escuchar o que su situación no es favorable en la actualidad en atención a la pandemia y la demora actual en algunos trámites, o innumerables factores que no nos permiten entregar todos nuestros servicios con total disposición, ya que muchas personas prefieren una atención presencial a telefónica. Sin embargo, para otras es más cómodo esta atención ya que no implica tener que esperar largas filas de atención si las hubiera, sino que es favorable y seguro hoy recibir dicha atención desde sus casas o lugar de trabajo. En cuanto a la orientación e información entregada ya que se califica muy buena o buena en su mayoría damos cuenta que la calidad de nuestro servicio es la base de una buena atención, por lo que implica mejorar cada vez dicha atención mediante capacitaciones a nuestros funcionarios, de manera que tengan un completo y cabal conocimiento para que este servicio sea de excelencia.

VISTA ANÁLISIS RESUMEN REGISTROS DESAGREGADOS PREGUNTA N° 3

Vista resumen en cantidad:

REGIÓN	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	561	111	69	25	50	816
TARAPACÁ	933	177	92	34	70	1.306
ANTOFAGASTA	1.452	269	119	58	98	1.996
TOTAL	2.946	557	280	117	218	4.118

Vista resumen en porcentaje:

REGIÓN	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	68,75%	13,60%	8,46%	3,06%	6,13%	100,00%
TARAPACÁ	71,44%	13,55%	7,04%	2,60%	5,36%	100,00%
ANTOFAGASTA	72,75%	13,48%	5,96%	2,91%	4,91%	100,00%
TOTAL	71,54%	13,53%	6,80%	2,84%	5,29%	100,00%

Vista resumen del universo de CAJTA:

REGIÓN	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	19,04%	19,93%	24,64%	21,37%	22,94%	19,82%
TARAPACÁ	31,67%	31,78%	32,86%	29,06%	32,11%	31,71%
ANTOFAGASTA	49,29%	48,29%	42,50%	49,57%	44,95%	48,47%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

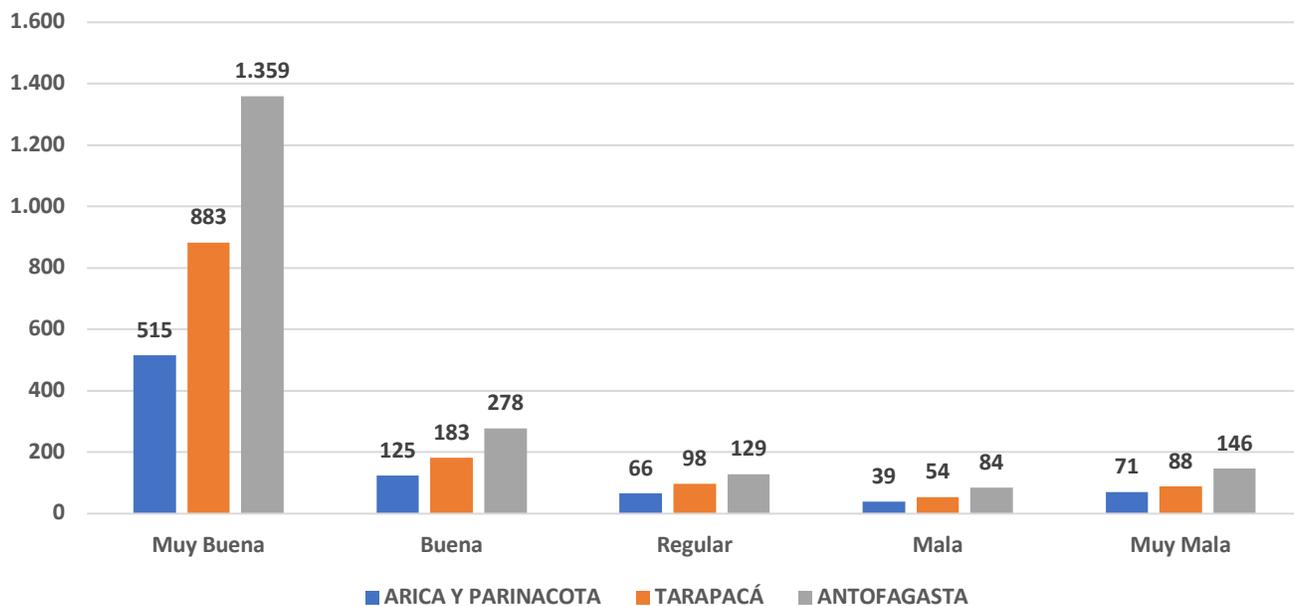
PREGUNTA N° 4:

¿CÓMO EVALÚA LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN JURÍDICA ENTREGADA?

Vista expresada en cantidad:

REGIÓN / UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	515	125	66	39	71	816
CAVI ARICA	10	1	1	1	1	14
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	26	5	3	3	4	41
CJ ARICA	258	90	45	25	50	468
CJ MÓVIL ARICA	64	14	6	5	8	97
ODL ARICA	157	15	11	5	8	196
TARAPACÁ	883	183	98	54	88	1.306
CJ ALTO HOSPICIO	221	38	17	10	16	302
CAVI IQUIQUE	9	3	1	0	2	15
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	102	19	24	13	15	173
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	4	3	1	0	1	9
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	33	7	10	6	10	66
CJ POZO ALMONTE	138	26	9	5	9	187
CJ IQUIQUE	221	43	11	7	8	290
ODL IQUIQUE	147	41	24	13	26	251
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	8	3	1	0	1	13
ANTOFAGASTA	1.359	278	129	84	146	1.996
CJ CALAMA	278	63	31	16	36	424
CAVI ANTOFAGASTA	18	7	4	1	0	30
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	20	7	4	1	0	32
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	282	59	28	22	34	425
CJ ANTOFAGASTA NORTE	449	81	36	22	46	634
CJ MEJILLONES	33	5	3	1	0	42
CJ TALTAL	42	5	1	2	1	51
CJ MÓVIL SPA	11	1	1	1	1	15
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	1	0	0	0	0	1
ODL ANTOFAGASTA	50	13	4	3	8	78
ODL CALAMA	74	25	15	10	9	133
CJ TOCOPILLA	101	12	2	5	11	131
TOTAL	2.757	586	293	177	305	4.118

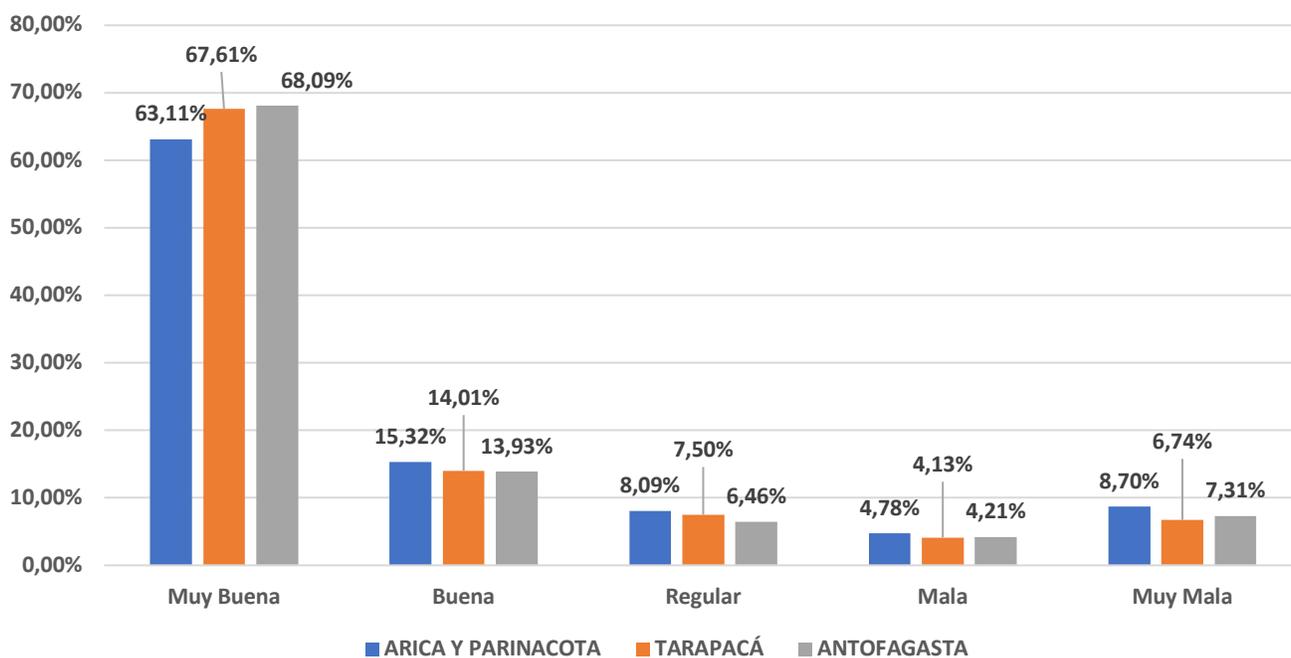
PREGUNTA Nº 4: ¿CÓMO EVALÚA LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN JURÍDICA ENTREGADA?



Vista expresada en porcentaje:

REGIÓN / UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	63,11%	15,32%	8,09%	4,78%	8,70%	100,00%
CAVI ARICA	71,43%	7,14%	7,14%	7,14%	7,14%	100,00%
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	63,41%	12,20%	7,32%	7,32%	9,76%	100,00%
CJ ARICA	55,13%	19,23%	9,62%	5,34%	10,68%	100,00%
CJ MÓVIL ARICA	65,98%	14,43%	6,19%	5,15%	8,25%	100,00%
ODL ARICA	80,10%	7,65%	5,61%	2,55%	4,08%	100,00%
TARAPACÁ	67,61%	14,01%	7,50%	4,13%	6,74%	100,00%
CJ ALTO HOSPICIO	73,18%	12,58%	5,63%	3,31%	5,30%	100,00%
CAVI IQUIQUE	60,00%	20,00%	6,67%	0,00%	13,33%	100,00%
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	58,96%	10,98%	13,87%	7,51%	8,67%	100,00%
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	44,44%	33,33%	11,11%	0,00%	11,11%	100,00%
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	50,00%	10,61%	15,15%	9,09%	15,15%	100,00%
CJ POZO ALMONTE	73,80%	13,90%	4,81%	2,67%	4,81%	100,00%
CJ IQUIQUE	76,21%	14,83%	3,79%	2,41%	2,76%	100,00%
ODL IQUIQUE	58,57%	16,33%	9,56%	5,18%	10,36%	100,00%
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	61,54%	23,08%	7,69%	0,00%	7,69%	100,00%
ANTOFAGASTA	68,09%	13,93%	6,46%	4,21%	7,31%	100,00%
CJ CALAMA	65,57%	14,86%	7,31%	3,77%	8,49%	100,00%
CAVI ANTOFAGASTA	60,00%	23,33%	13,33%	3,33%	0,00%	100,00%
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	62,50%	21,88%	12,50%	3,13%	0,00%	100,00%
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	66,35%	13,88%	6,59%	5,18%	8,00%	100,00%
CJ ANTOFAGASTA NORTE	70,82%	12,78%	5,68%	3,47%	7,26%	100,00%
CJ MEJILLONES	78,57%	11,90%	7,14%	2,38%	0,00%	100,00%
CJ TALTAL	82,35%	9,80%	1,96%	3,92%	1,96%	100,00%
CJ MÓVIL SPA	73,33%	6,67%	6,67%	6,67%	6,67%	100,00%
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ODL ANTOFAGASTA	64,10%	16,67%	5,13%	3,85%	10,26%	100,00%
ODL CALAMA	55,64%	18,80%	11,28%	7,52%	6,77%	100,00%
CJ TOCOPILLA	77,10%	9,16%	1,53%	3,82%	8,40%	100,00%
TOTAL	66,95%	14,23%	7,12%	4,30%	7,41%	100,00%

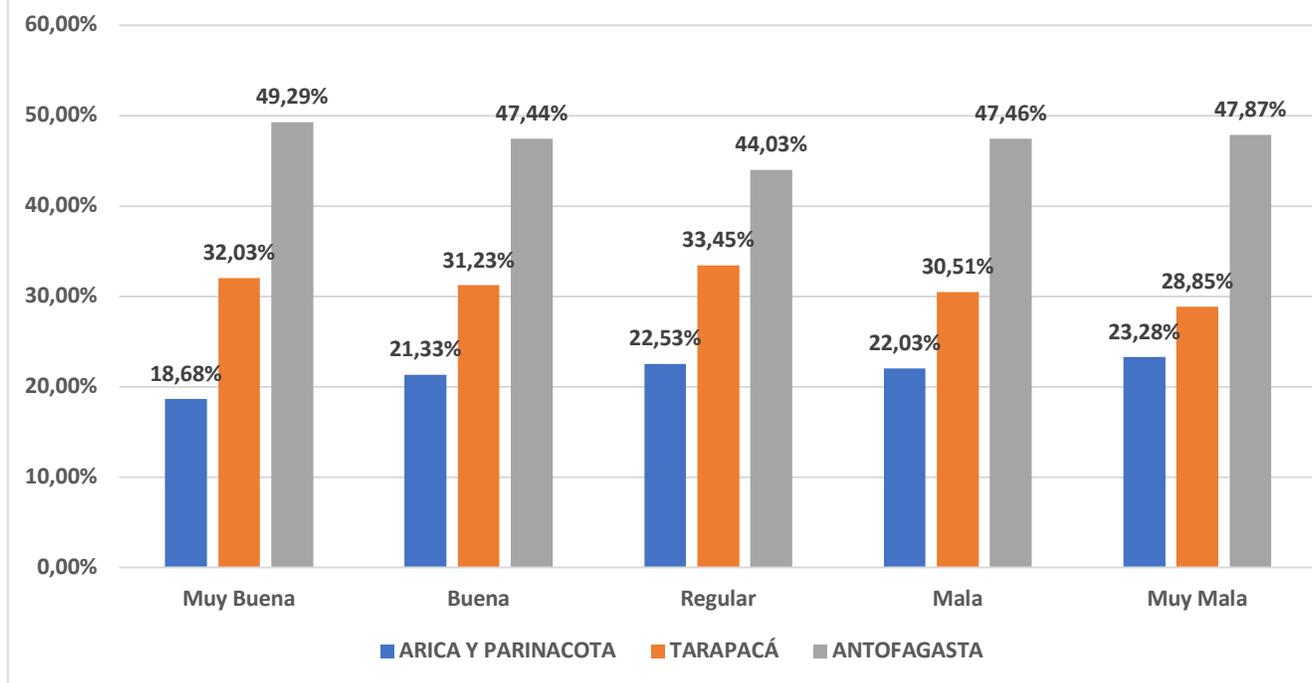
PREGUNTA N° 4: ¿CÓMO EVALÚA LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN JURÍDICA ENTREGADA?



Vista expresada del universo de CAJTA:

REGIÓN / UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	18,68%	21,33%	22,53%	22,03%	23,28%	19,82%
CAVI ARICA	0,36%	0,17%	0,34%	0,56%	0,33%	0,34%
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	0,94%	0,85%	1,02%	1,69%	1,31%	1,00%
CJ ARICA	9,36%	15,36%	15,36%	14,12%	16,39%	11,36%
CJ MÓVIL ARICA	2,32%	2,39%	2,05%	2,82%	2,62%	2,36%
ODL ARICA	5,69%	2,56%	3,75%	2,82%	2,62%	4,76%
TARAPACÁ	32,03%	31,23%	33,45%	30,51%	28,85%	31,71%
CJ ALTO HOSPICIO	8,02%	6,48%	5,80%	5,65%	5,25%	7,33%
CAVI IQUIQUE	0,33%	0,51%	0,34%	0,00%	0,66%	0,36%
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	3,70%	3,24%	8,19%	7,34%	4,92%	4,20%
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	0,15%	0,51%	0,34%	0,00%	0,33%	0,22%
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	1,20%	1,19%	3,41%	3,39%	3,28%	1,60%
CJ POZO ALMONTE	5,01%	4,44%	3,07%	2,82%	2,95%	4,54%
CJ IQUIQUE	8,02%	7,34%	3,75%	3,95%	2,62%	7,04%
ODL IQUIQUE	5,33%	7,00%	8,19%	7,34%	8,52%	6,10%
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	0,29%	0,51%	0,34%	0,00%	0,33%	0,32%
ANTOFAGASTA	49,29%	47,44%	44,03%	47,46%	47,87%	48,47%
CJ CALAMA	10,08%	10,75%	10,58%	9,04%	11,80%	10,30%
CAVI ANTOFAGASTA	0,65%	1,19%	1,37%	0,56%	0,00%	0,73%
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	0,73%	1,19%	1,37%	0,56%	0,00%	0,78%
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	10,23%	10,07%	9,56%	12,43%	11,15%	10,32%
CJ ANTOFAGASTA NORTE	16,29%	13,82%	12,29%	12,43%	15,08%	15,40%
CJ MEJILLONES	1,20%	0,85%	1,02%	0,56%	0,00%	1,02%
CJ TALTAL	1,52%	0,85%	0,34%	1,13%	0,33%	1,24%
CJ MÓVIL SPA	0,40%	0,17%	0,34%	0,56%	0,33%	0,36%
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%
ODL ANTOFAGASTA	1,81%	2,22%	1,37%	1,69%	2,62%	1,89%
ODL CALAMA	2,68%	4,27%	5,12%	5,65%	2,95%	3,23%
CJ TOCOPILLA	3,66%	2,05%	0,68%	2,82%	3,61%	3,18%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

PREGUNTA N° 4: ¿CÓMO EVALÚA LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN JURÍDICA ENTREGADA?



No obstante encontramos bajo situaciones excepcionales en donde no es factible en su totalidad entregar una atención presencial, se debe tener presente que hemos sido calificados de manera positiva. Esta nueva metodología de atención virtual o remota, nos facilita la comunicación con nuestros usuarios que por razones de trabajo, disponibilidad o traslados, no se encuentran en condiciones de acudir a nuestro servicio, obviamente excepcionando las razones de COVID -19, que nos afecta a todos en general. Sin embargo, es necesario señalar que nuestros mayores perjudicados son las personas de escasos recursos nuevamente, los más vulnerables que no cuentan con teléfono ni internet, ya que no pueden recibir acceso a la justicia solo por el hecho de carecer de recursos.

La atención presencial hoy es limitada, pero se entrega atención previamente agendada por funcionarios que acuden a turno, no obstante, aquellos que no cuentan con citación, serán atendidos con posterioridad, de manera que también debemos resguardar a nuestros funcionarios.

La atención virtual dado a que ha tenido alta aceptación, consideramos que debe ser explotada ya que iniciamos una nueva era en donde la atención debe ser variada a elección del usuario, y conforme a su comodidad, eso es parte de nuestra tarea en lo que viene para el año 2021, pero debemos también

adecuar la atención para aquellos que no cuentan con recursos, ya que por esa razón se puede ver impedido hasta de asistir a una audiencia importante o perjudicado por no saber usar tecnología, como nuestros adultos mayores, quienes han sido los más golpeados durante esta pandemia.

VISTA ANÁLISIS RESUMEN REGISTROS DESAGREGADOS PREGUNTA N° 4

Vista resumen en cantidad:

REGIÓN	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	515	125	66	39	71	816
TARAPACÁ	883	183	98	54	88	1.306
ANTOFAGASTA	1.359	278	129	84	146	1.996
TOTAL	2.757	586	293	177	305	4.118

Vista resumen en porcentaje:

REGIÓN	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	63,11%	15,32%	8,09%	4,78%	8,70%	100,00%
TARAPACÁ	67,61%	14,01%	7,50%	4,13%	6,74%	100,00%
ANTOFAGASTA	68,09%	13,93%	6,46%	4,21%	7,31%	100,00%
TOTAL	66,95%	14,23%	7,12%	4,30%	7,41%	100,00%

Vista resumen del universo de CAJTA:

REGIÓN	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	18,68%	21,33%	22,53%	22,03%	23,28%	19,82%
TARAPACÁ	32,03%	31,23%	33,45%	30,51%	28,85%	31,71%
ANTOFAGASTA	49,29%	47,44%	44,03%	47,46%	47,87%	48,47%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

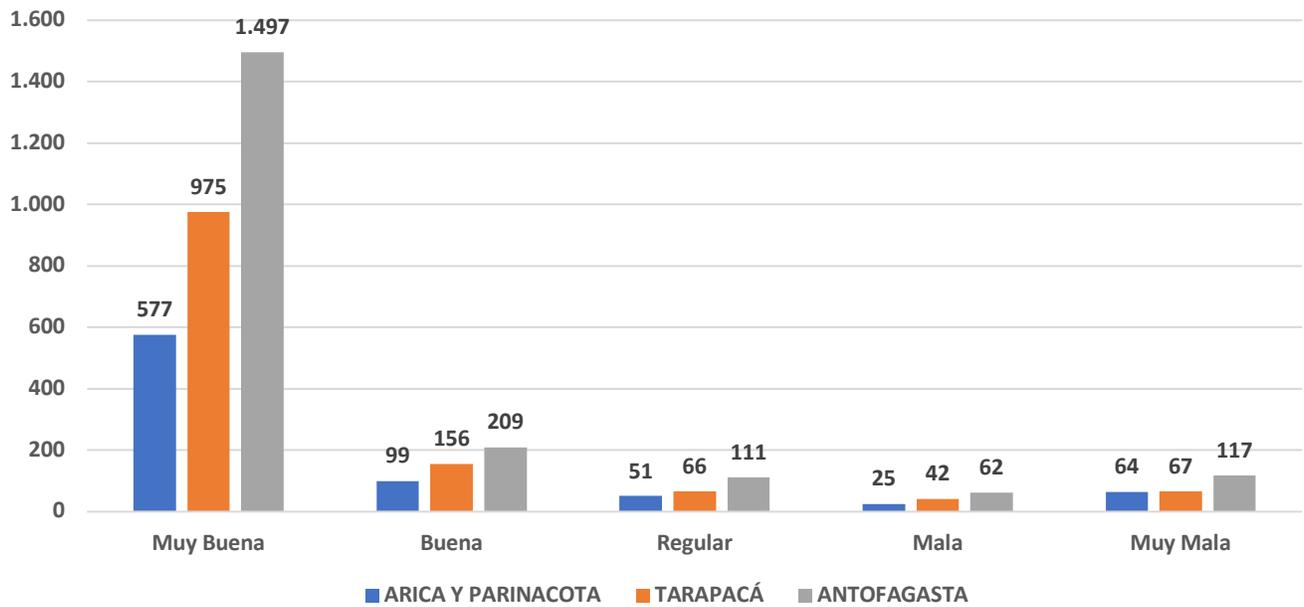
PREGUNTA N° 5:

SI TUVIERA QUE RECOMENDAR EL SERVICIO UD. DIRÍA QUE SU EXPERIENCIA FUE...

Vista expresada en cantidad:

REGIÓN / UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	577	99	51	25	64	816
CAVI ARICA	11	1	0	1	1	14
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	28	3	3	2	5	41
CJ ARICA	312	66	26	17	47	468
CJ MÓVIL ARICA	70	9	9	4	5	97
ODL ARICA	156	20	13	1	6	196
TARAPACÁ	975	156	66	42	67	1.306
CJ ALTO HOSPICIO	235	27	17	10	13	302
CAVI IQUIQUE	13	1	0	1	0	15
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	116	21	17	9	10	173
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	6	2	0	0	1	9
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	33	14	6	2	11	66
CJ POZO ALMONTE	145	27	5	5	5	187
CJ IQUIQUE	249	22	3	7	9	290
ODL IQUIQUE	168	41	17	7	18	251
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	10	1	1	1	0	13
ANTOFAGASTA	1.497	209	111	62	117	1.996
CJ CALAMA	320	34	26	15	29	424
CAVI ANTOFAGASTA	23	2	1	3	1	30
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	27	3	1	1	0	32
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	320	48	20	9	28	425
CJ ANTOFAGASTA NORTE	476	69	35	18	36	634
CJ MEJILLONES	38	3	1	0	0	42
CJ TALTAL	39	7	3	1	1	51
CJ MÓVIL SPA	10	1	3	0	1	15
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	1	0	0	0	0	1
ODL ANTOFAGASTA	59	7	2	4	6	78
ODL CALAMA	82	21	16	6	8	133
CJ TOCOPILLA	102	14	3	5	7	131
TOTAL	3.049	464	228	129	248	4.118

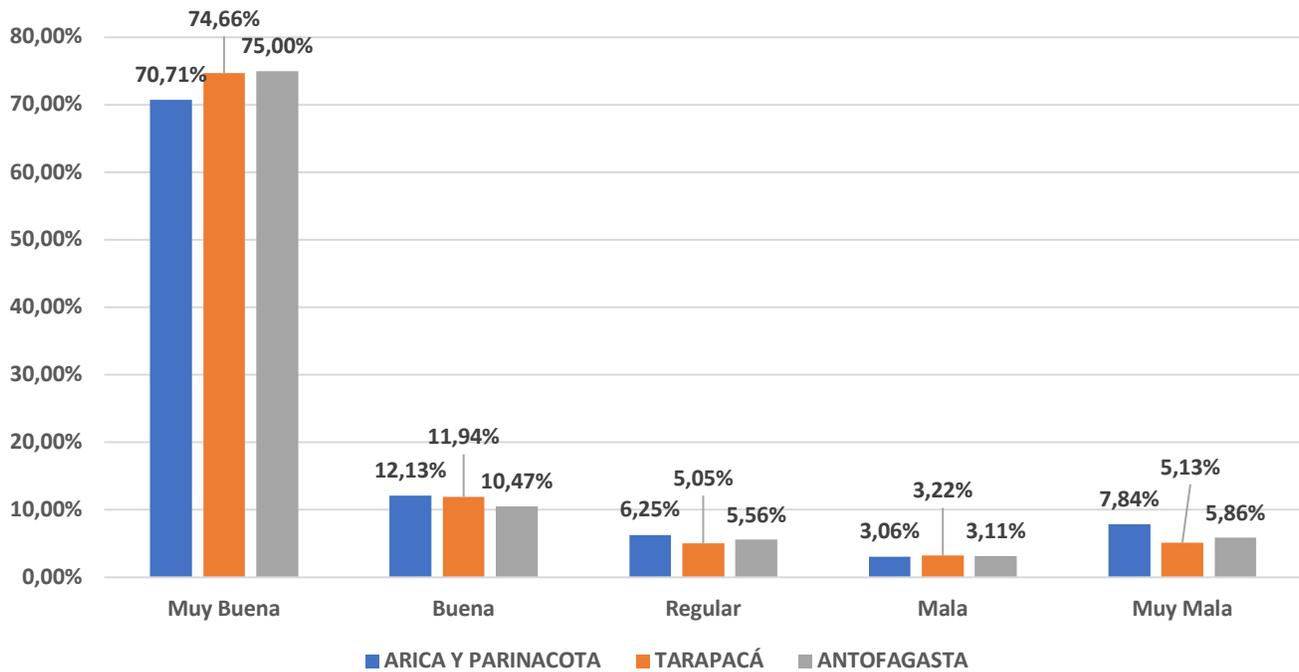
**PREGUNTA Nº 5:
SI TUVIERA QUE RECOMENDAR EL SERVICIO UD. DIRÍA QUE SU
EXPERIENCIA FUE...**



Vista expresada en porcentaje:

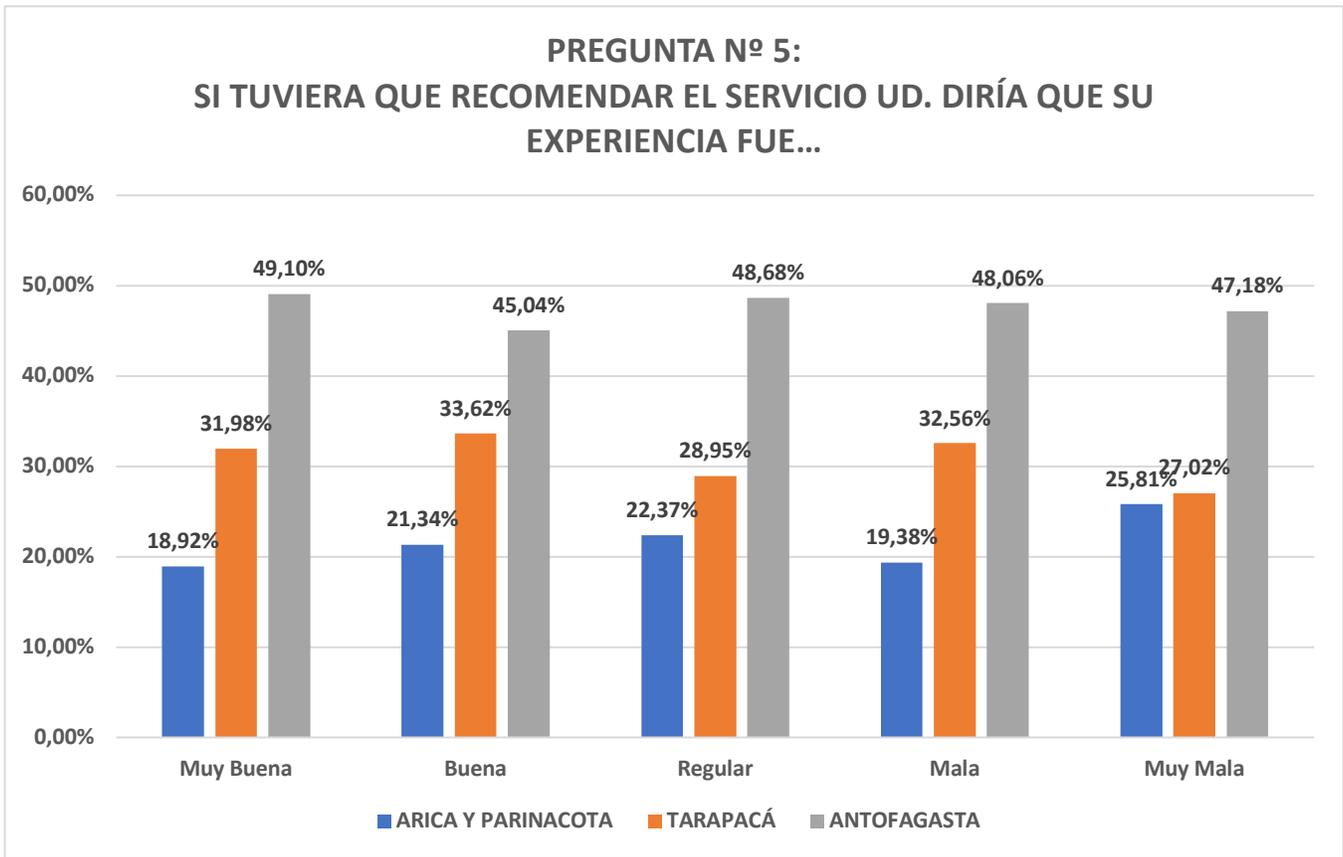
REGIÓN / UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	70,71%	12,13%	6,25%	3,06%	7,84%	100,00%
CAVI ARICA	78,57%	7,14%	0,00%	7,14%	7,14%	100,00%
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	68,29%	7,32%	7,32%	4,88%	12,20%	100,00%
CJ ARICA	66,67%	14,10%	5,56%	3,63%	10,04%	100,00%
CJ MÓVIL ARICA	72,16%	9,28%	9,28%	4,12%	5,15%	100,00%
ODL ARICA	79,59%	10,20%	6,63%	0,51%	3,06%	100,00%
TARAPACÁ	74,66%	11,94%	5,05%	3,22%	5,13%	100,00%
CJ ALTO HOSPICIO	77,81%	8,94%	5,63%	3,31%	4,30%	100,00%
CAVI IQUIQUE	86,67%	6,67%	0,00%	6,67%	0,00%	100,00%
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	67,05%	12,14%	9,83%	5,20%	5,78%	100,00%
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	66,67%	22,22%	0,00%	0,00%	11,11%	100,00%
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	50,00%	21,21%	9,09%	3,03%	16,67%	100,00%
CJ POZO ALMONTE	77,54%	14,44%	2,67%	2,67%	2,67%	100,00%
CJ IQUIQUE	85,86%	7,59%	1,03%	2,41%	3,10%	100,00%
ODL IQUIQUE	66,93%	16,33%	6,77%	2,79%	7,17%	100,00%
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	76,92%	7,69%	7,69%	7,69%	0,00%	100,00%
ANTOFAGASTA	75,00%	10,47%	5,56%	3,11%	5,86%	100,00%
CJ CALAMA	75,47%	8,02%	6,13%	3,54%	6,84%	100,00%
CAVI ANTOFAGASTA	76,67%	6,67%	3,33%	10,00%	3,33%	100,00%
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	84,38%	9,38%	3,13%	3,13%	0,00%	100,00%
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	75,29%	11,29%	4,71%	2,12%	6,59%	100,00%
CJ ANTOFAGASTA NORTE	75,08%	10,88%	5,52%	2,84%	5,68%	100,00%
CJ MEJILLONES	90,48%	7,14%	2,38%	0,00%	0,00%	100,00%
CJ TALTAL	76,47%	13,73%	5,88%	1,96%	1,96%	100,00%
CJ MÓVIL SPA	66,67%	6,67%	20,00%	0,00%	6,67%	100,00%
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ODL ANTOFAGASTA	75,64%	8,97%	2,56%	5,13%	7,69%	100,00%
ODL CALAMA	61,65%	15,79%	12,03%	4,51%	6,02%	100,00%
CJ TOCOPILLA	77,86%	10,69%	2,29%	3,82%	5,34%	100,00%
TOTAL	74,04%	11,27%	5,54%	3,13%	6,02%	100,00%

**PREGUNTA Nº 5:
SI TUVIERA QUE RECOMENDAR EL SERVICIO UD. DIRÍA QUE SU
EXPERIENCIA FUE...**



Vista expresada del universo de CAJTA:

REGIÓN / UNIDAD	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	18,92%	21,34%	22,37%	19,38%	25,81%	19,82%
CAVI ARICA	0,36%	0,22%	0,00%	0,78%	0,40%	0,34%
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	0,92%	0,65%	1,32%	1,55%	2,02%	1,00%
CJ ARICA	10,23%	14,22%	11,40%	13,18%	18,95%	11,36%
CJ MÓVIL ARICA	2,30%	1,94%	3,95%	3,10%	2,02%	2,36%
ODL ARICA	5,12%	4,31%	5,70%	0,78%	2,42%	4,76%
TARAPACÁ	31,98%	33,62%	28,95%	32,56%	27,02%	31,71%
CJ ALTO HOSPICIO	7,71%	5,82%	7,46%	7,75%	5,24%	7,33%
CAVI IQUIQUE	0,43%	0,22%	0,00%	0,78%	0,00%	0,36%
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	3,80%	4,53%	7,46%	6,98%	4,03%	4,20%
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	0,20%	0,43%	0,00%	0,00%	0,40%	0,22%
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	1,08%	3,02%	2,63%	1,55%	4,44%	1,60%
CJ POZO ALMONTE	4,76%	5,82%	2,19%	3,88%	2,02%	4,54%
CJ IQUIQUE	8,17%	4,74%	1,32%	5,43%	3,63%	7,04%
ODL IQUIQUE	5,51%	8,84%	7,46%	5,43%	7,26%	6,10%
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	0,33%	0,22%	0,44%	0,78%	0,00%	0,32%
ANTOFAGASTA	49,10%	45,04%	48,68%	48,06%	47,18%	48,47%
CJ CALAMA	10,50%	7,33%	11,40%	11,63%	11,69%	10,30%
CAVI ANTOFAGASTA	0,75%	0,43%	0,44%	2,33%	0,40%	0,73%
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	0,89%	0,65%	0,44%	0,78%	0,00%	0,78%
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	10,50%	10,34%	8,77%	6,98%	11,29%	10,32%
CJ ANTOFAGASTA NORTE	15,61%	14,87%	15,35%	13,95%	14,52%	15,40%
CJ MEJILLONES	1,25%	0,65%	0,44%	0,00%	0,00%	1,02%
CJ TALTAL	1,28%	1,51%	1,32%	0,78%	0,40%	1,24%
CJ MÓVIL SPA	0,33%	0,22%	1,32%	0,00%	0,40%	0,36%
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%
ODL ANTOFAGASTA	1,94%	1,51%	0,88%	3,10%	2,42%	1,89%
ODL CALAMA	2,69%	4,53%	7,02%	4,65%	3,23%	3,23%
CJ TOCOPILLA	3,35%	3,02%	1,32%	3,88%	2,82%	3,18%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



En cuanto a la experiencia CAJTA, las personas siguen prefiriendo la institución en su gran mayoría, los porcentajes negativos son mínimos, pero se debe destacar que nuestras funciones y el servicio entregado es de calidad, el punto es seguir perfeccionando y sobretodo llegar a más personas para entregar este acceso a la justicia. Actualmente por razones de pandemia los esfuerzos se centrarán en dos factores, explorar redes sociales y sistema virtual de manera de obtener la ventaja de ello y llegar a más personas y el segundo punto radica en las personas que no tiene recursos para acceder a tecnología y se les pueda entregar dicho acceso a la justicia en pandemia.

En cuanto a los elementos negativos, como servicio hay mucho que mejorar, pero a su vez es necesario revisar los flujos de atención, y por sobre todo la calidad de atención entregada desde la fase 1 de inicio hasta el final.

VISTA ANÁLISIS RESUMEN REGISTROS DESAGREGADOS PREGUNTA N° 5

Vista resumen en cantidad:

REGIÓN	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	577	99	51	25	64	816
TARAPACÁ	975	156	66	42	67	1.306
ANTOFAGASTA	1.497	209	111	62	117	1.996
TOTAL	3.049	464	228	129	248	4.118

Vista resumen en porcentaje:

REGIÓN	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	70,71%	12,13%	6,25%	3,06%	7,84%	100,00%
TARAPACÁ	74,66%	11,94%	5,05%	3,22%	5,13%	100,00%
ANTOFAGASTA	75,00%	10,47%	5,56%	3,11%	5,86%	100,00%
TOTAL	74,04%	11,27%	5,54%	3,13%	6,02%	100,00%

Vista resumen del universo de CAJTA:

REGIÓN	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	18,92%	21,34%	22,37%	19,38%	25,81%	19,82%
TARAPACÁ	31,98%	33,62%	28,95%	32,56%	27,02%	31,71%
ANTOFAGASTA	49,10%	45,04%	48,68%	48,06%	47,18%	48,47%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

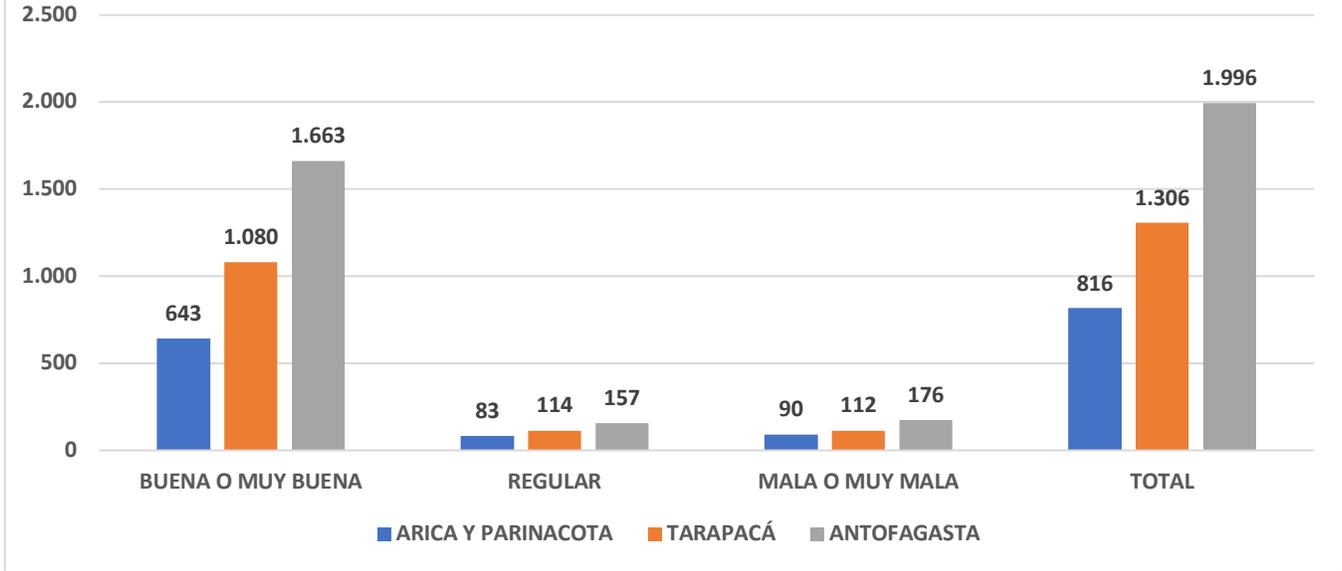
CUADROS Y GRÁFICOS LA EVALUACIÓN DE LA ENCUESTA, SEGÚN LOS CRITERIOS DE PONDERACIÓN

Vista expresada en cantidad:

REGIÓN / UNIDAD	BUENA O MUY BUENA	REGULAR	MALA O MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	643	83	90	816
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	29	6	6	41
CJ ARICA	353	53	62	468
CJ MÓVIL ARICA	80	7	10	97
ODL ARICA	170	16	10	196
CAVI ARICA	11	1	2	14
TARAPACÁ	1.080	114	112	1.306
CJ ALTO HOSPICIO	261	16	25	302
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	131	25	17	173
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	7	1	1	9
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	39	12	15	66
CJ POZO ALMONTE	162	16	9	187
CJ IQUIQUE	268	8	14	290
ODL IQUIQUE	188	34	29	251
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	11	1	1	13
CAVI IQUIQUE	13	1	1	15
ANTOFAGASTA	1.663	157	176	1.996
CJ CALAMA	343	37	44	424
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	361	23	41	425
CJ ANTOFAGASTA NORTE	529	59	46	634
CJ MEJILLONES	41	1	0	42
CJ TALTAL	44	5	2	51
CJ MÓVIL SPA	12	2	1	15
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	1	0	0	1
ODL ANTOFAGASTA	63	6	9	78
ODL CALAMA	97	16	20	133
TOCOPILLA	116	4	11	131
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	30	1	1	32
CAVI ANTOFAGASTA	26	3	1	30
TOTAL	3.386	354	378	4.118



EVALUACIÓN DE LA ENCUESTA, SEGÚN LOS CRITERIOS DE PONDERACIÓN DEFINIDOS PARA CADA PREGUNTA

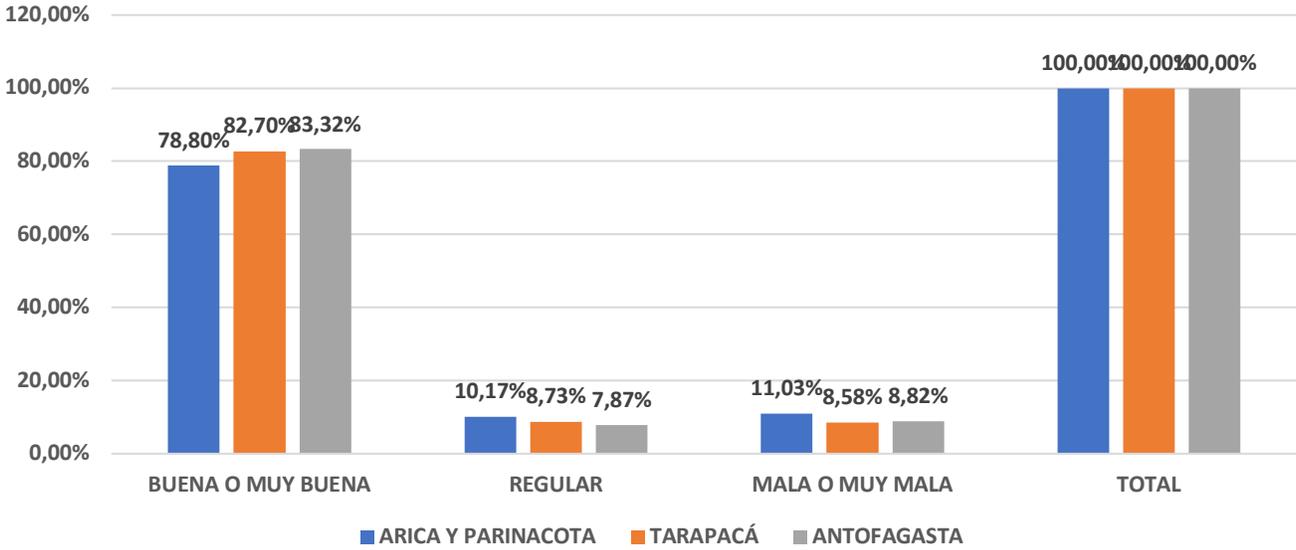


Vista expresada en porcentaje:

REGIÓN / UNIDAD	BUENA O MUY BUENA	REGULAR	MALA O MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	78,80%	10,17%	11,03%	100,00%
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	70,73%	14,63%	14,63%	100,00%
CJ ARICA	75,43%	11,32%	13,25%	100,00%
CJ MÓVIL ARICA	82,47%	7,22%	10,31%	100,00%
ODL ARICA	86,73%	8,16%	5,10%	100,00%
CAVI ARICA	78,57%	7,14%	14,29%	100,00%
TARAPACÁ	82,70%	8,73%	8,58%	100,00%
CJ ALTO HOSPICIO	86,42%	5,30%	8,28%	100,00%
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	75,72%	14,45%	9,83%	100,00%
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	77,78%	11,11%	11,11%	100,00%
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	59,09%	18,18%	22,73%	100,00%
CJ POZO ALMONTE	86,63%	8,56%	4,81%	100,00%
CJ IQUIQUE	92,41%	2,76%	4,83%	100,00%
ODL IQUIQUE	74,90%	13,55%	11,55%	100,00%
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	84,62%	7,69%	7,69%	100,00%
CAVI IQUIQUE	86,67%	6,67%	6,67%	100,00%
ANTOFAGASTA	83,32%	7,87%	8,82%	100,00%
CJ CALAMA	80,90%	8,73%	10,38%	100,00%
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	84,94%	5,41%	9,65%	100,00%
CJ ANTOFAGASTA NORTE	83,44%	9,31%	7,26%	100,00%
CJ MEJILLONES	97,62%	2,38%	0,00%	100,00%
CJ TALTAL	86,27%	9,80%	3,92%	100,00%
CJ MÓVIL SPA	80,00%	13,33%	6,67%	100,00%
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ODL ANTOFAGASTA	80,77%	7,69%	11,54%	100,00%
ODL CALAMA	72,93%	12,03%	15,04%	100,00%
TOCOPILLA	88,55%	3,05%	8,40%	100,00%
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	93,75%	3,13%	3,13%	100,00%
CAVI ANTOFAGASTA	86,67%	10,00%	3,33%	100,00%
TOTAL	82,22%	8,60%	9,18%	100,00%



EVALUACIÓN DE LA ENCUESTA, SEGÚN LOS CRITERIOS DE PONDERACIÓN DEFINIDOS PARA CADA PREGUNTA

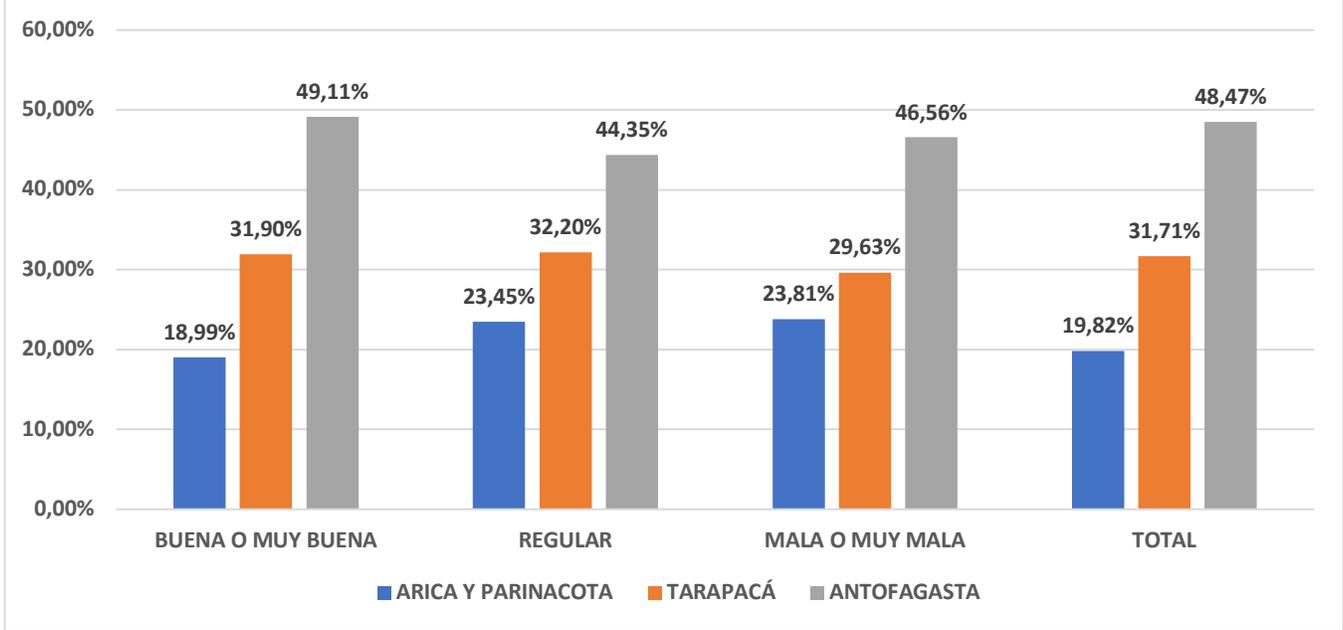


Vista expresada del universo de CAJTA:

REGIÓN / UNIDAD	BUENA O MUY BUENA	REGULAR	MALA O MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	18,99%	23,45%	23,81%	19,82%
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	0,86%	1,69%	1,59%	1,00%
CJ ARICA	10,43%	14,97%	16,40%	11,36%
CJ MÓVIL ARICA	2,36%	1,98%	2,65%	2,36%
ODL ARICA	5,02%	4,52%	2,65%	4,76%
CAVI ARICA	0,32%	0,28%	0,53%	0,34%
TARAPACÁ	31,90%	32,20%	29,63%	31,71%
CJ ALTO HOSPICIO	7,71%	4,52%	6,61%	7,33%
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	3,87%	7,06%	4,50%	4,20%
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	0,21%	0,28%	0,26%	0,22%
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	1,15%	3,39%	3,97%	1,60%
CJ POZO ALMONTE	4,78%	4,52%	2,38%	4,54%
CJ IQUIQUE	7,91%	2,26%	3,70%	7,04%
ODL IQUIQUE	5,55%	9,60%	7,67%	6,10%
CAJTA – SENADIS IQUIQUE	0,32%	0,28%	0,26%	0,32%
CAVI IQUIQUE	0,38%	0,28%	0,26%	0,36%
ANTOFAGASTA	49,11%	44,35%	46,56%	48,47%
CJ CALAMA	10,13%	10,45%	11,64%	10,30%
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	10,66%	6,50%	10,85%	10,32%
CJ ANTOFAGASTA NORTE	15,62%	16,67%	12,17%	15,40%
CJ MEJILLONES	1,21%	0,28%	0,00%	1,02%
CJ TALTAL	1,30%	1,41%	0,53%	1,24%
CJ MÓVIL SPA	0,35%	0,56%	0,26%	0,36%
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	0,03%	0,00%	0,00%	0,02%
ODL ANTOFAGASTA	1,86%	1,69%	2,38%	1,89%
ODL CALAMA	2,86%	4,52%	5,29%	3,23%
CJ TOCOPILLA	3,43%	1,13%	2,91%	3,18%
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	0,89%	0,28%	0,26%	0,78%
CAVI ANTOFAGASTA	0,77%	0,85%	0,26%	0,73%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



EVALUACIÓN DE LA ENCUESTA, SEGÚN LOS CRITERIOS DE PONDERACIÓN DEFINIDOS PARA CADA PREGUNTA



VISTA ANÁLISIS RESUMEN REGISTROS DESAGREGADOS SEGÚN LOS CRITERIOS DE PONDERACIÓN

Vista resumen en cantidad:

REGIÓN	BUENA O MUY BUENA	REGULAR	MALA O MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	643	83	90	816
TARAPACÁ	1.080	114	112	1.306
ANTOFAGASTA	1.663	157	176	1.996
TOTAL	3.386	354	378	4.118

Vista resumen en porcentaje:

REGIÓN	BUENA O MUY BUENA	REGULAR	MALA O MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	78,80%	10,17%	11,03%	100,00%
TARAPACÁ	82,70%	8,73%	8,58%	100,00%
ANTOFAGASTA	83,32%	7,87%	8,82%	100,00%
TOTAL	82,22%	8,60%	9,18%	100,00%

Vista resumen del universo de CAJTA:

REGIÓN	BUENA O MUY BUENA	REGULAR	MALA O MUY MALA	TOTAL
ARICA Y PARINACOTA	18,99%	23,45%	23,81%	19,82%
TARAPACÁ	31,90%	32,20%	29,63%	31,71%
ANTOFAGASTA	49,11%	44,35%	46,56%	48,47%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

ANÁLISIS:

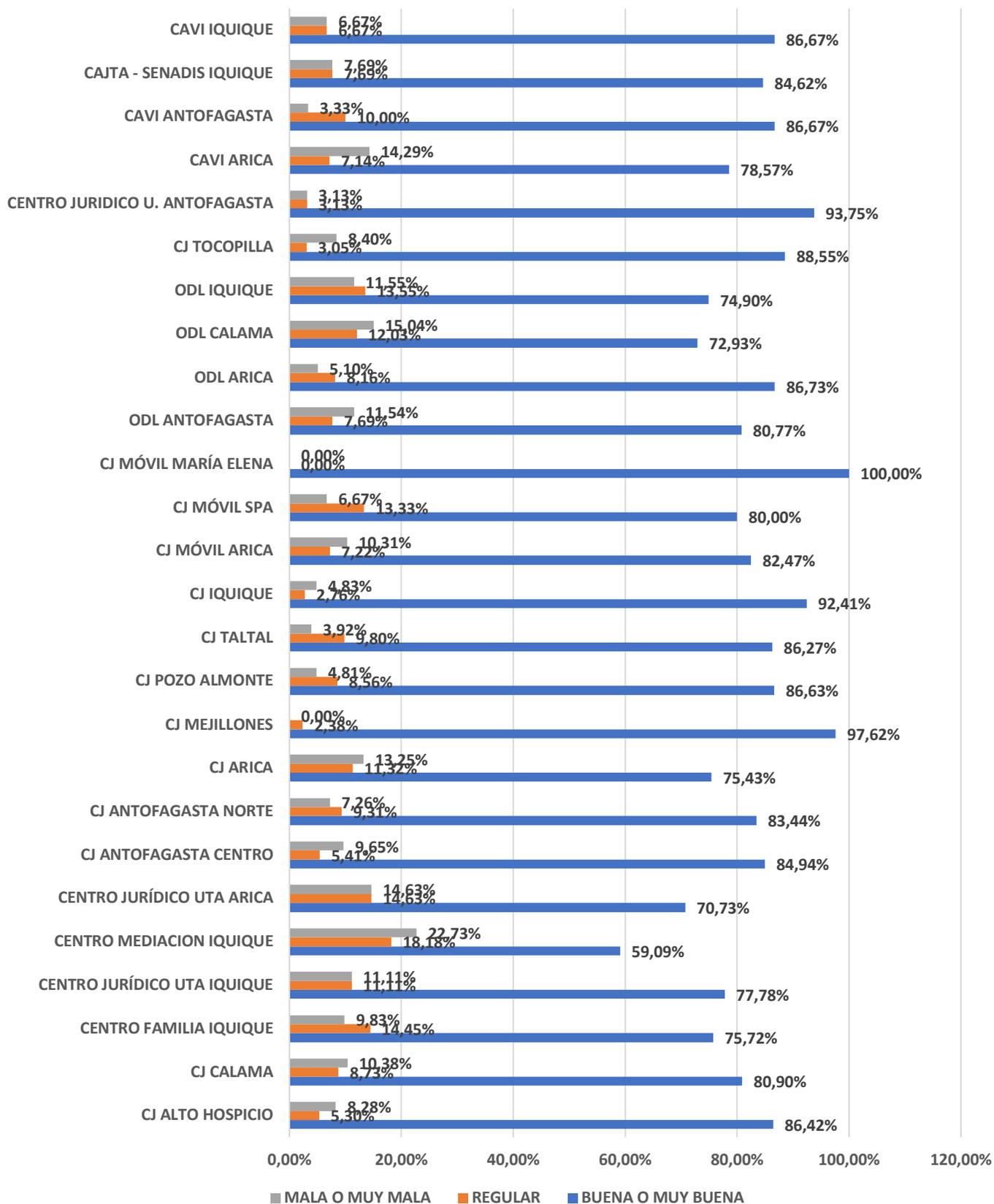
En cuanto a la ponderación en general podemos situarnos frente a una excelente calificación a nivel de las tres regiones ya que en su mayoría cuenta con una visión de servicio activo, ya que durante toda la pandemia no hemos suspendido las atenciones.

En razón de universo CAJTA, la región de Antofagasta es la que cuenta con mejor calificación, siguiendo la región de Tarapacá y finalmente la región de Arica y Parinacota.

CUADRO Y GRÁFICO LA EVALUACIÓN DE LA ENCUESTA, POR LOS CRITERIOS DE PONDERACIÓN POR UNIDAD

REGIÓN / UNIDAD	BUENA O MUY BUENA	REGULAR	MALA O MUY MALA	TOTAL
CJ ALTO HOSPICIO	86,42%	5,30%	8,28%	100,00%
CJ CALAMA	80,90%	8,73%	10,38%	100,00%
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	75,72%	14,45%	9,83%	100,00%
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	77,78%	11,11%	11,11%	100,00%
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	59,09%	18,18%	22,73%	100,00%
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	70,73%	14,63%	14,63%	100,00%
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	84,94%	5,41%	9,65%	100,00%
CJ ANTOFAGASTA NORTE	83,44%	9,31%	7,26%	100,00%
CJ ARICA	75,43%	11,32%	13,25%	100,00%
CJ MEJILLONES	97,62%	2,38%	0,00%	100,00%
CJ POZO ALMONTE	86,63%	8,56%	4,81%	100,00%
CJ TALTAL	86,27%	9,80%	3,92%	100,00%
CJ IQUIQUE	92,41%	2,76%	4,83%	100,00%
CJ MÓVIL ARICA	82,47%	7,22%	10,31%	100,00%
CJ MÓVIL SPA	80,00%	13,33%	6,67%	100,00%
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ODL ANTOFAGASTA	80,77%	7,69%	11,54%	100,00%
ODL ARICA	86,73%	8,16%	5,10%	100,00%
ODL CALAMA	72,93%	12,03%	15,04%	100,00%
ODL IQUIQUE	74,90%	13,55%	11,55%	100,00%
CJ TOCOPILLA	88,55%	3,05%	8,40%	100,00%
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	93,75%	3,13%	3,13%	100,00%
CAVI ARICA	78,57%	7,14%	14,29%	100,00%
CAVI ANTOFAGASTA	86,67%	10,00%	3,33%	100,00%
CAJTA - SENADIS IQUIQUE	84,62%	7,69%	7,69%	100,00%
CAVI IQUIQUE	86,67%	6,67%	6,67%	100,00%
TOTAL	82,22%	8,60%	9,18%	100,00%

EVALUACIÓN DE LA ENCUESTA SEGÚN CRITERIOS DE PONDERACIÓN



ANÁLISIS A LA EVALUACIÓN DE LA ENCUESTA, POR LOS CRITERIOS DE PONDERACIÓN POR UNIDAD

Conforme a las respuestas aplicadas se determina que un porcentaje en general es de 82,22% con respuesta buena o muy buena.

Los otros criterios obtenidos de respuesta son los siguientes:

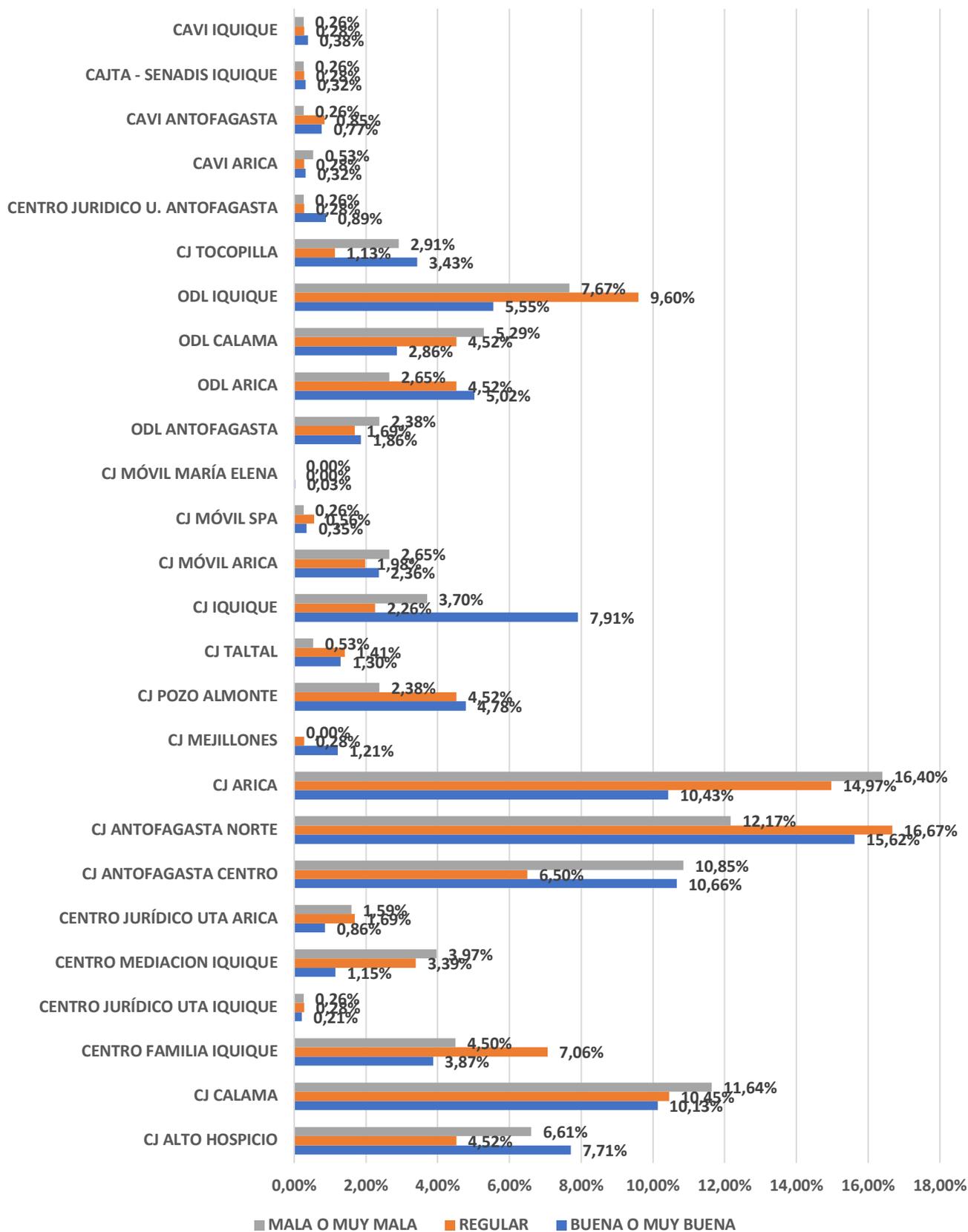
- Regular con un 8,60%.
- Mala o Muy Mala con un 9,18%.

CUADRO Y GRÁFICO LA EVALUACIÓN DE LA ENCUESTA, POR LOS CRITERIOS DE PONDERACIÓN DEL UNIVERSO DE CAJTA

REGIÓN / UNIDAD	BUENA O MUY BUENA	REGULAR	MALA O MUY MALA	TOTAL
CJ ALTO HOSPICIO	7,71%	4,52%	6,61%	7,33%
CJ CALAMA	10,13%	10,45%	11,64%	10,30%
CENTRO FAMILIA IQUIQUE	3,87%	7,06%	4,50%	4,20%
CENTRO JURÍDICO UTA IQUIQUE	0,21%	0,28%	0,26%	0,22%
CENTRO MEDIACION IQUIQUE	1,15%	3,39%	3,97%	1,60%
CENTRO JURÍDICO UTA ARICA	0,86%	1,69%	1,59%	1,00%
CJ ANTOFAGASTA CENTRO	10,66%	6,50%	10,85%	10,32%
CJ ANTOFAGASTA NORTE	15,62%	16,67%	12,17%	15,40%
CJ ARICA	10,43%	14,97%	16,40%	11,36%
CJ MEJILLONES	1,21%	0,28%	0,00%	1,02%
CJ POZO ALMONTE	4,78%	4,52%	2,38%	4,54%
CJ TALTAL	1,30%	1,41%	0,53%	1,24%
CJ IQUIQUE	7,91%	2,26%	3,70%	7,04%
CJ MÓVIL ARICA	2,36%	1,98%	2,65%	2,36%
CJ MÓVIL SPA	0,35%	0,56%	0,26%	0,36%
CJ MÓVIL MARÍA ELENA	0,03%	0,00%	0,00%	0,02%
ODL ANTOFAGASTA	1,86%	1,69%	2,38%	1,89%
ODL ARICA	5,02%	4,52%	2,65%	4,76%
ODL CALAMA	2,86%	4,52%	5,29%	3,23%
ODL IQUIQUE	5,55%	9,60%	7,67%	6,10%
CJ TOCOPILLA	3,43%	1,13%	2,91%	3,18%
CENTRO JURIDICO U. ANTOFAGASTA	0,89%	0,28%	0,26%	0,78%

REGIÓN / UNIDAD	BUENA O MUY BUENA	REGULAR	MALA O MUY MALA	TOTAL
CAVI ARICA	0,32%	0,28%	0,53%	0,34%
CAVI ANTOFAGASTA	0,77%	0,85%	0,26%	0,73%
CAJTA - SENADIS IQUIQUE	0,32%	0,28%	0,26%	0,32%
CAVI IQUIQUE	0,38%	0,28%	0,26%	0,36%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

EVALUACIÓN DE LA ENCUESTA SEGÚN CRITERIOS DE PONDERACIÓN





ANÁLISIS A LA EVALUACIÓN DE LA ENCUESTA, POR LOS CRITERIOS DE PONDERACIÓN DEL UNIVERSO DE CAJTA

Conforme a las respuestas aplicadas, existen cuatro unidades del universo de CAJTA, que están sobre el 10% con respuesta buena o muy buena.

Estas unidades son las siguientes:

- Consultorio Jurídico de Calama 10,13%.
- Consultorio Jurídico Centro de Antofagasta 10,66%.
- Consultorio Jurídico Norte de Antofagasta 15,62%.
- Consultorio Jurídico de Arica 10,43%.



CONCLUSIÓN

En atención a la Pandemia COVID -19, se alteraron las formas de funcionamiento de la institución lo cual implicó modificar el sistema en general y el flujo de atención de nuestros usuarios. Ante ello es factible que el trabajo efectivo de nuestros funcionarios se vio alterado en torno a buscar nuevas alternativas para entregar la misma calidad de servicio, ya sea vía telefónica o vía virtual, es así que nuestros funcionarios han entregado lo máximo para llegar a entregar el acceso a la justicia a todos, sin embargo los más perjudicados lamentablemente han sido los más vulnerables, que no cuentan con recursos para tecnología o simplemente un teléfono, ante ello es tarea pendiente buscar la formula efectiva de entregar ese servicio con total seguridad tanto para funcionarios como usuarios.

Nuestro servicio ha sido calificado de manera postitiva, sin embargo, mucho de su resultado dice relación por la situación demográfica en cuanto a la población a nivel regional, ya que se destaca siempre Antofagasta, Tarapacá y finalmente Arica-Parinacota.

En lo referente a las unidades operativas, quien obtuvo la mayor cantidad de evaluaciones positivas fueron los Consultorios jurídicos, le siguen las oficinas de defensa Laboral, Mediación, Centros de Atención a victimas y unidad especializada como Senadis. En torno a eso se reivindican en atención a encuestas anteriores en donde las calificaciones no habían sido tan buenas como ahora, sin embargo es necesario efectuar una revisión en los flujos de atención y como es la calidad de dicha atención, sobre todo en la primera acogida donde hay que revisar los discursos o los factores que nos permitieron visualizar una mala calificación, de igual forma la claridad o el lenguaje aplicado al servicio, ya que de ello dependerá la calidad del servicio, ya que puede entregarse un excelente servicio pero si nunca fue entendido no sirve de nada.

En el caso de nuestros usuarios nos permiten visualizar, además de mejorar la calidad y la satisfacción que nos permita en un futuro en convertirnos en un servicio de excelencia.

Se debe establecer como conclusión los siguientes puntos:

1.- Preguntas de encuesta: Es importante determinar que las preguntas de la encuesta 2021, puedan reformularse atendiendo a un formato en donde efectivamente pueda significar obtener la opinión de la ciudadanía y determinar el gran problema existente para que las CAJ se transformen en servicio de excelencia, las encuestas tienen por objeto una crítica constructiva y en base a ello se podrá construir una nueva visión CAJ.



2.-Metodo de implementación: La decisión de utilizar solamente el servicio de IVR-IVR, nos demuestra que los resultados obtenidos, fue una decisión acertada, - se recuerda que, para la encuesta de marcha blanca del año 2019, se utilizaron los servicios de IVR-IVR, SMS y Correo -. La idea es poder obtener con los mismos o menos recursos, que la encuesta pueda llegar a toda la población en general, el punto es que las CAJ puedan darse a conocer como tal. Como CAJTA, consideramos que el servicio de IVR-IVR es el método más óptimo, a razón de la tasa de resultado de respuestas, a las preguntas.

3.- Medidas a adoptar producto del resultado de la encuesta: Producto de las encuestas aplicadas, se debe establecer como base de resultados, un análisis completo de los datos obtenidos a todo nivel – Regional, unidades, preguntas, evaluación crítica del usuario -, con la finalidad de determinar cual es la dificultad o problema, en razón a las respuestas obtenidas.

Una vez aplicadas las medidas e implementadas, se requiere efectuar un monitoreo directo a la forma de trabajo aplicado, mediante las direcciones regionales, a objeto de obtener una mejora en el servicio o potenciarlo más aún si la crítica constructiva es de un muy buen servicio.

4.- Reportes de la Aplicación: Los módulos de reportes implementados en la plataforma Pentaho, dejaron bastante que desear, vistas pocos eficientes y desordenadas, no existe un reporte general para obtener las respuestas de la encuesta, razón por la cual se utilizaron las vistas almacenadas en el servidor de CAJMETRO, para obtener los datos y preparar con estos, los informes de avance y reporte final. De continuar la encuesta para este año, la recomendación es exigir a quien adjudique, una plataforma de gestión, a la altura de la seriedad de la Meta.

5.- Contacto permanente con nuestros Usuarios: A manera de mantener un contacto con nuestros usuarios y no perder la comunicación a razón del COVID-19, CAJTA habilitó la funcionalidad de los equipos telefónicos de la oficina, para cuando un usuario estaba llamando a la unidad, esta llamada se transfiriera de manera automática, al número de celular del funcionario asignado, a objeto de mantener de esta forma y a pesar del distanciamiento social, una comunicación efectiva y cerca con nuestros usuarios.

6.- Uso de las redes sociales: No es desconocido para nadie, el aumento en el acceso del uso de las redes sociales a razón del COVID-19, de manera de explotar no solamente el nicho de informar, si no que también aprovechar estas herramientas como un medio de contacto para interactuar con nuestros usuarios y complementar con la transferencia de llamadas, para así disponer de esta manera con un nuevo canal de atención, seguro con nuestros usuarios.



8.- Estudiar mecanismo de aplicaciones efectivas: para que nuestros usuarios que no cuentan con recursos tecnológicos puedan disponer de una asistencia y atención con los funcionarios de la Institución.



Tu Acceso a la Justicia

