



## **Informe final**

# **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, Julio 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, Julio 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](mailto:alejandra.ojeda@gfk.com)  
Te.: 24792034 - 247920007  
[www.gfk.com](http://www.gfk.com)  
[www.adimark.cl](http://www.adimark.cl)

## ÍNDICE

|   |     |
|---|-----|
| INTRODUCCIÓN .....  | 5   |
| CAPÍTULO 1: MARCO GENERAL DEL ESTUDIO .....   | 6   |
| 1.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....   | 6   |
| 1.2. MARCO CONCEPTUAL Y POSICIÓN ANALÍTICA.....   | 7   |
| PARTE I. ....   | 12  |
| ENCUESTA NACIONAL DE NECESIDADES JURÍDICAS.....   | 12  |
| CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA DE NECESIDADES JURÍDICAS .....                             | 12  |
| 2.1.1. UNIVERSO Y TAMAÑO MUESTRAL.....  | 13  |
| 2.1.2. UNIDADES MUESTRALES Y CAPTURA DE DATOS EN TERRENO.....                                     | 16  |
| 2.1.3. CUESTIONARIO FINAL .....   | 19  |
| 2.1.4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....  | 20  |
| 2.2. TRABAJO DE TERRENO .....   | 20  |
| 2.3 CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA OBTENIDA .....  | 24  |
| CAPÍTULO 3: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....   | 27  |
| 3.1. DIMENSIONAMIENTO DE LAS NECESIDADES JURÍDICAS EN CHILE.....                                  | 27  |
| 3.2. DIMENSIONAMIENTO DE LAS NECESIDADES JURÍDICAS EN CHILE SEGÚN ÁREA .....                      | 43  |
| 3.3. CARACTERÍSTICAS DE LAS NECESIDADES JURÍDICAS EN CHILE.....                                   | 75  |
| 3.3.1 TEMPORALIDAD Y ESTADO DE LAS NECESIDADES .....  | 75  |
| 3.3.2 ACCIONES TOMADAS FRENTE A LAS NECESIDADES JURÍDICAS.....                                    | 79  |
| 3.4. NECESIDADES JURÍDICAS INSATISFECHAS.....   | 87  |
| 3.4 CONOCIMIENTO DE LA OFERTA DE SERVICIOS JURÍDICOS.....   | 95  |
| 3.4.1 DESCONOCIMIENTO SOBRE DÓNDE ACUDIR PARA SOLICITAR ASESORÍA O ASISTENCIA JURÍDICA.....       | 96  |
| 3.4.2 INSTITUCIONES DONDE SOLICITARÍA ASESORÍA O ASISTENCIA JURÍDICA .....                        | 105 |
| PARTE II. ....  | 108 |
| CARACTERIZACIÓN DE LA OFERTA DE SERVICIOS JURÍDICOS .....   | 108 |
| CAPÍTULO 4: METODOLOGÍA DE LA OFERTA DE SERVICIOS JURÍDICOS.....                                  | 108 |
| 4.1. METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LA OFERTA DE TIPO PÚBLICA DE SERVICIOS JURÍDICOS..... | 108 |
| 4.1.1. LA TÉCNICA DEL ANÁLISIS DOCUMENTAL .....   | 108 |

|   |     |
|---|-----|
| 4.1.2. FASES DEL ANÁLISIS DOCUMENTAL .....                    | 109 |
| 4.1.3 PRODUCTOS DE LA TÉCNICA.....                            | 109 |
| CAPÍTULO 5: ANÁLISIS DE LA OFERTA DE SERVICIOS JURÍDICOS..... | 110 |
| 5.1. OFERTA DE SERVICIOS JURÍDICOS PÚBLICOS EN CHILE .....    | 110 |
| PARTE III: .....  | 121 |
| CONCLUSIONES .....  | 121 |
| LAS NECESIDADES JURÍDICAS SEGÚN ÁREAS TEMÁTICAS .....         | 123 |
| LA OFERTA DE SERVICIOS JURÍDICOS .....                        | 127 |
| BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA.....                                  | 129 |
| ANEXO N°1 .....   | 130 |
| ANEXO N°2 .....   | 132 |
| ANEXO N°3 .....   | 134 |
| ANEXO N°4 .....   | 156 |
| ANEXO N°5 .....   | 157 |

## 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. <sup>1</sup>   | 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.”<br>(Freedman, 2007)  | Ocurrencia de conflictos jurídicos factibles de ser llevados al sistema judicial, independientemente de las acciones seguidas por los involucrados.<br>En términos del cuestionario se preguntó de la siguiente manera:<br>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 <sup>2</sup> , Familia, Infracciones, Educación y Vivienda <sup>3</sup> |
| 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"> <li>- Si el problema se considera solucionado por el encuestado, se considera como una necesidad jurídica satisfecha.</li> <li>- Si se realizó alguna de las siguientes acciones: denuncia, demanda, consejo legal o asesoría, método colaborativo, se considera como una necesidad jurídica satisfecha.</li> <li>- Los problemas que no se encuentran solucionados, o no se realizaron las acciones anteriormente señaladas, se consideran como necesidades jurídicas insatisfechas.</li> </ul>  |

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

<sup>1</sup> 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)

<sup>2</sup> 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”.

<sup>3</sup> 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 <sup>4</sup>   |
|---|---|
| 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

<sup>4</sup> 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](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.

El conjunto de definiciones conceptuales que se han expuesto, como también, las opciones descriptivas que se proponen en torno a la oferta pública de servicios jurídicos y las necesidades jurídicas satisfechas e insatisfechas se encuentran articulada en un enfoque de enfoque de género interseccional (Zapata Galindo, Cuenca, & Puga, 2014). Este enfoque o perspectiva propone que es necesario incorporar las múltiples relaciones e intersecciones para abordar la complejidad social de las diferencias y desigualdades de género, grupos socioeconómicos, pueblos originarios, etnias, edad, condiciones de discapacidad, entre otras.

Al poner en relación los objetivos de investigación con el enfoque analítico de género interseccional permite interrogarse acerca del patrón de distribución de las necesidades jurídicas satisfechas e insatisfechas se distribuyen en forma homogénea en la población o se constata la existencia de varianzas (diferencias) entre grupos. Todo ello, con el fin de abordar los objetivos específicos referidos a la identificación de las brechas y/o barreras de acceso a justicia, como también, la incidencia de los factores socioeconómicos entre otros marcadores de diferencias.

Los marcadores de diferencia emergen como un análisis no lineal de la información, en contraposición al análisis descriptivo del cruce de variable segmentadoras. Este tipo de análisis corresponde a la identificación de variables en análisis jerarquizados donde se identifican las categorías marcadoras de diferencias que permiten la segmentación de la población en subgrupos homogéneos en torno a los indicadores claves, en este caso la observación de la necesidad jurídica y la satisfacción de la misma.

Si bien el marco analítico emerge desde una perspectiva de género su uso concreto se permite no sólo el análisis de género sino el análisis de segmentación como la consecuente identificación de las inequidades a nivel anti-categorial, inter-categorial e intra-categorial. El estudio se abordó desde el análisis intra-categorial representado por el cruce con variables de segmentación para responder la consulta respecto de la desigualdad, dichas variables fueron región, zona, sexo, edad, grupo socioeconómico, escolaridad, nacionalidad, condición de discapacidad, pertenencia a pueblos originarios y actividad principal. Adicionalmente, se trabajó desde el análisis inter-categorial representado por el análisis de jerarquías Chaid para la problematización de la inequidad.

Para una correcta comprensión de la posición adoptada citamos a McCall respecto de las posibilidades analíticas del estudio (citado en Galindo, Cuenca y Puga, 2014):

Cuadro 3: Posibilidades analísticas del estudio

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <p>Complejidad anti-categorial:</p>  | <p>Perspectiva que considera que la vida social es compleja e irreductible y que sus divisiones están dadas por un conjunto de categorías sociales, construidas arbitrariamente a lo largo de procesos históricos y lingüísticos. Por tal motivo, propone una metodología basada en la deconstrucción de tales categorías. Por ejemplo, estudios basados en esta perspectiva cuestionan la categoría “negro” como una “raza”, deconstruyéndola, mostrando la porosidad y arbitrariedad de sus límites, y el uso social que se le da a la categorización racial.</p>  |
| <p>Complejidad inter-categorial:</p> | <p>Esta aproximación toma las relaciones de desigualdad entre grupos sociales como foco del análisis; a diferencia de las otras dos perspectivas, donde tales relaciones hacen parte del contexto. A partir del uso provisional de categorías sociales ya existentes, da cuenta de la naturaleza de las relaciones de desigualdad y la forma como estas cambia a través de múltiples dimensiones y en el curso del tiempo.<br/>El tipo de estudios que se puede llevar a cabo es comparativo. Por ejemplo, análisis de cómo la pertenencia a distintas categorías sociales condicionan las experiencias y oportunidades de las personas.</p> |
| <p>Complejidad intra-categorial:</p> | <p>Perspectiva que representa el punto intermedio entre los dos anteriores. Por un lado, acepta las limitaciones de usar categorías pre-existentes; pero por el otro, no rechaza del todo su uso y reconoce su relevancia para comprender la experiencia social moderna.</p>   |

Fuente: Galindo, Cueca y Puga, 2014.

## **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 aporportional, 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

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

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%         |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                    | <b>15.658.978</b> | <b>2.347.420</b> | <b>18.006.407</b> | <b>87%</b>            | <b>13%</b> |

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

### 2.1.2. Unidades muestrales y captura de datos en terreno

El diseño muestral incorporó tres unidades de muestreo:

- Unidad primaria: Manzanas
- Unidad secundaria: Hogares
- Unidad terciaria: Personas.

Cada unidad muestral fue abordada aleatoriamente con objeto de cautelar la condición probabilística de la muestra, como se ha indicado previamente. La forma de aplicar el sorteo se define en función de las características de la unidad de muestreo. A continuación se desarrollan los criterios de cada caso.

#### Primer sorteo aleatorio: Sorteo de manzanas

El primer sorteo permitió alcanzar la muestra de viviendas. Sin embargo, en este punto es necesario diferenciar el muestreo en función de la muestra de hogares urbanos y hogares rurales, por cuanto no es posible recorrer de igual forma ambas zonas.

Sorteo de manzanas en zonas residenciales urbanas: El marco muestral corresponde al conjunto de manzanas ordenadas en distritos censales con las que trabaja el Instituto Nacional de Estadísticas. Para el primer sorteo dentro de las comunas, las manzanas fueron organizadas en bases de datos administradas en SPSS en el caso de la Región Metropolitana y en planos en el resto de las regiones, lo que permitió aplicar muestreo aleatorio simple en la selección. De esta forma se seleccionó una cantidad de manzanas proporcionales a la muestra a recolectar en cada región. Las muestras de manzanas son independientes por región y/o comuna, es decir, la elección de una manzana en una unidad geográfica no condiciona de ninguna forma la elección de

una manzana en otra unidad de análisis. A medida que se necesitaron manzanas de reemplazo para alcanzar las cuotas, se realizaron nuevos sorteos en la base de datos o en los mapas correspondientes.

**Criterio de reemplazo de manzanas urbanas:** Las manzanas se reemplazaron por una nueva selección en la base de datos sólo cuando se tratase de una unidad que contenga un parque o corresponda a una zona industrial. De todas formas se sorteó un 20% adicional de manzanas por región y comuna, considerando que fuese necesario reemplazar un punto muestral completo o que éste no permita la obtención de las 6 encuestas a lograr.

**Sorteo en zonas residenciales rurales:** Considerando la cuota de encuestas rurales en cada región, ésta se repartió entre las zonas rurales de las comunas seleccionadas para el estudio. El marco muestral teórico utilizado en la selección de las rutas de terreno fueron los mapas del Instituto Nacional de Estadística INE, sobre los que se construyó un segundo marco muestral efectivo generado en base a numeración de rutas y de agrupaciones de viviendas en zonas rurales de cada comuna en estudio. Sobre el marco muestral efectivo se procedió al sorteo de puntos. El marco muestral para residencial rural no puede ser uno sólo en conjunto con el marco muestral urbano, dado que los puntos muestrales rurales tienen baja probabilidad de caer en muestra en relación al sorteo de manzanas si se aplicara un único sorteo. Una vez sorteados los puntos muestrales, se asignó una cuota de encuestas proporcional al tamaño.

**Criterio de reemplazo de zonas residenciales rurales:** Una zona rural (ruta) fue reemplazada sólo cuando una vez en terreno se observó que el sector se encontraba deshabitado.

### **Segundo sorteo aleatorio: Sorteo de viviendas**

**Sorteo de viviendas en zonas urbanas:** Una vez sorteada cada manzana, ésta fue recorrida en terreno por cada encuestador designado y capacitado, quienes aplicaron el segundo sorteo. Para tal efecto, cada encuestador recibió una manzana seleccionada donde debía aplicar un máximo de 6 encuestas. Para seleccionar las viviendas a visitar se aplicó la estrategia del muestreo sistemático con salto único. Esta selección sólo es posible realizarla en terreno.

Los criterios fueron los siguientes:

1. Se comenzó siempre por la esquina Nororiental.
2. Se recorrió la manzana dando vuelta en el sentido de las manecillas del reloj.
3. Se visitó la primera vivienda cuya puerta esté orientada al Norte.
4. Se aplicó un salto sistemático de 3, lo que implica que caerán en muestra las siguientes viviendas: 1, 4, 7, 10, 13 y 16.
5. En el caso de los edificios, cada departamento corresponde a una vivienda distinta que continúa con el listado de viviendas. Estos fueron contabilizados desde el primer piso hacia el piso superior y se aplicó el salto sistemático de 3 para la selección.

**Reemplazo de viviendas en zonas urbanas:** Una vivienda fue reemplazada si luego de una segunda visita la persona seleccionada para responder la encuesta no es localizada o si existe rechazo inicial al momento de contactar por parte de encuestador. Para el reemplazo, se continuó con el salto sistemático a partir de la última vivienda visitada, continuando el recorrido en la misma manzana de trabajo presorteadas.

Además, en caso de que la manzana no tenga viviendas suficientes para la cantidad de encuestas a alcanzar, las manzanas que la rodean operaron como manzanas de reemplazo, comenzando siempre por la manzana del Norte como primera posibilidad. De ser necesario, fue posible ocupar la manzana ubicada al Este, luego la del Sur y finalmente la del Oeste. Para todos los efectos, las “manzanas auxiliares” se recorrieron como la primera manzana.

Criterios de selección de viviendas en zonas residenciales rurales: En las zonas rurales elegidas en la segunda selección del estudio, se trabajó de la siguiente forma en terreno:

1. Si se trata de un conjunto de viviendas agrupadas, se identificó una vivienda como el punto de inicio (por ejemplo, primera casa en el borde).
2. Desde la primera vivienda, el encuestador ordenó, según observación del terreno, los conjuntos de viviendas.
3. Lo recorrió describiendo una espiral centrípeta (desde adentro hacia fuera), recorriendo todas las viviendas.

Cuando no se trató de un conjunto de viviendas, sino que un camino a recorrer, se identificó la vivienda establecida como punto de inicio y se avanzó visitando todas las viviendas hasta completar la cuota asignada a la ruta. No se aplicó salto sistemático.

Reemplazo de viviendas en zonas rurales: Una vivienda se descartó sólo después de un segundo intento de visita o cuando se trate de un rechazo efectivo. En ese caso se continuó con la siguiente vivienda hasta completar la cantidad de encuestas asignada al punto muestral.

Tanto para zonas urbanas como rurales, en caso de registrarse más de un hogar en una vivienda, siempre se encuestó al hogar principal, admitiendo sólo una encuesta por vivienda.

### **Tercer sorteo aleatorio: Sorteo de Respondiente**

Tanto en hogares urbanos como en hogares rurales, una vez sorteada la vivienda se procedió a sortear al respondiente. Para tal efecto, se registró la información del tamaño de hogar, de la cantidad de integrantes que cumplen con los criterios de inclusión en el universo y finalmente se sorteó al respondiente.

1. **¿Cuántos integrantes tiene su familia, incluyéndolo(a) a usted?**  
\_\_\_\_\_
2. **¿Y cuántos integrantes tienen 18 años o más , incluyéndolo(a) a Ud.?**  
\_\_\_\_\_
3. **Considerando sólo a los integrantes de la familia que tienen 18 años o más, ¿me podría señalar quién de ellos fue el último en estar de cumpleaños?**

Como mecanismo de sorteo se utilizó el mecanismo del “último cumpleaños”. Este tipo de sorteo es de fácil aplicación para el encuestador y fácil supervisión posterior (¿Quién era el último que había cumplido años al día XXX, cuando se le aplicó la encuesta?).

Criterios del reemplazo de respondiente: No se permitió ningún reemplazo dentro del hogar, por cuanto se corre el riesgo de desbalancear la muestra obteniendo más mujeres o más dueñas de casa que la proporción que se obtendría aleatoriamente (es más alta la probabilidad de encontrar ese perfil dentro del hogar). Por tanto, el criterio será reemplazar la vivienda bajo los criterios mencionados en la segunda selección correspondiente a viviendas.

Para realizar la distribución en zonas urbanas y rurales fue necesario considerar que nos enfrentábamos a 4 tipos de viviendas:

1. Vivienda en zona urbana perteneciente a comuna urbana
2. Vivienda en zona rural perteneciente a comuna urbana
3. Vivienda en zona urbana perteneciente a comuna rural
4. Vivienda en zona rural perteneciente a comuna rural

Para efectos de la muestra se consideró como muestra de vivienda rural sólo aquellas a encuestas aplicadas en viviendas pertenecientes a zonas rurales (fuera de las zonas urbanas de las comunas) independientemente que la comuna esté clasificada como rural. De esta forma se buscó evitar que viviendas de comunas rurales pero que se encuentran en la zona urbana, y que por tanto es esperable que tenga comportamiento urbano, fueran consideradas muestras rurales.

### **2.1.3. Cuestionario final**

El cuestionario final fue construido en conjunto con el Ministerio de Justicia, luego fue probado en un pretest que involucró 40 casos, tanto urbanos como rurales, de la región Metropolitana, los resultados de dicho pre-test se adjuntan en el anexo N°2.

Por otro lado, la versión final del cuestionario consideró las siguientes secciones:

- A. Selección del respondiente.
- B. Módulo I: Los servicios judiciales en Chile
- C. Módulos II a X: Ocurrencia de situaciones con necesidad de servicios jurídicos en el último año y caracterización del caso: tipo de evento, perfil de la persona involucrada y de otras personas involucradas, acciones tomadas, uso de servicios jurídicos, antigüedad del caso. Para las dimensiones de: Trabajo, Economía y Patrimonio, Salud, Seguros de salud, Penal, Discriminación y vulneración de derechos, Familia, Infracciones, Educación y Vivienda.
- D. Datos de clasificación: Caracterización socio demográfica del respondiente y su hogar.

Para un mayor detalle del contenido del cuestionario revisar en anexo N°3, en donde se encuentra la versión final del cuestionario.

#### 2.1.4. Análisis de la información

Una vez recolectados los datos de las encuestas y ponderada la base de datos, las respuestas fueron procesadas en SPSS (versión 22). El procesamiento incluyó:

- Cálculo de frecuencias y estadísticos de resumen para todas las variables de cada segmento.
- Análisis bivariados para indicadores con cruces de variables de segmentación (sexo, tramo etario, grupo socioeconómico, entre otros) y pruebas de significación interpretadas con alpha de 0,05; en concordancia con el nivel de confianza 95% definido en el diseño muestral.
- Análisis multivariados tales como el análisis CHAID.

Respecto del análisis mediante pruebas de diferencias significativas, a partir de la versión 15 del SPSS es posible generar tablas que incluyen pruebas de diferencias significativas entre las categorías de una variable, lo que habilita para comparar de forma inmediata los resultados arrojados en las tablas de frecuencias. Estas pruebas corresponden a la prueba t o prueba z dependiendo de si se trata de medias o proporciones, y se interpretan como significativas cuando alcanzan un nivel de significación (valor p) menor o igual a 0,05; por lo que es posible afirmar con un 95% de confianza que la diferencia entre esos datos no es producto del azar. Además, dichas diferencias deben existir con respecto del total de segmentos o grupos de análisis, no basta con que exista una diferencia entre un par de ellos.

#### 2.2. Trabajo de terreno

En la presente sección se desarrollarán los aspectos relativos al trabajo en terreno y el tratamiento posterior de la información en oficina.

El levantamiento de terreno del estudio se realizó principalmente durante el mes de febrero del año 2015, dejando también espacio a los primeros días de marzo para completar las muestras comprometidas, todo esto previas capacitaciones en todas las regiones del país las últimas dos semanas del mes de Enero. Por otra parte, cabe mencionar que durante el proceso de validación de la información por vía de análisis estadísticos se detectaron datos anómalos en la región de Magallanes, por lo que se tomó la decisión en conjunto con el Ministerio de Justicia de repetir dicho terreno, lo que ocurrió entre el 18 y el 30 de abril de 2015.

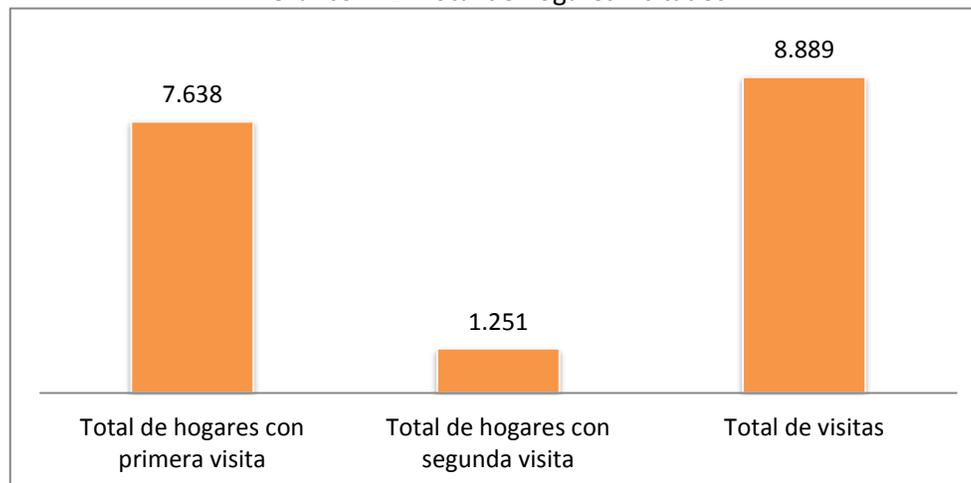
En cuanto al grueso del levantamiento de terreno, éste dio comienzo con las zonas urbanas de la Región Metropolitana y luego del resto de las regiones, dejándose para una etapa final el levantamiento de las zonas rurales de todo el país. A continuación se presentan los datos principales del primer terreno del estudio (exceptuando la reaplicación de Magallanes<sup>5</sup>).

---

<sup>5</sup> Se tomó la decisión de solo presentar los resultados del terreno (tasas de respuesta, rechazo, etc.) para la primera aplicación de la encuesta, sin incluir los resultados de la segunda aplicación de Magallanes, pues al ser una aplicación producto de una contingencia, los tiempos de entrega de los informes no dan espacio para la digitación de las hojas de ruta de esta segunda aplicación. No obstante, los resultados a nivel nacional no deberían verse afectados significativamente por tratarse solo de una submuestra regional del total de 4000 encuestas.

En total se realizaron 7.638 visitas a hogares en una primera visita, a lo que se debe sumar la cantidad de 1.251 segundas visitas, totalizando 8.889 visitas a hogares a nivel nacional. Todo esto entendiéndose como visita el intento de contactación con un hogar que fue efectivamente sorteado por el muestreo probabilístico aplicado.

Gráfico N°1: Total de hogares visitados

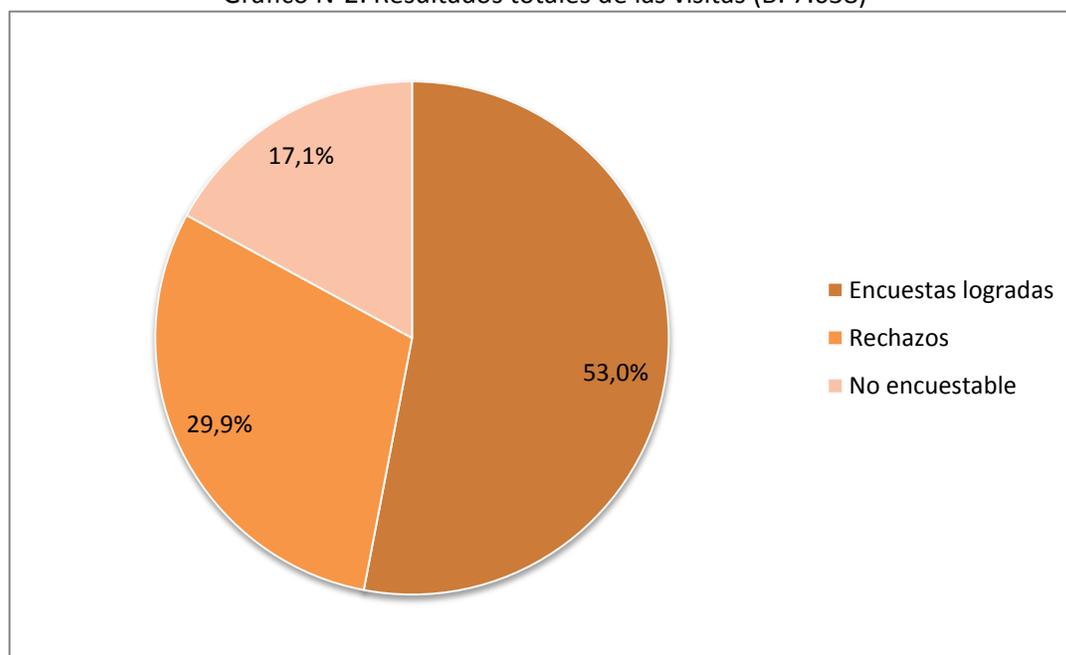


Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

En cuanto al resultado de las visitas, en la primera visita se registró un total de 386 viviendas no encuestables (por diversos motivos, por ejemplo encontrarse deshabitada o no corresponder a una vivienda), es decir el 5,1% de los hogares visitados en una primera instancia. Mientras que el rechazo alcanzó los 2.193 casos para la primera visita (28,7%), 1.251 casos pasaron a segunda visita (16,4%) y 3.808 hogares lograron ser efectivamente encuestados en la primera visita (49,9%). Respecto de la segunda visita se registraron 1.251, con un total de 241 encuestas logradas (19,3%), 93 rechazos (7,4%) y 917 viviendas donde no había nadie (73,3%).

Los resultados generales del levantamiento del terreno registrado en las hojas de ruta arrojan un total de 7.638 viviendas visitadas (contando tanto las primeras y como las segundas visitas como una sola vivienda), de las cuales 4.049 culminaron con encuestas efectivamente logradas, mientras que 2.286 fueron rechazadas y 1.303 no fueron encuestables, entendiéndose que las viviendas en las cuales no había nadie corresponden a esta misma categoría.

Gráfico N°2: Resultados totales de las visitas (B: 7.638)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

A modo de resumen de los datos antes entregados se presenta la siguiente tabla, la cual sintetiza cada una de las cantidades en cada categoría de resultado posible para las visitas en terreno.

Cuadro 7: Resultado de las visitas a hogares en el trabajo en terreno

|                         | Encuesta lograda | Rechazo      | No encuestables <sup>6</sup> | Pasa a segunda visita | Total        |
|-------------------------|------------------|--------------|------------------------------|-----------------------|--------------|
| Primera visita          | 3.808            | 2.193        | 386                          | 1.251                 | 7.638        |
| Segunda visita          | 241              | 93           | 917                          | -                     | 1.251        |
| <b>Total de visitas</b> | <b>4.049</b>     | <b>2.286</b> | <b>1.303</b>                 | <b>1.251</b>          | <b>8.889</b> |

Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

A partir de esta información es posible calcular las tasas de aceptación y de rechazo que tuvo la encuesta en su etapa de levantamiento de terreno, aunque previo a estos cálculos es necesario aclarar que para efectos de estas tasas no se consideran dentro del total de contactos a las categorías “no encuestables” y “no había nadie en el hogar”, pues dichas situaciones no corresponden a contactos propiamente tal, por lo que no podrían ser contabilizados como posibles rechazo o aceptación de encuestas. Del mismo modo, las “segundas visitas” tampoco pueden contabilizarse como una categoría en sí, ya que corresponden a un aplazamiento del resultado de la encuesta, y es dicho resultado el que sí es incorporado en el cálculo.

<sup>6</sup> Para efectos de la tabla resumen se consideran como “no encuestables” las alternativas “no había nadie en el hogar” de las segundas visitas, puesto que ésta es una de las posibles causales que catalogan a una vivienda como “no encuestable”

De este modo, el total de contactos realizados asciende al total de viviendas visitadas (considerando a las primeras y segundas visitas como una sola vivienda) menos las viviendas no encuestables:

$$\textit{Total de contactos} = \textit{Total de viviendas visitadas} - \textit{Viviendas no encuestables}$$

$$\textit{Total de contactos} = 7.638 - 1.303$$

$$\textit{Total de contactos} = 6.335$$

Luego, la fórmula de cálculo para obtener las tasas de aceptación y de rechazo quedan expresadas como se muestra a continuación:

$$\textit{Tasa de aceptación} = \frac{\textit{Encuestas logradas}}{\textit{Total de contactos}}$$

$$\textit{Tasa de aceptación} = \frac{4.049}{6.335}$$

$$\textit{Tasa de aceptación} = 0,639 = 63,9\%$$

$$\textit{Tasa de rechazo} = \frac{\textit{Encuestas rechazadas}}{\textit{Total de contactos}}$$

$$\textit{Tasa de rechazo} = \frac{2.286}{6.335}$$

$$\textit{Tasa de rechazo} = 0,361 = 36,1\%$$

Todos estos datos tienen como resultado una tasa total de aceptación de las encuestas de 63,9%, mientras que en la primera visita se obtiene una tasa de aceptación de 63,5% y en la segunda visita un 72,2%. Por otra parte, la tasa de rechazo alcanza el 36,1% a nivel total, esto significa que aproximadamente 1 de cada 3 personas sorteada para ser encuestada rechazaba la aplicación de la misma.

Estos resultados resultan acordes a los porcentajes habituales en las encuestas presenciales en hogares, en donde podemos aportar como experiencia de estudios previos realizados por GfK el “estudio cuantitativo y cualitativo de los conflictos vecinales y/o comunitarios, y de las alternativas disponibles para su resolución” con una tasa de rechazo de 39% (Ministerio de Justicia), “Evaluación ex post de la ejecución de 4 experiencias pilotos del modelo de integración carabineros-comunidad” con una tasa de rechazo de 33% (Subsecretaría de prevención del delito), “levantamiento de línea de base de 7 barrios residenciales a intervenir” con una tasa 30,9% (Subsecretaría de prevención del delito) y la “evaluación intermedia de victimización e inseguridad de 7 barrios residenciales en intervención” con un 30,4% (Subsecretaría de prevención del delito).

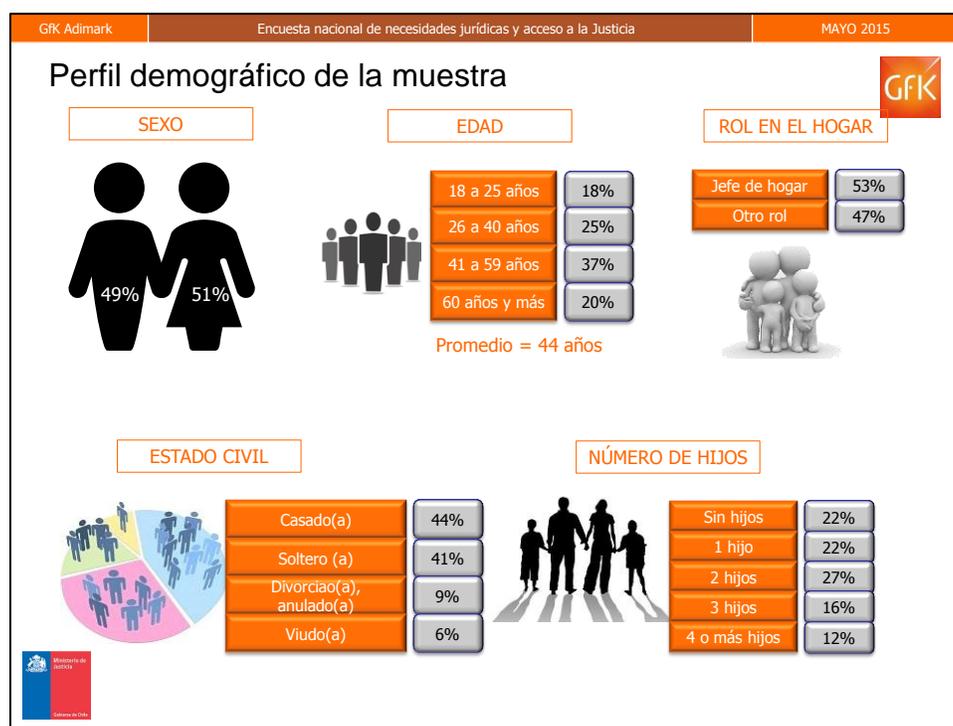
## 2.3 Características de la muestra obtenida

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



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la 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.<sup>7</sup>

Cuadro 9: Perfil socio económico de la muestra (B: 4.000, total de encuestados)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la 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.

<sup>7</sup> En el anexo N°4 se presenta el cuadro con el modelo de construcción de la variable grupo socioeconómico.

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: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Antes de comenzar con la descripción y análisis de los resultados del estudio, es de suma importancia dejar claro las unidades de análisis en las que se trabajan los resultados, las cuales son dos: personas y necesidades jurídicas. En términos de las personas, los universos trabajados son primero hombres y mujeres de 18 años y más (4.000 casos) y hombres y mujeres de 18 años y más que declaran necesidades jurídicas (1.843 casos). Por otra parte, la otra unidad de análisis corresponde a cada una de las necesidades jurídicas expuestas por los encuestados y encuestadas, de modo que todas sus menciones queden ingresadas como 1 caso, esto explica el que existan cuantitativamente más necesidades jurídicas que personas con necesidades, pues una persona puede tener más de una necesidad declarada en el último año.

A modo de aclaración respecto del análisis de la información, todos los datos comparables entre sí fueron sometidos a pruebas de **significación estadística**, ya sea prueba t o prueba z dependiendo de si se trata de medias o proporciones, por lo que cada vez que se hable de “diferencia significativa”, “diferencia estadísticamente significativa” o simplemente de “significativamente mayor/menor”, se trata de datos que fueron sometidos a dichas pruebas y que alcanzaron un nivel de significación (valor p) menor o igual a 0,05; por lo que es posible afirmar con un 95% de confianza que la diferencia entre esos datos no es producto del azar. Además, dichas diferencias deben existir con respecto del total de segmentos o grupos de análisis, no basta con que exista una diferencia entre un par de ellos.

#### 3.1. 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**<sup>8</sup>. 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%.

Estos porcentajes tienen como resultado una estimación total de entre 5.832.532 y 6.250.287 personas de 18 años o más que declaran necesidades jurídicas en el último año. El valor intermedio del intervalo de confianza nos indica que **6.041.410 personas de 18 años o más declaran necesidades jurídicas en el último año**. 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.

---

<sup>8</sup> 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.

Cuadro 10: Población con necesidades jurídicas en el último año, total población (B: 4.000, total de encuestados)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

Este resultado general se divide según dimensiones en un 15,4% en el ámbito penal, siendo el principal foco de los problemas y necesidades jurídicas declarados por la población, seguido por las necesidades en la dimensión de la vivienda con un 10,3%, luego economía y patrimonio con 8,9%, salud con 8,4%, trabajo con 8%, familia con 6,2%, discriminación y vulneración de derechos con 5,7%, seguros de salud con 5,3%, infracciones con 4,3% y por último educación con 3,6%, todos estos porcentajes sobre el total de 4.000 encuestados, los cuales pueden haber declarado necesidades en más de una de las áreas temáticas, lo que explica que los porcentajes no sumen 100%.

Cuadro 11: La demanda potencial: Población con necesidades jurídicas en el último año (B: 4000, total de encuestados)



Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

A partir de los mismos datos anteriores, al analizarlos desde la perspectiva de las personas que tienen necesidades jurídicas, se observa que dentro de dicha población el 34,6% tuvo necesidades en el área penal, el 22,5% en vivienda, el 20% en economía y patrimonio, el 18,9% en salud, el 17,9% en trabajo, el 14% en familia, el 12,8% en discriminación y vulneración de derechos, el 11,8% en seguros de salud, el 9,5% en infracciones y el 8,1% en educación.

Cuadro 12: Población con necesidades jurídicas en el último año, total de población con necesidades jurídicas (B: 1843, total de encuestados con necesidades jurídicas en el último año)



Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

Los mismos principios probabilísticos aplicados al total de necesidades jurídicas son válidos para cada una de las dimensiones estudiadas:

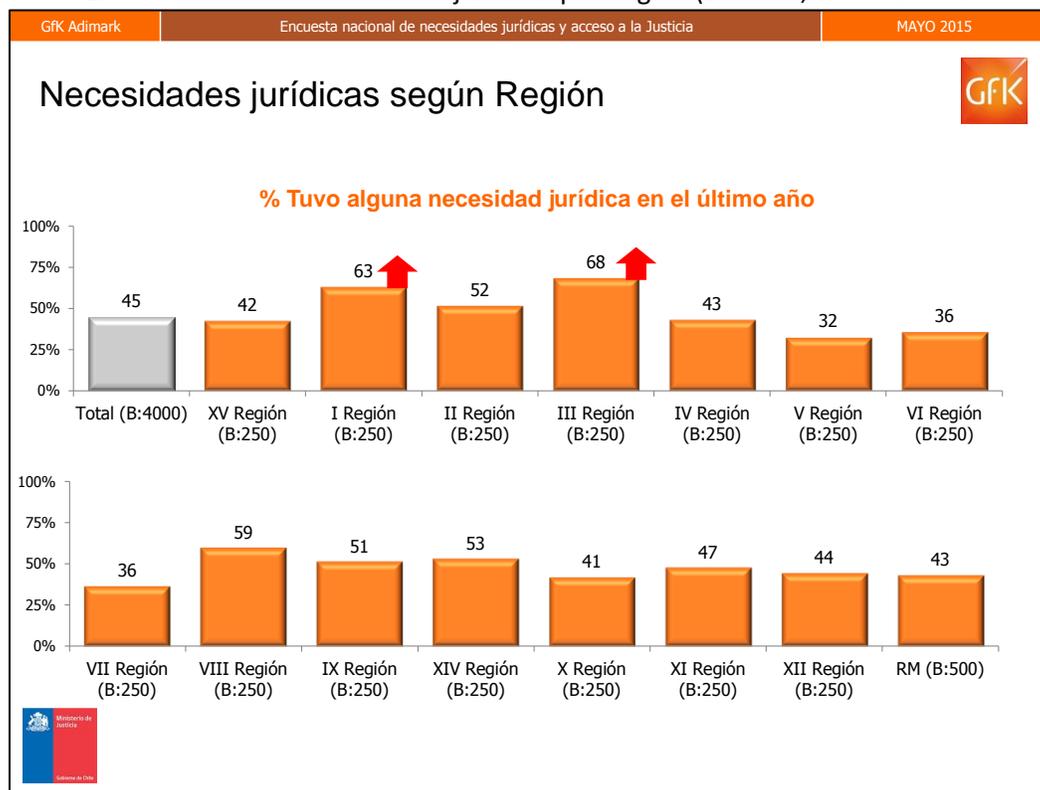
- En el ámbito penal se pueda afirmar que existen entre 1.939.864 y 2.243.422 personas con necesidades jurídicas en el último año, siendo la dimensión que posee mayor cantidad estimada de población. El valor intermedio del intervalo de confianza es de 2.091.634 personas.
- En el ámbito de la vivienda se estima una población de entre 1.264.600 y 1.519.708 personas con necesidades jurídicas en el último año. El valor intermedio del intervalo de confianza es de 1.392.154 personas.
- En el ámbito de la economía y patrimonio se estima una población de entre 1.086.869 y 1.326.164 personas con necesidades jurídicas en el último año. El valor intermedio del intervalo de confianza es de 1.206.516 personas.
- En el ámbito de la salud se estima una población de entre 1.025.393 y 1.258.819 personas con necesidades jurídicas en el último año. El valor intermedio del intervalo de confianza es de 1.144.106 personas.
- En el ámbito del trabajo se estima una población de entre 965.990 y 1.193.525 personas con necesidades jurídicas en el último año. El valor intermedio del intervalo de confianza es de 1.079.758 personas.

- En el ámbito familiar se estima una población de entre 744.467 y 947.762 personas con necesidades jurídicas en el último año. El valor intermedio del intervalo de confianza es de 846.115 personas.
- En el ámbito de la discriminación y vulneración de derechos se estima una población de entre 675.580 y 870.453 personas con necesidades jurídicas en el último año. El valor intermedio del intervalo de confianza es de 773.017 personas.
- En el ámbito de los seguros de salud se estima una población de entre 619.721 y 807.384 personas con necesidades jurídicas en el último año. El valor intermedio del intervalo de confianza es de 713.553 personas.
- En el ámbito de las infracciones se estima una población de entre 492.118 y 661.757 personas con necesidades jurídicas en el último año. El valor intermedio del intervalo de confianza es de 576.937 personas.
- En el ámbito de la educación se estima una población de entre 412.190 y 569.152 personas con necesidades jurídicas en el último año. El valor intermedio del intervalo de confianza es de 490.671 personas.

### Necesidades jurídicas según región

Una de las primeras variables segmentadoras que se evaluó fue el territorio, el cual se midió a partir de la división político-administrativa de Chile en regiones, realizándose 250 encuestas en cada una de ellas y 500 encuestas en la Región Metropolitana. A modo general, los resultados se mueven entre un rango que va desde un 32% de la población que declara necesidades jurídicas hasta un 68% de población en la misma condición. A continuación se presenta la desagregación de los resultados para cada una de las 15 regiones.

Cuadro 13: Población con necesidades jurídicas por Región (B: 4.000, total de encuestados)



Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

A partir de estos datos, es posible concluir que aquellas regiones que presentan mayor porcentaje de personas que declaran necesidades jurídicas en el último año son las Región de Atacama con un 68% de las personas y la Región de Tarapacá con un 63%, en ambos casos las diferencias resultan significativamente diferentes respecto de las demás regiones, situación que no ocurre con la región del Biobío, la cual si bien alcanza un porcentaje alto de personas con necesidades jurídicas declaradas (59%), esta diferencia no logra ser significativa respecto de las demás regiones.

Las regiones que registran menores porcentajes de reconocimiento de necesidades jurídicas son la Región de Valparaíso con un 32% y las regiones de O'Higgins y del Maule con un 36%, aunque estas diferencias no alcanzan a ser significativamente menores respecto de las demás regiones.

En definitiva, se deduce de la información ya presentada que el territorio efectivamente logra generar diferencias a nivel de población con necesidades jurídicas declaradas, en donde las tendencias más relevantes corresponden a la zona norte del país, específicamente a las regiones de Tarapacá y Atacama, en tanto presentan una mayor observación de necesidades jurídicas. Mientras que en la zona centro del país, representada en este caso por las regiones de O'Higgins, Valparaíso y del Maule, poseen los porcentajes de población con menor observación de necesidades jurídicas.

### **Necesidades jurídicas según segmentos**

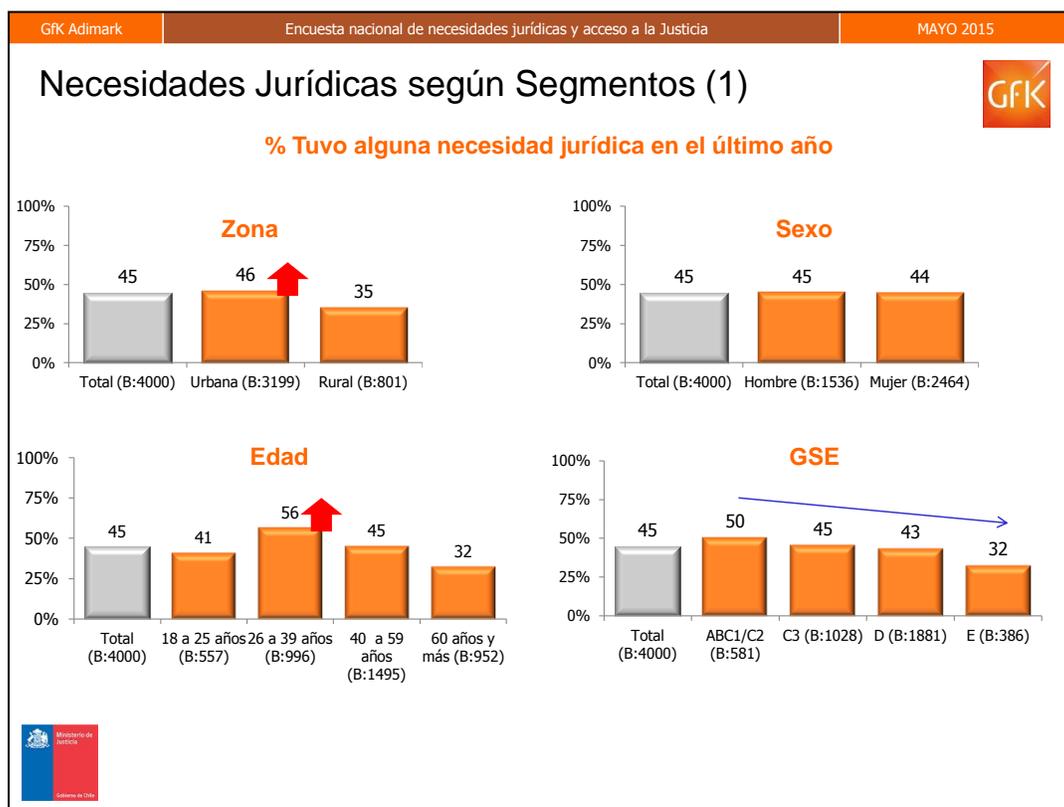
Al igual que con la variable territorial de región, se evaluó la presencia de necesidades jurídicas declaradas en una serie de segmentos que se consideraron relevantes durante la planificación del estudio, fundamentalmente la zona de residencia medido en forma de zona urbana o rural, el sexo de los encuestados, la edad o tramo etario, nivel educacional, ocupación, grupo socioeconómico, nacionalidad, pertenencia a pueblos originarios y condición de discapacidad. Todas estas variables fueron analizadas por separado y también en su funcionamiento conjunto mediante un análisis CHAID que se presentan en esta sección.

En primer lugar, a nivel de la distinción entre zonas urbanas y rurales es posible afirmar que las zonas urbanas poseen un porcentaje significativamente mayor de personas que declaran necesidades jurídicas en el último año, con un 46%, a diferencia de las zonas rurales que registran un 35%. Por lo que efectivamente la zona de residencia corresponde a una variable diferenciadora a nivel de reconocimiento de necesidades jurídicas.

En términos del sexo de los encuestados, los resultados son bastante parejos y no es posible encontrar diferencias estadísticamente significativas entre el 45% de hombres que declara necesidades jurídicas en el último año y el 44% de mujeres que afirmó lo mismo. Por otra parte, en la variable edad sí fue posible encontrar una diferencia en tanto las personas de entre 25 y 39 años registran un porcentaje de 56% que declara necesidades jurídicas, que es significativamente mayor que los 46% de los que tienen entre 40 y 59 años, el 41% de quienes tienen entre 18 y 25 años y el 32% de quienes tienen entre 60 años y más.

En cuanto al grupo socioeconómico se observa una tendencia clara; A mayor nivel socioeconómico existe un mayor porcentaje de personas que declaran haber tenido alguna necesidad jurídica en el último año, en donde el grupo "ABC1/C2" alcanza un 50%, y por contraparte, los grupos socioeconómicos más bajos registran un menor porcentaje de personas que reconocen necesidades jurídicas, en donde el grupo "E" alcanza un 32%.

Cuadro 14: Necesidades jurídicas por zona de residencia, sexo, edad y grupo socioeconómico. (B: 4.000, total de encuestados)



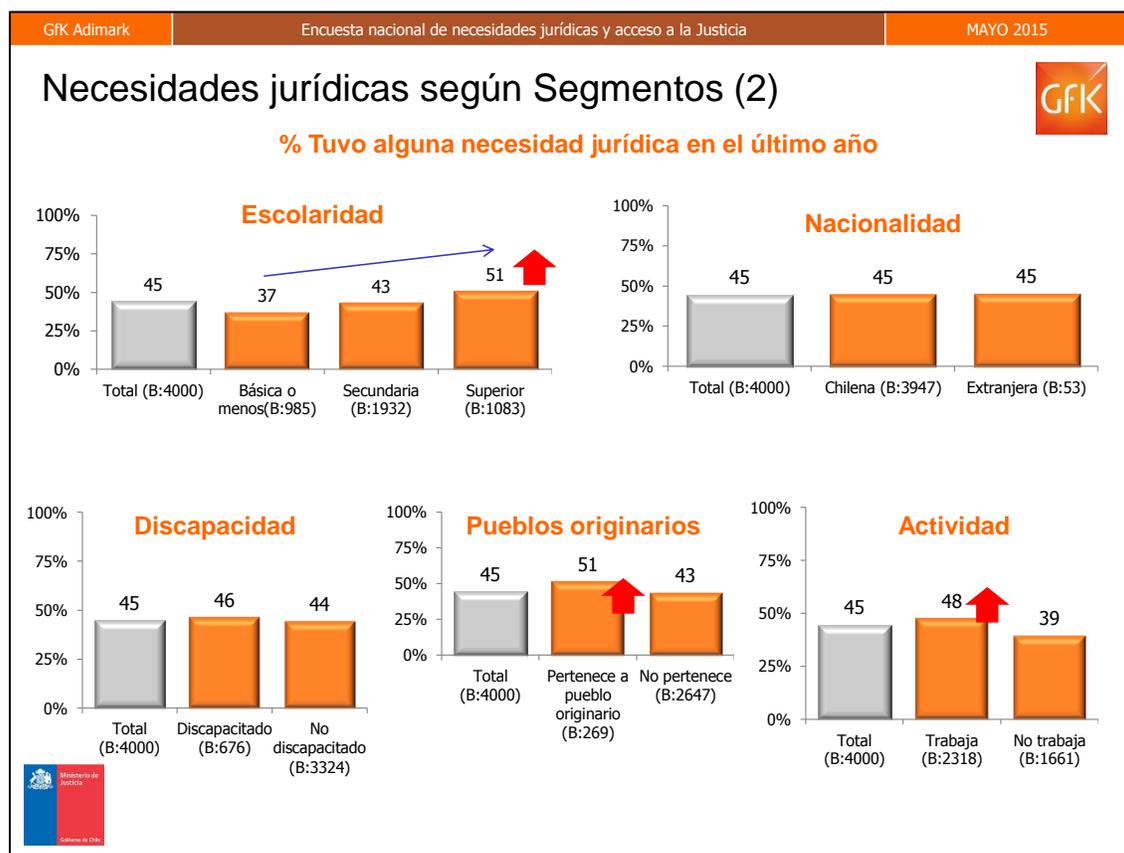
Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

Respecto de la nacionalidad de los encuestados y encuestadas, no fue posible encontrar diferencias significativas entre las personas de nacionalidad chilena y los extranjeros, ya que ambos alcanzaron un 45% de personas que declaran necesidades jurídicas. Una situación similar se observa en el caso de los segmentos en situación de discapacidad y los no discapacitados, ya que los primeros registran un 46% de personas que reconocen necesidades jurídicas, mientras que los segundos un 44%, sin embargo dicha diferencia no logra ser estadísticamente significativa.

La pertenencia a pueblos originarios si permitió observar diferencias, ya que las personas que pertenecen a algún pueblo originario declaran en un 51% haber tenido necesidades jurídicas en el último año, resultado que es significativamente mayor que el 43% que declara la misma situación en el grupo de los que no pertenecen a ningún pueblo originario.

En cuanto a la escolaridad, se observa una tendencia en tanto a mayor escolaridad es posible encontrar un mayor porcentaje de personas que declaran necesidades jurídicas, ya que el segmento con educación superior alcanza un 51%, mientras que el segmento de secundaria un 43% y el de básica o menos un 37%. Del mismo modo, en la actividad se observa que las personas que trabajan poseen un mayor porcentaje de personas que reconocen necesidades jurídicas en el último año con un 48%, mientras que quienes no trabajan registran un 39%, siendo esta diferencia estadísticamente significativa.

Cuadro 15: Necesidades jurídicas por escolaridad, nacionalidad, discapacidad, pertenencia a pueblos originarios y actividad. (B: 4.000, total de encuestados)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

Todos estos datos nos permiten una segunda conclusión relevante respecto del estudio, ya que no solo es posible afirmar que un amplio segmento de la población ha tenido necesidades jurídicas, el cual como ya se analizó alcanza al menos a 4 de cada 10 personas, sino que también es posible afirmar que dichas necesidades no se presentan de manera homogénea dentro de la población, sino que existen niveles de reconocimiento de necesidades jurídicas diferenciados según una serie de variables segmentadoras.

Estas variables son la zona de residencia, en tanto las zonas urbanas poseen mayor reconocimiento que las zonas rurales; la edad, la cual al entenderse como expresión del ciclo de vida da cuenta de una mayor ocurrencia de necesidades jurídicas en la población adulto joven y menor ocurrencia en los adultos mayores; el grupo socioeconómico en donde a menor grupo socioeconómico disminuye el reconocimiento de necesidades jurídicas; la escolaridad, con un menor nivel de reconocimiento para quienes presentan menor nivel de escolaridad; la pertenencia a pueblos originarios en tanto quienes declaran pertenecer a ellos poseen un mayor reconocimiento de necesidades jurídicas; y por último la actividad laboral, en donde quienes trabajan poseen un mayor porcentaje de necesidades jurídicas declaradas que quienes no pertenecen al mundo laboral.

Las variables que no lograron establecerse como diferenciadoras del reconocimiento de necesidades jurídicas son el sexo, la nacionalidad y la condición de discapacidad. No obstante, no se debe descartar que alguna de estas variables pueda resultar diferenciadora al analizar su accionar en la interacción con otras variables segmentadoras.

Los resultados de los segmentos ya analizados fueron sometidos al análisis CHAID para observar cuales son los grupos de la población que al interactuar entre sí presentan mayores porcentajes de declaración de necesidades jurídicas en el último año. En este sentido, se observa que la primera variable que permite segmentar es la edad, en donde se observa que el grupo etario que representa el ciclo de vida de los adultos jóvenes (entre 26 a 39 años) es aquel que presenta mayor porcentaje de reconocimiento de necesidades jurídicas con un 56%, por lo que la edad o ciclo de vida sería la principal variable diferenciadora de segmentos poblacionales en torno a las necesidades jurídicas.

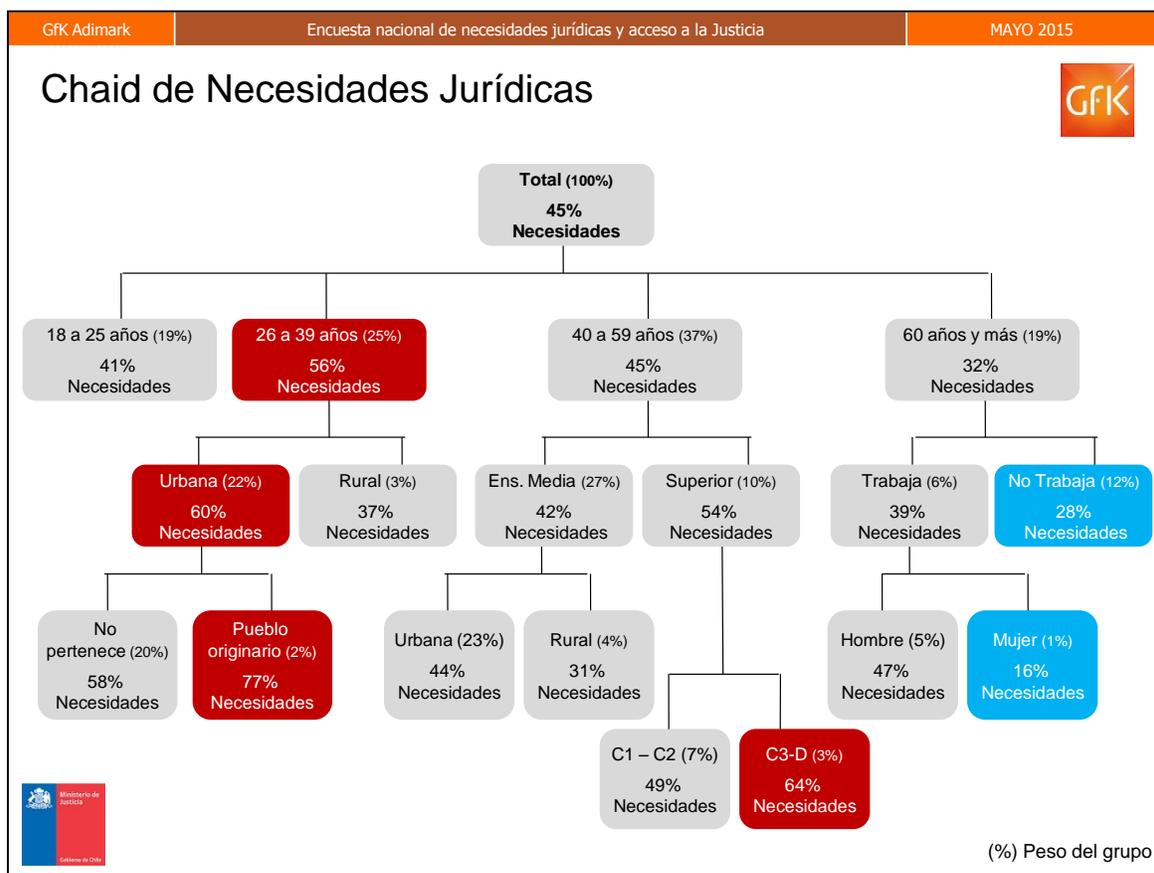
Luego, dentro de este grupo etario es posible segmentar entre zonas urbanas y rurales, donde las personas del ciclo de vida adulto joven de zonas urbanas presentan un 60% de declaración de necesidades jurídicas, mientras que el mismo ciclo de vida en zonas rurales que alcanzan solo un 37%. Además, si dentro de estas personas de 26 a 39 años de zonas urbanas se segmenta según la pertenencia a pueblos originarios es posible encontrar el mayor porcentaje de declaración de necesidades jurídicas para todos los grupos, el cual pertenece a los adultos jóvenes, de zonas urbanas y pertenecientes a pueblos originarios con un 77% (correspondientes al 2% de la población total), mientras que quienes no pertenecen a pueblos originarios en ese mismo ciclo de vida y zona de residencia alcanzan un 58% (el 20% de la población).

Al observar dentro de las personas del ciclo de vida de los adultos maduros (Entre 40 a 59 años) se alcanza un porcentaje general de 45% con necesidades jurídicas declaradas, mientras que quienes tienen educación superior dentro de ese ciclo (10% de la población) presentan un alto porcentaje de declaración de necesidades jurídicas en los grupos C3 y D con un 64% (3% de la población), por lo que al lograr estos grupos acceder a la educación superior tienen un mayor reconocimiento de necesidades jurídicas, las cuales incluso superan a las personas del grupo ABC1-C2 del mismo nivel educacional y tramo etario, lo que representa una ruptura con la tendencia general observada para el grupo socioeconómico por separado, ya que ésta indicaba que a mayor grupo socioeconómico el reconocimiento de necesidades jurídicas también es mayor.

Los grupos que presentan menores porcentajes de personas que declaran necesidades jurídicas en el último año corresponden al ciclo de vida de los adultos mayores (entre 60 años y más), en donde los porcentajes más bajos están entre quienes no trabajan con solo un 28% (12% de la población total), y también en los adultos mayores que trabajan y son mujeres, con un 16%, y que corresponden al 1% de la población total; este último grupo corresponde al único segmento en donde el género actúa como diferenciador del dimensionamiento de la demanda potencial.

Por último el primer ciclo de vida que corresponde a los jóvenes (entre 18 a 25 años) y que corresponden al 19% de la población, presenta un porcentaje de reconocimiento de necesidades jurídicas de un 41%, constituyéndose además como un grupo homogéneo en el cual no es posible encontrar mayores diferencias al cruzarlo con otras variables segmentadoras.

Cuadro 16: Análisis intra-categorial de las Necesidades Jurídicas. (B: 4.000, total de encuestados)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

Al observar los resultados de los grupos del CHAID a nivel de las áreas temáticas, es posible reconocer que el grupo de 26 a 39 años residente de zonas urbanas tiene mayor declaración de necesidades en el área “penal” con 20% y “trabajo” con 13%. Mientras que los pueblos originarios dentro de ese mismo grupo alcanzan porcentajes significativamente mayores en “vivienda” con 25%, “economía y patrimonio” con 14%, “familia” con 20%, “discriminación y vulneración de derechos” con 18% e “infracciones” con 14%.

El grupos de 40 a 59 años de grupo socioeconómico ABC1/C2 con enseñanza superior posee diferencias significativas para las áreas de “economía y patrimonio” con 17% e “infracciones” con 9%, en tanto las personas del mismo tramo etario, pero del grupo socioeconómico C3 o D, con enseñanza superior, presentan porcentajes de declaración de necesidades jurídicas significativamente mayores en las áreas “penal” con 24%, “vivienda” con 20%, “economía y patrimonio” con 12%, “trabajo” con 17%, “discriminación y vulneración de derechos” con 14% y “Seguros de salud” con 13%.

Cuadro 17: Análisis intra-categorial de la necesidades jurídicas por área temática. (B: 4.000, total de encuestados)

| GfK Adimark   |       | Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a la Justicia |                       |       |         |         |                              |                  | MAYO 2015    |           |
|---|-------|---|-----------------------|-------|---------|---------|------------------------------|------------------|--------------|-----------|
| Área de Necesidades Jurídicas según segmentación Chaid            |       |   |                       |       |         |         |                              |                  |              |           |
|   | Penal | Vivienda  | Economía y patrimonio | Salud | Trabajo | Familia | Discriminación y vulneración | Seguros de Salud | Infracciones | Educación |
| Total   | 15%   | 10%   | 9%                    | 8%    | 8%      | 6%      | 6%                           | 5%               | 4%           | 4%        |
| Jóvenes 18 a 25 años  | 15%   | 11%   | 8%                    | 9%    | 7%      | 5%      | 6%                           | 6%               | 3%           | 4%        |
| 26 a 39 años, residente rural                                     | 12%   | 9%  | 5%                    | 8%    | 9%      | 7%      | 9%                           | 2%               | 1%           | 4%        |
| Tercera edad no trabajadora                                       | 10%   | 7%  | 6%                    | 8%    | 1%      | 1%      | 6%                           | 2%               | 1%           | 0%        |
| 26 a 39 años, residente urbano                                    | 20%   | 12%   | 8%                    | 11%   | 13%     | 9%      | 4%                           | 7%               | 6%           | 6%        |
| 26 a 39 años, residente urbano, perteneciente a pueblo originario | 16%   | 25%   | 14%                   | 12%   | 9%      | 20%     | 18%                          | 4%               | 14%          | 8%        |
| 40 a 59 años, residente urbano, con enseñanza secundaria          | 16%   | 9%  | 10%                   | 9%    | 9%      | 7%      | 5%                           | 6%               | 3%           | 4%        |
| 40 a 59 años, residente rural, con enseñanza secundaria           | 9%    | 10%   | 6%                    | 8%    | 7%      | 6%      | 7%                           | 2%               | 1%           | 2%        |
| 40 a 59 años, GSE C1 o C2, con enseñanza superior                 | 17%   | 11%   | 17%                   | 6%    | 8%      | 4%      | 4%                           | 5%               | 9%           | 4%        |
| 40 a 59 años, GSE C3 o D, con enseñanza superior                  | 24%   | 20%   | 12%                   | 9%    | 17%     | 8%      | 14%                          | 13%              | 5%           | 3%        |
| Hombres, tercera edad, trabajadores                               | 13%   | 6%  | 7%                    | 4%    | 5%      | 5%      | 4%                           | 4%               | 9%           | 0%        |
| Mujeres, tercera edad, trabajadoras                               | 11%   | 11%   | 8%                    | 4%    | 0%      | 1%      | 3%                           | 3%               | 0%           | 1%        |

Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

### Áreas de las necesidades jurídicas

Hasta este punto ya se han presentado dos conclusiones relevantes surgidas del análisis de la información: primero que un amplio segmento de la población ha tenido necesidades jurídicas, y segundo que estas necesidades se presentan de manera diferenciada según los distintos segmentos poblacionales.

En este aspecto se incorpora una tercera conclusión que se desprende de los datos ya expuestos en los porcentajes de personas que declaran necesidades jurídicas según cada una de sus áreas temáticas. Esta conclusión se refiere a que las necesidades jurídicas también se presentan de manera diferenciada según el área temática a la que correspondan, no obstante, estas diferencias que se logran observar a nivel general no alcanzan a constituirse como diferencias estadísticamente significativas, esto pese a que existan diferencias importantes en áreas como la penal (15,4%) y la educación (3,6%), ya que para que una diferencia quede establecida como significativa tiene que serlo respecto de todas las áreas temáticas, no solo de una de ellas, y en este caso el área penal no alcanza a ser significativamente distinto de, por ejemplo, el área de la vivienda (10,3%). No obstante, las áreas temáticas si logran establecer diferencias significativas cuando se evalúan a nivel de segmentos o regiones específicos.

La zona de residencia presenta diferencias significativas en las áreas penal, economía y patrimonio y seguros de salud, en todas ellas las zonas urbanas poseen un mayor porcentaje de personas con necesidades jurídicas declaradas. En primer lugar, en el área “penal” las zonas urbanas alcanzan un 16%, mientras que las personas de zonas rurales alcanzan un 10%. Del mismo modo, el área “economía y patrimonio” registra un 10% para la zona urbana y un 5% para la zona rural, mientras que en el área de “seguros de salud” la zona urbana posee un 6% y la rural un 2%. En todos estos casos las diferencias son significativas.

Respecto del sexo, las áreas con diferencias son salud, familia, discriminación y vulneración de derechos y educación con mayores porcentajes para las mujeres, y trabajo e infracciones con mayores porcentajes para los hombres. Respecto de estos últimos dos, en “trabajo” los hombres alcanzan un 9% contra un 7% en las mujeres, y en “infracciones” un 7% en hombres y un 2% en mujeres. Por otra parte, las áreas que poseen diferencias significativamente mayores para las mujeres son “salud” con un 10% contra un 7% de los hombres, familia con un 8% contra un 4% de los hombres, “discriminación y vulneración de derechos” con un 7% contra un 5% de los hombres y “educación” con un 5% contra un 3% de los hombres.

En cuanto a la edad de las personas encuestadas, las diferencias se encuentran en las áreas temáticas de economía y patrimonio, trabajo y familia. En los últimos dos, los porcentajes de personas que declaran necesidades jurídicas en dichas áreas fueron significativamente mayores para el tramo etario entre 25 y 39 años, con un 12% y un 10% respectivamente, mientras que el tramo de 40 a 59 años fue significativamente mayor en necesidades jurídicas en el módulo de “economía y patrimonio” con un 11%.

El grupo socioeconómico muestra diferencias significativas en las áreas de vivienda, economía y patrimonio, trabajo, seguros de salud e infracciones. En primer lugar, existe un mayor porcentaje de personas con necesidades jurídicas para el grupo “ABC1/C2” en los ámbitos de la “vivienda” (13%), “economía y patrimonio” (16%), “trabajo” (9%), “seguros de salud” (8%) e “infracciones” (9%), lo que en conjunto con las diferencias significativas del grupo C3 en las áreas de vivienda con 12%, trabajo con 10% y seguros de salud con 6%, configuran un escenario en donde los grupos socioeconómicos más altos (ABC1/C2 y C3) logran porcentajes de personas con reconocimiento de necesidades jurídicas significativamente mayores respecto de los grupos socioeconómicos más bajos en 5 de las 10 áreas temáticas evaluadas, esto es en vivienda, economía y patrimonio, trabajo, seguros de salud e infracciones.

Cuadro 18: Necesidades jurídicas por área temática según zona de residencia, sexo, tramo etario y grupo socioeconómico (B: 4.000, total de encuestados)

| GfK Adimark  |       | Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a la Justicia |                       |       |         |         |                              |                  | MAYO 2015    |           |
|--|-------|---|-----------------------|-------|---------|---------|------------------------------|------------------|--------------|-----------|
| <b>Área de las necesidades jurídicas según Segmentos (1)</b> |       |   |                       |       |         |         |                              |                  |              |           |
|  | Penal | Vivienda  | Economía y patrimonio | Salud | Trabajo | Familia | Discriminación y vulneración | Seguros de Salud | Infracciones | Educación |
| Total  | 15%   | 10%   | 9%                    | 8%    | 8%      | 6%      | 6%                           | 5%               | 4%           | 4%        |
| Urbana   | 16%   | 10%   | 10%                   | 9%    | 8%      | 6%      | 6%                           | 6%               | 4%           | 4%        |
| Rural  | 10%   | 9%  | 5%                    | 7%    | 7%      | 6%      | 6%                           | 2%               | 3%           | 3%        |
| Hombre   | 15%   | 10%   | 9%                    | 7%    | 9%      | 4%      | 5%                           | 6%               | 7%           | 3%        |
| Mujer  | 16%   | 11%   | 9%                    | 10%   | 7%      | 8%      | 7%                           | 5%               | 2%           | 5%        |
| 18-25 años   | 15%   | 11%   | 8%                    | 9%    | 7%      | 5%      | 6%                           | 6%               | 3%           | 4%        |
| 25-39 años   | 18%   | 12%   | 8%                    | 10%   | 12%     | 10%     | 6%                           | 6%               | 6%           | 6%        |
| 40-59 años   | 16%   | 10%   | 11%                   | 8%    | 9%      | 6%      | 6%                           | 6%               | 4%           | 4%        |
| 60 años y +  | 11%   | 7%  | 6%                    | 6%    | 2%      | 2%      | 5%                           | 3%               | 3%           | 0%        |
| ABC1/C2  | 18%   | 13%   | 16%                   | 7%    | 9%      | 7%      | 4%                           | 8%               | 9%           | 4%        |
| C3   | 17%   | 12%   | 9%                    | 8%    | 10%     | 6%      | 5%                           | 6%               | 3%           | 5%        |
| D  | 15%   | 9%  | 7%                    | 9%    | 6%      | 7%      | 6%                           | 4%               | 4%           | 3%        |
| E  | 10%   | 5%  | 5%                    | 9%    | 4%      | 3%      | 8%                           | 1%               | 0%           | 2%        |

Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

En el nivel educacional, las áreas con diferencias significativas son penal, vivienda, economía y patrimonio, seguros de salud e infracciones. En la misma línea del grupo socioeconómico, se observan porcentajes significativamente mayores en necesidades jurídicas para los niveles educacionales más altos, en donde la educación superior resulta significativa en las áreas “penal” con un 17%, “vivienda” con un 13%, “economía y patrimonio” con un 12%, “seguros de salud” con un 9% e “infracciones” con un 7%. De modo similar, las personas que declaran necesidades jurídicas y que además trabajan son significativamente mayores en los ámbitos del “trabajo” con un 10%, “familia” con 8%, “seguros de salud” con 6% e infracciones con un 6%.

En la variable de nacionalidad las áreas con diferencias significativas son economía y patrimonio, trabajo, familia y discriminación y vulneración de derechos. En este punto resulta interesante observar que la única área en que los extranjeros poseen resultados significativamente mayores para el porcentaje de personas con necesidades jurídicas es en la “discriminación y vulneración de derechos” con un 20%, contra solo un 6% de los chilenos encuestados. En tanto, los chilenos con necesidades jurídicas son significativamente mayores que los extranjeros en “economía y patrimonio” con un 9%, “trabajo” con 8% y “familia” con 6%.

Las personas en situación de discapacidad que reportan necesidades jurídicas son significativamente mayores en los ámbitos de “salud” con un 15%, a diferencia de los no discapacitados que poseen un 7%, y también en “discriminación y vulneración de derechos” con 11%, mientras que los no discapacitados alcanzan un 5%. En Contraparte, este último grupo posee porcentajes significativamente mayores en la “vivienda” con un 11%, “infracciones” con un 5% y “educación” con un 4%.

En pertenencia a pueblos originarios, las áreas con diferencias significativas son vivienda y discriminación y vulneración de derechos, en ambos casos con mayores porcentajes para quienes pertenecen a pueblos originarios. En el caso de la “vivienda” con un 17% para quienes declaran pertenecer y un 9% para quienes no pertenecen, y por el lado de la “discriminación y vulneración de derechos” con un 12%, contra un 5% de quienes no pertenecen a pueblos originarios.

Cuadro 19: Necesidades jurídicas por área temática según nivel educativo, nacionalidad, discapacidad, pertenencia a pueblos originarios y actividad (B: 4.000, total de encuestados)

| GfK Adimark       |  | Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a la Justicia |          |                       |       |         |         |                              | MAYO 2015        |              |           |
|-------------------|--|---|----------|-----------------------|-------|---------|---------|------------------------------|------------------|--------------|-----------|
|                   |  | Área de las necesidades jurídicas según Segmentos (2)             |          |                       |       |         |         |                              |                  |              |           |
|                   |  | Penal   | Vivienda | Economía y patrimonio | Salud | Trabajo | Familia | Discriminación y vulneración | Seguros de Salud | Infracciones | Educación |
| Total             |  | 15%   | 10%      | 9%                    | 8%    | 8%      | 6%      | 6%                           | 5%               | 4%           | 4%        |
| Básica            |  | 11%   | 8%       | 7%                    | 8%    | 4%      | 5%      | 6%                           | 2%               | 2%           | 2%        |
| Secundaria        |  | 16%   | 9%       | 8%                    | 8%    | 8%      | 7%      | 5%                           | 4%               | 3%           | 4%        |
| Superior          |  | 17%   | 13%      | 12%                   | 9%    | 10%     | 6%      | 6%                           | 9%               | 7%           | 4%        |
| Chilena           |  | 15%   | 10%      | 9%                    | 8%    | 8%      | 6%      | 6%                           | 5%               | 4%           | 4%        |
| Extranjera        |  | 19%   | 9%       | 3%                    | 13%   | 2%      | 2%      | 20%                          | 4%               | 2%           | 4%        |
| Discapacitado     |  | 15%   | 8%       | 7%                    | 15%   | 7%      | 5%      | 11%                          | 7%               | 1%           | 2%        |
| No discapacitado  |  | 16%   | 11%      | 9%                    | 7%    | 8%      | 6%      | 5%                           | 5%               | 5%           | 4%        |
| Pueblo originario |  | 15%   | 17%      | 12%                   | 10%   | 6%      | 10%     | 12%                          | 6%               | 7%           | 6%        |
| No pertenece      |  | 15%   | 9%       | 9%                    | 8%    | 8%      | 6%      | 5%                           | 5%               | 4%           | 3%        |
| Trabaja           |  | 16%   | 11%      | 10%                   | 8%    | 10%     | 8%      | 4%                           | 6%               | 6%           | 3%        |
| No trabaja        |  | 14%   | 10%      | 7%                    | 9%    | 4%      | 4%      | 8%                           | 4%               | 1%           | 4%        |

Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

Respecto de la ubicación geográfica medida a nivel de regiones, es posible afirmar que existen diferencias en las áreas penal, vivienda, economía y patrimonio y salud. En el ámbito “penal” la Región de Tarapacá alcanza un 24% de personas con necesidades jurídicas, la Región de Atacama un 25% y la Región del Biobío con un 22%, siendo estas 3 las regiones con mayor porcentaje en dicho ámbito. En tanto, el área de la “vivienda” posee diferencias significativas en la Región de Tarapacá con 23%, la Región de Atacama con un 24% y la Región de los Ríos con 24%.

Cabe destacar que la Región de Atacama es la que registra mayor cantidad de áreas en donde el porcentaje de personas con necesidades jurídicas es significativamente mayor, con las ya mencionadas áreas “penal” y “vivienda”, y también con “economía y Patrimonio” con 22% y “salud” con 26%.

### Número de necesidades jurídicas

Otro resultado relevante obtenido a partir del estudio es la cantidad de necesidades jurídicas que declara cada persona. Sobre lo anterior, es posible afirmar que el promedio de necesidades jurídicas para la población total del país es de 0,9 necesidades. Mientras que a nivel únicamente de la población que declara al menos una necesidad jurídica el promedio se eleva a 1,9 necesidades. En este sentido, un 24% de las personas declaró 1 necesidad jurídica, el 10% declaró 2 necesidades, un 5% con 3 necesidades, un 2% con 4 necesidades, 1% con 5 necesidades y 1% con 6 o más necesidades. Mientras que el porcentaje de personas que no declaró ninguna necesidad jurídica es de 55%.

Cuadro 20: Número de necesidades jurídicas por persona en el último año (B: 4.000, total de encuestados)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

## Necesidades jurídicas según el tipo de problema

La necesidad jurídica que registró mayor cantidad de menciones fue ser “víctima de un hurto o robo” con un 10,4%, seguido luego por “conflictos con los vecinos producto de ruidos molestos” con un 4,9% y “no respeto a los derechos de los pacientes” con 4,4%. El listado completo de las principales necesidades jurídicas ordenadas se presenta en el siguiente cuadro.

Cuadro 21: Necesidades jurídicas observadas (B: 4.000, total de encuestados)

| Necesidad jurídica   | %     |
|--|-------|
| Fue víctima de un hurto o robo   | 10,4% |
| Conflictos con vecinos producto de ruidos molestos                                       | 4,9%  |
| No respeto de los derechos de los pacientes  | 4,4%  |
| Errores médicos o negligencias que causaron daños  | 3,0%  |
| Cobro de deudas ya pagadas o que no debe   | 2,9%  |
| Víctima de estafas o engaños como el "Cuento del tío"                                    | 2,7%  |
| Problemas en acuerdo o pago de la pensión alimenticia                                    | 2,7%  |
| Conflictos con vecinos por basura o malos olores   | 2,6%  |
| Infracción a leyes del tránsito cuando no debería haber sido cursada                     | 2,6%  |
| Irregularidades con pago de cotizaciones previsionales                                   | 2,5%  |
| Mala calidad o insatisfacción con bienes o servicios                                     | 2,5%  |
| Lesiones, daños o amenazas por acción de terceros  | 2,2%  |
| Conflictos con vecinos por mascotas o animales   | 2,2%  |
| Se ha divorciado o ha anulado su matrimonio  | 2,0%  |
| Problemas con la afiliación o desafiliación en FONASA, Isapre u otro seguro de salud     | 1,8%  |
| Irregularidades con pago de sueldos o remuneraciones                                     | 1,7%  |
| Agresiones físicas, verbales o psicológicas en establecimiento educacional               | 1,3%  |
| Agresiones físicas, verbales o psicológicas en trabajo                                   | 1,3%  |
| Fue discriminado por su edad   | 1,3%  |
| Ha tenido problemas de violencia intrafamiliar   | 1,2%  |
| Incumplimiento del horario o jornada de trabajo, de los días libres o feriados legales   | 1,2%  |
| Problemas por servicios realizados y no pagados  | 1,2%  |
| Problema en definición de régimen de visitas de hijos(as)                                | 1,2%  |
| Irregularidades en proceso de selección e ingreso en establecimiento educacional         | 1,2%  |
| Rechazo o reducción injustificada de licencias médicas                                   | 1,1%  |
| Problemas con cobertura (FONASA, Isapre u otro)  | 1,1%  |
| Problemas con pago de deudas en que lo o la han demandado o amenazan con demandarlo(a)   | 1,0%  |
| Irregularidades en el término de un contrato laboral                                     | 1,0%  |
| Incumplimiento de las condiciones pactadas de compra o arriendo de una vivienda          | 1,0%  |
| Incumplimiento de las obligaciones contraídas por el establecimiento educacional         | 0,9%  |
| Ha estado detenido(a) o imputado(a) por un delito o falta                                | 0,9%  |
| Discriminación por nivel socioeconómico, clase social o lugar donde vive                 | 0,8%  |
| Problemas por alza unilateral del plan de Isapre   | 0,8%  |
| Infracción al TAG cuando no debería haber sido cursada                                   | 0,8%  |
| Problemas respecto de la definición del cuidado personal o custodia de los hijos e hijas | 0,8%  |
| Infracción a alguna Ordenanza Municipal cuando no debería haber sido cursada             | 0,7%  |
| Libertad de expresión no fue respetada o fue restringida de alguna forma                 | 0,6%  |
| Fue discriminado por su estado de salud  | 0,6%  |
| Fue discriminado por sus creencias religiosas  | 0,6%  |
| Problemas con una herencia a la cual tiene derecho                                       | 0,6%  |
| Otros  | 12,1% |

Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

### 3.2. Dimensionamiento de las necesidades jurídicas en Chile según área

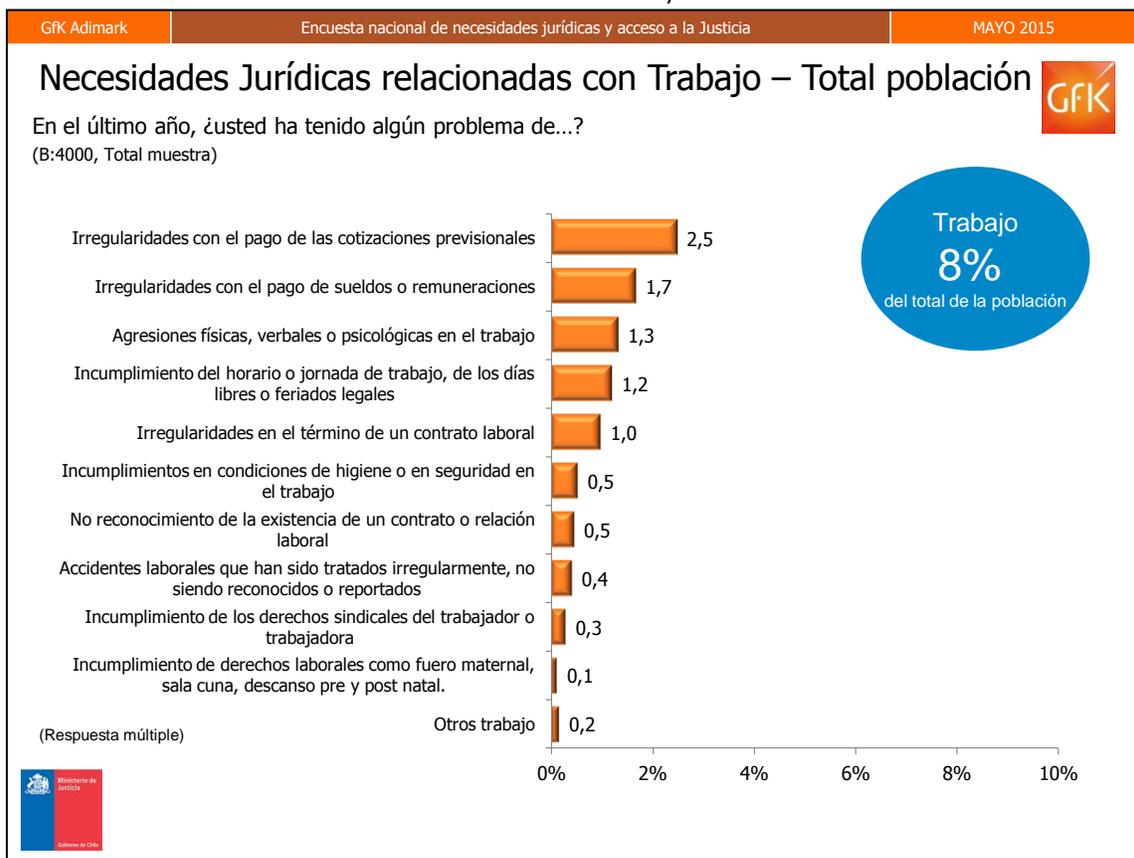
A continuación se presenta el dimensionamiento de las necesidades jurídicas específicas según el área de atención a la que corresponden. Los datos se presentan en relación a 3 poblaciones, en primer lugar respecto del total de la población (base: muestra total de encuestados, 4.000 casos); en segundo lugar respecto de todas las personas que tengan necesidades jurídicas (base: 1.843 casos); y por último, respecto del total de personas con necesidades jurídicas en cada una de las áreas específicas que se revisaran, por ejemplo todas las personas con necesidades jurídicas en el área del trabajo.

#### Trabajo

La primera dimensión evaluada fue el trabajo, la cual fue medida en base a 10 problemas asociados a dicha área, además de la alternativa de incorporar espontáneamente otros problemas de la misma materia. En términos generales, el área del trabajo registró un 8% de personas que informaron necesidades jurídicas en dicho ámbito en el último año, posicionándola como la quinta dimensión con mayor porcentaje de personas que declaran algún tipo de necesidad. Por otra parte, este porcentaje de personas alcanzaron un total de 372 necesidades, y también equivalen a una población estimada de 1.079.758 personas que declaran necesidades jurídicas en el ámbito del trabajo en el último año.

Dentro de esta área, las necesidades con mayor declaración fueron “irregularidades con el pago de cotizaciones previsionales” con 2,5% de la población con dicha necesidad, “irregularidades con el pago de sueldos o remuneraciones” con 1,7% y agresiones verbales o psicológicas en el trabajo” con 1,3%. Mientras que las con menor declaración son el “incumplimiento de derechos laborales como fuero maternal, sala cuna, descanso pre y post natal” con 0,1% e “incumplimiento de los derechos sindicales del trabajador o trabajadora” con 0,3%. Todos estos datos sobre el total de personas encuestadas (4.000 casos)

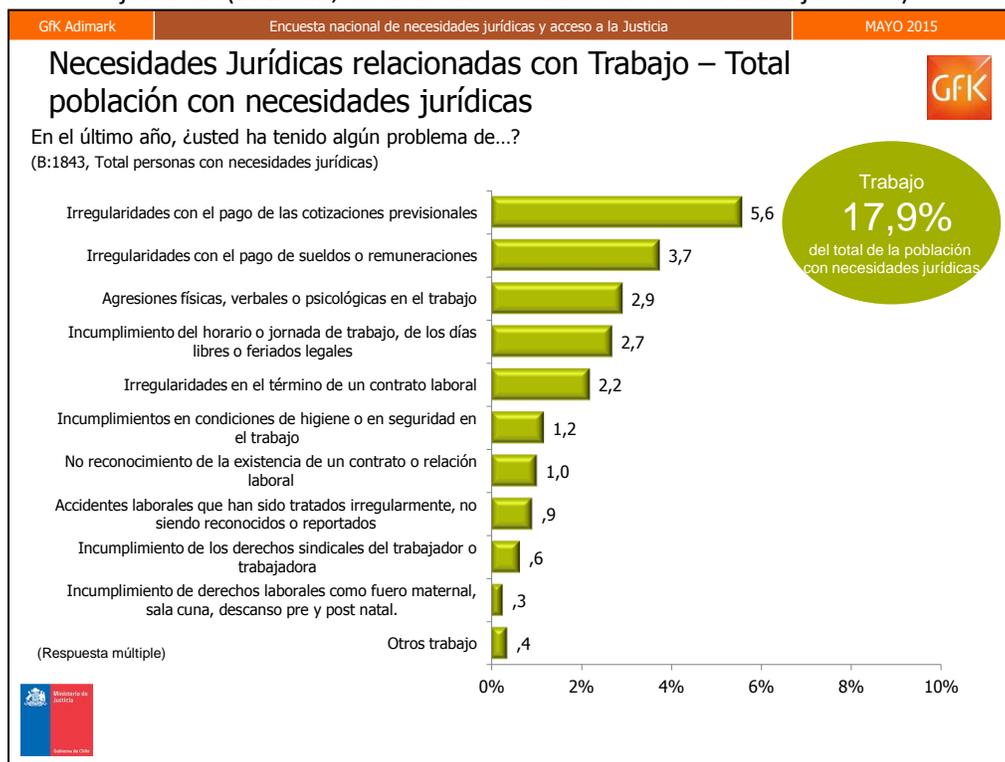
Cuadro 22: Necesidades jurídicas del área temática trabajo, Total de la población (B: 4.000, total de encuestados)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

A partir de los mismos datos antes mencionados, es posible concluir que dentro de las personas con necesidades jurídicas, el 17,9% las tuvieron en el ámbito del trabajo, en donde las más importantes son las “irregularidades con el pago de las cotizaciones previsionales” con un 5,6% y las “irregularidades con el pago de sueldos o remuneraciones” con un 3,7% de las personas con necesidades jurídicas.

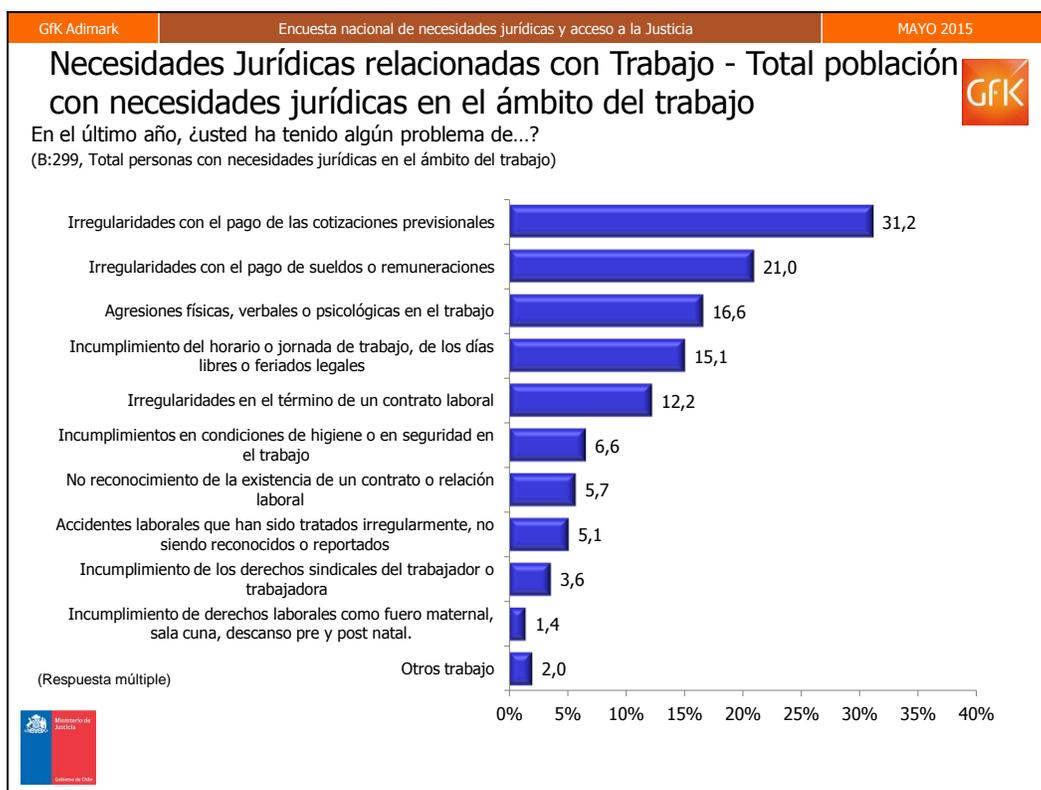
Cuadro 23: Necesidades jurídicas del área temática trabajo, total población con necesidades jurídicas (B: 1.843, total de encuestados con necesidades jurídicas)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

Por último, dentro de todas aquellas personas que tienen necesidades jurídicas en el ámbito del trabajo, es posible observar que el 31,2% corresponden a “irregularidades con el pago de las cotizaciones previsionales”, el 21% a “irregularidades con el pago de sueldos o remuneraciones y el 16,6% a “agresiones físicas, verbales o psicológicas en el trabajo”, siendo estas tres las necesidades mayoritarias dentro de este segmento poblacional.

Cuadro 24: Necesidades jurídicas del área temática trabajo, total de población con necesidades jurídicas en el ámbito del trabajo (B: 299, total de encuestados con necesidades jurídicas en el área del trabajo)



Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

Respecto a con quiénes tuvieron esos problemas, la gran mayoría correspondía a los empleadores o empleadoras con el 64% de los casos, seguido por los jefes o jefas con el 25%, los compañeros o compañeras con 7%, empleados o empleadas con 2%, capataces con 1% y otros con 6%.

Cuadro 25: Involucrados en necesidades jurídicas de trabajo.

| ¿Con quién?<br>(B: 299 afectados) |     |
|-----------------------------------|-----|
| • Empleador(a)                    | 64% |
| • Jefe(a)                         | 25% |
| • Compañero(a)                    | 7%  |
| • Empleado(a)                     | 2%  |
| • Capataz                         | 1%  |
| • Otros                           | 6%  |

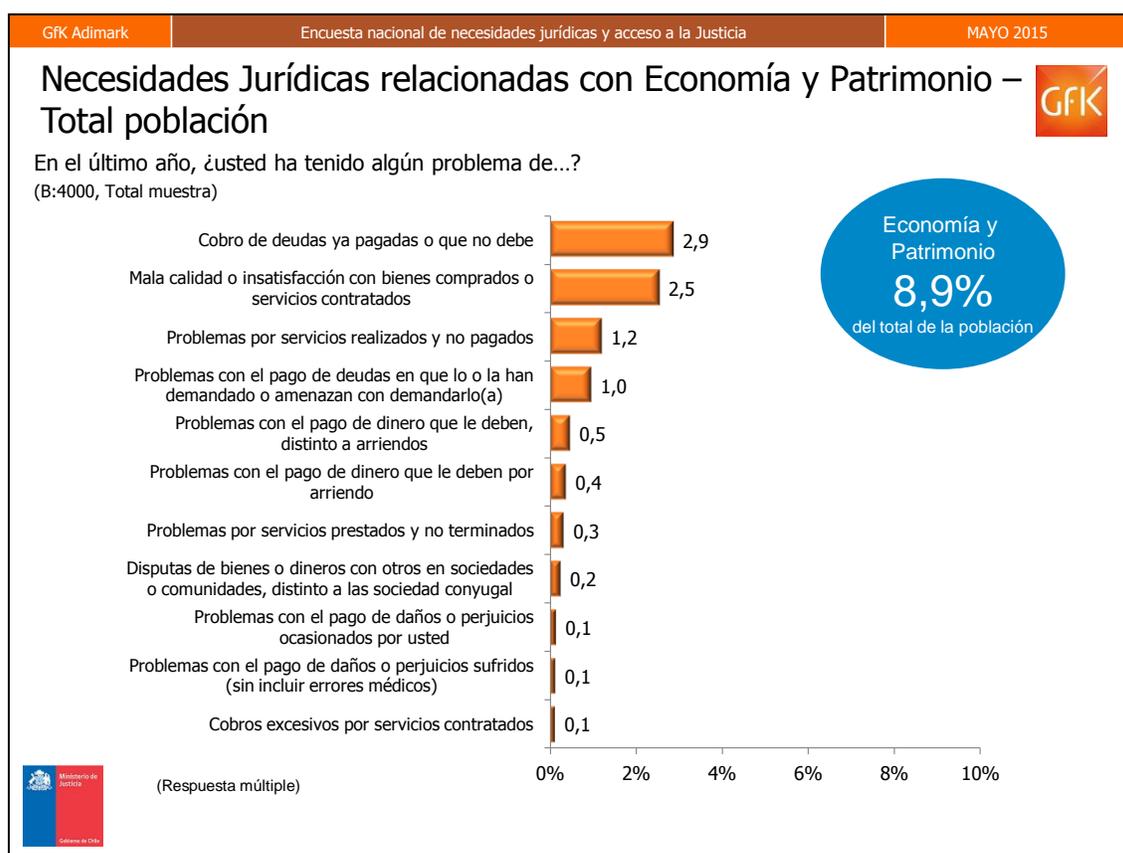
Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

## Economía y patrimonio

Una segunda dimensión sometida a evaluación es la “economía y patrimonio”, de la cual se evaluaron 12 problemas propios de esta área y también la posibilidad de incorporar otros problemas de este mismo tipo que surgieran espontáneamente por parte de los encuestados y encuestadas. En términos generales, el área de la economía y patrimonio registró un 8,9% de personas que declaran necesidades jurídicas en el último año, posicionándose como la tercera dimensión con mayor porcentaje de personas en dicho aspecto. Este porcentaje alcanzó un total de 440 necesidades, y también generan una estimación poblacional de 1.206.516 personas que declararon necesidades jurídicas en el ámbito del trabajo en el último año.

A nivel de las necesidades específicas, aquellas con mayor presencia a nivel del total de la población fueron “cobro de deudas ya pagadas o que no debe” con 2,9%, que corresponde a la quinta necesidad con mayor porcentaje de población que declara necesidades jurídicas a nivel del total de la población; “mala calidad o insatisfacción con bienes comprados o servicios contratados” con 2,5%; y también “problemas por servicios realizados y no pagados” con 1,2%. Mientras que los problemas con menor presencia fueron “cobros excesivos por servicios contratados”, “problemas con el pago de daños o perjuicios sufridos” y “problemas con el pago de daños o perjuicios ocasionados por usted”, todos con un 0,1% cada uno.

Cuadro 26: Necesidades jurídicas del área temática economía y patrimonio, Total de la población (B: 4.000, total de encuestados)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

En un segundo nivel de análisis, dentro del total de personas que declaran haber tenido algún tipo de necesidad jurídica durante el último año, las necesidades del área de economía y patrimonio corresponden al 20% de aquel grupo, y los problemas con mayor porcentaje de declaración son “cobro de deudas ya pagadas o que no debe” con un 6,4%, “mala calidad o insatisfacción con bienes comprados o servicios contratados” con un 5,7% y “problemas por servicios realizados y no pagados” con un 2,7%. Por otro lado, las necesidades con porcentajes menores de declaración fueron “cobros excesivos por servicios contratados”, “problemas con el pago de daños o perjuicios sufridos (sin incluir errores médicos)” y “problemas con el pago de daños o perjuicios ocasionados por usted”, cada uno de ellos con 0,3%

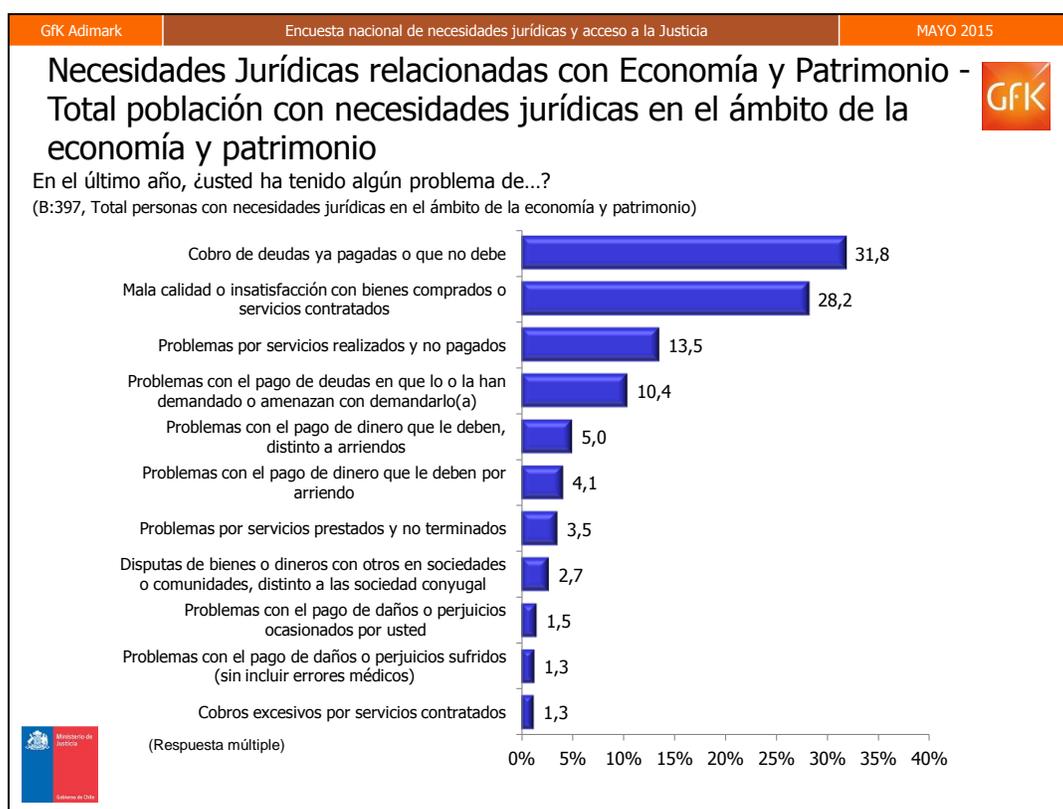
Cuadro 27: Necesidades jurídicas del área temática economía y patrimonio, total población con necesidades jurídicas (B: 1.843, total de encuestados con necesidades jurídicas)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

El nivel de análisis que incorpora al total de personas con necesidades jurídicas en el ámbito de la economía y patrimonio, esto es 397 personas, posee como problemas con mayor declaración el “cobro de deudas ya pagadas o que no debe” con un 31,8% de las personas, “mala calidad o insatisfacción con bienes comprados o servicios contratados” con un 28,2% y “problemas por servicios realizados y no pagados” con un 13,5%. En tanto, los problemas con menor declaración son los “cobros excesivos por servicios contratados” y “problemas con el pago de daños o perjuicios sufridos (sin incluir errores médicos)”, ambos con 1,3%.

Cuadro 28: Necesidades jurídicas del área temática economía y patrimonio, total de población con necesidades jurídicas en el ámbito de la economía y patrimonio (B: 397, total de encuestados con necesidades jurídicas en el área de economía y patrimonio)



Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

En cuanto a con quiénes tuvieron esos problemas, la gran mayoría correspondía a casas comerciales con un 39%, personas naturales con 30%, telecomunicaciones con 12% y banco o institución financiera con 10%. Aunque también se presentaron menciones para las empresas con 4%, constructoras con 3%, servicios básicos 2%, universidades o colegios con 2%, AFP con 1% y otros con 7%.

Cuadro 29: Involucrados en necesidades jurídicas de economía y patrimonio

| ¿Con quién?               |     |
|---------------------------|-----|
| (B: 397 afectados)        |     |
| • Casa Comerciales        | 39% |
| • Personas naturales      | 30% |
| • Telecomunicaciones      | 12% |
| • Banco, inst. financiera | 10% |
| • Servicios Básicos       | 2%  |
| • Universidad, colegio    | 2%  |
| • Constructora            | 3%  |
| • Empresa                 | 4%  |
| • AFP                     | 1%  |
| • Otros                   | 7%  |

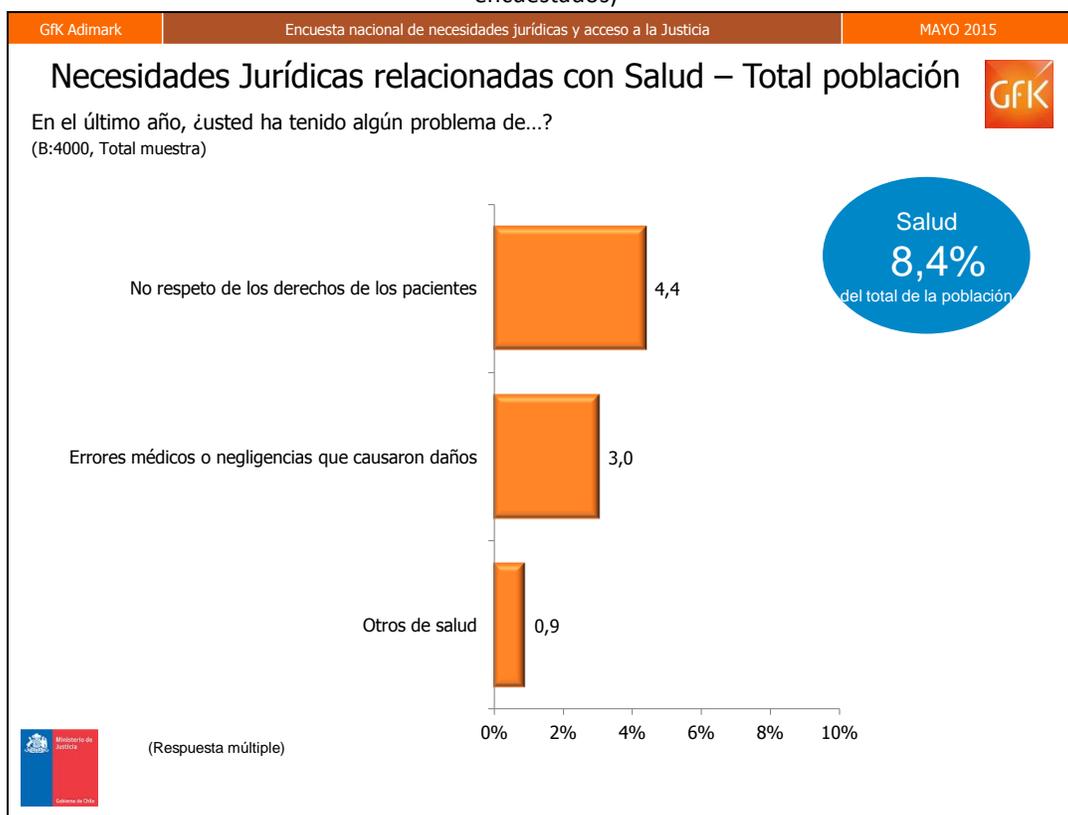
Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

## Salud

Otra materia evaluada fue la “salud”, en la cual se midieron 2 problemas propios del área y también la posibilidad de incorporar otros problemas de ese mismo tipo declarados espontáneamente por las personas. A modo general, la dimensión de salud registró un 8,4% de personas que declaran necesidades jurídicas en dicha área en el último año, posicionándose como la cuarta temática con mayor porcentaje de personas en dicho aspecto. Además de lo anterior, este porcentaje alcanzó un total de 428 necesidades, y una estimación poblacional de 1.142.106 personas con necesidades jurídicas declaradas en el área de la salud.

Respecto de las necesidades específicas evaluadas, aquellas con mayor presencia fueron “No respecto de los derechos de los pacientes” con 4,4% y “errores médicos o negligencias que causaron daños” con 3%, la primera de estas ocupa el tercer lugar dentro de los problemas con mayor declaración a nivel general y la segunda el cuarto lugar. Adicionalmente, el 0,9% de los encuestados señalan otros problemas derivado de la opción “otros” del módulo,

Cuadro 30: Necesidades jurídicas del área temática salud, Total de la población (B: 4.000, total de encuestados)

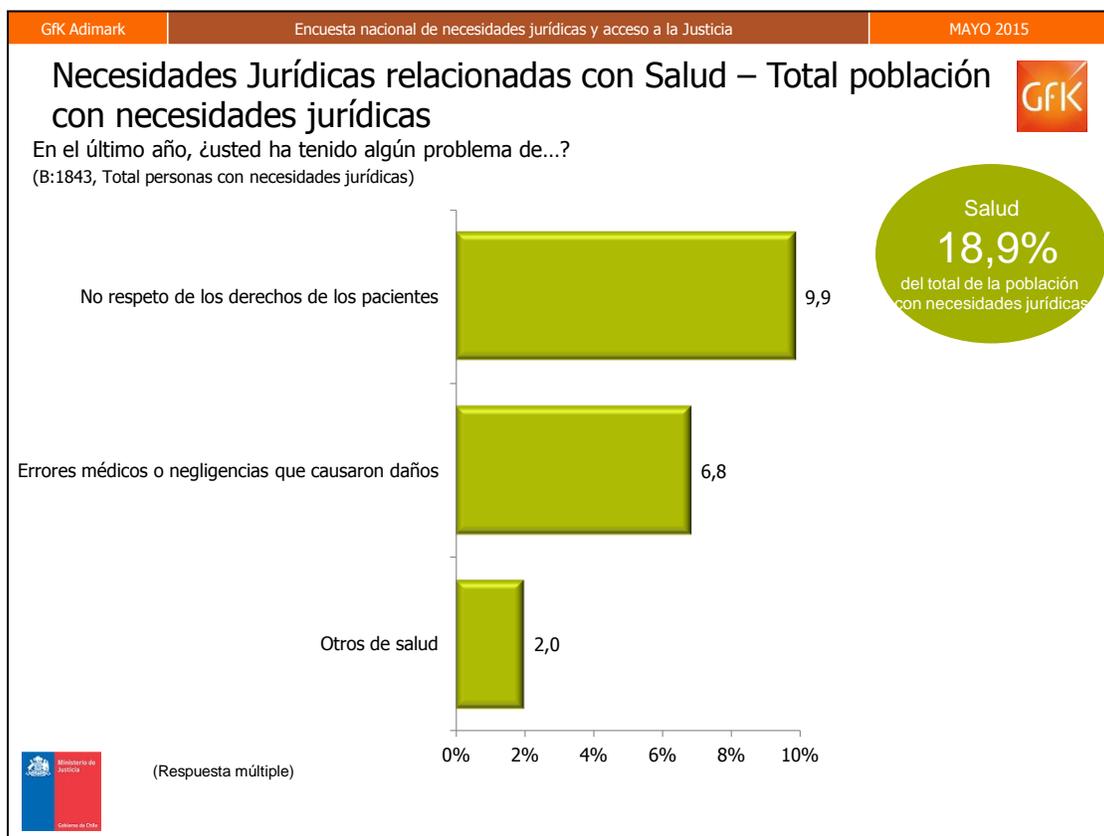


Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

En un segundo nivel de análisis, dentro del total de personas que declaran haber tenido algún tipo de necesidad jurídica durante el último año, las necesidades del área de la salud alcanzan a un 18,9% de las personas de dicho grupo, y aquellas necesidades específicas con mayor porcentaje de declaración son “no respeto de los derechos de los pacientes” con un 9,9% y “errores médicos o

negligencias que causaron daños” con un 6,8%. Adicionalmente, el 2% de la población con necesidades jurídicas, señalan otros problemas derivado de la opción “otros” del módulo,

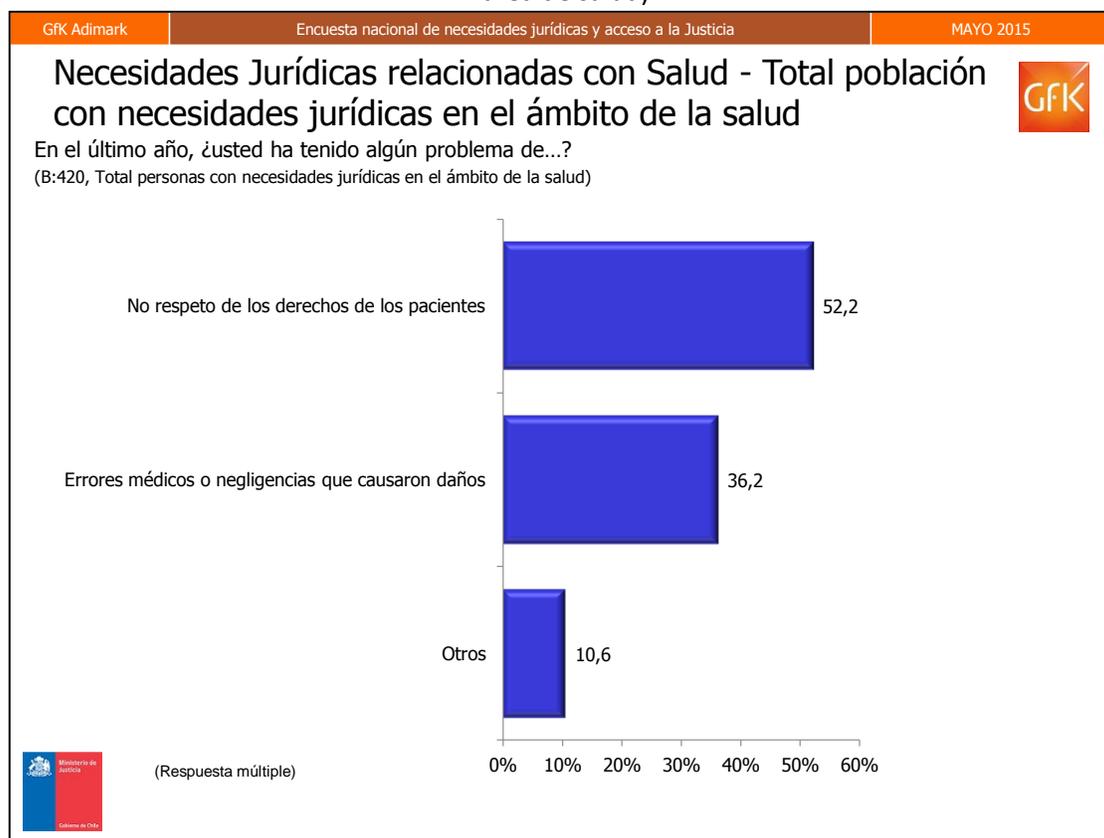
Cuadro 31: Necesidades jurídicas del área temática salud, total población con necesidades jurídicas (B: 1.843, total de encuestados con necesidades jurídicas)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

El nivel de análisis que incorpora al total de personas con necesidades jurídicas en el ámbito de la salud, equivalentes a 420 personas, tiene como necesidades jurídicas con mayores menciones el “no respeto de los derechos de los pacientes” con un 52,2%, cubriendo más de la mitad de las necesidades del área por sí misma, y luego le siguen los “errores médicos o negligencias que causaron daños” con un 36,2%. Adicionalmente, el 10,6% del total de encuestados con necesidades en el área salud señalan otros problemas derivado de la opción “otros” del módulo,

Cuadro 32: Necesidades jurídicas del área temática salud, total de población con necesidades jurídicas en el ámbito de la salud (B: 420, total de encuestados con necesidades jurídicas en el área de salud)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

En cuanto a dónde tuvieron esas necesidades, la gran mayoría correspondía a consultorios en un 45% y hospitales en un 43%, mientras que también se registraron necesidades jurídicas ligadas a las clínicas privadas en un 16% y otros en un 1%

Cuadro 33: Espacios Involucrados en necesidades jurídicas de Salud

| ¿Dónde?<br>(B: 420 afectados) |     |
|-------------------------------|-----|
| • Consultorios                | 45% |
| • Hospitales                  | 43% |
| • Clínicas privadas           | 16% |
| • Otros                       | 1%  |

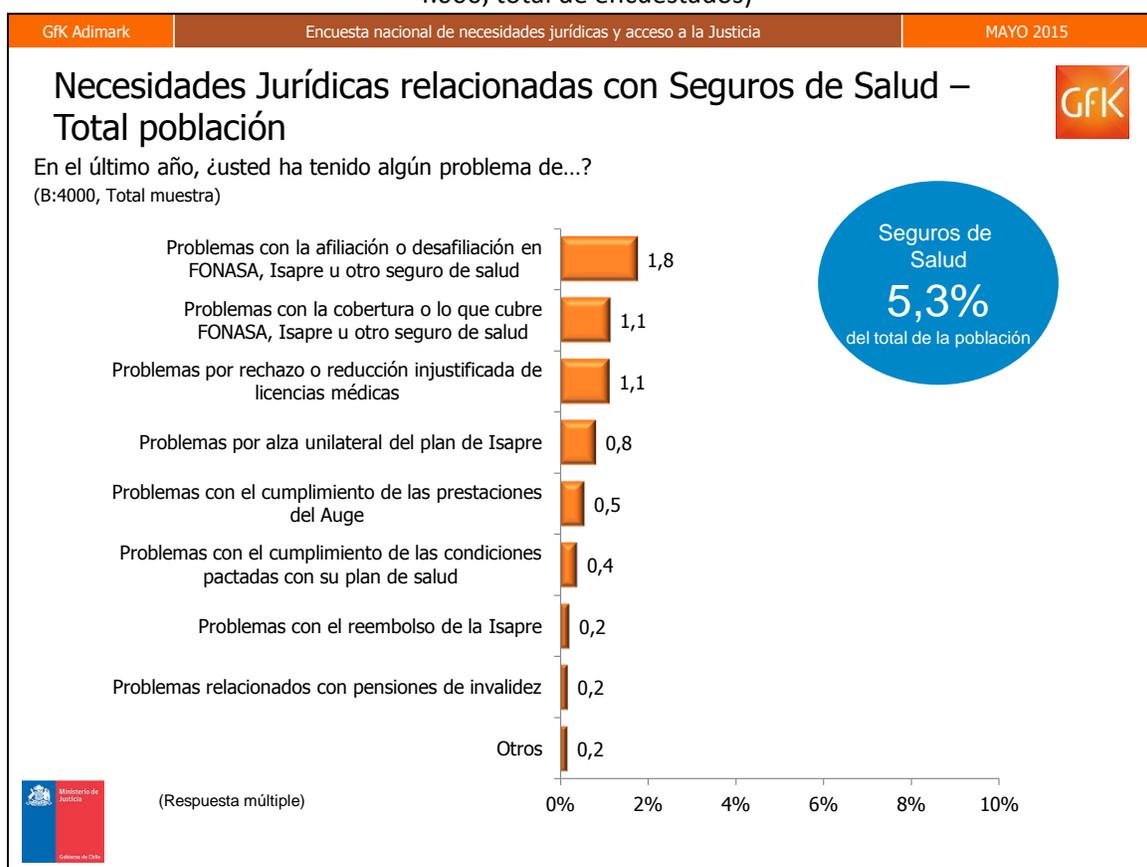
Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

## Seguros de salud

La dimensión de los seguros de salud fue evaluada de manera independiente a la salud como ámbito general, e incorporó 8 problemas propios de esta área y también la posibilidad de incorporar otros problemas del mismo tipo. En términos generales, la dimensión de seguros de salud registró un 5,3% de personas que declaran necesidades jurídicas en dicho ámbito en el último año, posicionándose como la octava área con mayor porcentaje de personas en dicho aspecto. Además, ese porcentaje alcanzó un total de 215 necesidades y equivale a una población estimada total de 713.553 personas con necesidades jurídicas declaradas en el ámbito de los seguros de salud en el último año.

Respecto de las necesidades específicas, aquellas con mayor presencia fueron “Problemas con la afiliación o desafiliación en FONASA, Isapre u otro seguro de salud” con 1,8%, “Problemas con la cobertura o lo que cubre FONASA, Isapre u otro seguro de salud” con 1,1% y “Problemas por rechazo o reducción injustificada de licencias médicas” con 1,1%. Mientras que los problemas con menor presencia son “Problemas con el reembolso de la Isapre” y “Problemas relacionados con pensiones de invalidez, ambos con 0,2%.

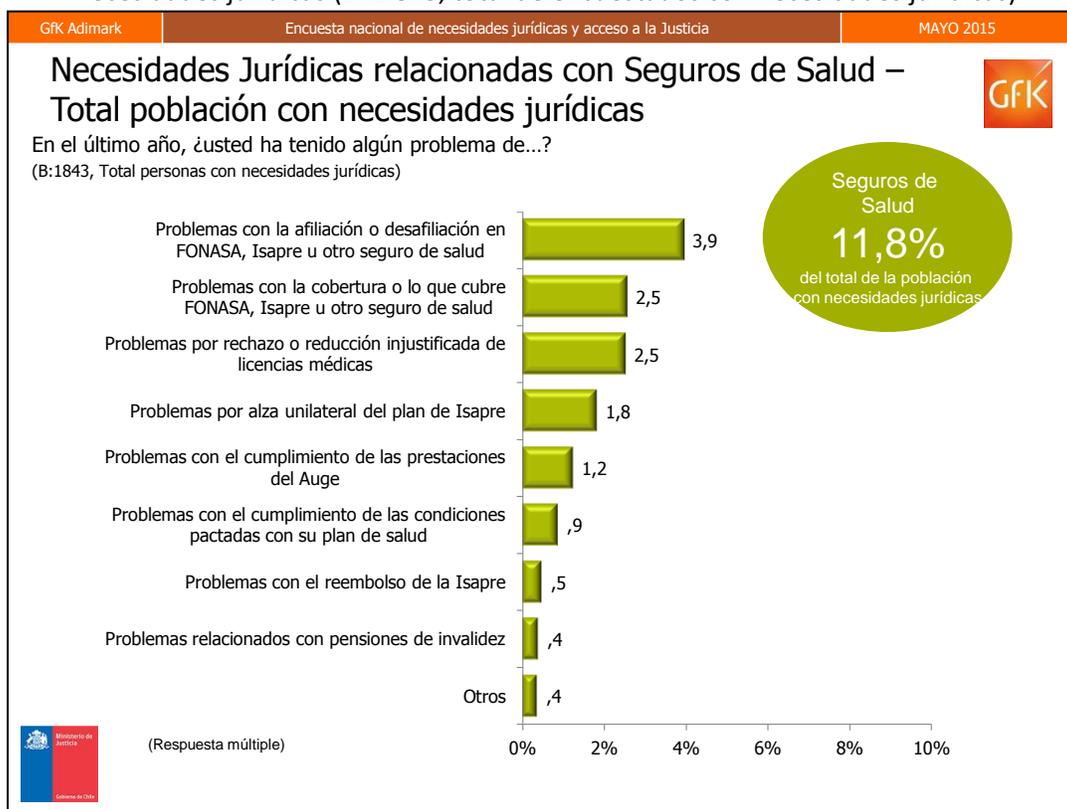
Cuadro 34: Necesidades jurídicas del área temática seguros de salud, Total de la población (B: 4.000, total de encuestados)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

En un segundo nivel de análisis, dentro del total de personas que declaran haber tenido algún tipo de necesidad jurídica durante el último año, las necesidades del área de los seguros de la salud alcanzan un 11,8% de dicho grupo poblacional, en donde las necesidades con mayor porcentaje de declaración son “problemas con la afiliación o desafiliación en FONASA, Isapre u otro seguro de salud” con 3,9%; “Problemas con la cobertura o lo que cubre FONASA, Isapre u otro seguro de salud” con un 2,5% y “problemas por rechazo o reducción injustificada de licencias médicas” con 2,5%. Mientras que aquellas con menor porcentaje son “problemas relacionados con pensiones de invalidez” con 0,4% y “problemas con el reembolso de la Isapre” con 0,5%.

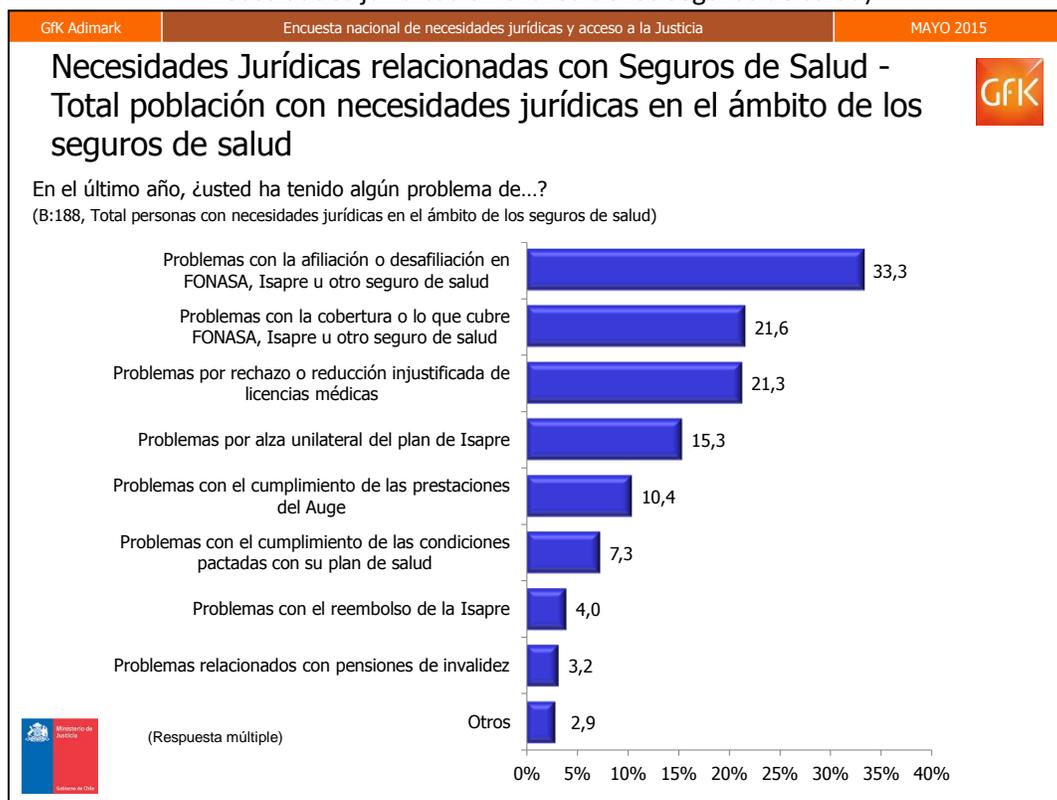
Cuadro 35: Necesidades jurídicas del área temática seguros de salud, total población con necesidades jurídicas (B: 1.843, total de encuestados con necesidades jurídicas)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

El nivel de análisis que incorpora al total de personas con necesidades jurídicas en el ámbito de los seguros de salud, esto es a 188 personas, tiene como necesidades jurídicas con mayor porcentaje de declaración “problemas con la afiliación o desafiliación en FONASA, Isapre u otro seguro de salud” con 33,3%, por lo que por sí sola alcanza a un tercio de las personas con necesidades en esta área, luego le siguen “problemas con la cobertura o lo que cubre FONASA, Isapre u otro seguro de salud” con 21,6% y “problemas por rechazo o reducción injustificada de licencias médicas” con 21,3%. Por otra parte, las necesidades con menores menciones son “Problemas relacionados con pensiones de invalidez” con un 3,2% y “problemas con el reembolso de la Isapre” con un 4%.

Cuadro 36: Necesidades jurídicas del área temática seguros de salud, total de población con necesidades jurídicas en el ámbito de los seguros de salud (B: 188, total de encuestados con necesidades jurídicas en el área de los seguros de salud)



Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

En cuanto a con quiénes tuvieron esas necesidades, la gran mayoría correspondía a Isapres con un 50% y FONASA con 43%, aunque también se hizo mención al COMPIN con un 10% y otros con 3%.

Cuadro 37: Involucrados en necesidades jurídicas de Seguros de Salud

| ¿Con quién?        |     |
|--------------------|-----|
| (B: 188 afectados) |     |
| • Isapre           | 50% |
| • FONASA           | 43% |
| • COMPIN           | 10% |
| • Otros            | 3%  |

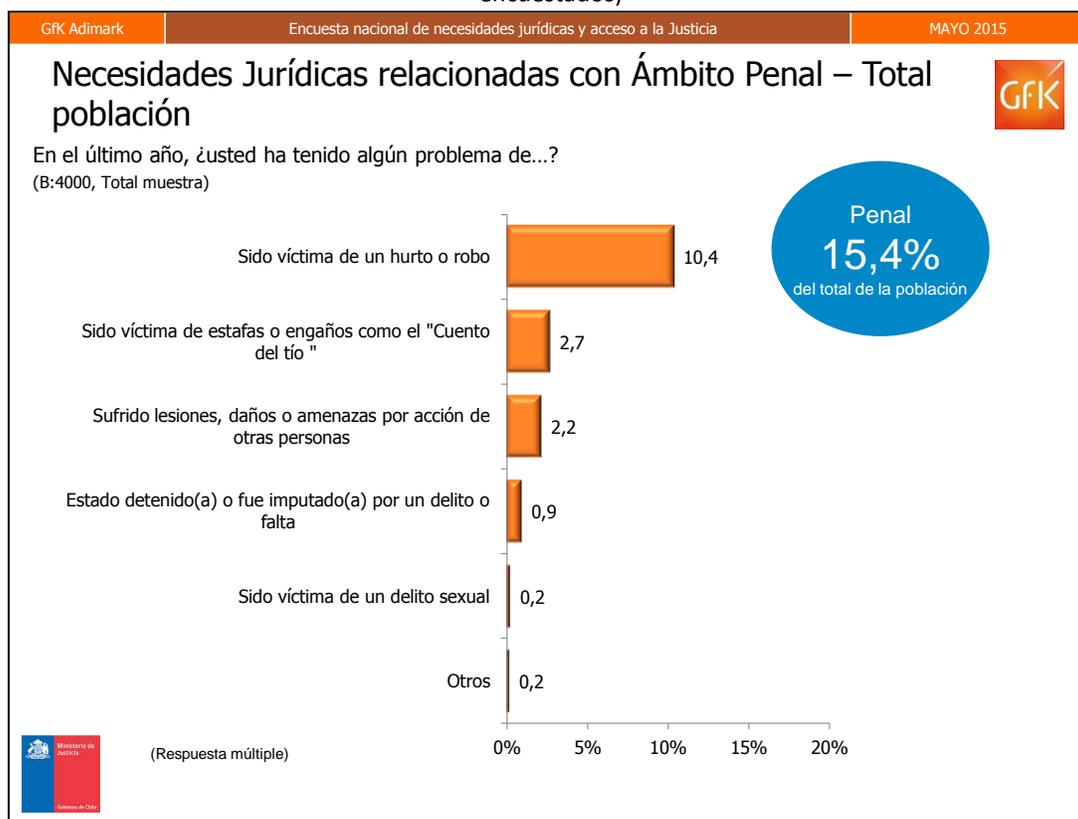
Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

## Penal

Otra de las dimensiones sometidas a evaluación es la “penal”, en la que se evaluaron 5 problemas propios del área y también la alternativa “otros” para respuestas espontaneas en esa misma materia. A modo general, la dimensión penal registró un 15,4% de personas que declaran necesidades jurídicas en dicha área en el último año, constituyéndose como aquella área temática con mayor porcentaje de personas con necesidades jurídicas. Este porcentaje alcanzó un total de 640 necesidades, y también generan una estimación poblacional de 2.091.634 personas que declararon necesidades jurídicas en el ámbito penal en el último año.

Respecto de las necesidades específicas, aquellas con mayor presencia fueron “Haber sido víctima de un hurto o robo” con un 10,4%, que corresponde al problema con mayor declaración a nivel general; “haber sido víctima de estafas o engaños como el cuento del tío” con 2,7% y “haber sufrido lesiones, daños o amenazas por acción de otras personas” con 2,2%. Mientras que las necesidades con menor declaración son “Haber sido víctima de un delito sexual” con 0,2% y “haber estado detenido o fue imputado por un delito o falta” con 0,9%.

Cuadro 38: Necesidades jurídicas del área temática penal, Total de la población (B: 4.000, total de encuestados)

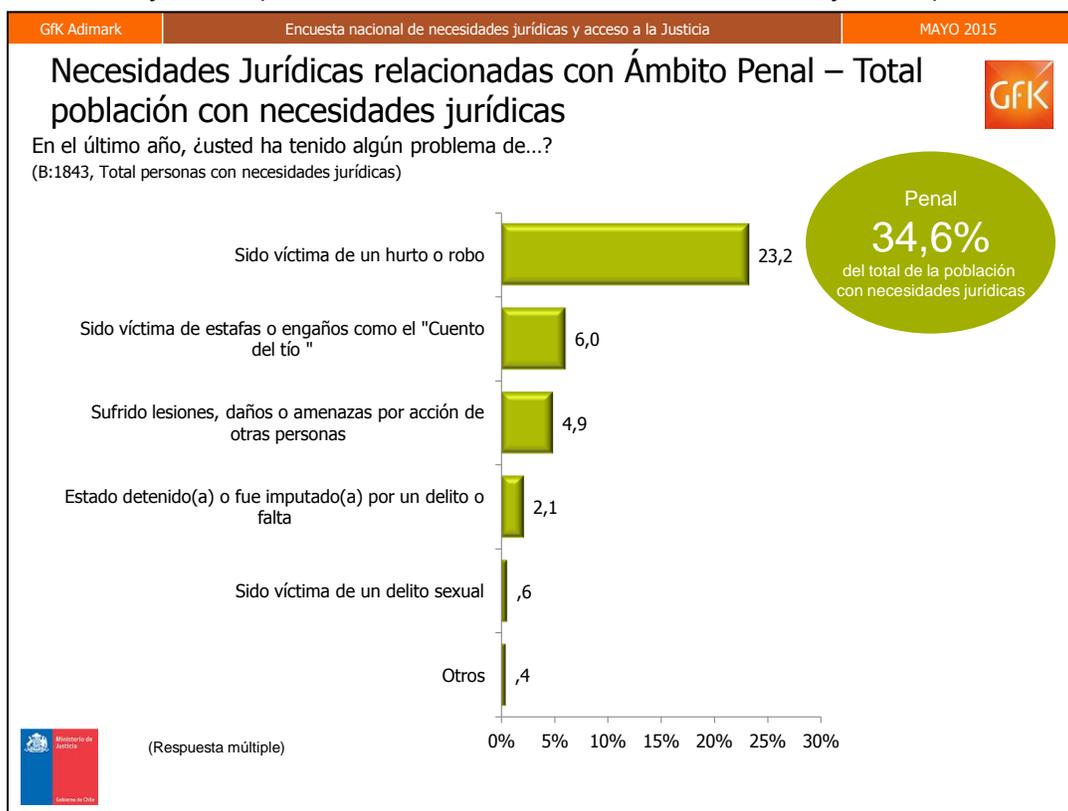


Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

En un segundo nivel de análisis, dentro del total de personas que declaran haber tenido algún tipo de necesidad jurídica durante el último año, las necesidades del área penal alcanzan a un 34,6% de dicha población, por lo que al menos 1 de cada 3 personas que declaran necesidades jurídicas lo hacen en el área penal. Además, dentro de esta área las necesidades con mayor porcentaje de declaración son “haber sido víctima de un hurto o robo” con 23,2% y “haber sido víctima de

estafas o engaños como el cuento del tío” con 6%. Mientras que aquellas con menor porcentaje son “haber sido víctima de un delito sexual” con 0,6% y “haber estado detenido(a) o fue imputado(a) por un delito o falta” con un 2,1%.

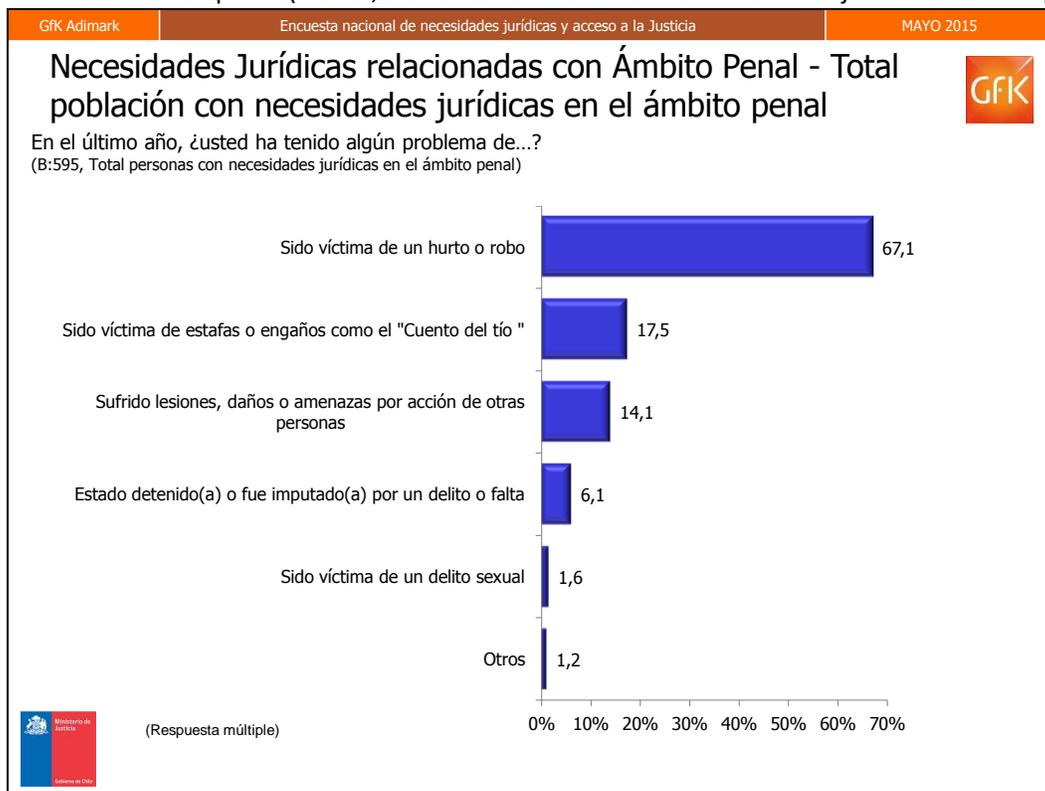
Cuadro 39: Necesidades jurídicas del área temática penal, total población con necesidades jurídicas (B: 1.843, total de encuestados con necesidades jurídicas)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

El nivel de análisis que incorpora al total de personas con necesidades jurídicas en el ámbito penal, es decir a 595 personas, tiene como necesidades jurídicas con mayor porcentaje de declaración “haber sido víctima de un hurto o robo” con un 67,1%; cubriendo a más de la mitad de todos los casos de personas con necesidades en esta área, y también el “haber sido víctima de estafas o engaños como el cuento del tío” con 17,5%. Por otra parte, las necesidades con menores menciones son “haber sido víctima de un delito sexual” con 1,6% y “haber estado detenido(a) o fue imputado(a) por un delito o falta” con un 6,1%.

Cuadro 40: Necesidades jurídicas del área temática penal, total de población con necesidades jurídicas en el ámbito penal (B: 595, total de encuestados con necesidades jurídicas en área penal)



Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

En cuanto a con quiénes tuvieron esas necesidades, la gran mayoría corresponde a personas desconocidas en un 73% de los casos y persona conocida en un 12%. Otras respuestas mencionadas fueron cónyuge o pareja en un 8%, otro familiar en un 7% y otros en un 3%.

Cuadro 41: Involucrados en necesidades jurídicas Penales

| ¿Con quién?<br>(B: 595 afectados) |     |
|-----------------------------------|-----|
| • Persona desconocida             | 73% |
| • Persona conocida                | 12% |
| • Cónyuge, pareja                 | 8%  |
| • Otro familiar                   | 7%  |
| • Otros                           | 3%  |
| • No responde                     | 1%  |

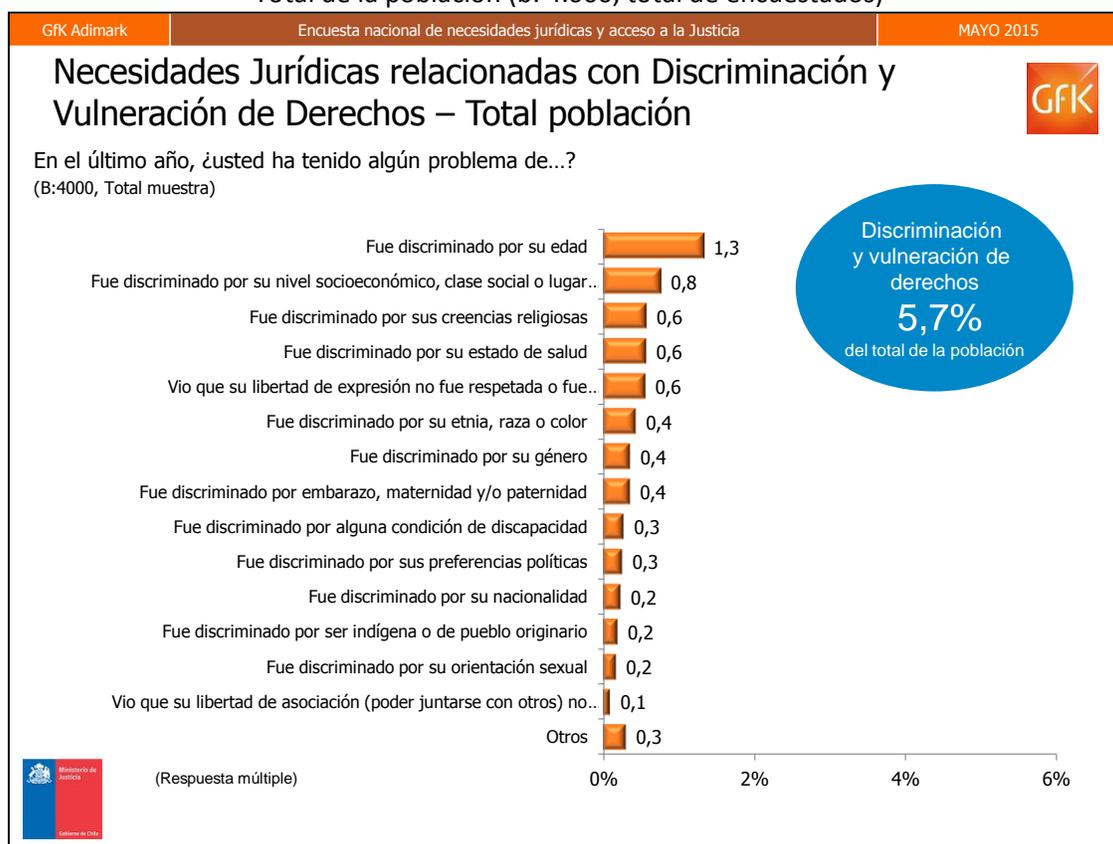
Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

## Discriminación y vulneración de derechos

La dimensión de discriminación y vulneración de derechos fue medida en base a 14 problemas, además de la posibilidad de incorporar otros problemas del mismo tipo que surjan espontáneamente. A modo general, la discriminación y vulneración de derechos registró un 5,7% de personas que declaran necesidades jurídicas en dicha área en el último año, posicionándose como la séptima área con mayor porcentaje de personas en dicha condición. Este porcentaje alcanza un total de 292 necesidades y una población estimada de 773.017 personas con necesidades jurídicas declaradas en el área de la discriminación y vulneración de derechos.

Respecto de las necesidades específicas del área, aquellas con mayor declaración son “fue discriminado por su edad” con 1,3%, “fue discriminado por su nivel socioeconómico, clase social o lugar de residencia” con 0,8% y fue discriminado por sus creencias religiosas”, “fue discriminado por su estado de salud” y “vio que su libertad de expresión no fue respetada” con 0,6% cada una. Mientras que las necesidades con menor declaración son “vio que su libertad de asociación no fue respetada” con 0,1% y “fue discriminado por su orientación sexual”, “fue discriminado por su nacionalidad” y “fue discriminado por ser indígena o de pueblo originario” con 0,2% cada uno.

Cuadro 42: Necesidades jurídicas del área temática discriminación y vulneración de derechos, Total de la población (b: 4.000, total de encuestados)

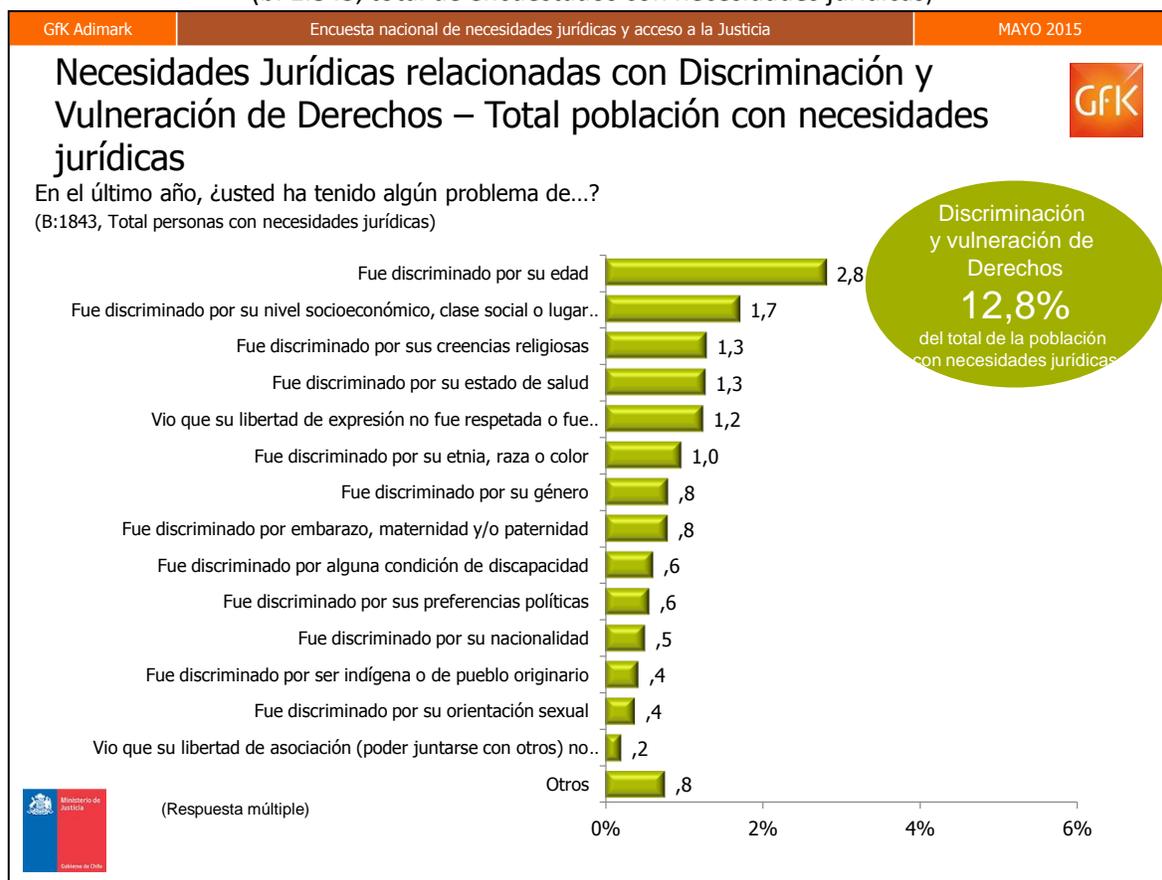


Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

En un segundo nivel de análisis, dentro del total de personas que declaran haber tenido algún tipo de necesidad jurídica durante el último año, las necesidades del área de la discriminación y vulneración de derechos alcanzan a un 12,8% de dicho grupo, y aquellas necesidades específicas

con mayor porcentaje de declaración son “fue discriminado por su edad” con un 2,8% y “fue discriminado por su nivel socioeconómico, clase social o lugar donde vive” con 1,7%. Mientras que aquellas con menor porcentaje son “vio que su libertad de asociación no fue respetada” con 0,2%, “fue discriminado por su orientación sexual” con 0,4% y “fue discriminado por ser indígena o de pueblo originario” con 0,4%.

Cuadro 43: Necesidades jurídicas del área temática discriminación y vulneración de derechos, total población con necesidades jurídicas  
(b: 1.843, total de encuestados con necesidades jurídicas)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

El nivel de análisis que incorpora al total de personas con necesidades jurídicas en el ámbito específico de la discriminación y vulneración de derechos, esto es a 251 personas, tiene como necesidades jurídicas con mayor porcentaje de declaración “fue discriminado por su edad” con un 22% y “fue discriminado por su nivel socioeconómico, clase social o lugar donde vive” con 13,4%. Por otra parte, las necesidades con menores menciones son “vio que su libertad de asociación no fue respetada” con 1,6%, “fue discriminado por su orientación sexual” con 3% y “fue discriminado por ser indígena o de pueblo originario” con 3,3%.

Cuadro 44: Necesidades jurídicas del área temática discriminación y vulneración de derechos, total de población con necesidades jurídicas en el ámbito de la discriminación y vulneración de derechos

(b: 251, total de encuestados con necesidades jurídicas en discriminación)



Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

En cuanto a dónde o con quién tuvieron esas necesidades, la gran mayoría corresponde a trabajo con un 23% de los casos, familiares con un 11% y vecinos con un 8%. Aunque también se registraron casos en que los problemas fueron en postulación a trabajos con un 7%, locomoción con 7%, personas en general con 6%, compañeros de trabajo con 5%, establecimientos educacionales con 5%, entre otros.

Cuadro 45: Involucrados en necesidades jurídicas de discriminación y vulneración de derechos

| ¿ Con quién?            |     |
|-------------------------|-----|
| (B: 251 afectados)      |     |
| • Trabajo               | 23% |
| • Familiar              | 11% |
| • Vecino(s)             | 8%  |
| • Postulación a trabajo | 7%  |
| • Locomoción            | 7%  |
| • Personas en general   | 6%  |
| • Compañeros de trabajo | 5%  |
| • Est. Educacional      | 5%  |
| • Carabineros           | 4%  |
| • Banco                 | 4%  |
| • Grupo de amigos       | 4%  |
| • Jefe/a o empleador    | 4%  |
| • Centro de salud       | 3%  |
| • Calle o vía pública   | 3%  |
| • Municipalidad         | 2%  |
| • Otros                 | 12% |
| • No responde           | 3%  |

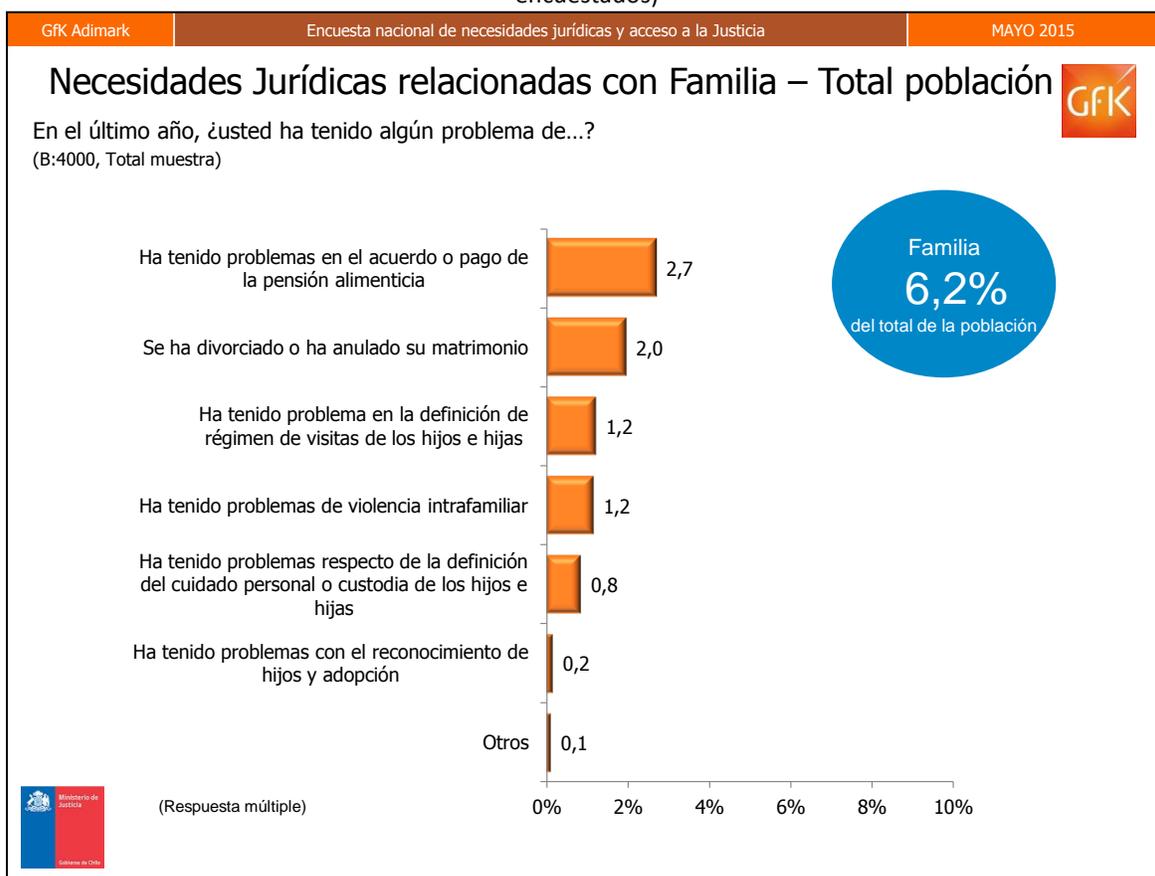
Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

## Familia

Respecto de la dimensión de “Familia”, ésta fue evaluada en base a 6 problemas propios de dicho ámbito, además de la posibilidad de incorporar otros problemas relacionados con la misma temática. La dimensión de familia registró un 6,2% de personas que declaran necesidades jurídicas en dicha área en el último año, lo que la ubica en el sexto lugar dentro de las dimensiones con mayor porcentaje de población con necesidades jurídicas. Además, se alcanzó un total de 406 necesidades y una estimación poblacional que indica que alrededor de 846.115 personas con necesidades jurídicas en el ámbito de la familia en el último año.

En cuanto a las necesidades específicas, aquellas con mayor presencia fueron “ha tenido problemas en el acuerdo o pago de la pensión alimenticia” con un 2,7% y “se ha divorciado o ha anulado su matrimonio” con 2%. Mientras que las necesidades con menor declaración son “ha tenido problemas con el reconocimiento de hijos o adopción” con 0,2% y “ha tenido problemas respecto de la definición del cuidado personal o custodia de los hijos e hijas” con 0,8%.

Cuadro 46: Necesidades jurídicas del área temática familia, Total de la población (B: 4.000, total de encuestados)

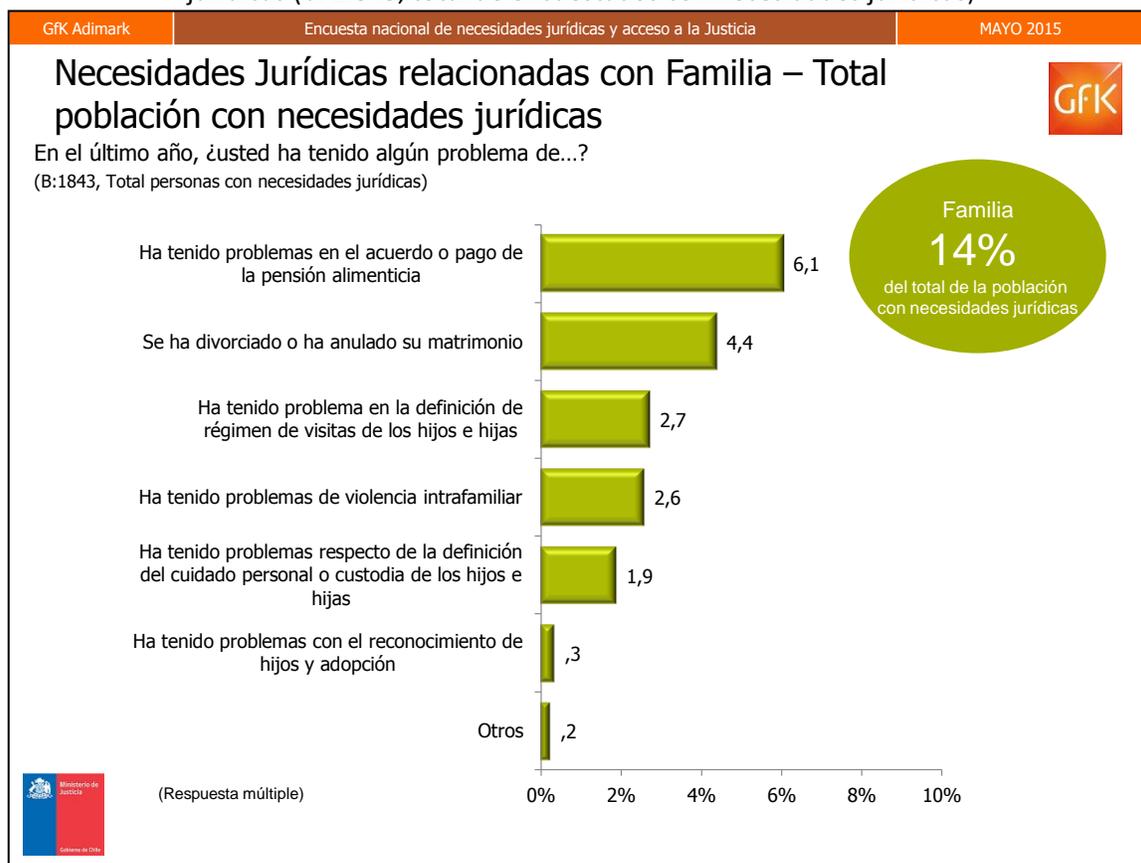


Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

En un segundo nivel de análisis, dentro del total de personas que declaran haber tenido algún tipo de necesidad jurídica durante el último año, las necesidades del área de la familia alcanzan un 14% de las personas de dicho grupo, y aquellas necesidades específicas con mayor porcentaje de declaración son “ha tenido problemas en el acuerdo o pago de la pensión alimenticia” con 6,1% y

“se ha divorciado o ha anulado su matrimonio” con 4,4%. Mientras que aquellas con menor porcentaje son “ha tenido problemas con el reconocimiento de hijos y adopción” con 0,3% y “ha tenido problemas respecto de la definición del cuidado personal o custodia de los hijos e hijas” con 1,9%.

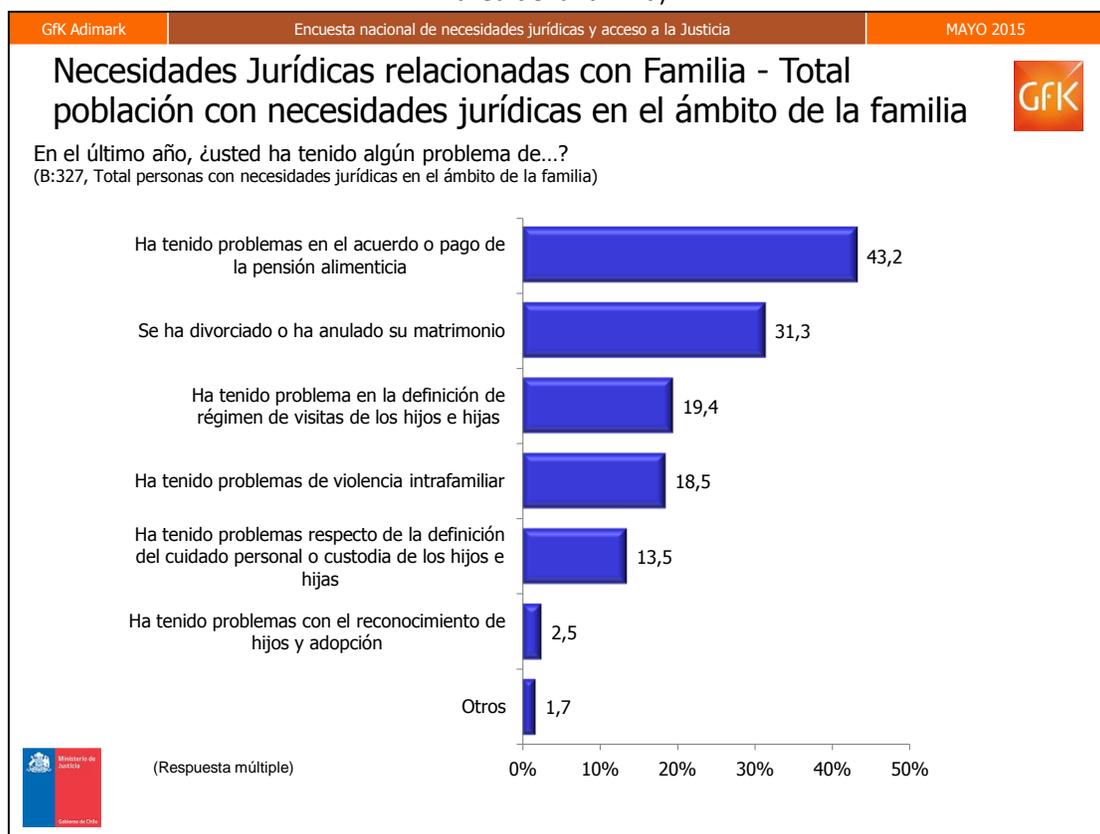
Cuadro 47: Necesidades jurídicas del área temática familia, total población con necesidades jurídicas (b: 1.843, total de encuestados con necesidades jurídicas)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

El nivel de análisis que incorpora al total de personas con necesidades jurídicas en el ámbito de la familia, esto es a 327 personas, tiene como necesidades jurídicas con mayor porcentaje de declaración “Ha tenido problemas en el acuerdo o pago de la pensión alimenticia” con 43,2% y “Se ha divorciado o ha anulado su matrimonio” con 31,3%. Por otra parte, las necesidades con menores menciones son “ha tenido problemas con el reconocimiento de hijos y adopción” con 2,5% y “ha tenido problemas respecto de la definición del cuidado personal o custodia de los hijos e hijas” con 13,5%.

Cuadro 48: Necesidades jurídicas del área temática familia, total de población con necesidades jurídicas en el ámbito de la familia (B: 327, total de encuestados con necesidades jurídicas en el área de la familia)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

En cuanto a con quién tuvieron esas necesidades, la gran mayoría corresponde a cónyuge o pareja con un 74%, mientras que también se mencionan a padres con un 6%, padre de sus hijos con 6%, ex pareja con 5%, hijo/a con 4%, otro familiar con 4%, hermano/a con 1% y otros con 1%.

Cuadro 49: Involucrados en necesidades jurídicas de familia

| ¿Con quién?          |     |
|----------------------|-----|
| (B: 327 afectados)   |     |
| • Cónyuge, pareja    | 74% |
| • Padres             | 6%  |
| • Padre de sus hijos | 6%  |
| • Ex pareja          | 5%  |
| • Hijo(a)            | 4%  |
| • Otro familiar      | 4%  |
| • Hermanos(as)       | 1%  |
| • Otros              | 1%  |
| • No responde        | 2%  |

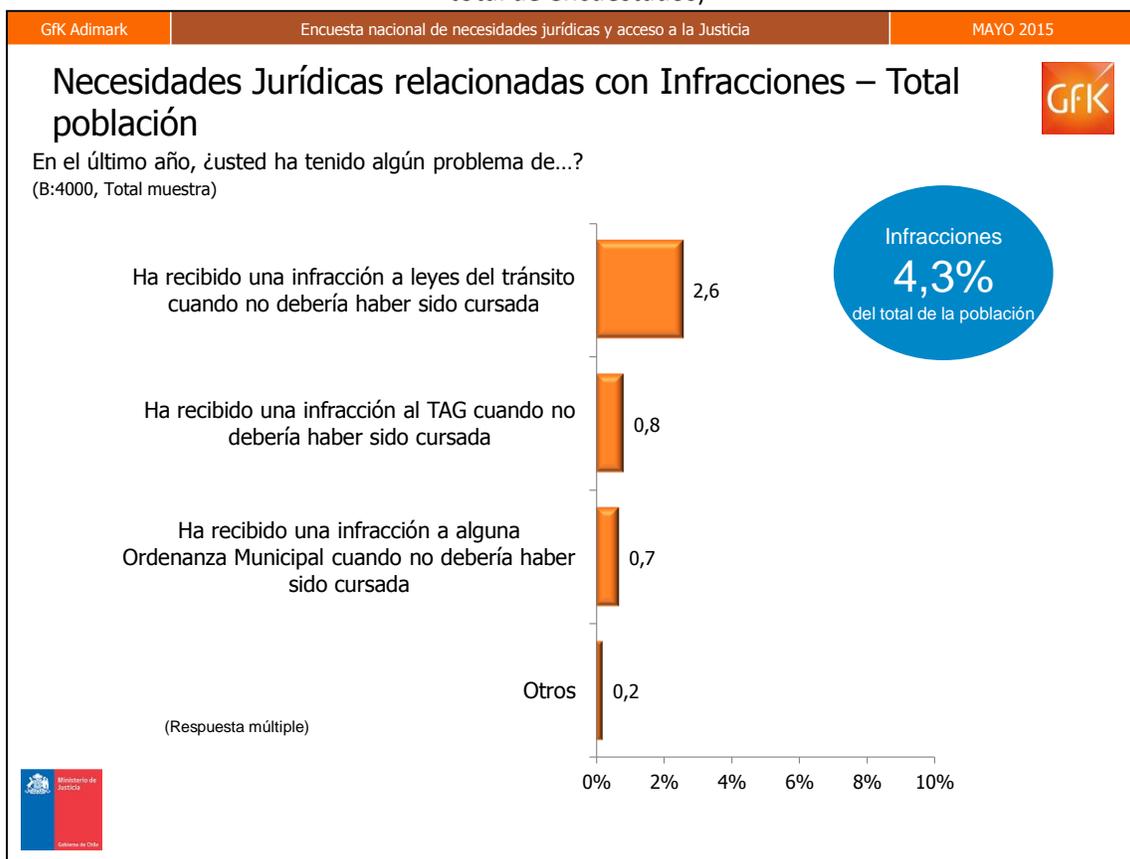
Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

## Infracciones

Otra dimensión sometida a evaluación son las “infracciones”, de la cual se evaluaron 3 problemas propios de esta área y también la posibilidad de incorporar otros problemas de este mismo tipo que surgieran espontáneamente por parte de los encuestados y encuestadas. En términos generales, el área de las infracciones registró un 4,3% de personas que declaran necesidades jurídicas en el último año, posicionándose como la novena dimensión con mayor porcentaje de personas en dicho aspecto. Este grupo de personas alcanzó un total de 440 necesidades, y también generan una estimación poblacional de 1.206.516 personas que declararon necesidades jurídicas en el ámbito del trabajo en el último año.

Respecto de las necesidades específicas, aquella con mayor presencia fue “ha recibido una infracción a leyes del tránsito cuando no debería haber sido cursada” con 2,6%. Mientras que las otras necesidades registraron un 0,8% para “ha recibido una infracción al TAG cuando no debería haber sido cursada”, un 0,7% para “ha recibido una infracción a alguna ordenanza municipal cuando no debería haber sido cursada” y un 0,2% para otros problemas en infracciones.

Cuadro 50: Necesidades jurídicas del área temática infracciones, Total de la población (B: 4.000, total de encuestados)

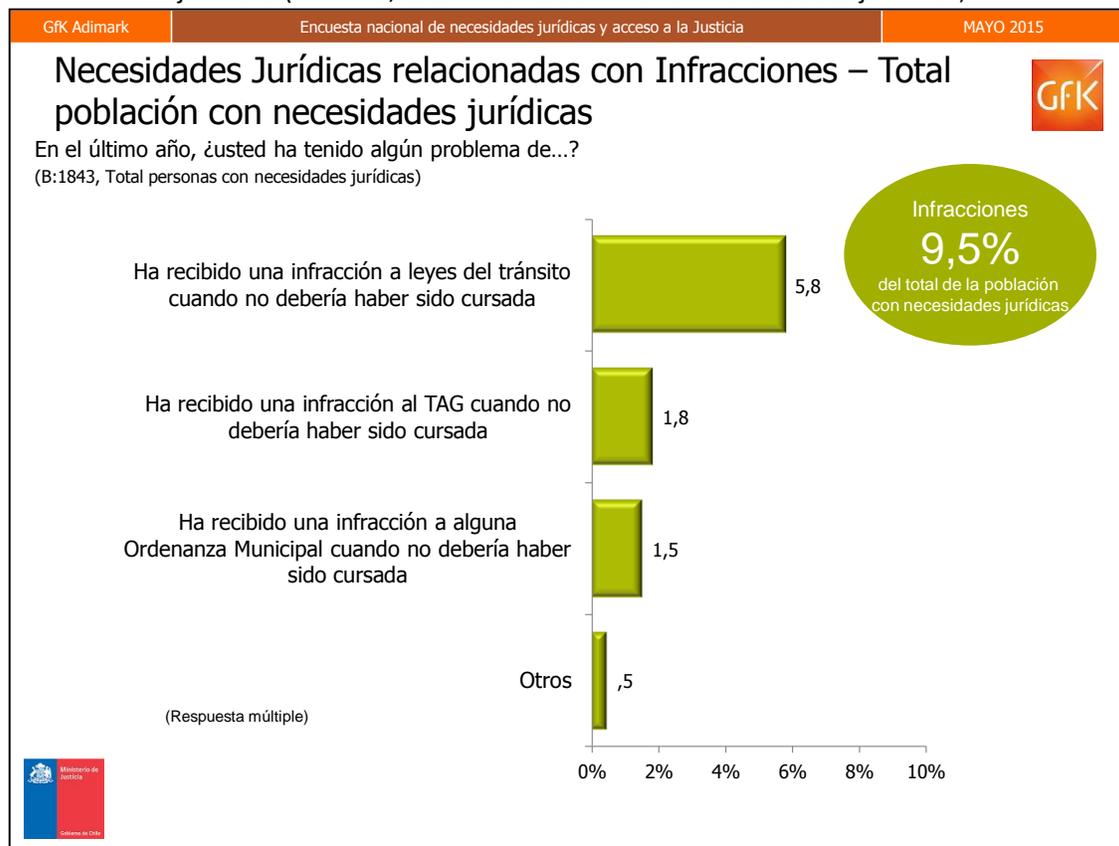


Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

En un segundo nivel de análisis, dentro del total de personas que declaran haber tenido algún tipo de necesidad jurídica durante el último año, las necesidades del área de las infracciones alcanzan un 9,5% de las personas de dicho segmento, y aquella necesidad específica con mayor porcentaje de declaración es “ha recibido una infracción a leyes del tránsito cuando no debería haber sido

cursada” con 5,8%, y luego le siguen “ha recibido una infracción al TAG cuando no debería haber sido cursada” con 1,8% y “ha recibido una infracción a alguna ordenanza municipal cuando no debería haber sido cursada” con 1,5%.

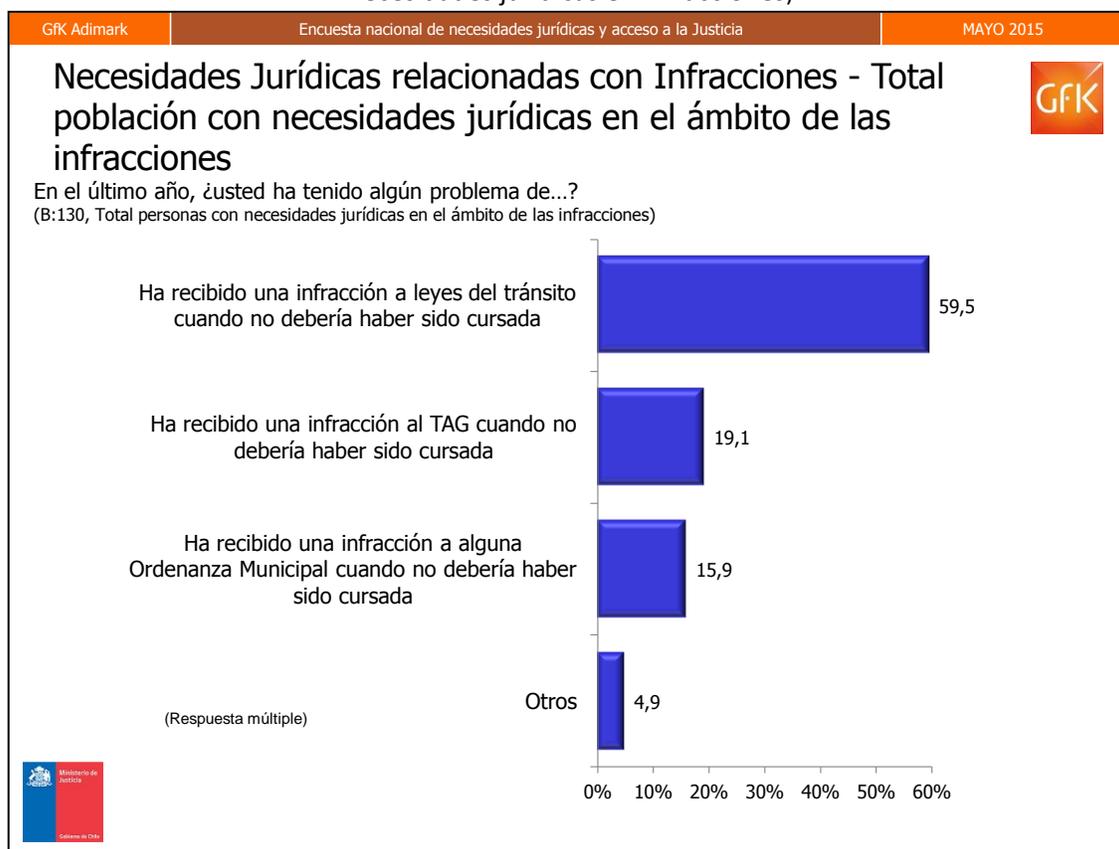
Cuadro 51: Necesidades jurídicas del área temática infracciones, total población con necesidades jurídicas (B: 1.843, total de encuestados con necesidades jurídicas)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

El nivel de análisis que incorpora al total de personas con necesidades jurídicas en el ámbito específico de las infracciones, es decir a 130 personas, tiene como necesidad jurídica con mayor porcentaje de declaración “ha recibido una infracción a leyes del tránsito cuando no debería haber sido cursada” con 59,5%, por lo que más de la mitad de las necesidades en dicha dimensión corresponden a ese problema, mientras que el resto corresponde a “ha recibido una infracción al TAG cuando no debería haber sido cursada” con 19,1%; “ha recibido una infracción a alguna ordenanza municipal cuando no debería haber sido cursada” con 15,9% y “otros” con 4,9%.

Cuadro 52: Necesidades jurídicas del área temática infracciones, total de población con necesidades jurídicas en el ámbito de las infracciones (B: 130, total de encuestados con necesidades jurídicas en Infracciones)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

En cuanto a con quién tuvieron esas necesidades, la gran mayoría corresponde a carabineros con un 48%, autopistas con 15% y municipalidad con 10%. Aunque también hubo menciones para inspectores con 9%, otros con 9% y vehículo particular con 2%, entre otros.

Cuadro 53: Involucrados en necesidades jurídicas de infracciones

| ¿Con quién?<br>(B: 130 afectados) |     |
|-----------------------------------|-----|
| • Carabinero                      | 48% |
| • Autopista                       | 15% |
| • Municipalidad                   | 10% |
| • Parte, multa                    | 9%  |
| • Inspector                       | 9%  |
| • No contesta                     | 3%  |
| • Vehículo particular             | 2%  |
| • Documentos vencidos             | 2%  |
| • Otros                           | 9%  |

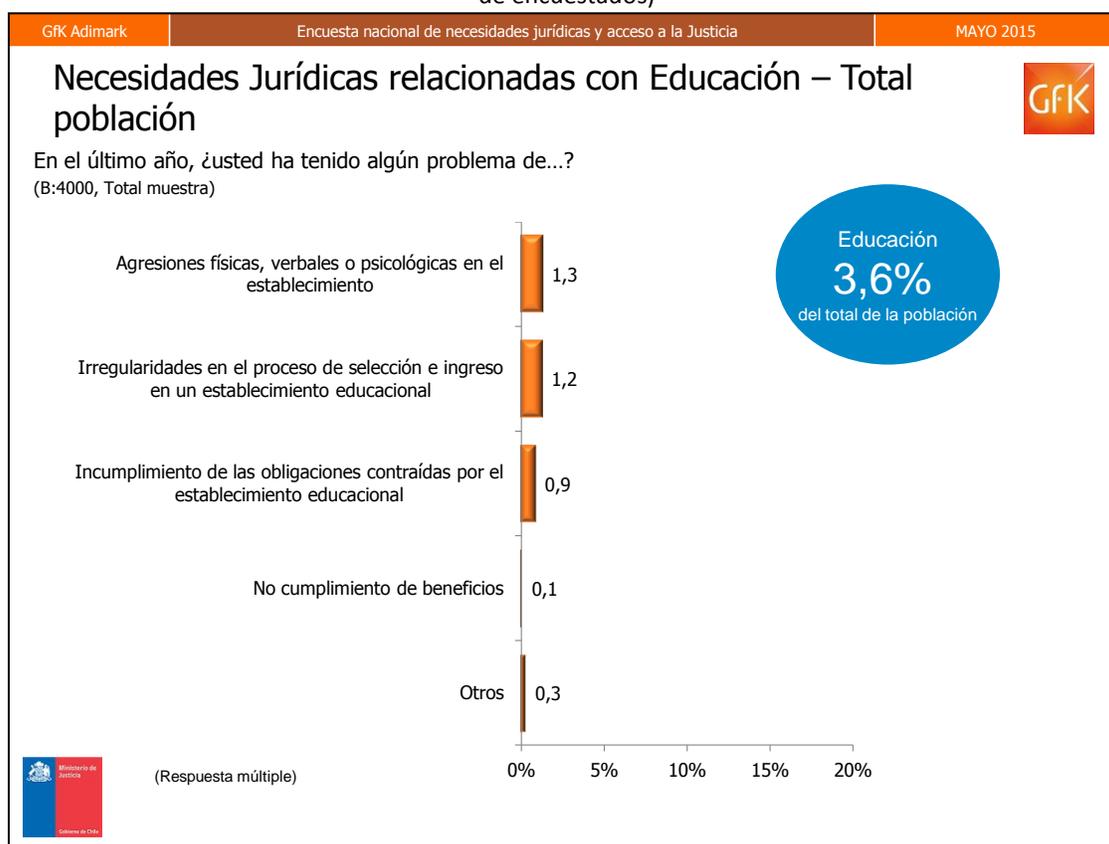
Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

## Educación

En la dimensión de la educación, se evaluó la ocurrencia de 3 problemas específicos de la temática y la posibilidad de incorporar otros espontáneos relacionados. A modo general, los resultados arrojaron que un 3,6% de las personas declararon necesidades jurídicas en educación en el último año, lo que corresponde al porcentaje más bajo dentro del total de temáticas evaluadas. Este porcentaje tuvo un total de 179 necesidades y una población estimada de 490.671 personas con necesidades jurídicas en el ámbito de la educación en el último año.

Respecto de las necesidades específicas, aquellas con mayor presencia fueron “agresiones físicas, verbales o psicológicas en el establecimiento” con 1,3% e “irregularidades en el proceso de selección e ingreso a un establecimiento educacional” con 1,2%. Mientras que las necesidades menos declaradas fueron el “no cumplimiento de beneficios con 0,1%”, “otros problemas en educación” con 0,3% e “incumplimiento de las obligaciones contraídas por el establecimiento educacional” con 0,9%.

Cuadro 54: Necesidades jurídicas del área temática educación, Total de la población (B: 4.000, total de encuestados)

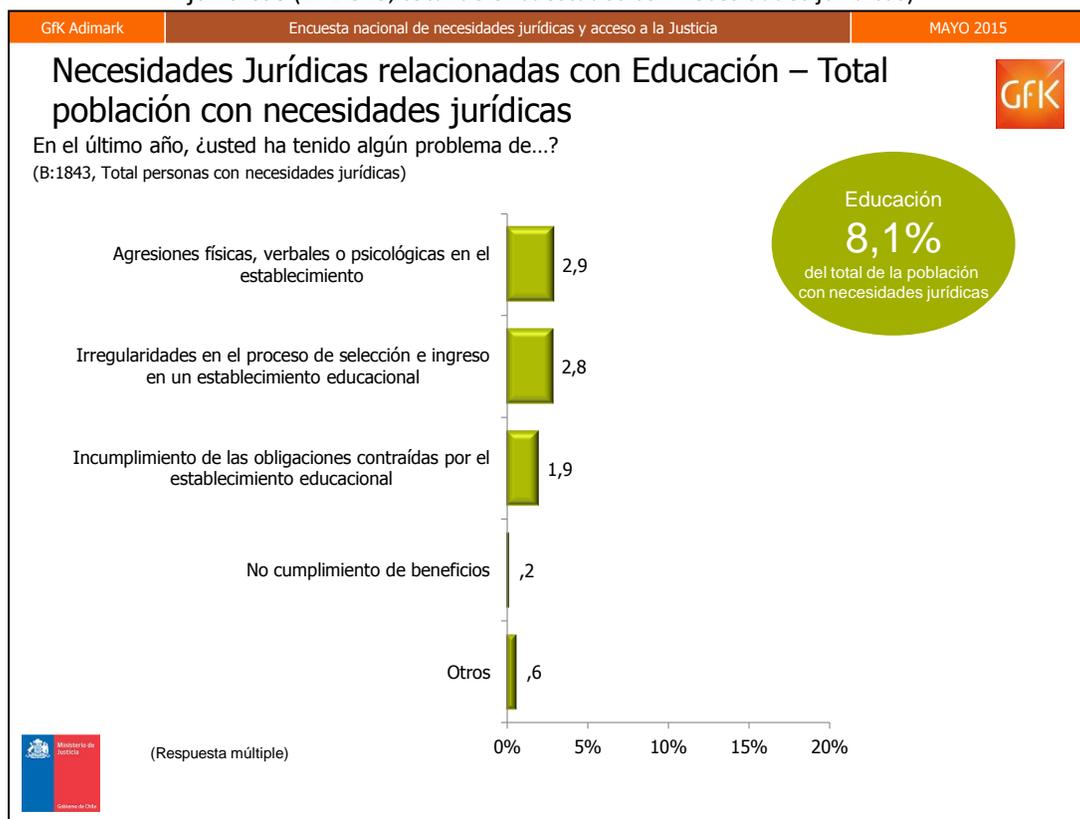


Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

En un segundo nivel de análisis, dentro del total de personas que declaran haber tenido algún tipo de necesidad jurídica durante el último año, las necesidades del área de la educación alcanzan a un 8,1% de las personas de ese segmento, y aquellas necesidades específicas con mayor porcentaje de declaración son “agresiones físicas, verbales o psicológicas en el establecimiento”

con 2,9% e “irregularidades en el proceso de selección e ingreso a un establecimiento educacional” con 2,8%. Mientras que aquellas con menor porcentaje son “no cumplimiento de beneficios” con 0,2%, “otros problemas en educación” con 0,6% e “incumplimiento de las obligaciones contraídas por el establecimiento educacional” con 1,9%.

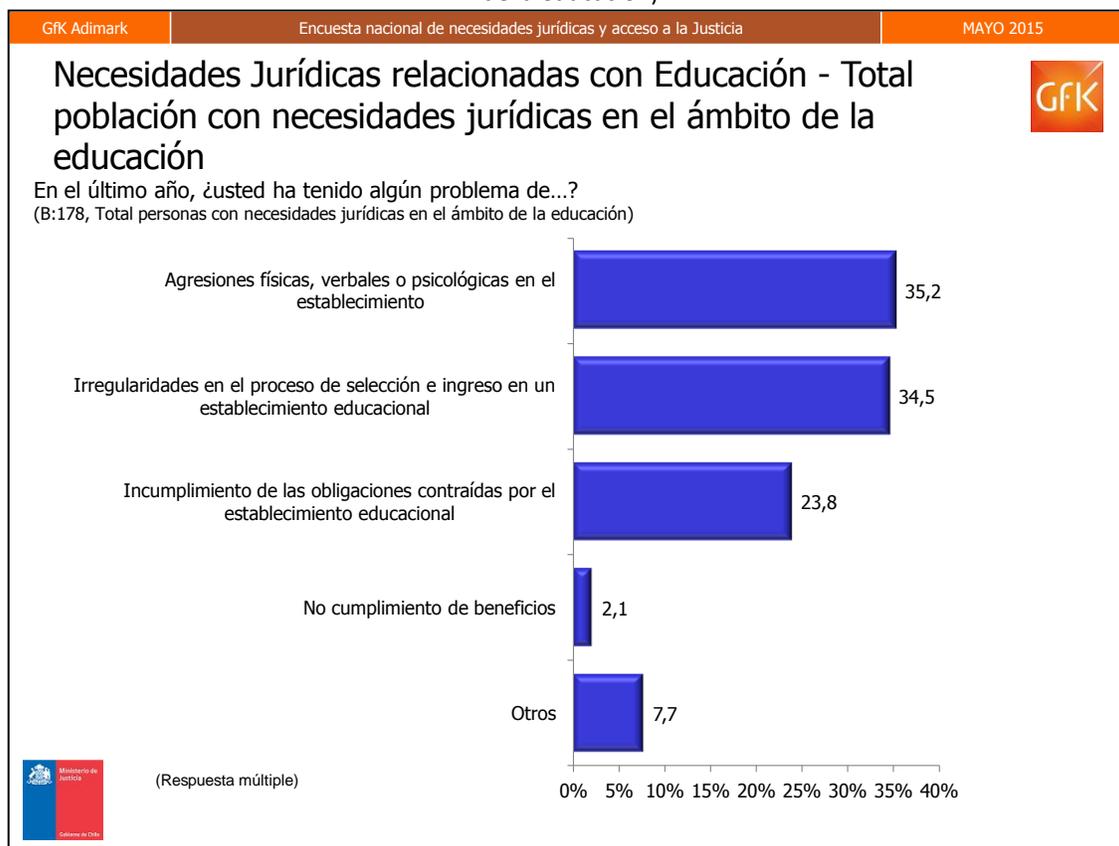
Cuadro 55: Necesidades jurídicas del área temática educación, total población con necesidades jurídicas (B: 1.843, total de encuestados con necesidades jurídicas)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

El nivel de análisis que incorpora al total de personas con necesidades jurídicas en el ámbito de la educación, esto es 178 casos, tiene como necesidades jurídicas con mayor porcentaje de declaración “agresiones físicas, verbales o psicológicas en el establecimiento” con 35,2% e “irregularidades en el proceso de selección e ingreso a un establecimiento educacional” con 34,5%. Mientras que aquellas con menor porcentaje son “no cumplimiento de beneficios” con 0,2%, “otros problemas en educación” con 2,1% e “incumplimiento de las obligaciones contraídas por el establecimiento educacional” con 23,8%.

Cuadro 56: Necesidades jurídicas del área temática educación, total de población con necesidades jurídicas en el ámbito de la educación (B: 178, total de encuestados con necesidades jurídicas en el área de la educación)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

En cuanto al nivel en que ocurrió esa necesidad, la más mencionada fue nivel básico con 34%, luego secundario con 28%, superior con 19% y parvulario con 18%.

Cuadro 57: Espacios Involucrados en necesidades jurídicas de educación

| ¿En qué nivel ocurrió? |     |
|------------------------|-----|
| (B: 178 afectados)     |     |
| • Básico               | 34% |
| • Secundario           | 28% |
| • Superior             | 19% |
| • Parvulario           | 18% |
| • NR                   | 2%  |

Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

## Vivienda

Respecto de la dimensión de la vivienda, se consultó sobre la ocurrencia de 7 problemas específicos del área y también por otros problemas jurídicos que las personas asociaran espontáneamente a dicha temática. En este sentido, se obtuvo como resultado que un 10,3% de las personas encuestadas declararon necesidades jurídicas en dicha área en el último año, lo que posiciona como la segunda área con mayor porcentaje de personas con necesidades jurídicas declaradas a esta temática. Este porcentaje de personas alcanzó un total de 590 necesidades, y una población estimada de 1.392.154 personas con necesidades jurídicas declaradas en el ámbito de la vivienda en el último año.

En relación a las necesidades específicas del área, aquellas con mayores declaraciones fueron “conflictos con vecinos producto de ruidos molestos” con 4,9%, lo que corresponde a la segunda necesidad jurídica específica con mayor porcentaje de población afectada; luego le siguen “conflictos con vecinos por basura o malos olores” con 2,6% y “conflictos con vecinos por mascotas o animales” con 2,2%. Mientras que las necesidades menos declaradas fueron el “incumplimiento de las condiciones pactadas en seguros asociados a la vivienda”, “problemas para sacar un arrendatario”, “problemas con estacionamiento”, “problemas al interior de una copropiedad” y “problemas con alcantarillado” con 0,2% cada una.

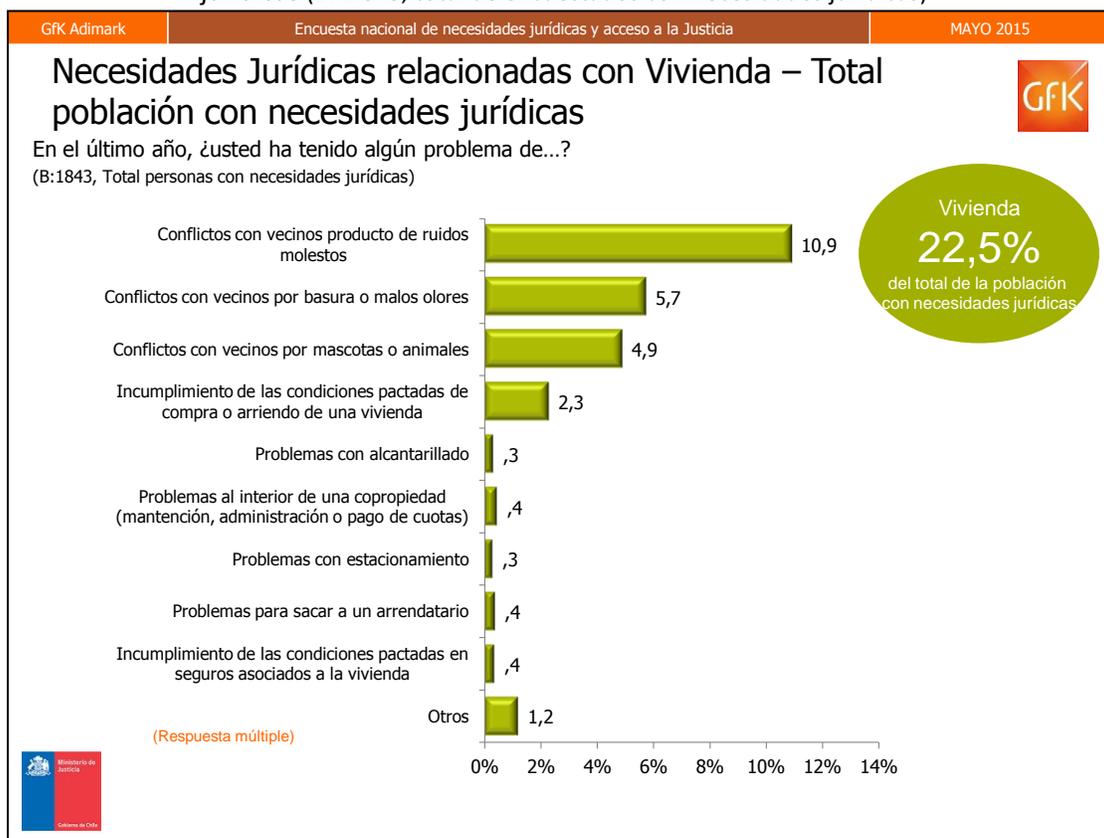
Cuadro 58: Necesidades jurídicas del área temática vivienda, Total de la población (B: 4.000, total de encuestados)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

En un segundo nivel de análisis, dentro del total de personas que declaran haber tenido algún tipo de necesidad jurídica durante el último año, las necesidades del área de la vivienda alcanzan a un 22,5% de las personas de dicho segmento, y aquellas necesidades específicas con mayor porcentaje de declaración son “conflictos con vecinos producto de ruidos molestos” con 10,9%; “conflictos con vecinos por basura o malos olores” con 5,7% y “conflictos con vecinos por mascotas o animales” con 4,9%. Mientras que aquellas con menor porcentaje son “incumplimiento de las condiciones pactadas en seguros asociados a la vivienda” con 0,4%, “problemas para sacar un arrendatario” con 0,4%, “problemas con estacionamiento” con 0,3%, “problemas al interior de una copropiedad” con 0,4% y “problemas con alcantarillado” con 0,3%.

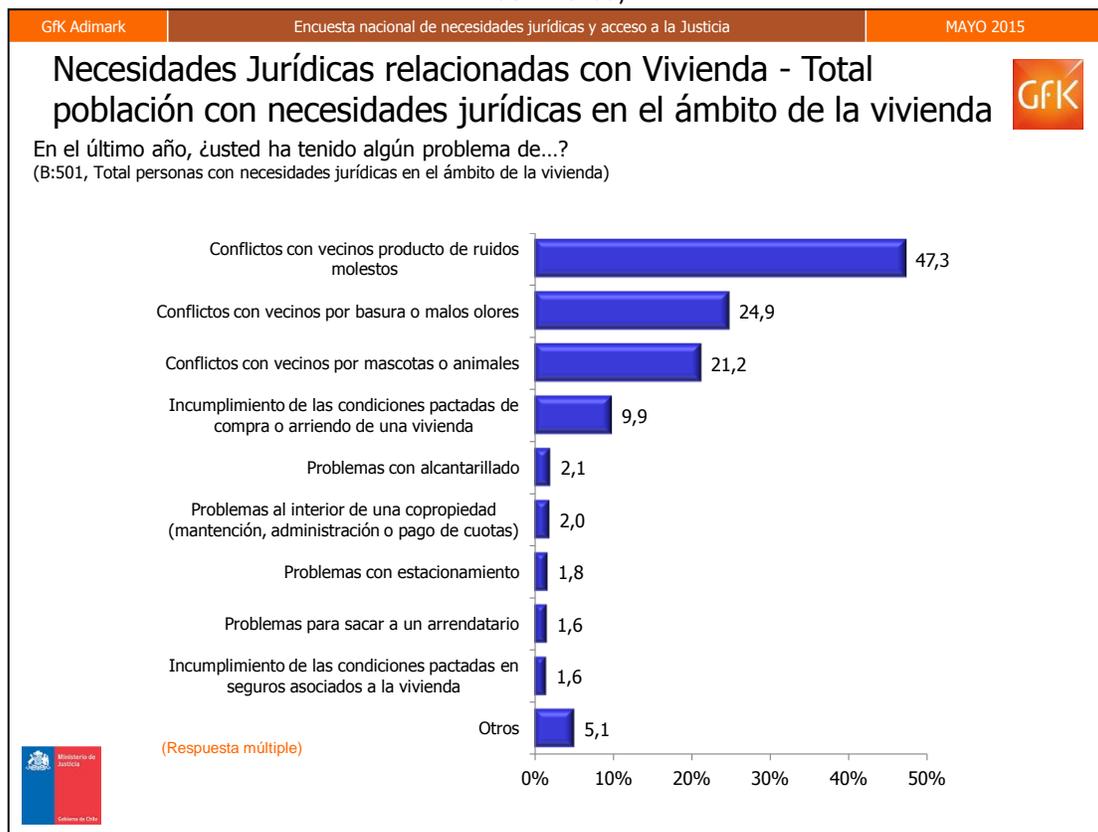
Cuadro 59: Necesidades jurídicas del área temática vivienda, total población con necesidades jurídicas (B: 1.843, total de encuestados con necesidades jurídicas)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

El nivel de análisis que incorpora al total de personas con necesidades jurídicas en el ámbito de la vivienda, esto es a 501 personas, tiene como necesidades jurídicas con mayor porcentaje de declaración “conflictos con vecinos producto de ruidos molestos” con 47,3%, abarcando a poco menos de la mitad de las personas con necesidades jurídicas en esta área, luego le siguen “conflictos con vecinos por basura o malos olores” con 24,9% y “conflictos con vecinos por mascotas o animales” con 21,2%. Por otra parte, las necesidades con menores menciones son “incumplimiento de las condiciones pactadas en seguros asociados a la vivienda” y “problemas para sacar un arrendatario” con 1,6% cada uno.

Cuadro 60: Necesidades jurídicas del área temática vivienda, total de población con necesidades jurídicas en el ámbito de la vivienda (B: 501, total de encuestados con necesidades jurídicas en el área de vivienda)



Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

En cuanto a con quién ocurrió esa necesidad, los más mencionados fueron vecinos con 79% y arrendatarios/as con 10%. También hubo menciones para municipalidad con 6%, juntas de vecinos u organizaciones comunitarias con 3%, inmobiliaria con 3%, banco u otra financiera con 1% y otros con 3%.

Cuadro 61: Involucrados en necesidades jurídicas de vivienda

| ¿ Con quién? (B: 501 afectados)       |     |
|---------------------------------------|-----|
| • Vecino                              | 79% |
| • Arrendatario(a)/ Arrendador(a)      | 10% |
| • Municipalidad                       | 6%  |
| • Junta de vecinos u org. comunitaria | 3%  |
| • Inmobiliaria                        | 3%  |
| • Banco u otra financiera             | 1%  |
| • Otros                               | 3%  |
| • No responde                         | 1%  |

Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

### 3.3. Características de las necesidades jurídicas en Chile

Además de lograr un dimensionamiento de las necesidades jurídicas de la población chilena, se buscó una caracterización que profundizara las mismas, de modo que se incluyeran aspectos relevantes como las acciones que se tomaron frente a esas necesidades, su duración y antigüedad, la vigencia y resolución, entre otros aspectos. Todos estos elementos se presentan en la siguiente sección a modo comparativo para todas las áreas temáticas, de modo que se puedan observar las diferencias y similitudes entre ellas.

#### 3.3.1 Temporalidad y Estado de las necesidades

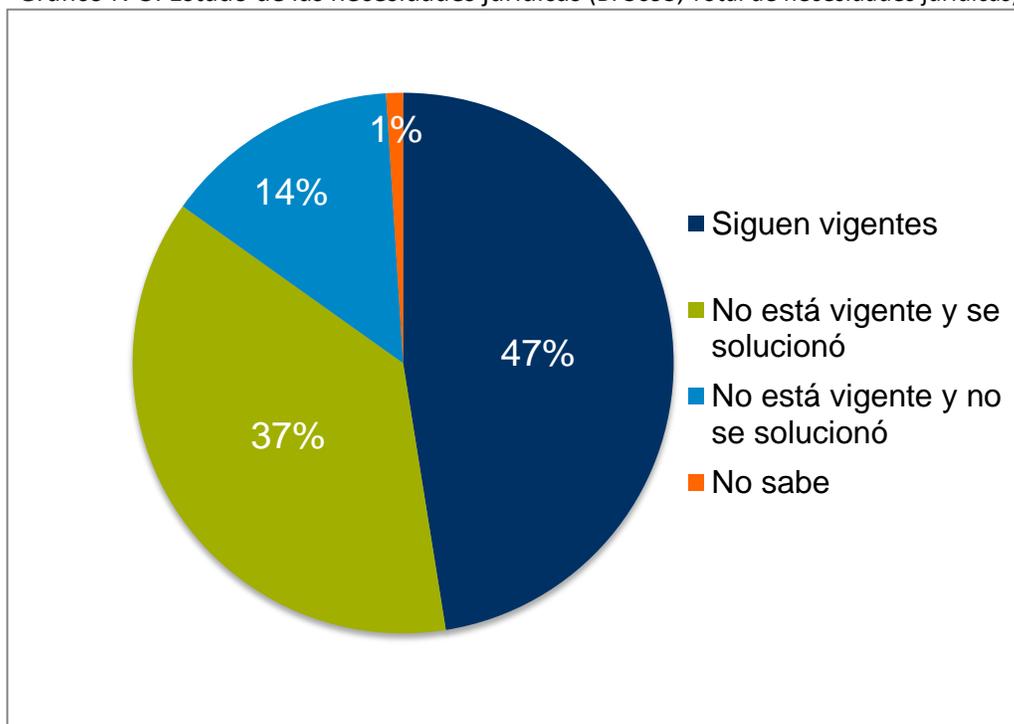
Una de las primeras características evaluadas fue la temporalidad de las necesidades jurídicas, la cual se consultó en base a dos aspectos, en primer lugar la antigüedad de la necesidad, esto es la consulta sobre hace cuánto tiempo ocurrió el problema, ya sea en términos de años, meses o días; medidas que luego son recodificadas en la unidad “días de antigüedad”. Por otra parte, se midió la duración del problema, la cual se consulta únicamente a las necesidades jurídicas que ya no están vigentes, por lo que la pregunta es hace cuánto tiempo ya no están vigentes las necesidades; Luego, mediante la diferencia entre la ocurrencia del problema y el dato sobre hace cuánto tiempo no está vigente se obtiene la duración de cada una de las necesidades que ya no están vigentes.

A modo general, se puede afirmar que para el total de necesidades jurídicas declaradas, esto es 3.695 necesidades que afectan al 45,5% de la población, la antigüedad promedio registrada es de 549 días, por lo que en promedio los casos ocurrieron hace aproximadamente un año y medio respecto de la fecha de medición del estudio. Mientras que la duración promedio de las necesidades jurídicas, es decir el tiempo en que tardan en dejar de estar vigentes, es de 469 días.

En cuanto a las áreas temáticas revisadas, las que presentan un mayor promedio de antigüedad son “familia” con 862 días y “economía y patrimonio” con 780 días. Por el lado opuesto, aquellas con menor antigüedad promedio son infracciones con 294 días y trabajo con 334 días. Además, en términos de duración promedio se observa un mayor número de días nuevamente en familia con 845 días y en economía y patrimonio con 574 días. En tanto, los que poseen una menor duración promedio son infracciones con 266 días y trabajo con 292 días.

De ambos resultados ya expuestos es posible inferir que aquellas áreas temáticas de más rápida resolución son trabajo e infracciones, mientras que aquellas de más lenta resolución, y que por ende implican mayor tiempo, son familia y economía y patrimonio. Estos resultados pueden complementarse con la información respecto del estado de las necesidades, variable en la cual el total de las necesidades jurídicas alcanza un 37% de casos solucionados, un 14% de casos no vigentes y no solucionados (51% de casos no vigentes), un 48% de casos vigentes y un 1% que no sabe el estado de su necesidad. De esta información se desprende que prácticamente la mitad de las necesidades jurídicas del último año se mantienen vigentes y en espera de resolución, mientras que dentro de la otra mitad que no está vigente hay un 37% que se considera como solucionado y un 14% como no solucionado.

Gráfico N°3: Estado de las necesidades jurídicas (B: 3695, Total de necesidades jurídicas)



Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

A nivel de las áreas, el mayor porcentaje de casos solucionados se observa en infracciones con un 68% y en trabajo con 46%, las mismas áreas de más rápida resolución, a las que también se le debe sumar educación con 48%. Las áreas con menor porcentaje de casos solucionados son vivienda con 20% y penal con 33%.

Cuadro 62: Comparación de características entre necesidades jurídicas

|                       | Población afectada | Antigüedad promedio | Duración promedio | Solucionados | No vigentes y no solucionados | Vigentes |
|-----------------------|--------------------|---------------------|-------------------|--------------|-------------------------------|----------|
| PENAL                 | 15,4%              | 498 días            | 356 días          | 33%          | 27%                           | 37%      |
| VIVIENDA              | 10,3%              | 542 días            | 422 días          | 20%          | 5%                            | 74%      |
| ECONOMÍA Y PATRIMONIO | 8,9%               | 780 días            | 574 días          | 41%          | 7%                            | 52%      |
| SALUD                 | 8,4%               | 546 días            | 535 días          | 37%          | 20%                           | 43%      |
| TRABAJO               | 8,0%               | 334 días            | 292 días          | 46%          | 12%                           | 42%      |
| FAMILIA               | 6,2%               | 862 días            | 845 días          | 35%          | 8%                            | 54%      |
| DISCRIMINACIÓN        | 5,7%               | 454 días            | 423 días          | 36%          | 23%                           | 41%      |
| SEGUROS DE SALUD      | 5,3%               | 548 días            | 548 días          | 40%          | 8%                            | 53%      |
| INFRACCIONES          | 4,3%               | 294 días            | 266 días          | 68%          | 4%                            | 23%      |
| EDUCACIÓN             | 3,6%               | 529 días            | 520 días          | 48%          | 13%                           | 38%      |
| TOTAL                 | 44,5%              | 549 días            | 469 días          | 37%          | 14%                           | 48%      |

Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

A partir de las variables de duración de las necesidades jurídicas y porcentaje de casos solucionados ya expuestas, se categorizaron las diversas áreas temáticas de modo que dieran cuenta de las áreas de más fácil y rápida resolución y también de aquellas que involucran una mayor complejidad. De modo que al combinar ambas variables se obtiene el siguiente cuadro de clasificación:

Cuadro 63: Clasificación de las áreas de necesidades jurídicas según resolución y duración (B: 3695, Total de necesidades jurídicas)

|                                   | Menor nivel de solución (<40%)   | Medio nivel de solución (>40% a <50%)  | Mayor nivel de solución (>50%)                    |
|-----------------------------------|--|--|---|
| Menor duración (<300 días)        |  | Trabajo: 46% soluciona, promedio de 292 días   | Infracciones: 68% soluciona, promedio de 266 días |
| Media duración (>300 y <500 días) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Discriminación y vulneración de derechos:</b> 36% soluciona, promedio 423 días</li> <li>• <b>Penal:</b> 33% soluciona, promedio de 356 días</li> <li>• <b>Vivienda:</b> 20% soluciona, promedio 422 días.</li> </ul> |  |   |
| Larga duración (>500 días)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Familia:</b> 36% soluciona, promedio de 845 días</li> <li>• <b>Salud:</b> 37% soluciona, promedio de 535 días</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Economía y patrimonio:</b> 41% soluciona, promedio de 574 días</li> <li>• <b>Educación:</b> 48% de solución con duración promedio de 520 días</li> <li>• <b>Seguros de Salud:</b> 40% soluciona, promedio de 548 días</li> </ul> |   |

Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

A partir de este cuadro comparativo se puede afirmar que el área temática de las infracciones corresponde a las necesidades jurídicas de más rápida resolución con un promedio de duración de 266 días y un porcentaje de casos solucionados del 68%, por lo que corresponden a la categoría que genera menor conflicto en las personas dada su alta probabilidad de ser solucionadas en menor tiempo que las de otras temáticas.

Luego le siguen las necesidades jurídicas en el ámbito del trabajo, que también poseen una de las duraciones menores con un promedio de 292 días, y un estado de las necesidades de un 46% de los casos solucionados. Por otra parte, las áreas temáticas de economía y patrimonio, educación y seguros de salud se encuentran en el mismo nivel de solución que el “trabajo”, con porcentajes que fluctúan entre el 40% y el 50%, sin embargo su duración es mayor que la del área del trabajo, quedando categorizada con más de 500 días.

En cuanto a las áreas con bajo nivel de solución, esto es con menos de un 40% de casos solucionados, es posible encontrar el área “penal” y de “discriminación y vulneración de derechos” en una categoría que incluye necesidades con una duración promedio de entre 300 y 500 días, y por último las necesidades de las áreas de “familia” y “salud” con duraciones promedio de más de 500 días.

En síntesis, se concluye que las necesidades con más altas probabilidades de resolución en un menor tiempo que las demás áreas, son del área de las infracciones, mientras que en el polo opuesto se encuentran las necesidades jurídicas de las áreas de “familia” y “salud”, en donde las expectativas de resolución son bajas (menos de 40%) y la duración de las necesidades mayor que las demás áreas (más de 500 días).

De los datos anteriores se desprende que las necesidades jurídicas tienen como tendencia ordenarse en la diagonal negativa del cuadro, esto implica que a una mayor duración de las necesidades, las probabilidades de solución de los casos son menores.

### 3.3.2 Acciones tomadas frente a las necesidades jurídicas

Otra dimensión evaluada en las características de las necesidades jurídicas fueron las acciones que se tomaron frente a ellas. Respecto de esto, se consultó a los encuestados respecto de 7 posibles vías de acción frente a las necesidades: Nada, conversar, amenazar, denuncia, consejo legal, demanda y método colaborativo, además de la posibilidad de incluir otras acciones que surgieran espontáneamente en las personas.

En este sentido, se observó que las vías de acción que las personas toman frente a sus necesidades jurídicas son heterogéneas en relación a las áreas temáticas de los problemas, en donde existen algunas áreas que tienen una mayor aproximación a las vías de acceso al sistema de justicia (demanda, denuncia, método colaborativo y consejo legal) y otras con mayor cercanía a las vías no relacionadas con el sistema de justicia (Nada, conversar, amenazar y otros).

A nivel general, y recordando que una persona puede tomar más de una vía de acción frente a una necesidad jurídica, se observaron un 38% de casos en que las personas conversaron con los involucrados y un 31% que no hizo nada, siendo estas las alternativas mayoritarias para el total de las necesidades. A estos datos debe agregarse un 7% que hizo otras acciones y un 1% que amenazó, con lo que se obtiene el panorama de los porcentajes de casos en los cuales las personas acuden a acciones que no involucran acceso al sistema de justicia. Por otra parte, dentro de las personas que tomaron algún tipo de acción relacionada con el sistema de justicia, se obtuvo un 17% que puso una denuncia, 7% pidió consejo legal, 7% demandó y 3% acudió a un método colaborativo.

En relación a los resultados específicos de cada área temática, cabe destacar que con la única excepción del área penal, todas las demás áreas tienen como primera acción con mayores menciones una de tipo no judicial, en donde la más frecuente es “conversar con los involucrados”, la que alcanza altos porcentajes en “economía y patrimonio” con un 68% y “educación” con un 57%. Una situación muy similar ocurre con el segundo tipo de acción más frecuentada por los encuestados y encuestadas, en donde las únicas áreas que derivan en vías de acceso al sistema de justicia son “familia” con un 30% con demanda y “educación” con un 21% en denuncia.

Finalmente, recién en el tercer tipo de acción más desarrollada por las personas se observa un mayor acercamiento a las vías del sistema de justicia, las que están presentes en 7 de las 10 dimensiones consultadas, con alternativas de denuncia, demanda y consejo legal, sin embargo el método colaborativo no aparece en ninguna de las áreas temáticas como una de las tres acciones mayoritarias, y solo logra aparecer en la cuarta acción mayoritaria en “salud” con un 3%, “discriminación y vulneración de derechos” con un 2% y “educación” con un 5%, siendo esta

última el área con mayor porcentaje de necesidades en las cuales se recurre a métodos colaborativos.

Cuadro 64: Ranking de acciones entre necesidades jurídicas

|                       | Acciones 1      | Acciones 2           | Acciones 3                              | Acciones 4                             | Acciones 5                          | Acciones 6                                  |
|-----------------------|-----------------|----------------------|---|--|-------------------------------------|---|
| PENAL                 | Denunciar (42%) | Nada (39%)           | Conversar (9%)                          | Demanda (8%)                           | Consejo legal (4%)                  | Otros (2%)                                  |
| VIVIENDA              | Conversar (51%) | Nada (32%)           | Denunciar (17%)                         | Consejo legal (5%)                     | Otros (3%)                          | Amenazar, demanda, método colaborativo (1%) |
| ECONOMÍA Y PATRIMONIO | Conversar (68%) | Nada (14%)           | Consejo legal, demandar, denunciar (6%) | Otros (5%)                             | Método colaborativo, amenazar (2%)  | -   |
| SALUD                 | Nada (49%)      | Conversar (33%)      | Denuncia, otros (6%)                    | Método colaborativo (3%)               | Consejo legal, amenazar (2%)        | Demanda (1%)                                |
| TRABAJO               | Conversar (46%) | Nada (25%)           | Denunciar (14%)                         | Consejo legal (12%)                    | Demanda (10%)                       | Método colaborativo (3%)                    |
| FAMILIA               | Conversar (45%) | Demanda (30%)        | Consejo Legal (20%)                     | Denuncia (18%)                         | Método colaborativo (12%)           | Nada (9%)                                   |
| DISCRIMINACIÓN        | Nada (57%)      | Conversar (31%)      | Denunciar (5%)                          | Método colaborativo, otros, retro (2%) | Consejo legal, Demanda (1%)         | -   |
| SEGUROS DE SALUD      | Conversar (48%) | Nada (31%)           | Consejo legal, denunciar (8%)           | Otros (5%)                             | Método colaborativo (1%)            | -   |
| INFRACCIONES          | Nada (27%)      | Pagar la multa (21%) | Conversar (20%)                         | Consejo legal (11%)                    | Método colaborativo (8%)            | Otros (5%)                                  |
| EDUCACIÓN             | Conversar (57%) | Denunciar (21%)      | Nada (16%)                              | Método colaborativo (5%)               | Demanda, cambio colegio, otros (4%) | Consejo legal (3%)                          |
| TOTAL                 | Conversar (38%) | Nada (31%)           | Denuncia (17%)                          | Consejo legal, demandar, otros (7%)    | Método colaborativo (3%)            | Amenazar (1%)                               |

Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

Otra forma de observar estos mismos datos es evaluar comparativamente los porcentajes de casos en que las personas recurren a determinadas acciones según el área temática de la acción, en el cuadro siguiente se muestra este tipo de análisis, del cual es posible desprender las siguientes observaciones:

- El hecho de “no hacer nada” como vía de acción se presenta con porcentajes de sobre el 30% en áreas como la penal, vivienda, salud, discriminación y seguros de salud, por lo que en al menos 5 de las áreas temáticas por lo menos en un tercio de los casos no se hizo nada frente a la necesidad jurídica, cifra que se incrementa a aproximadamente la mitad de los casos cuando se trata de las áreas de discriminación (57%) y salud (49%), en las que la acción más frecuente es “no hacer nada”.
- En cuanto a “conversar con los involucrados”, las cifras se presentan altas para casi todas las dimensiones, con la única excepción del área penal, en la cual solo el 9% de los casos recurrió a este tipo de acción, mientras que las áreas con mayor porcentaje de casos en que se recurre al diálogo entre los involucrados son economía y patrimonio, educación y vivienda, todas ellas con más de la mitad de sus casos con este tipo de acción.
- Dentro del grupo de acciones predefinidas en el cuestionario, aquella que presentó porcentajes más bajos fue “amenazar” con 1% a nivel general, y con sus porcentajes más altos en economía y patrimonio, salud y familia con solo un 2%.
- Respecto de la “denuncia”, se constituye como aquella acción de tipo jurídico con mayor frecuencia entre las personas con un 17% a nivel general, mientras que en las áreas temáticas alcanza su punto más alto con el área penal en un 42%, luego existe un grupo de áreas con

porcentajes intermedios de entre 14% y 21%, entre las que se incluyen vivienda, trabajo, familia y educación, y por último un grupo de tipos de necesidades con porcentajes más bajos de denuncia de entre 3% y 8%, incluyendo las áreas de economía y patrimonio, salud, discriminación e infracciones, siendo esta última la que presenta menor porcentaje con un 3%.

- El “Consejo legal” fue solicitado por el 7% de los casos a nivel general, y presentando resultados mayores en las áreas de la “familia” con 20%, trabajo con 12% e infracciones con 11%. No obstante lo anterior, el resto de las áreas temáticas poseen porcentajes bajo el 10% para la solicitud de consejo legal frente a sus necesidades.
- La “demanda” posee un 7% de casos en que se recurrió a ella, y dicho porcentaje se concentra fundamentalmente en las áreas de la familia, trabajo y penal. Mientras que el resto de las áreas no superan el 6% de casos con demandas, y en algunos casos solo logra un 1% o menos, como por ejemplo en vivienda, salud, discriminación y seguros de salud.
- El método colaborativo es la segunda acción predefinida con menor porcentaje de declaración, en tanto alcanza a solo el 3% de los casos. Respecto de las áreas, aquellas con mayor propensión al acceso a los métodos colaborativos son familia con un 12% de casos, infracciones con 8% y educación con 5%. Por otra parte, el resto de las áreas no superan el 3% de casos con métodos colaborativos.

Cuadro 65: Comparación de acciones entre necesidades jurídicas

|                       | Nada | Conversar | Amenazar | Denuncia | Consejo legal | Demanda | Método colaborativo |
|-----------------------|------|-----------|----------|----------|---------------|---------|---------------------|
| PENAL                 | 39%  | 9%        | 1%       | 42%      | 4%            | 8%      | 1%                  |
| VIVIENDA              | 32%  | 51%       | 1%       | 17%      | 5%            | 1%      | 1%                  |
| ECONOMÍA Y PATRIMONIO | 14%  | 68%       | 2%       | 6%       | 6%            | 6%      | 2%                  |
| SALUD                 | 49%  | 33%       | 2%       | 6%       | 2%            | 1%      | 3%                  |
| TRABAJO               | 25%  | 46%       | 1%       | 14%      | 12%           | 10%     | 3%                  |
| FAMILIA               | 9%   | 35%       | 2%       | 18%      | 20%           | 30%     | 12%                 |
| DISCRIMINACIÓN        | 57%  | 31%       | 1%       | 5%       | 1%            | 0%      | 2%                  |
| SEGUROS DE SALUD      | 31%  | 48%       | 0%       | 8%       | 8%            | 0%      | 1%                  |
| INFRACCIONES          | 27%  | 20%       | 0%       | 3%       | 11%           | 3%      | 8%                  |
| EDUCACIÓN             | 16%  | 57%       | 0%       | 21%      | 3%            | 4%      | 5%                  |
| TOTAL                 | 31%  | 38%       | 1%       | 17%      | 7%            | 7%      | 3%                  |

Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

Se les consultó a quienes optaron por no hacer nada cuál era el motivo para dicha determinación, ante lo cual se obtuvo como resultados generales que el principal motivo es que “no había nada que hacer” con un 44% de los casos en los que no se hizo nada, “demoraría mucho tiempo” con un 23%, “no sabe dónde acudir” con un 16%, “no fue tan grave” con un 9%, “otros” con 8% y “miedo”

con 5%.<sup>9</sup> Estos motivos resultan relevantes al pensar en las barreras de acceso a la justicia existentes en los sistemas de justicia. En este sentido uno relevante es el porcentaje de quienes “no sabían dónde acudir”, ya que este desconocimiento implica una inequidad importante que se presenta en un importante porcentaje de casos en el ámbito de la vivienda con un 17% de quienes no hicieron nada en esa área, “economía y patrimonio” con un 21%, “salud” con un 19%, “trabajo” con un 22%, “discriminación y vulneración de derechos” con un 14%, “seguros de salud con un 36%, que corresponde al principal motivo por el cual las personas no hacen nada en esa área, y por último en educación con un 22%. Además, otra barrera de acceso que puede resultar relevante es la económica, la cual se observa como importante en el ámbito de la “familia” con un 16% de los casos que no hicieron nada. A modo general, todas las áreas poseen como principal motivo para no haber hecho nada que “no había nada que hacer” o que “demoraría mucho”.

De los datos anteriores se desprende una conclusión relevante, ya que se observa que la acción prioritaria de las personas frente a las necesidades jurídicas es “conversar con los involucrados”, mientras que en ausencia del diálogo la tendencia es optar por no hacer nada. Esta propensión hacía las vías no judiciales puede entenderse como una manifestación cultural de la sociedad chilena que, hipotéticamente, podría implicar una buena disposición a una solución por la vía de métodos alternativos tales como la mediación (soluciones que implican un dialogo y negociación entre los involucrados), no obstante se necesitan mayores antecedentes y estudios para poder corroborar esta hipótesis.

Cuadro 66: Ranking de motivos para “no hacer nada” entre necesidades jurídicas\*

|                       | Base "no hizo nada" | Motivo 1                              | Motivo 2                                | Motivo 3                       | Motivo 4                      | Motivo 5                            | Motivo 6                               |
|-----------------------|---------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|--|
| PENAL                 | 251                 | Nada que hacer (42%)                  | Demoraría mucho (27%)                   | No fue tan grave (15%)         | Miedo, otros (7%)             | No sabe dónde acudir (6%)           | Muy caro, no vio a la persona (3%)     |
| VIVIENDA              | 212                 | Nada que hacer (49%)                  | No sabe dónde acudir (17%)              | Demoraría mucho, no sabe (10%) | Otros ya hacían algo (7%)     | Evitar problemas (6%)               | No fue tan grave, Miedo, muy caro (3%) |
| ECONOMÍA Y PATRIMONIO | 75                  | Nada que hacer (28%)                  | Demoraría mucho (27%)                   | No sabe dónde acudir (21%)     | No fue tan grave (16%)        | Muy caro (10%)                      | Miedo (5%)                             |
| SALUD                 | 205                 | Nada que hacer (46%)                  | Demoraría mucho (23%)                   | No sabe dónde acudir (19%)     | Miedo (7%)                    | Muy caro (5%)                       | No fue tan grave (3%)                  |
| TRABAJO               | 82                  | Demoraría mucho (36%)                 | Nada que hacer (30%)                    | No sabe dónde acudir (22%)     | Otros ya hacían algo (8%)     | No fue tan grave, miedo, otros (5%) | Muy caro (3%)                          |
| FAMILIA               | 42                  | Nada que hacer, demoraría mucho (18%) | Muy caro (16%)                          | Otros (14%)                    | No fue tan grave, Miedo (13%) | No sabe dónde acudir (9%)           | No sabe (4%)                           |
| DISCRIMINACIÓN        | 155                 | Nada que hacer (59%)                  | Demoraría mucho, no fue tan grave (16%) | No sabe dónde acudir (14%)     | Muy caro (5%)                 | Miedo, son familiares (1%)          | -                                      |
| SEGUROS DE SALUD      | 66                  | No sabe dónde acudir (36%)            | Nada que hacer (31%)                    | Demoraría mucho (26%)          | Muy caro, No sabe (6%)        | No fue tan grave (5%)               | Otros (1%)                             |
| EDUCACIÓN             | 33                  | Nada que hacer (51%)                  | No sabe dónde acudir (22%)              | No responde (14%)              | Miedo (11%)                   | Demoraría mucho (10%)               | A la espera de solución (7%)           |
| TOTAL                 | 1.152               | Nada que hacer (44%)                  | Demoraría mucho tiempo (23%)            | No sabe dónde acudir (16%)     | No fue tan grave (9%)         | Otros (8%)                          | Miedo (5%)                             |

\*No se incluye Infracciones por no tener casos suficientes para analizar sus porcentajes

Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

Al observar a modo comparativo los motivos para “no hacer nada”, se obtienen las siguientes conclusiones:

<sup>9</sup> Al ser respuesta múltiple puede sumar más de 100%

- Respecto al motivo “muy caro”, que denota una barrera económica en el acceso a la justicia, las áreas que presentan mayores porcentajes de declaración son familia con 16% y economía y patrimonio con 10%. El resto de las áreas temáticas presentan resultados similares que oscilan entre el 3% y el 6%.
- En cuanto a “no saber dónde acudir”, que implica una barrera cognitiva en el acceso a la justicia, a nivel general es el tercer motivo más declarado con un 16%, mientras que a nivel de las áreas se presenta en más del 20% de los casos que no hicieron nada en las áreas de economía y patrimonio, trabajo, seguros de salud y educación, por lo que estas 4 áreas son aquellas que presentan mayores barreras cognitivas para las personas. Por el lado contrario, las áreas con menores porcentajes en esta barrera cognitiva son penal con 6% y familia con 9%.
- El motivo “demoraría mucho tiempo” tiene a nivel general un 23% entre quienes “no hicieron nada”, siendo el segundo motivo más declarado, y presentando sus porcentajes más altos en penal, economía y patrimonio, salud, trabajo y seguros de salud, todas ellas con sobre el 20% de los casos.
- En relación a que “no había nada que hacer”, se observa un 44% a nivel general para este motivo, siendo el más declarado por las personas que no hicieron nada, y obteniendo sus porcentajes más altos en discriminación, educación, vivienda y salud, en los que aproximadamente la mitad de las personas que no hicieron nada adujeron como motivo que “no había nada que hacer”.
- La alternativa “no fue tan grave” alcanza un 9% a nivel general, mientras que las áreas con mayor porcentaje son discriminación, economía y patrimonio, penal y familia, todas ellas con alrededor de un 15% aproximadamente. El resto de las áreas presentan resultados por bajo el 5%.
- El “miedo” fue declarado como motivo para no hacer nada en el 5% de los casos, siendo más importante en las áreas de familia con 13% y educación con 11%, mientras que los porcentajes más bajos se observan en seguros de salud y discriminación, con 1% o menos.
- La alternativa “otros ya hacían algo” fue la menos mencionada por las personas, con solo un 2%, mientras que a nivel de las áreas las únicas con porcentajes relevantes de esta alternativa son vivienda con 7% y trabajo con 8%. El resto de las áreas no alcanzan el 1% con esta motivación.

Cuadro 67: Comparación de motivos para “no hacer nada” entre necesidades jurídicas\*

|                          | Base<br>"no<br>hizo<br>nada" | Muy caro | No sabe<br>dónde<br>acudir | Demoraría<br>mucho<br>tiempo | Nada<br>que<br>hacer | No fue<br>tan grave | Miedo | Otros ya<br>hacían algo |
|--------------------------|------------------------------|----------|----------------------------|------------------------------|----------------------|---------------------|-------|-------------------------|
| PENAL                    | 251                          | 3%       | 6%                         | 27%                          | 42%                  | 15%                 | 7%    | 0%                      |
| VIVIENDA                 | 212                          | 3%       | 17%                        | 10%                          | 49%                  | 3%                  | 3%    | 7%                      |
| ECONOMÍA Y<br>PATRIMONIO | 75                           | 10%      | 21%                        | 27%                          | 28%                  | 16%                 | 5%    | 0%                      |
| SALUD                    | 205                          | 5%       | 19%                        | 23%                          | 46%                  | 3%                  | 7%    | 0%                      |
| TRABAJO                  | 82                           | 3%       | 22%                        | 36%                          | 30%                  | 5%                  | 5%    | 8%                      |
| FAMILIA                  | 42                           | 16%      | 9%                         | 18%                          | 18%                  | 13%                 | 13%   | 0%                      |
| DISCRIMINACIÓN           | 155                          | 5%       | 14%                        | 16%                          | 59%                  | 16%                 | 1%    | 0%                      |
| SEGUROS DE<br>SALUD      | 66                           | 6%       | 36%                        | 26%                          | 31%                  | 5%                  | 0%    | 0%                      |
| EDUCACIÓN                | 33                           | 4%       | 22%                        | 10%                          | 51%                  | 2%                  | 11%   | 0%                      |
| TOTAL                    | 1.152                        | 4%       | 16%                        | 23%                          | 44%                  | 9%                  | 5%    | 2%                      |

\*No se incluye infracciones por no tener casos suficientes para analizar sus porcentajes

Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

En relación al consejo legal, las áreas de atención que presentan mayores porcentajes de acciones que implican ese tipo de acción son “familia” con un 20% de los casos, “trabajo” con un 12% e “infracciones” con un 11%. Además, respecto de estos casos en los cuales se optó por solicitar un consejo legal, se consultó respecto del lugar o institución al cual se solicitó dicho consejo, obteniéndose como resultados generales que un 32% solicitó a abogados, un 15% a otros, 14% a la dirección del trabajo, 6% a las corporaciones de asistencia judicial y 6% a carabineros. No obstante, el resultado más llamativo es que existe un 19% de casos que solicitaron consejo legal y no saben dónde lo pidieron, situación que implica una ausencia de aprendizaje sobre el proceso de consejo legal que abordaron frente a sus casos.

A nivel de las áreas temáticas, se observa como tendencia que con excepción de las temáticas relacionadas con la salud y seguros de salud, en alguna de las dos primeras alternativas mayoritarias las personas solicitan consejo legal a abogados. El resto de las alternativas mencionadas por las personas presentan una mayor heterogeneidad que se relaciona con las distintas instituciones que abordan cada una de las temáticas, por ejemplo la dirección del trabajo en los temas de “trabajo”.

Cuadro 68: Ranking de instituciones o lugares donde acudió por consejo legal según necesidad jurídica

|                       | Base "Consejo legal" | Lugar o institución 1       | Lugar o institución 2  | Lugar o institución 3     | Lugar o institución 4       | Lugar o institución 5 |
|-----------------------|----------------------|-----------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| ECONOMÍA Y PATRIMONIO | 34                   | Abogado (56%)               | Registro civil (22%)   | SERNAC (8%)               | No sabe (6%)                | Otros (5%)            |
| TRABAJO               | 45                   | Dirección del trabajo (56%) | Abogado (21%)          | No sabe (20%)             | Otros (2%)                  | CAJ (1%)              |
| FAMILIA               | 87                   | Abogado (24%)               | Asistente social (16%) | Tribunales, Juzgado (15%) | No sabe (14%)               | CAJ (12%)             |
| TOTAL                 | 283                  | Abogado (32%)               | No sabe (19%)          | Otros (15%)               | Dirección del trabajo (14%) | CAJ, Carabineros (6%) |

\*No se incluyen las áreas que no tienen casos suficientes para analizar sus porcentajes

Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

La vía de acción de demanda presentó sus mayores porcentajes en las áreas temáticas de "familia" con un 30%, "trabajo" con un 10%, "penal" con 8% y "economía y patrimonio" con un 6%. Además, respecto de estos casos en los cuales se optó por interponer una demanda, se consultó respecto del lugar o institución al cual se solicitó asistencia para interponerla, obteniéndose como resultados generales que un 35% lo hizo con un abogado, un 21% con otros, un 7% en juzgados, un 6% en carabineros, 6% en corporaciones de asistencia judicial y un 6% en dirección del trabajo. Al igual que en el caso del consejo legal, un resultado llamativo es el 17% de los casos que no sabe dónde se asistió para interponer la demanda, relevando nuevamente la falta de aprendizaje en dicho aspecto del proceso judicial.

Respecto de los resultados a nivel de las áreas temáticas, se observa que en 8 de las 10 temáticas la alternativa mayoritaria para solicitar ayuda al interponer una demanda son los abogados, mientras que las demás alternativas presentan una mayor variedad en relación a sus áreas específicas, destacando algunas alternativas como el "SERNAC" con un 26% de los casos que interpusieron una demanda en "economía y patrimonio", "Dirección del trabajo" con un 34% de los casos que interpusieron una demanda en el área de "trabajo" y "juzgados de familia" con un 16% de quienes interpusieron una demanda en el área de "familia".

Cuadro 69: Ranking de instituciones o lugares donde acudió por asistencia para interponer una demanda según necesidad jurídica

|         | Base "Demanda" | Lugar o institución 1 | Lugar o institución 2       | Lugar o institución 3    | Lugar o institución 4 | Lugar o institución 5                        |
|---------|----------------|-----------------------|-----------------------------|--------------------------|-----------------------|--|
| PENAL   | 48             | Abogado (33%)         | Otros (20%)                 | Carabineros (15%)        | PDI, Fiscalía (12%)   | MINEDUC (5%)                                 |
| TRABAJO | 39             | Abogado (38%)         | Dirección del trabajo (34%) | No sabe (21%)            | Otros (12%)           | -  |
| FAMILIA | 119            | Abogado (29%)         | No sabe/No responde (23%)   | Juzgado de familia (16%) | CAJ (13%)             | Carabineros, Otros (7%)                      |
| TOTAL   | 277            | Abogado (35%)         | Otros (21%)                 | No sabe (17%)            | Juzgado (7%)          | Carabineros, CAJ, Dirección del trabajo (8%) |

\*No se incluyen las áreas que no tienen casos suficientes para analizar sus porcentajes

Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

La vía de acción de "método colaborativo" presentó sus mayores porcentajes en las áreas temáticas de "familia" con un 12%, "infracciones" con un 8% y "educación" con un 5%. Además, respecto de estos casos en los cuales se optó por acudir a un método colaborativo, se consultó respecto del lugar o institución al cual se acudió para dicho método, obteniéndose como resultados generales que un 23% lo hizo en juzgados o tribunales, 10% en centros de mediación, 9% en municipalidades y 26% en otros. Al igual que en los casos anteriores, se presenta un alto

porcentaje que no sabe dónde acudió para el método colaborativo, con un 19% para el total de los casos con método colaborativo.

Respecto de los resultados a nivel de las áreas temáticas, el área de la familia es el único que presenta un número de casos suficiente para poder observar sus resultados en porcentajes, de modo que el 53% de sus casos acudieron a juzgados o tribunales, el 27% a centros de mediación, el 5% a Corporaciones de asistencia judicial y el 2% a abogados, mientras que el 15% no sabe donde acudió. Respecto de las demás áreas temáticas, los casos son muy heterogéneos dependiendo del área y presentan una muy baja cantidad de casos, que van desde los 6 a los 2 casos para la categoría con más menciones en cada una de las áreas temáticas.

Cuadro 70: Comparación de instituciones o lugares donde acudió para un método colaborativo según necesidad jurídica.

|         | Base "Método colaborativo" | Lugar o institución 1     | Lugar o institución 2     | Lugar o institución 3     | Lugar o institución 4     | Lugar o institución 5 |
|---------|----------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-----------------------|
| FAMILIA | 56                         | Juzgado, Tribunales (53%) | Centro de mediación (27%) | No sabe/No responde (15%) | CAJ (5%)                  | Abogado (2%)          |
| TOTAL   | 160                        | Otros (26%)               | Juzgado, Tribunales (23%) | No sabe (19%)             | Centro de mediación (10%) | Municipalidad (9%)    |

\*No se incluyen las áreas que no tienen casos suficientes para analizar sus porcentajes

Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

A modo de síntesis, se logró dar cuenta de un alto porcentaje de personas que opta por vías de acción no judiciales frente a sus necesidades jurídicas, en donde las opciones mayoritarias son "conversar con los involucrados" y "nada". Respecto de esta última, los principales motivos para no hacer nada fueron que "no había nada que hacer" y que "demoraría mucho tiempo", aunque también se observaron barreras de acceso importantes en tanto existe gente que "no sabía dónde acudir" (barrera cognitiva), situación que se agudiza en el caso de las necesidades del área de los "seguros de salud", y también hubo personas que pensaban que era "muy caro" (barrera económica), fundamentalmente en el área de la "familia".

Al relacionar las dos últimas secciones desarrolladas, se obtienen resultados interesantes al comparar los estados de las necesidades jurídicas (solucionados, no vigentes y no solucionados, vigentes y no sabe) con las acciones tomadas frente a esas necesidades, ya que dentro del porcentaje de personas que considera que su necesidad fue solucionada un 21,7% corresponde a personas que no hicieron nada, un 28% a personas que tomaron una acción que implica acceso al sistema de justicia (demanda, denuncia, método colaborativo o consejo legal) y un 51,9% a personas que tomaron una vía de acción que no conlleva acceso al sistema de justicia (conversar con los involucrados y amenazar), siendo este último porcentaje estadísticamente significativo respecto de los dos primeros.

Cuadro 71: Comparación tipos de acciones realizadas según el estado de las necesidades

|   | Solucionado<br>(B: 1.290) | No vigente y<br>no<br>solucionado<br>(B: 469) | Vigente<br>(B: 1878) | No sabe<br>(B: 58) |
|---|---------------------------|---|----------------------|--------------------|
| Nada  | 21,7%                     | 54,4%   | 33,8%                | 40,3%              |
| Acción no relacionada con el<br>acceso al sistema de justicia | 51,9%*                    | 21,2%   | 41,1%                | 23,2%              |
| Acción relacionada con<br>acceso al sistema de justicia       | 28,0%                     | 26,5%   | 34,4%                | 50,9%              |

\*Diferencia estadísticamente significativa

Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

Esto tiene relevancia en tanto podemos volver sobre los resultados que nos muestran una preferencia de las personas por el diálogo directo con los involucrados como vía de resolución de los conflictos, tendencia que se refuerza al constatar la efectividad de este tipo de acción no asociada al ingreso al sistema de justicia en el alto porcentaje de casos solucionados que optó ella.

### 3.4. Necesidades jurídicas insatisfechas

Dentro del grupo de personas que declararon necesidades jurídicas en el último año (44,5% correspondientes a 1.843 personas), es posible segmentar según el tipo de acción que tomaron frente a la necesidad y también al estado de dichas necesidades (si fueron solucionadas o no). En este sentido, se realizó una división entre necesidades jurídicas satisfechas e insatisfechas, de modo que reconoceremos como 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.

En primer lugar, se presentan los datos correspondientes al total de necesidades jurídicas que son consideradas como solucionadas por las personas y aquellas que no están solucionadas, dando como resultado general que de las 3.695 necesidades declaradas el 37% se encontrarían solucionadas y el 63% no solucionadas. A nivel de las áreas temáticas, esto conlleva a que los porcentajes de necesidades jurídicas solucionadas se muevan en un rango de entre un 20% en las

necesidades de vivienda, que serían aquellas con menor porcentaje de casos solucionados; y un 68% en infracciones, la dimensión con mayor porcentaje de casos solucionados.

Cuadro 72: Necesidades jurídicas solucionadas y no solucionadas según tipo de necesidad

|                       | Base  | Necesidades solucionadas | Necesidades no solucionadas |
|-----------------------|-------|--------------------------|-----------------------------|
| PENAL                 | 640   | 33%                      | 67%                         |
| VIVIENDA              | 590   | 20%                      | 80%                         |
| ECONOMÍA Y PATRIMONIO | 440   | 41%                      | 59%                         |
| SALUD                 | 428   | 37%                      | 63%                         |
| TRABAJO               | 372   | 46%                      | 54%                         |
| FAMILIA               | 406   | 35%                      | 65%                         |
| DISCRIMINACIÓN        | 292   | 36%                      | 64%                         |
| SEGUROS DE SALUD      | 215   | 40%                      | 60%                         |
| INFRACCIONES          | 133   | 68%                      | 32%                         |
| EDUCACIÓN             | 179   | 48%                      | 52%                         |
| TOTAL                 | 3.695 | 37%                      | 63%                         |

Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

En segundo lugar, se realizó la división entre aquellas necesidades que involucraron un acceso al sistema de justicia (Acciones de consejo legal, método colaborativo, denuncia y demanda) y aquellos que no involucraron un ingreso a dicho sistema (Conversar con los involucrados, nada, amenazar y otros), obteniéndose que para el total de 3.695 necesidades jurídicas el 30% fue ingresado al sistema de justicia y el 70% no lo fue. En tanto, a nivel de las áreas temáticas los rangos van desde un mínimo de 8% de necesidades ingresadas al sistema de justicia en el ámbito de la discriminación, hasta un 64% de necesidades con acceso al sistema de justicia en el área de la familia.

Cuadro 73: Necesidades jurídicas relacionadas con acceso al sistema de justicia y no relacionadas con acceso al sistema de justicia

|                       | Base  | Ingreso al sistema de justicia | No ingreso al sistema de justicia |
|-----------------------|-------|--------------------------------|-----------------------------------|
| PENAL                 | 640   | 50%                            | 50%                               |
| VIVIENDA              | 590   | 22%                            | 78%                               |
| ECONOMÍA Y PATRIMONIO | 440   | 18%                            | 82%                               |
| SALUD                 | 428   | 11%                            | 89%                               |
| TRABAJO               | 372   | 30%                            | 70%                               |
| FAMILIA               | 406   | 64%                            | 36%                               |
| DISCRIMINACIÓN        | 292   | 8%                             | 92%                               |
| SEGUROS DE SALUD      | 215   | 17%                            | 83%                               |
| INFRACCIONES          | 133   | 25%                            | 75%                               |
| EDUCACIÓN             | 179   | 29%                            | 71%                               |
| TOTAL                 | 3.695 | 30%                            | 70%                               |

Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

En definitiva, a partir de los datos presentados en los dos cuadros anteriores, se construyó la variable de necesidades jurídicas satisfechas como aquellas que fueron ingresadas al sistema de justicia, o bien como aquellas que sin tener una acción que implique acceso a dicho sistema, son declaradas como solucionadas por los encuestados. En oposición, las necesidades jurídicas insatisfechas son todas aquellas que no fueron ingresadas al sistema de justicia y no se encuentran solucionadas según lo declarado por las personas.

A partir de lo anterior, una primera conclusión relevante que se puede obtener es que a nivel nacional el porcentaje de necesidades jurídicas insatisfechas alcanza el 43%, mientras que las satisfechas un 57%, por lo que poco más de la mitad de todos los casos pueden considerarse como necesidades jurídicas satisfechas, ya sea por haber sido ingresadas al sistema de justicia o bien por estar solucionadas en opinión de los encuestados y encuestadas.

Se puede observar que las áreas de atención con mayor porcentaje de necesidades jurídicas insatisfechas son “vivienda” con un 61%, “discriminación” con un 58%, “salud” con un 57% y también “seguros de salud”, ambas con un 51%. Mientras que aquellas con mayor porcentaje de necesidades jurídicas satisfechas son “familia” con un 84%, “infracciones” con un 76% y “penal” con un 68%.

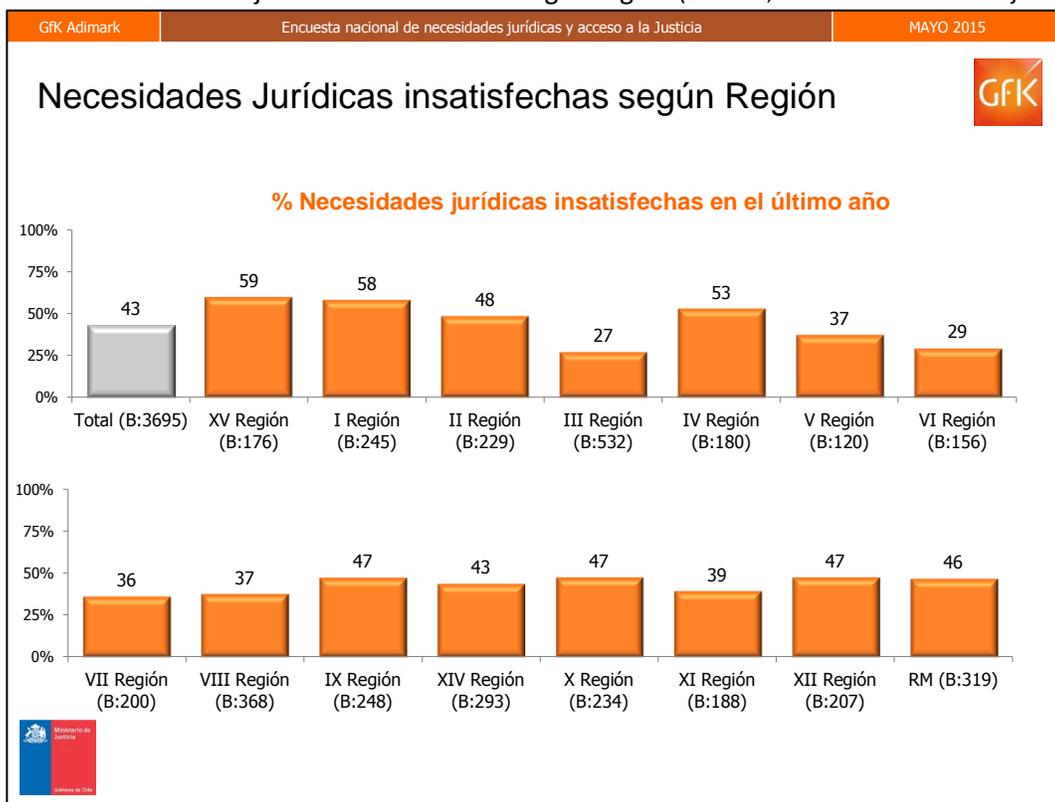
Cuadro 74: Necesidades jurídicas satisfechas e insatisfechas según tipo de necesidad (B: 3695, Total de necesidades jurídicas)

|                       | 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, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

A nivel de las regiones se constata que aquellas con mayor porcentaje de necesidades jurídicas insatisfechas son la Región de Arica y Parinacota con un 59%, Región de Tarapacá con un 58% y Región de Coquimbo con 53%. En el sentido opuesto, las regiones con menor porcentaje de necesidades jurídicas insatisfechas son la Región de Atacama con un 27%, Región de O'Higgins con un 29% y la región del Maule con 36%.

Cuadro 75: Necesidades jurídicas insatisfechas según región (B: 3695, Total de necesidades jurídicas)



Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

En cuanto a las variables de segmentación sociodemográfica, se observan diferencias estadísticamente significativas en el grupo socioeconómico, escolaridad, discapacidad, pertenencia a pueblos originarios y actividad principal. Mientras que no hubo diferencias significativas para la zona de residencia, sexo, edad y nacionalidad.

Respecto de las variables con diferencia significativa, los grupos socioeconómicos más bajo poseen un mayor porcentaje de necesidades jurídicas insatisfechas, los grupos "ABC1/C2" tienen un 41%, el grupo "C3" un 36%, el "D" un 46% y por último el grupo "E" alcanza el porcentaje más alto con un 60% de necesidades jurídicas insatisfechas.

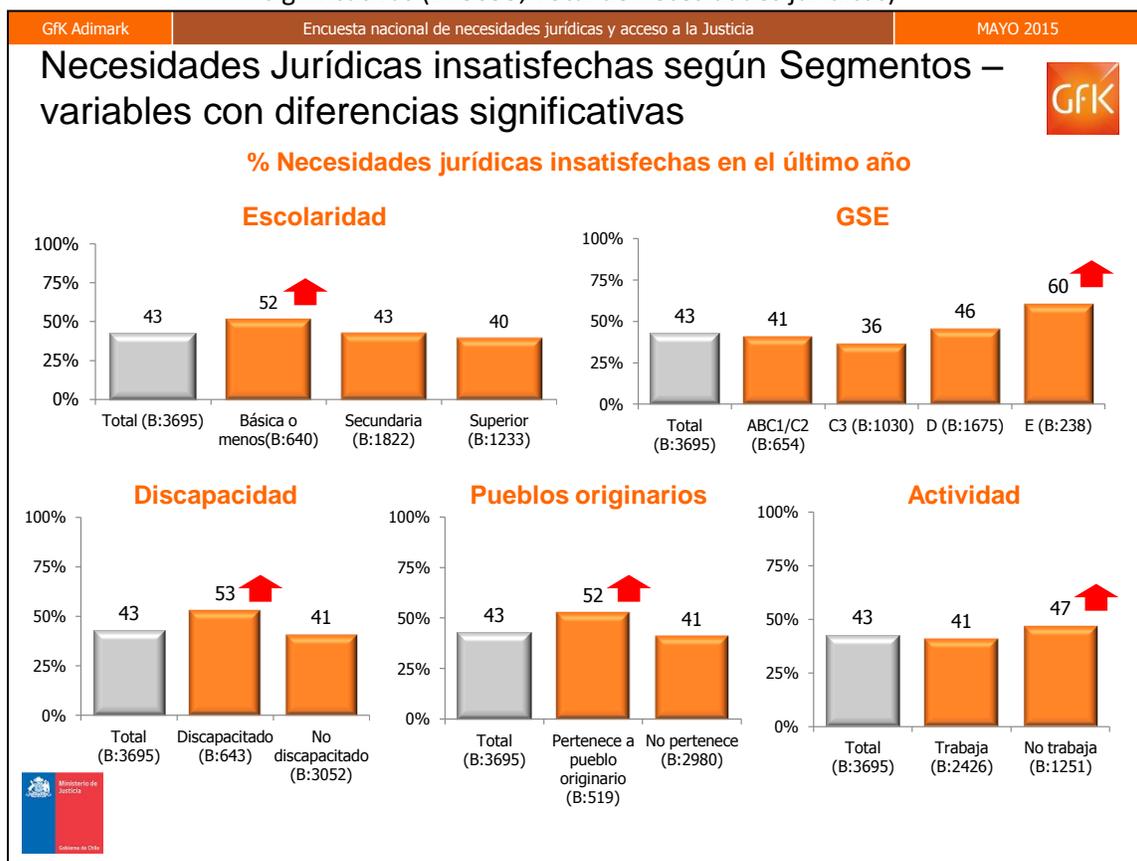
En cuanto a la escolaridad también se obtuvo una diferencia significativa en donde los niveles más bajos, esto es el nivel de escolaridad básica o menos, obtuvo un 52% de necesidades jurídicas insatisfechas, lo que es estadísticamente mayor que el 43% del nivel secundario y el 40% del nivel educación superior.

En relación a la discapacidad, se observa que existen diferencias entre las personas en situación de discapacidad y quienes no presentan dicha condición, ya que los primeros registran un 53% de necesidades jurídicas insatisfechas y los últimos un 41%.

En tanto, la pertenencia a pueblos originarios presenta un 52% de necesidades jurídicas insatisfechas en quienes si pertenecen, mientras que entre quienes no pertenecen alcanza un 41%, siendo esta diferencia estadísticamente significativa.

Además de las variables ya mencionadas, la actividad de los encuestados también alcanzó diferencias significativas, en donde quienes no trabajan poseen una mayor cantidad de necesidades jurídicas insatisfechas con un 47%, en cambio que quienes si trabajan alcanzan un 41%.

Cuadro 76: Necesidades jurídicas insatisfechas según segmentos, variables con diferencias significativas (B: 3695, Total de necesidades jurídicas)



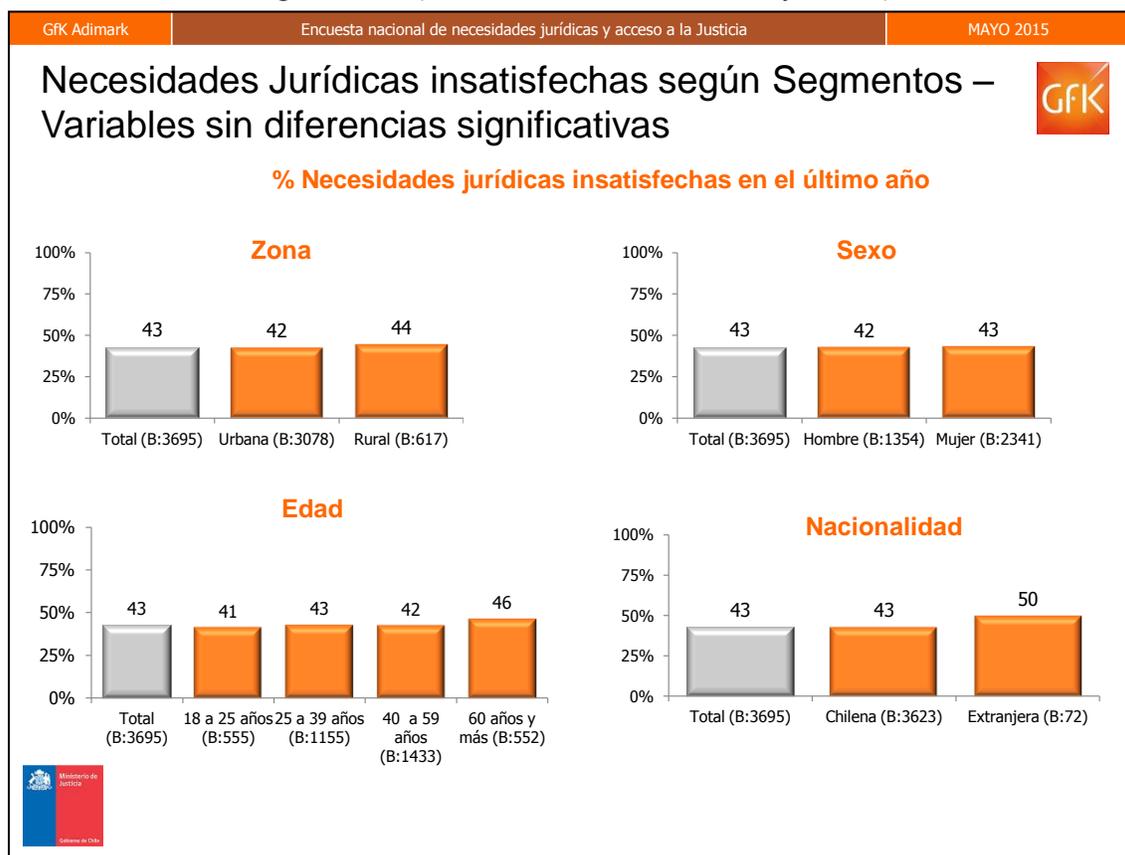
Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

Por otra parte, respecto de las variables que no registraron diferencias significativas, la zona de residencia registra un 42% de necesidades insatisfechas para la zona urbana y un 44% para las zonas rurales. Además, la variable sexo tuvo un 42% de necesidades insatisfechas en hombres y un 43% en mujeres, resultados que, como ya se mencionó, no logran ser significativamente diferentes.

En los tramos etarios se obtuvieron porcentajes de 41% de necesidades jurídicas insatisfechas para el tramo de 18 a 25 años, 43% entre 25 y 39 años, 42% entre 40 y 59 años y por último 46% para quienes tienen entre 60 años y más, sin establecerse diferencias significativas entre estos tramos etarios.

Por último, La nacionalidad de los encuestados no logró diferencias significativas entre el 43% de las necesidades jurídicas de los chilenos y el 50% de las necesidades jurídicas de los extranjeros.

Cuadro 77: Necesidades jurídicas insatisfechas según segmentos, variables sin diferencias significativas (B: 3695, Total de necesidades jurídicas)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

A partir de la información de la segmentación entre necesidades jurídicas satisfechas e insatisfechas, se realizó un análisis Chaid para observar qué variables resultaban más significativas a la hora de analizar este fenómeno. En este sentido, la primera variable relevante fue el grupo socioeconómico, en donde el que registró mayor porcentaje con necesidades jurídicas insatisfechas fue el grupo E con un 58% (corresponde al 6% de la población). Además, al observar dentro del grupo socioeconómico E a aquellas personas que están en situación de discapacidad, el porcentaje de personas con necesidades jurídicas insatisfechas alcanza su mayor valor entre todos los segmentos con un 73% (equivalentes al 2% de la población total), mientras que entre quienes no poseen una condición de discapacidad el porcentaje es de 49% con necesidades jurídicas insatisfechas.

Dentro de este último grupo también es posible encontrar diferencias marcadas por la variable sexo, en tanto las mujeres no discapacitadas del grupo E (correspondientes al 2% de la población total) llegan a un 61% con necesidades jurídicas insatisfechas, mientras que los hombres en las mismas condiciones llegan a solo un 31%.

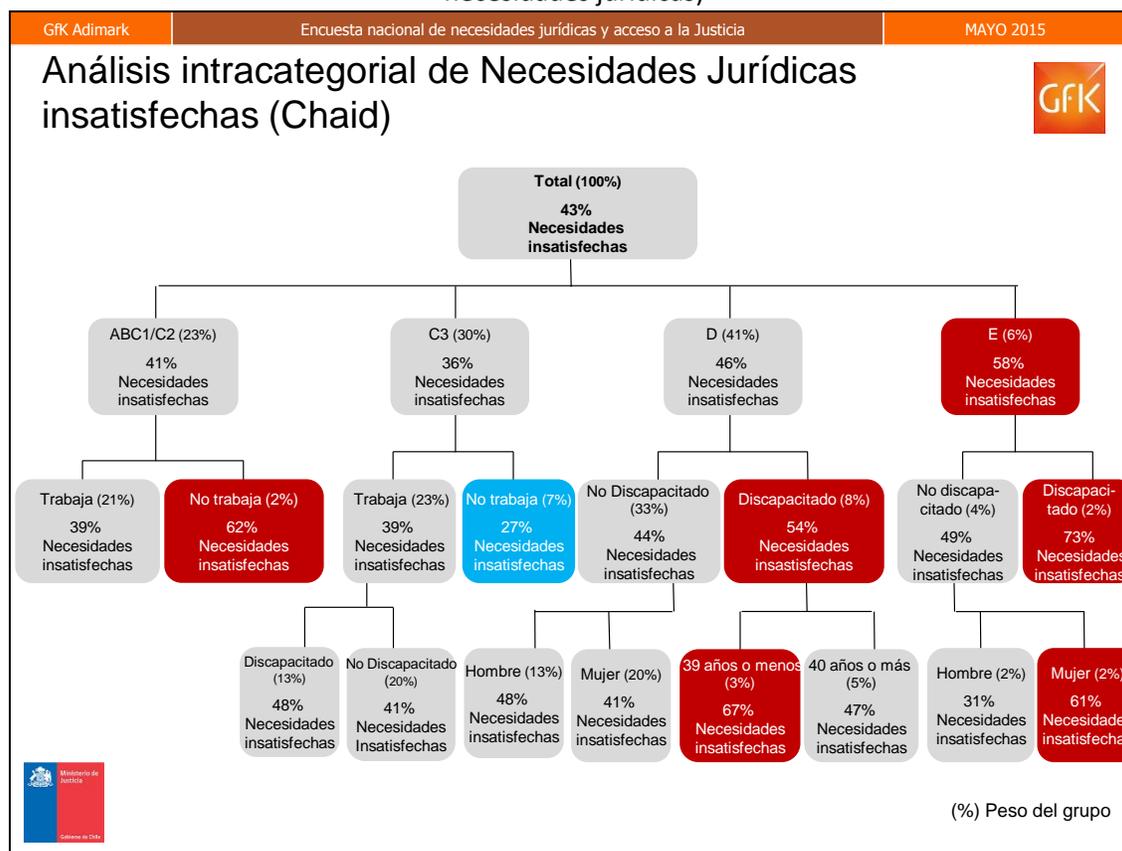
Dentro del grupo “D” (el 41% de la población) es posible encontrar un 46% con necesidades jurídicas insatisfechas, y además al profundizar en quienes declaran tener alguna condición de discapacidad se observa que quienes si poseen alguna tienen un 54% de necesidades jurídicas

insatisfechas y corresponden al 8% de la población, mientras que quienes no poseen una condición de discapacidad el porcentaje es de 44%.

Luego, para quienes pertenecen al grupo socioeconómico C3 el porcentaje de personas con necesidades jurídicas insatisfechas es de 36%, siendo el más bajo de todos los grupos socioeconómicos, a lo que además se suma que si observamos a quienes no trabajan dentro del grupo C3 (7% de la población total) se obtiene el porcentaje de personas con necesidades jurídicas insatisfechas más bajo de todos los grupos, con un 27%

Por último, dentro del grupo ABC1/C2 (23% de la población) se observa un porcentaje de personas de un 41% con necesidades jurídicas insatisfechas, a lo que al agregarle la variable de situación laboral muestra que las personas del grupo ABC1/C2 que no trabajan (2% de la población) tienen un 62% con necesidades jurídicas insatisfechas. Este elemento muestra el comportamiento diverso de la variable ocupación, en tanto el no trabajar presenta menores porcentajes de personas con necesidades jurídicas insatisfechas en el grupo C3, pero mayores porcentajes en el grupo ABC1/C2.

Cuadro 78: Análisis intracategorial de necesidades jurídicas insatisfechas (Chaid) (B: 3695, Total de necesidades jurídicas)



Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

### 3.4 Conocimiento de la oferta de servicios jurídicos

En esta sección toman relevancia dos dimensiones de los resultados de la encuesta, en primer lugar el constatar cuáles son las instituciones a las cuales las personas acudirían en caso de tener

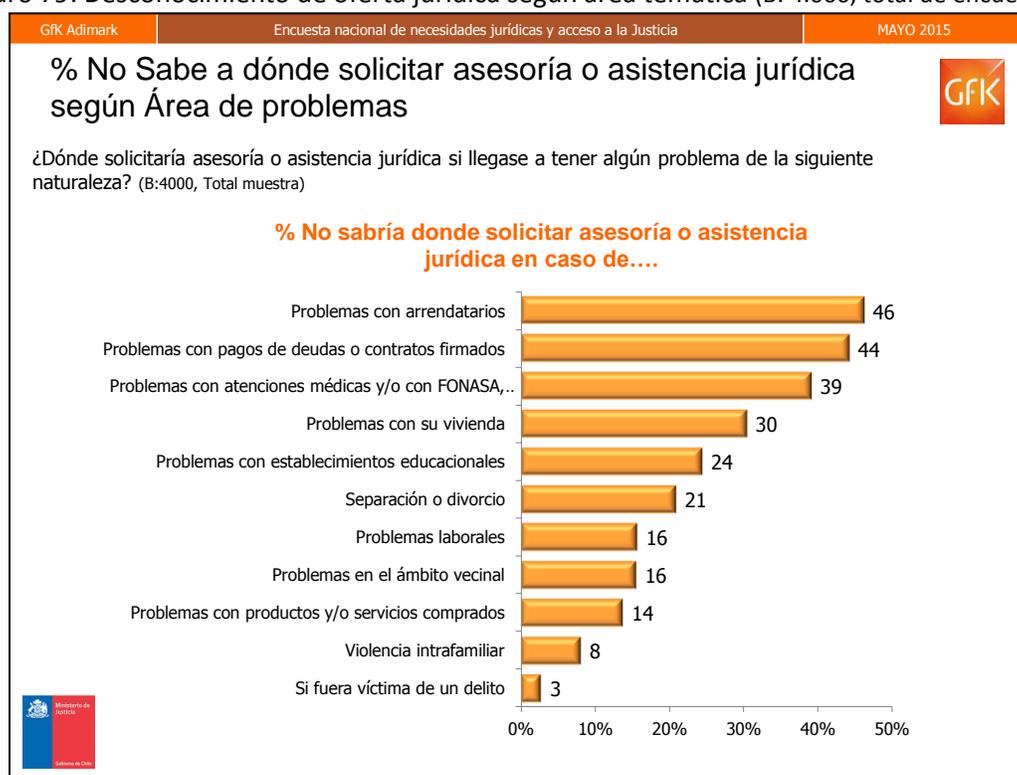
alguna necesidad jurídica, y en segundo lugar los porcentajes y la distribución sociodemográfica del desconocimiento sobre los lugares a los que se podría acudir en caso de tener algún problema.

### 3.4.1 Desconocimiento sobre dónde acudir para solicitar asesoría o asistencia jurídica

La primera conclusión relevante de esta sección es que el desconocimiento de los lugares dónde acudir en caso de tener una necesidad jurídica es diferente tanto según el tipo de temática de la necesidad como también de los distintos perfiles sociodemográficos de las personas.

Los resultados de la encuesta indican que el tipo de problema que genera mayor desconocimiento en las personas son los “problemas con los arrendatarios”, ante los cuales el 46% de las personas no sabría donde solicitar asesoría o asistencia jurídica. Luego le siguen los “problemas con pagos de deudas o contratos firmados” con 44% de desconocimiento, “problemas con atenciones médicas y/o FONASA” con 39% de desconocimiento, y “problemas con su vivienda” con 30%. Por el lado contrario, los problemas que poseen un menor desconocimiento en cuanto a los lugares donde pedir asesoría o asistencia jurídica son “problemas con productos y/o servicios comprados” con 14%, “violencia intrafamiliar” con 8% y “ser víctima de un delito” con 3%.

Cuadro 79: Desconocimiento de oferta jurídica según área temática (B: 4.000, total de encuestados)

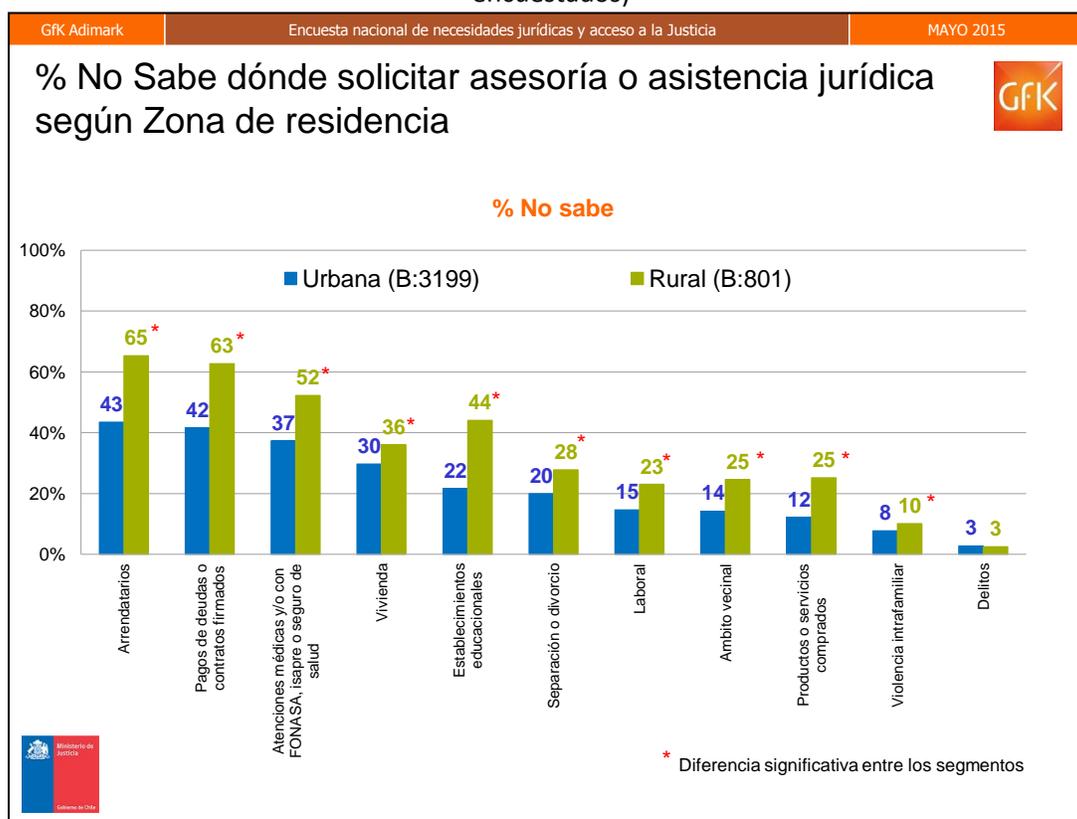


Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

En relación a los segmentos o perfiles sociodemográficos, todos ellos presentaron diferencias significativas en el desconocimiento de los lugares donde acudir en al menos uno de los tipos de problemas, esto es, se presentan diferencias en las variables de zona de residencia, sexo, tramo etario, Grupo socioeconómico, nacionalidad, discapacidad, actividad principal y pertenencia a pueblos originarios.

Respecto a la zona de residencia se presentan porcentajes significativamente mayores de desconocimiento para las zonas rurales en 10 de las 11 dimensiones consultadas, entre ellas “problemas con los arrendatarios”, “pagos de deudas o contratos firmados”, “problemas con establecimientos educacionales” con más de 20 puntos porcentuales de diferencia, mientras que también existen diferencias en “atenciones médicas y/o con FONASA, Isapre o seguro de salud”, “Vivienda”, “Separación o divorcio”, “laboral”, “ámbito vecinal”, “productos o servicios comprados” y “violencia intrafamiliar”. Por otra parte, la única dimensión que no presentó diferencias significativas para la ruralidad fue “delitos”, donde las zonas urbanas y rurales presentan un 3% de desconocimiento cada una.

Cuadro 80: Desconocimiento de oferta jurídica según zona de residencia (B: 4.000, total de encuestados)



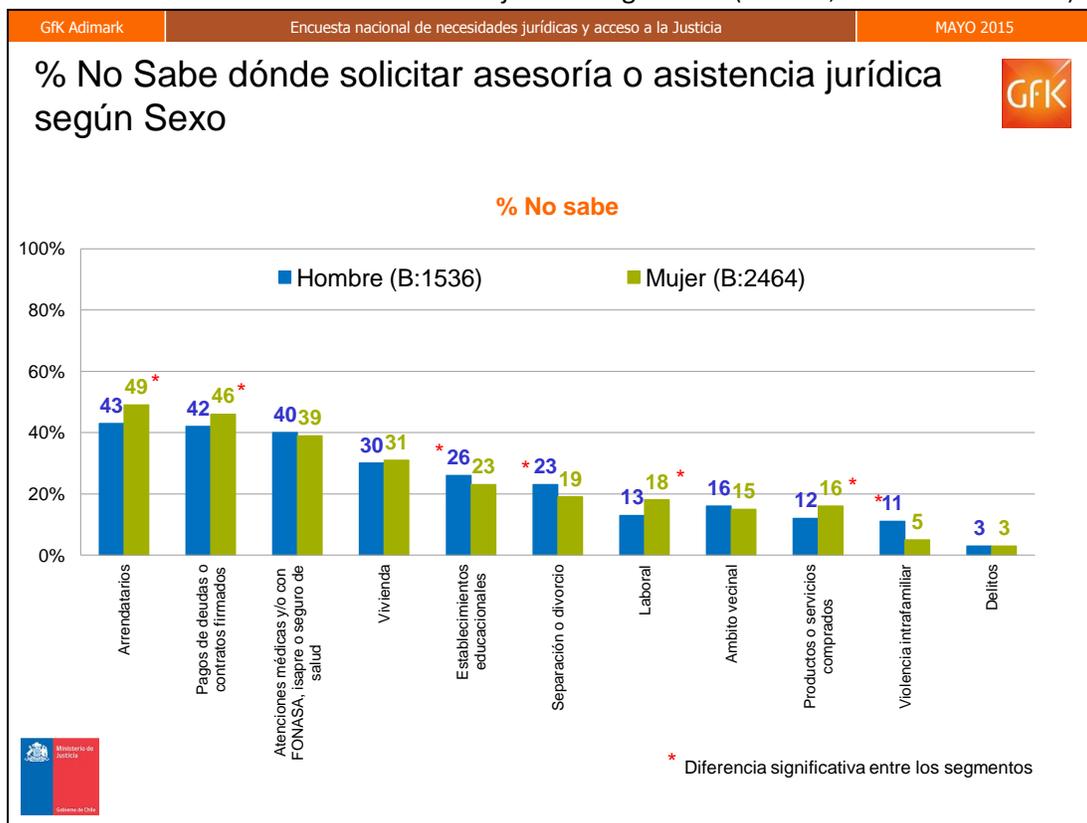
Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

La variable sexo revela que los hombres poseen un mayor desconocimiento que las mujeres en las dimensiones de “establecimientos educacionales”, “separación o divorcio” y “violencia intrafamiliar”. En el lado opuesto, las mujeres presentan mayores niveles de desconocimiento que los hombres en los temas de “arrendatarios”, “pagos de deudas o contratos firmados”, “laboral” y “productos o servicios comprados”.

Las diferencias ya mencionadas se presentan de la siguiente forma, en el caso de aquellas con mayor desconocimiento para los hombres, se observa que la dimensión de “establecimientos educacionales” alcanza un 26% en hombres, contra un 23% en el caso de las mujeres; “separación o divorcio” un 23% en los hombres y un 19% en las mujeres; y por último “violencia intrafamiliar” un 11% en hombres y un 5% en las mujeres. Por el lado opuesto, las mujeres presentan mayores niveles de desconocimiento que los hombres en los temas de “arrendatarios” con 49%, mientras

que los hombres registran un 43%; “pagos de deudas o contratos firmados” con 46%, contra un 42% de los hombres; “laboral” con un 18%, contra un 13% de los hombres; y por último “productos o servicios comprados” con un 16%, mayor que el 12% de los hombres.

Cuadro 81: Desconocimiento de oferta jurídica según sexo (B: 4.000, total de encuestados)

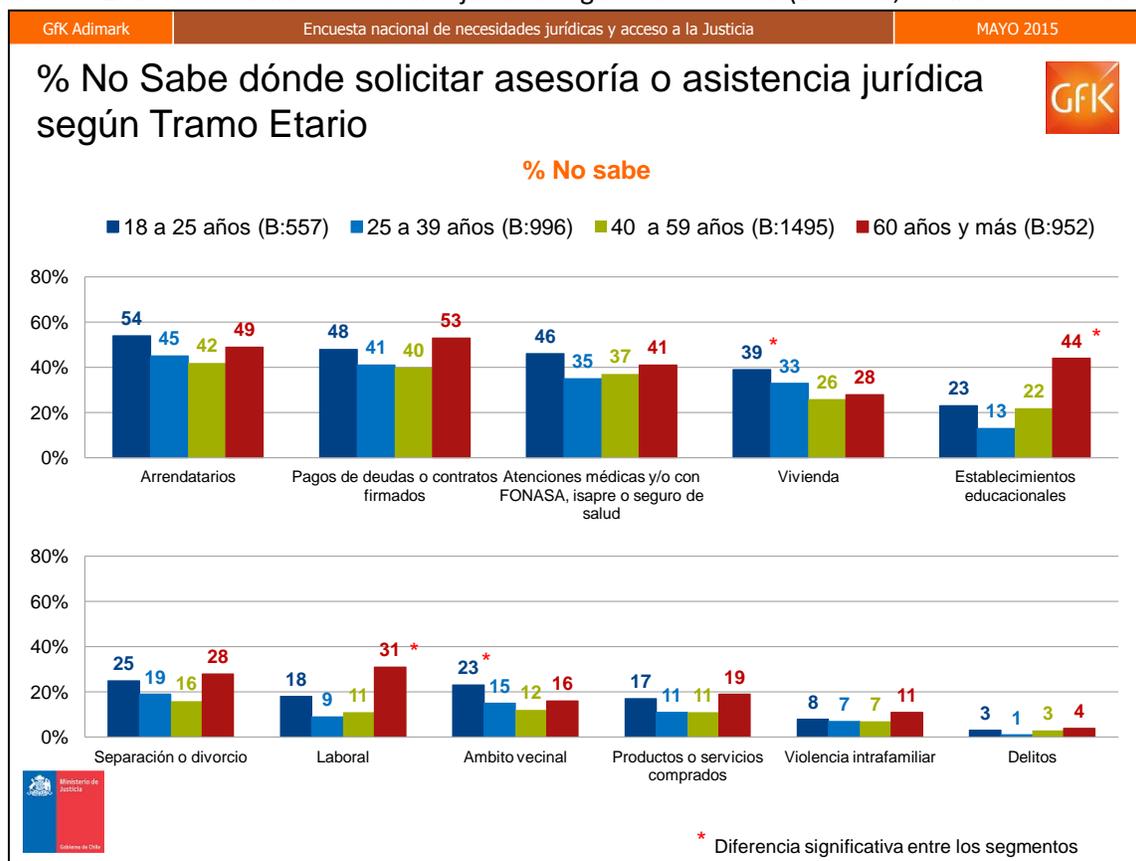


Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

Respecto del tramo etario, los grupos de mayor edad (60 años y más) tienen mayor desconocimiento en los temas de “establecimientos educacionales” y “laboral”, mientras que los grupos más jóvenes (18 a 25 años) registran mayor desconocimiento en “vivienda” y “ámbito vecinal”.

Profundizando en estas diferencias, en “establecimientos educacionales” el grupo de 60 años y más alcanza un 44% de desconocimiento, mientras que los otros grupos alcanzan más de 20 puntos porcentuales menos en la misma dimensión. En la dimensión “laboral” los adultos mayores alcanzan un 31% de desconocimiento, que es mayor que el 18% del tramo de 18 a 25 años, el 9% del tramo de 25 a 39 años y el 11% del tramo de 40 a 59 años. Los grupos más jóvenes poseen resultados significativamente mayores de desconocimiento en “vivienda” con 39% para el grupo de entre 18 a 25 años y en “ámbito vecinal” con 23% para el mismo grupo.

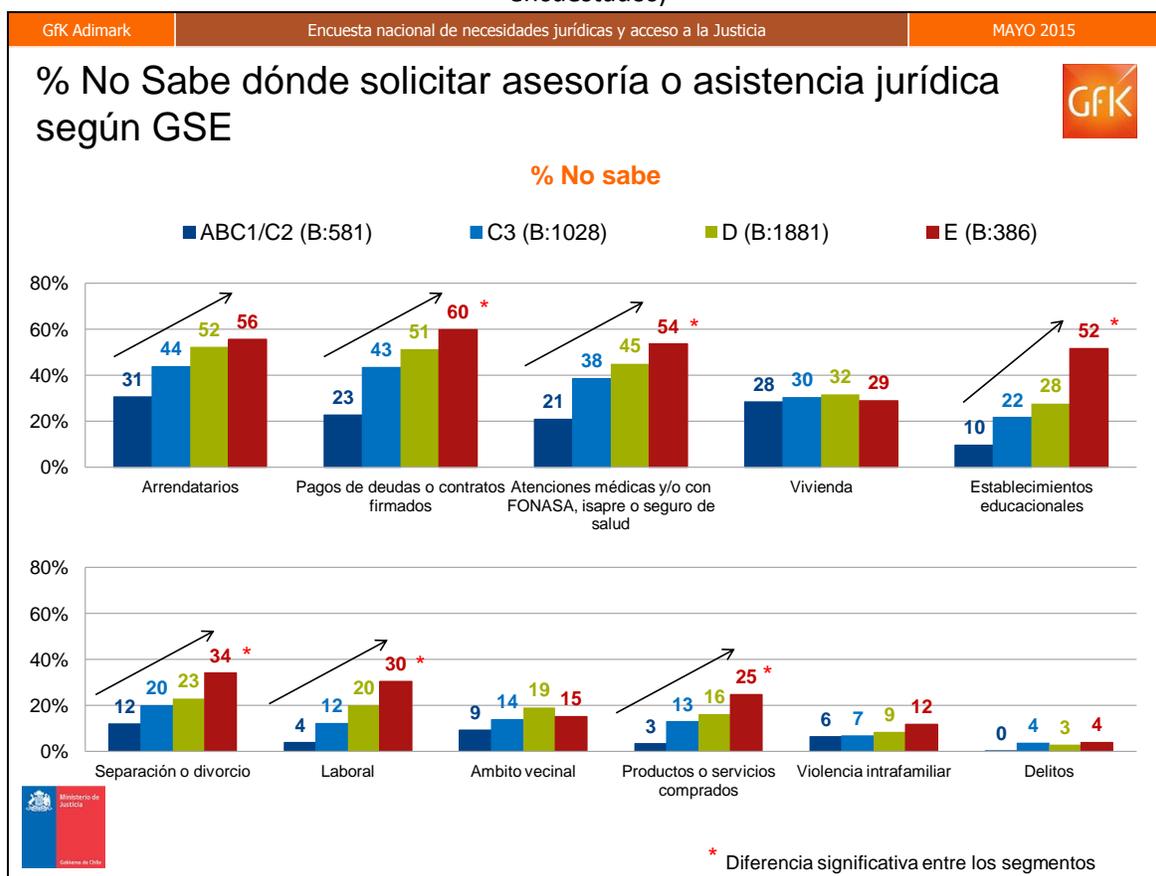
Cuadro 82: Desconocimiento de oferta jurídica según tramo etario (B: 4.000, total de encuestados)



Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

En el grupo socioeconómico se observan diferencias significativas en 6 de las 11 dimensiones evaluadas, en todas ellas el grupo que presentó mayor desconocimiento fue el "E", y esto ocurrió en las dimensiones "pagos de deudas o contratos firmados", "atenciones médicas y/o con FONASA, Isapre o seguro de salud", "establecimientos educacionales", "separación o divorcio", "laboral" y "productos o servicios comprados". Además, más allá de las diferencias significativas, se observa en gran parte de las dimensiones evaluadas una tendencia en la cual a medida que disminuye el grupo socioeconómico, aumenta el desconocimiento de los lugares donde solicitar asesoría o asistencia jurídica.

Cuadro 83: Desconocimiento de oferta jurídica según grupo socioeconómico (B: 4.000, total de encuestados)



Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

En la variable de nacionalidad, se observó que los extranjeros registraron mayor desconocimiento en 7 dimensiones: "Arrendatarios", "vivienda", "establecimientos educacionales", "laboral", "ámbito vecinal", "productos o servicios comprados" y "violencia intrafamiliar", siendo las diferencias más importantes las que se dan en "ámbito vecinal" con 31 puntos porcentuales y en "vivienda" con 26 puntos porcentuales. Las dimensiones que no registran diferencias son "pagos de deudas o contratos firmados", "atenciones médicos y/o con FONASA, Isapre o seguro de salud", "separación o divorcio" y "delitos".

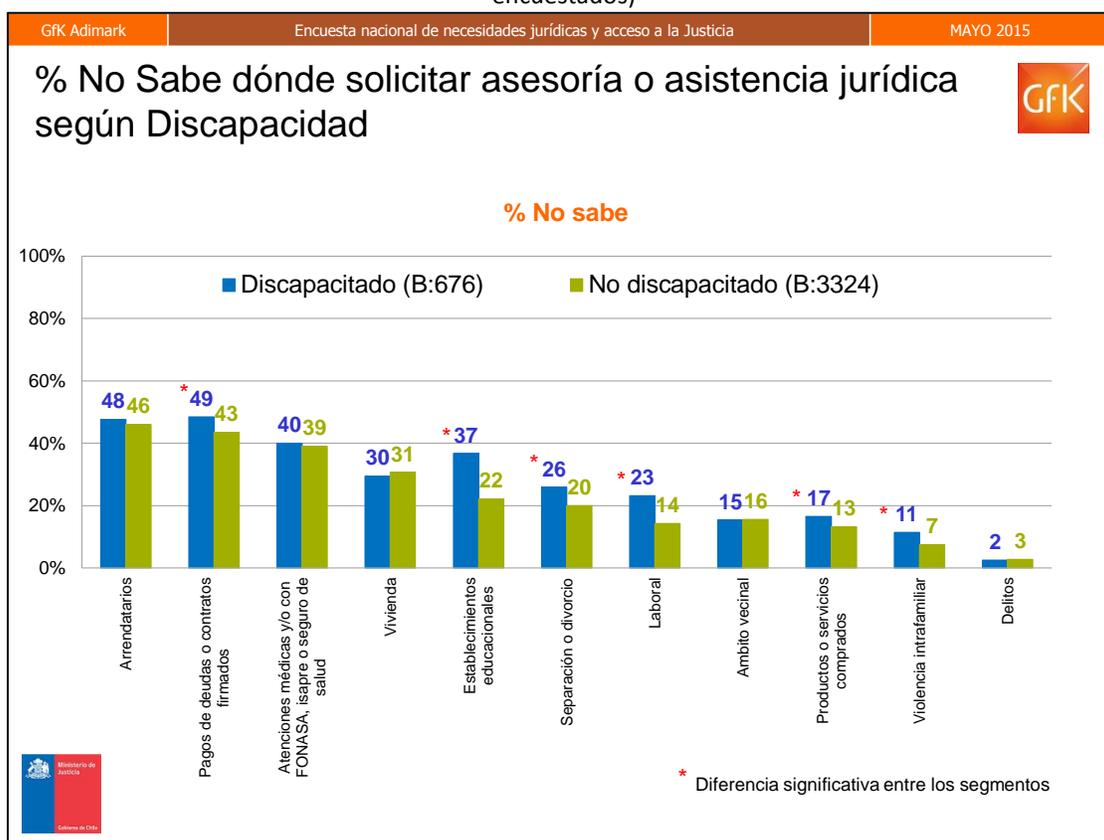
Cuadro 84: Desconocimiento de oferta jurídica según nacionalidad (B: 4.000, total de encuestados)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

En cuanto a la discapacidad, ésta se mostró como una variable que genera diferencias en 6 de las 11 dimensiones, de modo que las personas en situación de discapacidad poseen mayor desconocimiento en “pagos de deudas o contratos firmados”, “establecimientos educacionales”, “separación o divorcio”, “laboral”, “productos o servicios comprados” y “violencia intrafamiliar”. En este caso, aquella que presentó las diferencias más amplias fue “establecimientos educacionales” con 15 puntos porcentuales (37% en discapacitados y 22% en no discapacitados).

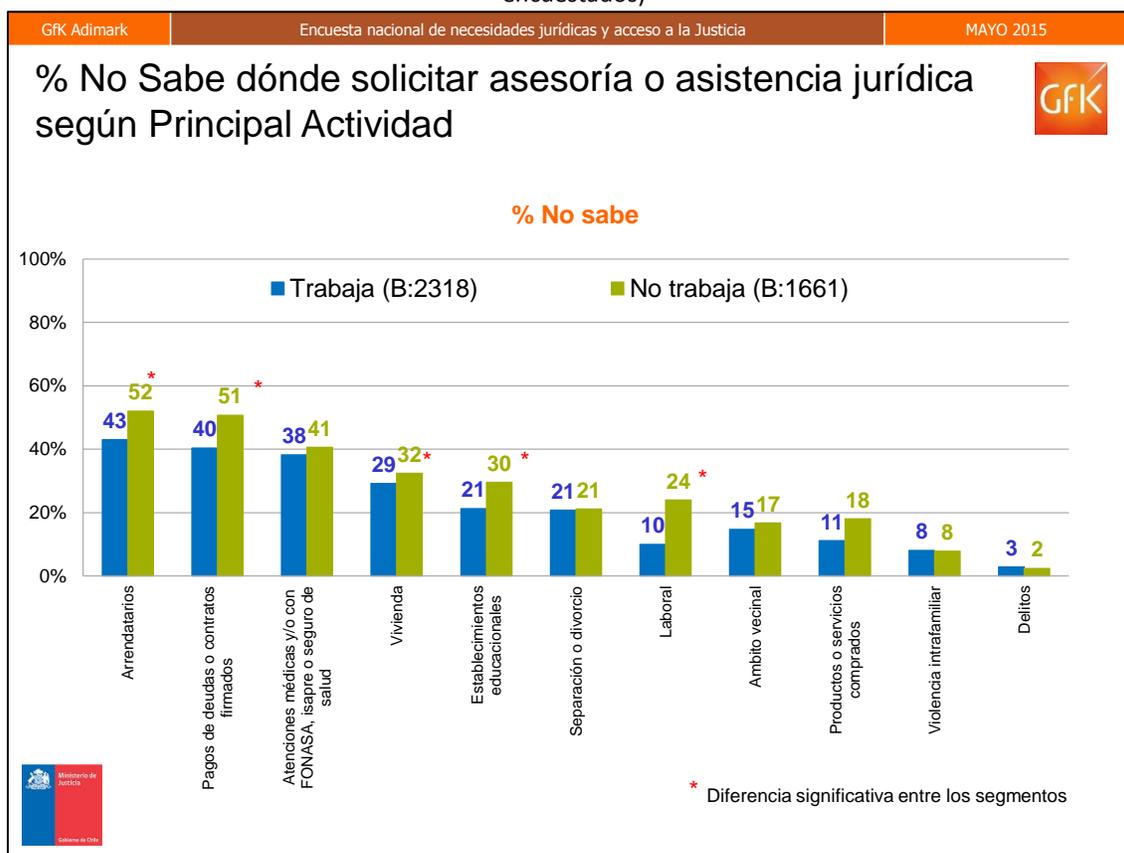
Cuadro 85: Desconocimiento de oferta jurídica según condición de discapacidad. (B: 4.000, total de encuestados)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

Otra variable que registró diferencias en el conocimiento de lugares donde pedir asistencia jurídica es la actividad principal, en la que las personas que no trabajan poseen mayor desconocimiento que quienes trabajan en las 5 temáticas: “Arrendatarios”, “pagos de deudas o contratos firmados”, “vivienda”, “establecimientos educacionales” y “laboral”.

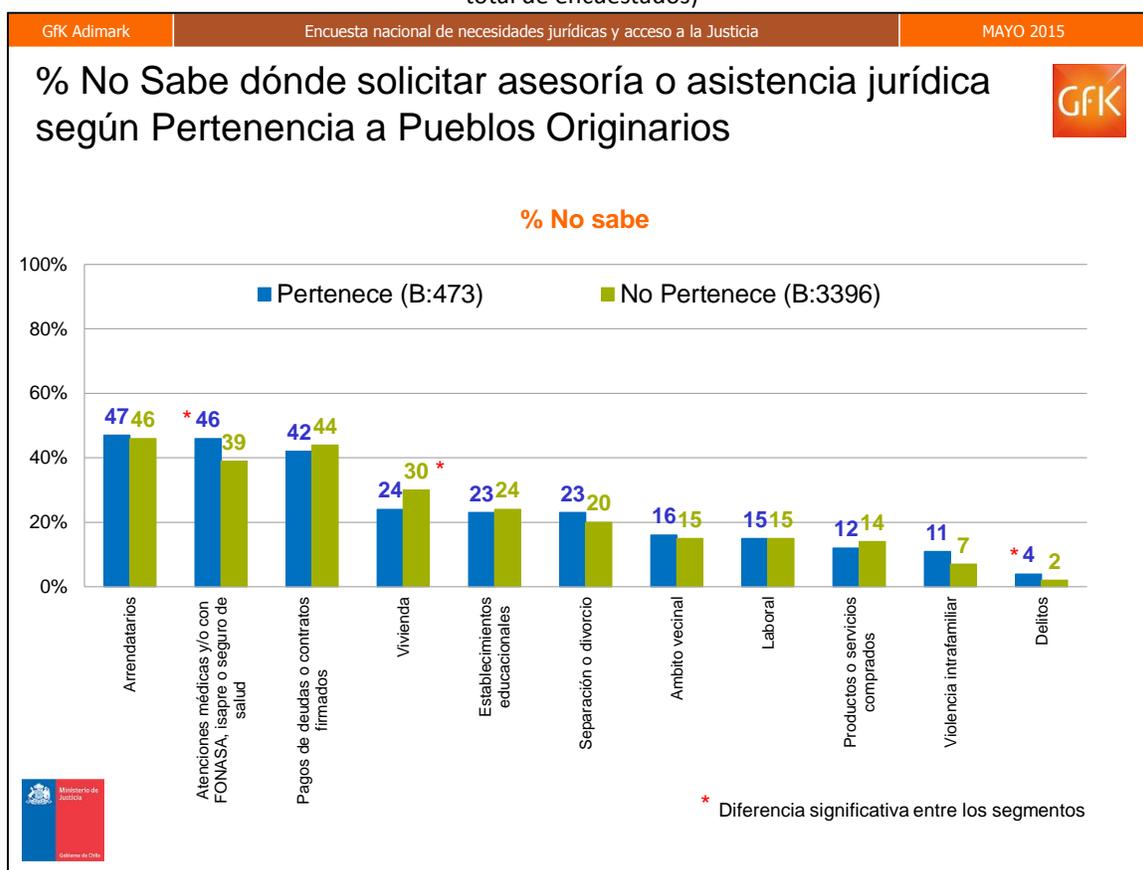
Cuadro 86: Desconocimiento de oferta jurídica según actividad principal (B: 4.000, total de encuestados)



Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

Respecto de la pertenencia a pueblos originarios se observa que quienes no pertenecen a ellos poseen mayor desconocimiento de servicios jurídicos en los temas de "vivienda" con 30% contra 24% de los que si pertenecen, mientras que estos últimos poseen mayor desconocimiento en los temas de "atenciones médicas y/o con FONASA, Isapre o seguro de salud" con 46% contra un 39% de quienes no pertenecen, y también en "delitos" con 4%.

Cuadro 87: Desconocimiento de oferta jurídica según pertenencia a pueblos originarios. (B: 4.000, total de encuestados)



Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

A modo de síntesis de esta sección, se observa que existe un alto desconocimiento de los lugares donde acudir en caso de necesidades jurídicas, con valores que van desde el 2% hasta el 72% de desconocimiento según la temática específica, en donde la que genera mayor desconocimiento es problemas con los arrendatarios con un 46%. Este desconocimiento se distribuye de forma heterogénea según los perfiles sociodemográficos de la población, en donde los grupos que aparecen como aquellos con mayor desconocimiento son las zonas rurales, los grupos socioeconómicos bajos, los extranjeros, personas en situación de discapacidad y quienes no trabajan. A lo que deben sumársele en determinadas temáticas los hombres o mujeres, tramos etarios más jóvenes o más viejos y personas que pertenecen o no pertenecen a pueblos originarios.

Esta información es central desde una perspectiva de la equidad en el acceso a la justicia, pues el desconocimiento que se ha observado en todos los grupos ya mencionados representa barreras concretas de acceso a la justicia que profundizan las inequidades y vulnerabilidad a las que ya se ven sometidos la gran mayoría de ellos (personas sin trabajo, de zonas rurales, extranjeros, grupos socioeconómicos bajos y personas con discapacidad).

### 3.4.2 Instituciones donde solicitaría asesoría o asistencia jurídica

Para quienes señalan conocer algún lugar o institución a la cual acudir, a continuación se presentan los desagregados para las instituciones o lugares que indicaron. Cabe destacar que se trata de declaración espontánea de los encuestados, por lo que en la práctica dichos lugares o instituciones podrían no prestar servicios jurídicos, o bien cumplir una función diferente a la de la asistencia jurídica dentro del sistema de justicia, así como también podría tratarse de instituciones que ni siquiera formen parte del sistema de justicia.

Cuadro 88: Menciones espontaneas de instituciones para solicitar asesoría jurídica según área temática. (B: 4.000, total de encuestados)

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Laborales (%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del trabajo 68</li> <li>• Municipalidad 3</li> <li>• Abogado 3</li> <li>• Tribunal laboral 2</li> <li>• Otros 9</li> <li>• No sabe 16</li> </ul>                         | <p>En el ámbito laboral, los lugares donde las personas declaran que solicitarían asesoría o asistencia jurídica son fundamentalmente la dirección del trabajo con un 68% de las menciones, las municipalidades con un 3%, abogado con 3%, tribunal oral con 2% y otros con un 9%.</p>  |
| <p><b>Con arrendatarios (%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carabineros 18</li> <li>• Abogado 12</li> <li>• Juzgado 4</li> <li>• Municipalidad 3</li> <li>• Otros 18</li> <li>• No sabe 46</li> </ul>                                  | <p>En tanto, en el caso de tener algún problema “con arrendatarios” lo más frecuente es que la gente asocie como lugar de asistencia jurídica a carabineros con un 18% y abogados con un 12%, luego les siguen los juzgados con 4%, municipalidades con 3% y otros con 18%.</p>   |
| <p><b>Con su vivienda (%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SERVIU 24</li> <li>• Municipalidad 19</li> <li>• Abogado 6</li> <li>• Carabineros 4</li> <li>• Ministerio de Vivienda 4</li> <li>• Otros 14</li> <li>• No sabe 30</li> </ul> | <p>En los problemas relacionados con la vivienda, los lugares de solicitud de asistencia jurídica más mencionados fueron el SERVIU con un 24% de las menciones y las municipalidades con un 19%. Mientras que también se hizo referencia a abogados con un 6%, carabineros con un 4%, el Ministerio de Vivienda con un 4% y otros con un 14%.</p> |

|   |  |
|---|--|
| <p><b>En el ámbito vecinal (%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carabineros 34</li> <li>• Junta de vecinos 27</li> <li>• Municipalidad 17</li> <li>• Otros 9</li> <li>• No sabe 16</li> </ul>                           | <p>En el “ámbito vecinal” los problemas se asociaron a asistencia jurídica en instituciones como carabineros con un 34% de las menciones, juntas de vecinos con un 27%, municipalidades con un 17% y otros con 9%.</p>   |
| <p><b>Pagos de deudas o contratos (%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SERNAC 13</li> <li>• Abogado 13</li> <li>• Dirección del Trabajo 8</li> <li>• Carabineros 3</li> <li>• Otros 20</li> <li>• No sabe 44</li> </ul> | <p>En cuanto a los “pagos de deudas o contratos”, las personas declararon como lugares de posible asistencia jurídica el SERNAC en un 13% de los casos, abogados en otro 13%, Dirección del trabajo en un 8%, carabineros en un 3% y otros en un 20%.</p>  |
| <p><b>Productos y/o servicios (%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SERNAC 70</li> <li>• Casa comercial 11</li> <li>• Entidad involucrada 2</li> <li>• Abogado 1</li> <li>• Otros 4</li> <li>• No sabe 14</li> </ul>     | <p>Por el lado de los problemas con “productos y/o servicios”, nuevamente aparece el SERNAC como la primera mención para posible asistencia jurídica con un 70% de las menciones, seguido luego por las casas comerciales con un 11%, entidades involucradas con un 2%, abogados en un 1% y otros en 4%.</p> |
| <p><b>Separación o divorcio (%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tribunales de Familia 29</li> <li>• Abogado 21</li> <li>• Juzgado 10</li> <li>• Otros 20</li> <li>• No sabe 21</li> </ul>                              | <p>En “separación o divorcio”, los lugares que aparecen como los más reconocidos para solicitar asistencia jurídica son los tribunales de familia con 29%, abogados con 21%, juzgados con 10% y otros con 20%.</p>   |

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Violencia Intrafamiliar (%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carabineros 57</li> <li>• Tribunal de Familia 20</li> <li>• Juzgado 5</li> <li>• SERNAM 2</li> <li>• Otros 12</li> <li>• No sabe 8</li> </ul>      | <p>En los problemas de “violencia intrafamiliar”, los lugares más reconocidos para solicitar asistencia jurídica son carabineros en un 57%, tribunales de familia en un 20%, juzgados en 5%, SERNAM en un 2% y otros en 12%.</p>   |
| <p><b>Atenciones médicas y/ FONASA.ISAPRE (%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FONASA 17</li> <li>• Ministerio de Salud 9</li> <li>• Superintendencia de Salud 8</li> <li>• Otros 30</li> <li>• No sabe 39</li> </ul> | <p>Respecto de los problemas en “atenciones médicas y/o FONASA o Isapre”, los lugares de solicitud jurídica más declarados fueron FONASA en un 17% de los casos, Ministerio de salud en 9%, Superintendencia de salud en 8% y otros en 30%.</p>  |
| <p><b>Establecimientos educacionales (%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MINEDUC 46</li> <li>• Est. Educacional 7</li> <li>• DAEM 5</li> <li>• Otros 19</li> <li>• No sabe 24</li> </ul>                             | <p>Los problemas en “establecimientos educacionales” son asociados a asistencia jurídica en instituciones o lugares como el MINEDUC en un 46% de los casos, los mismos establecimientos educacionales en un 7%, el DAEM (Dirección de administración de educación municipal) en 5% y otros en 19%.</p> |
| <p><b>Víctima de delito (%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carabineros 86</li> <li>• PDI 12</li> <li>• Abogado 1</li> <li>• Fiscalía 1</li> <li>• Otros 4</li> <li>• No sabe 3</li> </ul>                           | <p>Frente a ser “víctimas de delitos”, las personas declaran que solicitarían asistencia jurídica en “carabineros” en un 86% de los casos, PDI en 12%, abogados en 1%, fiscalía en 1% y otros en 4%.</p>   |

Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

## 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.

#### 4.1.2. Fases del análisis documental

Se adoptaron dos fases de investigación, en relación a la naturaleza antes asumida del texto, las que darán origen a cuatro tipos de análisis.

- Análisis externo o formal: Referido al análisis del soporte. Incluye dos análisis, la descripción bibliográfica y la catalogación. En el primer análisis se describe la numeración de cualidades y elementos fundamentales del texto. El objetivo es identificar los elementos que posibiliten la identificación del texto en una colección determinada. En forma complementaria se realiza el análisis de catalogación, en donde los datos técnicos de un documento, extraído por medio de la descripción son trasladados a un soporte documental. En este caso se construyó una pauta específica de datos para las fuentes analizadas, las que consideran información sobre las instituciones, datos de contacto, materias de atención, servicios ofrecidos, cobertura geográfica y cobertura poblacional.
- Análisis interno o de contenido: El objetivo del análisis de contenido es explicitar detalladamente los contenidos del material analizado, sobrepasando “la incertidumbre sobre el hecho de que si lo que se lee en el material, esté efectivamente contenido en él” (Toledo, 2000, pág. 14).

El análisis de contenido puede aplicarse a materiales orales, texto escrito, fotografías, objetos situados en algún lugar, lenguaje no verbal, audio visuales, textos gráficos y cualquier otro tipo de material que sirva de soporte a un conjunto de significados. Para efectos del presente estudio, se ha definido trabajar sólo sobre textos escritos, los que incluyen investigaciones teóricas y empíricas, tesis y documentos online que permitieran indagar respecto de los servicios jurídicos ofrecidos en Chile, los que luego fueron revisados en mayor profundidad en sus respectivas páginas web para ser ingresados en la matriz de resultados de esta sección del estudio.

#### 4.1.3 Productos de la técnica

Los productos a lograr con el análisis documental son: Base de datos en los programas Excel y/o SPSS; Informe en PowerPoint para presentación gráfica de los resultados principales. Estos productos contendrán:

- Enumeración de las fuentes disponibles nacionales que contengan información sobre servicios jurídicos públicos, estas fuentes son de tipo electrónico y corresponden a las páginas web de las instituciones revisadas.
- Descripción de las fuentes y la información disponible, lo que debe especificar, al menos, los servicios que oferta, la cobertura territorial, el perfil del público objetivo lo criterios de ingreso y uso del servicio.

## CAPÍTULO 5: ANÁLISIS DE LA OFERTA DE SERVICIOS JURÍDICOS

### 5.1. Oferta de servicios jurídicos públicos en Chile

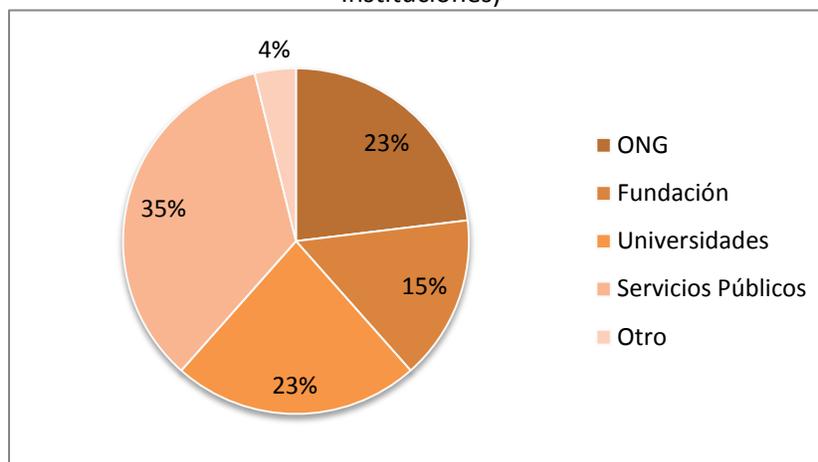
El acceso a la justicia en Chile está garantizado por el artículo 19 de la constitución política del país, que señala que toda persona tiene derecho a defensa jurídica. El Ministerio de Justicia recoge este mandato, y otorga asistencia jurídica gratuita a quienes no pueden pagarla, a través de las Corporaciones de Asistencia Judicial. Además, se pueden mencionar otras instituciones como la Defensoría Penal Pública. Para estos efectos, se incorporaron todas las instituciones que coincidieran con la definición adoptada sobre los servicios jurídicos.

Dicha definición ya fue abordada en la sección introductoria del presente informe, sin embargo es importante recordar que se trata de instituciones públicas en general o bien de instituciones privadas que no cobran por sus servicios, por lo que en la práctica el filtro se encuentra aplicado para la exclusión de las instituciones privadas con algún costo asociado por sus servicios jurídicos. También se trata de instituciones que tengan contacto directo y presencial con los involucrados (sean personas naturales o jurídicas), por lo que deben contar con una sucursal. Además, no se consideran dentro de esta categoría a todas aquellas instituciones que forman parte del sistema judicial, pero que no entregan asistencia jurídica propiamente tal, como por ejemplo la fiscalía, superintendencias o los tribunales de justicia.

#### **Catastro de servicios jurídicos**

En base a la revisión bibliográfica realizada fue posible identificar un total de 52 instituciones que otorgan servicios jurídicos en los términos que se especificaron para este estudio. Este listado incorpora un total de 12 Organizaciones no gubernamentales (23% de las instituciones), 8 fundaciones (15% de las instituciones), 12 Universidades (con el 23% de las instituciones), 18 servicios u órganos públicos (35% de las instituciones) y 2 otros no categorizados (4%, correspondientes a DIPRECA y el servicio de bienestar social de la armada). Por lo tanto, es posible afirmar a modo general que la oferta de servicios jurídicos corresponde a oferta del Estado por medio de sus servicios públicos en un 35%; mientras que la sociedad civil contribuye con ONGs y fundaciones en un 38% y con universidades en un 23%.

Gráfico N°4: Instituciones que ofrecen servicios jurídicos según tipo de institución (B: 52 Instituciones)



Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

En términos más específicos, el listado completo de las instituciones catastradas se presentan en la siguiente tabla, la cual también se anexa junto con los servicios jurídicos ofrecidos por cada una de las instituciones en el anexo N°5.

Cuadro 90: Listado de instituciones con oferta de servicios jurídicos

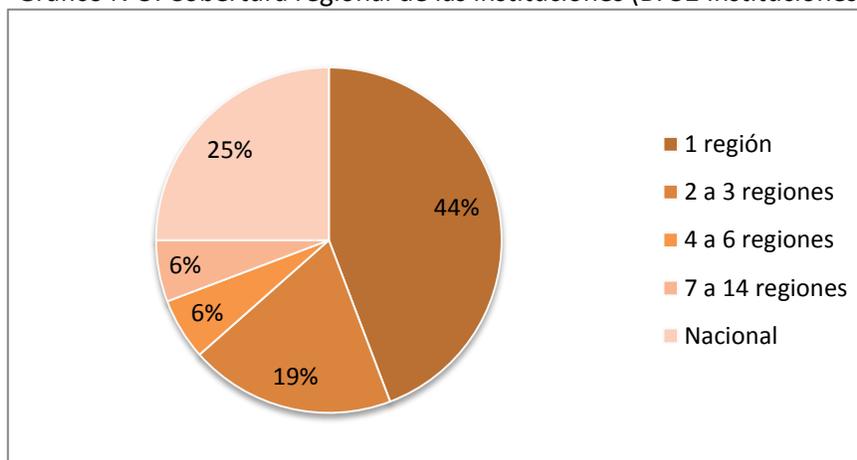
| Institución   | Tipo de institución |
|---|---------------------|
| ONG Derechos Digitales  | ONG                 |
| ONG Raíces  | ONG                 |
| Movimiento de Integración y Liberación Homosexual (Movilh)            | ONG                 |
| CODEPU, Corporación de Promoción y Defensa de los Derechos del Pueblo | ONG                 |
| Esquina Nómada  | ONG                 |
| Corporación de Desarrollo Integral de la Familia (CODEINFA)           | ONG                 |
| Comunidad y Justicia  | ONG                 |
| Corporación de Promoción y Apoyo a la infancia ONG Paicabí            | ONG                 |
| Observatorio Ciudadano  | ONG                 |
| CINTRAS, Centro de Salud Mental y Derechos Humanos                    | ONG                 |
| Ciudadano Global (Servicio Jesuita a Migrantes y Refugiados)          | ONG                 |
| SERPAJ Chile, Servicio Paz y Justicia                                 | ONG                 |
| Fundación Pro Bono  | Fundación           |
| Fundación Paz Ciudadana   | Fundación           |
| Fundación de Asistencia Social y Legal de la Familia (FALF)           | Fundación           |
| Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas FASIC            | Fundación           |
| Fundación Nacional de Discapacitados                                  | Fundación           |
| Fundación de Apoyo a la niñez y sus Derechos, ANIDE                   | Fundación           |
| Corporación de Oportunidad y Acción Solidaria (OPCION)                | Fundación           |
| Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer PRODEMU          | Fundación           |

|  |                    |
|--|--------------------|
| Clínica Jurídica Universidad Diego Portales                                  | Universidades      |
| Clínica Jurídica Universidad de los Andes                                    | Universidades      |
| Clínica Jurídica Universidad Católica Silva Henríquez                        | Universidades      |
| Clínica Jurídica Universidad del Desarrollo - Concepción                     | Universidades      |
| Clínica Jurídica de la Universidad del Desarrollo                            | Universidades      |
| Clínica Jurídica Universidad de Talca  | Universidades      |
| Clínica Jurídica Universidad Católica de Temuco                              | Universidades      |
| Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado                                 | Universidades      |
| Clínica jurídica Universidad San Sebastián                                   | Universidades      |
| Clínica Jurídica de la Universidad Andrés Bello                              | Universidades      |
| Clínica Jurídica y Forense Universidad Central                               | Universidades      |
| Clínica Jurídica Universidad Mayor   | Universidades      |
| Unidades de Justicia Vecinal   | Servicios Públicos |
| Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH)                                | Servicios Públicos |
| Corporación de Asistencia Judicial Regiones de Tarapacá y Antofagasta        | Servicios Públicos |
| Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso                | Servicios Públicos |
| Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana                      | Servicios Públicos |
| Corporación de asistencia judicial Biobío                                    | Servicios Públicos |
| Programa de Defensa Jurídica PDJ - CONADI                                    | Servicios Públicos |
| Defensoría Penal Pública   | Servicios Públicos |
| Sistema Nacional de Mediación (Familiar)                                     | Servicios Públicos |
| Consejo de Defensa del Estado - Servicio de mediación por daños en salud     | Servicios Públicos |
| Servicio Nacional del Consumidor   | Servicios Públicos |
| Servicio Nacional de Menores   | Servicios Públicos |
| Instituto Nacional de la Juventud  | Servicios Públicos |
| Dirección del Trabajo Gobierno de Chile                                      | Servicios Públicos |
| Programa de Apoyo a Víctimas del Ministerio del Interior y Seguridad Pública | Servicios Públicos |
| Servicio Nacional de la Discapacidad - Defensoría de derechos                | Servicios Públicos |
| Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia                                 | Servicios Públicos |
| Servicio Médico Legal  | Servicios Públicos |
| Servicio de Bienestar Social de la Armada                                    | Otro               |
| DIPRECA  | Otro               |

Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

Respecto de la cobertura de dichas instituciones, ésta es en un 25% de tipo nacional (13 instituciones), mientras que un 44% abarca 1 sola región (23 instituciones), un 19% con 2 a 3 regiones (10 instituciones), un 6% con 4 a 6 regiones y otro 6% con 7 a 14 regiones (3 instituciones cada una).

Gráfico N°5: Cobertura regional de las instituciones (B: 52 Instituciones)



Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

Profundizando en los datos anteriores, cabe destacar que dentro de las 13 instituciones de carácter nacional, 11 corresponden a servicios públicos (85% de las instituciones). En contraparte, dentro de las instituciones que cubren solo una región se encuentran en su mayoría universidades con un 39% (9 instituciones), ONG con un 30% (7 instituciones) y fundaciones con un 22% (5 instituciones), además de 2 servicios públicos (INDH y Unidades de justicia vecinal).

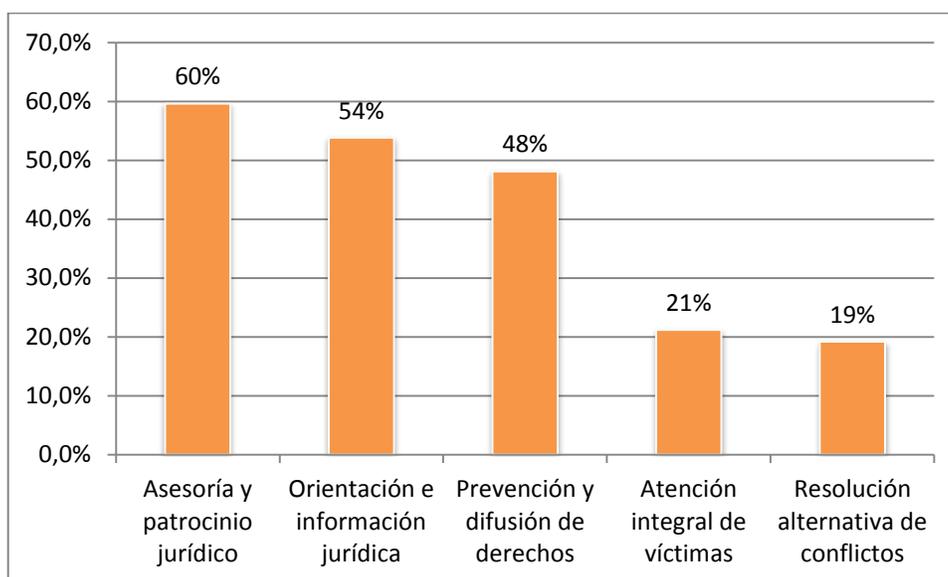
En cuanto a la ausencia de instituciones específicas en algunas regiones, cabe mencionar que no se registraron ONGs que ofrezcan servicios jurídicos en las regiones de Magallanes y La Araucanía, mientras que para las clínicas jurídicas de universidades no se encontraron casos para las regiones de Tarapacá, O'Higgins, La Araucanía, Aysén, Magallanes y Arica y Parinacota. Por el contrario, tanto las fundaciones como las instituciones públicas poseen al menos 1 institución que cubre a cada una de las regiones del país en la entrega de servicios jurídicos.

De los datos revisados se desprende que el Estado posee un papel relevante en tanto factor correctivo de las inequidades y ausencias del sistema de justicia asociado a la sociedad civil, ya que si bien este último es cuantitativamente mayor (62% de las instituciones que otorgan servicios jurídicos), son los servicios públicos los que poseen una mayor cobertura a nivel nacional, con 11 de las 13 instituciones con dicha condición.

En cuanto a los servicios específicos que cubren estas instituciones, los que más menciones poseen son la asesoría y patrocinio jurídico con 31 instituciones (60%) y la orientación e información jurídica con 28 instituciones (54%).

Luego, le siguen la prevención y difusión de derechos con 25 instituciones (48%), la atención integral a víctimas con 11 instituciones (21%) y por último la resolución alternativa de conflictos con 10 instituciones (19%).

Gráfico N°6: Servicios jurídicos ofrecidos por las instituciones (B: 52 Instituciones)



Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

En tanto, si se organizan los datos según el tipo de institución es posible distinguir una tendencia en las ONG y Fundaciones hacia la prevención y difusión de derechos, con un 75% de las instituciones en ambos casos (9 ONG y 6 fundaciones). Mientras que en el caso de las Universidades la materia de atención con mayor cantidad de instituciones cubriéndola es la “Asesoría y patrocinio jurídico” con el 100% (12 universidades), seguido por la “orientación e información jurídica” con 25% (3 universidades). Por último, en el caso de los servicios públicos el predominio se encuentra en la “orientación e información jurídica” con 12 instituciones (67%), seguido por la “prevención y difusión de derechos” con 10 instituciones (56%) y la asesoría y patrocinio jurídico con 8 instituciones (44%). El recuento de instituciones para cada una de las materias de atención según tipo de institución se presenta en la siguiente tabla:

Cuadro 91: 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 jurídica   | 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, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

De lo anterior es posible concluir que la oferta de servicios jurídicos se concentra en torno a la orientación e información jurídica y la asesoría y patrocinio a nivel general. Al observar los datos de manera segmentada por el tipo de institución se constata que las universidades se concentran casi exclusivamente en los servicios de asesoría y patrocinio, lo que podría entenderse como

resultado de su función formativa en sus estudiantes, y no tanto como un servicio que apunta a una mayor integración con la comunidad. Se observa que el Estado y las ONGs son los principales impulsores de los servicios de atención integral a víctimas, mientras que las alternativas de resolución alternativa de conflictos son un servicio que mayoritariamente se entrega por medio de los servicios públicos del Estado, tales como las corporaciones de asistencia judicial, el sistema nacional de mediación o el consejo de defensa del Estado, por ejemplo.

A nivel regional, la cobertura de los servicios específicos muestra que la Región Metropolitana es aquella con mayor cantidad de servicios ofertados con 79, seguido por la región del Biobío con 44 y la Región de Tarapacá con 40. Mientras que las regiones con menor cantidad son la Región de la Araucanía con 31 servicios, la Región de O'Higgins con 32 y la Región de Magallanes con 32 también. Además, se observa que en la Región Metropolitana la oferta de servicios es semejante respecto de la orientación jurídica y la asesoría jurídica, mientras que en las regiones se observa mayor cantidad de servicios de orientación jurídica y una menor cantidad de instituciones con servicios de asesoría y patrocinio jurídico propiamente tal. No obstante lo anterior, es relevante señalar que ya sea con mayor o menor cantidad, todas las regiones tienen presencia de todos los tipos de servicios con más de una institución.

Cuadro 92: Número de instituciones y servicios ofertados según región. (B: 52 Instituciones)

|                           | Prevención y difusión de derechos | Orientación e información jurídica | Asesoría y patrocinio jurídico | Resolución alternativa de conflictos | Atención integral a víctimas | Total |
|---------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|-------|
| Región Arica y Parinacota | 8                                 | 11                                 | 7                              | 6                                    | 3                            | 35    |
| Región de Tarapacá        | 10                                | 12                                 | 7                              | 6                                    | 5                            | 40    |
| Región de Antofagasta     | 8                                 | 11                                 | 8                              | 6                                    | 3                            | 36    |
| Región de Atacama         | 9                                 | 10                                 | 5                              | 5                                    | 5                            | 34    |
| Región de Coquimbo        | 9                                 | 10                                 | 6                              | 5                                    | 5                            | 35    |
| Región de Valparaíso      | 9                                 | 10                                 | 8                              | 5                                    | 4                            | 36    |
| Región de O'Higgins       | 8                                 | 10                                 | 5                              | 4                                    | 5                            | 32    |
| Región del Maule          | 9                                 | 10                                 | 6                              | 5                                    | 6                            | 36    |
| Región del Biobío         | 11                                | 13                                 | 9                              | 6                                    | 5                            | 44    |
| Región la Araucanía       | 8                                 | 10                                 | 6                              | 5                                    | 2                            | 31    |
| Región de los Ríos        | 8                                 | 11                                 | 7                              | 6                                    | 3                            | 35    |
| Región de los Lagos       | 9                                 | 11                                 | 8                              | 6                                    | 3                            | 37    |
| Región de Aysén           | 9                                 | 10                                 | 5                              | 5                                    | 4                            | 33    |
| Región de Magallanes      | 7                                 | 11                                 | 6                              | 4                                    | 4                            | 32    |
| Región Metropolitana      | 20                                | 22                                 | 22                             | 6                                    | 9                            | 79    |

Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

En términos de temáticas abordadas, el mínimo es la cobertura de 1 de las 9 temáticas analizadas, mientras que el máximo es la cobertura de 6 áreas, con un promedio total de 3 áreas de atención para el total de instituciones, las que a su vez pueden dividirse en un promedio de 3,4 áreas para las ONGs; 3,2 áreas para las universidades, siendo estas dos las que registran mayor promedio de áreas cubiertas; Mientras que los servicios públicos y las fundaciones registran un promedio de 2,8 materias de atención cada una.

Las áreas que registraron menor cantidad de instituciones que cubren sus problemas jurídicos son Migración, derechos indígenas, derechos de los discapacitados, consumo, y vecinal con 2 instituciones y también derecho empresarial y juventud con 1 institución. Por el lado opuesto, la temática con mayor cobertura institucional para sus problemas jurídicos es familia con 31 instituciones (60%), seguido por “Economía y patrimonio” con 27 instituciones (52%) y Discriminación y vulneración de derechos con 25 instituciones (48%).

Cuadro 93: Número de instituciones que ofrecen servicios jurídicos según área temática

| Área temática           | N° de instituciones por área temática | % de instituciones por área temática |
|-------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|
| Familia                 | 31 instituciones                      | 60%                                  |
| Economía y patrimonio   | 27 instituciones                      | 52%                                  |
| Discriminación          | 25 instituciones                      | 48%                                  |
| Trabajo                 | 16 instituciones                      | 31%                                  |
| Penal                   | 14 instituciones                      | 27%                                  |
| Vivienda                | 10 instituciones                      | 19%                                  |
| Derechos humanos        | 9 instituciones                       | 17%                                  |
| Educación               | 5 instituciones                       | 10%                                  |
| Derechos de los niños   | 4 instituciones                       | 8%                                   |
| Salud                   | 3 instituciones                       | 6%                                   |
| Migración               | 2 instituciones                       | 4%                                   |
| Derechos indígenas      | 2 instituciones                       | 4%                                   |
| Derechos discapacitados | 2 instituciones                       | 4%                                   |
| Consumo                 | 2 instituciones                       | 4%                                   |
| Vecinal o comunidad     | 2 instituciones                       | 4%                                   |
| Derecho empresarial     | 1 instituciones                       | 2%                                   |
| Juventud                | 1 instituciones                       | 2%                                   |

Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

A nivel regional, la única materia que no posee presencia en ninguna región, tal y como ya se mencionó previamente, son las infracciones. Las demás áreas se observan distribuciones bastante similares entre todas las regiones con excepción de la Metropolitana, la cual posee una cantidad de instituciones superior en la gran mayoría de las materias, salvo en el caso de salud, educación y vivienda, en donde las diferencias son menores.

Cuadro 94: Áreas temáticas según región (B: 52 Instituciones)

|                           | Trabajo | Economía y Patrimonio | Salud | Penal | Discriminación y vulneración de derechos | Familia | Educación | Vivienda | Otros |
|---------------------------|---------|-----------------------|-------|-------|--|---------|-----------|----------|-------|
| Región Arica y Parinacota | 4       | 7                     | 2     | 4     | 8  | 7       | 3         | 3        | 6     |
| Región de Tarapacá        | 3       | 7                     | 3     | 6     | 9  | 9       | 3         | 3        | 6     |
| Región de Antofagasta     | 5       | 8                     | 2     | 4     | 8  | 8       | 3         | 3        | 6     |
| Región de Atacama         | 3       | 5                     | 2     | 5     | 8  | 8       | 3         | 2        | 4     |
| Región de Coquimbo        | 4       | 6                     | 2     | 5     | 8  | 9       | 3         | 2        | 4     |
| Región de Valparaíso      | 4       | 8                     | 2     | 5     | 8  | 9       | 3         | 2        | 5     |
| Región de O'Higgins       | 3       | 5                     | 2     | 6     | 7  | 8       | 2         | 2        | 4     |
| Región del Maule          | 4       | 6                     | 2     | 6     | 8  | 10      | 3         | 3        | 5     |
| Región del Biobío         | 3       | 8                     | 2     | 7     | 9  | 13      | 3         | 3        | 7     |
| Región la Araucanía       | 3       | 6                     | 2     | 4     | 7  | 7       | 2         | 3        | 4     |
| Región de los Ríos        | 3       | 7                     | 2     | 4     | 7  | 8       | 3         | 3        | 5     |
| Región de los Lagos       | 4       | 8                     | 2     | 4     | 8  | 9       | 3         | 3        | 6     |
| Región de Aysén           | 3       | 5                     | 2     | 5     | 8  | 8       | 3         | 2        | 4     |
| Región de Magallanes      | 3       | 6                     | 2     | 6     | 7  | 8       | 2         | 2        | 3     |
| Región Metropolitana      | 10      | 19                    | 3     | 10    | 21                                       | 23      | 5         | 5        | 18    |

Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

En general se observa que la oferta de áreas temáticas cubiertas no presentan una especialización clara en las instituciones, sino más bien se trata de instituciones que cubren una serie de diversas temáticas que coexisten dentro de ellas, llegando incluso a instituciones en las que es posible encontrar hasta 6 áreas temáticas cubiertas.

Respecto de los usuarios a los que apuntan estos servicios jurídicos, la gran mayoría se concentra en personas naturales, con 41 instituciones (79%), luego le siguen aquellas que asisten tanto a personas naturales como jurídicas con 7 instituciones (14%), mientras que no se encontraron instituciones que solo cubrieran a personas jurídicas. Por otra parte, 4 instituciones (8%) no especificaban los usuarios específicos de su cobertura.

Dentro de las instituciones que cubren a población de personas naturales, lo más frecuente es que asistan a todo tipo de usuario, situación que ocurre con 15 instituciones (31%), sobre esto cabe mencionar que esta apelación a "todo tipo de usuario" también puede entenderse como una

oferta indiferenciada en tanto no posee una segmentación para poblaciones específicas, por lo que si bien teóricamente podría cubrir a cualquier persona, no puede ser entendida directamente como una cobertura de todas las demás categorías que se mencionan a continuación, dentro de las cuales le siguen en menciones las personas de nivel socioeconómico bajo con 11 instituciones (23%), niños o adolescentes con 9 instituciones (19%) y mujeres con 4 instituciones (8%). Por otra parte, dentro de la categoría otros se encuentran víctimas de derechos humanos, miembros de la armada, carabineros, microempresarios, familias, entre otros.

Cuadro 95: Destinatarios de los servicios ofertados. (B: 48 Instituciones, total de instituciones con cobertura de personas naturales)

| Destinatarios             | Número de instituciones que mencionan al destinatario | Porcentaje de instituciones que mencionan al destinatario |
|---------------------------|---|---|
| Todos                     | 15  | 31%   |
| Nivel socioeconómico bajo | 11  | 23%   |
| Niños o adolescentes      | 9   | 19%   |
| Mujeres                   | 4   | 8%  |
| Pueblos originarios       | 3   | 6%  |
| Discapacitados            | 3   | 6%  |
| Adultos mayores           | 2   | 4%  |
| Extranjeros/Inmigrantes   | 2   | 4%  |
| Consumidores              | 2   | 4%  |
| Trabajadores              | 1   | 2%  |
| Otros                     | 8   | 17%   |

Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

Cabe destacar que de las 15 instituciones que cubren a todo tipo de usuario, 10 de ellas corresponden a servicios públicos (el 59% de los servicios públicos analizados), mientras que las otras se reparten en 2 ONG, 2 fundaciones y 1 universidad.

A nivel regional no se observa oferta segmentada en la cobertura a determinados grupos específicos, entendiendo que la cobertura a todo tipo de usuario podría no resultar suficiente para dar cuenta de la amplia variedad de temáticas y de población vulnerable que requiere servicios de justicia especializados. Ejemplos de lo anterior son los adultos mayores en 10 de las 15 regiones; los pueblos originarios en 6 de las 15 regiones y especialmente para los extranjeros en todas las regiones, lo que genera una preocupación acentuada especialmente en las regiones extremas donde hay un fuerte componente de personas de otros países.

Cuadro 96: Destinatarios de los servicios ofertados según región. (B: 52 Instituciones)

|                          | XV | I | II | III | IV | V | VI | VII | VIII | IX | XIV | X | XI | XII | RM |
|--------------------------|----|---|----|-----|----|---|----|-----|------|----|-----|---|----|-----|----|
| Todos                    | 5  | 5 | 5  | 5   | 5  | 5 | 5  | 5   | 5    | 5  | 6   | 5 | 5  | 5   | 11 |
| Trabajadores             | 1  | 1 | 1  | 1   | 1  | 1 | 1  | 1   | 1    | 1  | 1   | 1 | 1  | 1   | 1  |
| Mujeres                  | 1  | 1 | 1  | 1   | 1  | 2 | 1  | 1   | 1    | 1  | 1   | 1 | 1  | 1   | 3  |
| Niños o Adolescentes     | 3  | 4 | 4  | 4   | 5  | 3 | 4  | 5   | 6    | 3  | 3   | 3 | 4  | 3   | 8  |
| Adultos mayores          | 0  | 0 | 1  | 0   | 1  | 1 | 0  | 0   | 1    | 0  | 0   | 0 | 0  | 0   | 2  |
| NSE Bajo                 | 1  | 1 | 2  | 1   | 2  | 2 | 1  | 2   | 2    | 1  | 1   | 2 | 1  | 1   | 10 |
| Pueblos originarios      | 1  | 1 | 2  | 0   | 1  | 0 | 0  | 0   | 1    | 1  | 1   | 2 | 0  | 0   | 2  |
| Extranjeros, inmigrantes | 0  | 0 | 0  | 0   | 0  | 0 | 0  | 0   | 0    | 0  | 0   | 0 | 0  | 0   | 2  |
| Discapacitados           | 1  | 1 | 2  | 1   | 2  | 1 | 1  | 1   | 1    | 1  | 1   | 1 | 1  | 1   | 3  |
| Otro                     | 3  | 4 | 3  | 2   | 2  | 4 | 2  | 2   | 3    | 2  | 2   | 2 | 2  | 3   | 7  |
| Consumidores             | 1  | 1 | 1  | 1   | 1  | 1 | 1  | 1   | 2    | 1  | 1   | 1 | 1  | 1   | 1  |

Fuente: GfK Adimark, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia". 2015

Dentro de las 7 instituciones que cubren a personas jurídicas, 3 de ellas lo hacen a "instituciones o servicios públicos" (50%), 2 a "empresas" (33%), y 1 institución en "organizaciones sindicales o de empleadores", "organismos internacionales, universidades y ONG" y en "otros" (17% cada una).

En un vistazo general a los usuarios de los servicios jurídicos, se observa que estos son tanto personas naturales como jurídicas, aunque con un predominio claro de las personas naturales, y en específico de un grupo poblacional indiferenciado, en tanto se apela a todo tipo de usuario, lo cual si bien puede ser entendido como una mayor apertura institucional a una gran variedad de temáticas y personas, también podría implicar una escasa categorización y especialización de sus servicios, lo cual se vería agravado al considerar que, como se expuso en la sección de necesidades jurídicas, estas son diversas en sus temáticas y desiguales en su distribución según determinados segmentos, por lo que la situación ideal sería contar con una oferta que logre dar cuenta de esas características.

### PARTE III: CONCLUSIONES

#### La demanda potencial de servicios jurídicos

Las necesidades jurídicas alcanzaron al 44,5% de la población de 18 años y más residente en Chile. Esta cifra se traduce en un estimado 6.041.410 personas que son capaces de observar su condición de afectadas por una o más necesidades jurídicas en el último año.

A partir de un ejercicio probabilístico, es correcto indicar que el intervalo de confianza de la estimación inicia en 5.832.532 personas y alcanza a 6.250.287 personas. 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 dichas necesidades no se presentan de manera homogénea dentro de la población, sino que existen niveles de reconocimiento de necesidades jurídicas diferenciados en los distintos perfiles societales.

Al respecto, las variables generadoras de diferencias son:

Cuadro 97: 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.  |
| Actividad laboral                 | Encontrándose asociada la necesidad jurídica al mundo laboral por sobre la población que no trabaja.   |

Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia”. 2015

Es importante establecer que la variable de sexo por sí sola no se constituye como un elemento diferenciador del reconocimiento de las 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, todos los perfiles clasificables desde las variables segmentadoras declaran necesidades jurídicas, pero con mayor observación 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 observación de necesidades jurídicas. 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 declaración de necesidades jurídicas.

Cuadro 98: Ciclo de vida en el análisis intra-categorial

|  |   |
|--|---|
| <p>Jóvenes<br/>(18 a 25 años)</p>      | <p>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.</p>  |
| <p>Adulto joven<br/>(26 a 39 años)</p> | <p>Es el grupo de mayor ocurrencia de necesidades jurídicas con 56% en el último año. 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 en cuanto a demanda de servicios jurídicos 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%.</p> <p>Continuando con la segmentación intra-categorial, el adulto joven urbano no es homogéneo en su composición, sino que presenta como marcador de 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</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>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<br/>(40 a 59 años)</p>    | <p>En este segmento la observación de 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 observación de necesidades jurídicas.</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<br/>(60 y más años)</p> | <p>Este segmento presenta la menor observación de necesidades jurídicas con solo 32% de reconocimiento de necesidades jurídicas. 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 la observación de necesidades jurídicas.</p>   |

Fuente: GfK Adimark, “Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la 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, 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%.

El adulto joven declara una mayor proporción de necesidades jurídicas relacionadas con trabajo y familia que los jóvenes, adultos mayores y tercera edad. Además, cuando se trata de adultos jóvenes de zonas urbanas, la proporción se eleva en materia penal y trabajo. Mientras que cuando se trata del grupo específico de adultos jóvenes urbanos pertenecientes a pueblo originarios, la observación 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 observa una mayor proporción de necesidades jurídicas 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 mayor cantidad de necesidades jurídicas en todos los ámbitos excepto educación, se encuentran por debajo del promedio de observación global.

Finalmente es importante mencionar que el sexo que no presenta diferencia en el dimensionamiento total de las necesidades jurídicas, si ofrece diferenciación de acuerdo a las áreas temáticas de clasificación de éstas. Mientras que las necesidades jurídicas de salud, familia, discriminación y vulneración de derechos y educación es mayor 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 vigente 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

Dada las acciones frecuentes 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).

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.

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 99: 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, "Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la 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.

## 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.

### Anexo N°1

| Dimensión  | Problema/Necesidad Jurídica   |
|--|---|
| Trabajo  | Irregularidades con el pago de las cotizaciones previsionales                                   |
|  | Irregularidades con el pago de sueldos o remuneraciones   |
|  | No reconocimiento de la existencia de un contrato o relación laboral                            |
|  | Irregularidades en el término de un contrato laboral  |
|  | Incumplimiento del horario o jornada de trabajo, de los días libres o feriados legales          |
|  | Incumplimientos en condiciones de higiene o en seguridad en el trabajo                          |
|  | Agresiones físicas, verbales o psicológicas en el trabajo                                       |
|  | Accidentes laborales que han sido tratados irregularmente, no siendo reconocidos o reportados   |
|  | Incumplimiento de los derechos sindicales del trabajador o trabajadora                          |
|  | Incumplimiento de derechos laborales como fuero maternal, sala cuna, descanso pre y post natal. |
|  | Economía y Patrimonio   |
| Problemas con el pago de dinero que le deben, distinto a arriendos                                   |   |
| Cobro de deudas ya pagadas o que no debe   |   |
| Problemas con el pago de deudas en que lo o la han demandado o amenazan con demandarlo(a)            |   |
| Problemas con el pago de daños o perjuicios ocasionados por usted                                    |   |
| Problemas por servicios realizados y no pagados  |   |
| Problemas por servicios prestados y no terminados  |   |
| Mala calidad o insatisfacción con bienes comprados o servicios contratados                           |   |
| Problemas con el pago de daños o perjuicios sufridos (sin incluir errores médicos)                   |   |
| Problemas con una herencia a la cual tiene derecho   |   |
| Uso no autorizado de sus bienes por parte de otros   |   |
| Disputas de bienes o dineros con otros en sociedades o comunidades, distinto a las sociedad conyugal |   |
| Salud  | Errores médicos o negligencias que causaron daños   |
|  | No respeto de los derechos de los pacientes   |
| Seguros de salud   | Problemas con la afiliación o desafiliación en FONASA, Isapre u otro seguro de salud            |
|  | Problemas con la cobertura o lo que cubre FONASA, Isapre u otro seguro de salud                 |
|  | Problemas con el reembolso de la Isapre   |
|  | Problemas por rechazo o reducción injustificada de licencias médicas                            |
|  | Problemas por alza unilateral del plan de Isapre  |
|  | Problemas con el cumplimiento de las prestaciones del Auge                                      |
|  | Problemas con el cumplimiento de las condiciones pactadas con su plan de salud                  |
| Penal  | Sido víctima de un hurto o robo   |
|  | Sufrido lesiones, daños o amenazas por acción de otras personas                                 |
|  | Sido víctima de estafas o engaños como el 'Cuento del tío'                                      |

|  |   |
|--|---|
|  | Sido víctima de un delito sexual  |
|  | Estado detenido(a) o fue imputado(a) por un delito o falta  |
| Discriminación y vulneración de derechos | Fue discriminado por su orientación sexual  |
|  | Fue discriminado por su género  |
|  | Fue discriminado por alguna condición de discapacidad   |
|  | Fue discriminado por su nacionalidad  |
|  | Fue discriminado por su etnia, raza o color   |
|  | Fue discriminado por ser indígena o de pueblo originario  |
|  | Fue discriminado por sus creencias religiosas   |
|  | Fue discriminado por sus preferencias políticas   |
|  | Fue discriminado por su nivel socioeconómico, clase social o lugar donde vive                                   |
|  | Fue discriminado por su edad  |
|  | Fue discriminado por su estado de salud   |
|  | Fue discriminado por embarazo, maternidad y/o paternidad  |
|  | Vio que su libertad de expresión no fue respetada o fue restringida de alguna forma                             |
|  | Vio que su libertad de asociación (poder juntarse con otros) no fue respetada o fue restringida de alguna forma |
| Familia                                  | Se ha divorciado o ha anulado su matrimonio   |
|  | Ha tenido problemas respecto de la definición del cuidado personal o custodia de los hijos e hijas              |
|  | Ha tenido problema en la definición de régimen de visitas de los hijos e hijas                                  |
|  | Ha tenido problemas en el acuerdo o pago de la pensión alimenticia  |
|  | Ha tenido problemas de violencia intrafamiliar  |
|  | Ha tenido problemas con el reconocimiento de hijos y adopción   |
| Infracciones                             | Ha recibido una infracción a leyes del tránsito cuando no debería haber sido cursada                            |
|  | Ha recibido una infracción por Ordenanza Municipal cuando no debería haber sido cursada                         |
|  | Ha recibido una infracción al TAG cuando no debería haber sido cursada  |
| Educación                                | Irregularidades en el proceso de selección e ingreso en un establecimiento educacional                          |
|  | Incumplimiento de las obligaciones contraídas por el establecimiento educacional                                |
|  | Agresiones físicas, verbales o psicológicas en el establecimiento   |
| Vivienda                                 | Incumplimiento de las condiciones pactadas de compra o arriendo de una vivienda                                 |
|  | Incumplimiento de las condiciones pactadas en seguros asociados a la vivienda                                   |
|  | Problemas al interior de una copropiedad (mantención, administración o pago de cuotas)                          |
|  | Problemas para sacar a un arrendatario  |
|  | Conflictos con vecinos producto de ruidos molestos  |
|  | Conflictos con vecinos por basura o malos olores  |
|  | Conflictos con vecinos por mascotas o animales  |

## Anexo N°2

### Informe de Pretest

Para el piloto o pretest se aplicaron 40 encuestas a residentes de la Región Metropolitana, 20 de los cuales se realizaron en comunas de la provincia de Santiago (Providencia, Santiago, La Florida y Recoleta), 10 en la comuna de Colina y otros 10 en Melipilla. A continuación, se muestra el detalle de casos correspondiente a cada comuna:

| Comuna       | Número de casos | Perfil buscado        |
|--------------|-----------------|-----------------------|
| Providencia  | 5               | ABC1 – C2             |
| Santiago     | 5               | C2 – C3               |
| La Florida   | 5               | C2 – C3               |
| Recoleta     | 5               | D – E                 |
| Colina       | 10              | C3 – D                |
| Melipilla    | 10              | C3 – D                |
| <b>Total</b> | <b>40</b>       | <b>ABC1-C2-C3-D-E</b> |

Cabe mencionar que la metodología para el pretest contó con una particularidad, el encuestador tenía permitido el reemplazo de un sujeto sorteado por otro dentro del hogar. Esta excepción se validó para reducir los tiempos del terreno.

### Apreciaciones de los encuestadores y encuestadoras sobre el pretest

Una vez completa la muestra del pretest, se convocó a una reunión el día miércoles 14 de Enero de 2015 a las 17 horas con el objetivo de conocer las apreciaciones de las encuestadoras con respecto a la aplicación del instrumento. A esta reunión asistieron cuatro encuestadoras, además de Paulina Sepúlveda (Representante del Ministerio de Justicia), Carlos Verdugo (Jefe de terreno de GfK Adimark) y Pablo Alvarado (Jefe de estudios de GfK Adimark). A continuación, se desarrollan las principales temáticas abordadas en esta reunión:

**Sobre la recepción de la encuesta:** En general, las encuestadoras sintieron una buena recepción por parte de los entrevistados, atribuyendo este hecho a que el estudio aborda un tema de interés para la población.

**Sobre la extensión del cuestionario:** La declaración de las encuestadoras señala que la extensión temporal iba entre 20 y 30 minutos (con un promedio de 25 minutos). La encuesta de menor duración alcanzó los 10 minutos, y la de mayor duración llegó a 49 minutos, existiendo diferencias según la cantidad de problemas jurídicos que presentó el consultado.

**Problemas surgidos durante la aplicación y medidas tomadas:** A continuación, se identifican los principales problemas constatados por los encuestadores al momento de aplicar el instrumento.

- **Demanda de información.** Al preguntarse por problemas jurídicos, muchos entrevistados sintieron la necesidad de solicitar a la encuestadora información para atender su/s problema/s.

Para satisfacer esta demanda, el Ministerio de Justicia solicitó que las encuestadoras dispongan del número telefónico de la Corporación de Asistencia Judicial para que puedan ser entregados a quienes lo soliciten.

- **Antigüedad del problema jurídico.** Hubo entrevistados que no cumplieron con la condición de haber padecido un problema jurídico durante el último año. No obstante, muchos de ellos tenían vigente judicialmente su problema a pesar de haber sucedido hace más de un año. Ante este escenario, las encuestadoras mostraron confusión y algunas de ellas registraron los problemas que sucedieron hace más de un año a pesar de no corresponder por metodología. Para solucionar este problema, se discutió la inclusión de problemas jurídicos que se encuentren vigentes a pesar que hayan ocurrido hace más de un año.
- **Afectación del entrevistado/a.** Durante el pretest, una entrevistada se vio afectada emocionalmente cuando respondió preguntas de violencia intrafamiliar. Este hecho obligó a pensar el procedimiento que deben efectuar los encuestadores cuando se produzca una situación de este tipo.
- **Conceptos poco claros.** Las encuestadoras demandaron detallar el significado del concepto “método colaborativo” y “calidad en la atención de salud”. Ambas solicitudes fueron abordadas en reunión con la contraparte.
- **Códigos faltantes.** Para la pregunta 125 se demandó el código “separado”, mientras que para la pregunta 127 se demandó el código “tarjeta indigente”. Ambas solicitudes fueron abordadas en reunión con la contraparte.
- **Descripción de los encuestados:** La edad mínima de los encuestados fue de 18 años y la máxima de 71, siendo el promedio de edad de 48,7 años. En cuanto al sexo de los consultados, las mujeres se mostraron mayoritarias que los hombres, con un 70% para las primeras (correspondiente a 28 casos) y un 30% para los segundos (equivalente a 12 casos).



Anexo N°3

A continuación, se expone la versión final del cuestionario aplicado en terreno:



FOLIO: \_\_\_\_\_

CÓDIGO DEL ESTUDIO  
Cód. SGP: 2014-0970  
Cód. SAM: 12999

**ESTUDIO SOBRE NECESIDADES JURIDICAS  
EN CHILE**

**ETAPAS DEL TRABAJO**

| ROL         | RUT | NOMBRE | FECHA<br>(DD / MM / AA) |
|-------------|-----|--------|-------------------------|
| Encuestador |     |        | / /                     |
| Revisor     |     |        | / /                     |
| Supervisor  |     |        | / /                     |
| Codificador |     |        | / /                     |
| Digitador   |     |        | / /                     |

**CONTROL DE CALIDAD**

| RESULTADO REVISIÓN | CONTENIDOS A RESCATAR / CORREGIR | ¿SUPERVISADA? | RESULTADO SUPERVISIÓN |                 |           |
|--------------------|----------------------------------|---------------|-----------------------|-----------------|-----------|
| 1) Ok              |                                  | 1) Sí →       | 1) Ok                 | 2) Mal aplicada | 3) Fraude |
| 2) Rescatar →      |                                  | 2) No         |                       |                 |           |

**INFORMACIÓN ENCUESTA**

|                        |        |    |    |    |     |    |    |    |     |      |    |     |    |    |     |    |  |  |  |
|------------------------|--------|----|----|----|-----|----|----|----|-----|------|----|-----|----|----|-----|----|--|--|--|
| NOMBRE ENTREVISTADO    |        |    |    |    |     |    |    |    |     |      |    |     |    |    |     |    |  |  |  |
| DIRECCIÓN ENTREVISTADO |        |    |    |    |     |    |    |    |     |      |    |     |    |    |     |    |  |  |  |
| TELÉFONO               |        |    |    |    |     |    |    |    |     |      |    |     |    |    |     |    |  |  |  |
|                        |        | XV | I  | II | III | IV | V  | VI | VII | VIII | IX | XIV | X  | XI | XII | RM |  |  |  |
| REGIÓN                 | URBANO | 1  | 2  | 3  | 4   | 5  | 6  | 7  | 8   | 9    | 10 | 11  | 12 | 13 | 14  | 15 |  |  |  |
|                        | RURAL  | 16 | 17 | 18 | 19  | 20 | 21 | 22 | 23  | 24   | 25 | 26  | 27 | 28 | 29  | 30 |  |  |  |

| COMUNA |                 |    |                     |    |              |    |             |    |                     |    |              |    |              |    |                |    |              |    |               |
|--------|-----------------|----|---------------------|----|--------------|----|-------------|----|---------------------|----|--------------|----|--------------|----|----------------|----|--------------|----|---------------|
| 1      | ARICA           | 18 | RENGO               | 35 | VICTORIA     | 52 | PROVIDENCIA | 69 | PEDRO AGUIRRE CERDA | 2  | IQUIQUE      | 19 | SAN VICENTE  | 36 | VALDIVIA       | 53 | LAS CONDES   | 70 | SAN JOAQUÍN   |
| 3      | ALTO HOSPICIO   | 20 | CHIMBARONGO         | 37 | PANGUIPULLI  | 54 | VITACURA    | 71 | LO ESPEJO           | 4  | POZO ALMONTE | 21 | SAN FERNANDO | 38 | RIO BUENO      | 55 | LO BARNECHEA | 72 | SAN MIGUEL    |
| 5      | ANTOFAGASTA     | 22 | TALCA               | 39 | PUERTO MONTT | 56 | MACUL       | 73 | ESTACION CENTRAL    | 6  | COPIAPÓ      | 23 | LINARES      | 40 | OSORNO         | 57 | PEÑALOEN     | 74 | MAIPÚ         |
| 7      | TIERRA AMARILLA | 24 | SAN CLEMENTE        | 41 | COYHAIQUE    | 58 | LA REINA    | 75 | CERRO NAVIA         | 8  | COQUIMBO     | 25 | TENO         | 42 | AYSEN          | 59 | ÑUÑO A       | 76 | QUINTA NORMAL |
| 9      | LA SERENA       | 26 | CURICÓ              | 43 | PUNTA ARENAS | 60 | LA FLORIDA  | 77 | LO PRADO            | 10 | VAPARAÍSO    | 27 | CONCEPCIÓN   | 44 | PUERTO NATALES | 61 | LA GRANJA    | 78 | PUDAHUEL      |
| 11     | VIÑA DEL MAR    | 28 | TALCAHUANO          | 45 | SANTIAGO     | 62 | PUENTE ALTO | 79 | MELIPILLA           | 12 | SAN ANTONIO  | 29 | LOS ANGELES  | 46 | INDEPENDENCIA  | 63 | LA CISTERNA  | 80 | COLINA        |
| 13     | QUILPUÉ         | 30 | SAN PEDRO DE LA PAZ | 47 | RENCA        | 64 | LA PINTANA  | 81 | LAMPA               | 14 | LOS ANDES    | 31 | CHILLÁN      | 48 | RECOLETA       | 65 | CERRILLOS    |    |               |
| 15     | LA LIGUA        | 32 | SAN CARLOS          | 49 | CONCHALÍ     | 66 | EL BOSQUE   |    |                     | 16 | RANCAGUA     | 33 | TEMUCO       | 50 | HUECHURABA     | 67 | SAN BERNARDO |    |               |
| 17     | MACHALÍ         | 34 | PADRE LAS CASAS     | 51 | QUILICURA    | 68 | SAN RAMÓN   |    |                     |    |              |    |              |    |                |    |              |    |               |

**LEER:** Buenos Días/Tardes. Mi nombre es \_\_\_\_\_ y trabajo para la empresa GfK Adimark. Estamos realizando un estudio sobre posibles necesidades de servicios jurídicos que pueda tener la población de Chile. Por lo que le agradeceríamos si un integrante de su hogar pudiera compartir su experiencia en este tema. Si usted desea mayor información, puede llamar a **GfK Adimark al (2) 2479 2000.**

### SELECCIÓN RESPONDIENTE

LEER: SÓLO PARA PODER DETERMINAR A QUIÉN DEBO APLICARLE LA ENCUESTA:

- F1. ¿Me puede indicar cuántas personas viven en este hogar? \_\_\_\_\_ ANOTAR N°
- F2. ¿Y cuántas de esas personas tienen 18 años o más? \_\_\_\_\_ ANOTAR N°
- F3. De las personas que tienen 18 años o más, ¿Me puede indicar el nombre completo de la última que estuvo de cumpleaños? (ANOTAR NOMBRE COMPLETO)
- \_\_\_\_\_

ENCUESTADOR: SOLICITAR ENTREVISTA CON LA PERSONA SELECCIONADA. SE LE REPITE LA INTRODUCCIÓN SI NO ES LA PERSONA CON QUIEN HA ESTADO HABLANDO.

F4. ¿Me podría decir su edad? \_\_\_\_\_

F5. Sexo del Entrevistado (ANOTAR SIN PREGUNTAR)

1. Hombre
2. Mujer

### MODULO I. LOS SERVICIOS JUDICIALES EN CHILE

P1. ¿Dónde solicitaría asesoría o asistencia jurídica si llegase a tener algún problema de la siguiente naturaleza? (LEER ALTERNATIVAS) (RM, SONDEAR)

|   |  | Lugar donde recurriría |
|---|--|------------------------|
| A | Problemas de tipo laboral  |                        |
| B | Problemas con arrendatarios  |                        |
| C | Problemas con su vivienda  |                        |
| D | Problemas en el ámbito vecinal   |                        |
| E | Problemas con pagos de deudas o contratos firmados                           |                        |
| F | Problemas con productos y/o servicios comprados                              |                        |
| G | Separación o divorcio  |                        |
| H | Violencia Intrafamiliar  |                        |
| I | Problemas con atenciones médicas y/o con FONASA, su Isapre o seguro de salud |                        |
| J | Problemas con establecimientos educacionales                                 |                        |
| K | Si fuera víctima de un delito  |                        |

(98: NO SABE, 99: NO RESPONDE)

LEER: A CONTINUACIÓN LE VOY A CONSULTAR SOBRE POSIBLES PROBLEMAS QUE PUDDO HABER TENIDO EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES, AUNQUE HAYAN COMENZADO ANTES. LE RECUERDO QUE SUS RESPUESTAS SON CONFIDENCIALES.

**MODULO II. TRABAJO (1/2)**

LEER: A CONTINUACIÓN LE PREGUNTARÉ POR UNA SERIE DE PROBLEMAS RELACIONADOS AL ÁMBITO LABORAL

| P2.<br>En el último año, ¿Usted ha tenido algún problema de...?<br>(MÚLTIPLE) (LEER CADA ALTERNATIVA) | P3.<br>¿Con quién fue el problema?<br>(ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE) |         |              |             |               | P4.<br>¿Hace cuánto tiempo ocurrió este problema?<br>(ANOTAR DÍA, MES Y AÑO) |        |       | P5.<br>¿Y el problema a está vigente?<br>(SI ES CÓDIGO 1, PASAR A P8) |    | P6.<br>¿Hace cuánto tiempo ya no está vigente?<br>(ANOTAR DÍA, MES Y AÑO) |        |       | P7.<br>En su opinión ¿El problema está solucionado? |         | P8.<br>(MOSTRAR TARJETA 1)<br>¿Cuáles de las siguientes acciones se tomaron?<br>(MÚLTIPLE) |                                |          |          |                          |          |                     |              |
|---|---|---------|--------------|-------------|---------------|--|--------|-------|---|----|---|--------|-------|---|---------|--|--------------------------------|----------|----------|--------------------------|----------|---------------------|--------------|
|   | Empleado(a)   | Jefe(a) | Compañero(a) | Empleado(a) | Otro, ¿Quién? | Año/s  | Mes/es | Día/s | Sí  | No | Año/s   | Mes/es | Día/s | Sí  | No      | Nada   | Conversar con involucrados(es) | Amenazar | Denuncia | Consejo legal o asesoría | Demanda  | Método colaborativo | Otro, ¿Cuál? |
|   | Irregularidades con el pago de las cotizaciones previsionales | 1       | 1            | 2           | 3             | 4  |        |       |   | 1  | 2   |        |       |   | 1       | 2  | 1                              | 2        | 3        | 4                        | 5        | 6                   | 7            |
| Irregularidades con el pago de sueldos o remuneraciones   | 2   | 1       | 2            | 3           | 4             |  |        |       | 1   | 2  |   |        |       | 1   | 2       | 1  | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6        | 7                   |              |
| No reconocimiento de la existencia de un contrato o relación laboral                                  | 3   | 1       | 2            | 3           | 4             |  |        |       | 1   | 2  |   |        |       | 1   | 2       | 1  | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6        | 7                   |              |
| Irregularidades en el término de un contrato laboral  | 4   | 1       | 2            | 3           | 4             |  |        |       | 1   | 2  |   |        |       | 1   | 2       | 1  | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6        | 7                   |              |
| Incumplimiento del horario o jornada de trabajo, de los días libres o feriados legales                | 5   | 1       | 2            | 3           | 4             |  |        |       | 1   | 2  |   |        |       | 1   | 2       | 1  | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6        | 7                   |              |
| Incumplimientos en condiciones de higiene o en seguridad en el trabajo                                | 6   | 1       | 2            | 3           | 4             |  |        |       | 1   | 2  |   |        |       | 1   | 2       | 1  | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6        | 7                   |              |
| Agresiones físicas, verbales o psicológicas en el trabajo   | 7   | 1       | 2            | 3           | 4             |  |        |       | 1   | 2  |   |        |       | 1   | 2       | 1  | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6        | 7                   |              |
| Accidentes laborales que han sido tratados irregularmente, no siendo reconocidos o reportados         | 8   | 1       | 2            | 3           | 4             |  |        |       | 1   | 2  |   |        |       | 1   | 2       | 1  | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6        | 7                   |              |
| Incumplimiento de los derechos sindicales del trabajador o trabajadora                                | 9   | 1       | 2            | 3           | 4             |  |        |       | 1   | 2  |   |        |       | 1   | 2       | 1  | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6        | 7                   |              |
| Incumplimiento de derechos laborales como fuero maternal, sala cuna, descanso pre y post natal.       | 10  | 1       | 2            | 3           | 4             |  |        |       | 1   | 2  |   |        |       | 1   | 2       | 1  | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6        | 7                   |              |
| ¿Algún otro problema relacionado con el área laboral?   |   | 1       | 2            | 3           | 4             |  |        |       | 1   | 2  |   |        |       | 1   | 2       | 1  | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6        | 7                   |              |
| NINGUNO DE LOS ANTERIORES   | 1000 → PASAR A P13  |         |              |             |               |  |        |       | A<br>P8   |    |   |        |       |   | A<br>P9 |  |                                |          |          | A<br>P10                 | A<br>P11 | A<br>P12            |              |



**TRABAJO (2/2)**

| P2.<br>En el último año, ¿Usted ha tenido algún problema de...?<br>(MÚLTIPLE) (LEER CADA ALTERNATIVA) | P9.<br>APLICAR SÓLO SI NO TOMÓ ACCIONES, CÓDIGO 1 EN P8.<br>(MOSTRAR TARJETA 2, MÚLTIPLE)<br>¿Y por qué cree usted que no hizo algo? |                      |                        |                |                  |       |                      |              | P10.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN USADO SOLICITADO ASESORÍA O CONSEJO LEGAL (CÓDIGO 5 EN P8):<br>¿Dónde o a quién pidió consejo legal? | P11.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN INTERPUESTO UNA DEMANDA (CÓDIGO 6 EN P8):<br>¿Quién los asistió al interponer una demanda legal? | P12.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN RECURRIDO A METODOS COLABORATIVOS (CÓDIGO 7 EN P8):<br>¿Dónde acudió para un método colaborativo? |
|---|--|----------------------|------------------------|----------------|------------------|-------|----------------------|--------------|--|--|---|
|   | Muy caro   | No sabe dónde acudir | Demoraría mucho tiempo | Nada que hacer | No fue tan grave | Miedo | Otros ya hacían algo | Otro, ¿Cuál? |  |  |   |
| Irregularidades con el pago de las cotizaciones previsionales   | 1  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |  |   |
| Irregularidades con el pago de sueldos o remuneraciones   | 2  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |  |   |
| No reconocimiento de la existencia de un contrato o relación laboral                                  | 3  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |  |   |
| Irregularidades en el término de un contrato laboral  | 4  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |  |   |
| Incumplimiento del horario o jornada de trabajo, de los días libres o feriados legales                | 5  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |  |   |
| Incumplimientos en condiciones de higiene o en seguridad en el trabajo                                | 6  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |  |   |
| Agresiones físicas, verbales o psicológicas en el trabajo   | 7  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |  |   |
| Accidentes laborales que han sido tratados irregularmente, no siendo reconocidos o reportados         | 8  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |  |   |
| Incumplimiento de los derechos sindicales del trabajador o trabajadora                                | 9  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |  |   |
| Incumplimiento de derechos laborales como fuero maternal, sala cuna, descanso pre y post natal.       | 10   | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |  |   |
| ¿Algún otro problema relacionado con el área laboral?   |  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |  |   |

**MODULO III. ECONOMÍA Y PATRIMONIO (1/2)**
**LEER: A CONTINUACIÓN LE PREGUNTARÉ POR UNA SERIE DE PROBLEMAS RELACIONADOS A DEUDAS, PAGOS O CONTRATOS**

| P13.<br>En el último año, ¿Usted ha tenido...?<br>(MULTIPLE) (LEER CADA ALTERNATIVA)                 | P14.<br>¿Con quién fue el problema?<br>(ESPONTANEA Y MULTIPLE) |                               |                              |               | P15.<br>¿Hace cuanto tiempo ocurrió este problema?<br>(ANOTAR DÍA, MES Y AÑO) |         |        | P16.<br>¿Y el problema está vigente?<br>(SI ES CÓDIGO 1, PASAR A P19) |    | P17.<br>¿Hace cuánto tiempo ya no está vigente?<br>(ANOTAR DÍA, MES Y AÑO) |         |        | P18.<br>En su opinión ¿El problema está solucionado? |       | P19.<br>(MOSTRAR TARJETA 1)<br>¿Cuáles de las siguientes acciones se tomaron?<br>(MULTIPLE) |                                |          |          |                          |         |                     |              |
|--|--|-------------------------------|------------------------------|---------------|---|---------|--------|---|----|--|---------|--------|--|-------|---|--------------------------------|----------|----------|--------------------------|---------|---------------------|--------------|
|  | Casas comerciales  | Banco/ institución financiera | Una o más personas naturales | Otro, ¿Quién? | Año /s  | Mes /es | Día/ s | Sí  | No | Año /s   | Mes /es | Día/ s | Sí   | No    | Nada  | Conversar con involucrados(as) | Amenazar | Denuncia | Consejo legal o asesoría | Demanda | Método colaborativo | Otro, ¿Cuál? |
| Problemas con el pago de dinero que le deben por arriendo  | 11   | 1                             | 2                            | 3             |   |         |        | 1   | 2  |  |         |        | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Problemas con el pago de dinero que le deben, distinto a arriendos                                   | 12   | 1                             | 2                            | 3             |   |         |        | 1   | 2  |  |         |        | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Cobro de deudas ya pagadas o que no debe   | 13   | 1                             | 2                            | 3             |   |         |        | 1   | 2  |  |         |        | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Problemas con el pago de deudas en que lo o la han demandado o amenazan con demandarlo(a)            | 14   | 1                             | 2                            | 3             |   |         |        | 1   | 2  |  |         |        | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Problemas con el pago de daños o perjuicios ocasionados por usted                                    | 15   | 1                             | 2                            | 3             |   |         |        | 1   | 2  |  |         |        | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Problemas por servicios realizados y no pagados  | 16   | 1                             | 2                            | 3             |   |         |        | 1   | 2  |  |         |        | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Problemas por servicios prestados y no terminados  | 17   | 1                             | 2                            | 3             |   |         |        | 1   | 2  |  |         |        | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Mala calidad o insatisfacción con bienes comprados o servicios contratados                           | 18   | 1                             | 2                            | 3             |   |         |        | 1   | 2  |  |         |        | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Problemas con el pago de daños o perjuicios sufridos (sin incluir errores médicos)                   | 19   | 1                             | 2                            | 3             |   |         |        | 1   | 2  |  |         |        | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Problemas con una herencia a la cual tiene derecho   | 20   | 1                             | 2                            | 3             |   |         |        | 1   | 2  |  |         |        | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Uso no autorizado de sus bienes por parte de otros   | 21   | 1                             | 2                            | 3             |   |         |        | 1   | 2  |  |         |        | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Disputas de bienes o dineros con otros en sociedades o comunidades, distinto a las sociedad conyugal | 22   | 1                             | 2                            | 3             |   |         |        | 1   | 2  |  |         |        | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| ¿Algún otro problema en relación a deudas, pagos o contratos?  |  | 1                             | 2                            | 3             |   |         |        | 1   | 2  |  |         |        | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| NINGUNO DE LOS ANTERIORES  | 1000   | PASAR A P27                   |                              |               |   |         |        | A P19   |    |  |         |        |  | A P20 |   |                                |          | A P21    | A P22                    | A P23   |                     |              |

**ECONOMÍA Y PATRIMONIO (2/2)**

| P13.<br>En el último año, ¿Usted ha tenido...?<br>(MÚLTIPLE) (LEER CADA ALTERNATIVA)                 |    | P20.<br>APLICAR SÓLO SI NO TOMÓ ACCIONES, CÓDIGO 1 EN P19.<br>(MOSTRAR TARJETA 2, MÚLTIPLE)<br>¿Y por qué cree usted que no hizo algo? |                            |                                  |                      |                        |       |                               | P21.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN USADO<br>SOLICITADO ASESORÍA O CONSEJO<br>LEGAL (CÓDIGO 5 EN P19):<br>¿Dónde o a quién pidió<br>consejo legal? | P22.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN<br>INTERPUESTO UNA DEMANDA<br>(CÓDIGO 6 EN P19):<br>¿Quién los asistió al<br>interponer una demanda<br>legal? | P23.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN<br>RECURRIDO A MÉTODOS<br>COLABORATIVOS (CÓDIGO 7 EN<br>P19):<br>¿Dónde acudió para un<br>método colaborativo? |
|--|----|--|----------------------------|----------------------------------|----------------------|------------------------|-------|-------------------------------|--|---|--|
|  |    | Muy<br>caro  | No sabe<br>dónde<br>acudir | Demora<br>ría<br>mucho<br>tiempo | Nada<br>que<br>hacer | No fue<br>tan<br>grave | Miedo | Otros<br>ya<br>hacían<br>algo |  |   |  |
| Problemas con el pago de dinero que le deben por arriendo  | 11 | 1  | 2                          | 3                                | 4                    | 5                      | 6     | 7                             |  |   |  |
| Problemas con el pago de dinero que le deben, distinto a arriendos                                   | 12 | 1  | 2                          | 3                                | 4                    | 5                      | 6     | 7                             |  |   |  |
| Problemas con el pago de deudas en que lo o la han demandado o amenazan con demandarlo(a)            | 13 | 1  | 2                          | 3                                | 4                    | 5                      | 6     | 7                             |  |   |  |
| Cobro de deudas ya pagadas o que no debe   | 14 | 1  | 2                          | 3                                | 4                    | 5                      | 6     | 7                             |  |   |  |
| Problemas con el pago de daños o perjuicios ocasionados por usted                                    | 15 | 1  | 2                          | 3                                | 4                    | 5                      | 6     | 7                             |  |   |  |
| Problemas por servicios realizados y no pagados  | 16 | 1  | 2                          | 3                                | 4                    | 5                      | 6     | 7                             |  |   |  |
| Problemas por servicios prestados y no terminados  | 17 | 1  | 2                          | 3                                | 4                    | 5                      | 6     | 7                             |  |   |  |
| Mala calidad o insatisfacción con bienes comprados o servicios contratados                           | 18 | 1  | 2                          | 3                                | 4                    | 5                      | 6     | 7                             |  |   |  |
| Problemas con el pago de daños o perjuicios sufridos (sin incluir errores médicos)                   | 19 | 1  | 2                          | 3                                | 4                    | 5                      | 6     | 7                             |  |   |  |
| Problemas con una herencia a la cual tiene derecho   | 20 | 1  | 2                          | 3                                | 4                    | 5                      | 6     | 7                             |  |   |  |
| Uso no autorizado de sus bienes por parte de otros   | 21 | 1  | 2                          | 3                                | 4                    | 5                      | 6     | 7                             |  |   |  |
| Disputas de bienes o dineros con otros en sociedades o comunidades, distinto a las sociedad conyugal | 22 | 1  | 2                          | 3                                | 4                    | 5                      | 6     | 7                             |  |   |  |
| ¿Algún otro problema en relación a deudas, pagos o contratos?  |    | 1  | 2                          | 3                                | 4                    | 5                      | 6     | 7                             |  |   |  |

**P24. APLICAR SI P13 = 11 ¿A cuánto asciende el monto de dinero que le deben por arriendos?**

\$ \_\_\_\_\_

**P25. APLICAR SI P13 = 12 ¿A cuánto asciende el monto de dinero que le deben por otras deudas?**

\$ \_\_\_\_\_

**P26. APLICAR SI P13 = 13 ¿A cuánto asciende el monto de dinero que usted debe?**

\$ \_\_\_\_\_



**MODULO IV. SALUD (1/1)**

**LEER: A CONTINUACIÓN LE PREGUNTARÉ POR UNA SERIE DE PROBLEMAS QUE PUEDEN HABERLE AFECTADO EN UN CENTRO DE SALUD**

| P27.<br>En el último año, ¿Usted ha tenido o padecido...?<br>(MÚLTIPLE) (LEER CADA ALTERNATIVA) | P28.<br>¿Dónde fue el problema?<br>(ESPONTANEA Y MÚLTIPLE) |            |                   |                          |               | P29.<br>¿Hace cuanto tiempo ocurrió este problema?<br>(ANOTAR DÍA, MES Y AÑO) |         |       | P30.<br>¿Y el problema está vigente?<br>(SI ES CÓDIGO 1, PASAR A P33) |    | P31.<br>¿Hace cuánto tiempo ya no está vigente?<br>(ANOTAR DÍA, MES Y AÑO) |         |       | P32.<br>En su opinión ¿El problema está solucionado? |    | P33.<br>(MOSTRAR TARJETA 1)<br>¿Cuáles de las siguientes acciones se tomaron?<br>(MÚLTIPLE) |                                |          |          |                          |         |                     |              |
|---|--|------------|-------------------|--------------------------|---------------|---|---------|-------|---|----|--|---------|-------|--|----|---|--------------------------------|----------|----------|--------------------------|---------|---------------------|--------------|
|   | Consultorios   | Hospitales | Clínicas privadas | Centros médicos privados | Otro, ¿Quién? | Año /s  | Mes /es | Día/s | Sí  | No | Año /s   | Mes /es | Día/s | Sí   | No | Nada  | Conversar con involucrados(as) | Amenazar | Denuncia | Consejo legal o asesoría | Demanda | Método colaborativo | Otro, ¿Cuál? |
| Errores médicos o negligencias que causaron daños   | 23   | 1          | 2                 | 3                        | 4             |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2  | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| No respeto de los derechos de los pacientes   | 24   | 1          | 2                 | 3                        | 4             |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2  | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| ¿Algún otro problema con el servicio en un centro de salud?                                     |  | 1          | 2                 | 3                        | 4             |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2  | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| NINGUNO DE LOS ANTERIORES   | 1000 → PASAR A P38   |            |                   |                          |               |   |         |       | A P33   |    |  |         |       | A P34  |    | A P35    A P36    A P37   |                                |          |          |                          |         |                     |              |

| P27.<br>En el último año, ¿Usted ha tenido o padecido...?<br>(MÚLTIPLE) (LEER CADA ALTERNATIVA) | P34.<br>APLICAR SÓLO SI NO TOMÓ ACCIONES, CÓDIGO 1 EN P33. (MOSTRAR TARJETA 2, MÚLTIPLE)<br>¿Y por qué cree usted que no hizo algo? |                      |                        |                |                  |       |                      |              | P35.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN USADO SOLICITADO ASESORÍA O CONSEJO LEGAL (CÓDIGO 5 EN P33):<br>¿Dónde o a quién pidió consejo legal? | P36.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN INTERPUESTO UNA DEMANDA (CÓDIGO 6 EN P33):<br>¿Quién los asistió al interponer una demanda legal? | P37.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN RECURRIDO A MÉTODOS COLABORATIVOS (CÓDIGO 7 EN P33):<br>¿Dónde acudió para un método colaborativo? |
|---|---|----------------------|------------------------|----------------|------------------|-------|----------------------|--------------|---|---|--|
|   | Muy caro  | No sabe dónde acudir | Demoraría mucho tiempo | Nada que hacer | No fue tan grave | Miedo | Otros ya hacían algo | Otro, ¿Cuál? |   |   |  |
| Errores médicos o negligencias que causaron daños   | 23  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |   |   |  |
| No respeto de los derechos de los pacientes   | 24  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |   |   |  |
| ¿Algún otro problema con el servicio en un centro de salud?                                     |   | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |   |   |  |

**MODULO IV.1. SEGUROS DE SALUD (1/2)**

**LEER: A CONTINUACIÓN LE PREGUNTARÉ POR UNA SERIE DE PROBLEMAS QUE PUEDEN HABERLE AFECTADO CON SU SEGURO DE SALUD**

| P38.<br>En el último año, ¿Usted ha tenido...?<br>(MÚLTIPLE) (LEER CADA ALTERNATIVA) | P39.<br>¿Con quién fue el problema?<br>(ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE) |             |        |               | P40.<br>¿Hace cuanto tiempo ocurrió este problema?<br>(ANOTAR DÍA, MES Y AÑO) |         |       | P41.<br>¿Y el problema está vigente?<br>(SI ES CÓDIGO 1, PASAR A P44) |    | P42.<br>¿Hace cuánto tiempo ya no está vigente?<br>(ANOTAR DÍA, MES Y AÑO) |         |       | P43.<br>En su opinión ¿El problema está solucionado? |       | P44.<br>(MOSTRAR TARIETA 1)<br>¿Cuáles de las siguientes acciones se tomaron?<br>(MÚLTIPLE) |                                |          |          |                          |         |                     |              |
|--|--|-------------|--------|---------------|---|---------|-------|---|----|--|---------|-------|--|-------|---|--------------------------------|----------|----------|--------------------------|---------|---------------------|--------------|
|  | Isapre   | FONASA      | COMPIN | Otro, ¿Quién? | Año /s  | Mes /es | Día/s | Sí  | No | Año /s   | Mes /es | Día/s | Sí   | No    | Nada  | Conversar con involucrados(es) | Amenazar | Denuncia | Consejo legal o asesoría | Demanda | Método colaborativo | Otro, ¿Cuál? |
| Problemas con la afiliación o desafiliación en FONASA, Isapre u otro seguro de salud | 25   | 1           | 2      | 3             |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Problemas con la cobertura o lo que cubre FONASA, Isapre u otro seguro de salud      | 26   | 1           | 2      | 3             |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Problemas con el reembolso de la Isapre  | 27   | 1           | 2      | 3             |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Problemas por rechazo o reducción injustificada de licencias médicas                 | 28   | 1           | 2      | 3             |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Problemas por alza unilateral del plan de Isapre                                     | 29   | 1           | 2      | 3             |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Problemas con el cumplimiento de las prestaciones del Auge                           | 30   | 1           | 2      | 3             |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Problemas con el cumplimiento de las condiciones pactadas con su plan de salud       | 31   | 1           | 2      | 3             |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Problemas relacionados con pensiones de invalidez                                    | 32   | 1           | 2      | 3             |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| ¿Algún otro problema relacionado con el seguro de salud?                             |  | 1           | 2      | 3             |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| NINGUNO DE LOS ANTERIORES  | 1000   | PASAR A P49 |        |               |   |         |       | A P44   |    |  |         |       |  | A P45 |   |                                |          | A P46    | A P47                    | A P48   |                     |              |

**SEGUROS DE SALUD (2/2)**

| P38.<br>En el último año, ¿Usted ha tenido...?<br>(MÚLTIPLE) (LEER CADA ALTERNATIVA) | P45.<br>APLICAR SÓLO SI NO TOMÓ ACCIONES, CÓDIGO 1 EN P44. (MOSTRAR TARJETA 2, MÚLTIPLE)<br>¿Y por qué cree usted que no hizo algo? |                            |                                  |                      |                        |       |                            |              | P46.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN USADO<br>SOLICITADO ASESORÍA O CONSEJO<br>LEGAL (CÓDIGO 5 EN P44):<br>¿Dónde o a quién pidió consejo<br>legal? | P47.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN<br>INTERPUESTO UNA DEMANDA (CÓDIGO<br>6 EN P44):<br>¿Quién los asistió al interponer<br>una demanda legal? | P48.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN<br>RECURRIDO A MÉTODOS<br>COLABORATIVOS (CÓDIGO 7 EN P44):<br>¿Dónde acudió para un método<br>colaborativo? |
|--|---|----------------------------|----------------------------------|----------------------|------------------------|-------|----------------------------|--------------|--|--|---|
|  | Muy<br>caro   | No sabe<br>dónde<br>acudir | Demora<br>ría<br>mucho<br>tiempo | Nada<br>que<br>hacer | No fue<br>tan<br>grave | Miedo | Otros ya<br>hacían<br>algo | Otro, ¿Cuál? |  |  |   |
| Problemas con la afiliación o desafiliación en FONASA, Isapre u otro seguro de salud | 25  | 1                          | 2                                | 3                    | 4                      | 5     | 6                          | 7            |  |  |   |
| Problemas con la cobertura o lo que cubre FONASA, Isapre u otro seguro de salud      | 26  | 1                          | 2                                | 3                    | 4                      | 5     | 6                          | 7            |  |  |   |
| Problemas con el reembolso de la Isapre  | 27  | 1                          | 2                                | 3                    | 4                      | 5     | 6                          | 7            |  |  |   |
| Problemas por rechazo o reducción injustificada de licencias médicas                 | 28  | 1                          | 2                                | 3                    | 4                      | 5     | 6                          | 7            |  |  |   |
| Problemas por alza unilateral del plan de Isapre                                     | 29  | 1                          | 2                                | 3                    | 4                      | 5     | 6                          | 7            |  |  |   |
| Problemas con el cumplimiento de las prestaciones del Auge                           | 30  | 1                          | 2                                | 3                    | 4                      | 5     | 6                          | 7            |  |  |   |
| Problemas con el cumplimiento de las condiciones pactadas con su plan de salud       | 31  | 1                          | 2                                | 3                    | 4                      | 5     | 6                          | 7            |  |  |   |
| Problemas relacionados con pensiones de invalidez                                    | 32  | 1                          | 2                                | 3                    | 4                      | 5     | 6                          | 7            |  |  |   |
| ¿Algún otro problema relacionado con el seguro de salud?                             |   | 1                          | 2                                | 3                    | 4                      | 5     | 6                          | 7            |  |  |   |

**MODULO V. PENAL (1/2)**

**LEER: A CONTINUACIÓN LE PREGUNTARÉ POR UNA SERIE DE PROBLEMAS RELACIONADOS AL ÁMBITO PENAL**

| P49.<br>En el último año, ¿Usted ha...?<br>(MÚLTIPLE) (LEER CADA ALTERNATIVA) | P50.<br>¿Con quién fue el problema?<br>(ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE) |               |                       |                          |               | P51.<br>¿Hace cuanto tiempo ocurrió este problema?<br>(ANOTAR DÍA, MES Y AÑO) |         |       | P52.<br>¿Y el problema está vigente?<br>(SI ES CÓDIGO 1, PASAR A P55) |    | P53.<br>¿Hace cuánto tiempo ya no está vigente?<br>(ANOTAR DÍA, MES Y AÑO) |         |       | P54.<br>En su opinión ¿El problema está solucionado? |       | P55.<br>(MOSTRAR TARJETA 1)<br>¿Cuáles de las siguientes acciones se tomaron?<br>(MÚLTIPLE) |                                |          |          |                          |         |                     |              |
|---|--|---------------|-----------------------|--------------------------|---------------|---|---------|-------|---|----|--|---------|-------|--|-------|---|--------------------------------|----------|----------|--------------------------|---------|---------------------|--------------|
|   | Cónyuge / Pareja   | Otro familiar | Otra persona conocida | Otra persona desconocida | Otro, ¿Quién? | Año /s  | Mes /es | Día/s | Sí  | No | Año /s   | Mes /es | Día/s | Sí   | No    | Nada  | Conversar con involucrados(as) | Amenazar | Denuncia | Consejo legal o asesoría | Demanda | Método colaborativo | Otro, ¿Cuál? |
| Sido víctima de un hurto o robo   | 33   | 1             | 2                     | 3                        | 4             |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Sufrido lesiones, daños o amenazas por acción de otras personas               | 34   | 1             | 2                     | 3                        | 4             |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Sido víctima de estafas o engaños como el 'Cuento del tío'                    | 35   | 1             | 2                     | 3                        | 4             |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Sido víctima de un delito sexual  | 36   | 1             | 2                     | 3                        | 4             |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Estado detenido(a) o fue imputado(a) por un delito o falta                    | 37   | 1             | 2                     | 3                        | 4             |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| ¿Tenido algún otro problema relacionado con el ámbito penal?                  |  | 1             | 2                     | 3                        | 4             |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2     | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| NINGUNO DE LOS ANTERIORES   | 1000 → PASAR A P60   |               |                       |                          |               |   |         |       | A P55   |    |  |         |       |  | A P56 |   |                                |          |          | A P57                    | A P58   | A P59               |              |



**PENAL (2/2)**

| P49.<br>En el último año, ¿Usted ha...?<br>(MÚLTIPLE) (LEER CADA ALTERNATIVA) |    | P56.<br>APLICAR SÓLO SI NO TOMÓ ACCIONES, CÓDIGO 1 EN P55. (MOSTRAR TARJETA 2, MÚLTIPLE)<br>¿Y por qué cree usted que no hizo algo? |                            |                                  |                      |                        |       |                               | P57.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN USADO<br>SOLICITADO ASESORÍA O CONSEJO<br>LEGAL (CÓDIGO 5 EN P55):<br>¿Dónde o a quién pidió consejo<br>legal? | P58.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN<br>INTERPUESTO UNA DEMANDA (CÓDIGO<br>6 EN P55):<br>¿Quién los asistió al interponer<br>una demanda legal? | P59.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN<br>RECURRIDO A MÉTODOS<br>COLABORATIVOS (CÓDIGO 7 EN P55):<br>¿Dónde acudió para un método<br>colaborativo? |
|---|----|---|----------------------------|----------------------------------|----------------------|------------------------|-------|-------------------------------|--|--|---|
|   |    | Muy<br>caro   | No sabe<br>dónde<br>acudir | Demora<br>ría<br>mucho<br>tiempo | Nada<br>que<br>hacer | No fue<br>tan<br>grave | Miedo | Otros<br>ya<br>hacían<br>algo |  |  |   |
| Sido víctima de un hurto o robo   | 33 | 1   | 2                          | 3                                | 4                    | 5                      | 6     | 7                             |  |  |   |
| Sufrido lesiones, daños o amenazas por acción de otras personas               | 34 | 1   | 2                          | 3                                | 4                    | 5                      | 6     | 7                             |  |  |   |
| Sido víctima de estafas o engaños como el 'Cuento del tío'                    | 35 | 1   | 2                          | 3                                | 4                    | 5                      | 6     | 7                             |  |  |   |
| Sido víctima de un delito sexual  | 36 | 1   | 2                          | 3                                | 4                    | 5                      | 6     | 7                             |  |  |   |
| Estado detenido(a) o fue imputado(a) por un delito o falta                    | 37 | 1   | 2                          | 3                                | 4                    | 5                      | 6     | 7                             |  |  |   |
| ¿Tenido algún otro problema relacionado con el ámbito penal?                  |    | 1   | 2                          | 3                                | 4                    | 5                      | 6     | 7                             |  |  |   |

**MODULO VI. DISCRIMINACION Y VULNERACION DE DERECHOS (1/2)**

**LEER: A CONTINUACIÓN LE PREGUNTARÉ POR UNA SERIE DE PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA DISCRIMINACIÓN Y VULNERACIÓN DE DERECHOS**

| P60.<br>En el último año, ¿Usted...?<br>(MÚLTIPLE) (LEER CADA ALTERNATIVA)                                      | P61.<br>¿Con quién o en qué ámbito fue el problema?<br>(ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE) | P62.<br>¿Hace cuanto tiempo ocurrió este problema?<br>(ANOTAR DÍA, MES Y AÑO) |         |       | P63.<br>¿Y el problema está vigente?<br>(SI ES CÓDIGO 1, PASAR A P66) |    | P64.<br>¿Hace cuánto tiempo ya no está vigente?<br>(ANOTAR DÍA, MES Y AÑO) |         |       | P65.<br>En su opinión ¿El problema está solucionado? |    | P66.<br>(MOSTRAR TARJETA 1)<br>¿Cuáles de las siguientes acciones se tomaron?<br>(MÚLTIPLE) |                                |          |          |                          |         |                     |              |
|---|--|---|---------|-------|---|----|--|---------|-------|--|----|---|--------------------------------|----------|----------|--------------------------|---------|---------------------|--------------|
|   |  | Año /s  | Mes /es | Día/s | Sí  | No | Año /s   | Mes /es | Día/s | Sí   | No | Nada  | Conversar con involucrados(as) | Amenazar | Denuncia | Consejo legal o asesoría | Demanda | Método colaborativo | Otro, ¿Cuál? |
|   |  | Fue discriminado por su orientación sexual                                    | 38      |       |   |    | 1  | 2       |       |  |    | 1   | 2                              | 1        | 2        | 3                        | 4       | 5                   | 6            |
| Fue discriminado por su género  | 39   |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2  | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Fue discriminado por alguna condición de discapacidad   | 40   |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2  | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Fue discriminado por su nacionalidad  | 41   |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2  | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Fue discriminado por su etnia, raza o color   | 42   |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2  | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Fue discriminado por ser indígena o de pueblo originario  | 43   |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2  | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Fue discriminado por sus creencias religiosas   | 44   |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2  | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Fue discriminado por sus preferencias políticas   | 45   |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2  | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Fue discriminado por su nivel socioeconómico, clase social o lugar donde vive                                   | 46   |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2  | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Fue discriminado por su edad  | 47   |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2  | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Fue discriminado por su estado de salud   | 48   |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2  | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Fue discriminado por embarazo, maternidad y/o paternidad en el trabajo u otras instancias                       | 49   |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2  | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Vio que su libertad de expresión no fue respetada o fue restringida de alguna forma                             | 50   |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2  | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Vio que su libertad de asociación (poder juntarse con otros) no fue respetada o fue restringida de alguna forma | 51   |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2  | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| ¿Tuvo algún otro problema relacionado con la discriminación o vulneración de derechos?                          |  |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2  | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| NINGUNO DE LOS ANTERIORES   | 1000   | PASAR A P71   |         |       | A P66   |    |  |         |       | A P67  |    | A P68   |                                | A P69    |          | A P70                    |         |                     |              |

**DISCRIMINACION Y VULNERACION DE DERECHOS (2/2)**

| P60.<br>En el último año, ¿Usted...?<br>(MÚLTIPLE) (LEER CADA ALTERNATIVA)                                      | P67.<br>APLICAR SÓLO SI NO TOMÓ ACCIONES, CÓDIGO 1 EN P66. (MOSTRAR TARJETA 2, MÚLTIPLE)<br>¿Y por qué cree usted que no hizo algo? |                      |                        |                |                  |       |                      |              | P68.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN USADO SOLICITUD ASESORÍA O CONSEJO LEGAL (CÓDIGO 5 EN P66):<br>¿Dónde o a quién pidió consejo legal? | P69.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN INTERPUESTO UNA DEMANDA (CÓDIGO 6 EN P66):<br>¿Quién los asistió al interponer una demanda legal? | P70<br>APLICAR A QUIENES HAYAN RECURRIDO A MÉTODOS COLABORATIVOS (CÓDIGO 7 EN P66):<br>¿Dónde acudió para un método colaborativo? |
|---|---|----------------------|------------------------|----------------|------------------|-------|----------------------|--------------|--|---|---|
|   | Muy caro  | No sabe dónde acudir | Demoraría mucho tiempo | Nada que hacer | No fue tan grave | Miedo | Otros ya hacían algo | Otro, ¿Cuál? |  |   |   |
| Fue discriminado por su orientación sexual  | 38  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |   |   |
| Fue discriminado por su género  | 39  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |   |   |
| Fue discriminado por alguna condición de discapacidad   | 40  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |   |   |
| Fue discriminado por su nacionalidad  | 41  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |   |   |
| Fue discriminado por su etnia, raza o color   | 42  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |   |   |
| Fue discriminado por ser indígena o de pueblo originario  | 43  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |   |   |
| Fue discriminado por sus creencias religiosas   | 44  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |   |   |
| Fue discriminado por sus preferencias políticas   | 45  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |   |   |
| Fue discriminado por su nivel socioeconómico, clase social o lugar donde vive                                   | 46  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |   |   |
| Fue discriminado por su edad  | 47  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |   |   |
| Fue discriminado por su estado de salud   | 48  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |   |   |
| Fue discriminado por embarazo, maternidad y/o paternidad en el trabajo u otras instancias                       | 49  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |   |   |
| Vio que su libertad de expresión no fue respetada o fue restringida de alguna forma                             | 50  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |   |   |
| Vio que su libertad de asociación (poder juntarse con otros) no fue respetada o fue restringida de alguna forma | 51  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |   |   |
| ¿Tuvo algún otro problema relacionado con la discriminación o vulneración de derechos?                          |   | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |   |   |



**MODULO VII. FAMILIA (1/2)**

**LEER: A CONTINUACIÓN LE PREGUNTARÉ POR UNA SERIE DE PROBLEMAS QUE PUEDEN HABERLE AFECTADO EN EL ÁMBITO FAMILIAR**

| P71.<br>En el último año, ¿Usted...?<br>(MÚLTIPLE) (LEER CADA ALTERNATIVA)                         | P72.<br>¿Con quién fue el problema?<br>(ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE) |        |             |        |                            |             | P73.<br>¿Hace cuanto tiempo ocurrió este problema?<br>(ANOTAR DÍA, MES Y AÑO) | P74.<br>¿Y el problema está vigente?<br>(SI ES CÓDIGO 1, PASAR A P77) | P75.<br>¿Hace cuánto tiempo ya no está vigente?<br>(ANOTAR DÍA, MES Y AÑO) | P76.<br>En su opinión ¿El problema está solucionado? | P77.<br>(MOSTRAR TARJETA 1)<br>¿Cuáles de las siguientes acciones se tomaron?<br>(MÚLTIPLE) |    |        |         |        |    |       |      |                                |          |          |                          |         |                     |              |
|--|--|--------|-------------|--------|----------------------------|-------------|---|---|--|--|---|----|--------|---------|--------|----|-------|------|--------------------------------|----------|----------|--------------------------|---------|---------------------|--------------|
|  | Cónyuge/<br>Pareja   | Hijo/a | Hermanos/as | Padres | Otra persona de la familia | Institución | Otro, ¿Cuál?  | Año /s  | Mes /es  | Día/ s   | Sí  | No | Año /s | Mes /es | Día/ s | Sí | No    | Nada | Conversar con involucrados(as) | Amenazar | Denuncia | Consejo legal o asesoría | Demanda | Método colaborativo | Otro, ¿Cuál? |
| Se ha divorciado o ha anulado su matrimonio  | 52   | 1      | 2           | 3      | 4                          | 5           | 6   |   |  |  | 1   | 2  |        |         |        |    | 1     | 2    | 3                              | 4        | 5        | 6                        | 7       |                     |              |
| Ha tenido problemas respecto de la definición del cuidado personal o custodia de los hijos e hijas | 53   | 1      | 2           | 3      | 4                          | 5           | 6   |   |  |  | 1   | 2  |        |         |        |    | 1     | 2    | 3                              | 4        | 5        | 6                        | 7       |                     |              |
| Ha tenido problema en la definición de régimen de visitas de los hijos e hijas                     | 54   | 1      | 2           | 3      | 4                          | 5           | 6   |   |  |  | 1   | 2  |        |         |        |    | 1     | 2    | 3                              | 4        | 5        | 6                        | 7       |                     |              |
| Ha tenido problemas en el acuerdo o pago de la pensión alimenticia                                 | 55   | 1      | 2           | 3      | 4                          | 5           | 6   |   |  |  | 1   | 2  |        |         |        |    | 1     | 2    | 3                              | 4        | 5        | 6                        | 7       |                     |              |
| Ha tenido problemas de violencia intrafamiliar   | 56   | 1      | 2           | 3      | 4                          | 5           | 6   |   |  |  | 1   | 2  |        |         |        |    | 1     | 2    | 3                              | 4        | 5        | 6                        | 7       |                     |              |
| Ha tenido problemas con el reconocimiento de hijos y adopción                                      | 57   | 1      | 2           | 3      | 4                          | 5           | 6   |   |  |  | 1   | 2  |        |         |        |    | 1     | 2    | 3                              | 4        | 5        | 6                        | 7       |                     |              |
| ¿Algún otro problema relacionado con el ámbito familiar?   |  | 1      | 2           | 3      | 4                          | 5           | 6   |   |  |  | 1   | 2  |        |         |        |    | 1     | 2    | 3                              | 4        | 5        | 6                        | 7       |                     |              |
| NINGUNO DE LOS ANTERIORES  | 1000 → PASAR A P82   |        |             |        |                            |             |   | A P77   |  |  |   |    |        |         |        |    | A P78 |      |                                |          |          | A P79                    | A P80   | A P81               |              |



| FAMILIA (2/2)  |   |                      |                        |                |                  |       |                      |              |   |   |  |
|--|---|----------------------|------------------------|----------------|------------------|-------|----------------------|--------------|---|---|--|
| P71.<br>En el último año, ¿Usted...?<br>(MÚLTIPLE) (LEER CADA ALTERNATIVA)                         | P78.<br>APLICAR SÓLO SI NO TOMÓ ACCIONES, CÓDIGO 1 EN P77. (MOSTRAR TARJETA 2, MÚLTIPLE)<br>¿Y por qué cree usted que no hizo algo? |                      |                        |                |                  |       |                      |              | P79.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN USADO SOLICITADO ASESORÍA O CONSEJO LEGAL (CÓDIGO 5 EN P77):<br>¿Dónde o a quién pidió consejo legal? | P80.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN INTERPUESTO UNA DEMANDA (CÓDIGO 6 EN P77):<br>¿Quién los asistió al interponer una demanda legal? | P81.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN RECURRIDO A MÉTODOS COLABORATIVOS (CÓDIGO 7 EN P77):<br>¿Dónde acudió para un método colaborativo? |
|  | Muy caro  | No sabe dónde acudir | Demoraría mucho tiempo | Nada que hacer | No fue tan grave | Miedo | Otros ya hacían algo | Otro, ¿Cuál? |   |   |  |
| Se ha divorciado o ha anulado su matrimonio  | 52  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |   |   |  |
| Ha tenido problemas respecto de la definición del cuidado personal o custodia de los hijos e hijas | 53  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |   |   |  |
| Ha tenido problema en la definición de régimen de visitas de los hijos e hijas                     | 54  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |   |   |  |
| Ha tenido problemas en el acuerdo o pago de la pensión alimenticia                                 | 55  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |   |   |  |
| Ha tenido problemas de violencia intrafamiliar   | 56  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |   |   |  |
| Ha tenido problemas con el reconocimiento de hijos y adopción                                      | 57  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |   |   |  |
| ¿Algún otro problema relacionado con el ámbito familiar?   |   | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |   |   |  |

**MODULO VIII. INFRACCIONES**
**LEER: A CONTINUACIÓN LE PREGUNTARÉ POR UNA SERIE DE PROBLEMAS RELACIONADOS CON INFRACCIONES**

| P82.<br>En el último año, ¿Usted...?<br>(MÚLTIPLE) (LEER CADA ALTERNATIVA)              | P83.<br>¿Con quién fue el problema?<br>(ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE) | P84.<br>¿Hace cuanto tiempo ocurrió este problema?<br>(ANOTAR DÍA, MES Y AÑO) |         |        | P85.<br>¿Y el problema está vigente?<br>(SI ES CÓDIGO 1, PASAR A P88) |    | P86.<br>¿Hace cuánto tiempo ya no está vigente?<br>(ANOTAR DÍA, MES Y AÑO) |         |        | P87.<br>En su opinión ¿El problema está solucionado? |    | P88.<br>(MOSTRAR TARJETA 1)<br>¿Cuáles de las siguientes acciones se tomaron?<br>(MÚLTIPLE) |                               |          |          |                          |         |                     |              |
|---|--|---|---------|--------|---|----|--|---------|--------|--|----|---|-------------------------------|----------|----------|--------------------------|---------|---------------------|--------------|
|   |  | Año /s  | Mes /es | Día/ s | Sí  | No | Año /s   | Mes /es | Día/ s | Sí   | No | Nada  | Conversar con involucrados/as | Amenazar | Denuncia | Consejo legal o asesoría | Demanda | Método colaborativo | Otro, ¿Cuál? |
| Ha recibido una infracción a leyes del tránsito cuando no debería haber sido cursada    | 58   |   |         |        | 1   | 2  |  |         |        | 1  | 2  | 1   | 2                             | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Ha recibido una infracción por Ordenanza Municipal cuando no debería haber sido cursada | 59   |   |         |        | 1   | 2  |  |         |        | 1  | 2  | 1   | 2                             | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Ha recibido una infracción al TAG cuando no debería haber sido cursada                  | 60   |   |         |        | 1   | 2  |  |         |        | 1  | 2  | 1   | 2                             | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| ¿Ha recibido algún otro tipo de infracción?   |  |   |         |        | 1   | 2  |  |         |        | 1  | 2  | 1   | 2                             | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| NINGUNO DE LOS ANTERIORES   | 1000   | PASAR A P93   |         |        | A P88   |    |  |         |        | A P89  |    | A P90 A P91 A P92   |                               |          |          |                          |         |                     |              |

| P82.<br>En el último año, ¿Usted...?<br>(MÚLTIPLE) (LEER CADA ALTERNATIVA)              | P89.<br>APLICAR SÓLO SI NO TOMÓ ACCIONES, CÓDIGO 1 EN P88. (MOSTRAR TARJETA 2, MÚLTIPLE)<br>¿Y por qué cree usted que no hizo algo? |                      |                        |                |                  |       |                      |              | P90.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN USADO SOLICITADO ASESORÍA O CONSEJO LEGAL (CÓDIGO 5 EN P88):<br>¿Dónde o a quién pidió consejo legal? | P91.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN INTERPUESTO UNA DEMANDA (CÓDIGO 6 EN P88):<br>¿Quién los asistió al interponer una demanda legal? | P92.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN RECORRIDO A MÉTODOS COLABORATIVOS (CÓDIGO 7 EN P88):<br>¿Dónde acudió para un método colaborativo? |
|---|---|----------------------|------------------------|----------------|------------------|-------|----------------------|--------------|---|---|--|
|   | Muy caro  | No sabe dónde acudir | Demoraría mucho tiempo | Nada que hacer | No fue tan grave | Miedo | Otros ya hacían algo | Otro, ¿Cuál? |   |   |  |
| Ha recibido una infracción a leyes del tránsito cuando no debería haber sido cursada    | 58  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |   |   |  |
| Ha recibido una infracción por Ordenanza Municipal cuando no debería haber sido cursada | 59  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |   |   |  |
| Ha recibido una infracción al TAG cuando no debería haber sido cursada                  | 60  | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |   |   |  |
| ¿Ha recibido algún otro tipo de infracción?   |   | 1                    | 2                      | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |   |   |  |

**MODULO IX. EDUCACIÓN (1/1)**
**LEER: A CONTINUACIÓN, LE PREGUNTARÉ POR PROBLEMAS QUE PUEDEN HABERLO(A) AFECTADO(A) A USTED EN SU CALIDAD DE ESTUDIANTE O DE APODERADO(A).**

| P93.<br>En el último año, ¿Usted ha tenido o padecido...?<br>(MÚLTIPLE) (LEER CADA ALTERNATIVA) | P94.<br>¿En qué nivel educativo ocurrió el problema?<br>(ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE) |        |            |          |               | P95.<br>¿Hace cuanto tiempo ocurrió este problema?<br>(ANOTAR DÍA, MES Y AÑO) |         |       | P96.<br>¿Y el problema está vigente?<br>(SI ES CÓDIGO 1, PASAR A P99) |    | P97.<br>¿Hace cuánto tiempo ya no está vigente?<br>(ANOTAR DÍA, MES Y AÑO) |         |       | P98.<br>En su opinión ¿El problema está solucionado? |        | P99.<br>(MOSTRAR TARIETA 1)<br>¿Cuáles de las siguientes acciones se tomaron?<br>(MÚLTIPLE) |                                |          |          |                          |         |                     |              |
|---|---|--------|------------|----------|---------------|---|---------|-------|---|----|--|---------|-------|--|--------|---|--------------------------------|----------|----------|--------------------------|---------|---------------------|--------------|
|   | Parvulario  | Básico | Secundario | Superior | Otro, ¿Dónde? | Año /s  | Mes /es | Día/s | Sí  | No | Año /s   | Mes /es | Día/s | Sí   | No     | Nada  | Conversar con involucrados(as) | Amenazar | Denuncia | Consejo legal o asesoría | Demanda | Método colaborativo | Otro, ¿Cuál? |
| Irregularidades en el proceso de selección e ingreso en un establecimiento educacional          | 61  | 1      | 2          | 3        | 4             |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2      | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Incumplimiento de las obligaciones contraídas por el establecimiento educacional                | 62  | 1      | 2          | 3        | 4             |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2      | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| Agresiones físicas, verbales o psicológicas en el establecimiento                               | 63  | 1      | 2          | 3        | 4             |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2      | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| ¿Algún otro problema relacionado con el ámbito educacional?                                     |   |        |            |          |               |   |         |       | 1   | 2  |  |         |       | 1  | 2      | 1   | 2                              | 3        | 4        | 5                        | 6       | 7                   |              |
| NINGUNO DE LOS ANTERIORES   | 1000 → PASAR A P104   |        |            |          |               |   |         |       | A P99   |    |  |         |       |  | A P100 |   |                                |          |          | A P101                   | A P102  | A P103              |              |

| P93.<br>En el último año, ¿Usted ha tenido o padecido...?<br>(MÚLTIPLE) (LEER CADA ALTERNATIVA) | P100.<br>APLICAR SÓLO SI NO TOMÓ ACCIONES, CÓDIGO 1 EN P99. (MOSTRAR TARIETA 2, MÚLTIPLE)<br>¿Y por qué cree usted que no hizo algo? |                      |                       |                |                  |       |                      |              | P101.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN USADO SOLICITADO ASESORÍA O CONSEJO LEGAL (CÓDIGO 5 EN P99):<br>¿Dónde o a quién pidió consejo legal? |  | P102.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN INTERPUESTO UNA DEMANDA (CÓDIGO 6 EN P99):<br>¿Quién los asistió al interponer una demanda legal? |  | P103.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN RECURRIDO A MÉTODOS COLABORATIVOS (CÓDIGO 7 EN P99):<br>¿Dónde acudió para un método colaborativo? |  |
|---|--|----------------------|-----------------------|----------------|------------------|-------|----------------------|--------------|--|--|--|--|---|--|
|   | Muy caro   | No sabe dónde acudir | Demorará mucho tiempo | Nada que hacer | No fue tan grave | Miedo | Otros ya hacían algo | Otro, ¿Cuál? |  |  |  |  |   |  |
| Irregularidades en el proceso de selección e ingreso en un establecimiento educacional          | 61   | 1                    | 2                     | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |  |  |  |   |  |
| Incumplimiento de las obligaciones contraídas por el establecimiento educacional                | 62   | 1                    | 2                     | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |  |  |  |   |  |
| Agresiones físicas, verbales o psicológicas en el establecimiento                               | 63   | 1                    | 2                     | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |  |  |  |   |  |
| ¿Algún otro problema relacionado con el ámbito educacional?                                     |  | 1                    | 2                     | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |  |  |  |  |   |  |

**MODULO X. VIVIENDA (1/2)**

**LEER: A CONTINUACIÓN LE PREGUNTARÉ POR UNA SERIE DE PROBLEMAS QUE PUEDEN HABER AFECTADO A LA VIVIENDA DONDE RESIDE USTED JUNTO CON LOS INTEGRANTES DE SU HOGAR**

| P104.<br>En el último año, ¿Usted ha tenido o sufrido...?<br>(MÚLTIPLE) (LEER CADA ALTERNATIVA) | P105.<br>¿Con quién ocurrió el problema?<br>(ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)             |                         |              |               |                                |                                     |               | P106.<br>¿Hace cuanto tiempo ocurrió este problema?<br>(ANOTAR DÍA, MES Y AÑO) |         |        | P107.<br>¿Y el problema está vigente?<br>(SI ES CÓDIGO 1, PASAR A P110) |        | P108.<br>¿Hace cuánto tiempo ya no está vigente?<br>(ANOTAR DÍA, MES Y AÑO) |         |        | P109.<br>En su opinión ¿El problema está solucionado? |    | P110.<br>(MOSTRAR TARJETA 1)<br>¿Cuáles de las siguientes acciones se tomaron?<br>(MÚLTIPLE) |                                |          |          |                          |         |                     |              |   |
|---|---|-------------------------|--------------|---------------|--------------------------------|-------------------------------------|---------------|--|---------|--------|---|--------|---|---------|--------|---|----|--|--------------------------------|----------|----------|--------------------------|---------|---------------------|--------------|---|
|   | Vecino  | Banco u otra financiera | Inmobiliaria | Municipalidad | Arrendatario(a)/ Arrendador(a) | Junta de vecinos u org. comunitaria | Otro, ¿Quién? | Año /s   | Mes /es | Día/ s | Sí  | No     | Año /s  | Mes /es | Día/ s | Sí  | No | Nada   | Conversar con involucrados(as) | Amenazar | Denuncia | Consejo legal o asesoría | Demanda | Método colaborativo | Otro, ¿Cuál? |   |
|   | Incumplimiento de las condiciones pactadas de compra o arriendo de una vivienda | 64                      | 1            | 2             | 3                              | 4                                   | 5             | 6  |         |        |   | 1      | 2   |         |        |   |    | 1  | 2                              | 1        | 2        | 3                        | 4       | 5                   | 6            | 7 |
| Incumplimiento de las condiciones pactadas en seguros asociados a la vivienda                   | 65  | 1                       | 2            | 3             | 4                              | 5                                   | 6             |  |         |        | 1   | 2      |   |         |        |   | 1  | 2  | 1                              | 2        | 3        | 4                        | 5       | 6                   | 7            |   |
| Problemas al interior de una copropiedad (mantención, administración o pago de cuotas)          | 66  | 1                       | 2            | 3             | 4                              | 5                                   | 6             |  |         |        | 1   | 2      |   |         |        |   | 1  | 2  | 1                              | 2        | 3        | 4                        | 5       | 6                   | 7            |   |
| Problemas para sacar a un arrendatario  | 67  | 1                       | 2            | 3             | 4                              | 5                                   | 6             |  |         |        | 1   | 2      |   |         |        |   | 1  | 2  | 1                              | 2        | 3        | 4                        | 5       | 6                   | 7            |   |
| Conflictos con vecinos producto de ruidos molestos  | 68  | 1                       | 2            | 3             | 4                              | 5                                   | 6             |  |         |        | 1   | 2      |   |         |        |   | 1  | 2  | 1                              | 2        | 3        | 4                        | 5       | 6                   | 7            |   |
| Conflictos con vecinos por basura o malos olores  | 69  | 1                       | 2            | 3             | 4                              | 5                                   | 6             |  |         |        | 1   | 2      |   |         |        |   | 1  | 2  | 1                              | 2        | 3        | 4                        | 5       | 6                   | 7            |   |
| Conflictos con vecinos por mascotas o animales  | 70  | 1                       | 2            | 3             | 4                              | 5                                   | 6             |  |         |        | 1   | 2      |   |         |        |   | 1  | 2  | 1                              | 2        | 3        | 4                        | 5       | 6                   | 7            |   |
| ¿Algún otro problema relacionado con la vivienda?   |   | 1                       | 2            | 3             | 4                              | 5                                   | 6             |  |         |        | 1   | 2      |   |         |        |   | 1  | 2  | 1                              | 2        | 3        | 4                        | 5       | 6                   | 7            |   |
| NINGUNO DE LOS ANTERIORES   | 1000 → PASAR A P115   |                         |              |               |                                |                                     |               | A P109   |         | A P111 |   | A P112 |   | A P112  |        | A P114  |    |  |                                |          |          |                          |         |                     |              |   |



**VIVIENDA (2/2)**

| P104.<br>En el último año, ¿Usted ha tenido o sufrido...?<br>(MÚLTIPLE) (LEER CADA ALTERNATIVA) | P111.<br>APLICAR SÓLO SI NO TOMÓ ACCIONES, CÓDIGO 1 EN P110.<br>(MOSTRAR TARJETA 2, MÚLTIPLE)<br>¿Y por qué cree usted que no hizo algo? |                      |                         |                |                  |       |                      |              | P112.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN USADO SOLICITADO ASESORÍA O CONSEJO LEGAL (CÓDIGO 5 EN P110):<br>¿Dónde o a quién pidió consejo legal? | P113.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN INTERPUESTO UNA DEMANDA (CÓDIGO 6 EN P110):<br>¿Quién los asistió al interponer una demanda legal? | P114.<br>APLICAR A QUIENES HAYAN RECURRIDO A MÉTODOS COLABORATIVOS (CÓDIGO 7 EN P110):<br>¿Dónde acudió para un método colaborativo? |
|---|--|----------------------|-------------------------|----------------|------------------|-------|----------------------|--------------|---|---|--|
|   | Muy caro   | No sabe dónde acudir | Demorará a mucho tiempo | Nada que hacer | No fue tan grave | Miedo | Otros ya hacían algo | Otro, ¿Cuál? |   |   |  |
| Incumplimiento de las condiciones pactadas de compra o arriendo de una vivienda                 | 64   | 1                    | 2                       | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |   |   |  |
| Incumplimiento de las condiciones pactadas en seguros asociados a la vivienda                   | 65   | 1                    | 2                       | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |   |   |  |
| Problemas al interior de una copropiedad (mantención, administración o pago de cuotas)          | 66   | 1                    | 2                       | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |   |   |  |
| Problemas para sacar a un arrendatario  | 67   | 1                    | 2                       | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |   |   |  |
| Conflictos con vecinos producto de ruidos molestos  | 68   | 1                    | 2                       | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |   |   |  |
| Conflictos con vecinos por basura o malos olores  | 69   | 1                    | 2                       | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |   |   |  |
| Conflictos con vecinos por mascotas o animales  | 70   | 1                    | 2                       | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |   |   |  |
| ¿Algún otro problema relacionado con la vivienda o con los vecinos?                             |  | 1                    | 2                       | 3              | 4                | 5     | 6                    | 7            |   |   |  |

### DATOS DE CLASIFICACIÓN

**P115. ¿Usted pertenece a alguno de los siguientes pueblos originarios? (MOSTRAR TARJETA 3. RESPUESTA ÚNICA)**

- |              |              |
|--------------|--------------|
| 1. Atacameño | 6. Rapa Nui  |
| 2. Aymara    | 7. Kaweshkar |
| 3. Mapuche   | 8. Otra      |
| 4. Coya      | 9. Ninguna   |
| 5. Quechua   | 10. NS / NR  |

**P116. ¿Posee alguna discapacidad? (MOSTRAR TARJETA 4. RESPUESTA MÚLTIPLE)**

- |             |                            |
|-------------|----------------------------|
| 1. Auditiva | 4. Mental                  |
| 2. Visual   | 5. Psíquica o psiquiátrica |
| 3. Física   | 6. Ninguna                 |

**P117. ¿Cuál es su nacionalidad?**

- |            |                             |
|------------|-----------------------------|
| 1. Chilena | 2. Extranjera, ¿cuál? _____ |
|------------|-----------------------------|

**P118. ¿Usted es el jefe(a) de su hogar o principal sostenedor(a)?**

- |       |       |
|-------|-------|
| 1. Sí | 2. No |
|-------|-------|

**P119. ¿Cuál es su actividad principal? (ESPONTÁNEA. CLASIFICAR)**

**P120. SÓLO SI EL/LA ENCUESTADO(A) NO ES EL JEFE DE HOGAR. P118 = 2. ¿Y cuál es la actividad principal del Jefe de Hogar?**

|  | P119<br>ENCUESTADO | P120<br>JH |
|--|--------------------|------------|
| No trabaja   | 1                  | 1          |
| Trabajos menores ocasionales e informales  | 2                  | 2          |
| Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, servicio doméstico con contrato.  | 3                  | 3          |
| Obrero calificado, capataz, microempresario (kiosco, taxi, comercio menor, ambulante)  | 4                  | 4          |
| Empleado administrativo medio y bajo, vendedor, secretaria, jefe de sección. Técnico especializado. Profesional independiente de carreras técnicas (contador, analista de sistemas, diseñador, músico). Profesor. Tropa o suboficial de las Fuerzas Armadas.                                 | 5                  | 5          |
| Ejecutivo medio (gerente, sub-gerente), gerente general de empresa media o pequeña. Profesional independiente de carreras tradicionales (abogado, médico, arquitecto, ingeniero, agrónomo). Oficial de Fuerzas Armadas, Carabineros o Investigaciones. Jefe de división de servicio público. | 6                  | 6          |
| Alto ejecutivo o director de empresa grande. Empresarios propietarios de empresas medianas y grandes. Profesionales independientes de gran prestigio. Rangos superiores de las Fuerzas Armadas, Carabineros o Investigaciones.   | 7                  | 7          |
| No sabe  | 8                  | 8          |
| No responde  | 9                  | 9          |

**P121. SÓLO SI NO TRABAJA. P119 = 1: ¿Y cuál es su actividad principal? (RESPUESTA ÚNICA)**

- |                  |                     |
|------------------|---------------------|
| 1. Pensionado(a) | 4. Dueño(a) de casa |
| 2. Estudiante    | 5. Otro             |
| 3. Cesante       |                     |

**P122. ¿Cuál es su nivel de estudios alcanzado?** (MOSTRAR TARJETA 5. RESPUESTA ÚNICA)

**P123. SÓLO SI EL ENCUESTADO(A) NO ES EL JEFE DE HOGAR. P118 = 2. ¿Y cuál es el nivel del estudios del jefe de su hogar?** (MOSTRAR TARJETA 5. RESPUESTA ÚNICA)

|                             | P122<br>ENCUESTADO | P123<br>JH |
|-----------------------------|--------------------|------------|
| Básica completa o menos     | 1                  | 1          |
| Media incompleta            | 2                  | 2          |
| Media completa              | 3                  | 3          |
| Media técnica incompleta    | 4                  | 4          |
| Media técnica completa      | 5                  | 5          |
| Superior técnica incompleta | 6                  | 6          |
| Superior técnica completa   | 7                  | 7          |
| Universitaria incompleta    | 8                  | 8          |
| Universitaria completa      | 9                  | 9          |
| Postgrado                   | 10                 | 10         |
| No responde                 | 99                 | 99         |

**P124. ¿Cuál es su estado civil?**

- |               |  |
|---------------|--|
| 1. Soltero(a) | 3. Viudo(a)                                |
| 2. Casado(a)  | 4. Divorciado(a), separado(a) o anulado(a) |

**P125. ¿Tiene usted hijos(as)?**

- |                            |       |
|----------------------------|-------|
| 1. Sí, ¿Cuántos(as)? _____ | 2. No |
|----------------------------|-------|

**P126. Respecto de su seguro de salud, ¿usted está en...?** (LEER ALTERNATIVAS 1 A 3)

- |                         |            |
|-------------------------|------------|
| 1. FONASA               | 4. Otro    |
| 2. Isapre               | 5. Ninguno |
| 3. Tarjeta de indigente | 6. NS - NR |

**P127. ¿Esta vivienda es ...?** (MOSTRAR TARJETA 6)

- |                                       |            |
|---------------------------------------|------------|
| 1. Propia y está pagada               | 5. Tomada  |
| 2. Propia, se está pagando dividiendo | 6. Otro    |
| 3. Arrendada                          | 7. NS - NR |
| 4. Cedida o por usufructo             |            |

**P128. Tipo de vivienda** (ANOTAR SIN CONSULTAR)

- |                       |                             |
|-----------------------|-----------------------------|
| 1. Casa               | 3. Departamento en edificio |
| 2. Casa en condominio | 4. Otro                     |



**P129. En su hogar, ¿cuántas personas trabajan en forma remunerada? \_\_\_\_\_ (ANOTAR. SI NADIE TRABAJA ANOTAR 0 )**

**Probablemente un(a) supervisor(a) de mi empresa llame para verificar esta encuesta o hacerle alguna pregunta pendiente ¿Me podría dar el su número de teléfono?**

| Número telefónico | .....             |
|-------------------|-------------------|
| 2                 | No tiene teléfono |
| 99                | No responde       |



Anexo N°4

|                                    | No trabaja<br>(1) | Trabajos menores<br>ocasionales e<br>informales<br>(2) | Oficio menor,<br>obrero no<br>calificado<br>(3) | Obrero calificado,<br>capataz,<br>microempresario<br>(4) | Empleado<br>administrativo<br>medio y bajo,<br>vendedor,<br>secretaria, jefe de<br>sección. Técnico<br>especializado.<br>Profesional<br>independiente de<br>carreras técnicas<br>(5) | Ejecutivo medio<br>(gerente, sub-<br>gerente), gerente<br>general de<br>empresa media o<br>pequeña.<br>Profesional<br>independiente de<br>carreras<br>tradicionales<br>(6) | Alto ejecutivo o<br>director de<br>empresa grande.<br>Empresarios<br>propietarios de<br>empresas<br>medianas y<br>grandes.<br>Profesionales<br>independientes de<br>gran prestigio.<br>(7) |
|------------------------------------|-------------------|--|---|--|--|--|--|
| Básica completa o<br>menos (2)     | E                 | E  | D   | D  | C3   | C3   | C2   |
| Media incompleta<br>(3)            | D                 | D  | D   | D  | C3   | C2   | C2   |
| Media completa<br>(4)              | D                 | D  | D   | C3   | C3   | C2   | ABC1   |
| Media técnica<br>incompleta (3)    | D                 | D  | D   | D  | C3   | C2   | C2   |
| Media técnica<br>completa (4)      | D                 | D  | D   | C3   | C3   | C2   | ABC1   |
| Superior técnica<br>incompleta (4) | D                 | D  | D   | C3   | C3   | C2   | ABC1   |
| Superior técnica<br>completa (5)   | C3                | C3   | C3  | C2   | C2   | C2   | ABC1   |
| Universitaria<br>incompleta (5)    | C3                | C3   | C3  | C2   | C2   | C2   | ABC1   |
| Universitaria<br>completa (6)      | C2                | C3   | C3  | C2   | C2   | ABC1   | ABC1   |
| Postgrado (7)                      | ABC1              | C3   | C3  | C2   | ABC1   | ABC1   | ABC1   |

Anexo N°5

| Institución   | Tipo de institución | Prevención y difusión de derechos | Orientación e información jurídica | Asesoría y patrocinio jurídico | Resolución alternativa de conflictos | Atención integral de víctimas | Otro                    |
|---|---------------------|-----------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| ONG Derechos Digitales  | ONG                 | Si                                | Si                                 | No                             | No                                   | No                            | No                      |
| ONG Raíces  | ONG                 | Si                                | No                                 | No                             | No                                   | Si                            | Centros/Casa de Acogida |
| Movimiento de Integración y Liberación Homosexual (Movilh)            | ONG                 | Si                                | Si                                 | Si                             | No                                   | No                            | No                      |
| CODEPU, Corporación de Promoción y Defensa de los Derechos del Pueblo | ONG                 | Si                                | No                                 | Si                             | No                                   | Si                            | No                      |
| Esquina Nómada  | ONG                 | Si                                | No                                 | Si                             | No                                   | No                            | No                      |
| Corporación de Desarrollo Integral de la Familia (CODEINFA)           | ONG                 | No                                | Si                                 | Si                             | No                                   | Si                            | No                      |
| Comunidad y Justicia  | ONG                 | No                                | Si                                 | Si                             | No                                   | No                            | No                      |
| Corporación de Promoción y Apoyo a la infancia ONG Paicabí            | ONG                 | Si                                | No                                 | No                             | No                                   | Si                            | No                      |
| Observatorio Ciudadano  | ONG                 | Si                                | Si                                 | No                             | No                                   | No                            | No                      |
| CINTRAS, Centro de Salud Mental y Derechos Humanos                    | ONG                 | Si                                | No                                 | No                             | No                                   | Si                            | No                      |
| Ciudadano Global (Servicio Jesuita a Migrantes y Refugiados)          | ONG                 | No                                | Si                                 | Si                             | No                                   | No                            | No                      |
| SERPAJ Chile, Servicio Paz y Justicia                                 | ONG                 | Si                                | No                                 | No                             | Si                                   | Si                            | No                      |
| Fundación Pro Bono  | Fundación           | Si                                | Si                                 | Si                             | No                                   | No                            | No                      |



|  |               |    |    |    |    |    |                  |
|--|---------------|----|----|----|----|----|------------------|
| Fundación Paz Ciudadana                                      | Fundación     | Si | Si | No | No | No | No               |
| Fundación de Asistencia Social y Legal de la Familia (FALF)  | Fundación     | No | No | Si | No | No | No               |
| Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas FASIC   | Fundación     | Si | No | No | No | No | No               |
| Fundación Nacional de Discapacitados                         | Fundación     | Si | Si | Si | No | No | No               |
| Fundación de Apoyo a la niñez y sus Derechos, ANIDE          | Fundación     | Si | No | No | No | No | No               |
| Corporación de Oportunidad y Acción Solidaria (OPCION)       | Fundación     | Si | Si | No | No | Si | No               |
| Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer PRODEMU | Fundación     | No | Si | No | No | No | No               |
| Clínica Jurídica Universidad Diego Portales                  | Universidades | No | No | Si | No | No | No               |
| Clínica Jurídica Universidad de los Andes                    | Universidades | No | No | Si | No | No | No               |
| Clínica Jurídica Universidad Católica Silva Henríquez        | Universidades | No | No | Si | No | No | No               |
| Clínica Jurídica Universidad del Desarrollo - Concepción     | Universidades | No | Si | Si | No | No | No               |
| Clínica Jurídica de la Universidad del Desarrollo            | Universidades | No | Si | Si | No | No | Práctica Forense |
| Clínica Jurídica Universidad de Talca                        | Universidades | No | No | Si | No | No | No               |
| Clínica Jurídica Universidad Católica de Temuco              | Universidades | No | No | Si | No | No | No               |
| Clínica Jurídica Universidad Alberto Hurtado                 | Universidades | No | No | Si | No | No | No               |
| Clínica jurídica Universidad San Sebastián                   | Universidades | No | Si | Si | No | No | No               |
| Clínica Jurídica de la Universidad Andrés Bello              | Universidades | No | No | Si | No | No | No               |



|  |                    |    |    |    |    |    |                           |
|--|--------------------|----|----|----|----|----|---------------------------|
| Clínica Jurídica y Forense Universidad Central                           | Universidades      | No | No | Si | No | No | No                        |
| Clínica Jurídica Universidad Mayor                                       | Universidades      | No | No | Si | No | No | No                        |
| Unidades de Justicia Vecinal   | Servicios Públicos | No | No | No | Si | No | No                        |
| Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH)                            | Servicios Públicos | Si | Si | No | No | No | No                        |
| Corporación de Asistencia Judicial Regiones de Tarapacá y Antofagasta    | Servicios Públicos | Si | Si | Si | Si | No | No                        |
| Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso            | Servicios Públicos | Si | Si | Si | Si | Si | No                        |
| Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana                  | Servicios Públicos | No | Si | Si | Si | Si | No                        |
| Corporación de asistencia judicial Biobío (CAJ Biobio)                   | Servicios Públicos | Si | Si | Si | Si | No | Gestiones Extrajudiciales |
| Programa de Defensa Jurídica PDJ - CONADI                                | Servicios Públicos | No | Si | Si | Si | No | No                        |
| Defensoría Penal Pública   | Servicios Públicos | No | No | Si | No | No | No                        |
| Sistema Nacional de Mediación (Familiar)                                 | Servicios Públicos | No | No | No | Si | No | No                        |
| Consejo de Defensa del Estado - Servicio de mediación por daños en salud | Servicios Públicos | No | No | No | Si | No | No                        |
| Servicio Nacional del Consumidor   | Servicios Públicos | Si | Si | Si | No | No | No                        |
| Servicio Nacional de Menores   | Servicios Públicos | Si | Si | No | No | Si | No                        |
| Instituto Nacional de la Juventud  | Servicios Públicos | Si | No | No | No | No | No                        |



|  |                    |    |    |    |    |    |                         |
|--|--------------------|----|----|----|----|----|-------------------------|
| Dirección del Trabajo Gobierno de Chile                                      | Servicios Públicos | Si | Si | No | Si | No | No                      |
| Programa de Apoyo a Víctimas del Ministerio del Interior y Seguridad Pública | Servicios Públicos | No | No | No | No | Si | No                      |
| Servicio Nacional de la Discapacidad - Defensoría de derechos                | Servicios Públicos | Si | Si | Si | No | No | No                      |
| Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia                                 | Servicios Públicos | Si | Si | No | No | No | No                      |
| Servicio Médico Legal  | Servicios Públicos | No | Si | No | No | No | Pericias médico-legales |
| Servicio de Bienestar Social de la Armada                                    | Otro               | No | Si | Si | No | No | No                      |
| DIPRECA  | Otro               | No | Si | Si | No | No | No                      |