



Informe ejecutivo

Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a Justicia

Estudio desarrollado por GfK Adimark Chile para el Ministerio de Justicia del Gobierno de Chile

Santiago, Agosto de 2015

GfK Adimark Chile S.A. Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a justicia. Ministerio de Justicia de Chile. Santiago, Chile: GfK Adimark Chile S.A, agosto de 2015. Documento inédito.

Este documento ha sido elaborado por el Área de Estudios Públicos de GfK Adimark Chile S.A. El estudio fue adjudicado mediante licitación pública “Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a Justicia”, identificada con el ID 759-37-LP14.

Contacto

Alejandra Ojeda Mayorga
Área de Estudios Públicos de GfK Adimark Chile S.A.
Alfredo Barros Errázuriz 1960, piso 8, Providencia, Santiago, Chile.
E-mail: alejandra.ojeda@gfk.com
Te.: 24792034 - 247920007
www.gfk.com
www.adimark.cl

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
CAPÍTULO 1: MARCO GENERAL DEL ESTUDIO	5
1.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	5
1.2. MARCO CONCEPTUAL Y POSICIÓN ANALÍTICA.....	6
PARTE I.	10
ENCUESTA NACIONAL DE NECESIDADES JURÍDICAS.....	10
CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA DE NECESIDADES JURÍDICAS	10
2.1.1. UNIVERSO Y TAMAÑO MUESTRAL.....	11
2.2 CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA OBTENIDA	14
CAPÍTULO 3: RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE NECESIDADES JURÍDICAS	17
LAS NECESIDADES JURÍDICAS SEGÚN ÁREAS TEMÁTICAS	19
PARTE II.	27
CARACTERIZACIÓN DE LA OFERTA DE SERVICIOS JURÍDICOS	27
CAPÍTULO 4: METODOLOGÍA DE LA OFERTA DE SERVICIOS JURÍDICOS.....	27
4.1. METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LA OFERTA DE TIPO PÚBLICA DE SERVICIOS JURÍDICOS.....	27
4.1.1. LA TÉCNICA DEL ANÁLISIS DOCUMENTAL	27
CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE LA OFERTA DE SERVICIOS JURÍDICOS.....	28
LA OFERTA DE SERVICIOS JURÍDICOS	28
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA.....	30

INTRODUCCIÓN

En el año 2014, el Ministerio de Justicia de Chile efectuó un llamado público para realizar una encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a justicia. Este llamado fue respondido por el Área de Estudios Públicos de GfK Adimark Chile S.A., a través de una propuesta de estudio con un diseño metodológico que permite contar con información empírica sobre las necesidades jurídicas y el acceso a justicia por la población chilena.

Este requerimiento de información surge en el marco mayor de la formulación de políticas públicas que contribuyan a la modernización de los sistemas judiciales y a mejorar el del acceso a justicia de la ciudadanía, considerando ésta desde una perspectiva amplia de este concepto, es decir, no solo el acceso a tribunales, sino que considerando la posibilidad de acceder a los procesos de defensa de derechos, el acceso a información, el acceso a mecanismos negociados de resolución de conflictos, entre otros.

En este contexto, es que se requiere información empírica para realizar un diagnóstico de las necesidades jurídicas de la población en sentido amplio, considerando no solo los servicios formales de justicia como el acceso a tribunales o a representación, sino también necesidades de información legal oportuna para la toma de decisiones y de resolución de conflictos a través de mecanismos negociados o complementarios al sistema formal actual.

Estos requerimientos, son plasmados en este estudio a través la formulación de los objetivos del estudio que a continuación se exponen. Los objetivos se concentran en el dimensionamiento de las necesidades jurídicas de la población, su caracterización y segmentación a nivel de población residente en Chile y a la vez, en la estimación y caracterización de las necesidades jurídicas insatisfechas, identificando las brechas o barreras de acceso a justicia que enfrenta la población, en particular la más vulnerable. Adicionalmente, este análisis involucra también, un diagnóstico de los servicios y operadores de justicia a los que recurre la población para satisfacer sus necesidades jurídicas.

CAPÍTULO 1: MARCO GENERAL DEL ESTUDIO

1.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

El objetivo general correspondió al desarrollo de un estudio para contar con información empírica sobre las necesidades jurídicas y el acceso a justicia de la población chilena.

Para el logro de este objetivo se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- 1.1.1. Identificar la cantidad, perfil y características de las necesidades jurídicas de la población, distinguiendo entre otros, por nivel socioeconómico.
- 1.1.2. Identificar la cantidad, perfil y características de las necesidades jurídicas insatisfechas, distinguiendo entre otros, por nivel socioeconómico.
- 1.1.3. Determinar objetivos y cobertura de oferta actual de instancias orientadas a satisfacer las necesidades jurídicas de la población.
- 1.1.4. Identificar el comportamiento de la población frente a sus necesidades jurídicas, considerando el tipo de instancias, procesos o actores a los que recurren y sus relaciones con ellos.
- 1.1.5. Determinar las circunstancias en las que la población cree encontrarse frente a la necesidad de recurrir a los servicios de justicia.
- 1.1.6. Caracterizar la población potencialmente usuaria de los servicios de justicia disponibles.
- 1.1.7. Identificar brechas y/o barreras de acceso a justicia.
- 1.1.8. Analizar la incidencia de los factores socioeconómicos en el acceso a justicia.

Por lo tanto, el estudio se resume en una investigación de orden exploratorio descriptivo tendiente a generar tres productos:

Producto 1:	Dimensionamiento de las necesidades jurídicas de la población, así como una caracterización de las mismas y de los afectados.
Producto 2:	Dimensionamiento de las necesidades jurídicas insatisfechas, así como también una caracterización de las mismas y de los afectados.
Producto 3:	Descripción de los de servicios jurídicos públicos para la caracterización de la oferta pública en la materia.

Dichos tres productos generan un ordenamiento que se expresa a lo largo del informe, en donde se presentan en primer lugar la metodología y luego los resultados del producto 1 y 2, y posteriormente la metodología y los resultados del producto 3, todo esto en capítulos separados.

1.2. MARCO CONCEPTUAL Y POSICIÓN ANALÍTICA

La primera etapa se concentró en delimitar conceptual y metodológicamente lo que entenderemos, para efectos de este estudio, por problema jurídico y necesidad jurídica.

Por problemas jurídicos, entenderemos situaciones que refieren a la existencia de un derecho que se encuentra en conflicto producto del choque de intereses entre dos o más partes, o situaciones en que la gente tiene la percepción de que sus derechos son o podrían ser vulnerados por terceros que pueden ser privados, o incluso el mismo Estado.

Esta conceptualización de los problemas jurídicos ofrece un marco para abordar lo que en adelante entenderemos por necesidad jurídica, desde una doble perspectiva. Una primera aproximación es de tipo subjetivo, en donde la constitución de una necesidad se relaciona con la percepción del sujeto sobre dicha necesidad, ya que es éste quien la cataloga e identifica, para luego evaluar las posibles vías de solución del conflicto. Una segunda perspectiva es de tipo normativo al definir una necesidad jurídica de modo externo e independiente de la opinión o percepción de las personas involucradas. Ambas aproximaciones son coherentes con los objetivos de lograr un dimensionamiento subjetivo de la ocurrencia de problemas a las personas, en tanto son estas las que identifican los problemas, para luego dar paso a un enfoque normativo que cataloga dichos problemas inmediatamente como necesidades jurídicas que deben ser cubiertas.

Respecto del concepto de necesidad jurídica insatisfecha, puede abordarse desde un enfoque subjetivo en donde las personas definen si su necesidad jurídica (ya identificada) fue satisfecha o no. Desde una perspectiva externa, es posible considerar como necesidades jurídicas insatisfechas, aquellas que no fueron llevadas al sistema de justicia, ni cuentan con representación de abogados ni mediadores (Isidro Aduriz & Zuleta Puceiro, 2004)

Así, en este estudio serán consideradas necesidades jurídicas insatisfechas aquellas necesidades en que el problema no se ha solucionado y/o no ha sido llevado al sistema de justicia, considerando éste último desde una perspectiva amplia del concepto de acceso a justicia, es decir, no solo el acceso a tribunales, sino que considerando también mecanismos alternativos de resolución de conflictos o el acceso a instancias de asesoría jurídica y legal, entre otros. Se presenta a continuación un cuadro con las definiciones teóricas y operacionales de los conceptos utilizados en el estudio:

Cuadro 1: Resumen esquemático de principales definiciones conceptuales del estudio

Concepto	Definición teórica	Definición operacional
Problemas jurídicos	Situaciones que refieren a la existencia de un derecho que se encuentra en conflicto producto de un choque de intereses entre dos o más partes. ¹	Se asimila problema jurídico con necesidad jurídica, en tanto por definición todo problema jurídico conlleva una necesidad jurídica.
Necesidades jurídicas	“... existe una necesidad jurídica cuando una persona tiene un problema jurídico que requiere la prestación de un servicio jurídico.” (Freedman, 2007)	Ocurrencia de conflictos jurídicos factibles de ser llevados al sistema judicial, independientemente de las acciones seguidas por los involucrados. En términos del cuestionario se preguntó de la siguiente manera: En el último año, ¿usted ha tenido algún problema de...? Donde se interroga por 70 problemas en 10 dimensiones de diversos ámbitos de la vida de las personas: Trabajo, Economía y patrimonio, Salud, Seguros de Salud, Penal, Discriminación y vulneración de derechos ² , Familia, Infracciones, Educación y Vivienda ³
Necesidades jurídicas insatisfechas	Aquellas necesidades en que el problema no se ha solucionado y/o no ha sido llevado al sistema de justicia, considerando éste último desde una perspectiva amplia del concepto de acceso a justicia, es decir, no solo el acceso a tribunales, sino que considerando también mecanismos alternativos de resolución de conflictos o el acceso a instancias de asesoría jurídica y legal, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> - Si el problema se considera solucionado por el encuestado, se considera como una necesidad jurídica satisfecha. - Si se realizó alguna de las siguientes acciones: denuncia, demanda, consejo legal o asesoría, método colaborativo, se considera como una necesidad jurídica satisfecha. - Los problemas que no se encuentran solucionados, o no se realizaron las acciones anteriormente señaladas, se consideran como necesidades jurídicas insatisfechas.

Fuente: Elaboración GfK Adimark a partir de contribuciones del Ministerio de Justicia.

¹ Esta definición toma elementos de la definición de problema jurídico trabajada en la Gran Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas Insatisfechas (Cámara de Comercio de Bogotá, 2013, pág. 14)

² Es relevante aclarar que si bien todas las dimensiones apelan a derechos de las personas, se realizó una categorización en base a áreas específicas, tales como “salud”, “educación”, “trabajo”, entre otras y también se dejó espacio a una dimensión de derechos globales, tales como la libertad de expresión o asociación y la discriminación, los cuales se incluyeron en el módulo “discriminación y vulneración de derechos”.

³ El listado completo de 70 problemas según dimensión se adjunta en el Anexo N°1.

Otro de los conceptos que se trabaja a lo largo del informe como subproducto del estudio es la oferta pública de servicios o asistencia jurídica. Este concepto puede entenderse desde una perspectiva pragmática como “aquellos mecanismos que entregan la totalidad o parte de los elementos que permiten asegurar el derecho a la defensa jurídica” (Cofré Pérez, 2011). No obstante, visto desde una perspectiva holística del acceso a la justicia, es importante considerar que los servicios jurídicos no corresponden únicamente a la defensa o patrocinio judicial propiamente tal, sino que también involucran una serie de aspectos relacionados como son la entrega de información jurídica y la difusión de derechos. Lo anterior, permite definir a nivel operacional los servicios jurídicos en base a tres ámbitos de acción propios del servicio jurídico: orientación e información jurídica; asesoría y patrocinio jurídico; y resolución alternativa de conflictos. Adicionalmente, se identifican otras funciones asociadas como son la difusión, promoción de derechos y la atención integral a las víctimas.

Cuadro 2: Definición de los tipos de servicios jurídicos revisados

Funciones	Definición operacional ⁴
Prevención y difusión de derechos	Servicio propio de actividades de carácter comunitario o público, tales como capacitaciones, charlas o talleres tendientes a difundir, educar y promover los derechos de las personas.
Orientación e información jurídica	Las personas acceden a recibir información y orientación para hacer efectivos sus derechos. En esta instancia se explora la necesidad y forma de resolución frente a los conflictos específicos de las personas.
Asesoría y patrocinio judicial, representación judicial	Refiere a la representación ante los tribunales competentes en todas las etapas de un juicio, y corresponde a una etapa posterior a la de orientación e información, en donde se establece la necesidad de representación judicial.
Resolución alternativa de conflictos	Ofrece la posibilidad de resolver los conflictos de las personas sin necesidad de recurrir a los tribunales de justicia, por medio de mecanismos alternativos como la mediación, negociación y conciliación.
Atención integral a víctimas de delitos violentos	Atención especializada y multidisciplinaria orientada a víctimas de delitos para superar las situaciones traumáticas vividas, buscando alcanzar una reparación del daño y perjuicio causado.

Fuente: Elaboración GfK Adimark

Cabe constatar que la oferta que se abordará es únicamente de tipo pública, lo que incluye a servicios públicos del Estado, así como también a instituciones privadas de interés público en tanto entregan servicios jurídicos sin ningún costo para el usuario, tales como organizaciones no gubernamentales, fundaciones y clínicas jurídicas gratuitas. En consecuencia se excluyó del análisis a las instituciones privadas cuyos servicios involucren algún costo para las personas usuarias. En este mismo sentido se procuró incluir únicamente a aquellas instituciones cuya misión principal es la entrega de servicios jurídicos, y no aquellas instituciones que forman parte de la administración de la justicia dentro del Estado como son, por ejemplo, la fiscalía, tribunales de justicia o

⁴ Las definiciones presentadas se basan a información recogida de los sitios web de las corporaciones de asistencia judicial de Valparaíso (<https://www.cajval.cl/>) y Biobío (http://www.cajbiobio.cl/ServiciosV2.aspx?Me_Id=9).

Carabineros. A la vez, se incluyeron las instituciones que cuentan con atención presencial para sus usuarios (sucursales), las cuales fueron evaluadas a nivel regional y por ello, se indagó si estas instituciones poseían alguna sucursal en cada una de las regiones del país.

Por último, para todas las instituciones incluidas se evaluó si poseían servicios en alguna de las mismas áreas que se analizan en la encuesta de necesidades jurídicas, con la única excepción de los “seguros de salud” y la “salud”, los cuales se ingresaron como una única materia producto del bajo porcentaje de instituciones que cubrieran los “seguros de salud” según lo constatado en la revisión de fuentes de información.

PARTE I.

ENCUESTA NACIONAL DE NECESIDADES JURÍDICAS

Esta primera parte del informe corresponde a los resultados de la encuesta de necesidades jurídicas y acceso a la justicia aplicada en hogares de todo el país, presentándose primero la metodología del estudio, luego el trabajo de terreno aplicado y por último los resultados obtenidos por medio del instrumento.

CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA DE NECESIDADES JURÍDICAS

2.1 Metodología para el dimensionamiento de las Necesidades Jurídicas

La metodología desarrollada por GfK Adimark para el estudio de las necesidades jurídicas se fundamentó en dos elementos:

1. Muestreo probabilístico dada la necesidad de extrapolar resultados al universo, es decir, de estimar parámetros.

En otras palabras, el uso del muestreo probabilístico permitió concluir sobre el universo. La opción elegida fue el diseño muestral correspondió a muestreo estratificado a proporción, trabajando con 30 estratos o grupos homogéneos que se obtienen por cruce de las dos variables segmentadoras: Región y Zona.

2. Encuesta presencial en hogares en relación con el diseño muestral, se tomó la decisión de trabajar con la encuesta presencial en hogares considerando que:

a) Era una técnica incluyente para todos los segmentos del universo.

b) Habilitaba para el diseño probabilístico, en la medida que se apliquen sorteos en todas las instancias de decisión.

c) Abordaba la totalidad del objetivo, logrando dimensionar demanda y su descomposición en actual y potencial.

d) Aseguraba la extrapolación del resultado de la muestra al universo.

A modo de resumen de este capítulo, se presenta el siguiente cuadro con las principales características metodológicas del estudio desarrollado:

Cuadro 4: Características metodológicas del estudio

Metodología	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología cuantitativa, diseño muestral probabilístico consistente en muestreo estratificado aporportional, donde la región y la zona de residencia conforman 30 estratos.
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta presencial en la vivienda, de duración promedio de 25 minutos de aplicación.
Universo	<ul style="list-style-type: none"> • Hombres y mujeres de 18 años y más.
Muestra	<ul style="list-style-type: none"> • 4.000 casos, con margen de error de $\pm 1,55\%$ para resultados totales con varianza máxima y con diseño de 95% de confianza .
Tratamiento de los datos	<ul style="list-style-type: none"> • 100% de revisión de las encuestas en oficina • 20% de supervisión telefónica • Validación de datos por sistema de digitación (EpiData) y por análisis de consistencia de base de datos.

Fuente: Elaboración GfK Adimark

2.1.1. Universo y tamaño muestral

El universo se definió como las personas de 18 años y más, residentes en territorio chileno. Para efectos de cálculos dentro del estudio se consideraron los datos de las proyecciones de población del INE para el año 2015, actualizadas con la información de los años 2002 a 2012 (Censo 2012), las que indican una población total de 18.006.407 habitantes. No se ocupó la nueva estimación publicada el martes 9 de septiembre del 2014, la que indica que la población nacional alcanza a 17.819.054 habitantes. Esta decisión deviene de la no publicación de las poblaciones regionales y comunales con la nueva proyección al momento de desarrollar el estudio.

El universo por región, se distribuyó de la siguiente forma:

Cuadro 5: Universo del estudio

REGIÓN	N° de Habitantes			Distribución regional	
	Población urbana	Población rural	Total	% Urbano	% Rural
15 Región de Arica	219.996	19.130	239.126	92%	8%
01 Región de Tarapacá	323.298	13.471	336.769	96%	4%
02 Región de Antofagasta	610.187	12.453	622.640	98%	2%
03 Región de Atacama	287.487	24.999	312.486	92%	8%
04 Región de Coquimbo	616.868	154.217	771.085	80%	20%
05 Región de Valparaíso	1.661.439	164.318	1.825.757	91%	9%
06 Región del Lib. Gral. Bdo. O Higgins	652.313	266.438	918.751	71%	29%
07 Región del Maule	730.092	312.897	1.042.989	70%	30%
08 Región del Biobío	1.733.715	380.571	2.114.286	82%	18%
09 Región de la Araucanía	682.961	306.837	989.798	69%	31%
14 Región de Los Ríos	283.102	121.330	404.432	70%	30%
10 Región de Los Lagos	597.197	243.926	841.123	71%	29%
11 Región de Aisén	85.579	22.749	108.328	79%	21%
12 Región de Magallanes	153.135	11.526	164.661	93%	7%
13 Región Metropolitana de Santiago	7.021.609	292.567	7.314.176	96%	4%
TOTAL GENERAL	15.658.978	2.347.420	18.006.407	87%	13%

Fuente: Proyecciones de población del INE para el año 2015, actualizadas en base al censo 2012.

Para representar al universo, la muestra trabajada alcanza los 4.000 casos, lo que implica margen de error máximo de $\pm 1,55\%$ para resultados totales estimados a nivel de confianza de 95%.

El cálculo de la muestra consideró el siguiente procedimiento:

1. Determinación de tamaño muestral óptimo para una muestra nacional en relación al tipo de estudio y su objetivo.
2. Cálculo del margen de error asociado a la muestra propuesta.
3. Distribución de muestra por regiones, con igualdad de margen de error en regiones distintas a la RM.
4. Distribución de muestra por estrato urbano y rural en cada región.

Bajo el concepto de la aporportionalidad antes descrito, se determinó una cuota fija de encuestas rurales en cada región, dado que la participación rural en muchos casos implicaba una muestra inferior a 30 casos, mínimo estadístico habilitante para cualquier tipo de análisis.

El siguiente paso fue la determinación de las comunas incluidas en el levantamiento de la muestra. Es importante indicar que no resultaba posible abordar la totalidad de la región tanto por motivos de diseño muestral como de presupuesto. Por tanto, fue necesario definir comunas

de encuestación. Para tal efecto se procedió a revisar la información del INE en relación a los tamaños de cada comuna y su distribución urbana y rural. A continuación, se seleccionaron las principales comunas (con mayor concentración de población) y luego se analizó si esas comunas permitían el abordaje de la muestra rural o era necesario incorporar comunas con mayor presencia de ruralidad. Dada la selección de comunas a muestrear, se representó efectivamente al 70% de la población nacional.

Siguiendo el procedimiento antes descrito, la muestra fue la siguiente:

Cuadro 6: Muestra por Región, Comuna y Zona de residencia

Región	Comuna	Zona		Total
		Urbana	Rural	
XV Región	Arica	200	50	250
I Región	Iquique	120	0	250
	Alto Hospicio	80	0	
	Pozo Almonte	0	50	
II Región	Antofagasta	200	50	250
III Región	Copiapó	200	0	250
	Tierra Amarilla	0	50	
IV Región	Coquimbo	100	25	250
	La Serena	100	25	
V Región	Valparaíso	61	0	250
	Viña del Mar	54	0	
	San Antonio	40	19	
	Quilpué	45	0	
	Los Andes	0	15	
	La Ligua	0	16	
VI Región	Rancagua	108	0	250
	Machalí	42	0	
	Rengo	50	0	
	San Vicente	0	15	
	Chimbarongo	0	15	
	San Fernando	0	20	
VII Región	Talca	130	11	250
	Linares	70	10	
	San Clemente	0	10	
	Teno	0	9	
	Curicó	0	10	
VIII Región	Concepción	46	0	250
	Talcahuano	40	0	
	Los Ángeles	39	36	
	San Pedro de la Paz	35	0	
	Chillán	40	0	
	San Carlos	0	14	

IX Región	Temuco	111	25	250
	Padre Las Casas	50	15	
	Victoria	39	10	
XIV Región	Valdivia	200	0	250
	Panguipulli	0	25	
	Rio Bueno	0	25	
X Región	Puerto Montt	115	30	250
	Osorno	85	20	
XI Región	Coyhaique	126	30	250
	Aysén	74	20	
XII Región	Punta Arenas	149	36	250
	Puerto Natales	50	15	
RM	Gran Santiago	399	0	500
	Melipilla	1	34	
	Colina	0	40	
	Lampa	0	26	
Total		3199	801	4000

Fuente: Elaboración GfK Adimark

2.2 Características de la muestra obtenida

A nivel geográfico la muestra fue distribuida con 250 casos para cada una de las regiones del país, con excepción de la región Metropolitana, la que tuvo 500 casos para poder representar el mayor tamaño poblacional existente en dicha región. Además, la muestra fue dividida en zonas urbanas y rurales, procurando mantener 1600 casos en zonas urbanas (80% de la muestra) y 400 casos en zonas rurales (20% de la muestra).

En términos de perfil sociodemográfico, cabe mencionar que la muestra quedó conformada por un 51% de mujeres y un 49% de hombres, porcentajes que se muestran similares respecto a los presentados por el Instituto Nacional de Estadísticas en sus proyecciones para el año 2015. Además, en cuanto a composición etaria se observan tramos que se componen por un 18% de personas entre 18 y 25 años, 25% entre 26 y 40 años, 37% entre 41 y 59 años y 20% entre 60 años y más, estableciéndose un promedio de 44 años para el total de la muestra.

Por otra parte, se encuestó en un 53% a jefes de hogar y en el 47% restante a otros roles dentro del hogar. En cuanto a estado civil el 44% declaró estar casado/a, el 41% soltero/a, un 9% divorciado/a o anulado/a y un 6% viudo/a, mientras que el 22% declaró no tener hijos, otro 22% tener 1 solo hijo, 27% tener 2 hijos, 16% con 3 hijos y un 12% con 4 o más hijos.

Cuadro 7: Perfil demográfico de la muestra (B: 4.000, total de encuestados)



Fuente: GfK Adimark, “Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a Justicia”. 2015

En otras características más específicas, se registró un 99% de encuestados de nacionalidad chilena y solo un 1% de nacionalidad extranjera, mientras que en los pueblos originarios un 7% declaró pertenecer a alguno, mientras que un 91% no pertenece a ninguno y un 2% no respondió la pregunta. Por último, respecto a la discapacidad se encuestó un 84% de personas sin discapacidad, un 9% con discapacidad visual, un 5% con discapacidad física, un 3% con discapacidad auditiva y un 1% con discapacidad mental.

En cuanto al perfil socioeconómico, se construyó la variable de grupo socioeconómico en base al nivel educacional y a la ocupación de los encuestados, llegando como resultado a una preeminencia del grupo “D” con un 45% de los encuestados, seguido por los grupos “C3” con 28% y “C2” con 14%, mientras que los grupos con menor presencia fueron el “E” con un 7% y el “ABC1” con un 4%. Un 2% no logró ser catalogado por no contestar alguna o ambas preguntas con las que se construyó la variable.

Cuadro 8: Perfil socio económico de la muestra (B: 4.000, total de encuestados)



Fuente: GfK Adimark, "Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a Justicia". 2015

Desagregando el Grupo socioeconómico en sus variables de construcción, se obtuvo una mayoría de encuestados y encuestadas con enseñanza secundaria con un 50%, seguido por la enseñanza superior con un 30% y por último un 18% de los encuestados/as declaró poseer únicamente la enseñanza básica. Respecto a la ocupación, un 62% trabajaba, un 14% era dueño o dueña de casa, un 12% jubilado/a o pensionado/a, un 7% estudiante y un 3% tenía alguna otra actividad principal.

Otra variable de interés producto de su relación con los problemas del ámbito de la salud, fue la afiliación a seguros de salud de los encuestados y encuestadas, dentro de lo cual se observó un 71% que declaró FONASA, un 15% con Isapre, un 3% con otro, 3% con ninguno y 1% no supo o no quiso responder.

El último conjunto de variables de descripción de la muestra que se preguntó a las personas fue respecto de las características de su hogar y vivienda, en donde la gran mayoría declaró vivir en una casa con un 94% de las menciones, un 5% en edificio y el 1% restante en condominio. Mientras que sobre dichas viviendas se afirmó en un 66% que eran propias y estaban pagadas, en un 16% estaban arrendadas, un 7% era propia y estaba pagando dividendo, un 7% había sido cedida y un 3% declaró otro tipo de propiedad.

En cuanto a las características del hogar, el número de integrantes, el 7% estaba compuesto por 1 persona, el 38% por 2 o 3 personas, el 39% por 4 o 5 personas, 12% por 6 o 7 personas y un 4% por 8 personas o más.

CAPÍTULO 3: RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE NECESIDADES JURÍDICAS

Dimensionamiento de las necesidades jurídicas en Chile

Respecto de la pregunta central que se buscó abordar en el presente proyecto, y que alude al dimensionamiento de las necesidades jurídicas en Chile, es posible concluir que **un 44,5% de la población declaró que tuvo algún tipo de necesidad jurídica en el último año**⁵. Además, producto del diseño muestral probabilístico utilizado es posible realizar una estimación de la población que declara necesidades jurídicas a nivel país, la cual asciende a un porcentaje que oscila entre el 43% y el 46,1%, todo esto con un nivel de confianza del 95%.

Lo anterior, considerando las necesidades jurídicas en un sentido amplio, confirma que un extenso segmento de la población, al menos 4 de cada 10 personas en Chile, podrían haber requerido los servicios formales de justicia como el acceso a tribunales o a representación, información legal oportuna para la toma de decisiones o acceso a mecanismos negociados de resolución de conflictos o complementarios al sistema formal actual, entre otros.

La distribución de las necesidades jurídicas presenta diferencias significativas según la clasificación de los consultados en diversas variables segmentadoras que permiten afirmar que la demanda potencial es mayor en determinados perfiles societales.

Al respecto, las variables generadoras de diferencias son:

Cuadro 9: Variables generadoras de diferencia en el dimensionamiento de las necesidades jurídicas

Territorio	La zona norte del país presenta mayor declaración de necesidades jurídicas, específicamente en la Región de Tarapacá y Región de Atacama. En cambio, en el centro del país, las regiones de Valparaíso, O'Higgins y del Maule registran menor presencia de necesidades jurídicas declaradas.
Zona de residencia	El fenómeno de las necesidades jurídicas tiene ocurrencia en las áreas urbanas por sobre las rurales.
Edad	Expresión del ciclo vida, donde el adulto joven comunica mayor ocurrencia de necesidades jurídicas, mientras que en el adulto mayor observa menor ocurrencia.
Grupo socioeconómico	Variable que establece relación correlacional positiva, donde a menor grupo socioeconómico disminuye la presencia de las necesidades jurídicas.
Escolaridad	Variable altamente asociada al grupo socioeconómico, también correlaciona positivamente con las necesidades jurídicas estableciendo una relación que indica que a menor nivel de escolaridad disminuye la observación de las necesidades jurídicas.
Pertenencia a pueblos originarios	El grupo que declara pertenencia es el que mayor ocurrencia de necesidades jurídicas observa.

⁵ Es importante considerar que esta cifra considera el stock de necesidades jurídicas, es decir, no solo representa las necesidades jurídicas que se iniciaron el último año, sino todas aquellas que se iniciaron con anterioridad, pero que todavía se encuentran vigentes.

Actividad laboral	Encontrándose asociada la necesidad jurídica al mundo laboral por sobre la población que no trabaja.
-------------------	--

Fuente: GfK Adimark, "Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a Justicia". 2015

Es importante establecer que la variable de sexo por sí sola no se constituye como un elemento diferenciador de la demanda potencial en orden a reconocer necesidades jurídicas. El sexo cobra relevancia cuando se aplica el análisis intra-categorial de marcadores de diferencia, que detallaremos a continuación.

La nacionalidad y la discapacidad tampoco presentaron diferencias significativas en la ocurrencia de necesidades jurídicas como variables segmentadoras, pero a diferencia del sexo, tampoco operaron como marcadores de diferencia intra-categoriales.

En resumen, la población con necesidades jurídicas corresponde a todos los perfiles clasificables desde las variables segmentadoras –todas las categorías presentan este tipo de necesidades-, pero con mayor frecuencia en la población residente en zonas urbanas, entre los adultos jóvenes, en los niveles socioeconómicos altos, entre las personas con educación superior, en las personas cuya actividad es laboral y entre quienes se reconocen como pertenecientes a pueblos originarios. A lo anterior se agrega que las necesidades jurídicas son mayores cuando se trata de la zona norte del país, especialmente las regiones de Tarapacá y Atacama.

En un segundo nivel analítico, se procedió a aplicar el análisis intra-categorial para establecer cuál variable era el principal marcador de diferencia ordenador de la demanda potencial. Y el resultado indicó que el ciclo de vida, representado por el tramo etario corresponde a la variable diferenciadores de segmentos poblacionales. Por tanto, la observación de la necesidad jurídica es una expresión del curso de la vida en que se encuentra el sujeto.

Dada la existencia de 4 tramos etarios o ciclos de vida, el análisis jerárquico indicó los marcadores de diferencia al interior de cada uno de estos grupos, habilitando para la segmentación y la identificación de grupos de mayor potencial demanda de servicios jurídicos.

Cuadro 10: Ciclo de vida en el análisis intra-categorial

Jóvenes (18 a 25 años)	Representan al 19% de la población. De ellos, 41% observa ocurrencia de necesidades jurídicas en el último año. Es un grupo homogéneo, no presenta marcadores de diferencia intra-categoría. Corresponde al tercer grupo en orden decreciente de demanda según ciclo de vida.
Adulto joven (26 a 39 años)	Es el grupo etario con mayor observación de necesidades jurídicas en el último año con un 56%. Un primer ordenamiento relevante en el mundo adulto joven es la zona de residencia, elevando las necesidades jurídicas a 60% cuando se trata de adultos jóvenes residentes en zonas urbanas. Este subsegmento resulta importante dado que presenta un peso poblacional de 22%. En cambio, en las zonas rurales la observación de necesidades jurídicas por el adulto joven disminuye a 37%. Continuando con la segmentación intra-categorial, el adulto joven urbano no es homogéneo en su composición, sino que presenta como marcador de

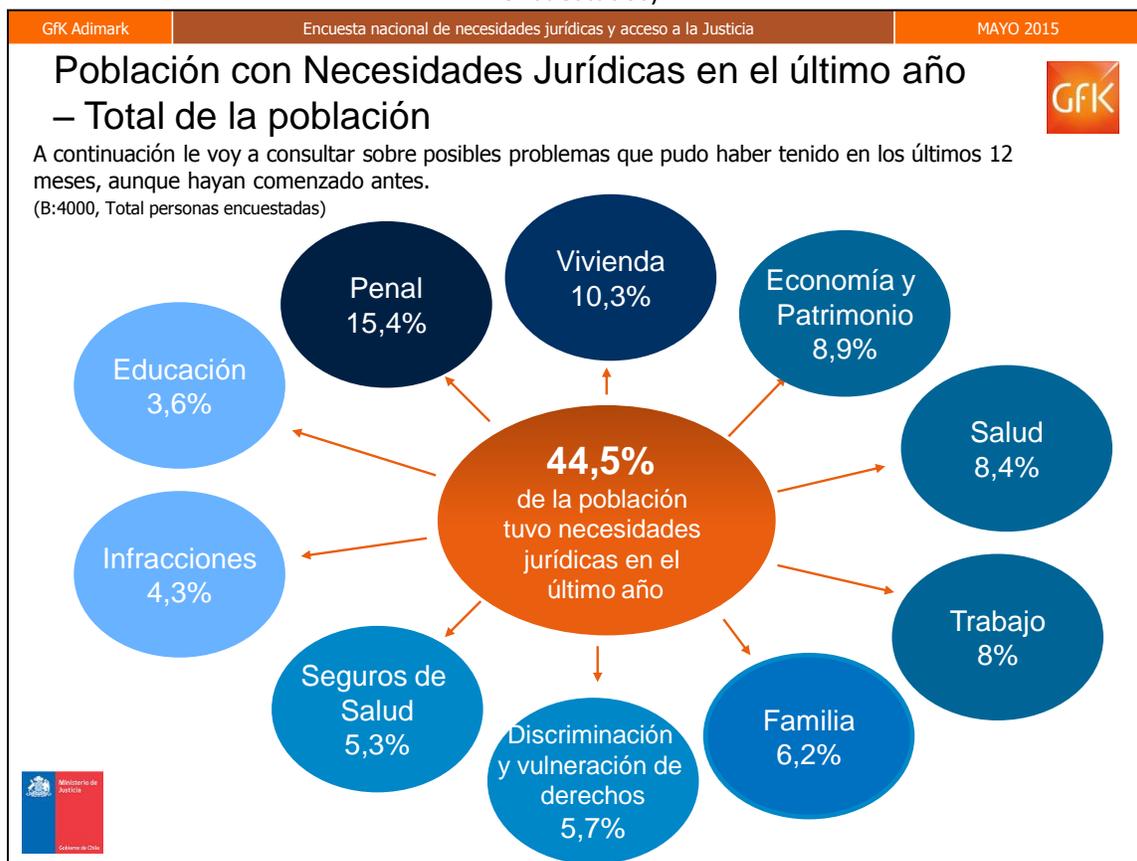
	<p>diferencia la pertenencia a pueblos originarios, donde aquellos que indican pertenecer a un pueblo originario alcanzan al 77% de la observación de necesidades jurídicas, no obstante corresponden al 2% de la población. En otras palabras, el ciclo de vida del adulto joven presenta dos marcadores de diferencia significativos: la zona de residencia y la pertenencia a pueblos originarios.</p>
<p>Adulto maduro (40 a 59 años)</p>	<p>En este segmento la demanda potencial en necesidades jurídicas alcanzan a 45%, contiene tres marcadores de diferencia: el nivel educativo, la zona de residencia y el grupo socioeconómico. Los adultos que más observan necesidades jurídicas son quienes han accedido a educación superior (54% de demanda potencial) y al interior de este grupo la demanda aumenta a 64% cuando se trata de personas de los niveles socioeconómicos C3 y D.</p> <p>La última distinción es de alta centralidad en la medida que confirma el supuesto del estudio en cuanto las necesidades jurídicas son observadas desde una posición social. La tendencia general de los datos desde el análisis inter-categorial indica que a menor grupo socioeconómico disminuye la demanda potencial de servicios jurídicos.</p> <p>El mundo adulto indica que cuando los grupos socioeconómicos bajos han accedido a mayores niveles educativos aumentan significativamente la identificación de necesidades jurídicas, alcanzando una demanda mayor incluso que la de los grupos socioeconómicos altos e invirtiendo el sentido de la relación.</p>
<p>El adulto mayor (60 y más años)</p>	<p>Este segmento presenta el menor reconocimiento de necesidades jurídicas con solo 32% de adultos mayores en esta circunstancia. Y esta cifra es menor cuando se trata de adultos mayores que no trabajan (28%) y alcanza su menor expresión cuando son mujeres adultas mayores trabajadoras (16%). En este grupo la situación laboral y el sexo se constituyen como los dos marcadores de diferencia. Además, es importante relevar que es el único segmento donde el sexo opera como un elemento diferenciador en el dimensionamiento de las necesidades jurídicas.</p>

Fuente: GfK Adimark, "Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a Justicia". 2015

Las necesidades jurídicas según áreas temáticas

Las diez áreas temáticas reconocidas en la operacionalización del concepto necesidad Jurídica no se distribuyen con peso igualitario en la composición del indicador. No obstante, la población presenta necesidades jurídicas en todas las áreas y todas aportan en el cálculo del indicador general. La varianza en el peso establece un rango que inicia en el valor más alto en el ámbito Penal con 15,4% y finaliza en educación con 3,6%.

Cuadro 11: Población con necesidades jurídicas en el último año, total población (B: 4.000, total de encuestados)



Fuente: GfK Adimark, “Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a Justicia”. 2015

El adulto joven presenta mayor demanda de servicios jurídicos relacionados con trabajo y familia que los jóvenes, adultos mayores y tercera edad. Además, cuando se trata de adultos jóvenes de zonas urbanas, la demanda se eleva en materia penal y trabajo. Mientras que cuando se trata del grupo específico de adultos jóvenes urbanos pertenecientes a pueblo originarios, la demanda es mayor en vivienda, economía y patrimonio, familia, discriminación y vulneración de derechos e infracciones. Este subsegmento presenta no sólo alta observación de necesidades jurídicas sino que un elevado nivel de complejidad en la coexistencia de necesidades jurídicas dependientes de diversos sistemas de referencia.

El adulto maduro tiene más demanda potencial en economía y patrimonio, expresión de su ciclo de vida de orden productivo y con mayor consolidación en el sistema financiero que el adulto joven. Y cuando se trata de adultos C3 o D de alto nivel educativo, el reconocimiento de las necesidades jurídicas se eleva por sobre otros segmentos en 6 de las 10 áreas temáticas: materia penal, vivienda, economía y patrimonio, trabajo, discriminación y vulneración de derechos, y seguros de salud.

Los jóvenes presentan una distribución de necesidades jurídicas por áreas temáticas sin distinciones propias del segmento y muy equivalentes al promedio global. Mientras que los adultos mayores, si bien observan demanda potencial en todos los ámbitos excepto educación, se encuentran por debajo del promedio de demanda global.

Finalmente es importante mencionar que el sexo que no presenta diferencia en el dimensionamiento total de las necesidades jurídicas, si ofrece diferenciación en la composición de estas necesidades. Mientras que las necesidades jurídicas de salud, familia, discriminación y vulneración de derechos y educación son mayores entre las mujeres, los hombres observan mayores necesidades jurídicas en trabajo e infracciones.

Las características de las necesidades jurídicas

Las necesidades jurídicas por área temática no sólo son diversas en su peso o dimensionamiento, sino que también son distintas en sus características y formas de resolución.

Una primera clasificación de las necesidades jurídicas corresponde a la duración de un problema o situación jurídica y su nivel de solución. Combinando ambas categorías se obtuvo el siguiente cuadro de clasificación: a nivel general, 37% de las necesidades jurídicas se solucionan desde la percepción de los y las involucradas. Si al valor se agrega que 14% de las necesidades jurídicas no están vigentes pero se consideran no solucionadas, se obtiene que prácticamente la mitad de las necesidades jurídicas del último año se mantienen vigentes y en espera de resolución.

En el análisis comparativo de necesidades jurídicas según área temática se constata que las necesidades jurídicas relacionadas con Infracciones corresponden a la categoría de menor conflicto para el ciudadano dado que las probabilidades de solucionar la necesidad jurídica son altas y en el menor tiempo comparativo. En el otro polo se encuentran las necesidades jurídicas de familia y de salud. Ambas con menores niveles de resolución y con larga duración de los conflictos, especialmente en el caso de familia, donde la antigüedad promedio alcanza a 845 días.

Las necesidades jurídicas tienden a ordenarse en la “diagonal negativa”, es decir, que la duración y la resolución se relacionan con tendencia a disminuir la probabilidad de resolución en la medida que un conflicto es de mayor data.

En relación al repertorio de acciones que los ciudadanos y las ciudadanas realizan cuando se encuentran frente a una necesidad jurídica, la acción prioritaria es conversar con los involucrados. Esta acción hipotéticamente podría ser interpretada como una manifestación cultural que podría relacionarse con una buena disposición a participar en procesos de resolución alternativa de conflictos tales como la mediación, que implican el diálogo y negociación entre los involucrados.

En ausencia de diálogo, en general se opta por no hacer nada (31% de los casos). Las justificaciones son diversas concentrándose, independientemente del área temática, en que no era posible hacer algo respecto de la situación o que cualquier acción tomaría demasiado tiempo. Pero es importante relevar que 16% de quienes “no hacen nada” reconocen que desconocían a dónde acudir para solucionar la necesidad jurídica. Esta cifra aumenta a 36% cuando se trata de seguros de salud.

Las necesidades jurídicas insatisfechas

Reconociendo como necesidades jurídicas satisfechas todas aquellas que son declaradas como “solucionadas” por los encuestados, independientemente de la acción que se tomó, o aquellas necesidades que llegaron a instancias del sistema de justicia, que como hemos señalado, se está considerando desde una perspectiva amplia del concepto de acceso a la justicia, es decir, no solo el acceso a tribunales, sino que incluyendo también mecanismos alternativos de resolución de

conflictos o el acceso a instancias de asesoría jurídica y legal, entre otros. En la práctica y para el caso de este estudio, implica las alternativas “demanda”, “consejo legal o asesoría”, “denuncia” y “método colaborativo”. Por el lado opuesto, las necesidades jurídicas insatisfechas son aquellas que no llegaron a instancias del sistema de justicia, es decir aquellas en las que no se hizo nada, se conversó con los involucrados, se amenazó o se tomó otro tipo de acción, y que además no son considerados como “solucionadas” por los encuestados.

Dada las acciones antes descritas y el estado de las necesidades jurídicas, se constata que las necesidades insatisfechas alcanzan al 43% de los casos, distribuyéndose de manera heterogénea en las diversas materias, aunque siempre estando presente en todas ellas.

En las dimensiones de vivienda, discriminación y vulneración de derechos, salud y seguros de salud se observan porcentajes de necesidades jurídicas insatisfechas que superan al 50% de los casos. Por el lado opuesto, las áreas temáticas que presentan mayor porcentaje de necesidades jurídicas satisfechas son familia con un 84%, infracciones con 76% y penal con 68%. A modo general, las temáticas se mueven en valores de porcentajes de necesidades jurídicas insatisfechas que van desde el 16% (familia) hasta el 61% (vivienda).

Cuadro 12: Necesidades jurídicas satisfechas e insatisfechas según tipo de necesidad (B: 3695, Total de necesidades jurídicas)

	Base	Necesidades jurídicas satisfechas	Necesidades jurídicas insatisfechas
PENAL	640	68%	32%
VIVIENDA	590	39%	61%
ECONOMÍA Y PATRIMONIO	440	55%	45%
SALUD	428	43%	57%
TRABAJO	372	59%	41%
FAMILIA	406	84%	16%
DISCRIMINACIÓN	292	42%	58%
SEGUROS DE SALUD	215	49%	51%
INFRACCIONES	133	76%	24%
EDUCACIÓN	179	65%	35%
TOTAL	3.695	57%	43%

Fuente: GfK Adimark, “Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a Justicia”. 2015

En el caso del área de familia, estos resultados pueden tener como explicación el constatar que existe un imperativo legal para ingresar al sistema de justicia en este caso a través de la judicialización, por ejemplo en el caso del divorcio.

Relacionado con lo anterior, se observa que en las áreas que existe una mayor propensión al acceso al sistema de justicia (Familia y penal principalmente), son áreas que operan a nivel de las relaciones interpersonales, mientras que al enfrentarse a todas las áreas donde la satisfacción de la necesidad implicaría probablemente ingreso al sistema de justicia en confrontación con una institución, se produce un importante aumento de las necesidades jurídicas insatisfechas, por ejemplo en el área de la salud o seguros de salud, en donde los problemas son con hospitales, consultorios, FONASA, Isapre, entre otros.

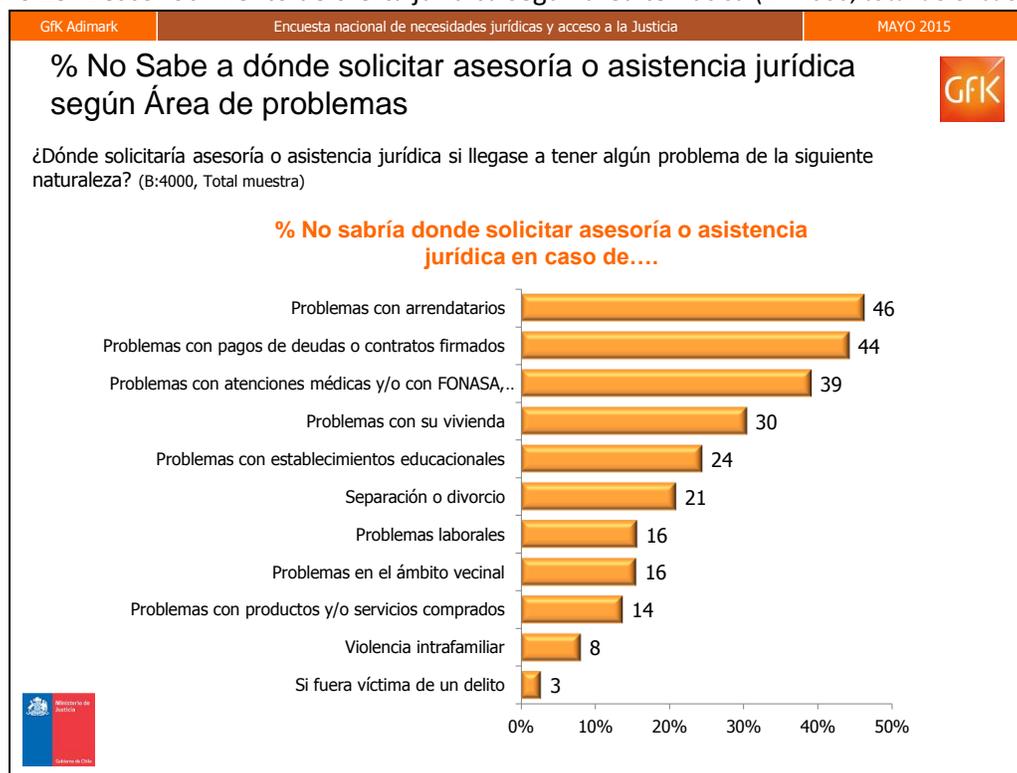
En relación a los segmentos sociodemográficos estudiados, se observa que así como fue el ciclo de vida la variable ordenadora del reconocimiento de las necesidades jurídicas, el grupo socioeconómico lo es en la insatisfacción de las necesidades jurídicas. La tendencia general es que se constata mayor insatisfacción de necesidades jurídicas en la medida que disminuye el grupo socioeconómico, alcanzado el más alto valor en 58% para el grupo socioeconómico E. Pero, la cifra se eleva a 73% con necesidades insatisfechas cuando se trata personas con discapacidad pertenecientes al GSE E.

Un segundo segmento de frecuencia de necesidades jurídicas insatisfechas corresponde a las personas con condición de discapacidad del GSE D, elevando la cifra de 46% a 54%, e incluso hasta 67% cuando se trata de personas de 39 años o menos en situación de discapacidad del grupo D. Esta situación contrasta con las personas del grupo C3, que son quienes presentan los porcentajes más bajos de personas con necesidades jurídicas insatisfechas, alcanzando su valor más bajo en quienes no trabajan del grupo C3, con un 27% con necesidades jurídicas insatisfechas. Finalmente, en el ABC1 – C2 es posible identificar a un segmento de mayor presencia de necesidades jurídicas insatisfechas que se origina por el marcador de diferencia de ocupación: Las personas que no trabajan de dicho grupo poseen un 62% con necesidades jurídicas insatisfechas.

El conocimiento de la oferta de servicios jurídicos

Las principales conclusiones que pueden obtenerse respecto del módulo de conocimiento de los lugares dónde acudir en caso de requerir asesoría o asistencia jurídica se relacionan con el desconocimiento de dichas instituciones o instancias. En el caso de problemas con arrendatarios, con pagos de deudas y contratos firmados, con las atenciones médicas y/o seguros de salud y con la vivienda, 30% o más de los consultados declaran no saber a dónde asistir o a quien solicitar asesoría o asistencia. En cambio, la violencia intrafamiliar y la victimización por delito son relacionados con las policías como fuente de asesoría o asistencia. Es decir, se constata que en 6 de 11 tipos de problemas propuestos a la población en estudio existe un importante desconocimiento de la oferta de servicios de asesoría y/o asistencia legal, esto considerando que si bien carabineros es una institución que puede asociarse con un acceso al sistema de justicia, esto no implica asesoría o asistencia legal, que es lo que se consultó a los encuestados.

Cuadro 13: Desconocimiento de oferta jurídica según área temática (B: 4.000, total de encuestados)



Fuente: GfK Adimark, "Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a Justicia". 2015

El desconocimiento de la fuente de asesoría o asistencia legal se constituye como inequidad frente al acceso a los servicios jurídicos. Un grupo social que conoce los posibles cursos de acción frente a necesidad jurídica presenta una posición de privilegio en el acceso a la oferta frente a otros grupos sociales. Las brechas en el conocimiento de la oferta jurídica se traducen en inequidades de acceso. A partir de los resultados del estudio se concluye que el conocimiento de la oferta de servicios jurídicos es heterogéneo, con distribución desigual en la población. Las brechas de conocimiento, con la consecuente inequidad en el acceso a los servicios, son observables en las siguientes variables segmentadoras:

Cuadro 14: Conocimiento de la oferta de servicios jurídicos según segmentos

Zona de residencia	La población rural desconoce con mayor frecuencia la oferta de de servicios en materia de asesoría o asistencia que la población urbana.
Sexo	El conocimiento de la oferta se ordena según género siendo mayor el desconocimiento de las mujeres en problema con arrendatarios, pagos de deudas o contratos firmados, problemas laborales y productos o servicios comprados. Mientras que los hombres desconocen más la oferta de servicios en educación, separación o divorcio y violencia intrafamiliar.
Edad	Los jóvenes y los adultos mayores presentan mayores niveles de desconocimiento de la oferta de asesoría y asistencia legal.
Grupo socioeconómico	El conocimiento de la oferta de servicios jurídicos aumenta junto con el grupo socioeconómico, siendo el GSE E el que menos conocimiento presenta de la oferta.

Nacionalidad	Los extranjeros tienen mayor desconocimiento de la oferta de servicios jurídicos que los chilenos.
Discapacidad	Los discapacitados tienden a menor nivel de conocimiento de la oferta de servicio jurídico que la población no discapacitada.
Actividad Laboral	Quienes trabajan presentan mejor nivel de conocimiento de la oferta de servicios jurídicos que los no trabajan.
Pertenencia a un pueblo originario	En general no es fuente de diferenciación del nivel de conocimiento de la oferta jurídica.

Fuente: GfK Adimark, "Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a Justicia". 2015

La oferta de servicios jurídicos

La oferta de servicios jurídicos en Chile que se caracterizó fue instituciones públicas y también privadas de interés público que no tuvieran costo. Fueron entendidas como fuentes inclusivas de acceso a los servicios jurídicos, en oposición a la oferta privada, la que al estar mediada por el pago se constituye como fuente de inequidad para el acceso.

La oferta de servicios jurídicos según tipo de institución está dada por el Estado a través de sus servicios públicos (35%), la sociedad civil cuya oferta se entrega en ONGs y Fundaciones (38%) y las universidades (23%). Una primera conclusión en materia de oferta es que el Estado opera como el factor correctivo de la inequidad de la oferta, ofreciendo 11 de los 13 servicios públicos que incluyen servicios jurídicos presentes en todas las regiones del país. Este factor correctivo tiende a la igualación de la oferta entre regiones, en este sentido si la oferta dependiera de la sociedad civil (organizaciones no gubernamentales y fundaciones), ésta sería escasa y desigual desde el ámbito del territorio. No obstante, la Región Metropolitana presentan una oferta significativamente mayor en número de instituciones, áreas temáticas y servicios ofertados que las otras regiones del país. Sólo se distingue a la Región del Biobío con mayor oferta en número de instituciones que otras regiones, pero en forma muy distanciada de la RM.

En relación a las áreas temáticas ofertadas, la oferta de servicios jurídicos no es especializada temáticamente hablando, sino que coexisten diversos ámbitos que son abordados por una misma institución. Las áreas temáticas con mayor oferta corresponden a familia, economía y patrimonio, y discriminación y vulneración de derechos. En cambio, no hay oferta de servicios jurídicos relacionados con infracciones y la oferta es mínima cuando se trata de salud (solo 3 instituciones mencionan su relación con el ámbito a nivel país, aunque se trata de servicios públicos presentes en todas las regiones). La oferta de servicios jurídicos, independientemente de la temática, está concentrada en la asesoría y patrocinio jurídico, la orientación e información jurídica y la prevención y difusión de derechos. Mientras que la atención integral de víctimas y las alternativas de resolución de conflictos (incluyendo mediación) solo son ofertadas por alrededor del 20% de las instituciones.

El Estado y la sociedad civil corresponden a las instituciones que están ofreciendo la diversidad de servicios jurídicos. Las universidades se concentran en las asesorías y patrocinios jurídicos en directa relación con las clínicas jurídicas. Es decir, la oferta de servicios jurídicos de las universidades es una consecuencia de la acción formativa del centro de estudios antes que una oferta de mayor integralidad hacia la comunidad.

Los destinatarios de la oferta de servicios jurídicos son tanto personas naturales como personas jurídicas. En el caso de las personas naturales resulta relevante que la oferta frecuente es un

llamado a “todos”, es decir, sin alusión a grupos específicos poblacionales. Cuando se generan distinciones en el destinatario de la oferta los segmentos que son mencionados son las personas de niveles socioeconómicos bajos, los niños y adolescentes y las mujeres.

Si bien la oferta de los servicios jurídicos en cada área temática está presente desde convocatoria “para todos”, se constata muy baja segmentación de servicios para grupos específicos. Por ejemplo en salud, de tres servicios que ofrecen servicios jurídicos en la materia, ninguno distingue a ningún tipo de segmento especializado.

Las áreas temáticas donde se observan mayores segmentaciones de usuarios y usuarias en la oferta de servicios jurídicos son economía y patrimonio, familia y trabajo, ya que en dichas áreas se observan más instituciones que apuntan a grupos-objetivo de carácter específico dentro de la población. En el caso de discriminación y vulneración de derechos se distingue a las mujeres, niños y adolescentes, niveles socioeconómicos bajos y pueblos originarios. En conclusión, mientras que la demanda potencial de servicios jurídicos es diversa y desigual en distribución y composición según posición social, la oferta es homogénea en convocatoria de destinatarios.

Parte II.

CARACTERIZACIÓN DE LA OFERTA DE SERVICIOS JURÍDICOS

Esta segunda parte del informe presenta los resultados y metodología de la revisión realizada en torno a la oferta de servicios jurídicos, dando cuenta de sus principales características, tales como su cobertura, población objetivo, temáticas, entre otros.

CAPÍTULO 4: METODOLOGÍA DE LA OFERTA DE SERVICIOS JURÍDICOS

4.1. Metodología para la caracterización de la oferta de tipo pública de servicios jurídicos

Un segundo producto del estudio correspondió a la caracterización de la oferta de servicios jurídicos. Al respecto, se definió este producto de la siguiente forma:

- Se trata de producto acotado, no siendo el objetivo principal del estudio. No obstante, es un producto a lograr en un ejercicio con calidad de información.
- Se entendió como oferta a los servicios públicos disponibles en el país, además de todos aquellos servicios que, sin ser entregados por instituciones públicas, son entregados gratuitamente por otro tipo de instituciones de interés público (tales como las clínicas jurídicas gratuitas u organizaciones no gubernamentales, por ejemplo), que entregan servicios jurídicos sin ningún costo para el usuario.
- Por lo tanto, el enfoque básico parte de la exclusión de los servicios privados con un costo asociado, los que no fueron incluidos en este análisis. Esto pues, de otra forma, la metodología debería ser distinta a las posibilidades de este estudio y se constituiría como un sub-estudio en sí mismo y no un producto complementario.

4.1.1. La técnica del análisis documental

La técnica trabajada fue el Análisis documental, bajo un carácter exploratorio y descriptivo destinado a la búsqueda, identificación, acceso y selección de bibliografía relevante en publicaciones, documentos e investigaciones teóricas o empíricas que permitieran comprender y describir la oferta de servicios públicos jurídicos en Chile. Además, dicha búsqueda bibliográfica fue realizada por medio de medios electrónicos disponibles en internet.

El análisis documental en términos generales se define como “el conjunto de operaciones destinadas a representar el contenido y la forma de un documento para facilitar su consulta o recuperación, o incluso para generar un producto que le sirva de sustituto” (Clauso, 1993)

Para el desarrollo del estudio se aplicó el Análisis Documental de Múltiples Fases, es decir, la tendencia que considera que el análisis documental debe estudiar tanto la forma como el contenido. Lo anterior implica que el análisis de la información comprende técnicas tradicionales de las bibliotecas (catalogación y clasificación) y técnicas de análisis, clasificación e indización referidas al análisis de contenido. En otras palabras, se entiende al documento como un texto con doble naturaleza constitutiva, como soporte y contenido.

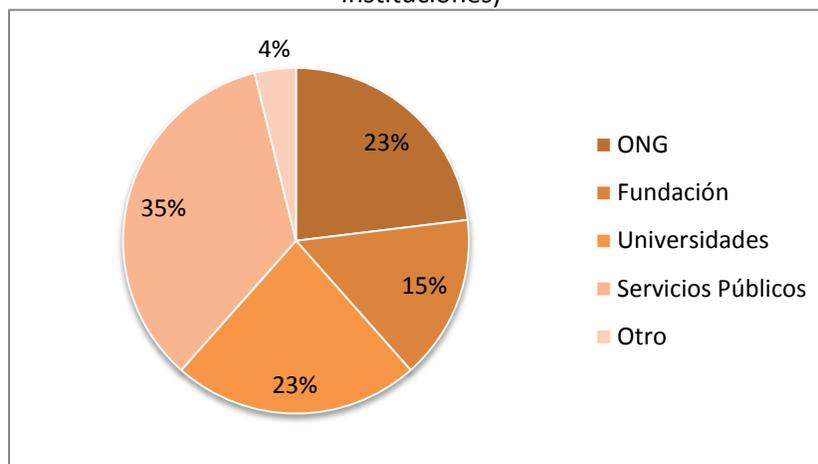
CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE LA OFERTA DE SERVICIOS JURÍDICOS

La oferta de servicios jurídicos

La oferta de servicios jurídicos en Chile que se caracterizó fue instituciones públicas y también privadas de interés público que no tuvieran costo. Fueron entendidas como fuentes inclusivas de acceso a los servicios jurídicos, en oposición a la oferta privada, la que al estar mediada por el pago se constituye como fuente de inequidad para el acceso.

La oferta de servicios jurídicos según tipo de institución está dada por el Estado a través de sus servicios públicos (35%), la sociedad civil cuya oferta se entrega en ONGs y Fundaciones (38%) y las universidades (23%). Una primera conclusión en materia de oferta es que el Estado opera como el factor correctivo de la inequidad de la oferta, ofreciendo 11 de los 13 servicios públicos que incluyen servicios jurídicos presentes en todas las regiones del país. Este factor correctivo tiende a la igualación de la oferta entre regiones, en este sentido si la oferta dependiera de la sociedad civil (organizaciones no gubernamentales y fundaciones), ésta sería escasa y desigual desde el ámbito del territorio. No obstante, la Región Metropolitana presentan una oferta significativamente mayor en número de instituciones, áreas temáticas y servicios ofertados que las otras regiones del país. Sólo se distingue a la Región del Biobío con mayor oferta en número de instituciones que otras regiones, pero en forma muy distanciada de la RM.

Gráfico N°1: Instituciones que ofrecen servicios jurídicos según tipo de institución (B: 52 Instituciones)



Fuente: GfK Adimark, "Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a Justicia". 2015

En relación a las áreas temáticas ofertadas, la oferta de servicios jurídicos no es especializada temáticamente hablando, sino que coexisten diversos ámbitos que son abordados por una misma institución. Las áreas temáticas con mayor oferta corresponden a familia, economía y patrimonio, y discriminación y vulneración de derechos. En cambio, no hay oferta de servicios jurídicos relacionados con infracciones y la oferta es mínima cuando se trata de salud (solo 3 instituciones mencionan su relación con el ámbito a nivel país, aunque se trata de servicios públicos presentes en todas las regiones). La oferta de servicios jurídicos, independientemente de la temática, está concentrada en la asesoría y patrocinio jurídico, la orientación e información jurídica y la prevención y difusión de derechos. Mientras que la atención integral de víctimas y las alternativas

de resolución de conflictos (incluyendo mediación) solo son ofertadas por alrededor del 20% de las instituciones.

El Estado y la sociedad civil corresponden a las instituciones que están ofreciendo la diversidad de servicios jurídicos. Las universidades se concentran en las asesorías y patrocinios jurídicos en directa relación con las clínicas jurídicas. Es decir, la oferta de servicios jurídicos de las universidades es una consecuencia de la acción formativa del centro de estudios antes que una oferta de mayor integralidad hacia la comunidad.

Cuadro 15: Tipo de institución y de servicios ofertados. (B: 52 Instituciones)

	ONG	Fundación	Universidades	Servicios Públicos	Otros
Prevención y difusión de derechos	9	6	0	10	0
Orientación e información jurídico	6	5	3	12	2
Asesoría y patrocinio jurídico	6	3	12	8	2
Resolución alternativa de conflictos	1	0	0	9	0
Atención integral a víctimas	6	1	0	4	0

Fuente: GfK Adimark, "Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a Justicia". 2015

Los destinatarios de la oferta de servicios jurídicos son tanto personas naturales como personas jurídicas. En el caso de las personas naturales resulta relevante que la oferta frecuente es un llamado a "todos", es decir, sin alusión a grupos específicos poblacionales. Cuando se generan distinciones en el destinatario de la oferta los segmentos que son mencionados son las personas de niveles socioeconómicos bajos, los niños y adolescentes y las mujeres.

Si bien la oferta de los servicios jurídicos en cada área temática está presente desde convocatoria "para todos", se constata muy baja segmentación de servicios para grupos específicos. Por ejemplo en salud, de tres servicios que ofrecen servicios jurídicos en la materia, ninguno distingue a ningún tipo de segmento especializado.

Las áreas temáticas donde se observan mayores segmentaciones de usuarios y usuarias en la oferta de servicios jurídicos son economía y patrimonio, familia y trabajo, ya que en dichas áreas se observan más instituciones que apuntan a grupos-objetivo de carácter específico dentro de la población. En el caso de discriminación y vulneración de derechos se distingue a las mujeres, niños y adolescentes, niveles socioeconómicos bajos y pueblos originarios. En conclusión, mientras que la demanda potencial de servicios jurídicos es diversa y desigual en distribución y composición según posición social, la oferta es homogénea en convocatoria de destinatarios.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Cámara de Comercio de Bogotá. (2013). *Gran encuesta nacional de necesidades jurídicas insatisfechas*. Bogotá.

Clauso, A. (1993). Análisis documental: el análisis formal. *Revista General de Información y Documentación*, 3 (1), 11-19.

Cofré Pérez, L. (2011). *La asistencia y defensa jurídica del Estado a las personas en Chile (Tesis de licenciatura)*. Santiago: Universidad de Chile.

Collect GfK. (2011). *Estudio cuantitativo y cualitativo de los conflictos vecinales y/o comunitarios, y de las alternativas disponibles para su resolución*. Santiago.

Freedman, D. (Octubre de 2007). La relevancia de las investigaciones de Necesidades Jurídicas Insatisfechas. *Documento de Políticas Públicas*.

Isidro Aduriz, P. A., & Zuleta Puceiro, E. (2004). Diseño metodológico para un estudio de una línea de base de necesidades jurídicas insatisfechas en la Argentina. *V Congreso nacional de sociología jurídica*. La Pampa.

Thumala, D., Arnold, M., & Urquiza, A. (2009). *INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN SOCIAL DEL ADULTO MAYOR EN CHILE Opiniones, expectativas y evaluaciones de la población chilena sobre diferentes modalidades de inclusión y exclusión social de las personas adultas mayores*. Santiago: Programa de Estudios Sistémicos en Envejecimiento y Vejez.

Toleado, M. (2000). *Análisis estructural del contenido. Textos de Docencia Universitaria*. Santiago: Ediciones Universidad Diego Portales.

Zapata Galindo, M., Cuenca, A., & Puga, I. (2014). *Guía desde un enfoque interseccional. Metodología para el Diseño y Aplicación de Indicadores de Inclusión Social y Equidad en Instituciones de Educación Superior de América Latina*. Coordinación MISEAL. Instituto de Estudios Latinoamericanos. Freie Universität Berlin.