

INFORME FINAL

PRIMERA FASE

Diagnóstico De La Actual Judicatura Civil:

Percepción Social

Y Análisis De Trayectorias De Causas

**Verónica Gutiérrez B.
Fabiola Maldonado G.**

INFORME FINAL PRIMERA FASE
“Diagnóstico De La Actual Judicatura Civil: Percepción Social Y Análisis De
Trayectorias De Causas”

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	PG. 3
2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO	PG. 4
3. METODOLOGÍA	PG. 5
4. PRESENTACION RESULTADOS CUALITATIVOS	PG. 6
5. PRESENTACIÓN RESULTADOS CUANTITATIVOS	PG. 19
6. COMENTARIOS FINALES	PG. 38
ANEXO 1	PG. 41
ANEXO 2	PG. 42

INTRODUCCIÓN

El presente informe entrega los resultados, cualitativos y cuantitativos del proyecto “Diagnóstico De La Actual Judicatura Civil: Percepción Social Y Análisis De Trayectorias De Causas” en las regiones metropolitana y séptima

La realización de este estudio ha presentado particularidades que es necesario señalar con el fin de una mejor comprensión de la información que aquí se entrega:

En primer lugar el inicio real del estudio fue significativamente diferente de su inicio previsto. Los ritmos del poder judicial y los resguardos respecto de las diferentes instancias que debían dar su aprobación y consentimiento para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos dilataron el inicio de actividades. Junto con ello, la selección de los tribunales e los que aplicarían los instrumentos y la notificación de los mismos contribuyeron al desplazamiento de las fechas.

En segundo lugar es importante destacar que no todos los entrevistados estuvieron dispuestos a ser grabados y, en el caso de consentir el uso de la grabadora, con frecuencia se solicitó a la persona entrevistadora que apagara el aparato para señalar algunos puntos. Un importante número de entrevistados insistió en la confidencialidad de la fuente, respecto de juicio y opiniones.

Finalmente, las personas entrevistadas en los tribunales no siempre fueron los titulares de los cargos (por motivos de licencias médicas o por la asistencia de la persona a cursos o eventos académicos y profesionales de importancia) sin embargo quienes los reemplazaron cumplían con el perfil necesario para este estudio (antigüedad, conocimiento de la justicia civil)

El presente documento se organiza de la siguiente manera: Objetivos del estudio, Presentación de resultados cualitativos por agentes social, Presentación de resultados cuantitativos, Conclusiones.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Objetivo General

Caracterizar la percepción de los agentes sociales relacionados al actual procedimiento civil (jueces, operadores del sistema, ciudadanos que acuden a la justicia civil) señalando tanto los elementos estructuradores de sus percepciones como las áreas en que manifiestan resistencia/adhesión a eventuales cambios.

Objetivos Específicos

- 1. Establecer la percepción de los jueces civiles y operadores del sistema judicial civil de los diferentes tipos de juzgados, identificando similitudes y diferencias en las áreas de valoración del sistema, diagnóstico de la situación actual, áreas de resistencia/adhesión a cambios, propuestas, entre otros temas.**
- 2. Identificar y caracterizar la percepción de abogados litigantes en los diferentes tipos de juzgados identificando similitudes y diferencias en las áreas de valoración del sistema, diagnóstico de la situación actual, áreas de resistencia/adhesión a cambios, propuestas, entre otros temas.**
- 3. Identificar y caracterizar a los usuarios de los diferentes tipos de juzgados determinando su valoración del funcionamiento del sistema considerando variables tales como costo, tiempo, resultados, entre otros.**

METODOLOGÍA

Se trabajó con un enfoque cuali – cuantitativo con el fin de recopilar la información pertinente para la caracterización de la percepción y las pautas de interacción de los diferentes agentes sociales.¹

La integración de enfoques permitió captar, por una parte, las pautas de interacción de los agentes respecto del sistema de justicia civil y la forma en que ellas afectan (reforzando o desincentivando) sus percepciones.

Se definieron dos regiones: considerando:

1. Concentración de juzgados
2. Volumen de causas que se tramitan
3. Dinamismo económico de la región

Considerando la composición y distribución de los tipos de juzgados se seleccionaron 7 juzgados (cuatro en la Región Metropolitana y tres en la Séptima Región) para el levantamiento de la información con las siguientes técnicas.

*Entrevistas en profundidad*² a abogados, jueces, secretarios de juzgado y funcionarios antiguos de los mismos.

*Encuesta*³ a público demandante del sistema

La unidad de recolección de información fueron los juzgados seleccionados en base a las entrevistas a los jueces. Es importante destacar que, en esta fase se están privilegiando el enfoque cualitativo. Por lo tanto, no se trabaja con una muestra representativa del universo de encuestados⁴ sino que se establecieron muestras de tipo estructural centrada en las formas de relación dentro del sistema civil.

La unidad de análisis son los agentes sociales involucrados en el sistema de justicia civil.

Los resultados del estudio son presentados de acuerdo a la condición cualitativa o cuantitativa del instrumento de recolección empleado.

¹ Los alcances de la metodología cuantitativa son, en general, más conocidos. Respeto de la metodología cualitativa es importante destacar que Dentro del enfoque cualitativo es la representación de la estructura que se está estudiando lo que determina la representatividad. La muestra estructural se centra en las formas de relación y de comprensión del fenómeno que representan los integrantes de los grupos. Por lo tanto lo relevante no es la cantidad sino la composición adecuada de los grupos, considerando a los agentes que investiga en relación a una estructura social. Los criterios de selección en un estudio cualitativo son criterios de comprensión de pertinencia, no de representatividad estadística- se refieren a los conjuntos, a su estructura y a su génesis, es decir, por ellos se pretende incluir a todos los componentes que reproduzcan mediante su discurso relaciones relevantes.

² Ver en Anexo 1

³ Ver en Anexo 2

⁴ Cabe destacar que no se tiene información respecto de universo total de público ni de abogados litigantes.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS CUALITATIVOS

Las personas entrevistadas (22 en total), cuyas opiniones se consideran en este informe preliminar son jueces civiles (7), secretarías de juzgados civiles (7), funcionarios de más antigüedad (6) y abogados (2), todos ellos de las regiones Metropolitana⁵ y Séptima⁶, y se distribuyen de acuerdo a la siguiente tabla:

Agente social	Región metropolitana	Séptima región
Jueces	4	3
Secretarios	4	3
Funcionarios	4	2
Abogados	2	----

Siguiendo la pauta de entrevista aplicada⁷, los resultados se presentan tomando en consideración las siguientes dimensiones:

- Ø Evaluación general de la sistema actual
- Ø La reforma de la justicia civil
- Ø Elementos de estabilidad
- Ø Expectativas profesionales en el marco de una reforma

En cada una de estas dimensiones se exponen el análisis por agentes sociales para luego concluir destacando los elementos comunes y los elementos discrepantes en cada caso

1. EVALUACIÓN GENERAL DEL SISTEMA

1.1. Los Jueces “*El sistema funciona... pero esta colapsado*”

La lentitud del actual sistema de justicia civil es el primer elemento que los jueces entrevistados señalan. Esta característica se hace especialmente visible, a juicio de estas autoridades, en el contexto de los demás sistemas de justicia.

“El sistema actual es lento, todas las causas se atrasan: una causa civil puede demorarse 7 años desde que ingresa hasta el cúmplase, de ser vista por la corte de apelaciones y por la corte suprema si es que ha habido casación.” La lentitud de la tramitación de las causas es, a juicio de jueces, un problema que redundo en el desprestigio del sistema: *“La demora es denegación de justicia”*. El origen de esta lentitud es multivariado:

En primer lugar son las partes litigantes las que deben tramitar y “mover” la causa. Con frecuencia los juicios se demoran por falta de iniciativa de los

⁵ Los juzgados seleccionados en la Región Metropolitana fueron 5ª Juzgado civil de Santiago, 14ª Juzgado civil de Santiago, 22ª Juzgado civil de Santiago, 1º juzgado de Letras de Talagante, Juzgado de puente Alto

⁶ Los juzgados seleccionados en la Séptima Región fueron los Juzgados de Letras de Cauquenes, Chanco y Molina

⁷ Pauta adjunta en Anexo 1

abogados. *“Hay retraso (en la tramitación y resolución de las causas) pero el retraso es producto del principio jurídico de que las partes deben hacer funcionar el juicio. Sino este se estanca. El tribunal no puede impulsar y resolver si las partes no lo piden, eso es una limitación en el avance de las causas”.*

En un sistema en donde la escrituración es fundamental la ritualidad es un elemento constituyente de los procedimientos y los jueces se ven impedidos de intervenir para agilizar las causas. Existe poco interés en “mover las causas” por parte de los abogados. A los abogados pocas veces están motivados por agilizar la causa ya sea porque se dispersan en múltiples causas, agotan a la parte contraria con las demoras y muchas veces realizan trámites que no vienen al caso para dilatar los tiempos.

En segundo lugar, y asociado a lo anterior, está la complejidad de las materias civiles, esto impide que los particulares puedan tener una cabal comprensión del funcionamiento del sistema y puedan insistir con sus abogados en la realización de determinados trámites que agilicen la causa.

En tercer lugar, existe una distorsión que es parte del sistema de evaluación. *“Hay otros factores que hacen lento el sistema. Para fines estadísticos, de evaluación vale lo mismo fallar una causa fácil que una difícil. En esto de rendir o de aparentar rendir hay jueces que prefieren resolver conflictos simples.(...) ...los indicadores de rendimiento permiten esta distorsión.”* Si bien todos los jueces entrevistados coinciden en la necesidad de contar con indicadores que permitan evaluar el desempeño de los tribunales, acotan que es importante considerar indicadores complementarios que suavicen este problema.

Finalmente el profundo retraso en modernización tecnológica es señalado como otro factor explicativo de la lentitud del sistema: *“Se exige un desempeño del siglo XXI con un código del S XIX y medios del SXX”.* A juicios de los entrevistados, una importante inversión en modernización computacional mantener al día la información de las causas, facilitar la información de los usuarios quienes podrían ver “en línea” el estado de sus causas. Todo esto redundaría en que la tramitación fuera más ágil y los fallos pudieran emitirse antes.

El segundo elemento señalado por jueces entrevistados es la sobrecarga del sistema. Esta sobrecarga obedece a diversas causas:

1. La judicialización de la vida cotidiana: una serie de conflictos que se resolvían antes en otras instancias sociales se han trasladado ahora a la justicia civil: *“los temas valóricos no son materia de nuestra competencia, no podemos estar decidiendo que es lo que deben o no opinar las personas”.* En este sentido, la justicia civil ha debido absorber las consecuencias sociales de la desestructuración de otros espacios institucionales y/o de debate público en donde estos temas eran resueltos, tales como familia, instituciones políticas, religiosas, entre otros.
2. El impacto del crecimiento del sistema financiero: *“Estamos inundados por el sistema financiero, en gran medida trabajamos para los bancos”.* En cada uno de los juzgados, entre el 60 y el 70% de las causas son de bancos y financieras, muchas veces por montos menores. El motivo es

que para poder “castigar la deuda” es necesario iniciar proceso de cobranza judicial.

3. El aumento explosivo de los abogados: a juicio de dos de los magistrados la gran cantidad de abogados que egresan y juran anualmente impacta al sistema en el sentido de que estos profesionales tienden expandir sus horizontes laborales generando y alargando litigios en conflictos que podrían resolverse fácilmente en instancias pre judiciales.

1.2. Los secretarios “Estamos pagando el costo de las otras reformas”

La percepción de los secretarios es altamente coincidente con la que exponen los jueces. A partir de la constatación de que el sistema civil esta sobrecargado producto, fundamentalmente, del aumento explosivo de las causas que provienen del sector financiero, profundiza en los factores internos que facilitan el colapso del sistema.

Por una parte, estos entrevistados perciben que la calidad del personal es inadecuada para la correcta gestión de los tribunales civil. *“Civil es la materia mas complicada, hay que conocer bien los códigos, tener experiencia. Hemos tenido que acoger a una serie de personas que viene del crimen, por ejemplo, que no tienen idea de civil.. La mayoría tiene que dedicarse al “costureo” (de los expedientes)”* Esto significa que quienes se ven obligados a absorber la sobrecarga finalmente son el magistrado y el secretario. Por otra parte, a juicio de los entrevistados, el alto volumen de inversión en las otras reformas es uno de los motivos que ha estancado la destinación de recursos económicos y tecnológicos que permitan operar al sistema civil en mejores condiciones.

Como un efecto dominó, esta sobre carga lleva al agotamiento de estos agentes quienes desarrollan problemas de salud reiterados.

Otro punto que destacan estos entrevistados se refiere a la percepción de que los secretarios son un recursos profesional que se desperdicia en funciones que no requieren de su calificación profesional en desmedro de otras que quedan abandonadas: *“Nosotros somos abogados y conocemos el sistema civil, sabemos de fallos, tenemos oficio, experiencia...pero se nos va el día resolviendo problemas propios de contadores o administradores”.*

Finalmente, un elemento que apareció con fuerza en los tribunales situados en Santiago es la preocupación por la combinación “perversa” entre condiciones de trabajo desfavorable y el poder económico de diversos litigantes: *“seamos claros, en este país no tenemos los índices de corrupción que se ve en otros lados...pero tampoco hay que seguir tentando la suerte...los sueldos llevan muchos años estancados y aquí se ve personas que llevan un tipo de vida que no es coherente con lo que se gana”.* En este contexto, sueldos que son percibidos como insuficientes, sobrecarga de trabajo y causas en donde las partes tienen poder económico los entrevistados consideran que la corrupción de los funcionarios es prácticamente inevitable. Por otra parte *“No se saca mucho informando a las autoridades...ellos están lejos, somos nosotros lo que tenemos que lidiar con esto y estar siempre alertas”*

Los funcionarios “El atraso no es culpa de los tribunales”

Los funcionarios coinciden con la percepción del sistema sobre exigido y tensionado por el impacto del sector financiero “Obviamente el volumen de causas ha aumentado, el ingreso desde hace 7 años ha aumentado. Las cobranzas de bancos, financieras, cooperativas. Antes semanalmente llegaban 20 a 25 hoy llegan hasta 80 demandas. De 80 a 90% semanal es por cobranzas.” Sin embargo coinciden en evaluar positivamente el desempeño de los tribunales en los que trabajan y en destacar que se trata de un grupo capaz de responder bien a las exigencias.

En este mismo sentido, señalan que las responsabilidades por la lentitud de los procesos tiene otro origen: *“El atraso que pueda existir no es por culpa de los tribunales sino de los demandantes que es quien tiene el peso del juicio. No se pueden mover de oficio, por ley”*. En este sentido, es la obsolescencia y antigüedad de los procedimientos en materia civil uno de las explicaciones de la lentitud del sistema.

Por otra parte, coinciden en señalar que el sistema civil se diferencia de los otros sistemas, principalmente porque se requiere de abogados lo que genera una profunda inequidad socio económica: *“La parte demandante hace la demanda y cuando el demandado no tiene abogado el tribunal y se designa un abogado de turno. Esos van por mes. Soluciona en parte pero no es eficiente ya que los abogados por ser gratis y por tan poco tiempo no se preocupan, terminan el mes y se desentienden, no siguen”*

Los abogados: *“El sistema civil esta colapsado tanto en infraestructura como en causas y en capacidad humana para responder a ello”*

Los abogados entrevistados coinciden plenamente con el diagnóstico negativo del sistema de justicia civil. Desde la perspectiva de estos profesionales la característica más importante de la situación actual es la dilatación de los procesos lo que redundará en *“una percepción de “no otorgamiento” de justicia en el público en general. Fácilmente un proceso puede durar tres años. Eso hace que el sistema de justicia civil sea poco creíble para la ciudadanía.”*

La opinión de los entrevistados es que el sistema civil es percibido de manera muy negativa por las personas. A esto contribuye el que *“el sistema actual es incomprensible engorroso para las personas”*. Eso genera una lejanía entre los ciudadanos y el sistema judicial y refuerza juicios negativos.

Por otra, coinciden con los jueces en que existen conflictos que debieran ser litigables en el sistema civil *“La multiplicidad de procedimientos existente genera anarquía. Y hay procedimientos que no debieran estar en el poder judicial. Por ejemplo las causas por mora por monto muy bajos.”* Los mismo que otros agentes entrevistados, señalan al sistema financiero como una de las principales causas en la congestión de la judicatura civil.

Lo anterior refuerza la tendencia a la congestión en las funciones del juez quienes además de tener que asumir el enorme aumento de causas, *“deben realizar una gran cantidad de funciones de corte administrativo que les impiden contar con el tiempo suficiente para atender las tareas atinentes a su cargo”*.

A juicio de los abogados entrevistados, la labor de los jueces presenta deficiencias: *“El desempeño actual de los jueces no es bueno, en las*

resoluciones suelen cometerse errores. A veces esto es atribuible a una preparación deficiente. Hay cosas discutibles y otras contrarias a lo que debiera ser el procedimiento normal”.

El origen de estos errores es doble. Por una parte debe a que existen magistrados escasamente capacitados en tema de alta especialización. Por otra es por efecto de la sobrecarga de trabajo que deben enfrentar: “Esto obliga a los jueces a delegar en otros funcionarios la redacción de los fallos. Muchas veces quien realiza esta tarea es un actuario u otro funcionario que no necesariamente conoce lo necesario para fallar”

En resumen:

La caracterización y apreciación general del sistema actual es fuertemente negativa. Existe un énfasis en la séptima región por explicar esta mala percepción en virtud de la ausencia de modernización tecnológica y escasez de personal en los juzgados de letras. En la región metropolitana, el acento está puesto en la antigüedad del código de procedimientos y en el fuerte impacto negativo del sistema financiero.

En general, los entrevistados señalan que el sistema es demasiado lento, complejo y , por ello, ajeno al público no especializado. Estos rasgos generan en la ciudadanía una profunda sensación de denegación de justicia y redundan en un desprestigio constante del sistema.

Respecto de ello, cabe señalar que con frecuencia los jueces expresan que se encuentran sometidos al juicio del público, al ser las caras visibles del sistema, pero que a la vez son, de alguna manera castigados por el mismo sistema al no recibir los insumos necesarios para maximizar su desempeño.

Entre los elementos que explican la actual situación de la justicia civil se encuentran:

1. El dinamismo del sector financiero en el modelo de desarrollo actual.
2. En el caso de la séptima región, se señalan los escasos recursos de infraestructura, personal y tecnológicos
3. También en esta región, los entrevistados señalan la diversidad de materias que deben tratar los juzgados de letras.
4. La inadecuación de los procedimientos en materia civil.
5. La sobrecarga de los jueces y secretarios por tareas no relacionadas con su preparación profesional.
6. La falta de preparación de los jueces en materias de mayor especialización.
7. El peso del traspaso al sistema civil de funcionarios con escasa preparación en estas materias.
8. La necesidad de abogados de expandir su campo laboral
9. El importante retraso en la computarización del sistema

2. LA REFORMA DE LA JUSTICIA CIVIL

Todos los agentes entrevistados, salvo el caso de un juez de la séptima región, coinciden plenamente en que, dado el diagnóstico anterior, la necesidad de una reforma del sistema civil es incuestionable. Sin embargo, sobre todo jueces, secretarios y abogados enfatizan que esta reforma debe plantearse

objetivos claros y evitar los errores que se hicieron evidentes en la reforma de familia.

El juez que no coincide en la necesidad de una reforma basa su opinión en que estima que es difícil transformar un sistema basado en la escrituración a un proceso oral. Por otra parte estima que el personal que trabaja en los tribunales es muy escaso y cualquier cambio podría generar graves problemas en la operación, existe solo un receptor. Esto ha generado que las demandas se trasladen a otros tribunales. Llama la atención que este entrevistado insiste, sin embargo, en señalar la mala situación en que se encuentran los juzgados a causa de los escasos recursos.

En los otros casos, el objetivo general en el que existe coincidencia es que esta reforma debe apuntar a agilizar al sistema en su conjunto. En este sentido se hace evidente que existe una percepción de que el sistema civil ha perdido prestigio y prestancia frente a los demás sistemas que sí han sido reformados.

2.1. Los jueces señalan tres elementos fundamentales para el logro de este objetivo:

- Incorporación de la oralidad para hacer efectivo el principio de inmediación: *“Un objetivo importante es la celeridad en tramitación de juicios ordinarios, la oralidad acelera”* Sin embargo, a diferencia de otras reformas, en lo civil este cambio debe hacerse de manera parcial ya que, dada la naturaleza de las materias civiles, la escrituración sigue siendo importante.

Entre las ventajas que los magistrados ven a la incorporación de la oralidad es que están

1. que permite un mayor involucramiento de las partes ya que tienen mayores elementos para fiscalizar la labor de los abogados. Se presume También que la oralidad estimularía a los abogados a trabajar con mayor celeridad.
2. que facilita una mayor relación entre el juez y las partes a la vez que promueve un mayor conocimiento del magistrado de la causa en su totalidad: *“La oralidad permite mayor conocimiento directo del conflicto, el juez puede controvertir el juez, apreciar las pruebas y las partes”*.
3. La oralidad generaría, también, un espacio de alguna manera “abierto” que permitiría una mayor intervención del juez y que reivindicaría su rol en tanto autoridad.

Al juicio oral se le reconocen por lo tanto, las ventajas siguientes : la rapidez lo que redundaría en la agilización del fallo, la garantía de la presencia del juez lo que permite que este se mantenga convenientemente informado y desarrolle una *“conversación con las partes”* y la presencia de las partes que podrían de esta manera estar mejor informadas

- La descongestión de las tareas del juez de manera a que este *“Haga lo que tiene que hacer que es fallar”*. Y *“concentrarse en lo vital, es decir, hacer realidad la justicia”*

En el caso de los juzgados de letras de la séptima región el problema de la congestión del rol del juez es destacado por los entrevistados desde el tema de la cantidad de materias diversas sobre las que deben fallar lo que genera

grandes problemas ya que, entre otras cosas, atenta contra la especialización/profesionalización que exigen las materias civiles.

En general, para el logro de esto se proponen medidas como especializar más tribunales y personal, y, como elemento fundamental (sobre todo en el caso de la región metropolitana) reconocer y aprovechar las capacidades profesionales ya existentes en el segmento de secretarios: “El rol de secretario debiera desaparecer. Yo creo que ahora el secretario es un profesional perdido. Ellos son los llamados a ser jueces en cualquier tipo de reforma”

Además, se señala que se debiera derivar todo lo administrativo a un solo ente que apoye a los tribunales. Los jueces entrevistados expresan que no es adecuado no consistente tener recursos humanos altamente calificados en lo profesional, como los jueces y secretarios, dedicados a tareas que pueden fácilmente ser absorbidas por personal netamente administrativo.

Por otra parte, considerando la variedad de tipos de causas que ve el sistema civil y el peso de los juicios ejecutivos que provienen del sistema financiero, los jueces proponen examinar la posibilidad de formar tribunales especializados en esas materias y/ regular el monto mínimo para presentar este tipo de demandas. Esta perspectiva adquiere mayor importancia cuando es verbalizada por los entrevistados de la séptima región.

En este mismo sentido, los entrevistados señalan la necesidad de “*Aumentar el tema de la mediación, no judicializar todo*”. Para ello es necesario “*Generar una cultura de mediación, de las soluciones pre judiciales, estimular la mediación judicial o prejudicial en le contexto del juzgado para mayor formalidad pero que sin que sea audiencia propiamente tal*”. En ambas regiones, los entrevistados perciben que los tribunales se han visto presionados a dirimir conflictos que pueden y deben resolverse de manera prejudicial o por conflictos que no competen a la justicia en tanto sistema social.

- Con el fin de favorecer el acceso a la justicia los jueces enfatizan que se deben evitar la tentación de prescindir de los abogados. Esto, señalan, perjudica a la parte. Un particular sin orientación legal profesional no puede manejarse adecuadamente en un mundo “*de asuntos eminentemente jurídicos y especializados*”.

Si bien, tienden a ser críticos del proceder actual de los abogados, los jueces de ambas regiones coinciden en la importancia que tienen en el sistema civil debido a su calificación profesional y a la complejidad de las materias civiles.

Por ello, se estima que para estimular el acceso a la justicia civil e involucrar a la ciudadanía en la resolución de sus problemas civiles es el Estado quien garantice debe velar por la correcta asesoría legal de las partes a través de la creación de un ente similar a la Defensoría Nacional Pública, ya sea potenciando a la Corporación de Asistencia Judicial, o creando organismos intermedios de servicio público.

Finalmente, en la línea de implementar una reforma civil de manera eficiente y efectiva desde su inicios, jueces entrevistados proponen realizar un estudio, estadístico, que permita determinar con cierta exactitud la cantidad de jueces y funcionarios que serán necesarios para gestionar el sistema nuevo, en el

entendido que en materias civiles difícilmente existe una demanda contenida como la que se manifestó en los tribunales de familia.

2.2. Los secretarios

Las opiniones de estos profesionales, en ambas regiones, coinciden con lo expresado anteriormente. Lo novedoso de la percepción de estos entrevistados se relaciona con su proyección de futuro. En este plano existe mucha incertidumbre y también grandes expectativas de acceder a un tipo de cargo que dé cuenta de su formación profesional.

Los secretarios están poco informados respecto de los cauces que podría tomar una reforma. En el caso de la región metropolitana opinan que esta reforma es inminente: *“Se escuchan muchos rumores, comentarios. La verdad es que estamos un poco a oscuras”*. En efecto, parece lógico a estos entrevistados que dadas las reformas en las otras áreas, el proceso se complete reformando la justicia civil. En la séptima región el tema aparece como una probabilidad lejana y, por lo tanto, algo ajena aún a sus preocupaciones. *“En realidad que uno debiera planteárselo pero yo no veo que sea luego...no se, en realidad no es algo que se comente”*

En ambos casos, esta situación de desinformación genera incertidumbre. Sin embargo, consideran, que en términos lógicos, una reforma debiera dar cabida a que se reconozca su trayectoria y experiencia en lo civil. *“estamos calificados para asumir responsabilidades que estén acordes a nuestra formación profesional. Nosotros tenemos un caudal de conocimiento que es importante en una reforma. Pero..Quien sabe..Quizás se priorice por gente muy joven para formarla en el sistema nuevo y nosotros quedemos fuera”*.

Los entrevistados asumen, en rasgos generales que la reforma debiera ser procedimental y que también debiera propender a descongestionar las funciones de los jueces: *“hasta este momento todos somos un recurso humano mal aprovechado”* Respecto de estos últimos estiman que deberían ser varios por tribunal, y es en ese espacio que esperan insertarse. *“Se debiera dar mas importancia judicial al secretario de juzgado, por ejemplo en la búsqueda de salidas o soluciones alternativas trabajando con mediadores que sean visto como una autoridad”*

Otra posibilidad es especializarse como mediadores y/o trabajando en soluciones alternativas. En cualquier caso consideran que su inserción requerirá de una fuerte capacitación y especialización. En este contexto, en los juzgados de letras de la séptima región, los entrevistados consideran que se abren oportunidades de asumir mayores responsabilidades y reconocimiento para ellos. *“Un mediador capaz y bien informado es de primera importancia. Ahí la labor de los que somos secretarios puede ser más valorada”*

2.3. Los funcionarios

En ambas regiones, la visión de los funcionarios respecto de la reforma del sistema civil es notoriamente menos elaborada que la de jueces y secretarios. Su nivel de información e inquietud frente al tema es también mas reducida. En ese contexto, estiman que es obvio que se deberá hacer una reforma en el

sistema civil en el corto plazo ya que el resto del sistema judicial ya que pasado por ello *“solo faltamos nosotros, yo creo que quedamos al final porque los problemas aquí no eran tan serios como en los otros casos”*. Sin embargo no es un tema que genere mayores inquietudes. *“Los cambios para nosotros no creo que sean tan grandes, en realidad si hay reforma no veo que pueda ser como en los otros casos, en civil no se puede cambiar tan completamente”*

Sin embargo, al igual que jueces y secretarios, los funcionarios destacan la introducción de la oralidad como un importante elemento para la agilización de las causas pero sin que eso obstaculice el mantener la escrituración en determinadas áreas *“hay materias dentro de juicio civil que se pueden hacer oral, con todas las partes presentes. Pero hay materias en donde hacen falta pruebas que no son orales.”*

En la región metropolitana, los entrevistados consideran que un objetivo de la reforma debe ser directamente beneficiosa para el usuario *“deberá tomarse mas en cuenta al usuario, al que requiere los servicios del tribunal, orientarlo”*. En este tema, los entrevistados de la séptima región destacan que la labor de orientación del usuario es un área en la que ellos se desempeñan bien en este momento por lo que los cambios no serían tan notorios *“nosotros siempre respondemos a las consultas cuando se trata de personas que vienen sin abogados, en realidad aquí las personas reciben mucho apoyo en mesón”*

Finalmente destacan que el rol del abogado debe mantenerse en la mayor parte de los tipos de causas debido a la complejidad de las materias civiles: *“Yo creo que hay pocas gestiones que pueden hacerse sin abogado, por ejemplo en tema arriendos pero en cosas puntuales, pero no las de cobranzas que son mas complicadas.”*

2.4. Los abogados

Una vez más, la introducción de la oralidad es señalada como una de los ejes de una futura reforma: *“Un elemento positivo que puede introducir la reforma en el sistema civil es la oralidad. Esta es mas rápida y se ha legitimado por la buena percepción de la Reforma Procesal Penal.”*

Entre las ventajas que, a juicio de los abogados, esta presenta destacan la agilidad en la resolución de las causas y la presencia del juez: *“al tener que desarrollarse (el juicio) en presencia del juez permite que este se encuentre convenientemente informado y desarrolle una “conversación con las partes”*. El principio de inmediación se hace así efectivo y aumenta el involucramiento del magistrado.

Los abogados ponen énfasis en la necesidad de racionalizar el sistema, descongestionando al juez y promoviendo a los secretarios en tanto funcionarios especializados de vasta experiencia.

Un tema en el que estos profesionales ponen mucha atención es el de la implementación de sistemas de arbitraje con especialistas en las materias de las causas *“Esto no solo garantiza que no cometa errores producto del desconocimiento sino que lo dota de legitimidad y autoridad para tratar con las partes”* Esta especialización es un elemento que actualmente no está presente en el caso de los jueces, principalmente porque no ha sido parte de la formación universitaria y porque las materias civiles se han complejizado con

las transformaciones sociales y económica de las últimas décadas. El arbitraje garantiza *“ resoluciones satisfactorias ya que el arbitro busca convencer, desarrolla una relación cara a cara con las partes, lo que le permite dialogar y conducir las voluntades de modo a poder resolver y ejecutar con solidez..”*

Respecto de las resistencias que se puedan manifestar frente a la implementación de una reforma civil, todos los entrevistados coinciden en dos opiniones:

Por una parte, en que es difícil que algún sector se oponga abiertamente debido al diagnóstico que ya expusimos *“A estas alturas nadie en su sano juicio podría oponerse “(Abogado)*

Por otra parte, los más perjudicados pueden ser los abogados quienes deberán adaptarse a la oralidad y que deberán renunciar a las estrategias de dilatación de las causas.

La resistencia a la oralidad es inevitable ya que se trata de una habilidad diferente a la que han desarrollado hasta el momento. En el juicio oral todo es más rápido e inmediato, esto requiere de un recambio generacional y de un cambio en la cultura de los abogados. Ahora bien, no se trata de que todo sea oral pero sí de incorporar la oralidad en los juicios y, ojalá que el juez pueda tener una instancia de diálogo con los abogados para centrar el tema. Lo ideal es un sistema mixto en donde el juez deba intervenir en la primera etapa. También la organización de los despachos jurídicos va a tener que cambiar con una Reforma Civil.

Finalmente, los abogados entrevistados señalan que otro foco de resistencia (fuera del de su gremio) podría constituirse con algunos jueces *“ya que se transforman los procedimientos a los que están habituados”*.

Entre los factores que facilitan la reforma civil los entrevistados, fundamentalmente aquellos de formación profesional jurídica señalan:

1. La buena percepción de la Reforma procesal Penal. El éxito de la RPP ha legitimado la oralidad y la forma en que esta reforma ha sido aceptada abre posibilidades para que se minimicen las resistencias. Por otra parte, a juicio de los entrevistados, la reforma en lo civil tendría un importante efecto en la ciudadanía, por lo que es posible contar con el apoyo de la misma.
2. En el tema civil no hay tanta demanda contenida como en el caso de los temas de familia, por lo tanto no debiera darse una explosión de causas con una reforma.
3. Otra manera de disminuir críticas y resistencias es la de plantear la especialización en los abogados y en los funcionarios judiciales de manera a que no pierdan espacios laborales y cumplan funciones específicas en el marco de una nueva justicia civil (mediadores, jueces adjuntos, árbitros, entre otros)

3. ELEMENTOS DE ESTABILIDAD O MANTENCION DEL SISTEMA

En la región metropolitana la totalidad de los entrevistados tuvo dificultades en identificar con claridad fortalezas del sistema civil actual. El tenor de las entrevistas permite hipotetizar que esto obedece fundamentalmente a que el juicio negativo de la situación actual es intenso y su exteriorización en la situación de entrevista tiende a hegemonizar el discurso.

En la séptima región se observa una situación diferente que se sustenta en que el juicio crítico de la situación actual es menos intenso *“pese a la ritualidad existe una certeza jurídica toda vez que al ser un sistema escrito da al juez el tiempo para analizar las pruebas aportadas y evaluar bien a la hora de dictar sentencia”*. En este contexto se puede decir que los entrevistados de la séptima región se sienten menos presionados y tienen mejor percepción del funcionamiento de sus juzgados.

Una fortaleza en la que existió coincidencia en ambas regiones la buena calificación profesional e idoneidad de los jueces, tanto en lo ético como en la formación profesional. En este tema los entrevistados señalan que la formación profesional en leyes es adecuada y que, en general, los jueces mantienen un ritmo de actualización de conocimientos que les permite abordar las materias propias del sistema civil con bases sólidas

Respecto de los elementos que, en este momento, pueden facilitar la implementación de una reforma civil, todos los entrevistados destacaron la buena evaluación del proceso de reforma procesal penal. En ambas regiones se considera que esta reforma muestra éxitos que han afectado positivamente a la ciudadanía y que permiten minimizar resistencias tanto dentro como fuera del sistema de justicia civil. Los elementos más notorios son la implementación de la tarea de los fiscales, la transparencia que otorga la oralidad y la modernización tecnológica del sistema.

Como contrapunto hubo frecuentes referencias a los problemas que presenta la implementación de los tribunales de familia. Sin embargo al respecto, coinciden en señalar que es difícil que en lo civil exista una demanda contenida tan grande por lo que es posible esperar que no se de un aumento importante en el número de causas.

Una manera de disminuir críticas y resistencias respecto de la reforma del sistema civil, es, a juicio de los entrevistados el profundizar en la especialización en los abogados y en los funcionarios judiciales de manera a que no pierdan espacios laborales y cumplan funciones específicas en el marco de una nueva justicia civil (mediadores, jueces adjuntos, árbitros, entre otros)

Un punto que destacan los jueces de la séptima región es la necesidad de que el juez flexibilizar algunos procedimientos sencillos con fines de agilizar los procesos. En este sentido, consideran que este agentes está demasiado limitado por la ritualidad de códigos que no dan cuenta de los las transformaciones de la sociedad actual.

4. EXPECTATIVAS PROFESIONALES EN EL MARCO DE UNA REFORMA

La mayor expectativa de todos los entrevistados es que, en el contexto de una reforma, accedan todos a una mayor profesionalización especializándose en materias propias de su trabajo. En este sentido, la aspiración de estudiar esta asociada con la posibilidad de acceder a cargos de mayor responsabilidad y prestigio dentro del sistema judicial. En este sentido, consideran que estas oportunidades deben ser provistas por el estado, a través de la academia o de convenios con universidades. Esta demanda guarda relación con la percepción de que, de no darse este proceso, podría darse la tendencia a priorizar nombramiento de profesionales jóvenes quienes además de desplazarlos no cuentan con la experiencia que tienen los actuales agentes del sistema.

Por otra parte perciben que la incorporación de la oralidad, aunque sea de manera parcial, les exige adquirir competencias en áreas que no tuvieron importancia en el sistema actual. Lo mismo debe señalarse con los temas de instancias pre judiciales.

Los jueces

Estiman la posibilidad de hacer efectiva la inmediación exige más preparación no solo profesional sino que de capacidades psicosociales específicas: *“Lo que cambia en el rol del juez es la inmediatez, exige mas preparación, pone plazos mas inmediatos, se requiere preparación no solo jurídica sino que además preparación psicológica para decidir correctamente de manera muy rápida.”* Fuera de ello consideran que su tarea podrá concentrarse en lo esencial de la magistratura: conocer la causa en profundidad y fallar: *“El juez será lo que siempre debió ser. Exclusivamente el que falla la causa, sin el lastre administrativo”.*

Si bien los jueces de la séptima región consideran que su rol no registraría cambios profundos ya que *“he trabajado en un juzgado mixto en donde me ha sido posible observar todos los cambios en materia penal y familia”* no descartan requerirán reforzar conocimientos y habilidades específicas relacionadas con oralidad y procedimientos nuevos que puedan acompañar una reforma.

Respecto de otros cambios en los demás agentes, todos los jueces estiman que los mayores cambios se verificaran para los secretarios, en el entendido que estos adquieran un rol profesional mucho más relevante que dé cuenta de su experiencia. Existe coincidencia en ambas regiones respecto de la necesidad de darle a estos responsabilidades y tareas más relacionadas a su formación como abogados. Se espera en este sentido que los secretarios se conviertan en un apoyo importante para los jueces en la elaboración de fallos y en el apoyo más directos en los juicios.

Respecto de los abogados, los entrevistados de ambas regiones suponen que serán quienes más resientan mas los cambios de una eventual reforma *“Los abogados deberán prepararse mucho y tener un rol activo en la prueba, para que lleven la prueba relevantes. Ahora como es “gratis” y ponen muchas cosas que no son pertinentes. Deberán ser más precisos”.* Sin dejar de señalar que el rol del abogado deberá mantener su importancia e imprescindencia actual, se

espera que el nuevo sistema los motive a actuar no solo con mayor agilidad en los procesos sino también más cerca de sus clientes.

Los secretarios

Estos son los agentes que más expectativas manifiestan respecto de los cambios en su rol en una reforma. Esto se relaciona estrechamente con la percepción de que el actual sistema los encasilla en funciones de tipo administrativas y no les permite aportar de manera más nítida con sus conocimientos profesionales.

En ambas regiones existe incertidumbre ante el tema de la reforma, aunque esta es más marcada en la región metropolitana. La incertidumbre que les genera la desinformación en la dicen sentirse, se relaciona con las altas expectativas respecto del rol que puedan jugar en una reforma: *“Yo creo que debiéramos salir del estancamiento y vamos a poder ejercer en plenitud nuestra profesión avalados por la experiencia que tenemos”,* y al alta valoración del rol que actualmente juegan sin que tenga un visibilidad pública acorde *“muchas veces somos nosotros quienes tenemos que llevar de verdad este tema en un juzgado mixto, eso nos va dando una experiencia que nadie tiene”*

En ambas regiones los niveles de información respecto de una eventual reforma civil son bajos en prácticamente todos los entrevistados. Ello genera, en el caso de quienes trabajan en los juzgados, una fuerte preocupación y da pie a múltiples especulaciones que impactan en las expectativas personales laborales y profesionales.

En ese sentido destacan que una buena reforma puede ser la oportunidad de transformarse en jueces o, al menos, de *“poder dedicar más tiempo a apoyar a los jueces en el estudio de las causas y en la redacción de los fallos”*.

En otro plano, los secretarios manifiestan una fuerte expectativas de que las condiciones laborales, de desarrollo de la carrera funcionaria y de remuneración sufran un cambio positivo producto de la reforma. *“Nosotros tenemos que remplazar constantemente a los magistrados ya sea porque ellos asisten a seminarios o porque los llaman a relatar, pero el nuestro es un trabajo muy callado”*

Funcionarios

En ambas regiones los funcionarios expresan en su mayoría expectativas de mayor formación, oportunidades de estudio y “profesionalización” para ellos. Al igual que jueces y secretarios, los funcionarios de los juzgados suponen que, en el contexto de una reforma civil, deberán integrarse a diversos planes de especialización respecto de las nuevas exigencias profesionales que deban asumir y consideran que esto presenta una importante ventaja profesional y un importante incentivo profesional: *“La verdad es que no hemos hecho ningún curso ni nos preparan para estar aquí, salvo un curso que dura una semana a través de la academia judicial. Tenemos que postular anualmente que va a durar una semana. Es demasiado corto...una pincelada. Es importante sobre todo en los civil.”*

Abogados

Los abogados consideran que una reforma civil no tendrá efectos importantes en su campo profesional dado a que el nivel de especificidad de las causas requerirá constantemente de la labor profesional. Respecto de los cambios que puedan darse en su desempeño, estructuran sus expectativas en torno a las exigencias que supone la introducción de la oralidad en las causas civiles.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS CUANTITATIVOS

Para identificar y caracterizar la percepción de los usuarios del sistema de judicatura civil se consideró el levantamiento de información mediante cuestionario estructurado, encuesta referida a la percepción de los usuarios del sistema judicial civil. El objetivo del presente capítulo es dar cuenta de los resultados de esta encuesta aplicada en 8 juzgados de la Región Metropolitana⁸ y VII Región del Maule.

La presentación de los resultados, en relación a las percepciones de los usuarios de sistema judicial civil, seguirá el orden de acuerdo a las siguientes dimensiones:

- Ø Antecedentes de identificación de usuario: se refiere a antecedentes demográficos de sexo, edad, nivel de estudios y ocupación actual.
- Ø Percepciones de accesibilidad a sistema judicial civil: Valoración general de sistema judicial civil.
- Ø Evaluación específica de la atención en los juzgados
- Ø Predisposición al cambio: demandas.

Como antecedentes generales de la muestra es importante señalar que la encuesta fue aplicada en 5 juzgados civiles de las comunas de Santiago, Puente Alto, Talagante, de la Región Metropolitana de Santiago y en 3 juzgados de las comunas de Cauquenes, Chanco y Molina, de la VII Región del Maule. Muestra no probabilística, con un total de 165 entrevistados, 121 de la región Metropolitana y 44 de la VII Región Del Maule, y se distribuyen de la siguiente manera:

⁸ SE incluye en este informe los resultados del juzgados en donde fue aplicado el pre test

Tabla n° 1 Distribución de la muestra

Región	Comuna	Juzgado	Frecuencia	Porcentaje
R. Metropolitana	Santiago	5	28	17,0
	Santiago	14	32	19,4
	Santiago	22	15	9,1
	Talagante	1° de Letras	14	8,5
	Puente Alto	S/N°	32	19,4
VII R. Del Maule	Cauquenes	J. de letras	20	12,1
	Chanco	J. de letras	10	6,1
	Molina	J. de letras	14	8,5
	Total		165	100,0

Antecedentes de identificación de usuario

La muestra esta constituida por 165 usuarios, que se caracterizan de la siguiente manera:

Tabla n° 2 Encuestados según sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	102	61,8
Masculino	63	38,2
Total	165	100,0

Como se observa tanto en la tabla de datos como en el gráfico, prevalece la población de usuarios de sexo femenino (61,8%), en cambio los usuarios de sexo masculino alcanzan a 38,2%.

Grafico n° 1 Usuarios según sexo

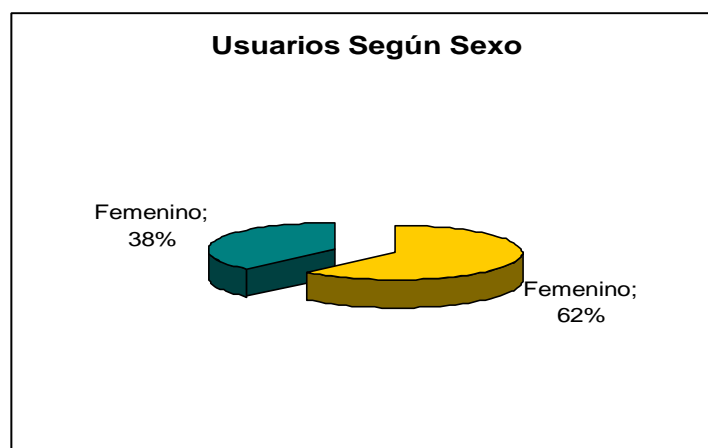


Tabla n° 3 de contingencia usuarios según Sexo y Edad

Región	Sexo	Edad			Total	%
		Hasta 30 años	31-45 años	más de 45 años		
R. Metropolitana	Femenino	33	25	19	77	46,7
	Masculino	24	13	7	44	26,7
VII R. Del Maule	Femenino	13	9	3	25	15,2
	Masculino	9	6	4	19	11,5
Total		79	53	33	165	100,0

En la relación sexo y edad, se observa que los usuarios se concentra preferentemente en población menor de 30 años (79= 47,9%) y dentro de este grupo la mayoría son mujeres, 46 de 79 personas. En conjunto, las mujeres suman 102 casos, equivalentes al 61,8% del total de encuestados.

Luego la tendencia es que a mayor edad disminuyen los usuarios, lo que permite señalar que el espacio de los juzgados convoca preferentemente a población joven y femenina, cuestión que se presenta similar en ambas regiones.

Tabla n° 4 Usuarios según nivel de estudios

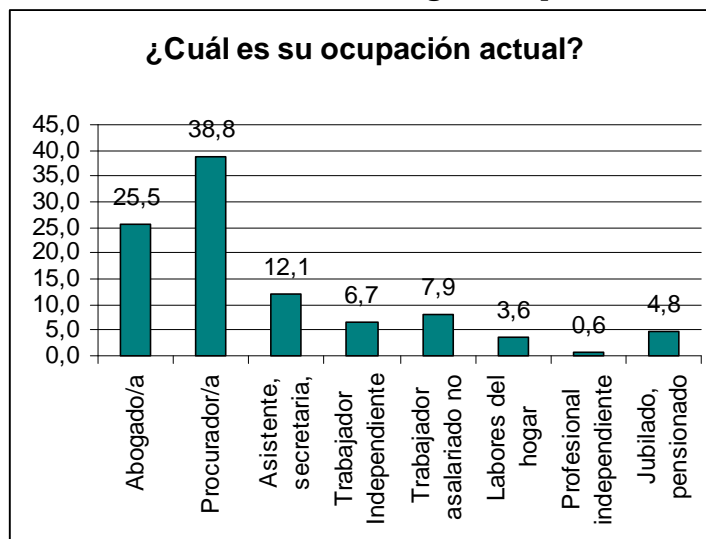
¿Que estudios tiene usted? (último curso aprobado)					
	R. Metropolitana Frec.	VII R. Del Maule Frec.	Total	%	
Sin Estudios	0	1	1	0,6	
Ed. Básica Incompleta	0	3	3	1,8	
Ed. Básica completa	3	1	4	2,4	
Ed. Media incompleta	2	0	2	1,2	
Ed. Media completa	14	7	21	12,7	
Ed. Técnica incompleta	1	1	2	1,2	
Ed. Técnica completa	7	2	9	5,5	
Ed. Superior incompleta	35	22	57	34,5	
Ed. Superior completa	54	4	58	35,2	
Estudios de post grado incompletos	3	2	5	3,0	
Estudios de post grado completos	2	1	3	1,8	
Total	121	44	165	100,0	

En cuanto al nivel de estudios de los encuestados, la tendencia de mayor relevancia se refiere a personas con más de 12 años de estudios, los que suman 134 personas (81,2%) de la muestra. En esta tendencia es importantes indicar que destacan los grupos que poseen estudios superiores, completos (35,2%) e incompletos (34,5%). Tendencia, presente tanto en la R. Metropolitana, como Del Maule.

Tabla n° 5 Usuarios según ocupación

Cuál es su ocupación actual (de los últimos 6 meses)				
	R. Metropolitana Frecuencia	VII R: Del Maule Frecuencia	Total	%
Abogado/a	29	13	42	25,5
Procurador/a	62	2	64	38,8
Asistente, secretaria, asesor de oficina jurídica	7	13	20	12,1
Trabajador Independiente	9	2	11	6,7
Trabajador asalariado no jurídicos	6	7	13	7,9
Labores del hogar	3	3	6	3,6
Profesional independiente	1	0	1	0,6
Jubilado, pensionado	4	4	8	4,8
Total	121	44	165	100,0

Gráfico n°2 Usuarios según ocupación



La ocupación es una variable destacable en términos que nos explica el alto nivel de estudios de los usuarios del sistema de justicia civil, pues mayoría de ellos se desempeñan como procurador/a (38,8%) y abogados (25,5%), ambos grupos suman el 64,3% de los usuarios entrevistados, es extremadamente importante pues plantea que el público usuario es fundamentalmente de profesionales del derecho, es decir especialistas en procedimientos y procesos civiles. Cuestión relevante en términos del conocimiento y capacidad de análisis del sistema, así como de la validez de sus percepciones. Y por otra parte, permite señalar que la justicia civil está altamente profesionalizada.

Percepciones de accesibilidad a sistema judicial civil

Esta dimensión aglutina variables referidas al itinerario y contenido de la experiencia de acceso al sistema de justicia civil.

Sin embargo, fue necesario establecer la diferenciación entre usuarios profesionales del sistema y usuarios particulares, porque obviamente, el nivel de familiaridad con el sistema es altamente diferenciador entre uno y otro, por lo que la accesibilidad se percibe de distinta forma.

Para ello se definió la pregunta ¿Por qué motivo viene a este juzgado?, mediante respuesta cerrada en que el entrevistado sitúa su posición frente a la institución del juzgado. Los resultados son los siguientes:

Tabla n° 6 Tipo de usuario

Por que motivo viene a este juzgado: (tipo de usuario)				
	R. Metropolitana Frec.	VII R. Del Maule Frec.	Total	%
Soy abogado/a y tramito una causa	27	15	42	25,5
Soy Procurador/a y tramito una causa	64	13	77	46,7
Soy parte en una causa o juicio (particular)	19	14	33	20,0
Otro	11	2	13	7,9
Total	121	44	165	100,0

Como se había visualizado incipientemente, a partir del tipo de ocupación de los usuarios, se ratifica el hecho de la mayoría de éstos, tanto en la R. Metropolitana como en la Del Maule, acude al juzgado en función de desempeño profesional o de oficio, así es que sólo 33 de ellos (20,0%) son personas que acuden por que son parte de una causa u otro trámite, como particulares. Por el contrario, el 80% son usuarios vinculados a causas como representantes.

Gráfico n° 3 Tipo de usuario

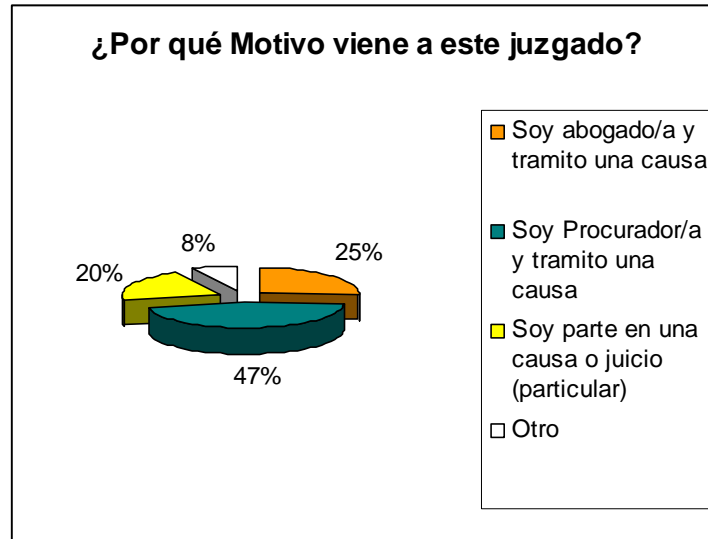


Tabla n° 7 Frecuencia de acceso a justicia civil

¿Con que frecuencia usted ha hecho trámites en la justicia civil?						
	R. Metropolitana		VII R. Del Maule		Total	%
	Frec.	%	Frec.	%		
Esta es la primera vez	14	11,6	10	22,7	24	14,5
Con poca frecuencia	4	3,3	5	11,4	9	5,5
Con alguna frecuencia	7	5,8	4	9,1	11	6,7
Con mucha frecuencia	95	78,5	25	56,8	120	72,7
No sabe/ No responde	1	0,8	0	0,0	1	0,6
Total	121	100,0	44	100,0	165	100,0

De acuerdo a lo señalado anteriormente, el que los juzgados sean espacios de concentración de profesionales del derecho, se refleja nuevamente en que la frecuencia de acceso sea en un 72,7% muy frecuente. Tendencia que es ha nivel de regiones es más fuerte en la Región Metropolitana, donde 78,5 % indica que asiste muy frecuentemente, y un 56,8% en la Región del Maule.

Por el contrario, sólo un 11,6% de los usuarios de la Región Metropolitana y un 22,7 en la Región del Maule declaran que es la primera vez que acuden al juzgado. La diferencia regional, se hipotetiza, puede deberse a la mayor concentración de profesionales del derecho en la región Metropolitana, es decir a la probabilidad de acceso a un representante.

Tabla n° 8 Materias de las causas

Sobre que materias son las causas que tramita hoy	Frecuencia	Porcentaje
Juicios ejecutivos	86	31,3
Procedimientos sumarios, Arrendamientos	51	18,5
Procedimientos ordinarios	44	16,0
Procedimientos voluntarios	13	4,7
Procedimiento particular	7	2,5
Exhorto	2	0,7
Quiebra	2	0,7
Gestión preparatoria y medidas prejudicial	21	7,6
Leyes de transito	3	1,1
Filiación	17	6,2
No sabe No responde		
Otros	14	5,1
Total de respuestas	275	100,0

Sobre el tipo de materias judiciales más frecuentes, cabe señalar que se consultó todas las que se tramitaban en el momento de la encuestas, esto, considerando que abogados y procuradores asisten al juzgado por múltiples causas, por ello el total de la frecuencia es mayor que el número de entrevistados.

Luego, en términos de resultados, los tipos de causas más frecuentes son los juicios ejecutivos, que concentraron el 31,3% de los casos. En segundo lugar de frecuencias se encuentran los procedimientos sumarios (18,5 %), en tercer lugar están los procedimientos ordinarios (16,0%).

Cuando los entrevistados son profesionales del Derecho

Tabla n° 9 ¿A quién corresponde las causas tramitadas?

Pregunta aplicada sólo a usuarios profesionales del derecho

Los trámites que realiza hoy corresponden a causas:						
	R. Metropolitana		VII R. Del Maule		Total	%
	Frec.	%	Frec.	%		
De su oficina legal	16	13,2	12	27,3	28	17,0
De la oficina legal en que trabaja con otros abogados	10	8,3	5	11,4	15	9,1
A una Corporación de Asistencia Judicial	2	1,7	7	15,9	9	5,5
Que procura para un abogado	9	7,4	3	6,8	12	7,3
Que procura para una oficina de abogados	34	28,1	1	2,3	35	21,2
Empresa de cobranza	6	5,0	0	0,0	6	3,6
Otros	13	10,7	0	0,0	13	7,9
NS/NR	12	9,9	2	4,5	14	8,5
Total	121	100,0	44	100,0	165	100,0

Excluyendo a los 33 usuarios particulares, que asisten porque son parte de una causa. Se visualiza que en la R. Metropolitana, la mayoría de los usuarios son trabajadores que procuran para una oficina de abogados (28,1%). En segundo lugar están los abogados que tramitan causas de su oficina legal (13,2%).

En el caso de la Región del Maule, la mayor concentración de respuestas corresponde a abogados que tramitan causas de su oficina legal (27,3%). En segundo lugar están quienes trabajan desde la Corporación de Asistencia Judicial (15,9%) y en tercero abogados que trabajan en oficinas legales con otros abogados (11,4%).

La tendencia más global es que se trata de causas que provienen del ejercicio privado. Sólo en la Región del Maule, hay mayor número de causas derivadas desde una Corporación de asistencia Judicial.

Tabla n° 10 según experiencia, tiempo promedio de resolución de causas civiles Pregunta aplicada sólo a usuarios profesionales del derecho

De acuerdo a su experiencia, ¿Cuál es el tiempo promedio en que se obtiene una resolución definitiva en causas civiles?						
	R. Metropolitana Frec.		VII R. Del Maule Frec.		Total	%
Menos de 1 mes	13	10,7	1	2,3	14	8,5
1-6 meses	28	23,1	6	13,6	34	20,6
6 meses a 1 año	17	14,0	17	38,6	34	20,6
Más de 1 año	20	16,5	3	6,8	23	13,9
NS/NR	24	19,8	3	6,8	27	16,4
Total	121	100,0	44	100,0	165	100,0

De acuerdo a la experiencia de abogados y procuradores, el tiempo requerido para la resolución de las causas civiles es diverso, sin embargo es importante indicar que el 49,7% de ellos señala que es menos de un año, solo en 23 casos se indica que puede requerir más de un año. Esto es muy importante pues da cuenta de la celeridad con que se resuelven los procesos civiles. Si se observa por región, en la Del Maule, se percibe que es más fuerte esta percepción, pues el 54,5% considera que las causas se resuelven en hasta un año; en cambio en la Metropolitana la confianza en la rapidez es menor, pues el 47,9% considera lo mismo.

Quando los usuarios son particulares

Por otra parte, desde la perspectiva de los usuarios particulares, que asisten al juzgado por causas propias, se les consultó respecto de su experiencia en la tramitación de la causa, los apoyos recibidos y sus percepciones proyectivas en relación a los resultados de ella. A continuación se presentan los resultados de estas preguntas.

Tabla nº 11 ¿Cuándo comenzó esta causa? Año

¿Cuándo comenzó esta causa? Año	
	Frecuencia
2000	1
2002	1
2004	3
2005	10
2006	16
No recuerda	2
Total	33

Las causas más antiguas de los usuarios particulares son del año 2000, en 1 casos. Pero lo más relevante es que la mayoría de los casos (26) corresponde a causas de los últimos 24 meses.

Tabla nº 12 ¿Cómo se informó acerca de los trámites que está realizando?

¿Cómo se informó acerca de los trámites que está realizando?(Sólo usuario Particular)				
	R. Metropolitana Frec.	VII R. Del Maule Frec.	Total	%
Por un abogado	5	10	15	45,5
Por la corporación	3	0	3	9,1
Por personal del juzgado	3	0	3	9,1
Persona conocida que ha realizado trámites similares	3	1	4	12,1
Por notificación del juzgado a mi domicilio	3	0	3	9,1
Familiar	0	2	2	6,1
NR	2	1	3	9,1
Total	19	14	33	100,0

Considerando sólo a aquellos usuarios que asisten por una causa propia (33), la principal fuente de acceso a la información sobre los trámites que es necesario realizar, son los abogados a los que consultan (15 casos, 45,5%). En segundo lugar algún conocido que ha tenido experiencia en la justicia civil (12,1%).

Lo más destacable esta en que el numero de usuarios particulares es bajo y se ratifica el alto grado de especialización de la justicia y la alta presencia profesional en la justicia. Lo que necesariamente incita la reflexión en torno a que el acceso a la justicia chilena esta condicionado por el acceso a la asesoría jurídica, o por otra parte plantea como problemática el flexibilizar o facilitar el acceso a la justicia civil para los usuarios particulares.

Tabla nº 13 Proyección de tiempo para resolución de causa

¿Cuándo espera Ud. tener una resolución definitiva para su caso? (sólo usuario particular)				
	R. Metropolitana Frec.	VII R. Del Maule Frec.	Total	%
Antes de seis meses	17	3	20	60,6
Entre seis meses y un año	1	4	5	15,2
Entre un año y un año y medio	1	4	5	15,2
Mas de un año y medio	0	3	3	9,1
Total	19	14	33	100,0

En relación a la proyección de tiempo de resolución de las causas, los usuarios particulares consideran que antes de 6 meses se resuelven, lo cual puede interpretarse claramente como una proyección de confianza en la eficiencia del sistema de justicia civil.

Tabla nº 14 Proyección sobre resultado de la causa

¿Cuál cree usted que será el resultado de su causa? (sólo usuario particular)				
	R. Metropolitana Frec.	VII R. Del Maule Frec.	Total	%
Un fallo a mi favor	14	12	26	78,8
Un fallo adverso	2	1	3	9,1
Un acuerdo entre las partes	3	1	4	12,1
Total	19	14	33	100,0

La mayoría de los usuarios particulares plante gran confianza en que la resolución de la causa será a su favor (16 casos), lo que se puede interpretar en dos sentidos: por una parte la convicción de la justicia de su causa, y por otra, y de mayor relevancia para el presente estudio, es la confianza en el sistema judicial civil, que en términos de sentido común, implica considera que ante un conflicto con otro existe un sistema eficiente de resolución legal.

Tabla nº 15 Apoyos en la tramitación de la causa

Para la tramitación de esta causa ¿Cuáles han sido sus apoyos más importantes? (sólo usuario particular)				
	R. Metropolitana Frec.	VII R. Del Maule Frec.	Total	%
El abogado que lleva mi causa	6	9	15	45,5
La Corporación de Asistencia Judicial	1	2	3	9,1
El personal del juzgado	4	0	4	12,1
Personas conocidas que ha realizado trámites similares	4	1	5	15,2
Otro (especifique)	4	2	6	18,2
Total	19	14	33	100,0

Nuevamente es la presencia de un profesional del derecho, abogado, quien se constituye el principal apoyo (15 casos, 45,5%), y en segundo lugar se ubican una serie de respuestas diversas que constituyen al categoría otros (6 casos). Y en tercer lugar es importante el apoyo de conocidos que han tenido una experiencia equivalente en la tramitación judicial (5 casos).

EVALUACION GENERAL DEL SISTEMA DE JUSTICIA CIVIL

La dimensión de evaluación del sistema genera de justicia civil se refiere a percepciones en torno a aspectos de infraestructura, personal, accesibilidad a los procedimientos, así como percepciones sobre la calidad de la atención, en los juzgados, entendidos como servicios. A continuación se presentan los principales resultados.

Tabla n° 16 Evaluación del Sistema de Justicia Civil
Región Metropolitana

Cómo evalúa Usted los siguientes aspectos del Sistema de Justicia Civil											
	Muy Bueno		Bueno		Malo		Muy malo		NS/NR		Total
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	
En general, usted considera que acceso a la justicia es	0	0,0	56	46,3	56	46,3	9	7,4	0	0,0	121
La ubicación de los Juzgados es	25	20,7	74	61,2	20	16,5	2	1,7	0	0,0	121
En relación a la comodidad, los locales de los Juzgados son	6	5,0	69	57,0	36	29,8	9	7,4	1	0,8	121
La atención al Público es	10	8,3	75	62,0	33	27,3	3	2,5	0	0,0	121
La comunicación con los funcionarios es	13	10,7	70	57,9	34	28,1	4	3,3	0	0,0	121
La entrega de información es	7	5,8	69	57,0	39	32,2	6	5,0	0	0,0	121

En términos de escala conceptual, en la Región Metropolitana el aspecto mejor evaluado es *la ubicación de los juzgados*, donde el 81,9% de los usuarios considera que estos es *muy bueno o bueno*, lo que es explicado por la centralidad urbana de estos, así como su concentración, particularmente en la comuna de Santiago donde funcionan en el mismo edificio un número importante de juzgados. Asociado a esto, *la comodidad, los locales de los juzgados* son considerados *buenos o muy buenos* en un 62% de los casos.

Igualmente es muy positiva la evaluación en aspectos de percepción de lo calidad del servicio, cuestión que se refleja en el ítem *Atención de público*, donde el 70,3% de los usuarios encuestados considera que buena o muy buena. En semejante línea se evalúa buena o muy buena la *comunicación con los funcionarios* (68,6%) y lo mismo sucede con la *entrega de información*, considerada buena o muy buena en 62,8% de los entrevistados.

El ítem de mayor discrepancia se refiere a el *acceso a la justicia*, donde en proporciones iguales (46,3%), los usuarios consideran que esto es muy bueno o malo.

Tabla nº 16-a Evaluación del Sistema de Justicia Civil
VII Región del Maule

Cómo evalúa Usted los siguientes aspectos del Sistema de Justicia Civil											
	Muy Bueno		Bueno		Malo		Muy malo		NS/NR		Total
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	
En general, usted considera que acceso a la justicia es	4	9,1	31	70,5	7	15,9	2	4,5	0	0,0	44
La ubicación de los Juzgados es	12	27,3	28	63,6	2	4,5	0	0,0	2	4,5	44
En relación a la comodidad, los locales de los Juzgados son	5	11,4	21	47,7	15	34,1	1	2,3	2	4,5	44
La atención al Público es	6	13,6	30	68,2	5	11,4	1	2,3	2	4,5	44
La comunicación con los funcionarios es	11	25,0	26	59,1	5	11,4	0	0,0	2	4,5	44
La entrega de información es	10	22,7	26	59,1	6	13,6	0	0,0	2	4,5	44

En la Región del Maule, Todos los aspectos son bien evaluados, destacando *la ubicación de los juzgados*, donde el 90,9% de los encuestados considera que es muy bueno o bueno. Algo semejante sucede con la *atención de público* (81,8%), *la comunicación con los funcionarios* (84,1%) y *la entrega de información* (81,8%).

El aspecto que aparece más débil se refiere a la *comodidad de los locales de los juzgados*, cuestión que puede deberse a la antigüedad de estos.

Todo lo anterior permite indicar que la justicia civil como servicio es bien evaluada por los usuarios, de la región Metropolitana y la VII Región del Maule.

Sin embargo, un aspecto central, como es la *percepción sobre el acceso a la justicia*, que se ubica en el orden más epistemológico de la función social de los juzgados, aparece más dicotómico, al menos en la R. Metropolitana, es decir, se hace presente que es percibido como accesible para un sector e inaccesible para otro, lo cual permite insinuar cierta tendencia desigualitaria en torno a la accesibilidad a la justicia por el conjunto de los miembros de la sociedad.

Tabla nº 17 Lo mejor del actual sistema de justicia civil es:

¿En su opinión, qué es lo mejor del actual sistema de justicia civil?						
	R. Metropolitana		VII R. Del Maule		Total	%
	Frec.	%	Frec.	%		
Sistema de Información electrónica	32	26,4	1	2,3	33	20,0
Transparencia	5	4,1	4	9,1	9	5,5
Infraestructura	2	1,7	3	6,8	5	3
Calidad de atención	18	14,9	6	13,6	24	14,5
Rapidez	8	6,6	2	4,5	10	6,1
Nada	1	0,8	13	29,5	14	8,5
Funciona bien	6	5,0	1	2,3	7	4,2
Organización judicial, procedimientos	14	11,6	7	15,9	21	12,7
Otras	8	6,6	5	11,4	13	7,9
NS/NR	27	22,3	2	4,5	29	17,6
Total	121	100,0	44	100,0	165	100,0

Lo que más se valora del sistema de justicia civil, en la R. Metropolitana, es el *sistema de información electrónica*, fundamentalmente (26,4%), es decir un elemento modernizador de los procedimientos judiciales. En segundo lugar destaca la *calidad de atención* (14,9%) y en tercero la *organización judicial* (11,6%), ambos aspectos que se refieren a calidad institucional, y que permiten inferir que son importantes factores de funcionamiento del servicio de justicia civil.

En cambio, en la Región del Maule, no sólo no esta presente la valorización de procesos de modernización informática, sino que en primer lugar emerge una visión crítica que se expresa en que el 29,5% de los entrevistados considera que no hay *nada* que valorar. En segundo lugar se aprecia la *organización judicial* (15,8%) y en tercer lugar la *calidad de la atención* con un 13,6%.

Tabla nº 18 Lo peor del actual sistema de justicia civil

En su opinión ¿Qué es lo peor del actual sistema civil?						
	R. Metropolitana		VII R. Del Maule		Total	%
	Frec.	%	Frec.	%		
Tiempos de espera en procedimientos	19	15,7	17	38,6	36	21,8
Tiempos de espera en resolución	15	12,4	11	25,0	26	15,8
Infraestructura y recursos materiales	7	5,8	2	4,5	9	5,5
Calidad de la atención	10	8,3	1	2,3	11	6,7
Falta de personal o personal poco calificado	20	16,5	7	15,9	27	16,4
Sistema procedimental, burocracia, lentitud	15	12,4	2	4,5	17	10,3
Irregularidades: pérdida de expedientes, desorden	13	10,7	0	0,0	13	7,9
NS/NR	9	7,4	0	0,0	9	5,5
Otros	13	10,7	4	9,1	17	10,3
Total	121	100,0	44	100,0	165	100,0

Desde lo que es posible mejorar en el sistema de justicia civil, los usuarios identifican como foco principal, como desafío para la institución de la justicia civil, la disminución de los tiempos de espera, tanto en el nivel de procedimientos como en el tiempo de resolución de las causas, que en conjunto suman 28,1% de las respuestas en la región Metropolitana y más contundente en la Región del Maule, donde suman el 63,6% de las respuestas.

En segundo lugar, y probable causa de lo anterior, se menciona la falta de personal o personal poco calificado, en el 16,5% de los casos en la región Metropolitana y 15,9% en la región del Maule. Estas tendencias se mantienen al considerar el total de la muestra.

Es importante indicar que si bien se mencionan irregularidades en el funcionamiento de la justicia civil, esta aparece poco significativa, pues corresponde sólo al 10% de las respuestas de la Región Metropolitana. De lo que se infiere este aspecto no constituye una debilidad relevante del sistema, desde la percepción de los usuarios, y podría interpretarse positivamente como confianza.

Tabla n° 19 Propuestas de cambios en el sistema de justicia civil

Qué propondría usted para mejorar el actual Sistema de Justicia Civil?						
	R. Metropolitana		VII R. Del Maule		Total	%
	Frec.	%	Frec.	%		
Aumentar juzgados	12	9,9	0	0,0	12	7,3
Aumentar y/o profesionalizar personal	37	30,6	17	38,6	54	32,7
Reformar, simplificar procedimientos	21	17,4	10	22,7	31	18,8
Modernización tecnológica	12	9,9	0	0,0	12	7,3
Más y mejor infraestructura, recursos materiales	3	2,5	2	4,5	5	3,0
Mayor información, orden y rapidez	4	3,3	12	27,3	16	9,7
Mejor calidad de atención	15	12,4	1	2,3	16	9,7
NS/NR	9	7,4	0	0,0	9	5,5
Otros	8	6,6	2	4,5	10	6,1
Total	121	100,0	44	100,0	165	100,0

En relación a las propuestas, entendidas como demandas que los usuarios explicitan hacia el sistema de justicia civil, la principal se orienta *hacia el aumento y/o profesionalización del personal de los juzgados*, expresada en un 30,6% de casos de la región Metropolitana y 38,6% de la Región del Maule. Esto, indirectamente indica la necesidad de generar políticas de formación, capacitación, actualización y perfeccionamiento de los funcionarios de los juzgados.

La segunda mención más importante, gira en torno a la *reforma de procedimientos de la justicia*, explicitada en un 17,4% y 22,7% de los encuestados de las regiones Metropolitana y del Maule.

Sólo en la tercera mención se presentan diferencias entre regiones: en la Metropolitana el *mejorar la calidad de atención*, es declarado por el 12,4% de los casos. En cambio en la región del Maule, es más importante el contar con *mayor información, orden y rapidez* (27,3%).

Tabla nº 20 Experiencia y percepciones de los juzgados
Región Metropolitana

En relación a su experiencia en este juzgado usted diría que:											
	Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Nunca		NS/NR		Total
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	
El personal ha demostrado interés en escuchar sus peticiones de información	47	38,8	41	33,9	29	24,0	4	3,3	0	0,0	121
La información entregada por el funcionario de atención a público ha sido adecuada y útil	61	50,4	37	30,6	18	14,9	4	3,3	1	0,8	121
Los funcionarios de Juzgado han orientado bien sus solicitudes	52	43,0	37	30,6	20	16,5	10	8,3	2	1,7	121
Los tiempos de espera en la tramitación han sido razonables	28	23,1	29	24,0	35	28,9	27	22,3	2	1,7	121
El tiempo de espera de la solución final del caso ha sido razonable	16	13,2	35	28,9	35	28,9	26	21,5	9	7,4	121
Las comunicaciones que ha recibido del juzgado, han llegado a tiempo	41	33,9	35	28,9	11	9,1	9	7,4	25	20,7	121
Ha tenido contacto directo con el Juez del juzgado	7	5,8	2	1,7	15	12,4	96	79,3	1	0,8	121
Ha tenido contacto directo con el secretario/a del juzgado	50	41,3	14	11,6	22	18,2	35	28,9	0	0,0	121
Ha tenido contacto directo con el proveedor o Actuario/a del juzgado	56	46,3	22	18,2	19	15,7	23	19,0	1	0,8	121

En las experiencias de los usuarios de la R. Metropolitana, destaca que el 81,0% considera que siempre o casi siempre la información entregada por el funcionario de atención a público ha sido adecuada y útil.

De igual forma es muy positivo que la respuesta siempre y casi siempre logren las mayores menciones en lo referido a: que el personal ha demostrado interés en escuchar sus peticiones de información (72,7%), Los funcionarios de Juzgado han orientado bien sus solicitudes (73,6%), las comunicaciones que ha recibido del juzgado, han llegado a tiempo (62,8%) y Ha tenido contacto directo con el proveedor o Actuario/a del juzgado en un 64,5%.

Por otra parte, aspectos susceptibles de mejorar se refieren fundamentalmente a la razonabilidad de los tiempos de esperas, tanto en la tramitación como en la solución final del caso, y el contacto directo con el secretario/a del juzgado,

donde el 47,1%, 42,1% y 52, 9%, respectivamente ha respondido siempre o casi siempre.

El punto con menores frecuencias del suceso, se refiere al *contacto directo con el juez*, donde sólo el 7,4% de los encuestados señala que esta es una situación habitual, es decir siempre o casi siempre. Y que se confronta a un abrumador 79,3% de los usuarios, quienes indican que nunca han tenido contacto directo con el Juez.

Tabla n° 20-a Experiencia y percepciones de los juzgados
VII Región del Maule

En relación a su experiencia en este juzgado usted diría que:											
	Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Nunca		NS/NR		Total
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	
El personal ha demostrado interés en escuchar sus peticiones de información	24	54,5	12	27,3	6	13,6	1	2,3	1	2,3	44
La información entregada por el funcionario de atención a público ha sido adecuada y útil	21	47,7	15	34,1	6	13,6	2	4,5	0	0,0	44
Los funcionarios de Juzgado han orientado bien sus solicitudes	25	56,8	11	25,0	5	11,4	3	6,8	0	0,0	44
Los tiempos de espera en la tramitación han sido razonables	11	25,0	16	36,4	11	25,0	5	11,4	1	2,3	44
El tiempo de espera de la solución final del caso ha sido razonable	10	22,7	12	27,3	14	31,8	5	11,4	3	6,8	44
Las comunicaciones que ha recibido del juzgado, han llegado a tiempo	22	50,0	11	25,0	8	18,2	2	4,5	1	2,3	44
Ha tenido contacto directo con el Juez del juzgado	18	40,9	6	13,6	6	13,6	14	31,8	0	0,0	44
Ha tenido contacto directo con el secretario/a del juzgado	25	56,8	9	20,5	7	15,9	3	6,8	0	0,0	44
Ha tenido contacto directo con el proveedor o Actuario/a del juzgado	28	63,6	6	13,6	6	13,6	4	9,1	0	0,0	44

En la Región del Maule, en términos de experiencias de los usuarios, es importante señalar que son eventos de alta frecuencia: El personal ha demostrado interés en escuchar sus peticiones de información, la información entregada por ha sido adecuada y útil y han orientado bien sus solicitudes, donde se repite que el 81,8% de los entrevistados a tenido estas experiencias siempre o casi siempre. Una experiencia igualmente positiva, se refiere a que

los encuestados siempre o casi siempre han tenido recepción oportuna de las comunicaciones del juzgado (75,0%) y el contacto directo con secretario/a del juzgado (77,3%) y el proveedor o Actuario/a del juzgado (77,3%).

En un nivel intermedio de frecuencia, se ubican las experiencias declaradas como siempre y casi siempre, en lo referido a los tiempos de espera en la tramitación (61,4%) y de solución final del caso (50,0%).

Nuevamente es necesario indicar que la experiencia de tener contacto directo con el juez es la que presenta mayor dicotomía, por una parte un 54% de los encuestados indica que esto le ha sucedido siempre o casi siempre, y por otro un grupo importante, del orden del 31,8% señala que nunca ha tenido esta experiencia.

Tabla nº 21 Evaluación de juzgados

	N	Mínimo	Máximo	Media
Evalué de 1 a 7 al funcionamiento del juzgado en: Interés que, a su juicio, ha demostrado el personal del juzgado con quienes ha tomado contacto	163	10	70	5,3
Evalué de 1 a 7 al funcionamiento del juzgado en: Utilidad de la Información dada por los funcionarios del juzgado	164	10	70	5,4
Evalué de 1 a 7 al funcionamiento del juzgado en: El trato de los funcionarios hacia el público en general	162	10	70	5,5
Evalué de 1 a 7 al funcionamiento del juzgado en: El trato de los funcionarios hacia usted	163	40	70	5,8
Promedio				5,5

En la evaluación cuantitativa, las percepciones de los usuarios, considerando al total de entrevistados, destaca la valoración del ítem *trato de los funcionarios*, evaluado con un 5,8. El ítem con menor evaluación es el de percepción de interés demostrado por el personal del juzgado, el que sin embargo tiene una evaluación de 5,3 lo que puede considerarse bueno. En términos de promedio, estos aspectos de atención de público se evalúan con un 5,5 lo que se considera bueno.

Tabla nº 21 Tiempos de espera de atención

Cuanto ha sido el mayor tiempo de espera de atención, cuando usted ha acudido al juzgado:				
	R. Metropolitana Frec.	VII R. Del Maule Frec.	Total	%
Hasta 15 minutos	57	26	83	50,3
15-30 minutos	36	7	43	26,1
31-45 minutos	10	2	12	7,3
45 minutos a una hora	7	3	10	6,1
Más de una hora	11	6	17	10,3
Total	121	44	165	100,0

Es importante indicar que un importante grupo de los usuarios (50,3%) señala que para ser atendido en el juzgado el tiempo de espera es breve, no alcanza a

los 15 minutos. Otro grupo del orden del 26,1% de los usuarios indica entre 15 y 30 minutos. Esto permite indicar que en la justicia civil la atención es rápida, no significa largas esperas, lo que es un indicador de eficiencia.

Tabla n° 22 El menor tiempo de espera por atención en el juzgado

Cuanto ha sido el menor tiempo de espera de atención, cuando usted ha acudido al juzgado:				
	R. Metropolitana Frec.	VII R. Del Maule Frec.	Total	%
Hasta 15 minutos	108	36	144	87,3
15-30 minutos	11	4	15	9,1
31-45 minutos	0	1	1	0,6
45 minutos a una hora	2	2	4	2,4
Más de una hora	0	1	1	0,6
Total	121	44	165	100,0

En concordancia con la tabla anterior, los usuarios indican en el 87,3%, que sus experiencias de mayor rapidez en la atención se ubica en periodos inferiores a 15 minutos. Es decir se fortalece la percepción en torno a la rapidez de la atención.

Tabla n° 23 Satisfacción con la atención en el juzgado

En términos generales, con la atención en el juzgado Ud. esta:						
	R. Metropolitana		VII R. Del Maule		Total	%
	Frec.	%	Frec.	%		
Muy satisfecho (a)	13	10,7	10	22,7	23	13,9
Satisfecho (a)	77	63,6	28	63,6	105	63,6
Insatisfecho (a)	27	22,3	6	13,6	33	20,0
Muy insatisfecho (a)	4	3,3	0	0,0	4	2,4
Total	121	100,0	44	100,0	165	100,0

Es destacable que el 77,5% de los usuarios entrevistados señala estar *satisfecho o muy satisfecho* con la atención recibida en el juzgado. Por el contrario, la insatisfacción suma en conjunto el 22,4%.

Tabla n° 24 Calidad de atención en juzgados de estudio

Finalmente usted diría que la calidad de atención en este juzgado es:						
	R. Metropolitana		VII R. Del Maule		Total	%
	Frec.		Frec.			
Muy Buena	18	14,9	11	25,0	29	17,6
Buena	65	53,7	23	52,3	88	53,3
Regular	35	28,9	8	18,2	43	26,1
Mala	3	2,5	1	2,3	4	2,4
Muy Mala	0	0,0	1	2,3	1	0,6
Total	121	100,0	44	100,0	165	100,0

En relación a la calidad de atención, en los juzgados considerados en el estudio, no existen diferencias estadísticamente significativas entre las regiones. Considerando el total de la muestra, el 70,9% de los usuarios evalúan que la calidad de atención es *buena o muy buena*. El 26,1% la considera *regular* y sólo el 3,0% la considera *mala o muy mala*.

CONCLUSIONES

Existe una fuerte discrepancia entre la evaluación que los usuarios hacen del sistema de justicia civil y la que realizan los agentes sociales (jueces, secretarios, funcionarios y abogados) de ella. Los profesionales y funcionarios que operan dentro del sistema muestran una percepción fuertemente negativa que se estructura en torno al concepto de crisis, mientras que los usuarios (profesionales y particulares) expresan una evaluación positiva y expresan un alto grado de confianza en el sistema civil

Jueces, secretarios y funcionarios perciben que el sistema está en crisis debido a procesos endógenos exógenos. Lo endógenos está dado por un sistema que no ha variado sus procedimientos a pesar de las grandes transformaciones sociales y económicas que ha vivido la sociedad chilena. Junto con ello y a diferencia de lo que ocurre en otros sistemas de justicia que han tenido reforma, el sistema civil esta fuertemente atrasado en la incorporación de tecnología adecuada para agilizar las causas y resguardar material e información. Finalmente cabe señalar el impacto negativo de las otras reformas de justicia ya que al sistema civil han sido trasladados funcionarios que no lograron absorber la modernización de otros sistemas. Esto genera frustración e n los funcionarios que han hecho carrera en el sistema civil ya que ven que sus posibilidades de ascenso se ven truncadas por personal, a su juicio, poco adecuado.

Al interior del sistema civil existen marcadas diferencias de información y de preocupación respecto de la reforma civil, siendo los jueces los más informados y los funcionarios los que menos conocimiento tienen sobre el tema. A pesar de que todos estiman que una reforma del sistema civil es inminente, esta percepción se funda no solo en un diagnóstico de las necesidades de reforma del sistema sino en la opinión de que para completar la modernización global de la justicia “solo falta el sistema civil”

Los secretarios son los agentes más interesados y que presentan mayores expectativas respecto de la reforma ya que ven en ella la posibilidad de ascender tanto en responsabilidades como en prestigio al interior del sistema. Estas personas estiman que en un contexto de reforma su rol podrá enfatizar el aspecto profesional y que serán socialmente mas visibles y valorados en general.

Por su parte, las expectativas de los jueces se estructuran en torno al descongestionamiento de su rol permitiendo que concentren su labor en los fallos.

No existen resistencias importantes ante el tema de incorporación de la oralidad, siempre y cuando esta sea parcial y se mantengan aspectos escriturados en la tramitación de las causas. Se reconoce que la oralidad tiene las ventajas de agilizar las causas y transparentar el proceso en su conjunto facilitando una mayor fiscalización de la labor de los abogados por las partes.

La expectativa/demanda por mejorar la profesionalización y la especialización de funcionarios y autoridades del sistema civil en el contexto de una reforma,

es una característica transversal de la percepción de todos los entrevistados que operan directamente al interior del sistema.

Por parte de los usuarios de ambas regiones, en contradicción con lo que el sentido común podría indicar, estos perciben y evalúan positivamente el sistema civil manifestando alta confianza en los procedimientos, plazos y resultados de las causas ingresadas.

Lo anterior podría ser resultado del alto nivel de profesionalización de los usuarios, preferentemente profesionales del derecho, de lo que deriva que el juzgado constituye el espacio del desempeño profesional, por lo que no involucra, para ellos, mayores dificultades en el desenvolvimiento en él.

Por usuarios particulares presentan una alta valoración positiva del sistema civil. Esta percepción se sustenta en la opinión de que los tiempos de tramitación son adecuados o buenos, en términos generales, los resultados de la encuesta reiteran que los usuarios tienen confianza en el sistema.

Es importante mencionar que la figura del juez, entendido como el actor encargado de la aplicación de la justicia, aparece como muy lejano e inaccesible, en la experiencia de los usuarios, incluso los profesionales del derecho. Esto tiene relevancia en términos de que es la figura más importante del juzgado, y sin embargo, por razones que superan los objetivos del estudio establecer, es la más ausente para el público.

Luego, a partir de los resultados expuestos, y pensando en la probabilidad del desarrollo de un proceso de reforma en la justicia civil, sería importante tener en consideración que el alto nivel de profesionalización de los juzgados, implica, por oposición, plantearse la problemática de la accesibilidad de la justicia para el ciudadano común, para el no experto.

En esta línea, considerando que número de usuarios, ciudadanos particulares es bajo, el alto grado de especialización de la justicia, de lo que se infiere que el acceso a la justicia chilena está condicionado por el acceso a la asesoría jurídica.

En este sentido, una propuesta de reforma al sistema de justicia civil, debiera considerar la creación y/o incremento de instancias de intermediación accesibles para los ciudadanos. Que permitan que todos los chilenos puedan contar con servicios profesionales de representación ante la justicia, eficientes y de calidad.

Finalmente, entendiendo que la accesibilidad, que se ubica en el ámbito de la equidad, no está demás señalar que un proceso de reforma exitoso, tendría que incluir principios de eficiencia y calidad. Favoreciendo la aplicación de un enfoque de derechos ciudadanos activos, y evaluables.

Desde lo que es posible mejorar en el sistema de justicia civil, los usuarios identifican como foco principal, como desafío para la institución de la justicia civil, la disminución de los tiempos de espera, tanto en el nivel de procedimientos como en el de resolución de las causas.

Es importante indicar que si bien se mencionan irregularidades en el funcionamiento de la justicia civil, esta aparece poco significativa. De esto se infiere que este aspecto no constituye, a juicio de los encuestados, una debilidad relevante del sistema.

En relación a las demandas que los usuarios explicitan hacia el sistema de justicia civil, la principal se orienta hacia el aumento y/o profesionalización del personal de los juzgados. Una demanda secundaria gira en torno a la reforma de procedimientos de la justicia,

Esto contrasta fuertemente con el diagnóstico que expresan los agentes involucrados en el sistema. Este da cuenta de una evaluación fuertemente negativa estructurada en torno a la idea de crisis actual debido a lo antiguo del código, la sobrecarga de causas, debilidades en el personal y la inadecuación tecnológica.

ANEXO 1

PAUTA DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

DIMENSIONES	VARIABLES	PREGUNTAS
1. Evaluación general de la sistema actual	Caracterización y apreciación general del sistema de justicia civil actual	1. A su juicio ¿cuáles son las principales características del sistema de justicia civil chileno? 2. A su juicio ¿qué elementos distinguen al sistema de justicia chileno actual respecto de otros sistemas? 3 ¿Cuál es su opinión sobre el sistema de justicia civil chileno? 4. En el sistema de justicia civil ¿cuáles son las funciones y roles de: los jueces, secretario de juez, actuarios o proveedores, abogados litigantes.
2. La Reforma de la Justicia Civil	Elementos que plantean la necesidad de reforma, forma en que estos se expresan y actúan Áreas de cambio Innovaciones necesarias Agentes sociales que deben involucrarse para generar innovaciones y cambios Rol de estos agentes sociales	5. Según su experiencia en el sistema de justicia civil ¿considera necesario realizar una reforma? ¿Porqué? 6. ¿Qué objetivos fundamentales debieran busca una reforma en la justicia civil de llevarse a cabo? 7. Según su experiencia, en la perspectiva de reformar la justicia civil: ¿Qué debería cambiar? en: - En la jurisprudencia - En la práctica judicial - En la mentalidad del sistema judicial - En la mentalidad de la gente usuaria del sistema de justicia civil. 8. ¿Qué recursos de requerirían para realizar una reforma de la justicia civil (Humanos, materiales). ¿Que funciones o funcionarios habría que crear, y para que? 9. En este sistema reformado de la justicia civil: Cuales deberían ser las funciones del: - Juez - Secretario de Juez - Proveedor o actuario - Abogado litigante - Funcionario de juzgado 10. ¿Cuales cree usted, serían los posibles focos de resistencia a cambios en la justicia civil?
3. Elementos de estabilidad	Áreas y elementos del actual sistema de justicia civil que debieran mantenerse. Motivos por los cuales es necesario mantenerlos Forma de mantener y/o potenciar estos elementos	11. ¿Qué fortalezas tiene el actual sistema de justicia civil? 12. ¿De qué manera estas fortalezas pueden ser conservadas y/o potenciadas en una reforma del sistema de justicia civil?
4. Expectativas y temores profesionales	Apreciación de los cambios que pueden afectar el desempeño del profesional con un cambio en el sistema de justicia civil	13 Considerando lo discutido anteriormente ¿Cree ud. que su desempeño profesional se verá afectado? ¿de qué manera? 14. ¿Cómo visualiza ud. su rol en un nuevo sistema de justicia civil? 15. ¿Piensa ud. que la relación de la ciudadanía con la justicia civil debiera cambiar con la reforma de la justicia civil? ¿De qué manera?

ANEXO 2

CUESTIONARIO

Estimado/a Señor/a:

El presente cuestionario es parte de la evaluación, encargada por la Agencia de Cooperación Alemana GTZ y el Ministerio de Justicia respecto de la satisfacción de los usuarios respecto del Sistema de Justicia Civil

En este contexto, es imprescindible conocer la opinión de las personas que acuden a tribunales. Por esta razón le solicitamos responder el cuestionario que se adjunta, cuya aplicación ha sido autorizada por el poder judicial.

Se garantiza la reserva respecto de la identidad de quienes responden el cuestionario. La información aportada será parte de una base de datos. Tenga presente que este cuestionario será, en todo momento, tratado como un documento confidencial manteniendo el **anonimato de quien responde**. Igualmente aquí **no hay respuestas correctas o incorrectas**, sino que apreciaciones y reflexiones personales.

De antemano muchas gracias.

Son usuarios: abogados, procuradores y particulares que estén tramitando causas civiles en el juzgado. Quedan excluidos quienes cursan trámites de causas: penales, familiares, laborales.
Pregunta filtro: ¿Sobre que materias son la(s) causas(s) que tramita hoy? (Causas penales, familiares y laborales NO continuar)._____

FOLIO _____

Región: _____

Comuna: _____

Juzgado: _____

Fecha: _____

I. CARACTERIZACION DEL ENTREVISTADO/A														
Pregunta	Enunciado	Código												
P1	Sexo: 1: Hombre 2: Mujer													
P2	Edad: _____ (años cumplidos)													
P3	Nombre: _____													
P4	Que estudios tiene usted (último curso aprobado): _____ (anote lo que le digan y luego codifique) <table border="1"><tr><td>0. Sin estudios</td><td>6. Ed. Técnica completa</td></tr><tr><td>1. Ed. básica incompleta</td><td>7. Ed. Superior completa</td></tr><tr><td>2. Ed. Básica completa</td><td>8. Ed. Superior incompleta</td></tr><tr><td>3. Ed. Media incompleta</td><td>9. Estudios de post grado incompletos</td></tr><tr><td>4. Ed. Media completa</td><td>10. Estudios de post grado completos</td></tr><tr><td>5. Ed. Técnica incompleta</td><td></td></tr></table>	0. Sin estudios	6. Ed. Técnica completa	1. Ed. básica incompleta	7. Ed. Superior completa	2. Ed. Básica completa	8. Ed. Superior incompleta	3. Ed. Media incompleta	9. Estudios de post grado incompletos	4. Ed. Media completa	10. Estudios de post grado completos	5. Ed. Técnica incompleta		
0. Sin estudios	6. Ed. Técnica completa													
1. Ed. básica incompleta	7. Ed. Superior completa													
2. Ed. Básica completa	8. Ed. Superior incompleta													
3. Ed. Media incompleta	9. Estudios de post grado incompletos													
4. Ed. Media completa	10. Estudios de post grado completos													
5. Ed. Técnica incompleta														
P5	Cuál es su ocupación _____ (Ocupación actual o de los últimos 6 meses. Anote y luego codifique en oficina)													

II CARACTERIZACION DEL TRAMITE QUE SE ESTA REALIZANDO		
Pregunta	Enunciado	Código
P6	<p>Por que motivo viene a este juzgado: (tipo de usuario)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Soy abogado/a y tramito una causa 2. Soy Procurador/a y tramito una causa 3. Soy parte en una causa o juicio (particular) 4. Otro, especifique_____ 	
P7	<p>¿Con que frecuencia usted ha hecho trámites en la justicia civil?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Esta es la primera vez 2. Con poca frecuencia 3. Con alguna frecuencia 4. Con mucha frecuencia 	
P8	<p>¿Sobre que materias es/son la(s causas(s) que tramita hoy? (Anote textual. Causas penales, familiares y laborales NO continuar)</p> <p>p8.1. _____</p> <p>p8.2. _____</p> <p>p8.3. _____</p> <p>p8.4. _____</p> <p>p8.5. _____</p>	<p>p8.1</p> <p>p8.2</p> <p>p8.3</p> <p>p8.4</p> <p>p8.5</p>

Pregunta	Enunciado	Código
P9	<p>¿Por qué tipo de trámite(s) vino hoy al juzgado? (Anote TEXTUAL y luego codifique, en caso de abogados o procuradores, señale la causa más importante por la que vino)</p> <p>_____</p>	
P10	<p>¿Cuándo comenzó esta causa?</p> <p>P11.1: Año _____</p> <p>P11.2: Mes: _____ Semestre: 1: Primer semestre 2: Segundo semestre</p> <p>Quando encuestado sea Abogado o Procurador salte a P12</p>	
P11	<p>¿Cómo se informó acerca de los trámites que está realizando?(Sólo usuario Particular)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Por un abogado 2. Por una clínica jurídica 3. Por la corporación 4. Por personal del juzgado 5. Persona conocida que ha realizado trámites similares 6. Por notificación del juzgado a mi domicilio 7. Familiar 8. Otro (especifique)_____ 	
P12	<p>¿Cuándo espera Ud. tener una resolución definitiva para su caso?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Antes de de seis meses 2. Entre seis meses y un año 3. Entre un año y un año y medio 4. Mas de un año y medio 	
P13	<p>¿Cuál cree usted que será el resultado de su causa?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Un fallo a mi favor 2. Un fallo adverso 3. Un acuerdo entre las partes 4. Otro (Indique cual) 	

	Cuando encuestado sea abogado o Procurador, salte a P15	
P14	Para la tramitación de esta causa ¿Cuáles han sido sus apoyos más importantes? (sólo usuario particular) 1. El abogado que lleva mi causa 2. Una clínica jurídica 3. La Corporación de Asistencia Judicial 4. El personal del juzgado 5. Personas conocidas que ha realizado trámites similares 6. Otro (especifique)_____	

III EVALUACION GENERAL DEL SISTEMA DE JUSTICIA CIVIL					
Pregunta	Enunciado				Código
Cómo evalúa Usted los siguientes aspectos del Sistema de Justicia Civil					
		1. Muy Bueno	2. Bueno	3. Malo	4. Muy Malo
P15.1	El general, usted considera que acceso a la justicia es				
P15.2	La ubicación de los Juzgados es				
P15.3	En relación a la comodidad, los locales de los Juzgados son:				
P15.4	La atención al Público es				
P15.5	La comunicación con los funcionarios es:				
P15.6	La entrega de información es:				
P16	¿En su opinión qué es lo mejor del actual sistema de justicia civil? _____ _____ _____				
P17	¿En su opinión ¿qué es lo peor del actual sistema civil? _____ _____ _____				
P18	¿Qué propondría Usted para mejorar el Actual Sistema de Justicia Civil? _____ _____ _____				

IV EVALUACION DE LA ATENCION DEL JUZGADO					
Pregunta	Enunciado				Código
P19	En relación a su experiencia en este juzgado usted diría que:				
		1. Siempre	2. Casi siempre	3. Ocasionalmente	4. Nunca 9 NS/NR
P19.1	El personal ha demostrado interés en escuchar sus peticiones de información:				
P19.2	La información entregada por el funcionario de atención a público ha sido adecuada y útil:				
P19.3	Los funcionarios de Juzgado han orientado bien sus solicitudes:				
P19.4	Los tiempos de espera en la tramitación han sido razonables:				
P19.5	El tiempo de espera de la solución final del caso ha sido razonable				
P19.6	Las comunicaciones que ha				

	recibido del juzgado, han llegado a tiempo:						
P19.7	Ha tenido contacto directo con el Juez del juzgado						
p19.8	Ha tenido contacto directo con el secretario/a del juzgado						
p19.9	Ha tenido contacto directo con el proveedor o Actuario/a del juzgado						
p19.10	Ha tenido contacto directo con los funcionarios del juzgado que trabajan con el Juez.						
Preg.	Enunciado						Código
Evalué de 1 a 7 al funcionamiento del juzgado en los siguientes aspectos:							
P20.1	Interés que, a su juicio, ha demostrado el personal del juzgado con quienes ha tomado contacto.						
P20.2	Utilidad de la Información dada por los funcionarios del juzgado						
P20.3	El trato de los funcionarios hacia el público en general						
P20.4	El trato de los funcionarios hacia usted						
P21	Cuanto ha sido el mayor tiempo de espera de atención, cuando usted ha acudido al juzgado: _____ 1. Hasta 15 minutos 2. 15-30 minutos 3. 31-45 minutos 4. 45 minutos a una hora 5 más de una hora.						
P22	Cuanto ha sido el menor tiempo de espera de atención, cuando usted ha acudido al juzgado: _____ 1. Hasta 15 minutos 2. 15-30 minutos 3. 31-45 minutos 4. 45 minutos a una hora 5 más de una hora.						
P23	En términos generales, con la atención en el juzgado Ud. esta: 1. Muy satisfecho (a) 2. Satisfecho (a) 3. Insatisfecho (a) 4. Muy insatisfecho (a)						
P24	Finalmente usted diría que la calidad de atención en este juzgado es: 1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy Mala						

Observaciones

Es posible que el trabajo del encuestador sea supervisado, para ello es necesario poder tomar contacto con Usted.

Podría darme un **número de Teléfono** donde contactarlo:_____

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COOPERACIÓN!