

# [Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia]

## Informe final

29 de diciembre de 2020  
Corporación Administrativa del Poder Judicial

## **EQUIPO CENTRO JUSTICIA Y SOCIEDAD (CJS-UC)**

Jefe de proyecto: Olaya Grau

Equipo de trabajo: Isabel Arriagada, Pablo Carvacho, Sergio Faúndez, David Jara, Jacinta Rodríguez, Leonardo Cofré, Cristián Ayala, Antonia Rivas, Catalina Droppelmann, Mariel Mateo, Paloma Del Villar.

Aplicación encuestas: Dirección de Estudios Sociales de la Pontificia Universidad Católica de Chile (DESUC)

## **CONTRAPARTE TÉCNICA**

Dirección de Estudios de la Corte Suprema

## TABLA DE CONTENIDOS

I.	INTRODUCCIÓN .....	5
II.	MARCO TEÓRICO .....	7
	A. CONTEXTO DE REFORMA .....	7
	B. METODOLOGÍAS Y PRINCIPALES HALLAZGOS EN ESTUDIOS DE ACCESO A LA JUSTICIA. ....	9
	C. CONCEPTOS RELEVANTES EN EL ACCESO A LA JUSTICIA .....	13
III.	APARTADO METODOLÓGICO .....	18
	A. INTRODUCCIÓN .....	19
	B. PREVENCIÓN METODOLÓGICA .....	20
	C. ENCUESTA ““NECESIDADES JURÍDICAS Y CURSOS DE ACCIÓN DEL CIUDADANO ANTE LAS BARRERAS DE ACCESO A LA JUSTICIA, 2020” .....	22
	D. EXPLORACIÓN CUALITATIVA.....	26
	1. Entrevistas .....	27
	2. Grupos focales.....	27
	3. Historias de vida .....	28
	4. Paneles de experto .....	29
	E. PLAN DE ANÁLISIS .....	31
	1. Plan de análisis cuantitativo .....	31
	2. Plan de análisis cualitativo.....	35
	3. Triangulación .....	38
	F. CONSIDERACIONES ÉTICAS .....	38
IV.	RESULTADOS CUANTITATIVOS.....	40
	A. PREVALENCIA DE PROBLEMAS JUSTICIABLES .....	41
	B. PREVALENCIA DE PROBLEMAS POR VARIABLES DE SEGMENTACIÓN .....	42
	C. PREVALENCIA, INCIDENCIA Y GRAVEDAD POR CATEGORÍAS.....	48
	D. PREVALENCIA, INCIDENCIA Y GRAVEDAD POR PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	53
	1. Productos y servicios .....	53
	2. Salud .....	57
	3. Educación .....	60
	4. Bienes raíces.....	62
	5. Familia.....	65
	6. Laboral .....	69
	7. Dinero y finanzas.....	71
	8. Ambientales.....	74
	9. Vivienda .....	76
	10. Documentos .....	78
	11. Estado .....	80
	12. Internet.....	82
	E. PROBLEMAS PROFUNDIZADOS .....	84
	F. COMPORTAMIENTO DE PROBLEMAS JUSTICIABLES SEGÚN CURSOS DE ACCIÓN .....	86
	1. Cursos de acción generales .....	86
	2. Búsqueda de información en medios como estrategias frente a la acción.....	92
	3. Búsqueda de información, consejo o representación.....	93
	4. Razones de la inacción .....	97
	5. Interponer denuncia, demanda o queja como estrategias frente a la acción.....	102
	6. Conclusiones sobre cursos de acción.....	106
	G. COMPORTAMIENTO DE PROBLEMAS JUSTICIABLES ESPECÍFICOS SEGÚN RESULTADOS .....	108
	1. Forma de término .....	108

2.	Satisfacción con la forma término .....	111
3.	Percepción del proceso de término de problemas que se resolvieron por mediación de terceros 113	
4.	Percepción del resultado .....	114
5.	Duración de problemas .....	115
H.	COMPORTAMIENTO DE PROBLEMAS JUSTICIABLES ESPECÍFICOS SEGÚN IMPACTO .....	118
1.	Discriminación .....	118
2.	Impacto del problema .....	121
3.	Costos .....	122
4.	Ausentismo laboral .....	124
I.	COMBINACIÓN DE ATRIBUTOS. ....	125
J.	ÍNDICES DE ACCESO A LA JUSTICIA .....	128
1.	Índice de empoderamiento .....	128
2.	Índice de inaccesibilidad .....	133
V.	RESULTADOS CUALITATIVOS .....	141
A.	RELATO CUALITATIVO. ....	142
1.	Problemas justiciables y barreras de acceso .....	143
2.	Tercera edad .....	161
3.	Población extranjera .....	162
4.	Diversidad sexual .....	163
5.	Clase media empobrecida .....	163
6.	Pobladores, habitantes en tomas de terrenos o en situación de hacinamiento .....	165
B.	APARTADO SOBRE HISTORIAS DE VIDA. ....	167
1.	Renunciar ante las amenazas .....	167
2.	Procesión al COMPIN .....	169
3.	Impacto de una familia endeudada .....	172
4.	Teletrabajo docente .....	174
5.	Dos hermanas y una herencia .....	176
6.	Compras on-line .....	179
7.	Compra de productos con vertebras de animales .....	181
8.	Agua y justicia .....	184
9.	Abogado, ¿dónde, por cuanto y por qué? .....	185
10.	Vivir en la toma .....	187
VI.	DISCUSIÓN .....	190
A.	PROBLEMAS JUSTICIABLES .....	191
B.	BARRERAS DE ACCESO .....	194
C.	CURSOS DE ACCIÓN .....	197
D.	PROCESO Y RESULTADOS .....	199
E.	EMPODERAMIENTO Y LEGITIMIDAD .....	201
VII.	RECOMENDACIONES .....	203
VIII.	BIBLIOGRAFÍA .....	213
IX.	LISTADO DE ANEXOS .....	216

## I. INTRODUCCIÓN

El presente Informe contiene los resultados finales del estudio “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia”. En octubre de 2019 esta investigación sobre el acceso a la justicia en Chile fue adjudicada por la Dirección de Estudios de la Corte Suprema al Centro de Estudios Justicia y Sociedad de la Pontificia Universidad Católica de Chile. El estudio utiliza un acercamiento metodológico mixto –cualitativo y cuantitativo– para caracterizar las necesidades jurídicas de la población, identificar las principales barreras de acceso a la justicia, conocer la experiencia que tienen las personas ante necesidades jurídicas en materia civil, explorar los factores que influyen en la forma en que las personas lidian con sus necesidades jurídicas y profundizar en las causas que generan barreras de acceso a la justicia.

Por una parte, la encuesta “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020” entrega tendencias nacionales en cuanto a problemas legales, cursos de acción, impacto y percepciones sobre el sistema de justicia. Por otra parte, el componente cualitativo del estudio complementa estos hallazgos estadísticos y explora los factores y mecanismos más complejos detrás de la percepción e interacción de los usuarios con el sistema de justicia a través de entrevistas semi-estructuradas con funcionarios y operadores del sistema de justicia, grupos focales con poblaciones vulnerables e historias de vida de quienes han sufrido directamente problemas justiciables. Los resultados de los componentes cuantitativo y cualitativo del estudio fueron presentados y complementados con dos paneles de expertos y expertas en temas de acceso a la justicia, quienes aportaron desde sus áreas de conocimiento a la elaboración y validación de las recomendaciones que emergen del estudio. El informe reúne los hallazgos cualitativos y cuantitativos del estudio, presentan las conclusiones y sugiere recomendaciones para fortalecer el acceso a la justicia con miras a una eventual reforma al sistema de justicia civil chileno.

El Informe se estructura de la siguiente manera. Primero se presenta una revisión bibliográfica con los principales conceptos de trabajo en la literatura de acceso a la justicia (Apartado II), luego se describen las metodologías cuantitativas y cualitativas utilizadas (Apartado III), seguido de los resultados de la encuesta “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020” (Apartado IV). El quinto apartado describe los resultados cualitativos (Apartado V), seguido del apartado de discusión, donde se triangulan los datos (Apartado VI). Luego se enumera un listado de recomendaciones para fortalecer el acceso de la ciudadanía al sistema de justicia (Apartado VII). Finalmente, se señala la bibliografía utilizada en el estudio (Apartado VIII) y el listado de anexos, los cuales, dada su envergadura, se entregan en un documento separado (Apartado IX).

## II. MARCO TEÓRICO

### A. Contexto de reforma

Desde el retorno a la democracia en Chile, en el año 1990, el sistema de justicia ha experimentado una serie de reformas orgánicas y procedimentales en distintas áreas. El contexto de retorno a la democracia y las aspiraciones políticas por modernizar el aparato público favorecieron este plan de reforma. El puntapié inicial de este movimiento fue la reforma procesal penal, la cual respondió al deseo de adecuar el sistema procesal penal chileno a las exigencias de un Estado democrático y de derecho (López & Horvitz, 2002).

Luego de la reforma procesal penal tuvieron lugar sucesivas reformas al Poder Judicial, entre ellas, la creación de los tribunales de familia (2005) y la creación de tribunales laborales y de cobranza laboral y previsional (2006). Tal como en el caso de la reforma procesal penal, las reformas laborales y de familia buscaron dar una solución global a problemas perennes del sistema de justicia, entre ellos, el alto número de causas, excesivas demoras, alta tasa de abandonos, escaso índice de cumplimiento de fallos, falta de uniformidad de criterios procedimentales, falta de perfeccionamiento de los jueces y falta de transparencia y publicidad de las decisiones (Vargas J. , 2005). La mayoría de las reformas ha buscado promover tanto cambios sobre la base de nuevos principios institucionales, como la inmediación, publicidad y oralidad en los procesos legales, como fortalecer el acceso a la justicia de sectores tradicionalmente excluidos, mediante la prestación de asistencia legal especializada y el respeto al debido proceso, la igualdad y no discriminación (Núñez, 2005). En suma, las principales modificaciones orgánicas y procedimentales se han dado en las áreas de justicia penal, familia y laboral.

La reforma al área de justicia civil tanto a nivel orgánico como procesal aún está pendiente. La tramitación actual de materias civiles en Chile se rige por el Código de Procedimiento Civil, el cual data de 1902 y fue inspirado principalmente por la Ley de Enjuiciamiento Española. El mundo académico asevera que este sistema no responde a las necesidades de la sociedad chilena contemporánea. El año 2006 expertos del mundo académico y político formularon un anteproyecto de Código Procesal Civil. La propuesta adhirió a la tendencia establecida en las reformas de años anteriores e incluyó la promoción de los principios de concentración, inmediación, publicidad y oralidad (Maturana C. , 2006, p. 43). Además, el proyecto reconoció expresamente los principios de debido proceso, de legalidad procesal, de igualdad de armas y buena fe procesal. El fundamento que subyace a estas modificaciones específicas es justamente acercar el sistema de justicia civil a las personas (Maturana C. , 2006, p. 45) y ofrecer un servicio de calidad, más moderno, eficaz y accesible. Con todo, desde 2014, la tramitación de este proyecto se encuentra paralizada.

En el intertanto, el sistema de justicia chileno ha explorado nuevas formas de acercar a la ciudadanía con la justicia. Para ello han tenido lugar loables iniciativas de fortalecimiento digital en materia de mediación y tramitación, experiencias piloto en materias de justicia vecinal y otros avances hacia la

promoción del acceso a la justicia (Riego & Lillo, 2014). El presente estudio se enmarca en este espíritu de cambio hacia un nuevo sistema de justicia civil que sea concebido desde el acceso a la justicia para las personas. A través del estudio empírico es posible diagnosticar los niveles de prevalencia, incidencia y gravedad de las necesidades jurídicas de la población, identificar las acciones que emprenden para resolverlos, las barreras a las que se enfrentan y los resultados de su actuar. También es posible indagar por la forma en que los ciudadanos perciben al sistema de justicia y encontrar significados más profundos en sus experiencias con la justicia. Es justamente a este llamado empírico que este estudio tiene lugar.

La idea es que sirva de insumo a cambios institucionales que trasciendan los fines de mejoramiento del sistema de justicia civil. El acceso a la justicia permite resolver problemas frecuentes y cotidianos que afectan a un gran número de personas en distintos ámbitos. En este sentido, acceder a la justicia permite coordinar intereses sociales y proteger la convivencia social. Asimismo, acceder a la justicia puede romper con ciclos de violencia y desigualdad, ya que permite a las personas en posiciones sociales desaventajadas hacer valer sus derechos y acceder a recursos que les corresponden legalmente (La Rota, Lalinde, Santa Mora, & Uprimny, 2014, p. 14) Un acceso inadecuado o la carencia de acceso a la justicia puede reproducir o profundizar inequidades (Sandefur, 2008) o forzar a las personas a buscar soluciones de propia mano.

Por otra parte, el acceso a la justicia permite materializar los derechos consagrados en la ley, incrementar la confianza en las instituciones y así fortalecer el estado de derecho. Cuando las instituciones públicas se ven como justas, las personas incrementan su confianza en el sistema y acatan órdenes, aun cuando esta orden perjudique sus propios intereses (Tyler, 2006). Así, acceder a la justicia faculta a las personas a desarrollar su empoderamiento legal y fortalecer la percepción de legitimidad de las instituciones del Poder Judicial. Es más, el sistema de justicia representa una plataforma dentro de la cual las personas se sienten incluidas e integradas en la vida pública (Sandefur R. , 2008). Participar de un proceso civil conecta con la idea de hacer a las personas partícipes de la legitimación del Estado y la democracia. En otras palabras, “el vigor de la democracia y del Estado de derecho depende entonces, en buena medida, de que las personas gocen de mecanismos para acceder a la justicia cuando lo requieran”. (La Rota, Lalinde, Santa Mora, & Uprimny, 2014)

Finalmente, el acceso a la justicia fortalece el crecimiento económico y social. Aunque consolidar el acceso a la justicia es un objetivo por sí mismo, también constituye un componente esencial en el desarrollo de otras áreas, como salud y desarrollo social (OECD/Open Society Foundations, 2019). La posibilidad de hacer realidad los derechos de las personas de manera efectiva y a través de la resolución justa de los conflictos no solo atañe al sistema de justicia, sino que también involucra la posibilidad de potenciar el desarrollo inclusivo de las personas en la economía y la sociedad. Así, a través del acceso a la justicia se distribuyen beneficios sociales, recursos y oportunidades que favorecen el progreso económico.

## B. Metodologías y principales hallazgos en estudios de acceso a la justicia.

El estudio empírico del acceso a la justicia ha transitado desde el análisis institucional de mecanismos legales que posibilitan u obstaculizan el ingreso de las personas al sistema judicial hasta agendas de investigación que exploran los conflictos cotidianos de las personas, su percepción y forma de enfrentarlos (Sandefur R. , 2015). Este tránsito ha derivado del reconocimiento de que las personas enfrentan a un sinnúmero de circunstancias y conflictos que pueden derivar en un conflicto legal, pero que no necesariamente son conocidos de manera institucional (Farrow, 2014). El mundo anglosajón ha buscado capturar esta diversidad de problemas a través del diseño de encuestas de problemas justiciables y necesidades jurídicas, las cuales preguntan en términos sencillos y cotidianos a la población general si han vivido o experimentado situaciones que pueden plantear problemas civiles como, por ejemplo, problemas con servicios o productos, conflictos vecinales, problemas financieros, pago de medicamentos o acceso a servicios estatales (Genn, 1999)

Estas encuestas permiten identificar y explorar posibles problemas justiciables de una sociedad, las reacciones de quienes los padecen y las instituciones involucradas en la resolución de un conflicto desde la perspectiva de quienes sufren las barreras de acceso a la justicia; en vez de plantear soluciones desde las opiniones de expertos profesionales u operadores institucionales (OECD/Open Society Foundations, 2019, p. 13 y ss). Asimismo, estas encuestas ayudan a construir indicadores para una medición cuantitativa del acceso a la justicia y eventualmente predecir una futura demanda por servicios legales. Las encuestas también incrementan el entendimiento de las barreras de acceso a la justicia y visibilizan las experiencias de grupos vulnerables que no reciben la debida atención en políticas públicas (La Rota, Lalinde, Santa Mora, & Uprimny, 2014). Las encuestas de acceso a la justicia se han transformado en el paradigma empírico dominante en el estudio de acceso a la justicia a nivel mundial. Por ejemplo, la guía *“Legal Needs Surveys and Access to Justice”* elaborada conjuntamente por la OECD y la Open Society Foundations revisa más de 55 encuestas nacionales en más de 30 jurisdicciones y proporciona orientación para la aplicación de encuestas a partir de su encuesta modelo (OECD and Open Society Foundations, 2019). El reporte *“Global Insights on Access to Justice”* de la organización World Justice Project también compila la aplicación del módulo de acceso a la justicia de la *“General Population Poll”* en 101 países. El propósito de estos informes ha sido formular un marco común en el estudio de acceso a la justicia y cooperar con la mejora en calidad y replicabilidad de las encuestas sobre necesidades jurídicas.

A partir de este tipo de encuestas ha sido posible reconocer 4 resultados clave que aplican a naciones a alrededor del mundo (World Justice Project, 2019).

- **Los problemas justiciables son generales y frecuentes.** Al menos la mitad de la población encuestada alrededor del mundo (49%) experimenta al menos un problema justiciable durante los últimos dos años. Esto con independencia de estatus y clase social. Aunque la prevalencia y severidad de los problemas varían por país, los problemas de mayor ocurrencia son problemas de derechos del consumidor, vivienda y problemas financieros y de deudas. En cuanto al detalle, los problemas de vivienda pueden incluir problemas con el arrendador

por el pago de reparaciones o problemas con los vecinos por ruidos molestos. Los problemas de derecho del consumidor incluyen problemas con productos o servicios o problemas con el suministro de luz, agua o gas. Los problemas financieros también pueden incluir la dificultad para reunir el dinero para pagar una deuda y las posibles amenazas por el pago del dinero que se debe. Lo importante de este hallazgo es que no es posible concluir que los únicos problemas jurídicos son aquellos que son objeto de consulta en los servicios legales ni tampoco aquellos que logran exitosamente ingresar al sistema de justicia.

- **Los problemas justiciables impactan negativamente en las vidas de las personas.** En el análisis de las 101 naciones consideradas en el World Justice Project, 43% de las personas encuestas reporta que los problemas legales han tenido consecuencias negativas en sus vidas. Alrededor de 1 de cada 4 personas (29%) reporta que los problemas han estado asociados al detrimento de su salud física y psicológica. Una de cada 5 personas también reporta que debido a sus problemas han perdido su trabajo (23%).
- **La mayoría de las personas no busca asistencia legal.** Menos de un 30% de las personas que experimenta un problema legal busca ayuda para poder entender mejor o resolver su problema. Aquellos que sí buscan ayuda prefieren acudir a familiares o amigos. Menos de un 20% acudió a algún tipo de autoridad para que mediara o resolviera el problema. En la mayor parte de estos casos las personas buscan ayuda en la contraparte (banco, casa financiera, arrendador, etc.). La mayoría de las personas cree que sus problemas no son legales o que no son susceptibles de solución judicial (Sandefur R. , 2015). Nuevamente, no todos los problemas legales llegan al sistema de justicia: las personas desconocen la posibilidad de contar con ayuda legal o, sabiendo que podría aplicar en sus casos, la mayoría opta por otras vías de solución.
- **Las personas tienen que superar distintas barreras para lograr satisfacer sus necesidades jurídicas.** Lo primero es que las personas tienen poca habilidad para reconocer sus problemas como problemas legales. 1 de cada 3 personas alrededor del mundo entiende su problema como problema legal (29%). El resto los considera problemas “de la vida diaria” o “de mala suerte”. Además, las personas no acuden a instancias que les permitan entender o resolver sus problemas. 16% de los casos sostuvo no contar con el dinero suficiente para resolver su problema y 17% de los encuestados reporta que el problema persiste, pero han renunciado a solucionar su problema.
- **Los sectores de menores ingresos** poseen un mayor número de problemas jurídicos, padecen problemáticas similares y enfrentan una serie de barreras específicas para acceder al sistema jurídico, especialmente a los servicios de un abogado, que los hace vulnerables frente a situaciones que afectan o ponen en riesgo sus derechos.

Gracias a su capacidad de generar información cuantitativa generalizable, el uso de encuestas es domina el estudio empírico del acceso a la justicia en el mundo. El más reciente esfuerzo en Chile

para levantar información cuantitativa del acceso a la justicia proviene del estudio “Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas y Acceso a Justicia”, del año 2015, encargado por el Ministerio de Justicia y ejecutado por la empresa consultora (GfK Adimark Chile, 2015). Los principales hallazgos de esta encuesta son:

- El 44,5% de la población tuvo una necesidad jurídica en el último año.
- Las necesidades jurídicas no se presentan de manera homogénea en la población chilena. Los residentes en zonas urbanas, los adultos jóvenes, las personas con mayor nivel socioeconómico y las personas laboralmente activas tienen mayor conocimiento para identificar sus problemas como justiciables y tienen un mayor porcentaje de necesidades jurídicas que quienes no pertenecen a estos segmentos.
- Respecto a los cursos de acción, los mayores niveles de respuestas fueron la de conversar con los involucrados (38%) y no hacer nada (31%). La demanda por asesoría legal no supera el 7% de los encuestados.
- Las personas encuestadas en su mayoría reportan que ante una necesidad jurídica no hacen nada (44%) y que las razones para ello apuntan a la demora que implica emprender alguna acción (44%), no saber dónde acudir (16%) o los costos involucrados (4%).

En concreto y en cuanto a su contenido, las encuestas de acceso a la justicia incluyen enumeraciones taxativas de problemas que buscan capturar en cierta medida la infinidad de situaciones a las que se ven enfrentadas las personas y que eventualmente pueden derivar en el conocimiento de la justicia civil (Genn, 1999). Estas encuestas utilizan un lenguaje sencillo y cercano distinto a la formulación normativa y compleja de la consagración legal. El Cuadro 1 provee el listado de problemas justiciables contenido en la reciente propuesta de encuesta de necesidades legales de la OECD en conjunto con la Open Society Foundation (2019), la cual constituye uno de los esfuerzos institucionales más exhaustivos por reunir y clasificar problemas justiciables.

Cuadro 1. Categorías de problemas justiciables y ejemplos incluidos en la Legal Needs Surveys and Access to Justice, 2019

Categoría	Forma de presentación	Ejemplos ilustrativos
Consumidor	Problemas o disputas relacionadas con bienes o servicios defectuosos o no entregados	Dificultades para obtener un reembolso, errores de facturación o disputas con proveedores de servicios públicos (como agua, electricidad, gas, teléfono o Internet), o profesionales (como contables, abogados, mecánicos, fontaneros, etc.).
Recursos comunitarios	Problemas o disputas relacionadas con recursos comunitarios	Denegación o el acceso desigual a los beneficios de la comunidad. grupos de tierra / bosque / agua, disputas sobre recursos comunitarios gobernanza y disputas sobre tarifas y ganancias.

Bienes raíces	Problemas o disputas relacionadas con compra o venta de terrenos y propiedades.	Disputas sobre títulos o límites, problemas relacionados con ocupación, expropiación, minería o daños ambientales, o problemas relacionados con transferencias de tierras o permisos de construcción.
Vivienda	Problemas de vivienda o relacionadas a disputas vecinales.	Problemas o disputas con un propietario o inquilino, sobre, por ejemplo: mantenimiento deficiente, términos de un contrato de arrendamiento, desalojo o quedarse sin hogar; problemas concernientes a copropiedad, problemas con los vecinos (por ejemplo, ruido excesivo o comportamiento amenazante).
Familia	Problemas o disputas relacionadas con la familia y rupturas familiares.	Divorcio, acceso o custodia de los hijos, manutención de los hijos, disputas sobre la división de la propiedad, cuidado de niños, violencia o acoso, tutela o adopción, o herencia.
Lesión / enfermedad	Una lesión causada por otra persona, o una lesión o enfermedad causada por un accidente de trabajo, condiciones o tratamientos médico negligente o incorrecto (incluida atención médica dental y otros tipos tratamientos).	
Empleo	Problemas o disputas relacionadas con empleo o trabajo	Despidos, salarios impagos, malas condiciones de trabajo, negación de derechos, discriminación, acoso, procedimientos disciplinarios injustos, cambios a los términos del contrato laboral.
Protección social	Problemas de protección social o disputas relacionadas con pagos del gobierno	Disputas sobre el derecho a o el monto de pensiones, suspensión o registro de pagos gubernamentales; asistencia de la red de seguridad social, pensión estatal, subvenciones o préstamos educacionales.
Abuso por funcionarios del estado	Problemas o disputas relacionadas con abuso por parte de funcionarios estatales	Trato amenazante, discriminatorio o corrupto por parte de la policía, el ejército u otra autoridad u oficial gubernamental.
Servicios públicos / administración	Problemas o disputas relacionadas con el gobierno y servicios públicos.	Problemas relacionados con la ciudadanía o el estado de residencia, obtención de pasaporte, documentos de identidad u otra documentación; obtener acceso o ser excluido de servicios públicos, como salud y educación; disputas tributarias.
Deuda	Problemas relacionados con deudas	Problemas por retrasos en el pago y no poder pagar el dinero que se debe, acciones por parte de un acreedor por falta de pago (incluido el acoso), o posibilidades de quiebra.
Dinero	Otros problemas o disputas relacionadas con dinero y servicios financieros	Reclamos de seguros que se niegan, cargos bancarios reiterados injustificados, inexactitud en la calificación crediticia, problemas para cobrar el dinero adeudado, o ser engañado en la adquisición de instrumentos financieros.

Fuente: (OECD/Open Society Foundations, 2019, p. 108)

Como se ve, los problemas justiciables se encuentran presentes en distintos contextos. Estos generalmente incluyen problemas de consumidor, financieros, vecinales, de familia, vivienda y terreno, laborales, acceso a servicios públicos y asistencia estatal. Para entregar precisión y vigencia a las encuestas, equipos de investigación desarrollan y mantienen actualizaciones permanentes de las categorías de problemas justiciables.

Con todo, existe consenso en que las encuestas de acceso a la justicia no agotan toda la información que emerge con ocasión de las experiencias de las personas con los problemas justiciables. Por ejemplo, los listados de problemas tradicionalmente utilizados en las encuestas corren el riesgo de compartimentalizar realidades y obviar el hecho de que los problemas justiciables generalmente se vinculan entre sí (American Bar Association, 1994; OECD/Open Society Foundations, 2019). El trabajo cuantitativo convierte la realidad en piezas cuantificables de información y el uso de encuestas en general se asocia a un análisis discreto y estático de los problemas justiciables. Esta metodología no logra capturar la cadena o entramado de posibles problemas a que da lugar “una” necesidad jurídica. En otras palabras, una concepción discreta de los problemas justiciables –dada por sobre todo en listados taxativos de problemas – impide observar la relación del individuo con la sociedad desde una perspectiva multidimensional, que entienda los conflictos jurídicos como parte de un conjunto de problemas sociales, y que observe las decisiones de los individuos o grupos respecto de esos conflictos de manera transversal.

Así, las encuestas tienen escasa aptitud de identificar la experiencia con un problema justiciable en su integridad. Por esta razón, los estudios de acceso a la justicia aconsejan complementar la información proveniente de encuestas con un diagnóstico cualitativo que emplee metodologías de investigación tales como entrevistas, etnografías o grupos focales (Pleasence, Balmer, & Sandefur, 2013, p. 25). La elaboración de cuestionarios con problemas tratados de manera discreta dificulta la identificación de problemas concatenados entre sí. Por ejemplo, el surgimiento de problemas de salud puede conllevar la necesidad de obtener tratamiento, lo que a su vez puede derivar en ausentismo laboral y a un eventual despido. La pérdida de ingresos, producto de un despido, genera una cascada de problemas financieros, entre ellos, la imposibilidad de sostener la propia familia y su actual arreglo de vivienda. El cese en el pago de un arriendo, por ejemplo, puede derivar en un eventual desalojo y forzar a las personas a vivir en situación de calle (Prettitore, 2015). La concatenación de eventos y problemas justiciables subsecuentes exige que los problemas no sean tratados como fenómenos discretos. Estudios cualitativos sobre acceso a la justicia (Rhode, 2008) y el acercamiento etnográfico a problemas de poblaciones vulnerables (Desmond, 2016) proveen una perspectiva dinámica y compleja de la concatenación de problemas que aquejan a ciertas poblaciones.

### C. Conceptos relevantes en el acceso a la justicia

El concepto de acceso a la justicia ha sido utilizado principalmente en dos acepciones. Una primera acepción proviene del derecho internacional de los derechos humanos y presenta un carácter principalmente normativo. Bajo esta visión, el acceso a la justicia es el derecho humano de las personas a hacer valer sus derechos, interponer un recurso y a ser oídas públicamente ante un

tribunal independiente e imparcial<sup>1</sup>. Esta definición de acceso a la justicia se asimila a la que en los ordenamientos constitucionales continentales se ha denominado derecho a la tutela judicial efectiva. En Chile el derecho a tutela judicial se encuentra establecido constitucionalmente a través de los derechos a la igual protección de la ley en el ejercicio de los derechos y derecho a defensa jurídica (art. 19 N° 3 inciso primero), el derecho a petición (art. 19 N° 14) y el derecho al debido proceso (art. 19 N° 3 inciso 5) (Bordalí, 2011). Desde esta perspectiva el derecho a acceder a la justicia es el derecho humano por antonomasia, ya que solo a través del acceso a la justicia es posible reconocer y dar realidad a los derechos humanos sustantivos –a la vida, a la libertad de expresión o a la salud– (Cappelletti & Garth, 1977).

Una segunda acepción atiende a la idea de acceso a la justicia desde una manera multidimensional y asociada a las condiciones sociales que facilitan o impiden a las personas ejercer sus derechos. Por ejemplo, el Programa para las Naciones Unidas para el Desarrollo define el acceso a la justicia como “la habilidad que las personas tienen para buscar y obtener soluciones (“*remedies*”) a través de instituciones de justicias formales e informales en conformidad con estándares de derechos humanos”<sup>2</sup> (PNUD, 2005). La OCDE complementa esta definición y establece que el acceso a la justicia refiere a “la habilidad que tienen las personas para obtener una resolución a sus problemas justiciables y hacer valer sus derechos en conformidad a estándares de derechos humanos, a través de instituciones formales o informales y con el apropiado apoyo legal” (OECD/Open Society Foundations, 2019, p. 11). Este enfoque reconoce que las personas difieren en su capacidad social, económica y/o política para hacer valer sus derechos, que las soluciones a problemas legales no provienen necesariamente de instituciones estatales, como los tribunales de justicia, y que las respuestas del sistema de justicia son vulnerables a factores extralegales, como la capacidad económica de una parte por sobre otra (Galanter, 1974). La redefinición del acceso a la justicia desde la perspectiva de las personas (bottom-up) frente a la perspectiva legal (top-down) ha exigido elaborar conceptos que permitan navegar las fronteras entre lo social y lo jurídico. Entre las definiciones clave a este respecto se encuentran los conceptos de problemas justiciables, necesidades jurídicas, cursos de acción, barreras de acceso a la justicia y satisfacción con el resultado.

Los **problemas justiciables** han sido definidos como aquellos problemas que plantean cuestiones legales, hayan sido o no reconocidos como tal por los individuos que los experimentan e independiente que las acciones para abordarlos involucren el uso de la justicia civil en cualquiera de sus componentes (Genn, 1999). Se trata en definitiva del nivel conceptual más básico para distinguir

---

<sup>1</sup> Así lo consagran la Declaración Americana de Derechos Humanos (“derecho a la justicia”, artículo XVIII), la Declaración Universal de Derechos Humanos (artículo 10), y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (artículo 2.3 en sus letras a) y b) y artículo 14.1). También así lo hace el Convenio Europeo de Derechos Humanos en los artículos 6 y 13. El artículo 6.1 establece el derecho a ser oído por un tribunal independiente e imparcial, en términos equitativos, públicamente, y dentro de un plazo razonable, para aquellos asuntos de carácter civil o penal reconocidos por el derecho nacional. El artículo 13, en tanto, exige la creación de un recurso a nivel nacional para la protección específica de los derechos contemplados en el Convenio. En el ámbito regional, la Convención Americana de Derechos Humanos establece el derecho a la protección judicial, en términos generales en el inicio del artículo 8.1 (“toda persona tiene derecho a ser oída”), y de modo específico en el artículo 25, como un derecho al “amparo”, o un derecho a un recurso sencillo y rápido para la satisfacción de derechos fundamentales reconocidos en la ley, la Constitución o esta Convención.

<sup>2</sup> Traducción propia

entre las ineludibles complicaciones provenientes del hecho de vivir en sociedad de aquellas circunstancias que las personas enfrentan en su vida con implicancia legal (Sandefur R. , 2015)

La adecuada comprensión de los problemas justiciables requiere atender a la fuente de su definición. Desde una aproximación formal, la definición de problema justiciable proviene exclusivamente de la normativa existente, de manera que un problema será justiciable cuando la ley lo defina como tal. Por el contrario, una versión multidimensional y menos legalista considera justiciables a aquellos problemas que pueden tener aristas o consecuencias legales pero que pueden no volverse objeto de una acción legal (Sandefur R. , 2015). La aproximación formal tiene el problema de no reconocer que en ciertas situaciones o conflictos que inicialmente no han planteado cuestiones legales se conviertan en problemas de competencia legal. En cierta medida, esto ocurre porque “lo legal” es una construcción social y depende de la evolución de la percepción en las sociedades sobre lo que merece justicia (Felstiner, Abel, & Austin , 1980; Ewick & Silbey, 1998). Por tanto, la definición de problema justiciable es contingente al desarrollo social, político y económico de una sociedad. Es por ello también que puede existir contradicción entre la consagración legal y la percepción social sobre el estatus jurídico de un problema. La ley puede negar el estatus legal de un problema, como lo han sido los fenómenos de violencia intrafamiliar o el maltrato animal, o las personas pueden derechamente negar la naturaleza jurídica de un problema que la ley reconoce como tal.

El presente informe adopta una visión dinámica de problemas justiciables y necesidades jurídicas, entendidos como problemas que “poseen aristas legales, plantean problemas legales, tienen consecuencias sancionadas por la ley, o pueden volverse objeto de acción legal” (Sandefur R. , 2015). Generalmente, se trata de eventos adversos, de manera que las personas los consideran difíciles o controversiales, tales como un accidente de tráfico, una suspensión escolar o un despido laboral, pero que no necesariamente son concebidos como un problema legal. Por tanto, estaremos frente a un problema justiciable, aún cuando las personas no los consideren como jurídicos o respecto de los cuales ni siquiera pensarían en tomar acciones legales (Genn, 1999). En este sentido, ignorar el carácter legal de un problema no elimina su estatus como “problema justiciable”. Esta acepción admite que los problemas justiciables dialogan con la normativa existente, pero también operan de manera dinámica y permeable al contexto social.

La mayoría de los estudios sobre acceso a la justicia refieren indistintamente a problemas justiciables y necesidades jurídicos o legales y los usan como conceptos intercambiables. Por ejemplo, para Meeker et al. una necesidad legal puede referirse tanto aquellas materias respecto de las cuales las personas buscan la asesoría de abogados y abogadas como aquellas situaciones que representan problemas para esas personas, o en cuanto a aquellas situaciones que las personas sienten que requieren asistencia jurídica (1985). Para la OCDE, las necesidades jurídicas surgen cuando existe un déficit de capacidad legal, que requiere la provisión de apoyo legal para lidiar de manera apropiada con un problema justiciable (OECD/Open Society Foundations, 2019, p. 11). La convergencia entre enfrentar un problema que requiere asesoría y padecer de un déficit de la capacidad legal configuran una necesidad jurídica.

Los problemas justiciables pueden tener distintos niveles de prevalencia (presencia en la población), incidencia (frecuencia con la que ocurren) y gravedad (en una escala de severidad). El presente estudio captura estos tres atributos de los problemas justiciables.

Ante un problema justiciable las personas emprenden distintos cursos de acción, esto es, la *conducta, activa u omisiva de las personas, ante un problema justiciable o necesidad jurídica*. Gracias a la identificación empírica de los cursos de acción de las personas es posible explorar, por ejemplo, patrones de respuesta a problemas justiciables así como patrones de búsqueda de información o asesoría. El presente estudio distingue entre información que se obtiene por medios de comunicación (como sitios web, radio o televisión), la búsqueda de asesoría (desde buscar ayuda en amigos hasta acudir a tribunales de justicia) y la interposición de denuncias, reclamos o quejas. Estos tres momentos en los cursos de acción escalan en su complejidad y buscan capturar en qué medida las personas avanzan en la solución de sus necesidades jurídicas en distintas instancias.

El análisis empírico también permite recolectar información sobre el tipo de entidades formales e informales involucradas en la resolución de conflictos, así como las distintas fuentes y recursos a los que se acude en distintas etapas del proceso de solución de una necesidad jurídica. También es posible examinar las razones por las cuales las personas deciden no actuar y cuales son las barreras que enfrentan en este proceso. Entre las razones para no actuar, en general se contempla, el no saber qué hacer, donde ir o a quien preguntar, no tener los recursos económicos para accionar o el simple temor o miedo al conflicto o a comprometer el bienestar de las relaciones interpersonales. La reconstrucción de la “trayectoria” que siguen las personas ante una necesidad jurídica también permite capturar si el tipo de experiencia es distinta según segmentos de la población. Asimismo, es útil para explorar la evolución y cambios en la experiencia y patrones de conducta sobre acceso a la justicia a través del tiempo e identificar los efectos de ciertos cambios legales.

Como se ha mencionado, el acceso efectivo a tutela judicial requiere que las diferencias entre las partes de un proceso se refieran tan solo a los méritos jurídicos de sus argumentos, eliminando aquellos elementos extrajurídicos. Esta pretensión, sin embargo, resulta utópica pues las diferencias entre las partes no pueden ser completamente erradicadas. La pregunta entonces consiste en determinar cuáles de estas barreras u obstáculos pueden y deben ser resueltas (Cappelletti & Garth, 1977, p. 186 y ss). Estos obstáculos provienen de distintas fuentes. La barrera inicial puede referirse a la falta de redes de apoyo, que asesoren a las personas para decidir qué hacer o donde ir. También es relevante identificar en qué medida las personas carecen de los recursos económicos para emprender acciones en el sistema de justicia y sostenerlas en el tiempo. A ello se asocian, por ejemplo, los costos de litigación, como son el pago de abogados o abogadas, los gastos de tramitación y obtención de la prueba, y el tiempo que se invierte en el desarrollo del juicio. Existe consenso en que las barreras afectan más a quienes presentan pequeñas causas y presentan intereses aislados, especialmente los pobres. Las ventajas pertenecen a aquellos que poseen capacidad económica, especialmente litigantes de organizaciones que utilizan el sistema legal para sus propios intereses (Cappelletti & Garth, 1977). También el miedo a las consecuencias se puede erigir como una potencial barrera de acceso. Por último, si el sistema de justicia se percibe como corrupto y burocrático, no

valdrán ni el conocimiento, ni la voluntad ni los recursos de las personas para poder acceder a la justicia.

Finalmente, las necesidades jurídicas generan efectos e impactan a las personas que las sufren. Puede incluso que las personas sufran los efectos tanto de tener una necesidad jurídica como de haber activado posibles soluciones para solucionarla. Entre los impactos de una necesidad se encuentran las consecuencias económicas de haber sufrido un problema legal, los costos emocionales, o incluso los costos en salud física y mental. A estos costos generalmente van asociados los resultados de la resolución de una necesidad, los que pueden o no favorecer o beneficiar a quien las sufre o puede o no generar satisfacción. En este sentido, las personas pueden no haber obtenido un resultado favorable, pero aún así sentirse satisfechos o contentos con el resultado (Tyler, 2006). Ello depende, se sostiene, de que el sistema haya ofrecido un trato digno y justo a las personas que acuden a él.

### III. APARTADO METODOLÓGICO

## A. Introducción

La consolidación de una visión sociolegal del acceso a la justicia inauguró una nueva forma de ver la relación de las personas con sus problemas legales y el rol de la justicia como una expresión social que excede la institucionalidad estatal. Los problemas justiciables son amplios y variados, las personas emprenden distintos tipos de cursos de acción –que van desde buscar información en un sitio web hasta contratar un abogado–, y acuden a diversas instancias en busca de ayuda o intervención. Bajo esta perspectiva, familias, vecinos, comunidades de origen y tribunales de justicia bien pueden representar una instancia igualmente legítima para la solución de conflictos legales. Debido a esta apertura hacia lo social, emergieron en los años 70's diversas investigaciones interdisciplinarias y con base empírica que examinan los conflictos de las personas, las acciones que emprenden (o no) para solucionarlos, las barreras a las que se enfrentan y la satisfacción con los resultados que alcanzan. El propósito de estas nuevas agendas de investigación ha sido entender los problemas que enfrentan las personas en su vida diaria, quién puede y se encuentra dispuesto a usar la ley, cuáles son las condiciones que permiten activar procedimientos civiles o acudir a instituciones relacionadas y con qué resultados (Sandefur R. , 2008). En otras palabras, esta visión entiende que el sistema de justicia excede el alcance de instituciones estatales como el poder judicial y los procedimientos que utiliza (Vargas J. , 2005).

El gran desafío de esta agenda investigativa sociolegal ha sido cómo capturar la relación de las personas con la justicia. El presente estudio “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia” utiliza métodos cuantitativos que buscan medir, a través de técnicas estadísticas, las necesidades jurídicas de la población de manera integral. También utiliza métodos cualitativos para indagar e interpretar esta relación.

La **aproximación cuantitativa** tiene lugar a partir de la Encuesta “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020”. Esta encuesta fue desplegada a nivel nacional, de manera presencial, con un equipo capacitado de encuestadores y encuestadoras que lograron encuestar en persona a 4.201 personas a nivel nacional. El propósito de esta encuesta fue caracterizar aquellas necesidades jurídicas, problemas y/o conflictos de la sociedad chilena, los cursos de acción de quienes los padecen, las instituciones involucradas en la resolución de un conflicto y posibles resultados de este proceso. La idea de las encuestas de acceso a la justicia es también fortalecer el entendimiento de las barreras de acceso a la justicia y visibilizar las experiencias de grupos vulnerables que no reciben la debida atención en políticas públicas (La Rota, Lalinde, Santa Mora, & Uprimny, 2014).

La **aproximación cualitativa** del presente estudio tiene lugar a través de 26 encuestas (presenciales y telefónicas) a personas cuyos trabajos o funciones se encuentran ligados al sistema de justicia y a la prestación de servicios legales, 6 grupos focales con distintas poblaciones y 10 historias de vida sobre problemas justiciables prevalentes en la sociedad chilena. El componente cualitativo del estudio permite conocer la experiencia que han tenido las personas ante necesidades jurídicas en materia

civil, explorar los factores que influyen en los cursos de acción de los usuarios del sistema de justicia respecto del acceso ante una necesidad jurídica en materia civil y profundizar en las causas que generan barreras que dificulten el acceso a una tutela judicial efectiva. Las personas explican sus vivencias de distintas maneras y ofrecen testimonios vivos que permiten generar una visión integral de la relación entre las personas con la ley. Por estas razones complementar las encuestas de acceso a la justicia con información cualitativa resulta crucial para interpretar y entregar mayor profundidad a los datos (Meeker, Dombrink, & Song, 1985). Así, los estudios cualitativos representan una herramienta indispensable para integrar hallazgos estadísticos sobre la experiencia con el sistema de justicia e identificación de cursos de acción que las personas toman al verse enfrentados a problemas justiciables (OCDE, 2019).

Finalmente, para la triangulación de los hallazgos cualitativos con los cuantitativos, se buscó identificar puntos de convergencia y corroboración entre los resultados de la encuesta “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020” y la información proveniente de las distintas fuentes de información cualitativa (Schoonenboom & Johnson, 2017). También se complementaron los resultados de ambas fases, descubrir explicaciones de los hallazgos en los resultados de la información de un método con los resultados del otro e identificar puntos de divergencia que permitiesen problematizar las distintas aristas del fenómeno del acceso a la justicia. Este ejercicio fue validado a partir de la discusión con profesionales y académicos expertos en la materia, a quienes se convocó para participar en dos paneles de expertos. A partir de los hallazgos cuantitativos y cualitativos en conjunto con su triangulación el informe propone ciertas líneas de acción en pos de fortalecer el acceso a la justicia en Chile.

## **B. Prevención metodológica**

El estudio “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia” en su origen contemplaba la realización de 25 entrevistas a operadores y funcionarios del sistema relacionado a la justicia civil; 13 grupos focales con grupos representativos de poblaciones de especial consideración y la construcción de 13 etnografías sobre historias de personas que, a pesar de haber tenido una necesidad jurídica, se mantuvieron al margen del sistema de justicia.

Durante el año 2019, en Chile tuvo lugar el denominado fenómeno del “Estallido social” del 18 de octubre, consistente en una serie de masivas manifestaciones y graves disturbios originados en Santiago y propagados a todas las regiones de Chile. El día 19 de octubre comenzó a regir en la Región Metropolitana el estado de emergencia decretado por el presidente de la República. Las constantes protestas y movilizaciones no terminaron hasta iniciado el verano del 2021, lo que mantuvo al país en un constante estado de algidez social que complejizó el natural desarrollo de la investigación. El impacto del estallido social en la investigación tiene dos aristas. En primer lugar, el equipo de investigación debió programar y reprogramar entrevistas y grupos focales en horarios y días en que no hubiese manifestaciones. En segundo lugar, los y las participantes mostraron mucha ansiedad respecto del fenómeno del estallido social durante el curso de la entrevista o grupo focal y proclividad a hablar sobre la agenda política nacional. Esto significó a los investigadores la necesidad de reforzar

pautas de investigación con mayor dirección hacia problemas de acceso a la justicia sin ignorar las demandas de los participantes por mencionar temas de la contingencia nacional.

También, durante el año 2020, y debido a la emergencia sanitaria provocada por la pandemia de COVID-19, el 18 de marzo de 2020 se decretó un nuevo estado de excepción constitucional, prorrogado consecutivamente y que rige hasta la fecha del presente informe (diciembre, 2020). La crisis sanitaria exigió replantear metodológicamente el desarrollo del estudio, ya que las medidas establecidas impidieron, entre otras cosas, el normal desplazamiento intrarregional e interregional, la reunión presencial de grupos de personas y la realización de trabajo en terreno.

Del total de entrevistas propuestas, 13 de ellas se realizaron de forma presencial. Las 12 entrevistas restantes se hicieron por vía telefónica, guiadas por una pauta semiestructurada, con una duración en promedio de 60 minutos por cada una. Respecto a los grupos focales, fue posible ejecutar 6 de los 13 propuestos, antes de que se iniciara el período de cuarentena sanitaria. Cabe destacar, que de los 7 grupos focales que quedaron pendientes, 4 de ellos contemplaban ser ejecutados en distintas regiones (Regiones de Atacama, Valparaíso, Temuco y Arica), lo que fue impracticable una vez iniciada la emergencia sanitaria. Por la misma razón, no fue posible hacer el estudio etnográfico de casos.

Con el consentimiento de la Dirección de Estudios de la Corte Suprema, el equipo optó por continuar con la realización del estudio y cambiar las etnografías por la realización de 10 “Historias de vida”. Las historias de vida se definen como la construcción de un relato que hace una persona sobre sus experiencias personales. Las narrativas que emergen sirven para interpretar las propias experiencias de vida y dotarlas de significado (Somers, 1994). Esta técnica permite obtener el relato de una persona -en este caso usuario del sistema de justicia- y reconstruir un determinado acontecimiento -sobre su experiencia ante una necesidad jurídica- a partir de lo que la persona crea relevante o significativo de contar. La información pueda ser complementada con los relatos de otros miembros de su círculo cercano – relatos cruzados- que hayan presenciado su situación, así como también hayan vivido situaciones similares. (Goodson, Antikainen, Siker, & Andrews, 2016).

Para la selección de casos de historias de vida, se identificaron temáticas relevantes a considerar sobre la base de los hallazgos cuantitativos preliminares. Se profundizó sobre problemas relacionados al acceso a (i) acceso a recursos naturales, (ii) endeudamiento, (iii) incumplimiento contractual, (iv) problemas con productos y servicios, (v) problemas vecinales, (vi) problemas de convivencia por hacinamiento, (vii) conflictos familiares por derecho a herencia, (viii) conflictos por pensión de alimentos, (ix) situación de vivir en una ocupación de terreno (toma). Los relatos de cada historia de vida se encuentran consolidados en el apartado correspondiente. Las entrevistas de historias de vida se llevaron a cabo de forma no presencial, mediante videollamada o llamada telefónica. Los relatos también fueron complementados a través de información anexa, como documentos u otros medios que aportaran valor o evidencia a lo relatado, entrevistas y grupos focales pertinentes.

También se permitió ejecutar los componentes faltantes del terreno vía telefónica o a través de plataformas virtuales. Si bien parte de la literatura de investigación cualitativa cuestiona algunos

aspectos del uso de tecnologías como *Zoom* para la recolección de información, estudios recientes aseveran que esta plataforma digital puede ser una herramienta de recolección válida y eficiente, de fácil uso y que cuenta con importantes opciones de seguridad. Al mismo tiempo, a diferencia de otros métodos de recolección no presenciales a los que se podría recurrir dado a la crisis del Covid-19 como, por ejemplo, la entrevista telefónica, la plataforma de *Zoom* permite simular las condiciones de co-presencialidad de una instancia cara-a-cara, que permiten a los/as investigadores/as percibir señales sociales en la forma de elementos no verbales (Gray, Wong-Wylie, Rempel, & Cook, 2020).

Las decisiones conjuntas entre la Dirección de Estudios de la Corte Suprema y el equipo de investigación del Centro de Estudios Justicia y Sociedad permitieron llevar a buen puerto la fase cualitativa de investigación. El levantamiento de información rica en experiencias y relatos emotivos hizo plausible continuar con el propósito de dotar de significado los resultados cuantitativos del estudio, pese a la pandemia.

### **C. Encuesta “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020”.**

La encuesta “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020” fue desplegada a nivel nacional, de manera presencial, con un equipo capacitado de encuestadores y encuestadoras que lograron encuestar en persona a 4201 personas a nivel nacional. El propósito de esta encuesta fue caracterizar aquellas necesidades jurídicas, problemas y/o conflictos de la sociedad chilena, los cursos de acción de quienes los padecen, las instituciones involucradas en la resolución de un conflicto y posibles resultados de este proceso.

A continuación, en la Tabla 1 se presentan los niveles de respuesta del estudio a nivel total y regional. La tasa de respuesta corresponde a la división de las encuestas completas por el total de viviendas elegibles, más las de elegibilidad desconocida. La tasa general de respuesta para el estudio fue de 66 %. La tasa de contacto se construye por la suma de encuestas completas y rechazadas (es decir, donde hubo algún contacto), dividido por la suma de elegibles (incluyendo los casos de elegibilidad desconocida). En el caso del presente estudio, la tasa de contacto general fue de 74 %. Por otro lado, la tasa de cooperación fue de 89 %, la que se construye a partir de la división del total de encuestas completas por la suma de casos completos y rechazos. Finalmente, la tasa de rechazo corresponde a la división de los casos con rechazos por la suma de casos elegibles (incluyendo la elegibilidad desconocida), siendo de un 8 % en el estudio. Adicionalmente, la tasa de logro de la encuesta (que corresponde a la división entre entrevistas completas y entrevistas objetivo) fue de un 100 %.

Tabla 1. Tasas de respuesta, contacto, cooperación, rechazo y logro en encuesta “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020”

Región	Personas objetivo	Personas encuestadas	Tasa de respuesta	Tasa de contacto	Tasa de cooperación	Tasa de rechazo	Tasa de logro
1	230	231	70%	77%	92%	6%	100%
2	230	235	68%	74%	93%	5%	102%
3	230	217	63%	73%	86%	10%	94%
4	230	238	71%	78%	91%	7%	103%
5	490	483	69%	88%	79%	19%	99%
6	230	220	63%	70%	89%	8%	96%
7	230	221	61%	69%	88%	8%	96%
8	230	234	81%	89%	91%	8%	102%
9	230	232	63%	67%	94%	4%	101%
10	230	230	64%	73%	88%	9%	100%
11	230	216	60%	67%	90%	7%	94%
12	230	272	83%	86%	96%	3%	118%
13	490	497	55%	64%	85%	9%	101%
14	230	227	66%	71%	93%	5%	99%
15	230	228	71%	78%	91%	7%	99%
16	230	220	61%	68%	90%	7%	96%
Total general	4200	4201	66%	74%	89%	8%	100%

Nota: tasa de logro = (encuestadas/objetivo).

En cuanto a su contenido, la encuesta identifica la prevalencia, incidencia y gravedad de los problemas justiciables, los cursos de acción que emprenden las personas para enfrentarlos, las barreras que impiden el acceso a la justicia, los resultados a los que arriban las personas al tratar de solucionarlos y las consecuencias a que da lugar un problema justiciable. También incluye un módulo de empoderamiento y legitimidad destinado a capturar la percepción de las personas sobre el sistema de justicia civil y su percepción sobre su propia capacidad de enfrentar problemas legales y activar el sistema de justicia. El cuestionario de problemas justiciables y necesidades legales de la presente “Encuesta de necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020” incluye 4 módulos que abordan estos componentes de manera independiente tal como lo detalla el Diagrama 1 a continuación.

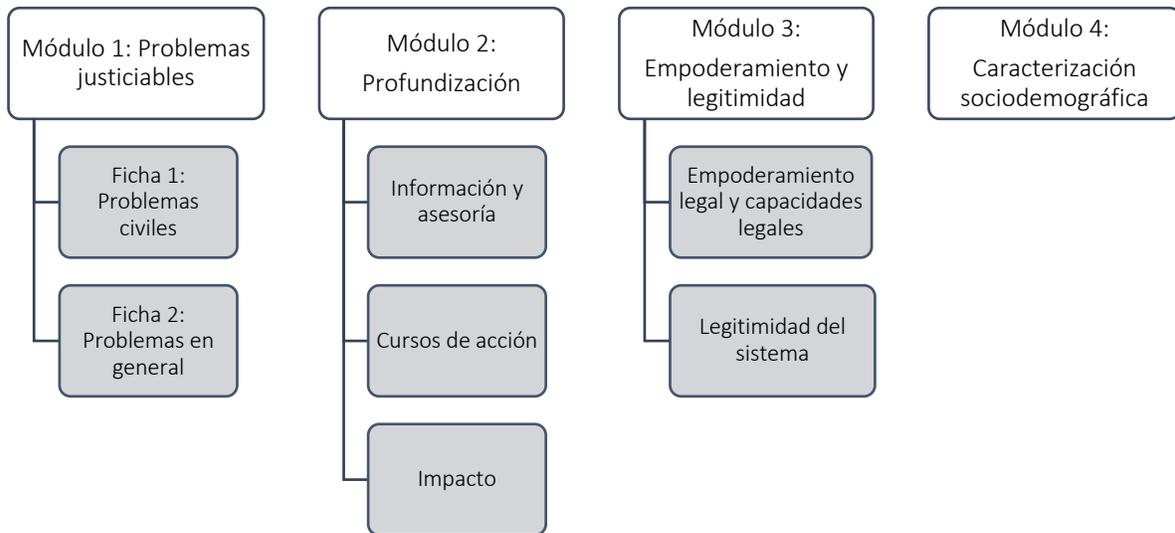


Diagrama 1: Módulos y secciones de la “Encuesta de necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020”

La primera sección “Problemas justiciables” incluye 49 posibles problemas justiciables o necesidades jurídicas. El listado de problemas adhiere principalmente a la enumeración propuesta en el informe OCDE “Legal needs surveys and access to justice” y consideraciones técnicas (OECD/Open Society Foundations, 2019). El énfasis del estudio en materias civiles recomendó que la encuesta distinguiera entre aquellos conflictos de naturaleza civil general y aquellos que obedecen a otro tipo de materias. Por ello, los 49 problemas fueron agrupados en problemas civiles en la denominada “Ficha 1” y no civiles en la “Ficha 2”.

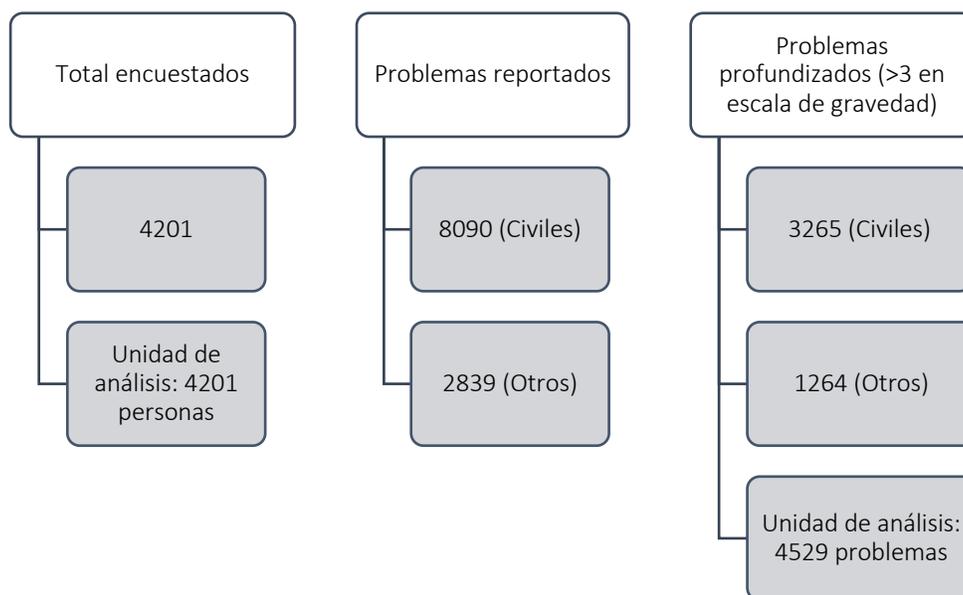
La Ficha 1 contiene necesidades jurídicas referidas a posibles conflictos que pueden resolverse por medio de la justicia ordinaria civil. Entre ellos se encuentra: (1) Problemas de productos y servicios; (2) Vivienda; (3) Bienes raíces; (4) Herencia; (5) Educación; (6) Salud; (7) Dinero y financieros; (8) Internet (redes sociales). La Ficha 2 contiene problemas de tratamiento de jurisdicciones especializadas como (1) Familia y (2) Laborales, así como solución mediante la intervención de agencias públicas, como (3) Documentos, (4) Problemas con servicios del Estado y (5) Problemas ambientales.

La segunda sección de profundización indaga en uno o más de las necesidades jurídicas reportadas. Al no ser posible hacer preguntas de profundización o seguimiento sobre todos y cada uno de los problemas que las personas reportan, la encuesta incluye un apartado independiente de profundización. Debido a que algunos encuestados reportan múltiples problemas se decidió hacer una selección aleatoria de problemas que recibieron calificación mayor a 3 en la escala de gravedad (de 1 a 10) con sobremuestreo de problemas civiles. Para lograr este objetivo, la selección opera sobre la base de las Fichas 1 y 2 de problemas.

Esta distinción entre las Fichas 1 sobre problemas civiles y 2 sobre otros problemas permite sobrerrepresentar problemas civiles. Sin esta distinción, la selección de problemas civiles dependería solo de la aleatoriedad del sorteo. En cambio, gracias a la creación de la Ficha 1, es posible que, si el participante reporta uno más problemas civiles, ese problema sea forzosamente objeto de profundización en el cuestionario. Aunque este enfoque reduce la eficiencia de la muestra, permite capturar problemas graves dentro del área civil en la población.

La Figura 3 presenta el detalle de los problemas reportados (Sección “Problemas Justiciables”) según la distinción entre Ficha 1 y Ficha 2 y profundizados (Sección “Profundización”).

Figura 1. N de problemas reportados y profundizados en la “Encuesta de necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020”



El estudio opera sobre dos bases de datos. La **primera base de datos corresponde a la muestra de necesidades jurídicas reportadas por la población** (n=4201). Desde esta base proviene el reporte de prevalencias, incidencia y gravedad. Esta muestra de necesidades es representativa de la población a nivel nacional (denominada “muestra expandida”). La segunda sección independiente de “Problemas profundizados” genera una segunda base de datos correspondiente a la profundización de problemas de gravedad mayor a tres de la base 1. Por lo tanto, esta segunda base de datos excluye a personas que (a) no tuvieron problemas y (b) reportaron problemas de gravedad igual o menor a 3

en la escala de gravedad.<sup>3</sup> Asimismo, la segunda base contabiliza como dos unidades de observación distintas a dos problemas reportados por solo una persona. Por tanto, esta segunda base (de problemas) no asegura la representatividad de la población a nivel nacional, pero admite tanto ser analizada para generar análisis descriptivos e inferenciales por problema. Por esta razón, el esquema de profundización plantea distintas precauciones a la hora de interpretar los resultados.<sup>4</sup>

#### D. Exploración cualitativa.

El proyecto “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia” incluye un componente cualitativo proveniente de dos perspectivas sobre el acceso a la justicia. Primero, utiliza un acercamiento institucional a la experiencia y percepción de operadores, funcionarios, trabajadores y directivos que interactúan permanentemente con el sistema de justicia. En segundo lugar, el estudio se aproxima a la experiencia de la ciudadanía -que percibe, utiliza o accede al sistema de justicia- y explora las experiencias individuales o compartidas de dificultades, conflicto o adversidad entre ciertos grupos de individuos (Van Rooij, 2012)

El componente institucional del presente estudio tiene lugar mediante *entrevistas* a funcionarios públicos y directivos claves dentro del sistema de justicia civil e instituciones afines, entendidas en un sentido amplio. El componente experiencial desde la ciudadanía operó sobre la base de metodologías de *grupos focales e historias de vida*, las cuales capturan, a través de conversaciones grupales y testimonios orales, las experiencias de las personas respecto tanto de sus problemas justiciables como sus contactos con el sistema de justicia. Los grupos focales son instancias de conversación con poblaciones relativamente homogéneas que exploran el modo en que el contexto social y legal influye en la percepción de las personas sobre sus derechos y su reconocimiento como problema justiciable (Onwuegbuzie, Dickinson, Leech, & Zoran, 2009). Por su parte, las historias de vida constituyen un acercamiento al relato de los individuos sobre experiencias personales en su vida cotidiana, su percepción de lo que perciben como relevante del caso y la interpretación de estas experiencias a la luz del contexto en que se desarrollan (Somers, 1994).

La presente sección describe la aproximación metodológica del estudio en cuanto a sus tres componentes cualitativos: entrevistas, grupos focales e historias de vida.

---

<sup>3</sup> Debido al bajo reporte de determinados problemas específicos y a la selección aleatoria de aquellos a profundizar, algunos de ellos obtuvieron una baja o nula representación dentro de la muestra:

- En el caso de reconocimiento o adopción de niños, solo se profundizaron 3 casos.
- La encuesta profundiza solo en un problema de cuidado de adultos o adultos mayores.
- Por último, los problemas asociados a la compra y venta de bienes raíces no tuvieron representación dentro de la muestra de problemas profundizados.

<sup>4</sup> Por ejemplo, es distinta la información que proviene de quien reporta solo un problema y profundiza respecto del “total” de sus problemas (solo uno) y la información un encuestado que tiene múltiples problemas, pero por restricción de tiempo profundiza solo en uno. De acuerdo con los expertos en la materia, es mejor profundizar en **un solo problema por persona de manera aleatoria** que profundizar en selecciones de problemas (Pleasence, Balmer, & Sandefur, 2013). Este consejo podría seguirse en futuras investigaciones.

## 1. Entrevistas

Las *entrevistas* a funcionarios públicos y directivos claves dentro del sistema de justicia civil e instituciones afines indagan sobre la visión que actores institucionales clave tienen sobre el sistema de justicia. Estas entrevistas examinan la manera en que agentes de instituciones públicas y organizaciones privadas definen un problema como problema legal, a quien se le permite acudir a la justicia, a través de qué medios y con qué resultados (Sandefur, 2008). El estudio cuenta con 26 entrevistas a funcionarios del sistema de justicia y agentes del mundo privado en contacto con el sistema de justicia. Ellas incluyen a funcionarios del Poder Judicial (n=4); auxiliares de la administración de justicia (n=4); Juzgados de Policía Local (n=2); Clínicas jurídicas (n=2); organizaciones sin fines de lucro (n=7), funcionarios estatales (n=4), municipalidades (n=1) y firmas de asesoría legal del mundo privado (n=2).

El estudio utiliza la técnica de entrevistas semi-estructuradas para indagar sobre la mirada institucional hacia el acceso a la justicia. Esta metodología ofrece simultáneamente flexibilidad a los entrevistados para desviarse de los temas que contiene la pauta, pero a la vez ofrece al investigador cierta uniformidad respecto al contenido de las respuestas (Longhurst, 2003). Para realizar la selección de funcionarios de instituciones públicas y organizaciones privadas se utilizó el listado de instituciones enumerados previamente en la “Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a la justicia” desarrollada por GfK Adimark Chile para el Ministerio de Justicia del Gobierno de Chile el año 2015. Las entrevistas tuvieron una duración promedio aproximada de 60 minutos, y fueron guiadas mediante una pauta. Las entrevistas entregan información valiosa en la perspectiva del acceso a la justicia. El relato de experiencias, percepciones y propuestas desde las distintas miradas de las personas entrevistadas permite satisfacer criterios de saturación, esto es, que cada entrevista adicional no entregara temas emergentes adicionales a la información ya recabada (Small, 2009).

## 2. Grupos focales

Los grupos focales exploran el modo en que el contexto social y legal influye en la percepción de las personas sobre sus derechos y el reconocimiento de problemas como problemas justiciables. También permiten identificar las barreras de acceso a la justicia, esto es, las condiciones que facilitan o dificultan el acceso de las personas a la justicia, y comprender las reacciones y decisiones de las personas para enfrentar, sortear o ignorar los obstáculos de la justicia civil.

El estudio aporta con los hallazgos provenientes de 6 grupos focales con representantes de grupos en posición de especial consideración o vulnerabilidad respecto del sistema de justicia. Los grupos focales realizados fueron: (i) a hombres chilenos con contactos con el sistema de justicia; (ii) mujeres chilenas con contactos con el sistema de justicia; (iii) trabajadores y trabajadoras jubilados mayores de 65 años; (iv) pobladores en campamentos o tomas y personas que viven en situación de hacinamiento; (v) migrantes hombres y mujeres haitianos; y (vi) un grupo focal con pequeños y

medianos empresarios y empresarias. El reclutamiento de las personas fue encargado a una empresa reclutadora profesional de larga experiencia. Su método de identificación de potenciales participantes es de “bola de nieve”, esto es, los contactados iniciales generan información sobre nuevos potenciales contactos.

El propósito de los grupos focales fue identificar experiencias relativas a eventos justiciables, necesidades jurídicas, barreras de acceso y cursos de acción respecto a la justicia en general y respecto a la justicia civil y sus causas de origen. El equipo de investigación buscó generar un ambiente de conversación que permitiese capturar, en un contexto de interacción cara a cara, un amplio espectro de opiniones, percepciones, ideas, y sentimientos en tiempo real (Onwuegbuzie, Dickinson, Leech, & Zoran, 2009). El curso de la conversación de grupos focales del estudio se orientó a discutir y responder un caso hipotético que motivara la discusión alrededor de temas que afectasen al grupo en particular desde un nivel moderado (problema justiciable) con una escalada hacia un problema grave (necesidad jurídica).

Los moderadores a cargo cumplían con tener habilidades básicas de entrevista, conocimiento sobre dinámicas de grupo y experiencia en dirigir discusiones. La relación con los miembros del grupo fue eficaz. Se trató de incentivar la participación de miembros introvertidos o reservados y desincentivar que otros participantes dominasen o acaparasen la discusión (Krueger & Casey, 2014). La estructura de la sesión intentó favorecer la interacción y cohesión entre sus miembros para crear un efecto sinérgico. En todos los grupos focales se logró mantener una comunicación fluida y espontánea y obtener información valiosa sobre las experiencias de vida de los y las participantes. Tal como se esperaba, quienes participaron pudieron contar experiencias, hacer bromas, discutir, molestar, persuadir, desafiar y disentir de otros participantes. Los moderadores dirigieron y guiaron la discusión hacia temas considerados particularmente importantes bajo las definiciones del estudio, dar ritmo y facilitar la conversación y asegurar la plena participación de todos los asistentes.

### **3. Historias de vida**

El acercamiento metodológico a través de historias de vida refiere a la recolección e interpretación de historias personales y testimonios orales a través de entrevistas (individuales o multidimensionales) ejecutadas con el propósito de entender “las experiencias cambiantes y perspectivas de los individuos en su vida cotidiana” e interpretar “los relatos que nos entregan sobre su pasado, presente y futuro” (McAdams, 2008).

Las historias de vida pueden obtenerse a través de entrevistas individuales o multidimensionales. Estas últimas se caracterizan por recolectar los puntos de vistas de distintos miembros de la misma unidad social por separado, para luego ser triangulados en el proceso de análisis (Fielding, 2012). Este tipo de entrevistas ofrecen una perspectiva distintiva sobre vidas conjuntas en sistemas sociales complejos y dan cuenta de la interrelación de los individuos y del contexto social que experimentan en conjunto. La multiplicidad de perspectivas enriquece el proceso de construcción de narrativas y

amplía la comprensión de problemas y fenómenos sociales presentes en las vidas de los entrevistados.

Las 10 historias de vida del estudio “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia” abordan los siguientes temas de investigación: (i) afectación de derechos debido a problemas de productos y servicios respecto de los cuales no se emprenden acciones judiciales, (ii) afectación de derechos debido a problemas de productos y servicios respecto de los cuales sí se emprenden acciones judiciales, (iii) afectación de derechos producto de vivir en situación de hacinamiento, (iv) conflictos vecinales, (v) consecuencias del incumplimiento de pago de pensión alimenticia, (vi) disputas sobre derechos de propiedad sobre bienes raíces, (vii) problemas medioambientales regionales (acceso al agua), (viii) endeudamiento en personas de clase media, (ix) incumplimiento contractual y (x) experiencia de vivir en campamento.

#### **4. Paneles de experto**

La etapa final del terreno cualitativo consideró la realización de dos paneles de expertos para la validación de resultados obtenidos durante el desarrollo del estudio “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia”<sup>5</sup>

El panel de expertos, también conocidos como grupos nominales, es una herramienta metodológica utilizada en la investigación cualitativa que se basa en el consenso. Las técnicas de consenso buscan obtener cierto grado de acuerdo de varios especialistas sobre el problema planteado en lugar de la evaluación de un solo profesional (Pfadenhauer, 2009). Las técnicas de investigación con expertos se utilizan principalmente en investigaciones que reconstruyen fenómenos o procesos sociales y utilizan a los/las participantes como una fuente de información. En este sentido, los/as “expertos/as” se pueden comprender como personas que poseen conocimiento especial sobre un determinado fenómeno social que resulta ser de interés para los/as investigadores/as. De esta manera, esta aproximación metodológica permite la reconstrucción de un cuerpo de conocimiento que se caracteriza por ser exclusivo, detallado y comprensivo (Bogner, Littig, & Menz, 2009).

Desde una perspectiva metodológica, las entrevistas a expertos tienen diversas ventajas presentadas en la literatura. Hablar con expertos puede ser una forma más eficiente y concentrada de recolección de información al reducir procesos de recolección que toman mucho tiempo, dado que los expertos se consideran como “puntos de cristalización” en cuanto a determinados conocimientos profundos y exclusivos.

El estudio “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia” convocó a dos paneles de expertos con el objetivo general de conocer las recomendaciones y comentarios que expertos y expertas pudiesen hacer sobre los resultados preliminares del estudio,

---

<sup>5</sup> En particular, respecto del Informe preliminar Número 3 (Entregado en su versión corregida el día 24 de agosto de 2020).

desde sus distintas disciplinas y áreas de conocimiento. Este objetivo general se operacionaliza en tres objetivos específicos:

1. Profundizar y validar los resultados del Informe Preliminar 3
2. Proponer modificaciones o mejoras a los procesos contenidos en el Informe Preliminar 3
3. Formular recomendaciones de política pública en base a comentarios y propuestas de expertos/as.

Cada panel de expertos contó con 4 participantes, todos/as con experiencia y conocimiento afianzado en temas relacionados al acceso a la justicia. Los/as participantes fueron seleccionados en consideración a su especialización y conocimiento respecto a distintas materias de justicia, tales como acceso al sistema judicial, derechos del consumidor, endeudamiento, y justicia vecinal. A continuación, se enumera a los y las participantes de ambos paneles junto a su biografía profesional y académica.

a) **Panel 1**: 13 de octubre de 2020

- Jimena Orrego:  
Especialista en derecho del consumidor  
Asesora legislativa en materias económicas y redacción de la ley de protección a los derechos del consumidor.
- Rodolfo Sapiains:  
Doctor de la Universidad de Queensland y académico de la Universidad de Chile.  
Especialista en psicología ambiental, comunitaria y de conservación. Autor principal de la tercera encuesta nacional de medio ambiente y cambio climático en Chile.
- Javier Wilhelm:  
Codirector del Master en mediación profesional de la Universidad Pompeu Fabra.  
Consultor en programas internacionales de mediación.
- Jose Miguel Cabezas  
Doctor en política y gobierno de la Universidad de Maryland.  
Académico del centro de investigación en Sociedad y Salud de la Universidad Mayor.

b) **Panel 2**: 15 de octubre de 2020

- Juan Enrique Vargas:  
Abogado. Magister en Gestión y Políticas Públicas de la Universidad de Chile. Desde el año 2008, Decano de la Facultad de Derecho de la Universidad Diego Portales. Actualmente, Director de la Academia Judicial en Chile.

- **Renee Rivero:**  
Abogada. Es profesora e investigadora del Departamento de Derecho Procesal de la Universidad de Chile desde el año 2010. Fue Secretaria Adjunta de la Comisión Ministerial para la Reforma Procesal Civil durante los años 2010 a 2012. Actualmente ejerce el cargo de Vicedecana de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile.
- **Carolina Villadiego:**  
Abogada colombiana de la Universidad de los Andes. Tiene una Maestría en Derecho (LLM) de la Universidad de George Washington en Estados Unidos. Ha trabajado con la Defensoría del Pueblo de Colombia, el Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA) y el Centro de Estudios de Derecho, Justicia y Sociedad (Dejusticia). Actualmente es Asesora Legal para América Latina de la Comisión Internacional de Juristas .
- **Ricardo Lillo:**  
Abogado. Académico de la Universidad Diego Portales. LL.M. en Public Interest Law and Policy y Doctor en Ciencias Jurídicas, ambos de la Universidad de California en Los Angeles (UCLA). También es Doctor en Derecho, Universidad Diego Portales (2020). Ha trabajado en numerosas asesorías legales internacionales. Junto a Macarena Vargas escribió el capítulo sobre Acceso a la Justicia Civil en Chile en el Informe Anual de Derechos Humanos en Chile.

Los paneles tuvieron una duración máxima de 90 minutos, y fueron conducidos por un moderador y asistido por dos investigadores/as del estudio. Dado a la crisis sanitaria del Covid-19, las sesiones de panel fueron realizadas a través de la plataforma digital *Zoom*. Los resultados de la actividad han sido incorporados en el apartado de “Recomendaciones” del presente informe.

## **E. Plan de análisis**

El presente plan de análisis se divide en tres secciones. La sección Plan de análisis cuantitativo aborda el proceso de sistematización de resultados de la encuesta de Opinión de “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020”. El Plan de análisis cualitativo, en la segunda sección, sistematiza la información proveniente de grupos focales, entrevistas en profundidad e historias de vida. El tercer apartado explica el proceso de triangulación de los hallazgos cuantitativos y cualitativos más relevantes.

### **1. Plan de análisis cuantitativo**

Respecto del plan de análisis cuantitativo, se realizó un análisis univariado y bivariado de los datos y se cruzó la información con variables sociodemográficas relevantes para la segmentación de los problemas justiciables y los cursos de acción frente a estos problemas.

Las dimensiones de análisis contenidas en el cuestionario provienen de los objetivos específicos 3 y 4 del estudio y de la sistematización previa de dimensiones ya sugeridas para la encuesta “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020” asociada a este estudio.

Estos objetivos específicos fueron:

*3. Caracterizar aquellas necesidades jurídicas, problemas y/o conflictos de la población identificando su tipología, prevalencia, curso que pudiere tomar, resultado y satisfacción de éste.*

*4. Identificar las principales barreras de acceso a la justicia que experimenten las personas cuando tienen una necesidad jurídica.*

El plan de análisis se divide en dos apartados. En primer lugar, se aborda los niveles de prevalencia, incidencia y gravedad de las distintas categorías de problemas y problemas específicos que reportan las personas (Base 1). En segundo lugar, se analiza los cursos de acción que las personas siguen para problemas específicos seleccionados que se profundizaron en la encuesta (Base 2).

#### **a. Prevalencia, incidencia y gravedad**

El primer apartado aborda los niveles de **prevalencia, incidencia y gravedad** de las distintas categorías de problemas por persona. Para este análisis se utilizaron los factores de expansión de acuerdo con las especificaciones establecidas en el diseño muestral. Por lo tanto, los porcentajes reportados refieren a las proporciones calculadas en relación con la muestra expandida.

Las variables sociodemográficas utilizadas para la segmentación de los problemas justiciables, categorías de problemas y cursos de acción seguidos frente a los problemas fueron: Sexo; Edad; Nacionalidad; Región; Zona residencial; Nivel educacional; Situación ocupacional; Condición de discapacidad; pertenencia a pueblos originarios ; Tiene hijo(s); Tamaño del hogar

Se realizaron los siguientes análisis:

- **Prevalencia de problemas justiciables:** se realizó una caracterización preliminar de la prevalencia de los problemas justiciables en la población. Se cruzó la información con variables sociodemográficas relevantes y se identificaron diferencias estadísticamente significativas entre los grupos. El análisis también compara algunos datos obtenidos con los resultados de prevalencia en el estudio previo de acceso a la justicia realizado por Adimark, y otros estudios que muestran tendencias internacionales (OECD/Open Society Foundations, 2019). También se realizó un análisis comparado por categorías de problemas justiciables.
- **Prevalencia, incidencia y gravedad de categorías de problemas y problemas específicos:** se analizaron los niveles de prevalencia, incidencia y gravedad de las distintas categorías de problemas. Luego, se describen los niveles de prevalencia, incidencia y gravedad de los problemas específicos que componen las categorías de problemas justiciables.

- **Ranking de problemas específicos:** Adicionalmente, con el objetivo de identificar cuáles son los problemas específicos más prevalentes, incidentes y graves, se construyó un ranking que ordena a cada problema de acuerdo con su posición relativa al resto de los problemas específicos.

Para calcular la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre las categorías de segmentación de los problemas en el primer apartado, se utilizaron pruebas de Chi-Cuadrado de Pearson y de Razón de verosimilitud para muestras complejas, y se consideraron intervalos de 90% de nivel de confianza ( $\alpha < 0,1$ ), 95% de nivel de confianza ( $\alpha < 0,05$ ) y 99% de nivel de confianza ( $\alpha < 0,01$ ). Los distintos niveles de confianza indican distintos niveles de precisión en la estimación de las diferencias, por lo que un intervalo mayor indica mayor probabilidad de acierto de que las diferencias obtenidas sean estadísticamente significativas (por ejemplo, un nivel de 95% de confianza indica que en 95 de cada 100 muestras las diferencias serán estadísticamente significativas y no se deben al azar, mientras que un 99% de nivel de confianza significa que en 99 de cada 100 muestras las diferencias obtenidas serán estadísticamente significativas y no se deben al azar)<sup>6</sup>.

#### **b. Cursos de acción, resultado, satisfacción e índices de empoderamiento y legitimidad.**

La unidad de análisis del segundo apartado corresponde a los problemas cuya trayectoria fue analizada, y no a personas, por lo que no se utilizaron factores de expansión.

Comportamiento de problemas justiciables según cursos de acción generales: Se realizó una descripción de la muestra de problemas específicos cuyos cursos de acción son profundizados en:

- **Se examinaron los cursos de acción generales por categorías de problema, los motivos para no actuar y los tipos de acciones ejecutadas frente a problemas justiciables, que se dividen en tres:** 1) Búsqueda de información en medios de comunicación y/o redes, 2) Búsqueda de consejo, representación o asesoría y 3) Búsqueda de intervención, interponer denuncias, quejas o demandas formales.
- **Búsqueda de información en medios o redes:** Se describen las fuentes de información utilizadas de acuerdo con las categorías de problema.
- **Búsqueda de consejo, representación o asesoría:** Se examinan las fuentes de información, consejo o representación según categorías de problema.
- **Búsqueda de intervención formal, interposición de denuncias, quejas o demandas:** Se examinan las redes o instituciones a las que se acude para formalizar denuncias, quejas o demandas según categorías de problema. Se profundiza en las instituciones y/o redes a las que se acude para obtener resoluciones a través de la mediación. Se revisan las razones para no formalizar el problema, referido a barreras y obstáculos, según categorías de problema.

---

<sup>6</sup> Las pruebas de Chi-Cuadrado identifican diferencias estadísticamente significativas entre las categorías de la variable de interés, pero no establecen diferencias comparativas entre dos intracategorías dentro de una misma variable.

Comportamientos de problemas justiciables específicos según resultados: Se revisaron los resultados obtenidos tras los cursos de acción seguidos frente a los distintos problemas justiciables, se profundizó en:

- **Formas de término:** Se consulta a los encuestados si, al momento de realización de la encuesta, había terminado el problema o éste continuaba. Se describen los problemas finalizados según categorías de problema y la forma en que terminó el problema.
- **Satisfacción con el término del problema:** Se identifican los niveles de satisfacción con el término del problema según categorías de problemas y cursos de acción seguidos.
- **Percepción del proceso de resolución por mediación de terceros:** Se analizan distintos atributos del proceso de resolución de problemas justiciables por la vía de mediación de terceros. Además, se revisa si los resultados obtenidos por esta vía son favorables o no.
- **Duración y antigüedad de los problemas:** Se revisa la distribución de la duración de los problemas por categoría y curso de acción seguido, calculada a partir de diferencia entre las fechas de inicio y término de los problemas, y su antigüedad por categoría y curso de acción seguido, calculada a partir de la diferencia entre la fecha de inicio del problema y la fecha de realización de la encuesta.

Comportamiento de problemas justiciables específicos según impacto: Se revisa el impacto que han generado los problemas justiciables profundizados en la vida de las personas. Se profundizó en:

- **Discriminación:** Se revisan la ocurrencia de situaciones de discriminación de acuerdo con el tipo de problema profundizado, los motivos de discriminación y los agentes perpetradores.
- **Otros impactos:** Se examinan otros tipos de impacto de los problemas profundizados sobre la vida de las personas, tales como estrés, ansiedad o deterioro de la salud, dificultades financieras, pérdida de confianza o temor, ruptura de relaciones y vínculos, entre otros aspectos.
- **Costos:** Se identifican las proporciones de problemas en las que las personas incurrieron en costos económicos, según categorías de problemas.
- **Ausentismo laboral:** Se describe el ausentismo de laboral como consecuencia de los problemas profundizados, de acuerdo con categorías de problema.

**Índice de empoderamiento legal:** Se analizan los ítems específicos que forman parte del Índice de empoderamiento legal. Luego se revisa el comportamiento del índice entre distintos segmentos de la población, y se identifican diferencias estadísticamente significativas.

**Índice de inaccesibilidad a la justicia:** Se analizan los ítems específicos que forman parte del Índice de inaccesibilidad a la justicia. Luego se revisa el comportamiento del índice entre distintos segmentos de la población, y se identifican diferencias estadísticamente significativas.

En este apartado se utilizaron pruebas estadísticas de comparación de proporciones, para comparación de porcentajes, y pruebas de diferencias de medias de *t* de Student, para muestras independientes. Se consideraron los mismos intervalos de confianza indicados en el primer apartado.

## 2. Plan de análisis cualitativo

El equipo de investigación levantó información a través de 26 entrevistas, 6 grupos focales y 10 historias de vida. Durante el desarrollo de estas actividades se realizó un registro de audio que fue posteriormente transcrito con el debido consentimiento de los participantes. Sumado a ello, el equipo de investigación elaboró notas de campo sobre ideas y conceptos pertinentes a los objetivos del estudio. Las transcripciones fueron codificadas junto a las notas de campo efectuadas por los entrevistadores simultáneamente a través del Software Dedoose, plataforma digital orientada al análisis de investigación cualitativa.

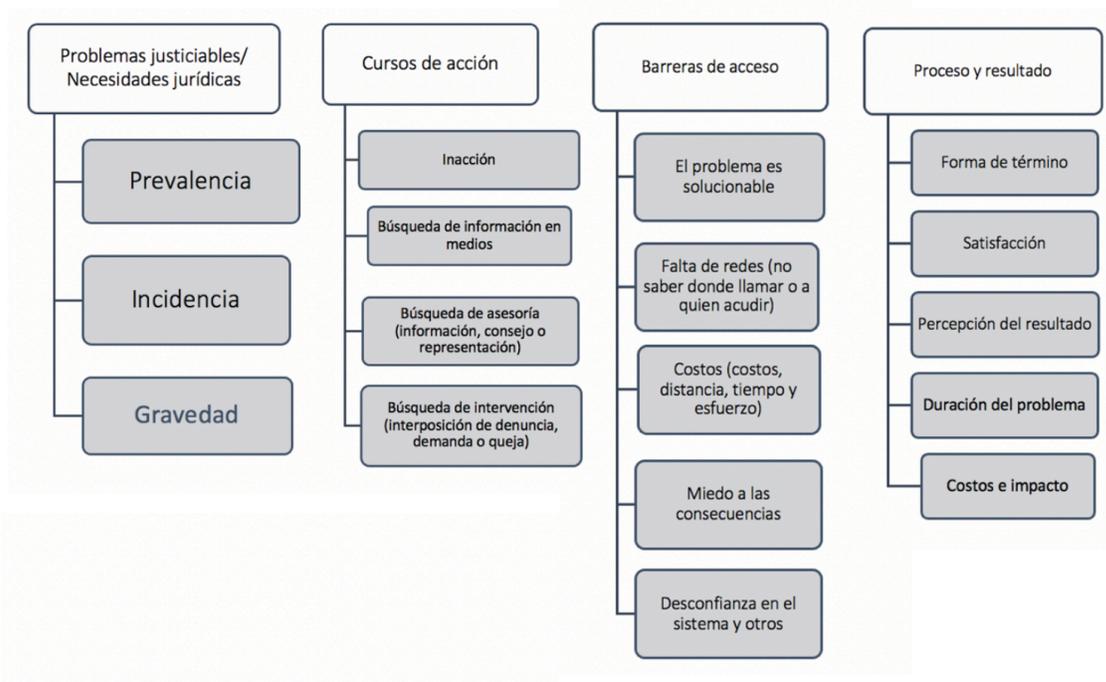
Respecto de las entrevistas y grupos focales, el proceso inicial de construcción de códigos consideró una etapa deductiva, consistente en la formulación de dimensiones de análisis y comprobación de su plausibilidad a través de los datos. Esta formulación de dimensiones de análisis proviene de los objetivos específicos 5, 6 y 7 del estudio y de la sistematización previa de dimensiones ya sugeridas para la encuesta “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020” asociada a este estudio.

Los objetivos específicos fueron:

5. *Conocer la experiencia que han tenido las personas ante necesidades jurídicas en materia civil.*
6. *Explorar los factores que influyen en los cursos de acción de los usuarios del sistema de justicia respecto del acceso ante una necesidad jurídica en materia civil.*
7. *Profundizar en las causas que generan barreras que dificulten el acceso a una tutela judicial efectiva en la competencia civil.*

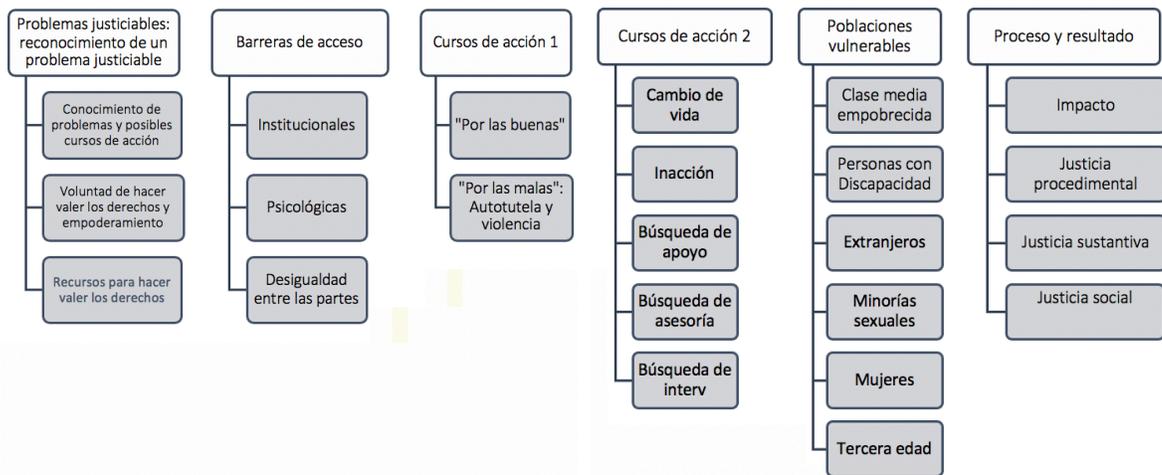
Las dimensiones de análisis provenientes de la etapa deductiva responden a los objetivos específicos relacionados con identificar experiencias con barreras de acceso a la justicia, determinar factores que influyen los cursos de acción ante una necesidad jurídica en materia civil y examinar las causas de las barreras en justicia civil. Se construyeron las siguientes dimensiones a partir de los objetivos específicos: (1) Problemas justiciables, (2) Cursos de acción, (3) Barreras de acceso y (4) Proceso y resultado. En un comienzo se utilizaron 17 códigos. La operacionalización en esta etapa según dimensiones y códigos por dimensión se ilustra en el Diagrama 2 a continuación.

Diagrama 2. Propuesta de operacionalización inicial: Cuatro dimensiones de análisis y 17 códigos en plan de análisis cualitativo. Estudio “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia”



La etapa inductiva posterior basada en la Teoría Fundamentada, implicó la construcción y revisión de conceptos que emergieron directamente desde la evidencia empírica y no de los supuestos a priori de los investigadores o de otros marcos teóricos (Chun Tie, Birks, & Francis, 2019). En este proceso se sistematizaron patrones comunes dentro de la información emergente del campo no necesariamente conectada con los temas predefinidos. Se utilizó una codificación abierta como proceso analítico para organizar y categorizar los datos de las entrevistas y grupos focales hasta llegar a un punto de saturación de las distintas categorías. Este método permite expresar los datos en forma de conceptos al identificar categorías emergentes (Carrera, 2014). El resultado de la integración entre códigos deductivos e inductivos se muestra en el **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** a continuación.

Diagrama 3. Propuesta de operacionalización: Seis dimensiones de análisis y 23 códigos en plan de análisis cualitativo. Estudio “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia”



Los códigos emergentes –no deductivos– durante el levantamiento de investigación fueron (i) Conocimiento, voluntad y recursos para hacer valer derechos dentro de la dimensión “Problemas justiciables/Necesidades jurídicas; (ii) En segundo lugar se redefinieron las barreras de acceso como “Institucionales”, “Psicológicas y “Desigualdad entre las partes”; (iii) Se agrega una dimensión “Cursos de acción 1” el cual contiene los códigos “Por las buenas” y “Por las malas”, los cuales examinan la disposición de las personas a emprender amenazas, disturbios o violencia para enfrentar un problema justiciable; (iv) Se agrega a “Cursos de acción 2” el código “Cambio de vida” bajo el cual se categorizaron aquellas soluciones a un problema justiciable por la vía de adoptar cambios personales (como viajar, relajarse o recibir terapia); (v) También emerge la dimensión “Poblaciones vulnerables” que captura las experiencias de la clase media empobrecida, personas con discapacidad, extranjeros, minorías sexuales, mujeres y tercera edad. Finalmente se reorganiza la dimensión “Proceso y Resultado” e incluye el código emergente “Justicia social”. Este código captura relatos en que las personas entienden que su problema en particular –el despido de un colegio o la falta de agua– proviene del abandono estructural a temas sustantivos de largo aliento, como el derecho a la educación, el respeto a los trabajadores y el cuidado del medio ambiente. Debido a la extensión y riqueza de los datos, el proceso de codificación fue realizado simultáneamente por los miembros del equipo especialista en datos cualitativos por medio del Software Dedoose hasta llegar a un punto de saturación de las distintas categorías.

Luego de finalizar el proceso de codificación, se empleó un análisis interpretativo de las categorías emergentes. Este ejercicio busca “traducir” el texto base de las transcripciones proveniente del trabajo de campo hacia un texto de segundo orden que describa e interprete la información proveniente de entrevistas, grupos focales e historias de vida. El análisis de datos cualitativos tuvo como objetivo capturar y retratar de forma auténtica la experiencia de acceso a la justicia de los participantes del estudio (Kim, 2015, p. 188).

En cuanto a las historias de vida, se siguió un enfoque narrativo, con énfasis en las experiencias de vida de los participantes, contadas en sus propios términos. Este enfoque no solo considera lo que

dicen los entrevistados, sino también de manera más relevante, cómo y por qué lo dicen, qué sienten y experimentan (Gibbs, 2018). El proceso de codificación se centró en primer lugar en interrogar descriptivamente los relatos de los participantes sobre los acontecimientos de su vida. Se evaluó, entre otras cosas, lo que sucedió, cuándo y dónde sucedió, el contexto y las circunstancias en las que sucedió y quiénes estaban involucrados. En segundo lugar, la narración captura los significados, contextos, limitaciones, reacciones emocionales e interacciones sociales. Finalmente, la narración compara diferentes casos, buscando problemas comunes y diferencias.

### 3. Triangulación

El estudio “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia” contempla una etapa de triangulación metodológica con dos componentes. El primer componente refiere al uso de múltiples métodos o fuentes de datos para desarrollar una comprensión integral de los fenómenos bajo estudio (Patton, 1999). Estas diversas fuentes de información provienen de distintas técnicas de investigación, a saber, la encuesta “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020”, 26 entrevistas con funcionarios y operadores del sistema de justicia, 6 grupos focales con poblaciones seleccionadas y 10 historias de vida en temas prevalentes. Esta estrategia de investigación verifica la validez de los hallazgos cuantitativos y cualitativos de una investigación a través de la convergencia de información de diferentes fuentes.

El segundo componente refiere a la triangulación de información en la etapa de análisis. En esta etapa se buscaron los puntos de convergencia y corroboración entre los resultados de la encuesta “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020” y la información proveniente de las distintas fuentes de información cualitativa (Schoonenboom & Johnson, 2017). También se buscó **complementar** los resultados de ambas fases, descubrir explicaciones de los hallazgos en los resultados de la información de un método con los resultados del otro e identificar puntos de divergencia que permitiesen problematizar las distintas aristas del fenómeno del acceso a la justicia. Este ejercicio fue validado a partir de la discusión con profesionales y académicos expertos en la materia, a quienes se convocó para participar en dos paneles de experto.

### F. Consideraciones éticas

Los grupos focales e historias de vida son metodologías que incluyen contacto y conocimiento de problemas vividos por diversas poblaciones en situación de especial vulnerabilidad. Los y las participantes de entrevistas, grupos focales e historias de vida debieron firmar y consentir su participación previa lectura del modelo de consentimiento en conformidad con los estándares exigidos por el Comité de Ética de la Pontificia Universidad Católica. También los profesionales a cargo

de la conducción y facilitación de grupos focales e historias de vida implementaron las medidas necesarias para mantener un clima de confianza durante la conversación.

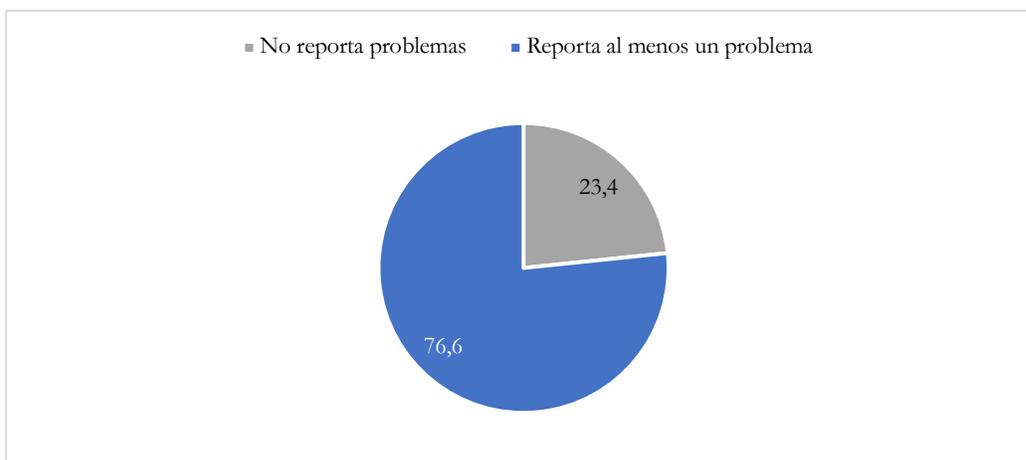
#### IV. RESULTADOS CUANTITATIVOS

A continuación, se presentan los resultados del terreno cuantitativo del estudio. Este se divide en dos apartados: en primer lugar, se abordan los niveles de prevalencia, incidencia y gravedad de los distintos tipos de problemas que reportan las personas. Se profundiza en las diferencias existentes entre distintos segmentos sociodemográficos relevantes. En segundo lugar, se analizan los cursos de acción que las personas siguen para problemas específicos seleccionados que se profundizaron en la encuesta.

#### A. Prevalencia de problemas justiciables

La mayoría de la población mayor de 18 años (76,6%) en Chile, enfrentó un problema justiciable en los últimos dos años (como se observa en el Gráfico 1). Esto significa que aproximadamente tres de cada cuatro personas reportan haber enfrentado un problema justiciable en los últimos dos años. En otras palabras, aproximadamente más de 10 millones de personas enfrentaron un problema justiciable en los últimos dos años.

Gráfico 1. Prevalencia general problemas justiciables (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: 13.314.848 personas.

Esto significa una mayor prevalencia en relación hallazgos anteriores, en los cuales se había obtenido un nivel de reporte por debajo de la mitad de la población. La “Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a Justicia” de Adimark 2015 reportó que un 44,5% había experimentado un problema justiciable.<sup>7</sup>

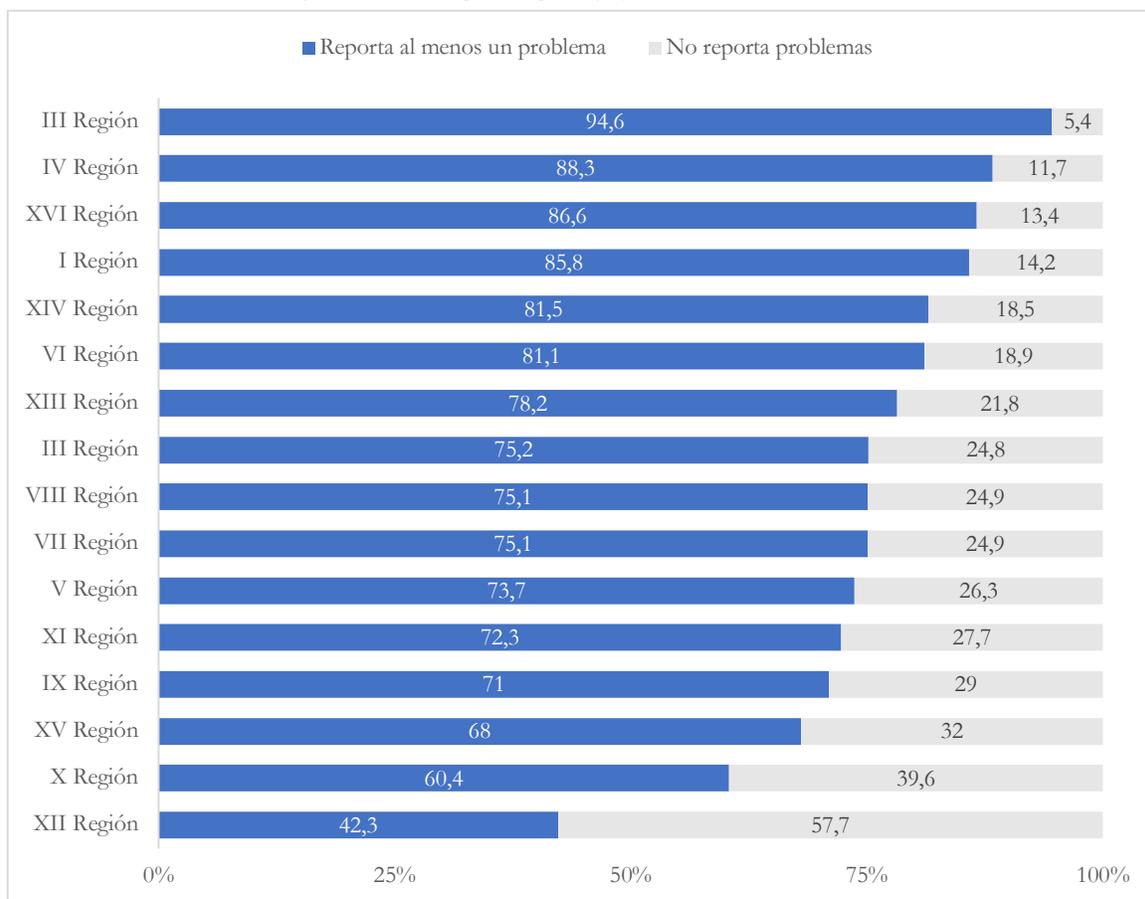
---

<sup>7</sup> La variación metodológica de este proyecto, en relación con el margen temporal de reportabilidad y contenido de problemas, complejiza la comparación respecto de estudios anteriores. La Encuesta de Necesidades Jurídicas de Adimark de 2015 consideró sólo aquellos problemas surgidos en el último año contado desde la consulta. En cambio, la “Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del

## B. Prevalencia de problemas por variables de segmentación

A continuación, se presentan las diferencias en cuanto a la prevalencia de problemas justiciables de acuerdo con las variables de segmentación contenidas en la caracterización sociodemográfica de la encuesta.

Gráfico 2. Prevalencia de problemas según región (%)



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta de Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

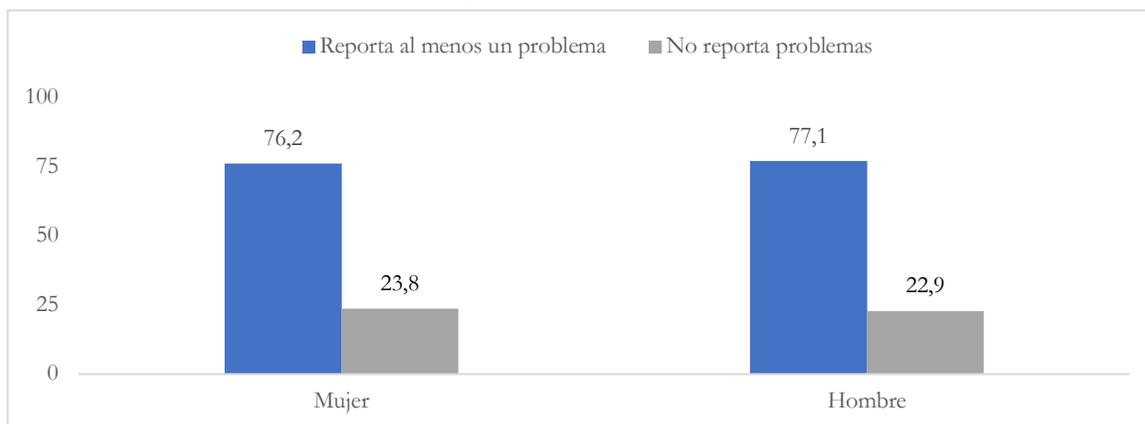
Muestra expandida: I Región: 117.634, II Región: 130.787, III Región: 134.784, IV Región: 279.484, IX Región: 221.846, V Región: 580.691, VI Región: 217.397, VII Región: 183.040, VIII Región: 317.920, X Región: 85.411, XI Región: 15.902, XII Región: 30.921, XIII Región: 1.901.709, XIV Región: 103.012, XV Región: 33.551, XVI Región: 157.986.

---

ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia” aborda problemas surgidos en los últimos dos años o antes, conforme a la práctica estándar dentro de este tipo de estudios (OECD, 2019). A diferencia de estudios anteriores, el presente estudio excluye los problemas de índole penal y, por lo tanto, desestima un porcentaje importante de reporte sobre necesidades jurídicas. Adimark el año 2015 indicó que un 15,4% de sus reportes obtenidos correspondían a problemas penales.

Al consultar sobre la prevalencia general de los problemas justiciables diferenciado por regiones, el Gráfico 2 muestra que el mayor nivel de reporte proviene de la Región de Copiapó (94,6%), seguida por la Región de Coquimbo (88,3%) y la Región de Ñuble (86,6%). Solo una región reportó un índice bajo el 50% (Región de Magallanes con un 42,3% de reporte). En diez de dieciséis regiones hubo un nivel de reporte de problemas justiciables superior al 75%. Las diferencias de prevalencias según región son estadísticamente significativas a un 99% de confianza.

Gráfico 3. Prevalencia de problemas según sexo (%)

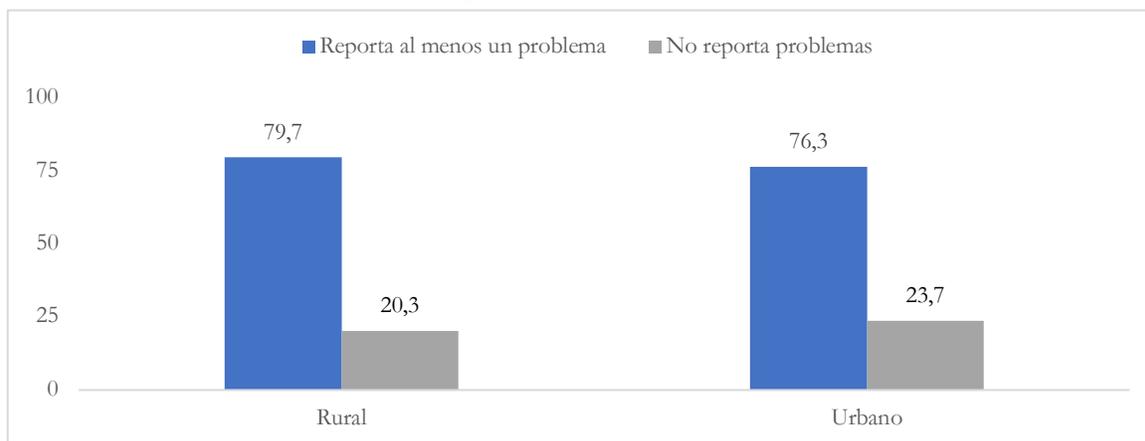


Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta de Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra expandida: Hombres: 6.427.820, Mujeres: 6.887.028.

El reporte de problemas jurídicos según sexo no presenta una mayor variación entre hombres y mujeres. Si bien los hombres reportaron en mayor medida haber sufrido un problema justiciable en los últimos dos años (77,1%) que las mujeres (76,2%), esta diferencia no es estadísticamente significativa a ningún nivel de confianza.

Gráfico 4. Prevalencia de problemas según zona (%)

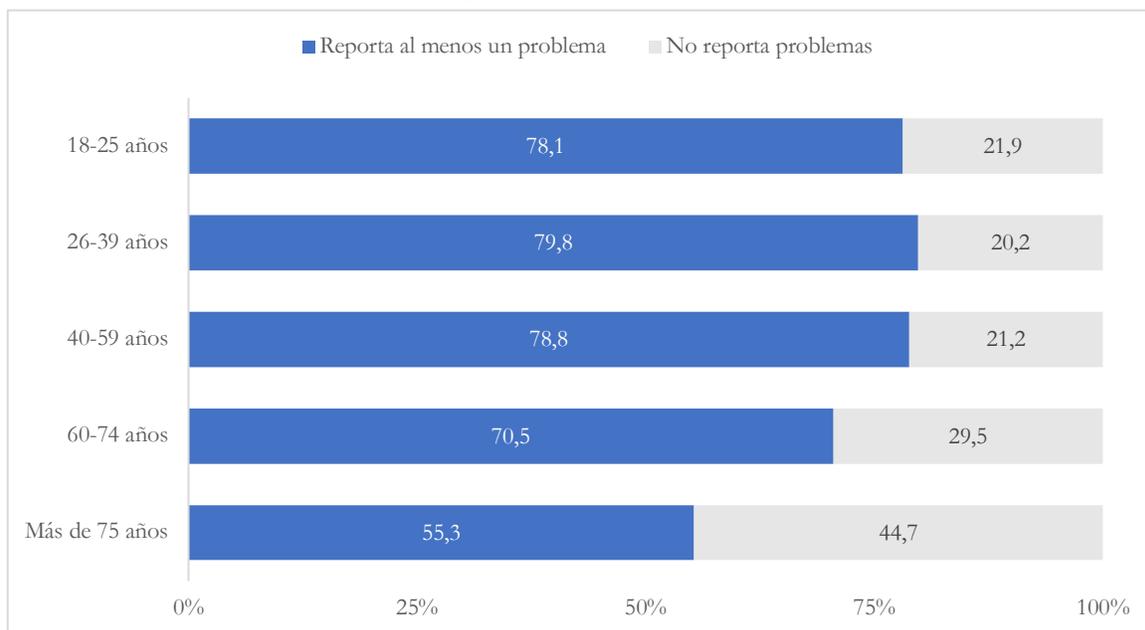


Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta de Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra expandida: Urbano: 12.134.907, Rural: 1.179.941.

La prevalencia general de problemas, diferenciada por área de residencia se inclina en un mayor reporte del área rural (79,7%) por sobre el área urbana (76,3%). Sin embargo, las diferencias de prevalencia entre zona urbana y zona rural no son estadísticamente significativas.

Gráfico 5. Prevalencia de problemas según tramos de edad (%).

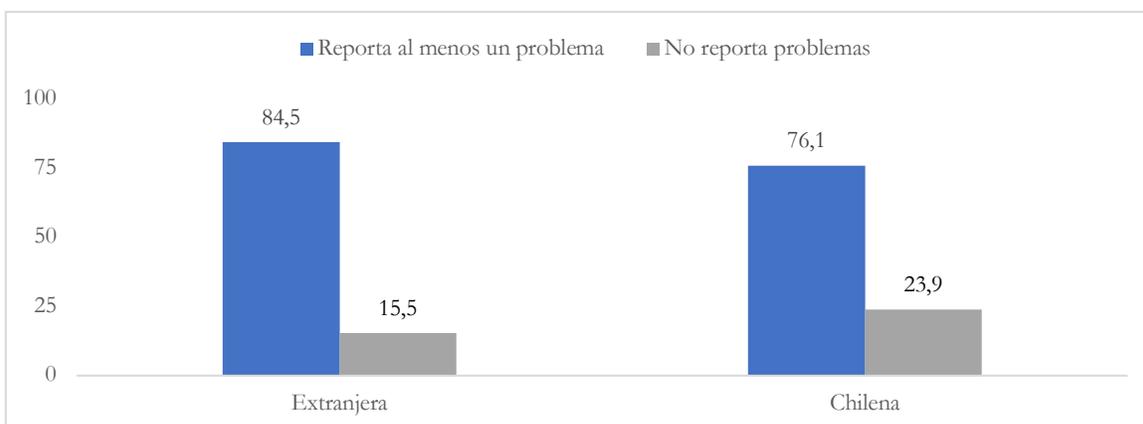


Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta de Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra expandida: 18-25 años: 756.508, 26-39 años: 1.458.133, 40-59 años: 1.789.837, 60-74 años: 439.780, Más de 75 años: 67.815.

Al introducir la variable edad, se observa que las personas entre 26-39 años son el grupo etario que reporta la mayor prevalencia de problemas en los últimos dos años (79,8%). Le siguen las personas ubicadas en el rango etario de 40-59 años (78,8%) y de 18-25 años (78,1%). Dentro de la tercera edad (personas superiores a los 60 años), observamos un menor reporte de problemas justiciables. El tramo de 60-74 años presentó un 70,5% de reporte de problemas justiciables en los últimos dos años y, entre quienes superan los 75 años, 55,3% reportaron algún problema. Las diferencias de prevalencia entre tramos de edad son estadísticamente significativas a un 99% de confianza.

Gráfico 6. Prevalencia de problemas según tramos de nacionalidad (%).

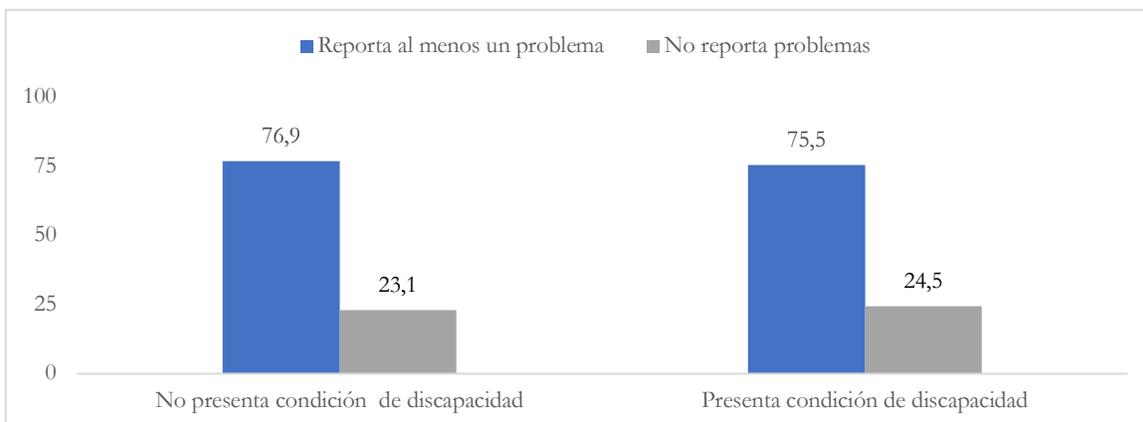


Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta de Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra expandida: Chilenos: 12.558.190, Extranjeros: 615.852.

De acuerdo con el Gráfico 6, 76,1% de las personas chilenas reportan haber sufrido un problema justiciable en comparación con un 84,5% de las personas con nacionalidad extranjera. Sin embargo, esta diferencia no es estadísticamente significativa.

Gráfico 7. Prevalencia de problemas según condición de discapacidad (%).

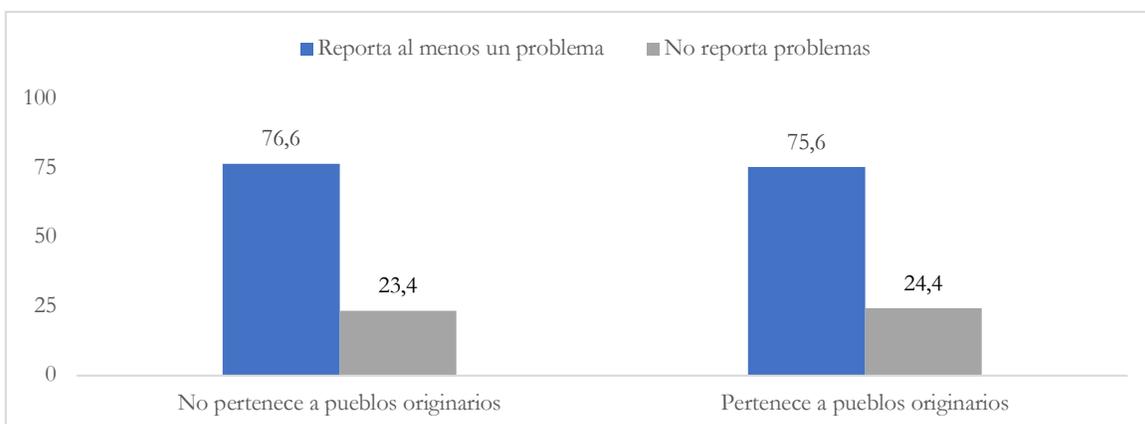


Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta de Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra expandida: Tiene discapacidad: 2.245.743, No tiene discapacidad: 11.006.657.

Las personas en situación de discapacidad reportan problemas justiciables en un 75,5%, cifra muy similar al 76,9% de las personas que no se encuentran en esta situación. Las diferencias de prevalencia entre personas con y sin discapacidad no son estadísticamente significativas a ningún nivel de confianza.

Gráfico 8. Prevalencia de problemas según pertenencia a pueblos originarios (%).

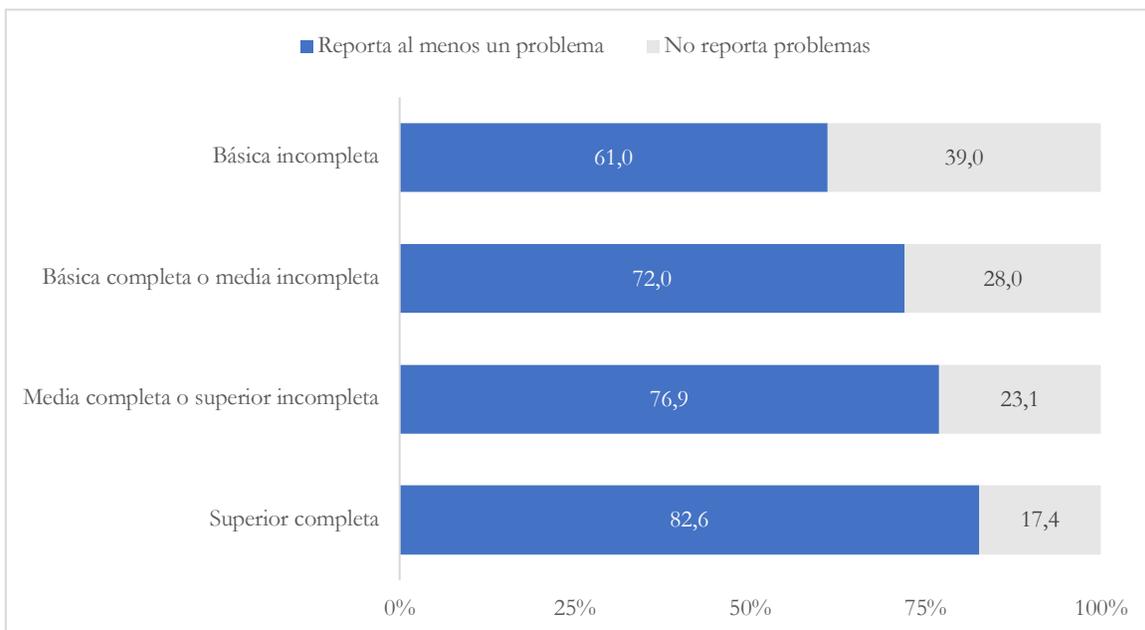


Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta de Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra expandida: Pertenece a pueblos originarios: 283.963, No pertenece a pueblos originarios: 4.167.580.

El Gráfico 8 indica que no existe gran diferencia de prevalencia de problemas entre quienes pertenecen a pueblos originarios (75,6%) y quienes no (76,6%). De hecho, las diferencias de prevalencia de problemas entre quienes pertenecen a pueblos originarios y quienes no, no son estadísticamente significativas.

Gráfico 9. Prevalencia de problemas según nivel educacional (%).

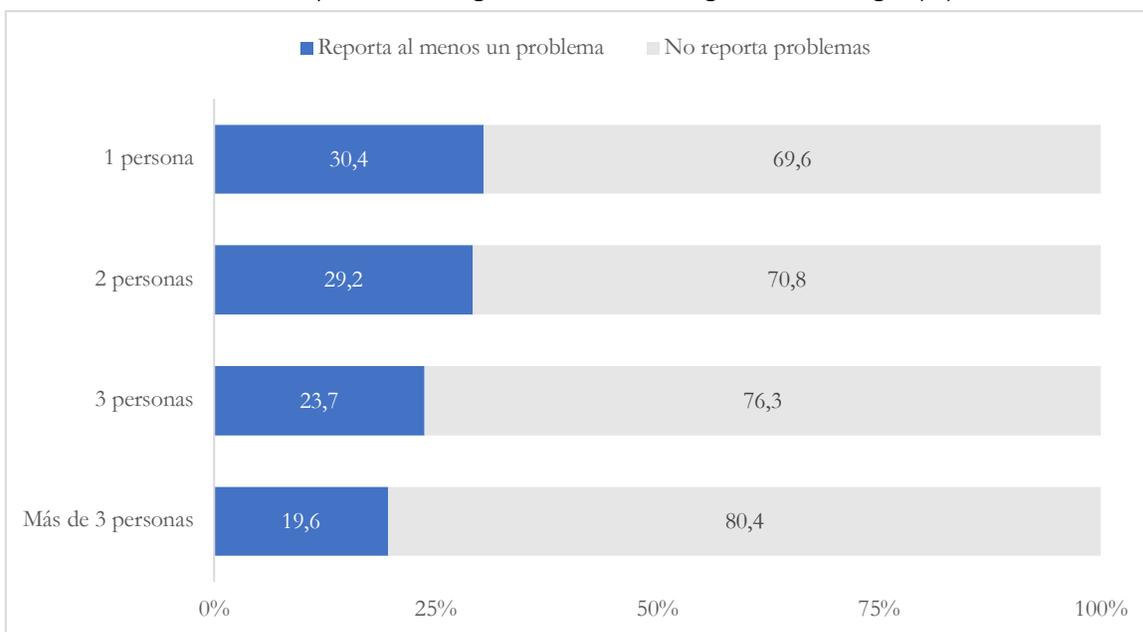


Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta de Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra expandida: Básica incompleta: 140.828, Hasta media incompleta: 461.179, Hasta superior incompleta: 2.204.452, Superior completa: 1.705.613.

El Gráfico 9 muestra que, a mayor educación, mayor presencia de problemas justiciables. Un 82,6% de los encuestados con educación superior completa reportan haber tenido problemas justiciables en los últimos años. Esta cifra se reduce a un 76,9% para aquellos con educación media completa o superior incompleta, y nuevamente a un 72% para aquellos con educación básica completa o media incompleta. Finalmente, sólo el 61% de las personas con educación básica incompleta presenta problemas justiciables. Las diferencias de prevalencia entre categorías educacionales son estadísticamente significativas a un 99% de confianza.

Gráfico 10. Prevalencia de problemas según número de integrantes del hogar (%).

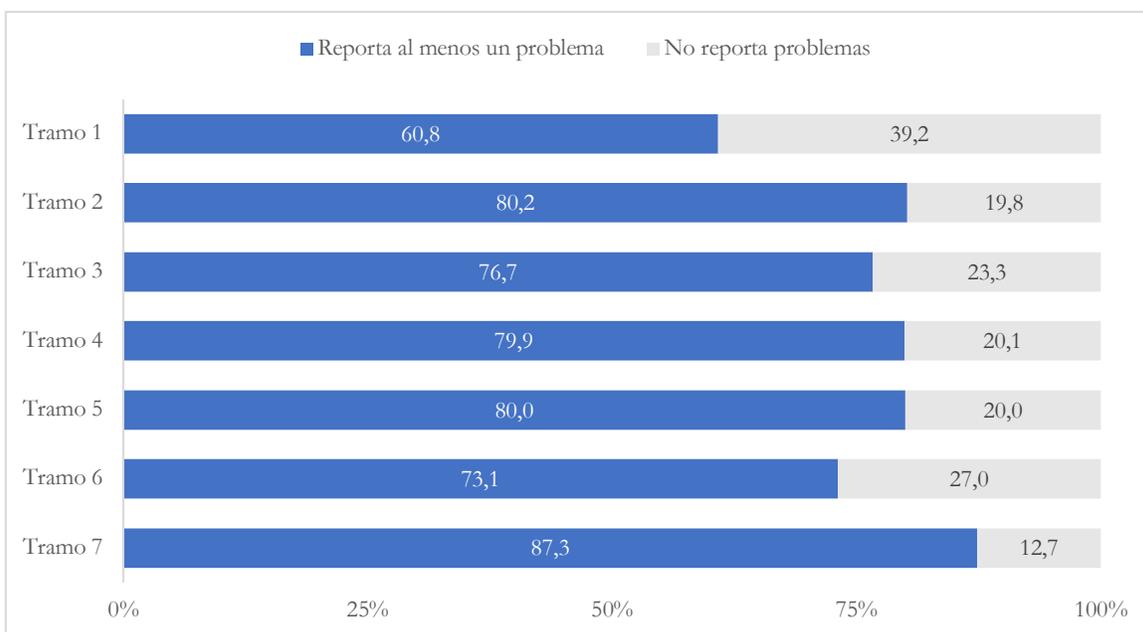


Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta de Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra expandida: 1 persona: 270.106, 2 personas: 625.026, 3 personas: 1.303.433, Más de 3 personas: 2.313.508.

El Gráfico 10 muestra que, a mayor número de integrantes del hogar, menor prevalencia de problemas justiciables. El 30,4% de los hogares con 1 sólo miembro presenta problemas justiciables. Esta cifra disminuye a un 29,2% para los hogares con 2 miembros, y nuevamente a un 23,7% para los hogares con 3 miembros. Finalmente, hogares con más de 3 personas presentan una prevalencia de 19,6%. Las diferencias de prevalencia en las distintas conformaciones según número de integrantes del hogar son estadísticamente significativas a un 99% de confianza.

Gráfico 11. Prevalencia de problemas según tramos de ingreso (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta de Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

De acuerdo con el Gráfico 11 el grupo que reporta mayor prevalencia de problemas justiciables es el tramo de mayores ingresos (Tramo 7), Le sigue el Tramo 2 con 80,2%, el tramo 5 con 80%, el tramo 4 con 79,9%, el tramo 3 con 76,7% y el tramo 6 con 73,1%. Solo el Tramo 1, de menores ingresos, reporta problemas con una prevalencia menor al 70% (con 60,8%). Las diferencias de prevalencia en los distintos tramos de ingreso son estadísticamente significativas a un 95% de confianza.

### C. Prevalencia, incidencia y gravedad por categorías

La “Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia” enumera 49 problemas justiciables específicos agrupados en categorías de problemas<sup>8</sup> Los problemas se organizaron en 12 categorías distintas, conforme a lo indicado en la Tabla 2.

Tabla 2. Categorías de problemas y problemas específicos por categorías específicas

Categoría	Problemas específicos
Productos y servicios	Problemas con servicios contratados (de telefonía, internet, TV por cable o digital, entre otros).

<sup>8</sup> Sobre las categorías de problemas, en la versión preliminar, el cuestionario utilizó principalmente los estándares entregados por el “World Justice Project General Population Poll 2018” en base a un pool de 49 problemas específicos. Este fue adaptado conforme a los comentarios efectuados tanto por la contraparte técnica como por el equipo de encuestadores a fin de simplificar el lenguaje jurídico e incluir apartados por categorías.

	<p><b>Problemas con empresas que proveen servicios básicos como luz, agua potable, gas, entre otros (mala calidad del servicio, interrupción del servicio, cuenta incorrecta, dificultad para terminar contrato).</b></p> <p>Problemas en la compra o en la entrega de productos, incluyendo tanto el comercio presencial como el e-commerce (productos distintos al comprado, productos con fallas o desperfectos, errores de facturación).</p> <p>Problemas en la entrega de servicios técnicos o profesionales (gasfiteros, mecánicos y otros técnicos; abogados, contadores y otros profesionales).</p>
Salud	Obtener tratamiento o recibir atención en salud.
	<p><b>Tratamiento médico inadecuado, incluyendo atención dental y otros servicios de salud (médico negligente, tratamiento incorrecto).</b></p> <p>Acceso a medicamentos (costo o cobertura del medicamento).</p> <p>Licencias médicas (rechazo atrasos o reducción en el pago).</p> <p>Afiliación o desafiliación en FONASA, Isapre o un seguro de salud.</p>
Educación	Hijos víctimas de acoso escolar (bullying).
	<p><b>Proceso de selección o acceso a un establecimiento educacional.</b></p> <p>Hijos víctimas de acoso, malos tratos o expulsión en su establecimiento educacional.</p>
Bienes raíces	Contenido de un testamento o la división de una propiedad o herencia luego de la muerte de un familiar.
	<p><b>Conflictos relacionados con la compra o venta de bienes raíces (disputas sobre títulos de propiedad, problemas para hacer transferencias de tierras u obtener permisos de construcción).</b></p> <p>Decisión de vender una propiedad en común (varios hermanos/as respecto de una casa que heredaron juntos, sociedad conyugal).</p> <p>Conflictos relacionados con la ocupación de su terreno o tierra.</p> <p>Conflictos relacionados con la expropiación de terrenos o tierras.</p>
Familia	Proceso de divorcio, separación o anulación.
	<p><b>Cobrar una pensión alimenticia.</b></p> <p>Cuidado o visitas de niños.</p> <p>Pagar una pensión alimenticia.</p> <p>Violencia intrafamiliar física o psicológica con alguna persona en su hogar.</p> <p>Cuidado de un adulto o adulto mayor.</p> <p>Reconocimiento o adopción de niños.</p>
Laboral	Lesión, enfermedad o accidente en el trabajo.
	<p><b>Salarios no pagados o pagados irregular o parcialmente.</b></p> <p>Malas o inadecuadas condiciones de trabajo.</p> <p>Incumplimiento del horario de trabajo, días libres o feriados legales.</p> <p>Pago irregular de cotizaciones previsionales.</p>

	Acoso, hostigamiento, agresiones psicológicas o físicas, o procedimientos disciplinarios injustos en su trabajo.
Dinero y finanzas	Deudas (no poder pagar una tarjeta de crédito o casa comercial).
	<b>Dinero que le deben a usted.</b>
	Con otras personas porque le debe dinero (acoso, extorsión, amenazas).
	Empresas de seguros (salud, hogar, auto, etc.).
	Pago de impuestos.
	Expuesto a vivir en situación de calle.
Ambiental	Contaminación medioambiental en su hogar, barrio o comunidad (contaminación de agua, basura o ruidos).
	<b>Acceso o uso de recursos naturales (uso o acceso a aguas, acceso a playas, permisos de caza o pesca, uso de tierras para pastoreo).</b>
Vivienda	Conflictos vecinos (ruidos molestos, acumulación de basura, uso de estacionamientos, animales o mascotas, comportamiento inadecuado en general).
	<b>Con sus vecinos respecto a la propiedad (límites, locación de rejas, plantas o árboles).</b>
	Con la persona dueña del lugar o arrendador (falta de reparaciones, problemas con el mes de garantía, problemas con contrato o desalojo).
	Con su arrendatario (la persona que paga la renta) (problemas con el mes de garantía, problemas con contrato o desalojo).
Documentos	Obtención de cédula de identidad o pasaporte
	<b>Certificados civiles (de nacimiento, de matrimonio, antecedentes, licencia de conducir, hoja de vida, discapacidad u otros certificados).</b>
Estado	Abuso por parte de funcionarios estatales (trato amenazante, injusto o corrupto por parte de policía u otro funcionario del gobierno).
	<b>Beneficios estatales como pagos bonos o subsidios del Estado (disputas relacionadas con la tramitación, monto o suspensión de beneficios (que tengan que ver, por ejemplo, con la asistencia de red de seguridad nacional, bonos, pensiones, subsidios o subvenciones).</b>
	Jubilación (irregularidades en fechas y montos de pagos, administración).
Internet	Uso del comercio electrónico (como estafas, pagos, transferencias o compras por internet).
	<b>Redes sociales como Facebook o Instagram (abuso, acoso, bullying)</b>

Fuente: Elaboración propia. Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

La categorización de los problemas mantiene el esquema contenido en el cuestionario de encuesta, salvo por las categorías “Expuesto a vivir en situación de calle” y “Contenido de un testamento o la división de una propiedad o herencia luego de la muerte de un familiar”.

El examen de la prevalencia, incidencia y gravedad indica que existen variaciones importantes en los atributos de cada categoría. La prevalencia refiere a si la persona reporta haber tenido al menos un problema relacionado con dicha categoría (por esta razón, la adición de los porcentajes de prevalencia de los problemas específicos no suma necesariamente cien por ciento). La incidencia refiere al número de veces que se reitera el mismo problema o categoría por cada participante, con el objeto de identificar qué situaciones resultan más recurrentes. Por último, la gravedad corresponde a una escala de uno a diez a elección del encuestado.

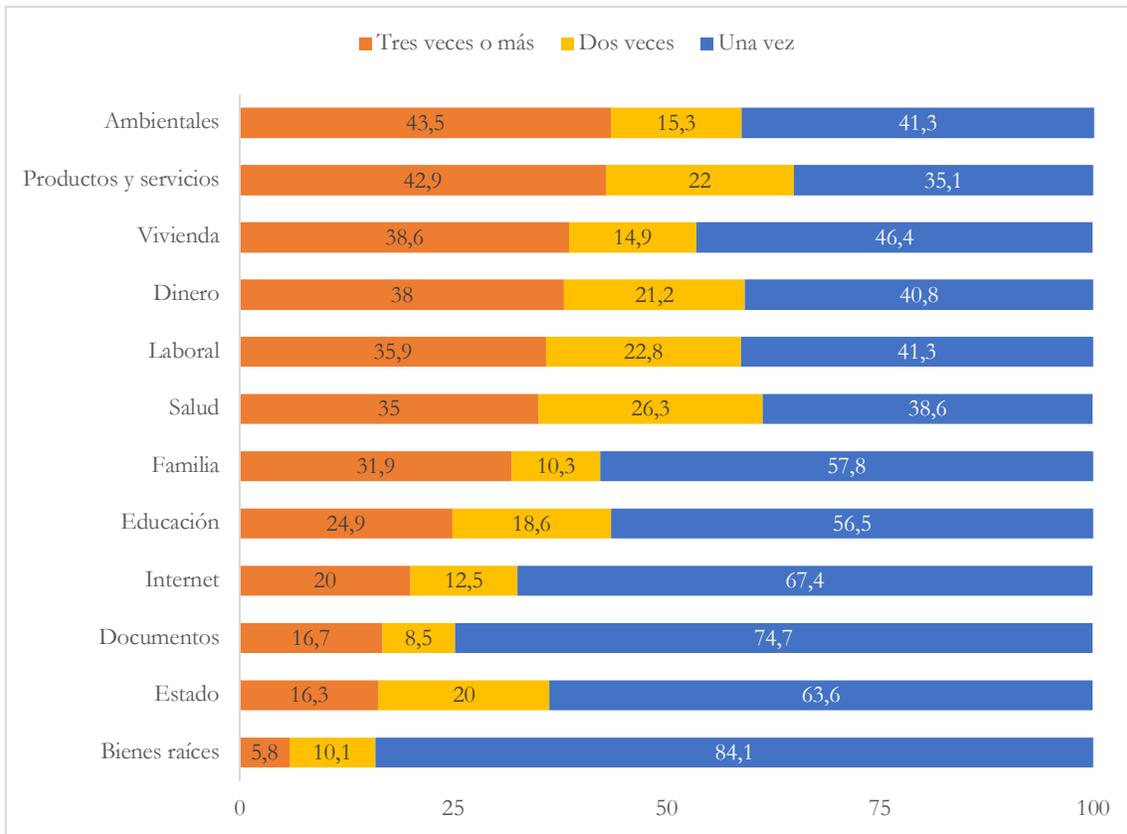
Tabla 3. Prevalencia por categorías de problemas justiciables.

Dimensión	N	% de prevalencia
<b>Prevalencia general</b>	<b>10.204.773</b>	<b>76,6</b>
<b>Productos y Servicios</b>	7.020.986	52,7
<b>Dinero y finanzas</b>	4.019.400	30,2
<b>Salud</b>	3.684.060	27,7
<b>Vivienda</b>	2.600.625	19,5
<b>Ambientales</b>	2.399.190	18,0
<b>Laboral</b>	2.122.238	15,9
<b>Estado</b>	1.179.424	8,9
<b>Educación</b>	1.072.928	8,1
<b>Familia</b>	998.166	7,5
<b>Internet</b>	988.748	7,4
<b>Bienes Raíces</b>	791.550	5,9
<b>Documentos</b>	568.880	4,3

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Como indica la Tabla 3, la mayor cantidad de problemas justiciables enfrentados por la población nacional corresponde a conflictos en las categorías de Productos y Servicios (52,7%), problemas vinculados a Dinero y finanzas (30,2%), y en Salud (27,7%). En contraposición, las categorías menos reportadas son Documentos (4,3%), Bienes raíces (5,9%) e Internet (7,4%).

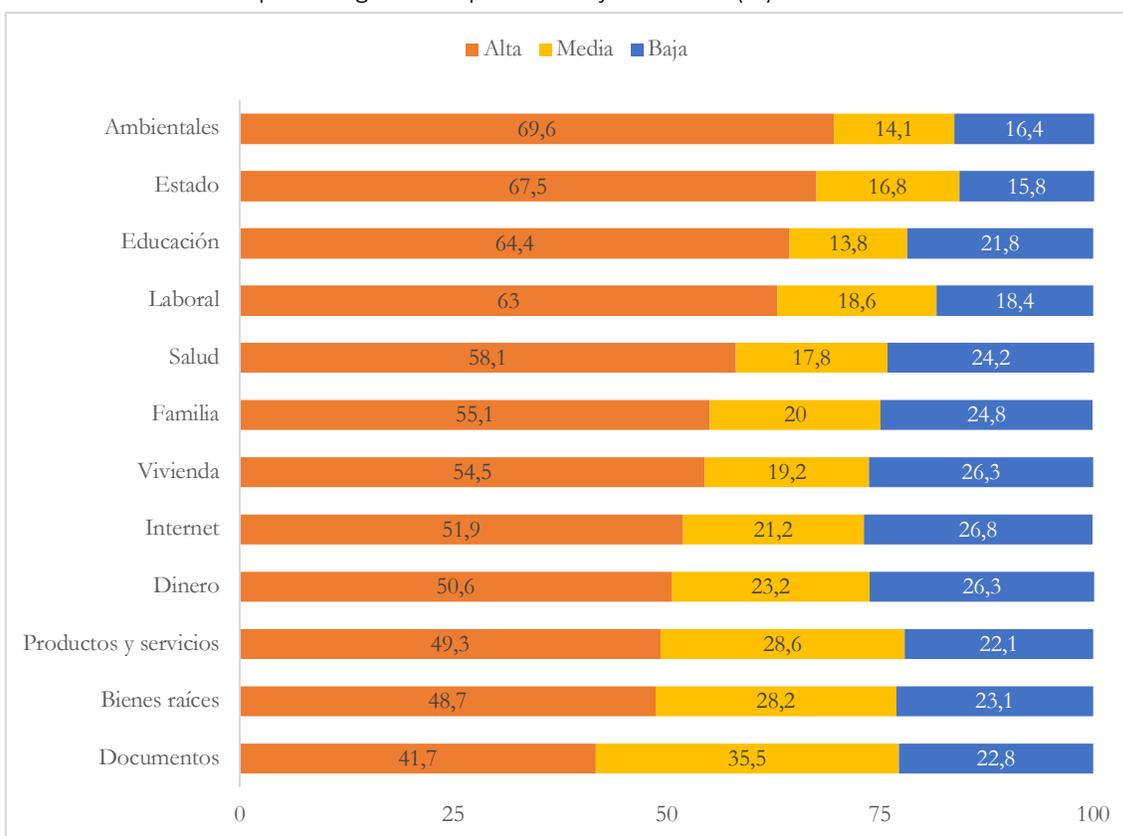
Gráfico 12. Incidencia general por categoría de problema justiciable (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Bienes raíces: 657.544, Estado: 1.098.144, Documentos: 430.567, Internet: 911.024, Educación: 954.644, Familia: 918.973, Salud: 3.380.928, Laboral: 1.858.520, Dinero: 3.650.056, Vivienda: 2.205.817, Productos y servicios: 6.308.568, Ambientales: 1.995.698.

Respecto de la incidencia de las categorías, esto es, cuántas veces la misma categoría fue reportada por la persona, observamos en el Gráfico 12 que las categorías de problemas Ambientales (43,5%), Productos y servicios (42,9%), Vivienda (38,6%) y Dinero y finanzas (38%), presentan una mayor proporción de personas que indicaron haber sufrido tres o más veces este tipo de problemas en los últimos dos años. En este aspecto, es importante notar que varias de las categorías más prevalentes también tienen altos niveles de incidencia. Es decir, las personas no sólo han tenido dicho problema justiciable, sino que también lo experimentan de manera recurrente. La convergencia entre atributos de prevalencia, incidencia y gravedad se aborda en la sección “Ranking de problemas”.

Gráfico 13. Gravedad por categorías de problemas justiciables (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Documentos: 537.608, Bienes raíces: 784.409, Productos y servicios: 6.954.969, Dinero: 4.002.593, Internet: 983.337, Vivienda: 2.558.968, Familia: 952.644, Salud: 3.634.399, Laboral: 2.109.416, Educación: 1.059.129, Estado: 1.161.290, Ambientales: 2.388.362.

La gravedad del problema atiende a la escala de severidad con puntaje de 1 a 10 contenida en la encuesta. Para establecer tramos de gravedad, el estudio agrupa problemas de gravedad baja (puntajes 1 a 4), gravedad media (puntajes 5 a 6) y gravedad alta (puntajes 7 a 10) Si se atiende la gravedad atribuida a cada una de las categorías, los problemas Ambientales (69,6%), de Estado (67,5%) y Educación (64,4%) son aquellos que, entre quienes reportaron problemas dentro de estas categorías, se consideran como los más graves.

#### D. Prevalencia, incidencia y gravedad por problemas específicos

A continuación, se examina la prevalencia, incidencia y gravedad de los diferentes problemas específicos que componen las categorías propuestas en el presente estudio.

##### 1. Productos y servicios

La categoría de Productos y servicios engloba los problemas relacionados al derecho del consumo. Se incluye en esta categoría a los problemas que puedan ocurrir con la contratación de servicios técnicos o profesionales.

Los siguientes problemas específicos componen la categoría:

- Problemas con servicios contratados de telefonía, internet, TV por cable o digital, entre otros (mala calidad del servicio, interrupción del servicio, cuenta incorrecta, dificultad para terminar contrato).
- Problemas con empresas que proveen servicios básicos como luz, agua potable, gas, entre otros (problemas con acceso, suministro, interrupción del servicio o cuentas incorrectas).
- Problemas en la compra o en la entrega de productos, incluyendo tanto el comercio presencial como el e-commerce (productos distintos al comprado, productos con fallas o desperfectos, o errores de facturación).
- Problemas en la entrega de servicios técnicos o profesionales (gasfiteros, mecánicos y otros técnicos; abogados, contadores y otros profesionales).

Como se mencionó más arriba, esta categoría presenta la mayor proporción de prevalencia entre las distintas categorías de problemas. Más de la mitad de la población reporta prevalencia de problemas con Productos y Servicios (52,7%). La Tabla 4 exhibe la prevalencia, incidencia y gravedad que las personas atribuyen a cada uno de estos problemas.

Tabla 4. Prevalencias de problemas específicos de productos y servicios.

Problema específico	N	% que reporta el problema*
Servicios contratados (telefonía, TV cable, internet)	4.512 .073	33,9
Con empresas proveedoras de servicios básicos (interrupción de servicio, cuentas incorrectas, problemas de suministro)	3.908 .983	29,4
Compra o entrega de productos	1.388 .953	10,4
Servicios técnicos o profesionales (mecánicos, gasfiter y otros técnicos; abogados u otros profesionales)	706.9 09	5,3

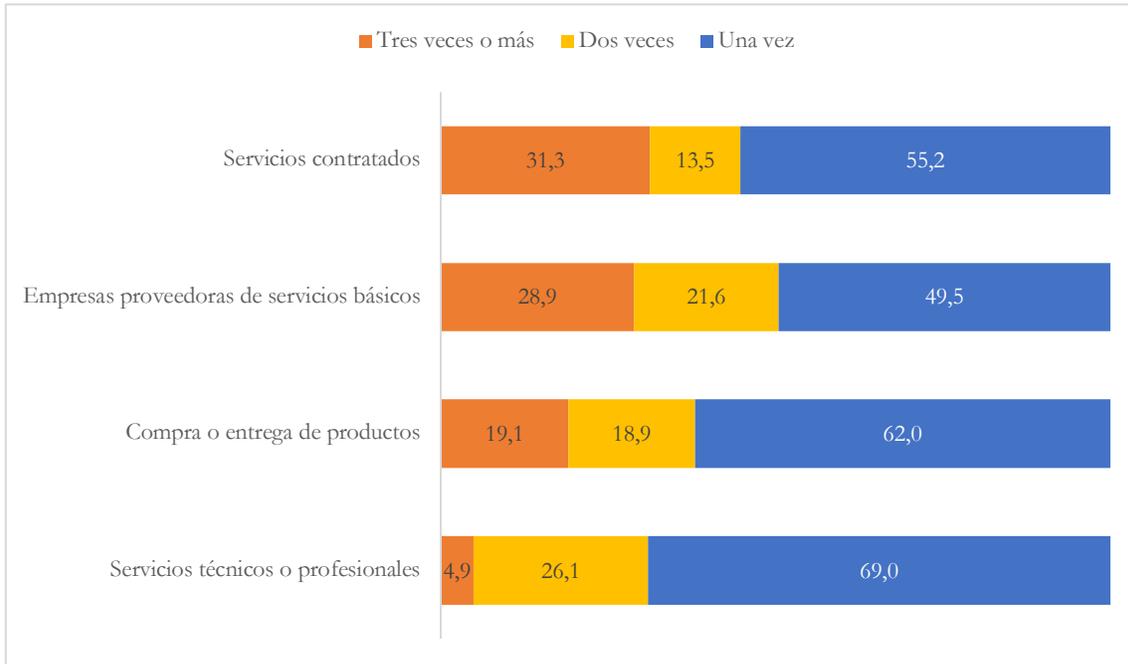
Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

\*Corresponde al % sobre el total de la población mayor de 18 años que reporta el problema específico.

A nivel de prevalencia, el problema específico más reportado en la categoría Productos y Servicios corresponde a la contratación de servicios de telefonía, internet y televisión (33,9%), seguido por los

problemas relacionados con empresas que suministran servicios básicos (29,4%). Esto significa que cerca de un tercio de la población chilena que reporta algún problema justiciable lo hace por una dificultad con empresas de telefonía, internet, o cable contratados o de aquellos que proveen servicios básicos.

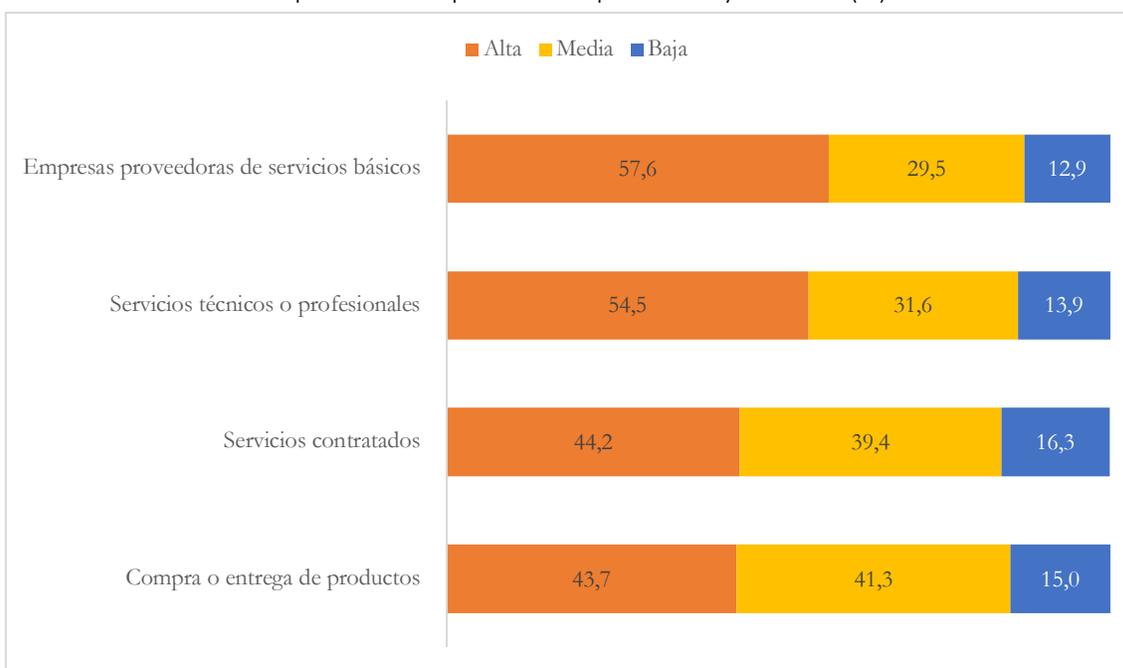
Gráfico 14. Incidencia de problemas específicos de productos y servicios (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Servicios técnicos o profesionales: 586.153, Compra o entrega de productos: 1.228.632, Empresas proveedoras de servicios básicos: 3.589.876, Servicios contratados: 4.036.858.

La mayor frecuencia de estos problemas ocurre en similar proporción entre los casos de servicios contratados (31,3%), y los problemas asociados a empresas proveedoras de servicios básicos (28,9%). Esto quiere decir que, entre quienes reportan estos problemas específicos, un tercio de ellos ha experimentado dicha dificultad en tres o más oportunidades en los últimos dos años. En el otro extremo se encuentra la compra o entrega de productos y los problemas referidos a servicios técnicos o profesionales, donde generalmente las personas reportan una sola oportunidad de ocurrencia (69% y 62%, respectivamente).

Gráfico 15. Gravedad de problemas específicos de productos y servicios (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Compra o entrega de productos: 1.350.733, Servicios contratados: 4.461.119, Servicios técnicos o profesionales: 686.805, Empresas proveedoras de servicios básicos: 3.879.685.

Respecto a la gravedad de los problemas específicos dentro de la categoría, los problemas relativos a servicios básicos y los servicios técnicos y profesionales son aquellos que las personas consideran mayormente graves (57,6% y 54,5%, respectivamente).

Al realizar el cruce entre gravedad e incidencia, se descubre que los problemas de Servicios Contratados (telefonía, internet, TV digital) corresponden a los mayormente reportados (33,9%) y a aquellos que resultan más recurrentes entre los reportes de esta categoría. En efecto, un 31,3% de la población indicó que ha sufrido este tipo de problemas en 3 o más oportunidades.

Al realizar la transformación de estos porcentajes a números absolutos en la población. El cálculo sobre la prevalencia de los problemas relacionados con empresas proveedoras de servicios contratados o de servicios básicos indica que 8.421.056 personas reportan algún problema de aquellos. Si adicionalmente consideramos la incidencia de estos problemas, descubrimos que estos problemas específicos representan cerca de 15 millones de problemas justiciables cada dos años (14.958.477).

Tabla 5. Cantidad de problemas más recurrentes cada dos años

Problema específico	N	Una vez	Dos veces	Tres veces o más	Total problemas cada dos años
Servicios contratados	4.512.0 73	2.490.6 64	1.218.2 60	4.236.8 37	7.945.76 1
Con empresas proveedoras de servicios básicos	3.908.9 83	1.934.9 47	1.688.6 81	3.389.0 88	7.012.71 6
Total	8.421.0 56	4.425.6 11	2.906.9 41	7.625.9 25	14.958.4 77

Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

## 2. Salud

La categoría de problemas de Salud comprende aquellos problemas relacionados tanto con el acceso a los servicios de salud, como con la realización de trámites o diligencias con instituciones de salud. A nivel general, la categoría Salud fue reportada por un 27,7% de la población.

Los siguientes problemas específicos componen esta categoría:

- Obtener tratamiento o recibir atención en salud.
- Tratamiento médico inadecuado.
- Acceso a medicamentos (costo o cobertura del medicamento).
- Licencias médicas (rechazo atrasos o reducción en el pago).
- Afiliación o desafiliación en FONASA, Isapre o un seguro de salud.

A continuación, exponemos los datos por prevalencia específica, incidencia y gravedad de cada una de estas situaciones.

Tabla 6. Prevalencias de problemas específicos de salud.

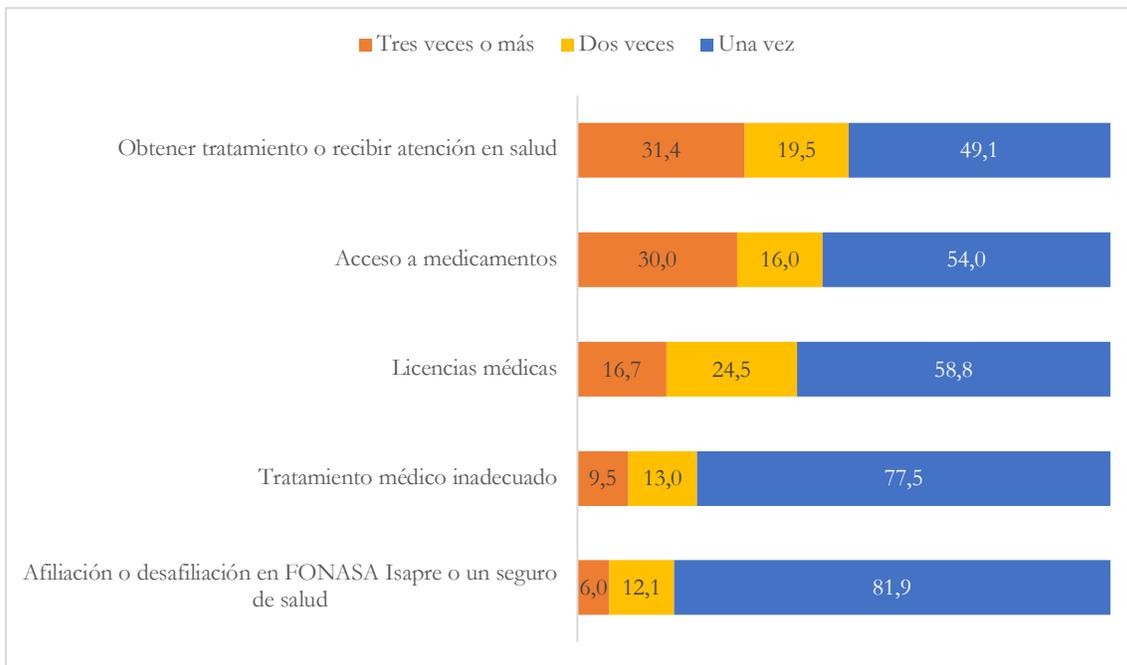
Problema específico	N	% que reporta el problema*
Obtener tratamiento o recibir atención en salud	2.327.019	17,5
Tratamiento médico inadecuado	981.470	7,4
Acceso a medicamentos (costo o cobertura del medicamento)	941.382	7,1
Licencias médicas (rechazo atrasos o reducción en el pago)	639.646	4,8
Afiliación o desafiliación en FONASA, Isapre o un seguro de salud	567.311	4,3

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

\*Corresponde al % sobre el total de la población mayor de 18 años que reporta el problema específico.

De los problemas específicos que componen la categoría de Salud, resalta la prevalencia reportada sobre dificultades en el acceso a tratamiento o atención de salud (17,5% del total de la población). Aproximadamente una de cada cinco personas mayores de 18 años reporta problemas para obtener tratamiento o atenciones de salud, lo que significa que cerca de 2.5 millones de personas han enfrentado esta situación en los últimos dos años.

Gráfico 16. Incidencia de problemas específicos de salud (%).

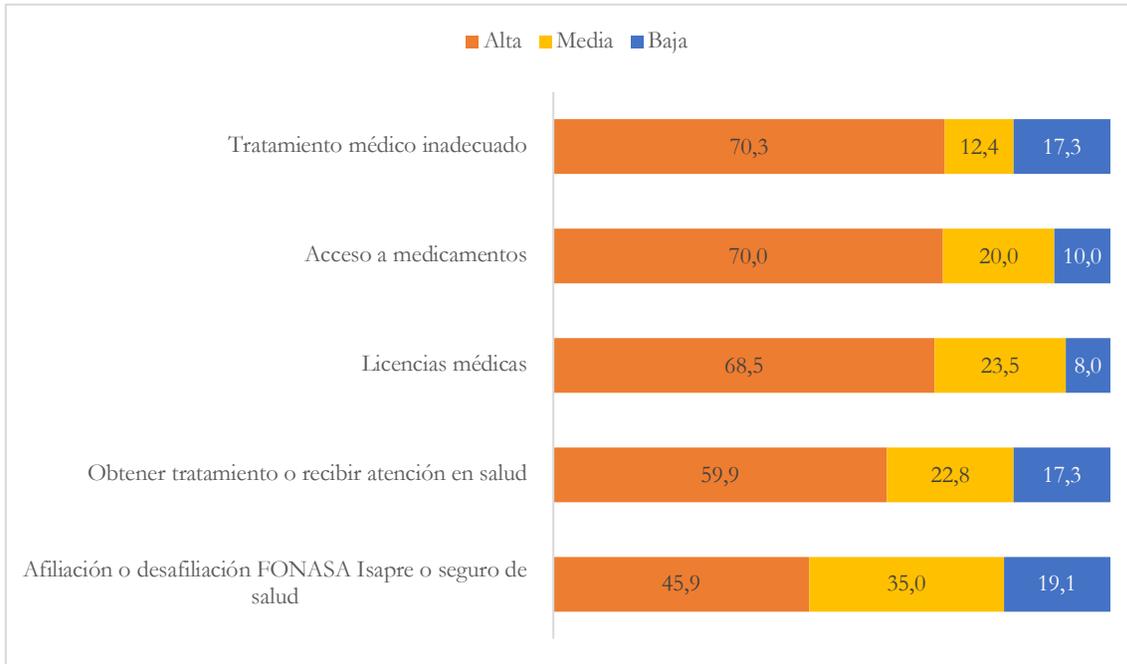


Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Afiliación o desafiliación en FONASA Isapre o un seguro de salud: 514.900, Tratamiento médico inadecuado: 901.843, Licencias médicas: 589.021, Acceso a medicamentos: 874.026, Obtener tratamiento o recibir atención en salud: 2.108.085.

En consideración a la incidencia de estos problemas, podemos observar que los problemas de salud no suelen ser necesariamente recurrentes en la vida de las personas. En todos los problemas específicos de salud, la mayoría de las personas reporta una sola ocurrencia en los últimos dos años. Sin embargo, alrededor de un tercio de las personas ha enfrentado problemas al buscar tratamiento, atención de salud o medicamentos, en tres ocasiones o más durante los últimos dos años (31,4%), y

otro tercio indica que en tres ocasiones o más ha tenido dificultades para acceder a medicamentos (30%).

Gráfico 17. Gravedad de problemas específicos de salud (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra expandida: Afiliación o desafiliación FONASA Isapre o seguro de salud: 533.243, Obtener tratamiento o recibir atención en salud: 2.292.289, Licencias médicas: 636.574, Acceso a medicamentos: 924.482, Tratamiento médico inadecuado: 979.219.

En cuanto a su gravedad, la proporción de personas que confiere a este tipo de problemas un carácter altamente grave es considerablemente superior a otras categorías, por ejemplo, en relación con problemas de productos y servicios<sup>9</sup>. Las personas indican que problemas relacionados con un tratamiento inadecuado a la enfermedad padecida (70,3%) y problemas de acceso a medicamentos (70%) tienen mayor gravedad. Esto resulta de especial consideración a los fines del estudio pues, una de las vías institucionales para obtener solución a esta situación es mediante la demanda civil de los perjuicios ocasionados con la aplicación de un tratamiento incorrecto.

<sup>9</sup> Estos problemas ingresan al sistema de justicia a través de diversas vías. En algunos casos, pueden ingresar a través de acciones de protección, que buscan tutelar el derecho constitucional a la salud, consagrado en el numeral 9 del artículo 19 de la Constitución. Otros lo hacen a través de demandas civiles de indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual o extracontractual (como puede ocurrir en el caso de la responsabilidad médica). Por último, la inclusión de la tramitación de licencias médicas como problema justiciable responde al creciente fenómeno de buscar, a través de instancias judiciales, la solución a problemas que resultan, naturalmente, resorte de instituciones ligadas al poder central. Esta tendencia a la judicialización de las licencias médicas puede significar, en el medio plazo, un impacto tan potente en el sistema judicial, como fue la aplicación masiva de recursos de protección en contra de las alzas en los planes de las Instituciones de Salud Previsional (ISAPRES).

### 3. Educación

La categoría de problemas de Educación comprende los problemas que surgen en las relaciones con establecimientos educacionales, en el acceso a ellos o en casos de maltrato escolar.

Los siguientes problemas específicos componen la categoría<sup>10</sup>:

- Proceso de selección o acceso un establecimiento educacional.
- Hijos víctimas de *bullying*.
- Hijos víctimas de acoso, malos tratos o expulsión en su establecimiento educacional<sup>11</sup>.

De acuerdo con la Tabla 7, la prevalencia de casos de “Educación” corresponde a 640.000 personas con hijos víctimas de *bullying* escolar (4,9%) y cerca de 500.000 personas que han enfrentado problemas en el proceso de selección de escuela (3,7%). Por último, cerca de 200.000 personas indican que sus hijos fueron víctimas de malos tratos en los últimos dos años (1,8%).

Tabla 7. Prevalencias problemas específicos categoría educación.

Problema específico	N	% que reporta el problema*
Hijos víctimas de bullying	647.077	4,9
Proceso de selección de un establecimiento educacional	491.011	3,7
Hijos víctimas de malos tratos en su establecimiento educacional	234.969	1,8

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

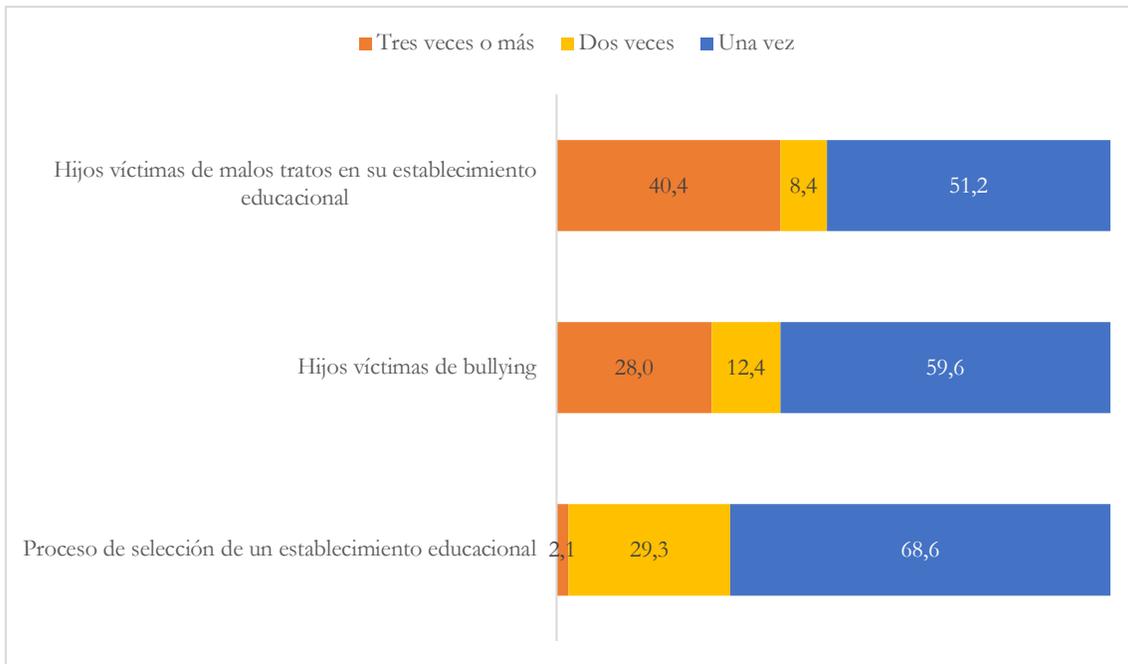
\*Corresponde al % sobre el total de la población mayor de 18 años que reporta el problema específico.

---

<sup>10</sup> La construcción de estos problemas específicos tomó en consideración dos fenómenos de reciente aparición: el maltrato escolar, cuya preocupación política se materializó mediante la publicación de la ley 20.536 sobre violencia escolar, debido a la creciente evidencia que reconoce la relación existente “entre exposición al *bullying* y el desarrollo de depresión e ideación suicida en adolescentes” (Azúa Fuentes et al, 2020); y a la implementación del SAE, donde se han formulado críticas sobre la posible afectación de garantías constitucionales, como la libertad de enseñanza y la libertad de elección (art. 19 N° 11 de la Constitución Política de la República), volviéndolo un tema de interés judicial (Carrasco, 2015).

<sup>11</sup> Si bien estas situaciones son entregadas, en mayor medida, a las competencias propias de los servicios centralizados sobre la materia (particularmente, la Superintendencia de Educación), se han abierto las vías judiciales para ser conocidas y resueltas por el sistema de justicia. Esto explica la necesaria inclusión de la categoría, a fin de conocer su prevalencia, incidencia y gravedad.

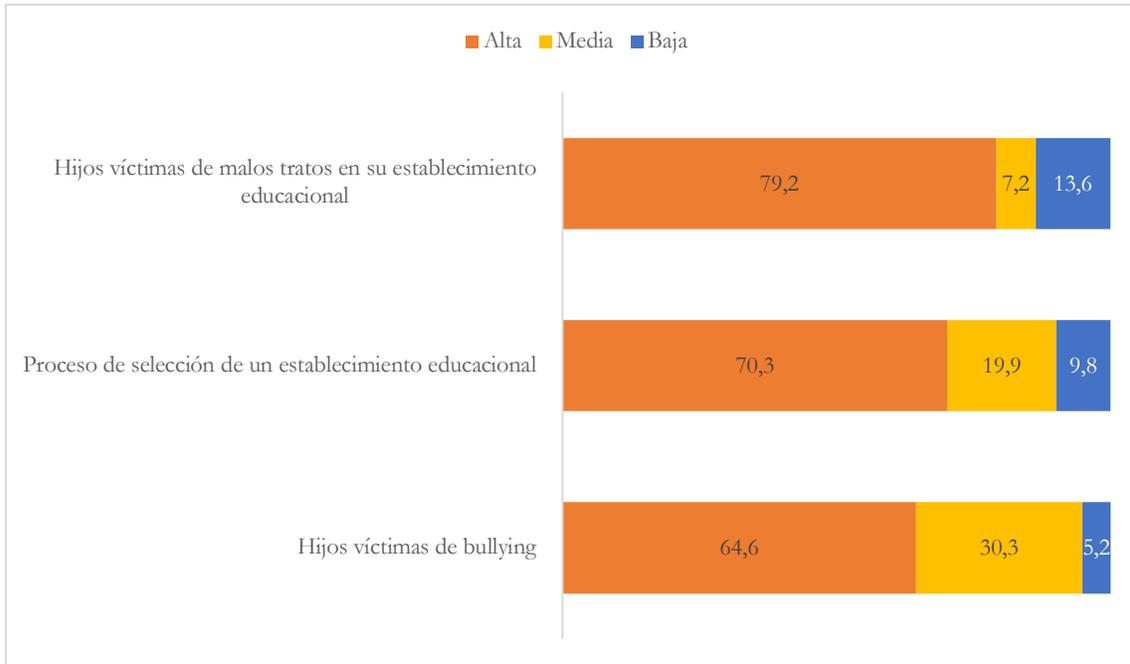
Gráfico 18. Incidencia problemas específicos categoría educación (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Proceso de selección de un establecimiento educacional: 421.006, Hijos víctimas de bullying: 601.098, Hijos víctimas de malos tratos en su establecimiento educacional: 183.769.

La mayoría de las personas señala que el problema en el ámbito de la educación se produjo una sola vez durante los últimos dos años (51,2%). En contraste, de las personas que reporta problemas de malos tratos a sus hijos en el establecimiento educacional, un 40,4% señala que ha tenido esta dificultad en tres o más oportunidades durante los últimos dos años. Por otra parte, un tercio de las personas que ha tenido problemas de acoso escolar con sus hijos indica que dicho problema se ha producido en tres ocasiones o más (28%).

Gráfico 19. Gravedad problemas específicos categoría educación (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra; Hijos víctimas de bullying: 633.633, Proceso de selección de un establecimiento educacional: 477.781, Hijos víctimas de malos tratos en su establecimiento educacional: 222.499.

Las personas que presentaron estos problemas, consideraron como altamente graves estos acontecimientos.. Así, los malos tratos en establecimientos educacionales corresponden al problema con mayor atribución de alta gravedad (79,2%), seguido por los problemas en los procesos de selección (70,3%) y el acoso escolar (64,6%).

Los problemas específicos de esta categoría guardan dos características particulares: su prevalencia es baja en comparación a otras categorías de problemas, encontrándose dentro de las 5 menos reportadas. Por otro lado, su nivel de incidencia, especialmente el maltrato en establecimientos educacionales se posiciona entre los primeros lugares de incidencia dentro del pool total de problemas específicos. De igual forma, las personas atribuyen alta gravedad a este tipo de problemas. Casi ocho de cada diez personas asignaron un alto nivel de gravedad a problemas relacionados con hijos víctimas de malos tratos.

#### 4. Bienes raíces

La categoría Bienes Raíces agrupa a los problemas en los que el objeto de disputa corresponde a un bien raíz<sup>12</sup> y contiene los siguientes problemas específicos:

- Contenido de un testamento o la división de una propiedad.
- Conflictos relacionados con la compra o venta de bienes raíces.
- Decisión de vender una propiedad en común.
- Conflictos relacionados con la ocupación de su terreno o tierra.
- Conflictos relacionados con la expropiación de terreno o tierras.

A nivel general, un 5,9% de la población reporta tener o haber tenido un problema de esta naturaleza. A continuación, detallamos los problemas específicos según su prevalencia específica, nivel de incidencia y gravedad.

Tabla 8. Prevalencia de problemas específicos de bienes raíces.

Problema	N	% que reporta el problema*
Contenido de un testamento o la división de una propiedad	513.678	3,9
Conflictos relacionados con la compra o venta de bienes raíces	147.216	1,1
Decisión de vender una propiedad en común	133.437	1,0
Conflictos relacionados con la ocupación de su terreno o tierra	83.157	0,6
Conflictos relacionados con la expropiación de terreno o tierras	43.689	0,3

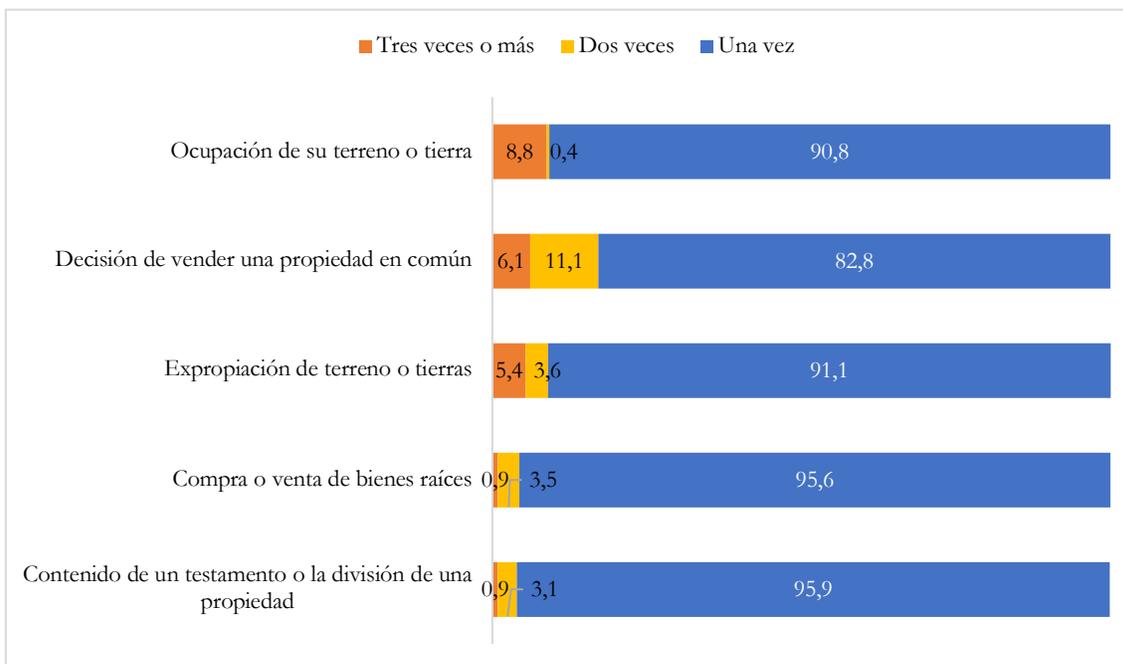
Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. \*Corresponde al % sobre el total de la población mayor de 18 años que reporta el problema específico.

Los problemas específicos de bienes raíces presentaron una baja prevalencia. Cerca de 510.000 personas tiene conflictos relativos al contenido de un testamento o la división de una propiedad (3,9%). Otros problemas específicos de bienes raíces reportados son aquellos relacionados a la compra y venta de bienes raíces (1,1%), la decisión de vender una propiedad en común (1,0%), la ocupación de su terreno o tierra (0,6) y los conflictos relacionados a la expropiación de terrenos (0,3%).

---

12 Al respecto, se diferencia este tipo de problemas de los conflictos de Vivienda (como malas relaciones con vecinos o disputas de arrendamiento).

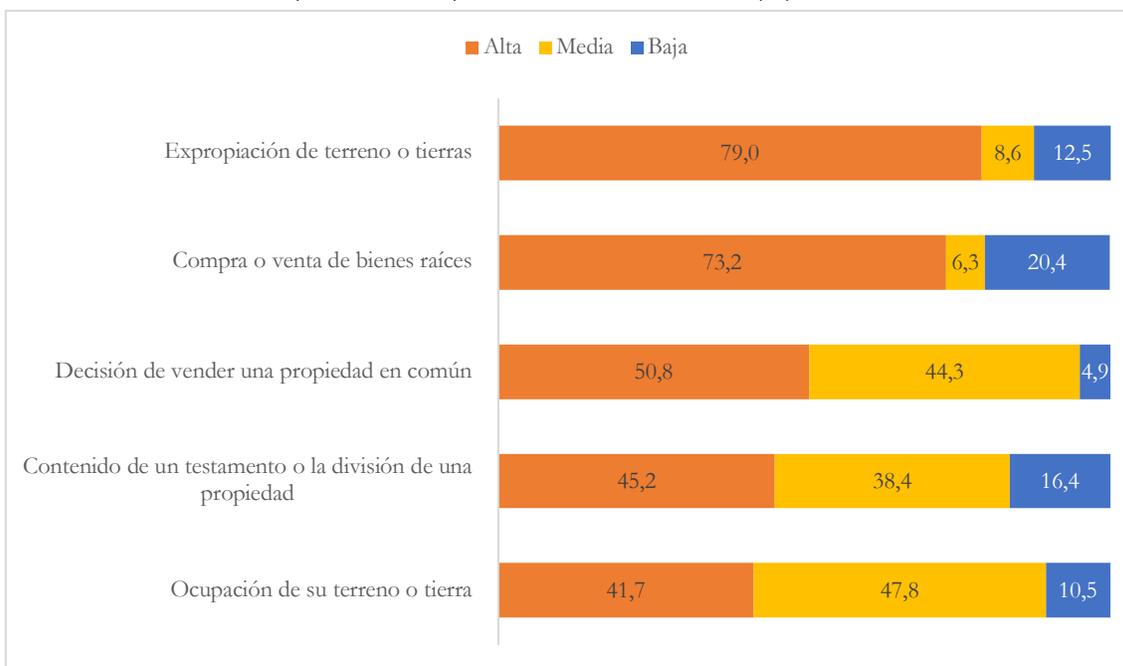
Gráfico 20. Incidencia de problemas específicos de bienes raíces (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Contenido de un testamento o la división de una propiedad: 433.358, Compra o venta de bienes raíces: 134.053, Expropiación de terreno o tierras: 34.792, Decisión de vender una propiedad en común: 94.104, Ocupación de su terreno o tierra: 69.668.

En general, se observa que este tipo de problemas se reportan mayoritariamente como de única ocurrencia, distinguiéndose en los problemas relativos a la decisión de vender una propiedad en común un mayor grado de incidencia, pero que de igual modo no comprende un porcentaje significativo.

Gráfico 21. Gravedad de problemas específicos de bienes raíces (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Ocupación de su terreno o tierra: 83.157, Contenido de un testamento o la división de una propiedad: 507.713, Decisión de vender una propiedad en común: 129.833, Compra o venta de bienes raíces: 147.216, Expropiación de terreno o tierras: 40.411.

Dentro de los problemas específicos de bienes raíces, las personas atribuyen mayor gravedad a los problemas relacionados con la expropiación de terrenos (79%) y luego a la compra o venta de bienes raíces (73,2%).

A nivel agregado, la prevalencia, incidencia y gravedad de estos problemas es la más baja del reporte general. No obstante, la particularidad de esta categoría es que los problemas que la componen corresponden en su totalidad a problemas susceptibles de ser conocidos y resueltos específicamente por la judicatura civil.<sup>13</sup>

## 5. Familia

Las personas reportan un 7,5% de prevalencia de problemas bajo la categoría Familia.

Esta categoría se compone de los siguientes problemas específicos:

- Proceso de divorcio, separación o anulación.

<sup>13</sup> Esta diferencia puede dar indicios acerca de la subutilización del sistema de justicia para resolver disputas o conflictos que le competen.

- Cobrar una pensión alimenticia.
- Pagar una pensión alimenticia.
- Cuidado o visitas de niños.
- Violencia intrafamiliar.
- Cuidado de un adulto o adulto mayor.
- Reconocimiento o adopción de niños.

Tabla 9. Prevalencias de problemas específicos de familia.

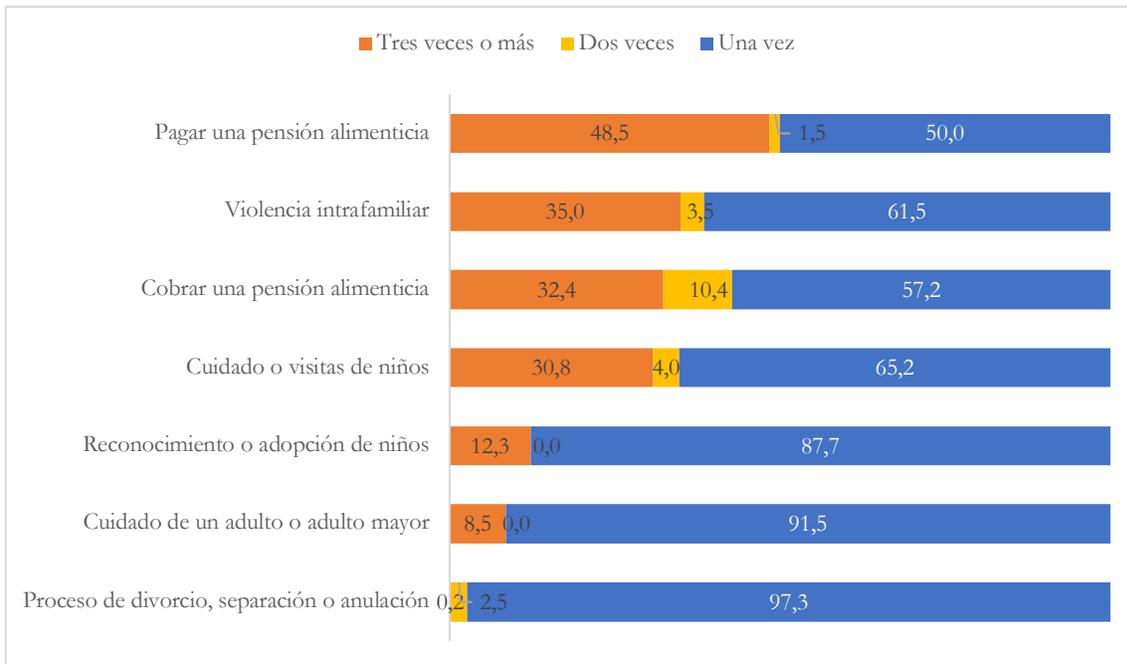
Problema específico	N	% que reporta el problema*
Proceso de divorcio separación o anulación	614.220	4,6
Cobrar una pensión alimenticia	344.678	2,6
Cuidado o visitas de niños	225.131	1,7
Pagar una pensión alimenticia	127.799	1,0
Violencia intrafamiliar	77.674	0,6
Cuidado de un adulto o adulto mayor	14.335	0,1
Reconocimiento o adopción de niños	9.005	0,1

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

\*Corresponde al % sobre el total de la población mayor de 18 años que reporta el problema específico.

En cuanto a la prevalencia de los problemas relativos a Familia, aproximadamente 614.000 casos corresponden a procesos de término de vínculo matrimonial (4,6%), seguido por el cobro de una pensión alimenticia (2,6%) y el cuidado o visitas de niños (1,7%).

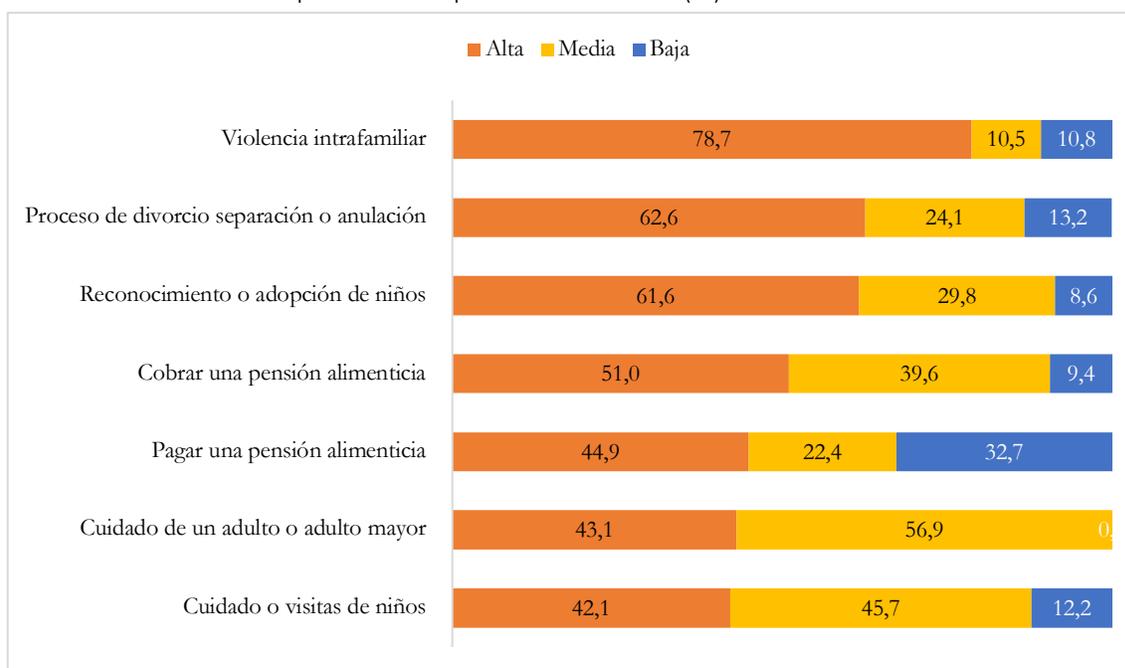
Gráfico 22. Incidencia de problemas específicos de familia (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Proceso de divorcio, separación o anulación: 569.221, Cuidado de un adulto o adulto mayor: 7.457, Reconocimiento o adopción de niños: 6.326, Cuidado o visitas de niños: 217.564, Cobrar una pensión alimenticia: 321.310, Violencia intrafamiliar: 62.567, Pagar una pensión alimenticia: 102.313.

En el caso de la incidencia de los problemas de la categoría Familia, cerca de la mitad de las personas reportaron una mayor incidencia en problemas asociados al pago de una pensión alimenticia (48,5%) que implica la vivencia de esta problemática 3 veces o más dentro de los últimos dos años. En contraposición, los problemas de divorcio, separación o anulación las personas fueron reportados como problemas con una sola ocurrencia durante el mismo período (97,3%).

Gráfico 23. Gravedad de problemas específicos de familia (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Cuidado o visitas de niños: 77.674, Cuidado de un adulto o adulto mayor: 606.144, Pagar una pensión alimenticia: 9.005, Cobrar una pensión alimenticia: 339.797, Reconocimiento o adopción de niños: 86.197, Proceso de divorcio separación o anulación: 14.335, Violencia intrafamiliar: 225.131.

Respecto a la gravedad de estas problemáticas, las personas indicaron que la violencia intrafamiliar (78,7%) es aquella de mayor gravedad, seguido por el proceso de término matrimonial (62,6%) y el reconocimiento o adopción de niños (61,6%).

En cuanto a la comparación de atributos por problemas, los relativos a término del vínculo matrimonial y la regulación del cuidado de los hijos son los más prevalentes dentro de esta categoría, pero son de ocurrencia única en la vida de las personas. Por el contrario, los problemas derivados de la obligación de alimentos, donde tanto el cobro como la deuda de este tipo de prestaciones ocurre sostenidamente en el tiempo, tienen un alto grado de incidencia. Entre quienes reportaron ser deudores de una deuda alimentaria, existe una proporción similar respecto de aquellos tuvieron este problema una vez (50%) y quienes lo vivieron en 3 o más oportunidades (48,5%).

Las personas manifiestan que los problemas de violencia intrafamiliar tienen mayor gravedad. También, los problemas asociados al cuidado de un adulto o adulto mayor son reportados mayoritariamente como de mediana gravedad, pero no hubo encuestados que le asignaran baja gravedad. De todos los problemas abordados en la encuesta, es el único que obtiene tal valoración.

Otro hallazgo relevante corresponde a la baja gravedad que las personas asignaron al pago de una pensión alimenticia (32,7%). Esta valoración podría depender de la posición del entrevistado, como deudor o acreedor de tal obligación.

## 6. Laboral

La categoría de problemas laborales refiere a problemas que surgen en las dinámicas del trabajo formal. En ella se incluyen problemas asociados al salario, horario de trabajo, acoso laboral y prestaciones de seguridad social. A nivel general, un 15,9% de la población general reporta esta categoría.

Los siguientes problemas específicos componen esta categoría:

- Lesión enfermedad o accidente en el trabajo.
- Salarios no pagados o pagados irregular o parcialmente.
- Malas o inadecuadas condiciones de trabajo.
- Incumplimiento del horario de trabajo días libres o feriados legales.
- Pago irregular de cotizaciones previsionales.
- Acoso o procedimientos disciplinarios injustos en su trabajo.

Tabla 10. Prevalencias de problemas laborales específicos.

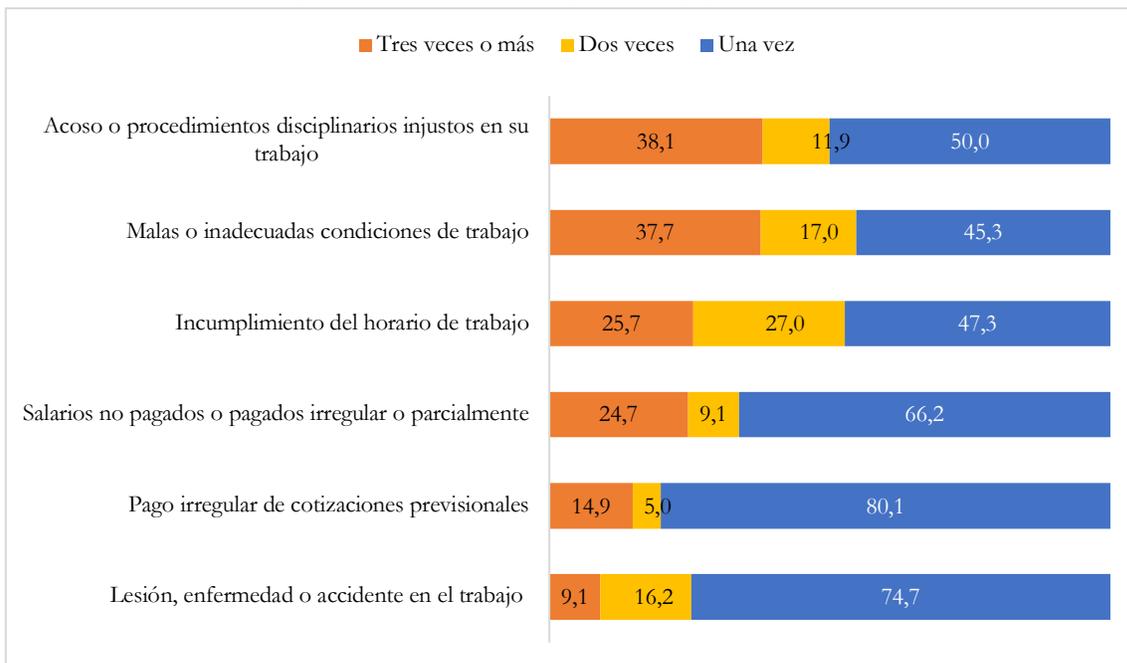
Problema	N	% que reporta el problema*
Lesión enfermedad o accidente en el trabajo	962.076	7,2
Salarios no pagados o pagados irregular o parcialmente	739.271	5,6
Malas o inadecuadas condiciones de trabajo	689.216	5,2
Incumplimiento del horario de trabajo días libres o feriados legales	565.993	4,3
Pago irregular de cotizaciones previsionales	493.016	3,7
Acoso o procedimientos disciplinarios injustos en su trabajo	480.502	3,6

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

\*Corresponde al % sobre el total de la población mayor de 18 años que reporta el problema específico.

Un 7,2% de los participantes reportaron problemas por lesiones, enfermedades o accidentes sufridos en el trabajo. En menor medida, un 5,6% indicó problemas porque los salarios no se pagaron o se pagaron de forma irregular o incompleta. Una proporción similar reportó problemas por malas o inadecuadas condiciones de trabajo (5,2%). En contraposición, las categorías menos reportadas por las personas fueron aquellos problemas relacionados con acoso o procedimientos disciplinarios injustos (3,6%), pago irregular de cotizaciones previsionales (3,7%) e incumplimiento del horario de trabajo o de días libres o feriados (4,3%).

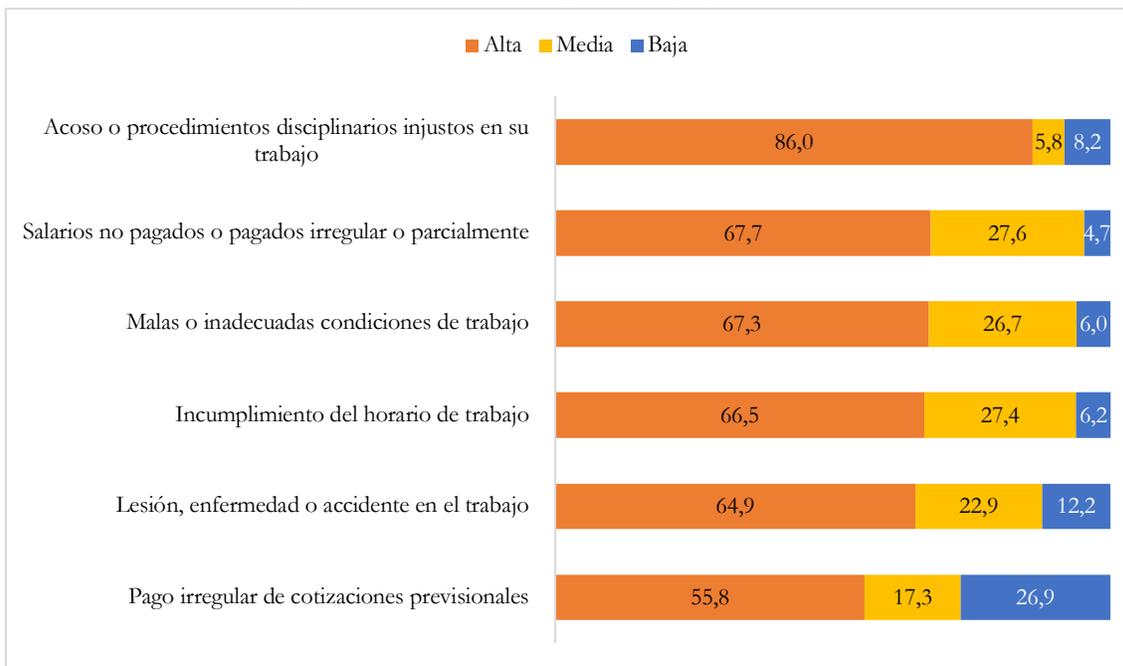
Gráfico 24. Incidencia de problemas laborales específicos (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Lesión, enfermedad o accidente en el trabajo: 841.184, Pago irregular de cotizaciones previsionales: 416.117, Salarios no pagados o pagados irregular o parcialmente: 615.263, Incumplimiento del horario de trabajo: 470.827, Malas o inadecuadas condiciones de trabajo: 541.650, Acoso o procedimientos disciplinarios injustos en su trabajo: 366.410.

Sobre la incidencia de estos problemas específicos, las personas reportan mayor incidencia en problemas de acoso o procedimientos disciplinarios injustos en su trabajo (38,1% tres o más ocurrencias), seguido por malas o inadecuadas condiciones de trabajo (37,7%).

Gráfico 25. Gravedad de problemas laborales específicos (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Pago irregular de cotizaciones previsionales: 478.883, Lesión, enfermedad o accidente en el trabajo: 961.135, Incumplimiento del horario de trabajo: 560.606, Malas o inadecuadas condiciones de trabajo: 689.216, Salarios no pagados o pagados irregular o parcialmente: 735.967, Acoso o procedimientos disciplinarios injustos en su trabajo: 480.502.

En el caso de la gravedad asignada a estos problemas, un 86% de quienes reportaron problemas de acoso laboral o la aplicación de procedimientos disciplinarios injustos catalogaron dicho problema como de alta gravedad. Asimismo, más de la mitad de las personas que reportaron problemas de pagos irregulares de cotizaciones previsionales le asignó una alta gravedad (55,8%). En términos generales, las personas catalogan los problemas laborales de alta gravedad.

## 7. Dinero y finanzas

La categoría Dinero y Finanzas comprende aquellos problemas relacionados con deudas, tanto en la posición de acreedor como deudor, con el pago de impuestos, y problemas derivados con empresas de seguros. A nivel general, un 30,2% de la población reporta prevalencia de problemas asociados a la categoría de Dinero y Finanzas. Esto la sitúa en la tercera posición de categorías de problemas más prevalentes.

Los siguientes problemas específicos componen esta categoría:

- Empresas de seguros.
- Pago de impuestos.

- Deudas de dinero.
- Dinero que le deben a usted.
- Problemas con otras personas porque le debe dinero (acoso, extorsión, amenazas).
- Expuesto a vivir en situación de calle<sup>14</sup>.

Tabla 11. Prevalencias de problemas específicos de dinero y finanzas.

Problema	N	% que reporta el problema *
Deudas (no poder pagar una tarjeta de crédito o casa comercial)	3.228.714	24,2
Dinero que le deben a usted	1.347.041	10,1
Con otras personas porque le debe dinero (acoso extorsión amenazas).	316.599	2,4
Empresas de seguros	245.269	1,8
Pago de impuestos	82.380	0,6
Expuesto a vivir en situación de calle	67.322	0,5

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

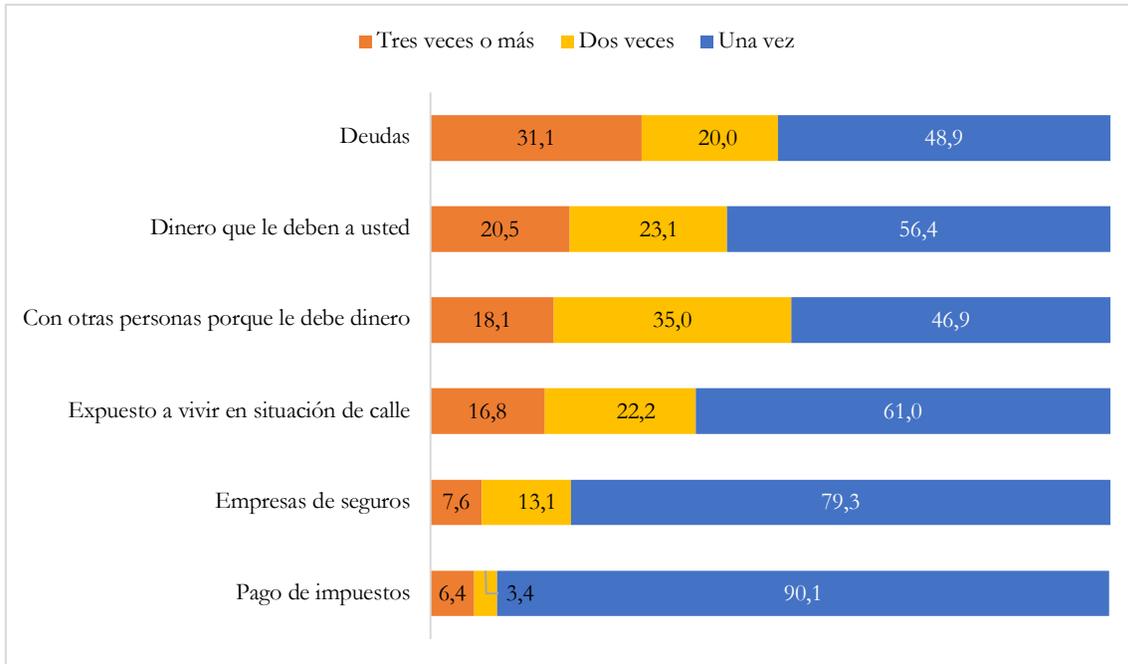
\*Corresponde al % sobre el total de la población mayor de 18 años que reporta el problema específico.

En términos de prevalencia, una cuarta parte de la población mayor de 18 años reportó problemas de deudas con tarjetas de crédito o casas comerciales (24,2%), lo que corresponde a más de tres millones de personas. Por otra parte, una de cada diez personas de la población mayor a 18 años ha tenido problemas de cobros de dinero en los últimos dos años (10,1%).

---

<sup>14</sup> En el cuestionario administrado, consideramos este problema específico dentro de la categoría de problemas de vivienda. Sin embargo, a partir de la realización de análisis factorial confirmatorio, los datos indican que este problema se encuentra más correlacionado con problemas de vulnerabilidad económica que con problemas de vivienda.

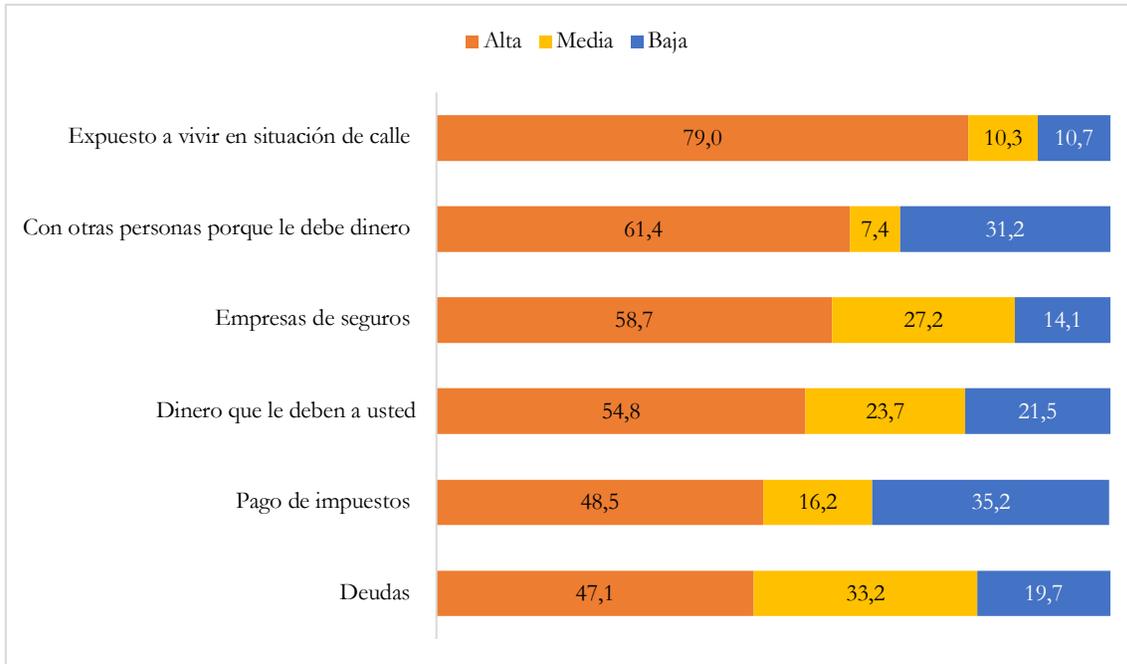
Gráfico 26. Incidencia de problemas específicos de dinero y finanzas (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Pago de impuestos: 68.281, Empresas de seguros: 215.200, Expuesto a vivir en situación de calle: 59.795, Con otras personas porque le debe dinero: 265.635, Dinero que le deben a usted: 1.254.650, Deudas: 2.884.775.

El problema de deudas con casas comerciales o tarjeta de crédito posee mayor incidencia en comparación al resto. Un tercio de las personas que reportaron prevalencia respecto a este problema señalaron haberlo sufrido en tres oportunidades o más en el último tiempo (31,1%). También, una de cada cinco personas que declaró haber tenido problemas con dinero que le debían señaló que dicho problema ha ocurrido en tres ocasiones o más (20,5%). En el caso del pago de impuestos, nueve de cada diez personas manifestó que el problema ocurrió sólo una vez (90,1%).

Gráfico 27. Gravedad de problemas específicos de dinero y finanzas (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Deudas: 3.220.330, Pago de impuestos: 81.846, Dinero que le deben a usted: 1.328.988, Empresas de seguros: 241.361, Con otras personas porque le debe dinero: 312.274, Expuesto a vivir en situación de calle: 66.378.

Respecto a la gravedad que las personas confieren a estos problemas destacó, como resulta esperable, el hecho de quedar expuesto a vivir en situación de calle, seguido por las acreencias y deudas de dinero y los problemas vinculados a empresas de seguros. Destaca la baja importancia que las personas atribuyeron a los problemas relacionados con el pago de impuestos (35,2%) y particularmente a las deudas de dinero (19,7%).

## 8. Ambientales

Los problemas comprendidos en la categoría Ambientales se relacionan con el acceso y uso de recursos naturales, y la contaminación sufrida en el entorno de su hogar, barrio o comunidad. A nivel general, un 18% de la población reporta problemas ambientales.

Los siguientes problemas específicos componen esta categoría:

- Acceso o uso de recursos naturales (uso o acceso de aguas, acceso a playas, permisos de caza o pesca, uso de tierras para pastoreo).
- Contaminación medioambiental en su hogar, barrio o comunidad (contaminación de agua, aire, basura, o ruidos).

Tabla 12. Prevalencias de problemas ambientales específicos.

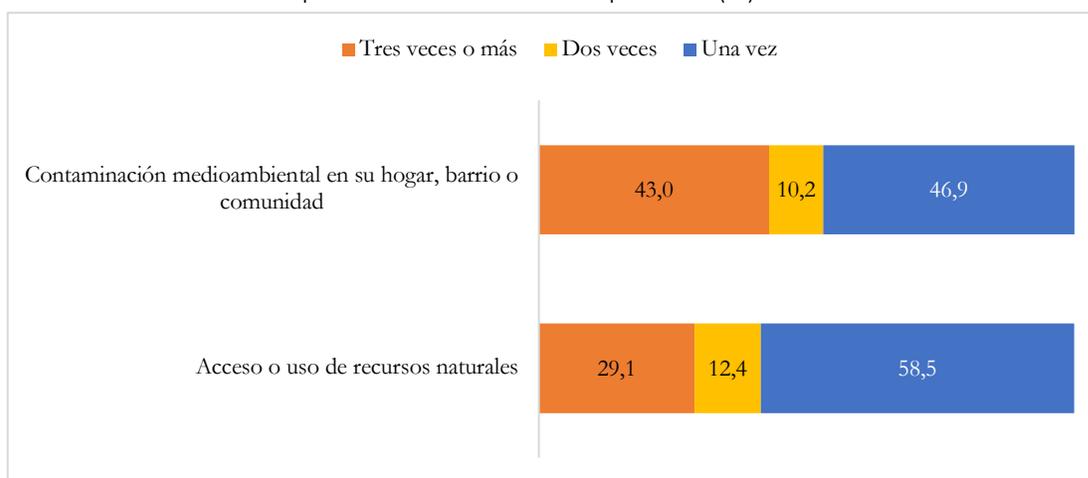
Problema	N	% que reporta el problema *
Contaminación medioambiental en su hogar	2.158.487	16,2
Acceso o uso de recursos naturales	539.351	4,1

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

\*Corresponde al % sobre el total de la población mayor de 18 años que reporta el problema específico.

La contaminación medioambiental en el hogar es el problema que presenta mayor prevalencia dentro de la categoría de problemas ambientales. Este afecta a más de 2 millones de personas equivalente al 16,2% de la población general. Una tasa menor es la que corresponde a los problemas de acceso o uso de recursos naturales, afectando alrededor de 500.000 personas (4,1% de la población general).

Gráfico 28. Incidencia de problemas ambientales específicos (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Acceso o uso de recursos naturales: 451.841, Contaminación medioambiental en su hogar, barrio o comunidad: 1.771.998.

A nivel de incidencia, las personas declararon el problema de la contaminación medioambiental en su hogar, barrio o comunidad como el más recurrente, reportando más de la mitad haber sufrido este problema dos veces o tres veces o más (correspondientes al 10,2% y 43%, respectivamente). Por su parte, entre quienes declararon problemas en el acceso o uso de recursos naturales, la mayoría indicó que tuvo el problema una sola vez en los últimos dos años (58,5%).

Gráfico 29. Gravedad de problemas ambientales específicos (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Contaminación medioambiental en su hogar, barrio o comunidad: 2.148.064, Acceso o uso de recursos naturales: 534.700.

Entre quienes reportaron problemas de carácter ambiental, casi tres cuartas partes consideraron los problemas de acceso o uso de recursos naturales de alta gravedad (72,9%). Del mismo modo, siete de cada diez personas consideraron que la contaminación medioambiental en su hogar, barrio o comunidad es un problema de alta gravedad (70,5%).

## 9. Vivienda

La categoría de problemas de Vivienda agrupa a los problemas relacionados con la convivencia con otros vecinos y los problemas derivados del arrendamiento. A nivel general, un 19,5% de la población reporta problemas pertenecientes a esta categoría.

Los siguientes problemas específicos componen esta categoría:

- Conflictos vecinos (ruidos molestos, acumulación basura).
- Con sus vecinos, respecto a la propiedad.
- Con el arrendador (persona dueña del lugar).
- Con su arrendatario (persona que paga la renta).

Tabla 13. Prevalencias de problemas específicos de vivienda.

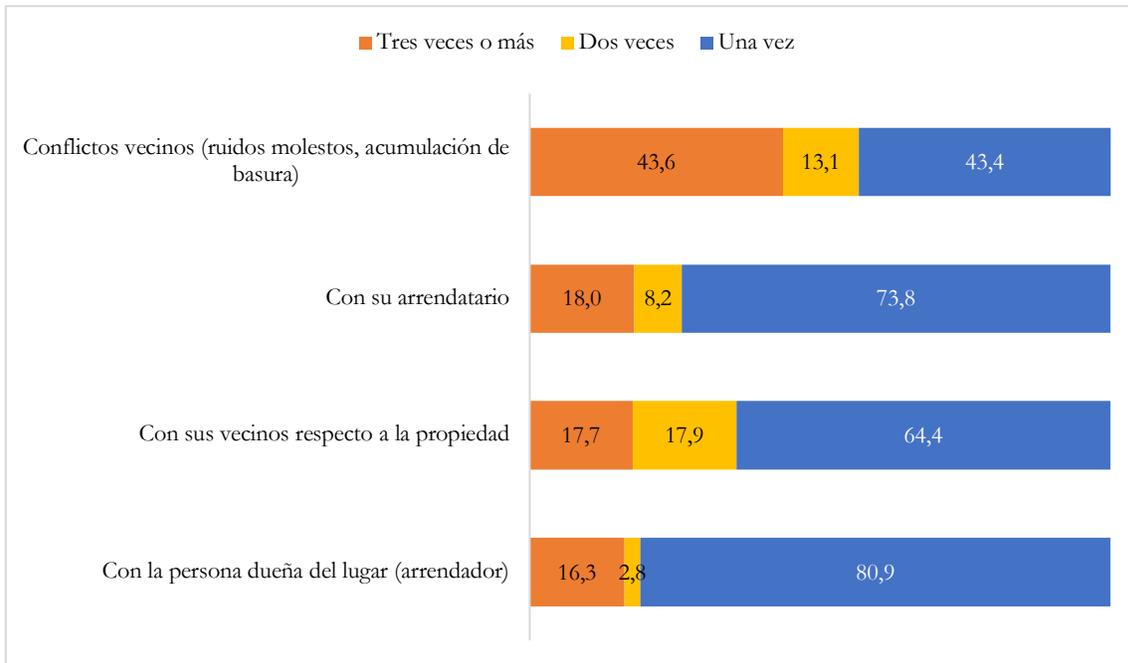
Problema	N	% que reporta el problema *
Conflictos vecinos	1.942.904	14,6
Con sus vecinos respecto a la propiedad	656.632	4,9
Con la persona dueña del lugar (arrendador)	225.952	1,7
Con su arrendatario	133.605	1,0

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

\*Corresponde al % sobre el total de la población mayor de 18 años que reporta el problema específico.

Los conflictos vecinales corresponden al problema específico más prevalente dentro de la categoría de problemas de vivienda, (14,6% de la población general). Ello significa, que más de 1,9 millones de personas en Chile han enfrentado esta situación en los últimos dos años. En menor medida, las personas reportaron problemas de arrendamiento tanto en calidad de arrendador (1%) como de arrendatario (1,7%).

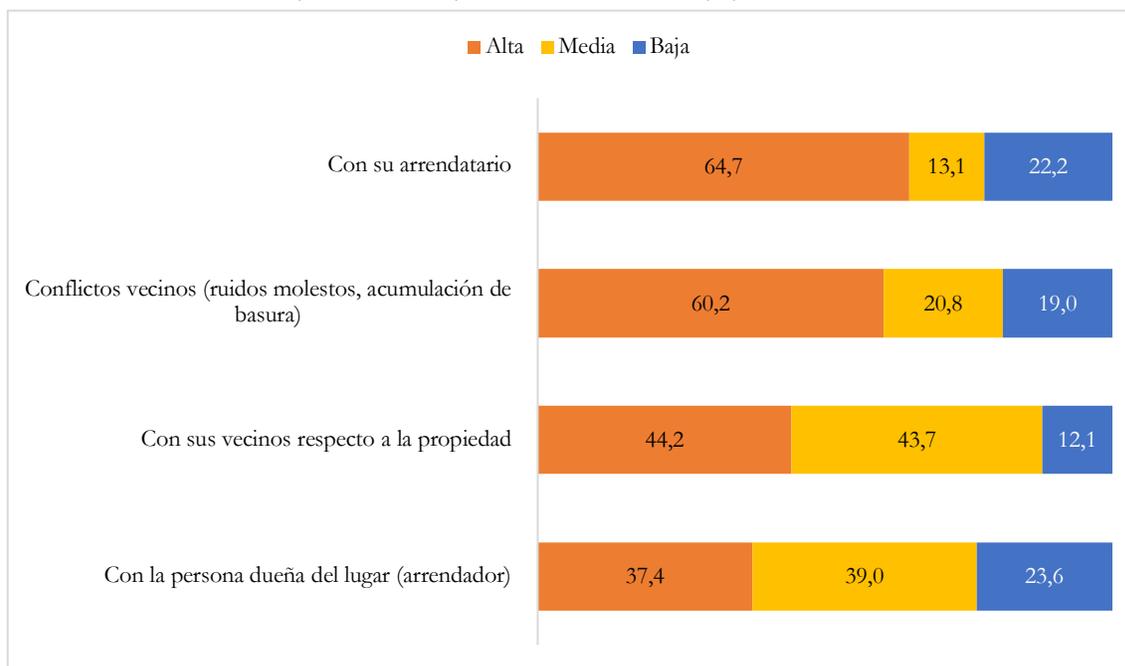
Gráfico 30. Incidencia de problemas específicos de vivienda (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Con la persona dueña del lugar (arrendador): 180.026, Con sus vecinos respecto a la propiedad: 522.098, Con su arrendatario: 81.768, Conflictos vecinos (ruidos molestos, acumulación de basura): 1.667.962.

A nivel de incidencia, las personas indican que los conflictos con vecinos son los problemas que tienen mayor incidencia. Casi la mitad declara haber sufrido este tipo de problemas en tres o más oportunidades en el último tiempo (43,6%). Por otro lado, en el caso de los problemas con el arrendador, una de cada cinco personas indica haber sufrido este problema en más de una oportunidad (19,1% en suma).

Gráfico 31. Gravedad de problemas específicos de vivienda (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Con la persona dueña del lugar (arrendador): 215.865, Con sus vecinos respecto a la propiedad: 639.570, Conflictos vecinos (ruidos molestos, acumulación de basura): 1.916.011, Con su arrendatario: 124.943.

Una mayor proporción de personas atribuye mayor gravedad a los problemas con sus arrendatarios (64,7%). Cuando dicho problema es reportado desde la posición de arrendatario con su arrendador, la atribución de alta gravedad es menor (37,4%).

## 10. Documentos

La categoría de problemas de Documentos abarca los problemas relacionados a la obtención de certificados o de documentos de identificación. En la generalidad de las categorías de problemas justiciables, Documentos fue la categoría menos reportada, con un 4,3%.

Los siguientes problemas específicos componen esta categoría:

- Certificados civiles.
- Obtención de cédula de identidad o pasaporte.

Tabla 14. Prevalencias de problemas específicos de documentos.

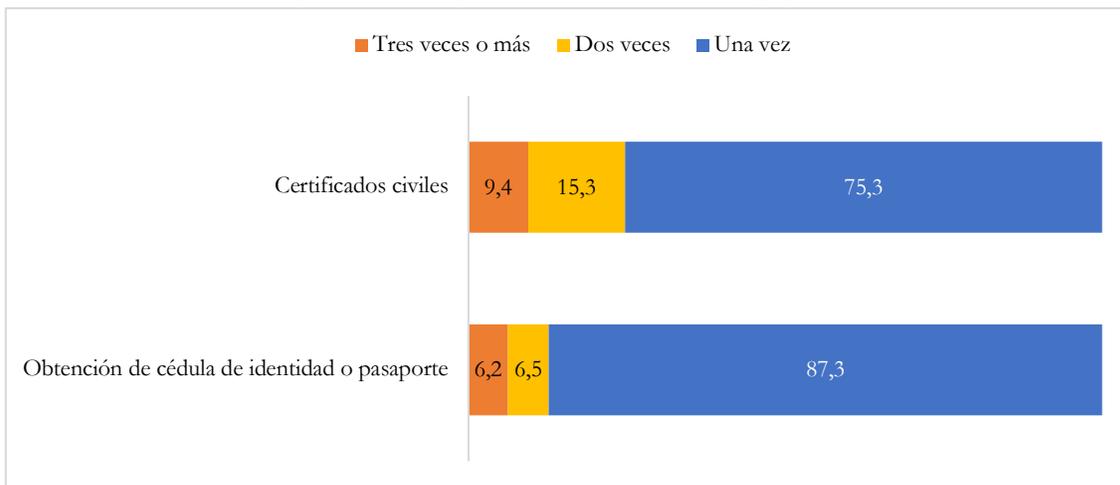
Problema específico	N	% que reporta el problema *
---------------------	---	-----------------------------

Obtención de cédula de identidad o pasaporte	336.852	2,5
Certificados civiles	303.328	2,3

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. \*Corresponde al % sobre el total de la población mayor de 18 años que reporta el problema específico.

Un 2,5% (cerca de 337.000 personas) de la población reporta problemas por la obtención de cédula de identidad o pasaporte, y un 2,3% reporta problemas por certificados civiles.

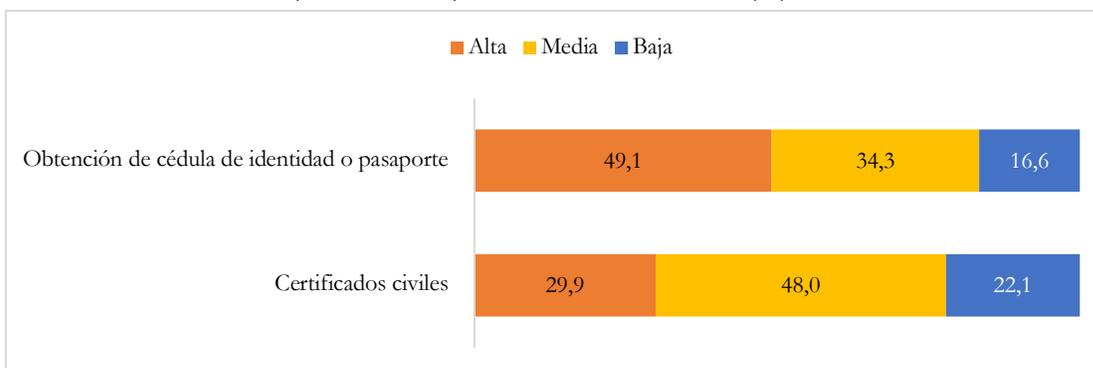
Gráfico 32. Incidencia de problemas específicos de documentos (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Obtención de cédula de identidad o pasaporte: 217.499, Certificados civiles: 282.458.

Respecto de la incidencia, se observa una baja ocurrencia de los problemas relativos a documentación. Solo un cuarto de quienes declararon problemas con la obtención de certificados civiles indicó haber enfrentado dicho problema en más de una oportunidad (15,3% dos veces y 9,4% tres veces o más). En el caso de la obtención de cédula de identidad o pasaporte, cerca de 9 de cada 10 personas que presentó este problema señala que solo ha ocurrido una vez en los últimos dos años (87,3%). Por lo tanto, se puede afirmar en general que estos problemas tienden a ocurrir una vez en la vida de las personas que reportan este problema.

Gráfico 33. Gravedad de problemas específicos de documentos (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Certificados civiles: 297.177, Obtención de cédula de identidad o pasaporte: 309.891.

Respecto de la obtención de cédula de identidad o pasaporte, casi la mitad de quienes reportan este problema le atribuyen una gravedad alta (49,1%). En el caso de los certificados civiles, casi la mitad de las personas considera que este problema tiene una gravedad moderada (48%).

En resumen, se observa que los problemas por documentos tienen baja prevalencia en la población, baja incidencia y bajos niveles de gravedad en comparación con otras categorías de problemas.

## 11. Estado

Dentro de la categoría de problemas con el Estado se consideran los problemas que puede enfrentar la población en sus relaciones con los servicios públicos o distintas agencias del Estado. Se incluyeron, también, los temas relacionados a la jubilación. Su prevalencia general fue de 8,9%.

Los siguientes problemas específicos componen esta categoría:

- Beneficios estatales (como pagos, bonos, subsidios del Estado).
- Abuso por parte de funcionarios estatales.
- Jubilación (irregularidad en fecha, monto de pago, administración, etc.).

Tabla 15. Prevalencias de problemas específicos con el Estado.

Problema	N	% que reporta el problema*
Abuso por parte de funcionarios estatales	709.751	5,3
Beneficios estatales como pagos bonos o subsidios del Estado	436.627	3,3

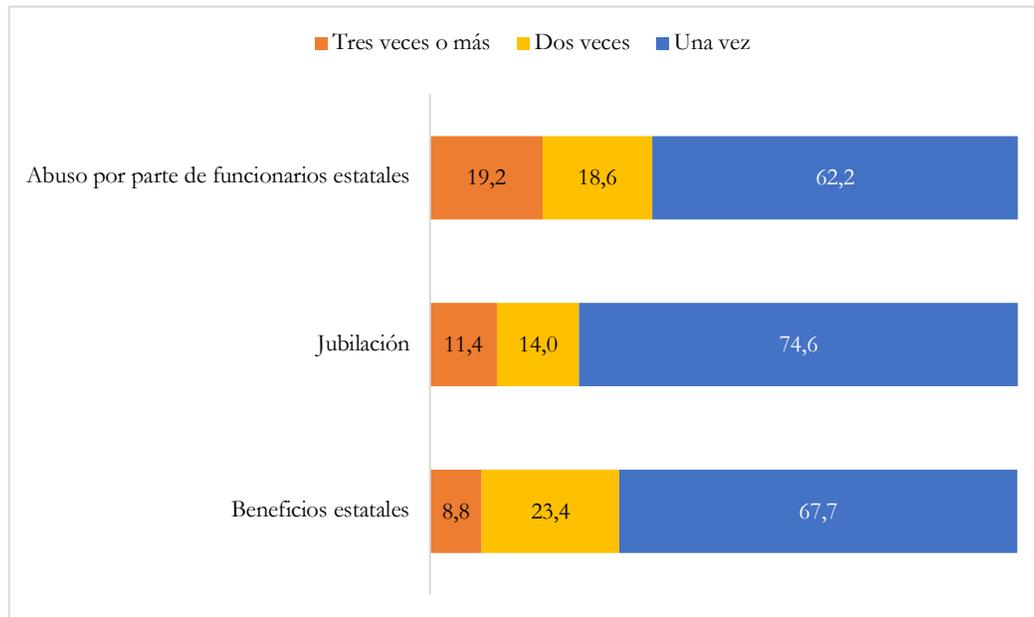
Jubilación	133.808	1,0
------------	---------	-----

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

\*Corresponde al % sobre el total de la población mayor de 18 años que reporta el problema específico.

Cinco de cada cien personas reportan problemas de abuso por parte de funcionarios estatales (5,3%). En términos de la población, más de 700.000 personas enfrentaron este tipo de problemas en los últimos dos años. Tres de cada cien personas reportan problemas relativos a beneficios, subsidios o bonos estatales (3,3%) y una proporción menor indicó haber tenido problemas asociados a su jubilación (1%). Esto corresponde a más de 130.000 personas.

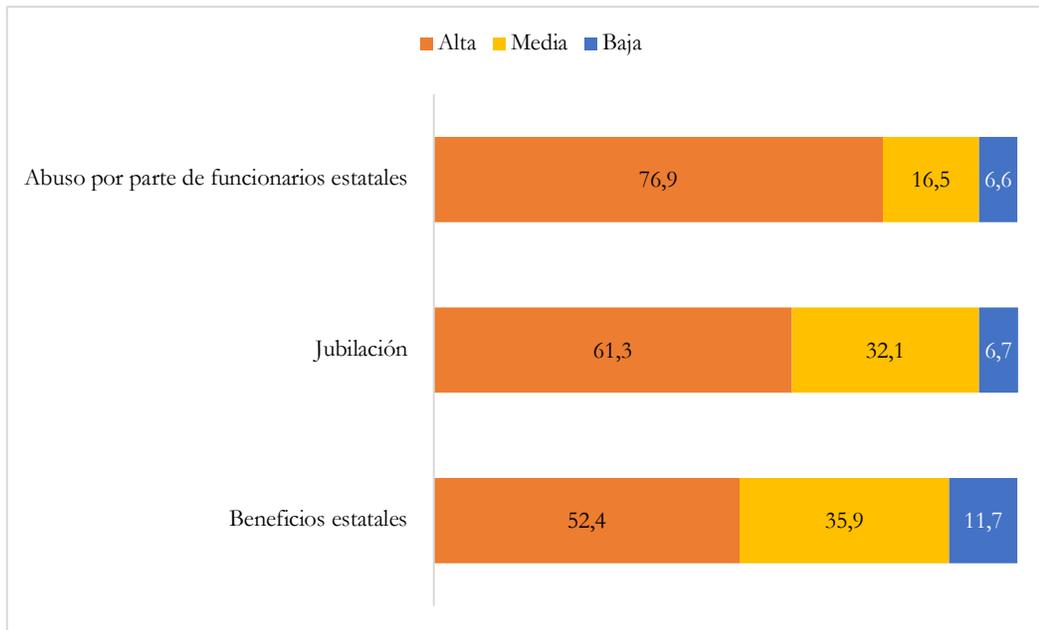
Gráfico 34. Incidencia de problemas específicos con el Estado (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Beneficios estatales: 384.221, Jubilación: 127.846, Abuso por parte de funcionarios estatales: 665.669.

La mayoría de los problemas con el estado han ocurrido sólo una vez dentro de los últimos dos años. Aproximadamente dos de cada cinco personas que declaró haber sufrido problemas de abuso por parte de funcionarios estatales indicó que el problema ocurrió en dos ocasiones o más (19,2 y 18,6%). En el caso de los beneficios estatales, la mayoría declaró que el problema ocurrió solo una vez (67,7%).

Gráfico 35. Gravedad de problemas específicos con el Estado (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Beneficios estatales: 436.627, Jubilación: 133.613, Abuso por parte de funcionarios estatales: 691.811.

Sobre la gravedad que las personas asignaron a los problemas con el Estado, tres de cada cuatro personas que reportan problemas de abuso por parte de funcionarios estatales fue considerado como de alta gravedad (76,9%). En el caso de la jubilación, la mayoría atribuyó una alta gravedad al problema (61,3%), y más de la mitad de las personas considera que problemas por beneficios estatales tienen alta gravedad (52,4%).

En síntesis, menos de una décima parte de la población tiene problemas con el Estado. De estas personas, una quinta parte indica que ha tenido problemas con funcionarios estatales en tres ocasiones o más, pero los otros problemas específicos con el estado mantienen bajos niveles de incidencia. Pese a los bajos niveles de prevalencia e incidencia, la mayoría de las personas que tuvo estos problemas considera que son muy graves.

## 12. Internet

La categoría de problemas de Internet está compuesta por problemas que surgen de interacciones bajo el contexto cibernético, relacionados con estafas o problemas en el e-commerce y problemas de acoso o *ciberbullying* en redes sociales.

Los siguientes problemas específicos componen la categoría:

- Uso del comercio electrónico (como estafas, pagos, transferencias o compras por internet).

- Problemas en redes sociales (como Facebook, Instagram) de abuso o ciberacoso.

Tabla 16. Prevalencias de problemas específicos de Internet.

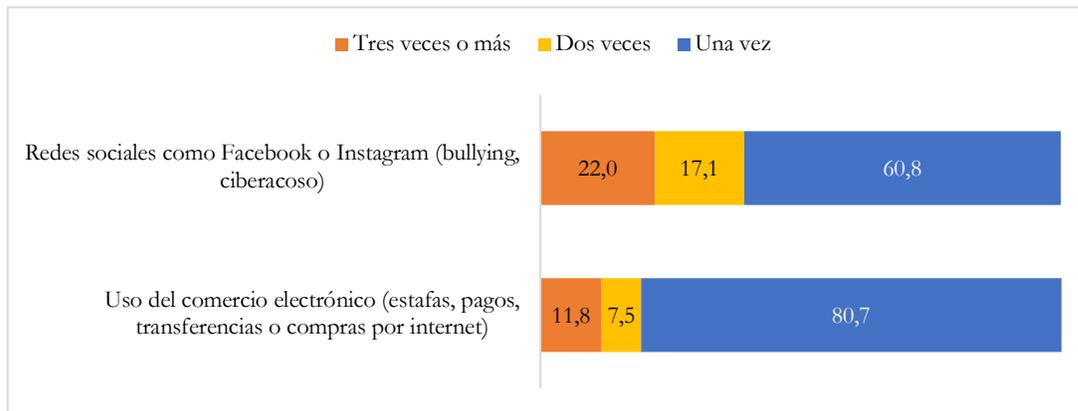
Problema específico	N	% que reporta el problema *
Uso del comercio electrónico (como estafas)	680.722	5,1
Redes sociales como Facebook o Instagram (abuso acoso bullying)	424.556	3,2

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

\*Corresponde al % sobre el total de la población mayor de 18 años que reporta el problema específico.

Respecto de la prevalencia, se observa que cinco de cada cien personas reportan problemas en el uso del comercio electrónico (5,1%). Esto afecta a más de 680.000 personas en los últimos dos años. En el caso del *grooming* o ciberacoso, tres de cada cien personas reportan este tipo de problemas (3,2%), equivalente a alrededor de 400.000 personas.

Gráfico 36. Incidencia de problemas específicos de Internet (%).

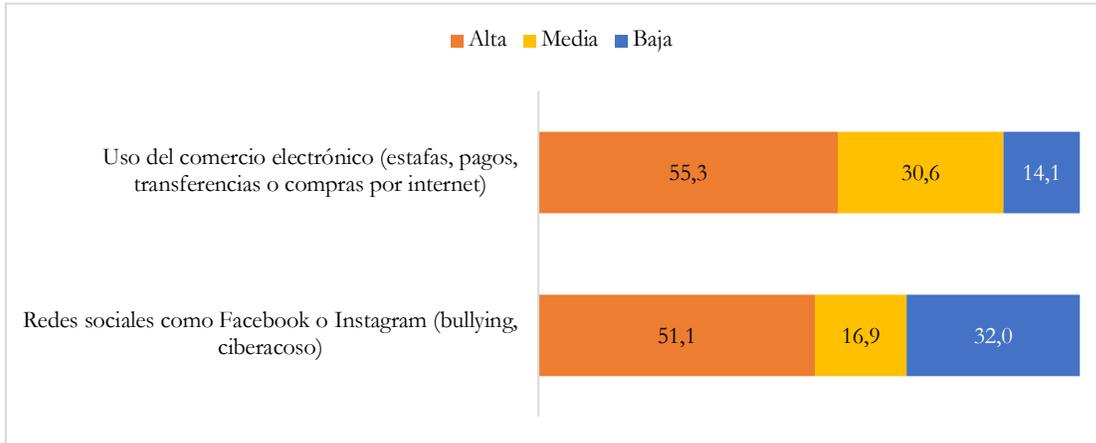


Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Uso del comercio electrónico (estafas, pagos, transferencias o compras por internet): 626.669, Redes sociales como Facebook o Instagram (bullying, ciberacoso): 374.210.

En el caso del ciberacoso por redes sociales, una quinta parte de quienes reportaron haberlo padecido, señalan que esto ocurrió en tres o más oportunidades en los últimos dos años (22%). En el

caso de estafas o problemas en el uso del comercio electrónico, cuatro de cada cinco personas señalan que el problema ocurrió sólo una vez (80,7%).

Gráfico 37. Gravedad de problemas específicos de Internet (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Redes sociales como Facebook o Instagram (bullying, ciberacoso): 419.146, Uso del comercio electrónico (estafas, pagos, transferencias o compras por internet): 680.722.

Respecto de la gravedad de estos problemas, más de la mitad declara que los problemas relacionados al uso del comercio electrónico y aquellos relacionados con el ciberacoso tienen un carácter grave (54,3% y 51,1%, respectivamente).

En definitiva, menos de seis de cada cien personas tiene problemas asociados al internet. Por otra parte, observamos niveles no muy altos de reincidencia de estos problemas. Sin embargo, más de la mitad de las personas considera que tienen alta gravedad.

## E. Problemas profundizados

La Tabla 17 exhibe aquellos problemas que, dentro del universo de problemas declarados, fueron escogidos para su profundización:

Tabla 17. Prevalencia de problemas profundizados según categoría.

Categoría de problemas	n	%
Productos y servicios	1.300	28,7
Ambientales	669	14,8
Salud	570	12,6
Dinero y finanzas	511	11,3

Vivienda	352	7,8
Laboral	296	6,5
Estado	221	4,9
Familia	190	4,2
Bienes raíces	151	3,3
Educación	151	3,3
Internet	59	1,3
Documentos	59	1,3
Total	4.529	

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

En total, la encuesta profundiza en 4.529 problemas reportados.

A nivel desagregado por problemas específicos, se profundizó en los problemas que afectaran al menos a un 2% de la población.

Tabla 18. Prevalencia de problemas profundizados según problema específico

Problemas específicos	n	%
Contaminación medioambiental en su hogar	601	13,3
Con empresas proveedoras de servicios básicos	588	13,0
Servicios contratados (telefonía, TV cable)	530	11,7
Deudas (no poder pagar una tarjeta de crédito o casa comercial)	363	8,0
Obtener tratamiento o recibir atención en salud	306	6,8
Conflictos vecinos (ruidos molestos, acumulación de basura)	241	5,3
Compra o entrega de productos	120	2,7
Acceso a medicamentos (costo o cobertura del medicamento)	104	2,3
Dinero que le deben a usted	98	2,2
Hijos víctimas de acoso escolar	96	2,1
Abuso por parte de funcionarios estatales	95	2,1
Beneficios estatales como pagos bonos o subsidios del Estado	93	2,1

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

## F. Comportamiento de problemas justiciables según cursos de acción

El reporte a continuación presenta los posibles cursos de acción que emprenden las personas ante un problema justiciable en general y su distribución de acuerdo con categorías de problemas.<sup>15</sup>

### 1. Cursos de acción generales

Tabla 19. ¿Qué hizo usted con el problema?

Cursos de acción general en total de problemas reportados

Categorías	n	%
No hice nada	2.035	44,9
Busqué información, asesoría o intervención de un tercero	1.567	34,6
El problema se resolvió de inmediato	839	18,5
Ns-Nr	88	1,9
Total	4.529	

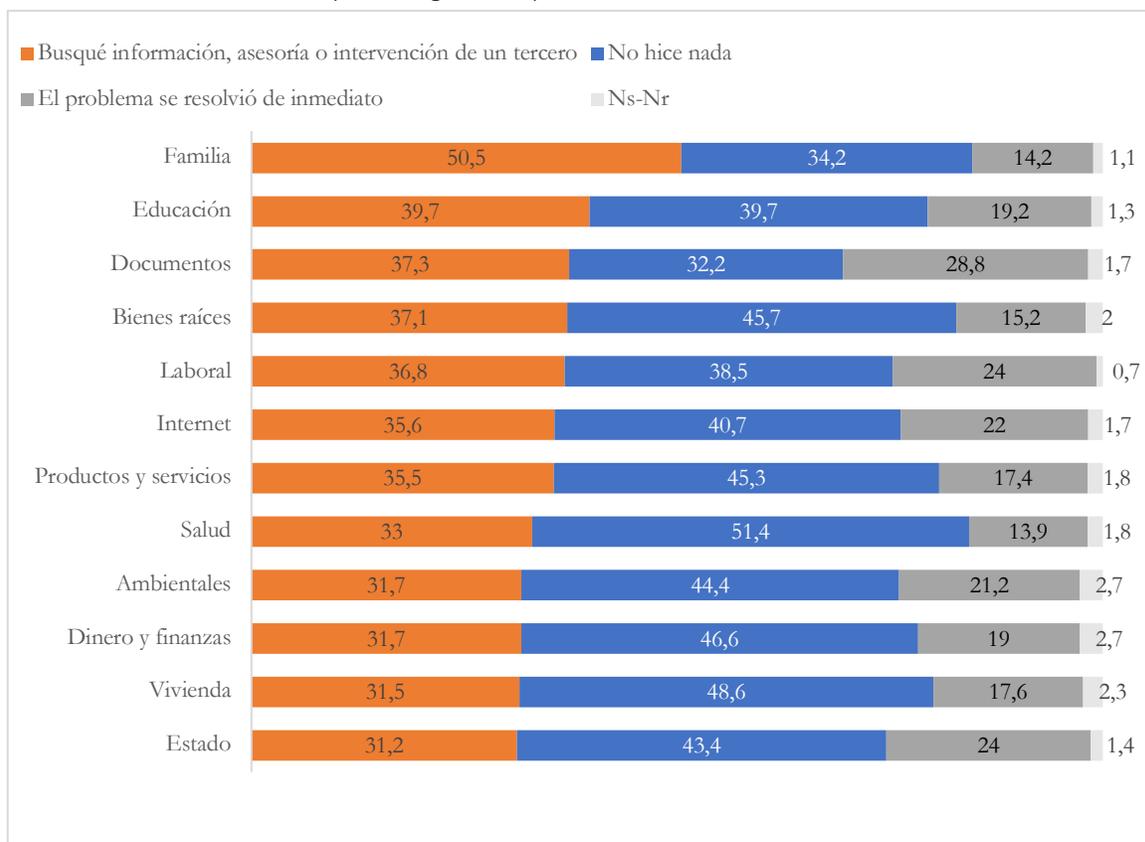
Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Como muestra la Tabla 19, las dos opciones elementales al momento de enfrentar un problema consisten en no hacer nada y actuar a través de la búsqueda de información, asesoría o intervención de un tercero. En casi la mitad de los problemas reportados (44,9%) los encuestados reportan no haber actuado (“No hice nada”). Por su parte, uno de cada tres problemas (34,6%) motiva la búsqueda de información, asesoría o intervención de un tercero. En uno de cada cinco problemas los encuestados reportan que el problema se resuelve de manera inmediata (18,5%).

---

<sup>15</sup> Un aspecto relevante para considerar es que se interpretarán los porcentajes que entreguen diferencias estadísticamente significativas. Por lo tanto, se tenderá a sub reportar las categorías que tienen menos representación muestral, como problemas con documentación, internet y educación.

Gráfico 38. Curso de acción por categoría de problema



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra: Estado: 221, Vivienda: 352, Dinero y finanzas: 511, Ambientales: 669, Salud: 570, Productos y servicios: 1300, Internet: 59, Laboral: 296, Bienes raíces: 151, Documentos: 59, Educación: 151, Familia: 190.

El Gráfico 38 muestra que la distribución entre cursos de acción básicos varía levemente según categoría. La población en la mayoría de sus problemas no actúa. En el ámbito de salud “no hacer nada” opera con mayor prevalencia. En salud, más de la mitad de los problemas no generan acción (51,4%), circunstancia estadísticamente significativa con un 99% de significancia en comparación a problemas de familia (50,5%) y educacionales (39,7%) que, como se vio más arriba, eran considerados dentro de los problemas más graves y movilizan más acciones.

Por otra parte, en los problemas de familia se reporta una proporción significativa de problemas que derivan en la búsqueda de información, asesoría o intervención de un tercero (50,5%). Así también ocurre en problemas de bienes raíces (37,1%). En los problemas de familia y bienes raíces el emprendimiento de acciones es estadísticamente significativo con hasta un 99% de confianza. En general, en los problemas laborales (24%) y ambientales (21,2%) se reporta una rápida resolución (El problema se resolvió de inmediato) y respecto de ellos no cabe acción u omisión necesariamente.

Las razones por la que los problemas no motivaron acción varían desde que el problema es considerado por los encuestados como “Fácil de solucionar” o “No querer parecer conflictivo”. El detalle de motivos para no actuar se enumera en la Tabla 20. La principal razón para no hacer nada es que el problema era fácil de solucionar. En uno de cada cinco problemas (21,3%) esta razón fue mencionada como justificación para no actuar. Le sigue “No quise parecer conflictivo o conflictiva” (13.7%), “No supe a quien llamar o donde obtener consejo” (12.8%) y “Me preocupaban los costos económicos” (12.3%).

Tabla 20. Motivos específicos para no actuar.

Categorías	n	%
El problema era fácil de solucionar	603	21,3
No quise parecer conflictivo o conflictiva	388	13,7
No supe a quién llamar o donde obtener consejo	364	12,8
Me preocupaban los costos económicos	349	12,3
No encontré quien me ayudara	295	10,4
No sentí que necesitara consejo	292	10,3
Pensé que me podía tomar mucho tiempo	280	9,9
El problema no era importante	263	9,3
No sabía que podía llamar o pedir consejo	204	7,2
Pensé que podía afectar mis relaciones con otras personas	176	6,2
Pensé que era demasiado el esfuerzo	167	5,9
Me quedaba muy lejos conseguir ayuda	165	5,8
Antes recibí ayuda y no me pareció útil	142	5,0
Las otras partes involucradas estaban en lo correcto	131	4,6
Tuve miedo de solicitar consejo	114	4,0
El problema se resolvió de inmediato	114	4,0
No creí que se pudiera resolver	110	3,9
Debe resolverlo un tercero	46	1,6

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

La información contenida en las distintas aseveraciones puede reunirse en categorías de respuesta. Estas categorías se detallan a continuación en la Tabla 21.

Tabla 21. Detalle agrupación motivos para no actuar

Categoría	Aseveración
Problema solucionable	El problema era fácil de solucionar
	El problema no era importante
	No sentí que necesitara consejo

Costos, distancia, tiempo y esfuerzo	Me preocupaban los costos económicos
	Pensé que me podía tomar mucho tiempo
	Pensé que era demasiado el esfuerzo
	Me quedaba muy lejos conseguir ayuda
No sabía que podía llamar o a quien llamar	No supe a quién llamar o donde obtener consejo
	No sabía que podía llamar o pedir consejo
	No encontré quien me ayudara
Miedo o temor a parecer conflictivo	No quise parecer conflictivo o conflictiva
	Pensé que podía afectar mis relaciones con otras personas
	Tuve miedo de solicitar consejo
No necesitaba consejo, Problema resuelto, otros	Antes recibí ayuda y no me pareció útil
	Las otras partes involucradas estaban en lo correcto
	No creí que se pudiera resolver
	Debe resolverlo un tercero
	El problema se resolvió de inmediato.

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

De acuerdo con el Gráfico 39, la principal justificación para no actuar es que el problema parece solucionable (22,2%), seguida de justificaciones sobre la base de costos, distancia, tiempo y esfuerzo (20,9%). La falta de capital social también aparece como el tercer motivo por el cual los problemas no motivan acción, ya que en uno de cada cinco problemas las personas reportan que no sabían que podían o a quien llamar (19,7%).

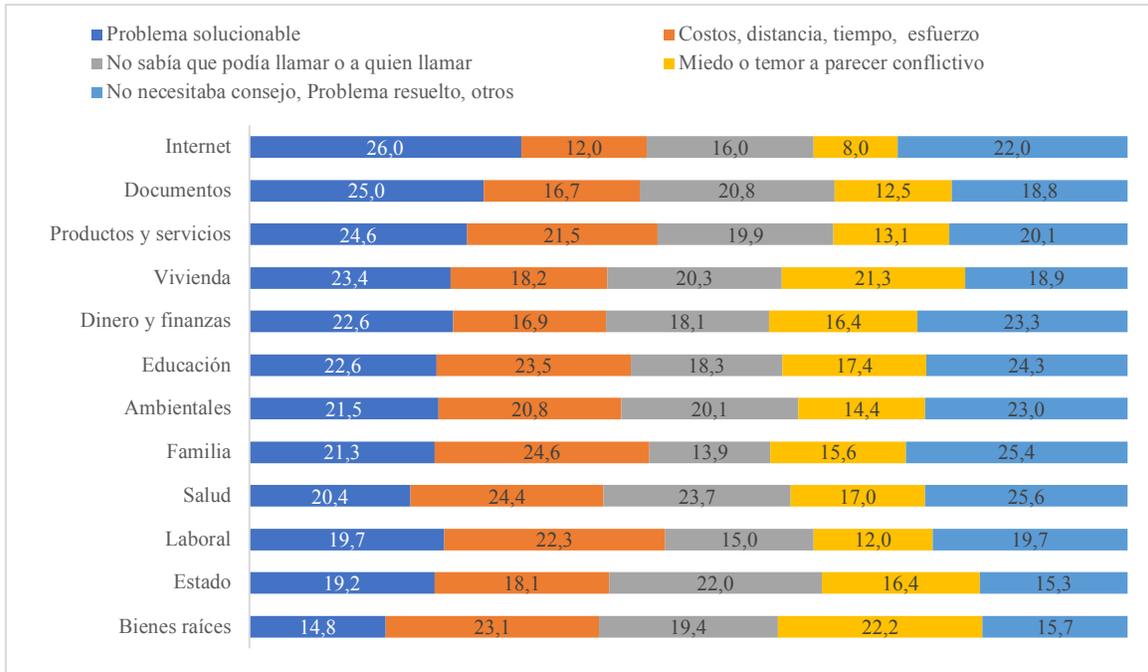
Gráfico 39. Motivos para no actuar agrupados



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Las respuestas para no actuar varían según la categoría de problema de la que se trate. El Gráfico 40 indica si el tipo de problema determina si las personas evitan actuar y por qué motivos. En general, las diferencias entre las respuestas para no actuar según problema no son estadísticamente significativas, salvo para el caso de conflictos en materia de vivienda. En problemas de vivienda, el temor a parecer conflictivo aparece como estadísticamente significativo en un 95% de nivel de confianza en comparación con problemas de, por ejemplo, productos y servicios. En otras palabras, el temor al conflicto opera con mayor peso en el rol de vecino que en el rol de consumidor.

Gráfico 40. Motivos para no actuar según categorías de problema.

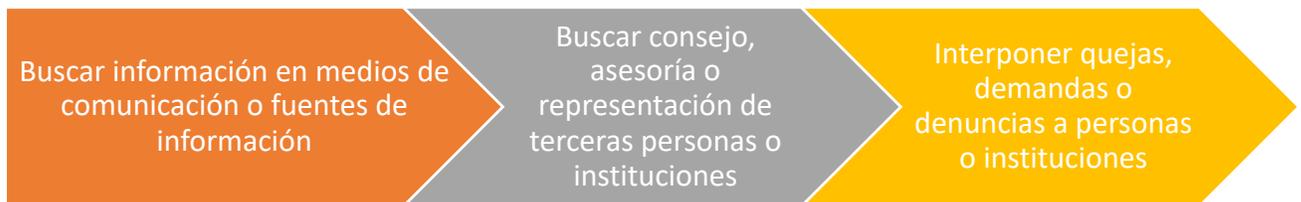


Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra: Productos y servicios: 890, Bienes raíces: 94, Vivienda: 230, Educación: 97, Salud: 418, Dinero y finanzas: 360, Internet: 31, Familia: 108, Laboral: 194, Documentos: 36, Estado: 141, Ambientales: 457.

Entre los problemas respecto de los cuales se toman medidas, existen tres cursos diferenciados de acción. El primero consiste en buscar información en medios de comunicación. La segunda es buscar información, consejo o representación mediante asesorías (información, consejo o representación) de terceras personas o instituciones. La tercera alternativa es interponer denuncias, demandas o quejas a personas o instituciones.<sup>16</sup>

Figura 2. Tipos de acciones ejecutadas frente a problemas justiciables.



<sup>16</sup> Estos tres cursos de acción no son excluyentes entre sí ni tampoco son secuenciales. Sin embargo, conceptualmente, cada etapa deviene más compleja que la anterior, en cuanto al nivel de participación activa de un tercero.

## 2. Búsqueda de información en medios como estrategias frente a la acción

Los problemas pueden motivar la búsqueda de información en distintos medios de comunicación, tales como internet, teléfono radio, prensa o televisión. La distribución general de uso de fuentes de información para la solución de problemas se detalla en la Tabla 22.

Tabla 22. Búsqueda de información en medios.

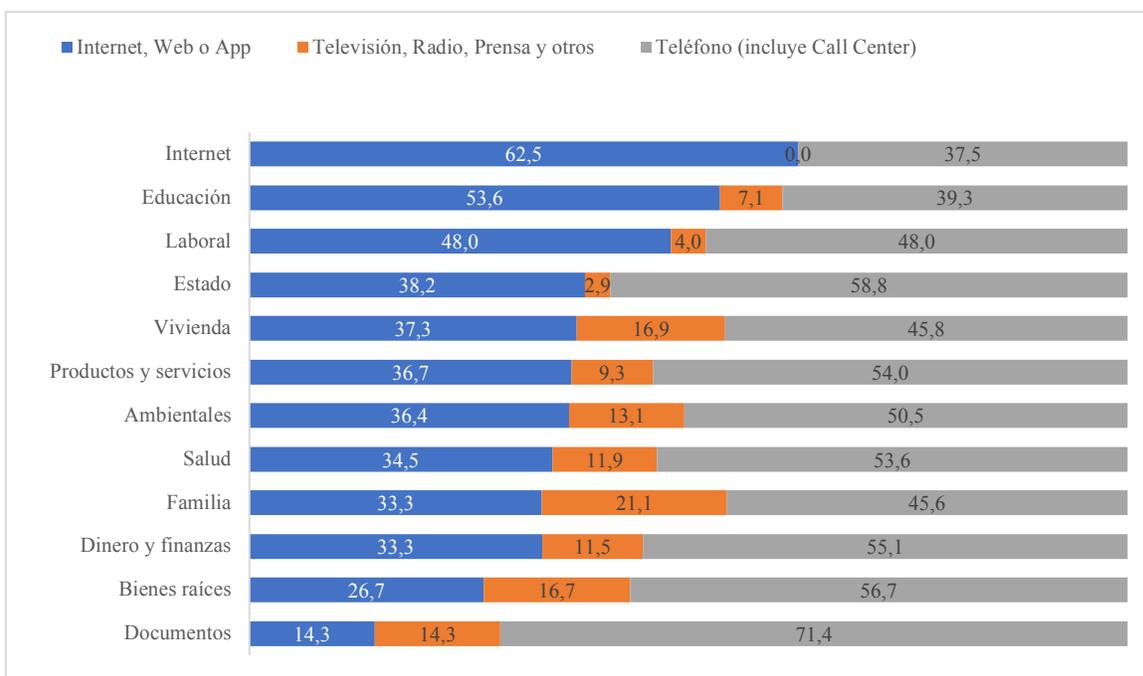
Categoría	n	%
Internet, Web o App	282	36,8%
Televisión, Radio, Prensa y otros	87	11,3%
Teléfono (incluye Call Center)	398	51,9%
Total	767	

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

De los problemas en los que las personas buscan información en diversos medios de comunicación, más de la mitad busca información por teléfono o en Call Centers (51,9%). Le sigue la búsqueda de información a través de internet (36,8). En solo uno de cada diez problemas las personas buscan información en televisión, radio o prensa (11,3%).

La búsqueda de información en medios según categorías de problemas presenta una distribución similar a la distribución general. El Gráfico 41 muestra que la mayoría de los problemas motiva el uso de medios telefónicos en la búsqueda de información, seguido de información por internet o aplicaciones. En un porcentaje minoritario se busca información por vía de medios de comunicación como televisión, radio o prensa. Las diferencias en la fuente de información según problemas no son estadísticamente significativas.

Gráfico 41. De dónde obtuvo información (medios) según tipo de problema (%).

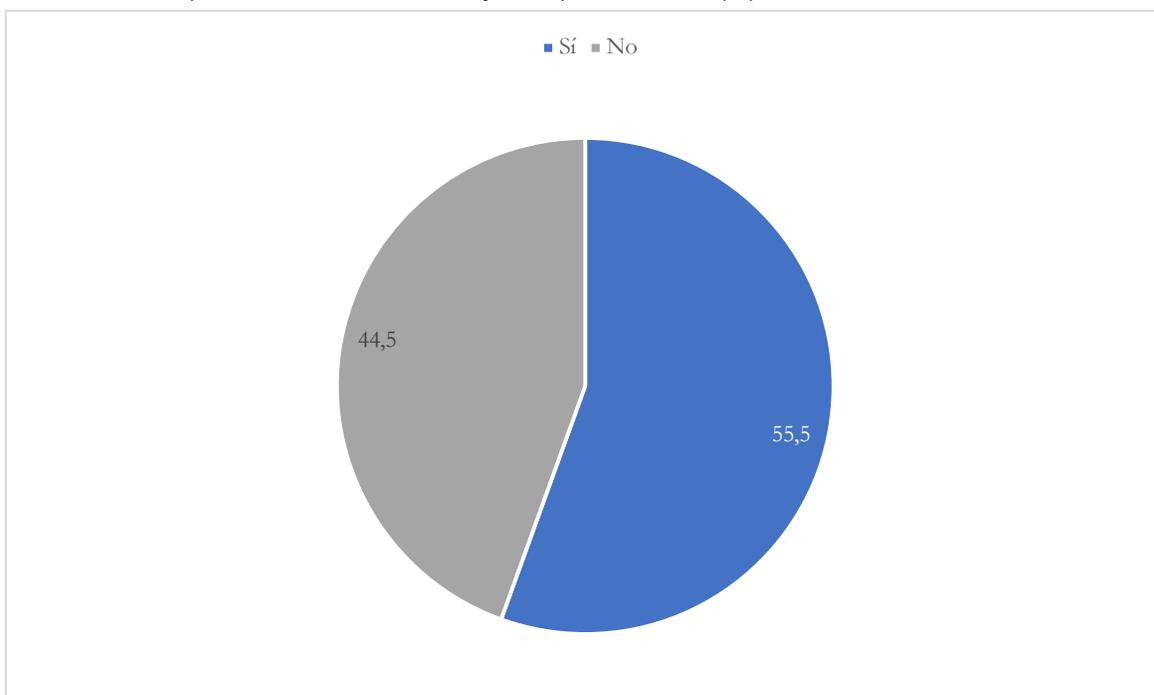


Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

### 3. Búsqueda de información, consejo o representación como estrategias

Frente a problemas justiciables, las personas también pueden buscar información, consejo o representación de terceras personas o instituciones. De acuerdo con el Gráfico 42, del total de problemas que motivó la acción de las personas, en más de la mitad de los casos (55,5%) las personas acudieron a personas o instituciones en busca de información, consejo o representación.

Gráfico 42. Búsqueda información, consejo o representación (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra: 1.540 problemas.

En cuanto a las personas e instituciones a las que se acude, cuando las personas deciden actuar, en uno de cada cinco problemas se acude a familiares, amigos o conocidos (20,6%), seguido de abogados o asesores profesionales privados (16,5%). En solo una de cada diez ocasiones se busca ayuda en empleadores (11,6%), servicios públicos de asistencia legal (10,5%) y tribunales de justicia (10,3%).

Tabla 23. Fuente información, consejo, representación (n: 855)

Categoría	n	%
Familiares amigos o conocidos	176	20,6
Un abogado o asesor profesional privado	141	16,5
Empleador	99	11,6
Un servicio público de asistencia legal	90	10,5
Tribunales de justicia	88	10,3
Un departamento o servicio municipal regional o nacional	79	9,2
Policías (Carabineros o PDI)	67	7,8
Un profesional de la salud o bienestar	49	5,7
Una organización comunitaria o barrial	46	5,4
Cualquier otra persona u organización	27	3,2
Un líder u organización comunitaria una ONG	26	3,0
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	21	2,5

Otra organización de solución de conflictos	20	2,3
Oficina de asesoría legal gratuita	20	2,3
Chile Atiende	18	2,1
Un profesional de servicios financieros u otro profesional	12	1,4
Empleador jefe o superior	11	1,3
Juzgado de Policía Local	9	1,1
Sindicato	8	0,9
Cortes de Apelaciones	1	0,1
Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH)	1	0,1
Partido u organización política	0	0,0

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Un análisis global de las fuentes de asesoría permite identificar conjuntos de personas e instituciones a las cuales se acude en busca de información, consejo o representación. El detalle de la construcción de categorías se encuentra en la Tabla 24 y corresponden a: Asistencia jurídica, Grupos intermedios u organizaciones privadas, Servicios públicos, Familiares, amigos o conocidos, Agencias o profesionales no legales, y las Empresas o servicios que provocan el problema.

Tabla 24. Detalle fuentes de información, consejo y representación agrupadas en categorías.

<b>Categoría</b>	<b>Institución específica</b>
Asistencia jurídica	Un abogado o asesor profesional privado
	Un servicio público de asistencia legal como la Corporación de Asistencia Judicial
	Oficina de asesoría legal gratuita
	Oficina de asesoría legal gratuita
Grupos intermedios u organizaciones privadas	Tribunales de justicia
	Juzgado de Policía Local
	Cortes de Apelaciones
Servicios públicos	Policía (Carabineros o PDI)
	Un departamento o servicio municipal, regional o nacional
	Chile Atiende
	Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)
Familiares, amigos o conocidos	Familiares, amigos o conocidos
Agencias o profesionales no jurídicos	Un profesional de la salud o bienestar
	Un profesional de servicios financieros u otro profesional
Organizaciones privadas	Empleador

o grupos intermedios	Un líder u organización comunitaria o religiosa, una ONG o una persona u organización de confianza
	Cualquier otra persona u organización
	Otra organización de solución de conflictos
	Partido u organización política
	Empleador, jefe o superior
	Sindicato
	Una organización comunitaria o barrial
Empresas o servicios que generan el problema	Otros

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

El Gráfico 43 presenta las distintas fuentes de consejo, representación y/o asesoría a los que se acudió para resolver el problema profundizado. Entre los problemas respecto a los cuales las personas buscan asesoría (n = 855), en uno de cada tres problemas se busca asesoría legal (31,8%). Le siguen la búsqueda de información, consejo o representación en grupos intermedios y organizaciones privadas (27,3%). En uno de cada cuatro problemas se busca asistencia en un servicio público (como Chile Atiende o SERNAC) (25,2%). La asesoría entre familiares, amigos y conocidos opera en aproximadamente uno de cada cinco problemas (20,6%). Finalmente, en solo uno de cada diez problemas las personas acuden a los tribunales de justicia y a empresas que motivan el problema (11% y 10,2% respectivamente).

Gráfico 43. Distribución fuentes información, consejo, representación agrupada (%).

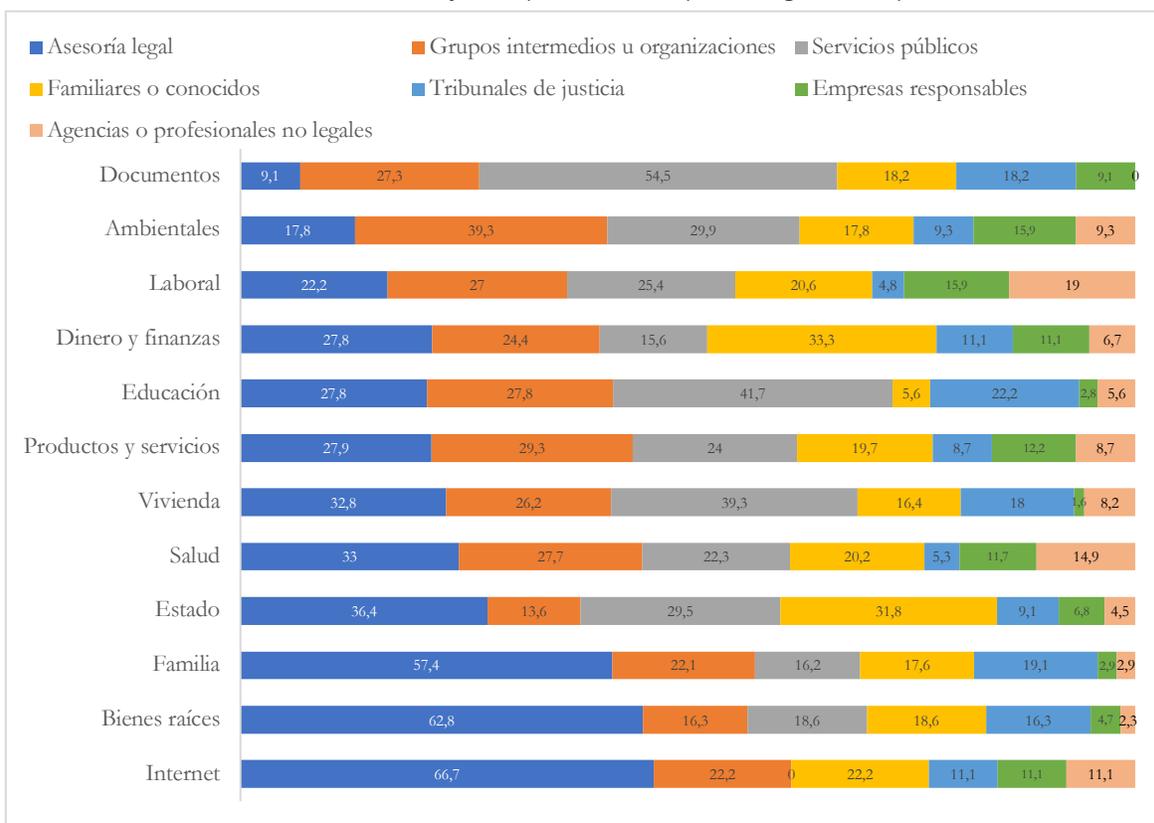


Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra: 855 problemas.

El Gráfico 44 desglosa las fuentes de información, consejo o representación a las que se acudió según el tipo de problema profundizado. En aproximadamente dos de cada tres problemas con bienes raíces las personas buscan asesoría legal (62,8%). Del mismo modo, una amplia mayoría de problemas con el uso de redes sociales (acoso o bullying) así como problemas de comercio electrónico motivan la búsqueda de asesoría legal (66,7%). En problemas de familia (57,4%) también se busca mayoritariamente asesoría legal. En comparación con, por ejemplo, problemas relativos a productos y servicios, las diferencias descritas son significativas con un 99% de confianza.

Gráfico 44. Fuente información, consejo o representación por categorías de problemas.



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

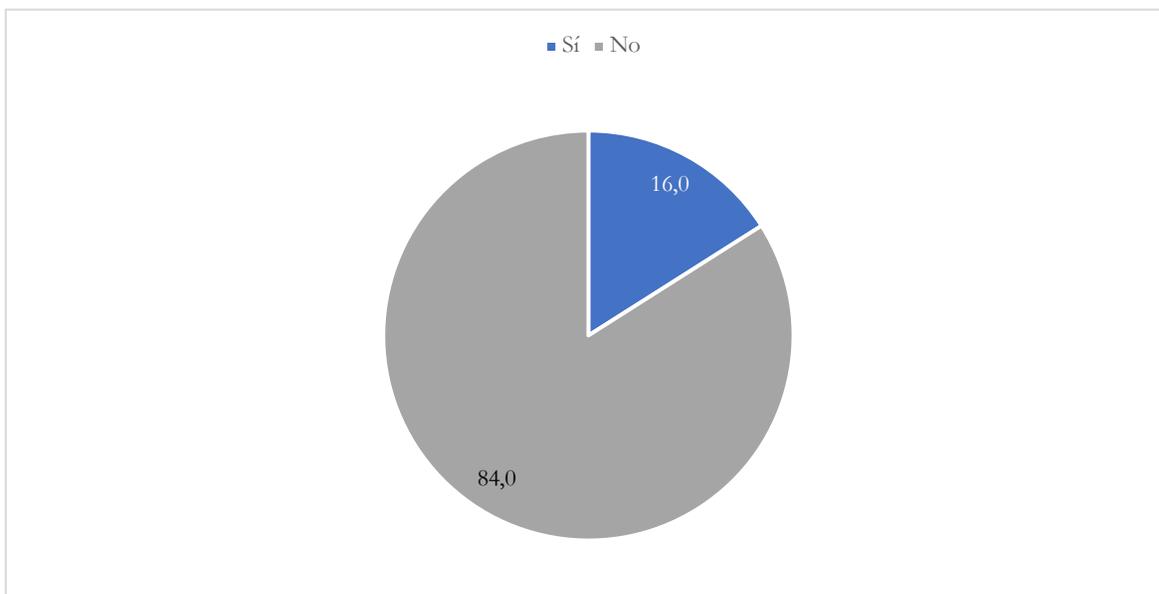
Muestra: Internet: 299, Bienes raíces: 60, Familia: 87, Estado: 48, Salud: 127, Vivienda: 117, Productos y servicios: 13, Educación: 94, Dinero y finanzas: 85, Laboral: 15, Ambientales: 58, Documentos: 149.

#### 4. Razones de la inacción

Los problemas justiciables pueden motivar acciones directas para que intervengan terceros, sean personas o instituciones, en la resolución del conflicto. Con todo, la amplia mayoría prefiere no actuar

directamente. De acuerdo con el Gráfico 45, solo en uno de cada seis problemas los encuestados buscan la intervención de un tercero.

Gráfico 45. Búsqueda intervención de un tercero.



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra: 4.529 problemas.

Las personas ofrecen diferentes razones para no emprender una acción directa de denuncia, demanda o queja. De acuerdo con la Tabla 25, el motivo preponderante para no actuar (entre quienes no actuaron) es que el problema era fácil de solucionar (19,2%).

Tabla 25. Razones específicas por qué no interpuso queja, denuncia o demanda.

Categorías	n	%
Consideré que el problema era fácil de solucionar	598	19,2
Estaba seguro de que podía resolverlo por mi cuenta	407	13,1
Hay mucha burocracia	356	11,5
Consideré que el problema no era importante	294	9,5
Me pareció muy complicado todo el procedimiento	293	9,4
Resolver el problema tomaría mucho tiempo	285	9,2
No conocía a nadie que me pudiera ayudar	278	8,9
No supe qué hacer a quien llamar o cómo solicitar ayuda	277	8,9

La otra parte tenía muchos más recursos o poder que yo	262	8,4
No confío en que el sistema hiciera algo por mí	255	8,2
Las otras personas eran las que tenían que hacer algo	190	6,1
Tuve miedo de las consecuencias de acudir a un tercero	169	5,4
No pude por costos	166	5,3
No confío en las autoridades	142	4,6
Pensé que podía afectar mi familia o mis relaciones	130	4,2
El problema se resolvió inmediatamente	116	3,7
No tenía buenos argumentos o pruebas a mi favor	104	3,3
No tenía abogado	104	3,3
No pude por distancia	92	3,0
No pude por jornada laboral	82	2,6
No pude por horario de atención	72	2,3
Yo causé el problema	50	1,6
No entendí bien el problema	40	1,3
No entiendo bien el idioma	36	1,2

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

La categorización de los motivos para no actuar facilita el análisis de la inactividad de los encuestados. Las categorías de motivos por los cuales los problemas no derivan en una denuncia, demanda o queja son que el problema es solucionable, costos, distancia, tiempo y esfuerzo, redes (no sabía que podía o a quién llamar), miedo a la retaliación o consecuencias, desconfianza en el sistema y falta de pruebas, desconocimiento u otros. El detalle de la categorización se encuentra en la Tabla 26.

Tabla 26. Detalle categorías de motivos para no actuar.

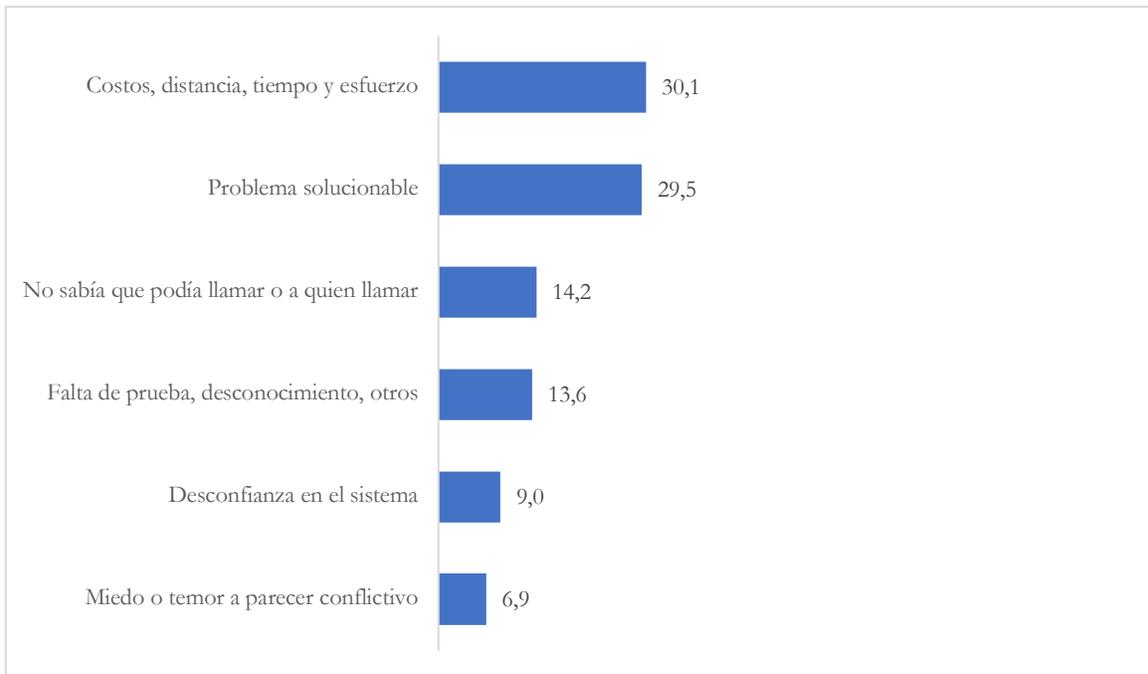
Categoría	Indicador
Problema solucionable	Consideré que el problema era fácil de solucionar
	Estaba seguro de que podía resolverlo por mi cuenta
	Consideré que el problema no era importante
Costos (Costos, distancia, tiempo y esfuerzo)	Resolver el problema tomaría mucho tiempo
	La otra parte tenía muchos más recursos o poder que yo
	No pude por costos
	No pude por distancia
	No pude por horario de atención

	No pude por jornada laboral
	Me pareció muy complicado todo el procedimiento
	No entiendo bien el idioma
	Hay mucha burocracia
Redes (no sabía que podía o a quién llamar)	No conocía a nadie que me pudiera ayudar
	No tenía abogado
	No supe qué hacer, a quien llamar o cómo solicitar ayuda
Miedo a consecuencias	Tuve miedo de las consecuencias de acudir a un tercero
	Pensé que podía afectar mi familia o mis relaciones con otras personas
Desconfianza en el Sistema	No confío en las autoridades
	No confío en que el sistema hiciera algo por mí
Falta de prueba, desconocimiento u otros	No tenía buenos argumentos o pruebas a mi favor
	Yo causé el problema
	No entendí bien el problema
	Las otras personas eran las que tenían que hacer algo
	El problema se resolvió inmediatamente

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Los resultados contenidos en el Gráfico 46 indican que el mayor número de menciones corresponde a la imposibilidad de accionar debidos a los costos de emprender una posible acción. En uno de cada tres problemas los costos económicos, la distancia geográfica y dificultades de acceso previenen la interposición de una denuncia, demanda o queja (30,1%). De manera similar, entre los motivos para no actuar los encuestados reportan que el problema les parece solucionable (también en una de cada tres oportunidades). Esto es, consideran que pueden resolverlo por su cuenta o consideran que el problema no es importante.

Gráfico 46. Razones específicas por qué no interpuso queja, denuncia o demanda agrupadas.

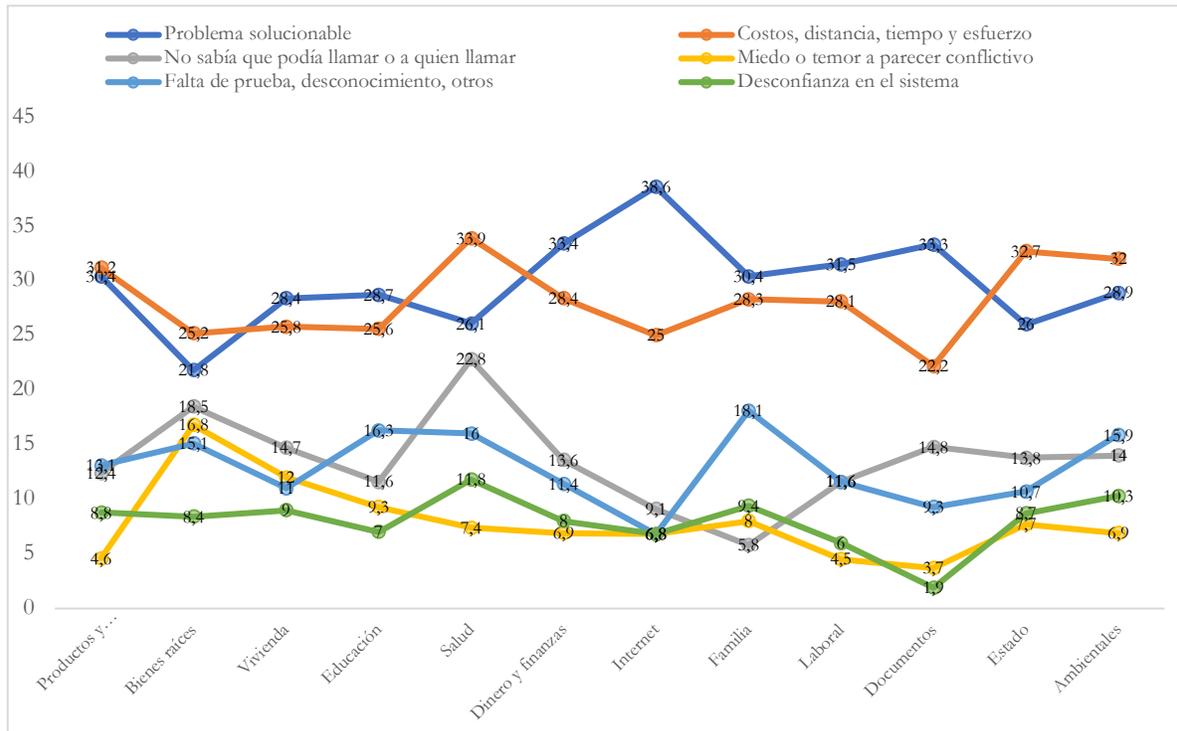


Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra: 3.109 problemas.

La proporción de justificaciones que se enuncian para evitar la acción directa (denuncia, demanda o queja) ante un tercero varía de acuerdo con el tipo de problema profundizado. El Gráfico 47 indica que no saber qué podía o no saber a quién llamar constituye un motivo particularmente relevante para problemas de Salud (pruebas de significancia arrojan de un 95 a un 99% de nivel de confianza) en comparación con, por ejemplo, problemas con productos y servicios. El miedo a parecer conflictivo es relevante para problemas de bienes raíces y vivienda. Por ejemplo, problemas de ocupación de tierras o conflictos vecinales hacen que el miedo al conflicto opere como un factor relevante para la inacción en comparación con problemas de productos y servicios. Nuevamente se confirma que el temor al conflicto opera con mayor peso en el rol de vecino que en el rol de consumidor. Esta diferencia es significativa con un 99% de significancia.

Gráfico 47. Razones específicas por qué no interpuso queja, denuncia o demanda agrupadas por categoría de problema.



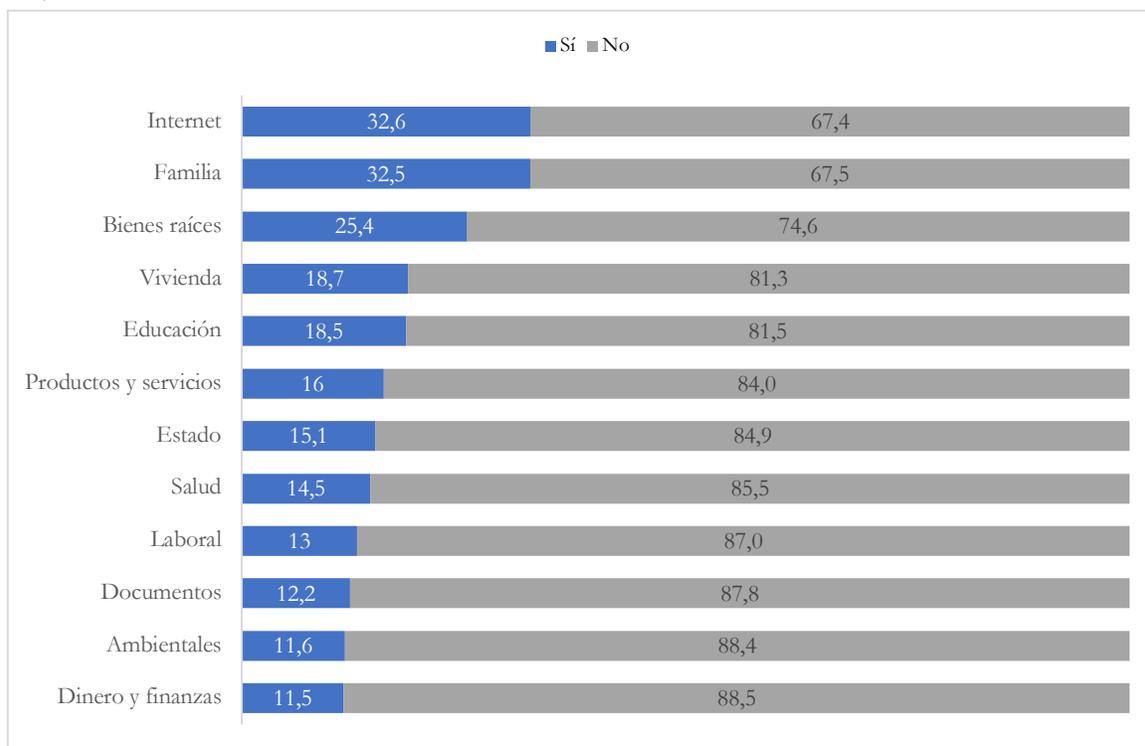
Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra: Productos y servicios: 890, Bienes raíces: 94, Vivienda: 230, Educación: 97, Salud: 418, Dinero y finanzas: 360, Internet: 31, Familia: 108, Laboral: 194, Documentos: 36, Estado: 141, Ambientales: 457.

##### 5. Interponer denuncia, demanda o queja como estrategias frente a la acción

La proporción de problemas respecto de los cuales se busca la acción directa (denuncia, demanda o queja) de un tercero varía de acuerdo con el tipo de problema que se trate. El Gráfico 48 indica que, en los problemas asociados a internet, uno de cada tres problemas de acoso en redes sociales o comercio electrónico motiva la interposición de una denuncia, demanda o queja (32,6%). Similar circunstancia se repite en aquellos relativos a familia, donde un tercio de los problemas en los que se decide actuar motiva la interposición de una denuncia, demanda o queja (32,5%). Cuando se decide actuar, uno de cada cuatro problemas de bienes raíces motiva la acción directa para solicitar la intervención de un tercero (25,4%). En comparación con los problemas de dinero y finanzas, estas diferencias son estadísticamente significativas con un 95 a 99% de confianza.

Gráfico 48. Distribución acción directa (denuncia, demanda o queja) de un tercero según categorías de problema.



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra: Dinero y finanzas: 407, Ambientales: 517, Documentos: 41, Laboral: 223, Salud: 489, Estado: 166, Productos y servicios: 1.060, Educación: 119, Vivienda: 283, Bienes raíces: 126, Familia: 160, Internet: 46.

Las personas acuden a distintas personas e instituciones para interponer una denuncia, demanda o queja entendidos en sentido amplio. El listado de entidades e instituciones específicas a las que se acude se detalla en la Tabla 27. Esta también muestra que en uno de cada cuatro problemas respecto de los cuáles se actúa, las personas contactan a la contraparte involucrada (27,4%).

Tabla 27. Instituciones específicas a que se acude para interponer una denuncia, demanda o queja.

Categoría	n	%
Contactó a la contraparte	159	27,4
Defensoría Penal Pública	124	21,3
Oficina de asesoría legal gratuita (Municipalidad)	95	16,4
Contactó a la policía (Carabineros o PDI)	92	15,8
Otro	85	14,6

Municipalidad	65	11,2
Servicio de Mediación comunitaria	62	10,7
Corporación Asistencia Judicial	53	9,1
Chile Atiende	41	7,1
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	30	5,2
Fiscalía	30	5,2
Acudió a una institución privada, organismo u ONG	30	5,2
Institución religiosa barrial o comunitaria	28	4,8
Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH)	24	4,1
Universidad	21	3,6
Mutual de seguridad ACHS	12	2,1
Superintendencia	12	2,1

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Para facilitar el análisis de fuentes de acción directa, se agrupó las personas e instituciones específicas en distintas categorías, detalladas en la Tabla 28.

Tabla 28. Detalle de agrupación de categorías de personas e instituciones a que se acude para interponer una denuncia, demanda o queja.

<b>Categoría</b>	<b>Institución específica</b>
Tribunales	Tribunales*
Asistencia Legal	Corporación Asistencia Judicial
	Oficina de asesoría legal gratuita (Municipalidad)
	Abogado privado
Contraparte	Contraparte*
Sistema de justicia penal	Defensoría Penal Pública
	Fiscalía
Agencia pública	Chile Atiende
	SERNAC
	Superintendencia
	Mutual de seguridad, ACHS
	Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH)
Policía	Contacta a la policía
Organismos privados o universidad	Universidad

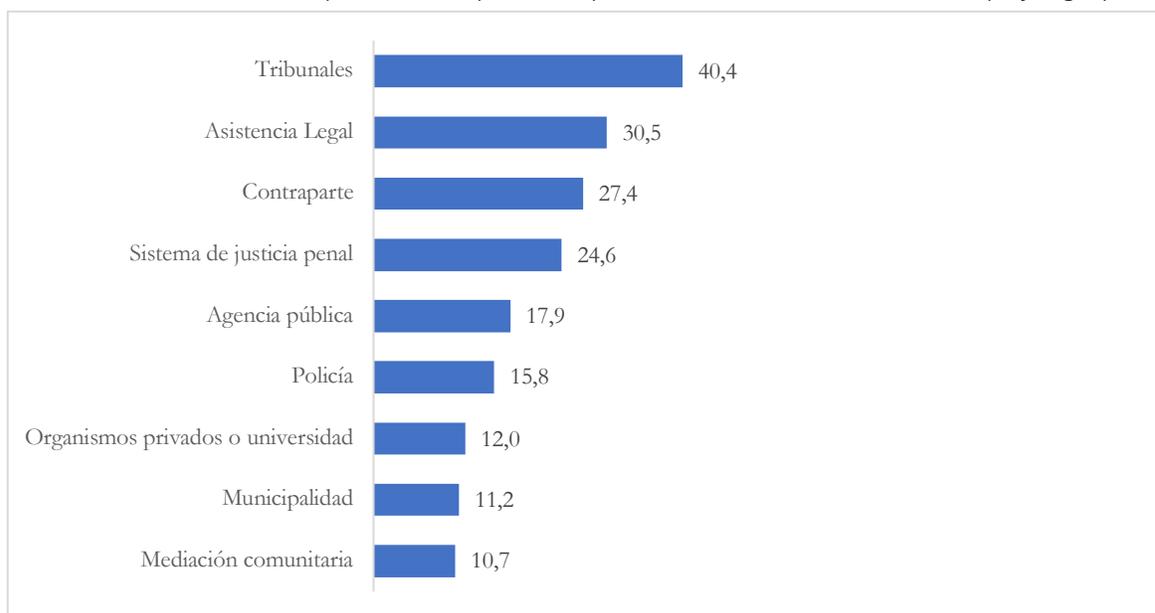
	Institución religiosa, barrial o comunitaria
	Institución privada, organismo u ONG (Ejemplo, sindicato, Partido político o agrupación)
Municipalidad	Municipalidad
Mediación comunitaria	Servicio de Mediación comunitaria

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

\* Se mantiene como categoría independiente

El Gráfico 49 indica que en dos de cada cinco problemas en los que se gestionó la intervención de terceros, las personas acuden a tribunales (40,4%). Además, un tercio de las acciones también envuelve la búsqueda de intervención por fuentes de asistencia legal (30,5%). En uno de cada cuatro problemas, las personas contactan a la contraparte (27,4%). Le siguen la interposición en agencias de la justicia penal en uno de cada cuatro problemas (24,6%), en agencias públicas (17,9%), en la Policía (15,8%) y en organismos privados o universidades (12%).

Gráfico 49. Instituciones a que se acude para interponer una denuncia, demanda o queja agrupadas.



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra: 581 problemas.

Una alternativa distinta consiste en solicitar la intervención de terceros para que provean una solución al problema u ofrezcan mediación o conciliación. La Tabla 29 describe los distintos tipos de terceros que pueden intervenir en un problema para ofrecer solución o mediación. Entre los problemas en que se busca asesoría de un tercero, casi la mitad deriva en asesoría de un abogado

(45,5%), mientras que uno de cada cuatro problemas motiva la intervención de familiares y amigos (25,6%). Cabe notar que las opciones que les siguen son asistencia por psicólogo o médicos en aproximadamente una de cada ocho oportunidades (13,5 %).

Tabla 29. Interpuso denuncia para que tercero lo ayudara a solucionar el problema – Mediación.

Categoría	n	%
Abogado privado	71	45,5
Familiares o amigos	40	25,6
Psicólogo	21	13,5
Médico u otro profesional de la salud	20	12,8
Trabajador social	15	9,6
Empleador jefe o superior	8	5,1
Contador o asesor financiero	5	3,2

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

## 6. Conclusiones sobre cursos de acción

Las personas pueden actuar o decidir no actuar frente a un problema justiciable y grave. Entre quienes actúan, esta actuación puede significar (i) buscar información en medios de comunicación, (ii) buscar asesoría, consejo o representación en personas o instituciones y/o (iii) solicitar intervención de una persona o institución para resolver el conflicto, ya sea a través de la interposición de una denuncia, demanda o queja, como a través de la intervención de un profesional con la capacidad para resolver el conflicto u obtener una mediación o conciliación. Las distintas acciones que puede emprenderse frente a un problema pueden iniciarse de manera aislada (solo busca información en medios sin buscar asesoría, por ejemplo) como conjuntas (se busca información, asesoría e intervención). La Tabla 30 contiene un resumen del curso de acción más alto alcanzado entre quienes enfrentan un problema. Nuevamente, el resumen indica que la mayoría de las personas no hace nada (46,3%) o que el problema se resuelve de inmediato (19,1%). En uno de cada diez problemas se alcanza la intervención de un tercero (11,2%). En una proporción similar se busca asesoría, pero sin intervención (10,3%). Finalmente, en una porción menor de problemas las personas desisten y detienen su acción solo en la búsqueda de información (7,2%).

Tabla 30. Cursos de acción más alto alcanzado.

Categoría	n	%
No hice nada	2.035	46,3
El problema se resolvió de inmediato	839	19,1
Intervención	493	11,2
Asesoría	453	10,3
Información en medios	316	7,2
No especificado	257	5,9

Total	4.393	
-------	-------	--

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

La Tabla 31 compara distintos caminos de actuación. 17 Respecto a los problemas en que se actúa (n = 1.519), en uno de cada tres problemas las personas alcanzan a desarrollar acciones de intervención (32,4%). Aproximadamente uno de cada tres problemas llega al punto de buscar asesoría, pero sin escalar a la etapa de intervención (29,8%). Finalmente, uno de cada cinco problemas solo deriva en la búsqueda de información, sin escalar a las etapas de asesoría o intervención (20,8%). Es posible aventurar que quienes buscan información en general adoptan conjuntamente otras acciones directas, como buscar asesoría o solicitar la intervención de un tercero. A ello se debería el menor porcentaje de problemas que detienen su curso solo en la búsqueda de información.

Tabla 31. Cursos de acción más alto alcanzado entre problemas respecto de los que se actúa.

Categoría	n	%
Intervención	493	32,4
Asesoría	453	29,8
Información en medios	316	20,8
No especificado	257	16,9
Total	1.519	

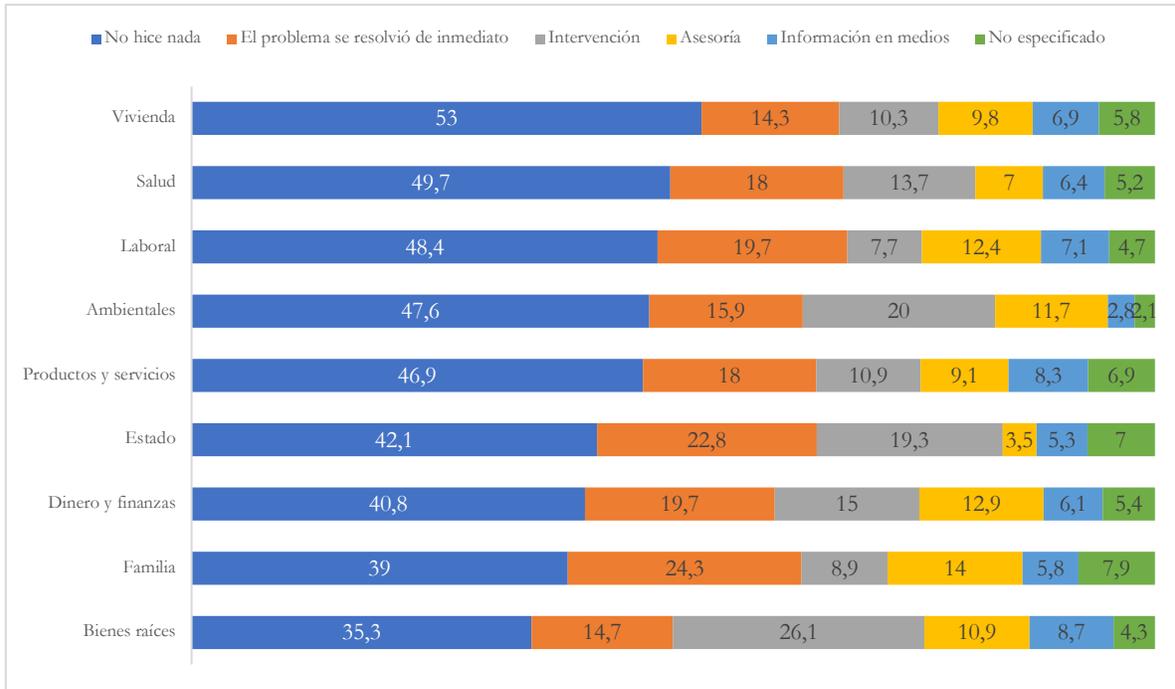
Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

El esquema de curso de acción más alto alcanzado varía según categorías de problemas. El Gráfico 50 indica que, en general, en todas las categorías de problemas se repite el patrón de las personas en general prefieren no actuar. Los problemas de bienes raíces y familia escapan de este patrón. En temas de bienes raíces, en uno de cada cuatro problemas interviene un tercero (26,1%). Una situación similar ocurre con problemas ambientales (20%) y problemas con el estado (19,3%), donde intervienen terceros. En problemas de familia existe una relativamente rápida resolución de conflictos (“El problema se resolvió de inmediato” con 24,3%). Estas diferencias también son significativas. Los problemas de vivienda (53%) y de salud (49,7%) generalmente derivan en “No hacer nada”, y esta diferencia es estadísticamente significativa a un 99% de confianza.

---

17 Estos cursos de acción no son excluyentes entre sí ni tampoco son secuenciales. Sin embargo, conceptualmente, cada etapa deviene más compleja que la anterior, en cuanto al nivel de participación activa que se requiere de un tercero.

Gráfico 50. Curso de acción más alto por categoría de problemas.



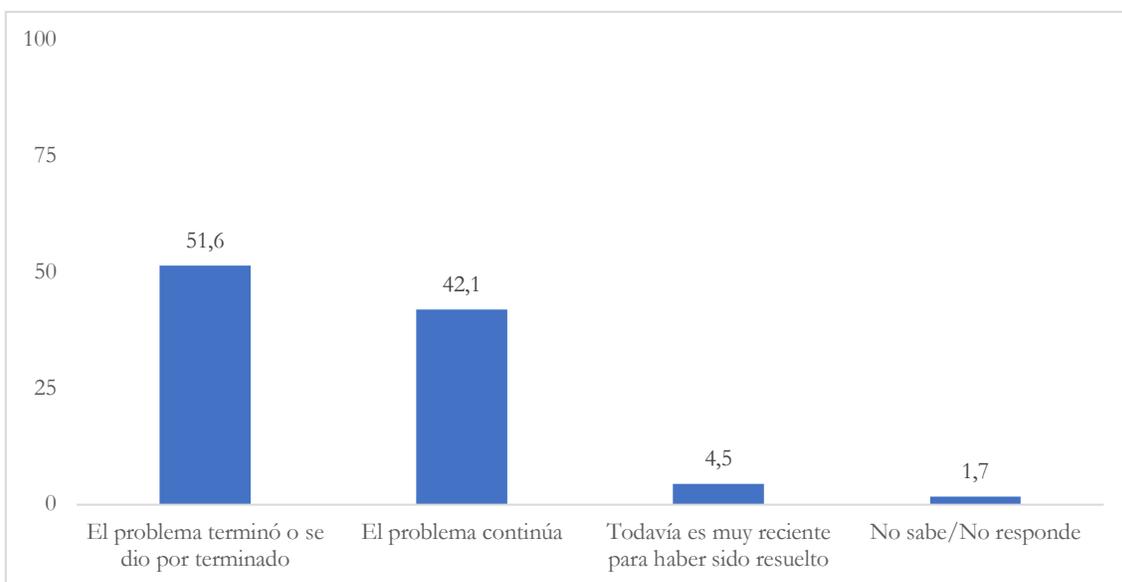
Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

## G. Comportamiento de problemas justiciables específicos según resultados

### 1. Forma de término

La encuesta pregunta por la situación actual de los problemas profundizados. El Gráfico 51 muestra que más de la mitad de los problemas abordados terminaron o se dieron por terminados (51,6%), mientras que 2 de cada 5 problemas aún continúa (42,1%). Al momento de la aplicación de la encuesta, un 4,5% de los problemas profundizados eran demasiado recientes para haber sido resueltos.

Gráfico 51. Situación actual del problema.

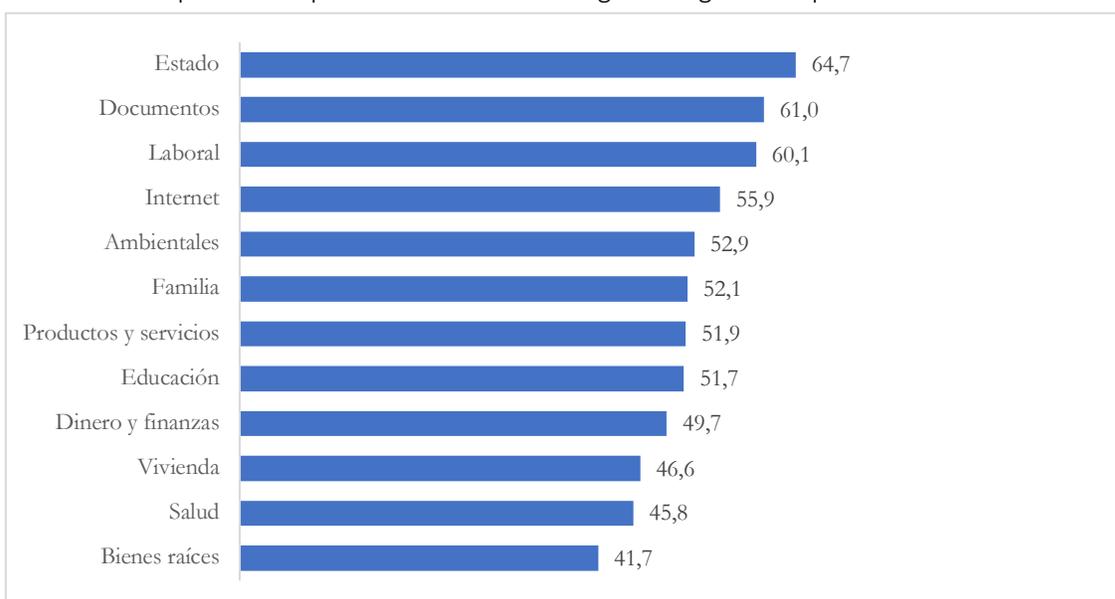


Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra: El problema terminó o se dio por terminado: 2.338, El problema continúa: 1.906, Todavía es muy reciente para haber sido resuelto: 206, No sabe/No responde: 79.

Al comparar la finalización de los problemas por categorías de problemas, el Gráfico 52 indica que cerca de tres de cada cinco problemas con el Estado (64,7%), problemas por documentos (61,0%) y problemas de carácter laboral (60,1%) terminaron o se dieron por terminados. En comparación, una menor proporción de problemas asociados a Bienes raíces (41,7%), Salud (45,8%) y Vivienda (46,6%) se resolvieron o se dieron por terminado. Estas diferencias son estadísticamente significativas a un 95% de confianza.

Gráfico 52. Proporción de problemas finalizados según categorías de problema.



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra: Bienes raíces: 151, Salud: 570, Vivienda: 352, Dinero y finanzas: 511, Educación: 151, Productos y servicios: 1300, Familia: 190, Ambientales: 669, Internet: 59, Laboral: 296, Documentos: 59, Estado: 221.

Por otra parte, respecto del curso de acción más alto, en la Tabla 32 se observa que en la mayoría de los cursos de acción el problema persiste, salvo entre quienes buscan información en medios. Entre quienes no hicieron nada el problema persiste en 3 de cada 5 casos (60%). Entre quienes buscaron intervención el problema persiste en similar proporción (60,6%). En otras palabras, los problemas persisten igualmente para quienes no hacen nada como para quienes buscan intervención de terceros. Incluso el problema también persiste para la mayoría de las personas que busca asesoría (53%). Solo entre quienes buscaron información en medios el problema persiste en menos de la mitad de los casos (46,8%). Esta diferencia es estadísticamente significativa a un 99% de nivel de confianza.

Tabla 32. Situación actual del problema según acción cursada.

Acción	El problema continúa	El problema terminó o se dio por terminado	Ns-Nr	Total
Intervención	60,6	38,5	0,8	493
Asesoría	53,0	46,1	0,9	453
Información en medios	46,8	52,5	0,6	316
No hice nada	60,0	37,9	2,1	2.035
El problema se resolvió de inmediato	0,0	100,0	0,0	839
No especificado	53,7	45,5	0,8	257

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Respecto de los 2.338 problemas que finalizaron o se dieron por terminados<sup>18</sup>, el Gráfico 53 indica que una cuarta parte de ellos se resolvió de manera inmediata (27,6%), mientras que aproximadamente uno de cada cinco de los problemas finalizó por acuerdo entre las partes involucradas (23,6%). Tan solo 20 problemas se resolvieron por el juicio de una corte o tribunal (0,9%). Al agrupar las formas de término en las que se involucra un tercero, sea mediación, conciliación o arbitraje, la decisión o intervención de una autoridad o el juicio de una corte o tribunal, podemos afirmar que solo 7 de cada 100 problemas se resolvió por esta vía (6,7%).

Gráfico 53. Forma en que terminó el problema.

18 Se excluyen los problemas en los que las personas respondieron "No sabe" o "No responde".



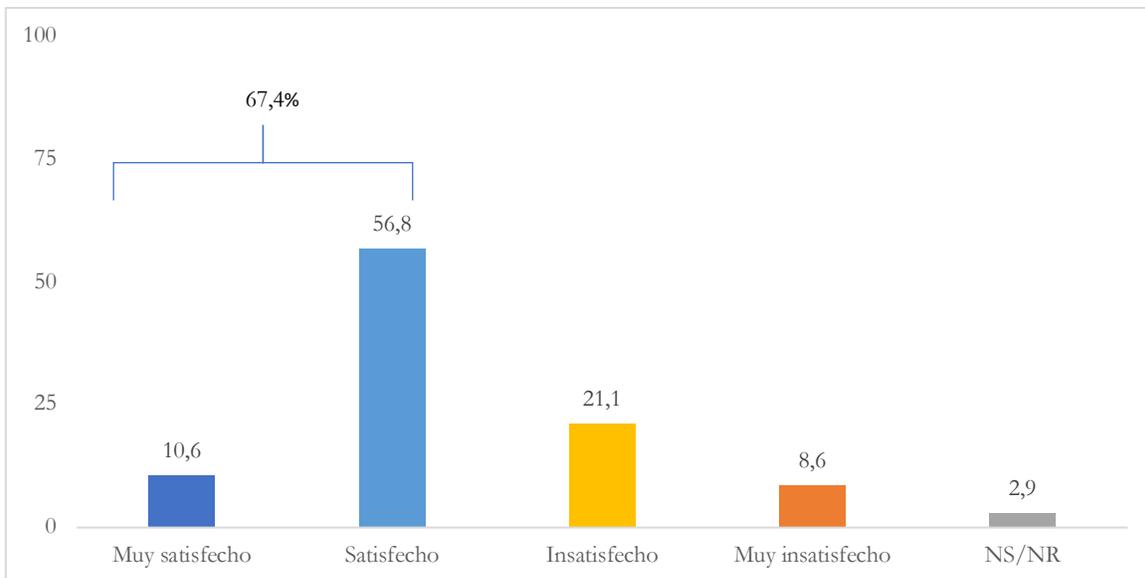
Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra: 2.338 problemas.

## 2. Satisfacción con la forma término

Para los 2.338 problemas profundizados que terminaron, la encuesta pregunta por el grado de satisfacción que las personas tuvieron con la forma en que el problema llegó a fin. El Gráfico 54 muestra que en más de la mitad de los problemas abordados las personas reportan satisfacción con la forma en que terminó el problema (56,8%). Si se suma el 10,6% de los problemas en los que las personas manifiestan mucha satisfacción, es posible afirmar que aproximadamente en dos de cada tres (67,4%) problemas profundizados las personas reportan satisfacción o mucha satisfacción con el modo en que finalizó el problema. En cambio, aproximadamente una de cada tres personas reporta haber quedado insatisfecha (21,1%) o muy insatisfecha (8,6%).

Gráfico 54. Niveles de satisfacción con forma en que finalizó el problema.

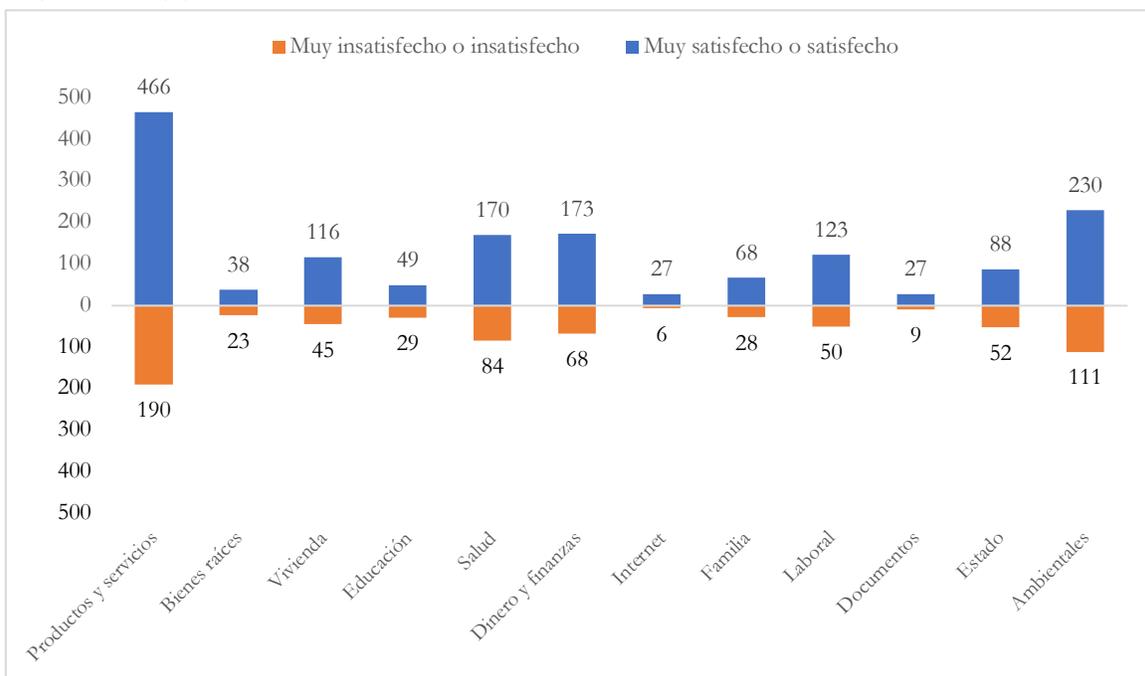


Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra: 2.338 problemas.

Al apreciar estos niveles de satisfacción por categoría de problemas, en el Gráfico 55 se observa mayor satisfacción relativa para los problemas de internet (81,8%), documentación (75%) y vivienda (71%). No obstante, cabe indicar que las diferencias entre los grados de satisfacción de los distintos tipos de problema no son estadísticamente significativas.

Gráfico 55. Niveles agrupados de satisfacción con forma en que terminó el problema según categorías de problema (n).

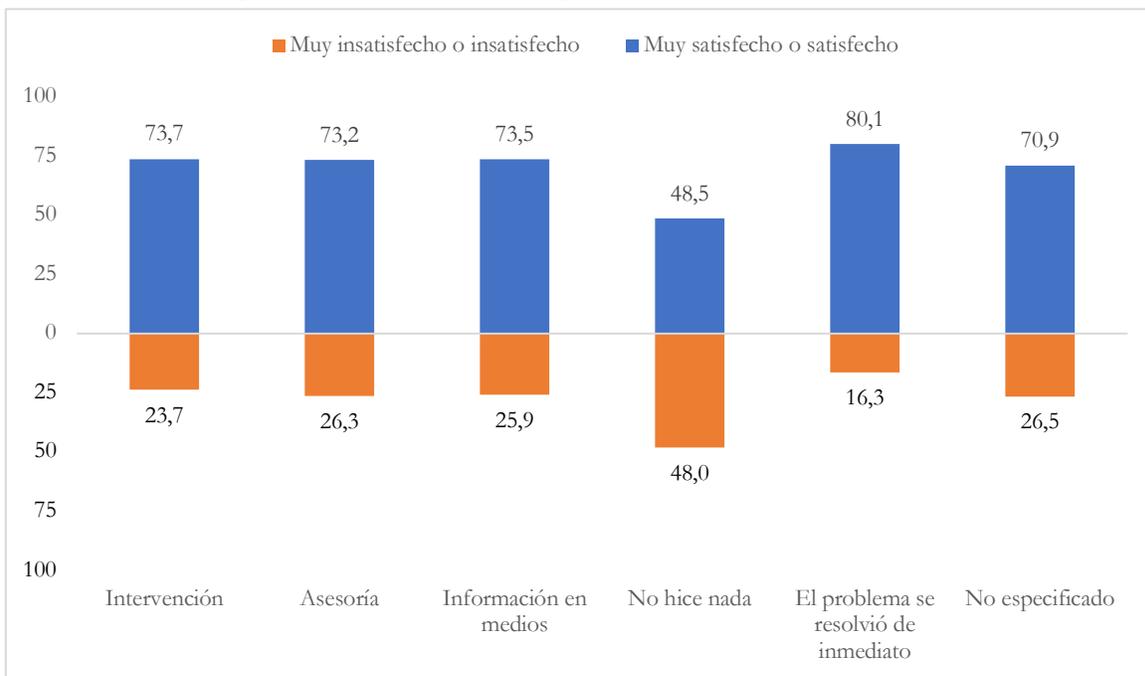


Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. No se incluyen categorías NS-NR.

Muestra: 2.338 problemas.

Al segmentar los niveles de satisfacción por los cursos de acción seguidos en los distintos problemas profundizados, el Gráfico 56 exhibe que menos de la mitad de los problemas en los que las personas no hicieron nada afirman estar muy satisfechos o satisfechos con la forma en que finalizó el problema (48,5%). Esta proporción presenta diferencias estadísticamente significativas al 99% de nivel de confianza con todos los otros cursos de acción desarrollados, en los que la mayoría reporta satisfacción o mucha satisfacción. De esta forma, es posible afirmar que no hacer nada se asocia con menor satisfacción con la forma de resolución de un problema.

Gráfico 56. Niveles agrupados de satisfacción según acción cursada (%).



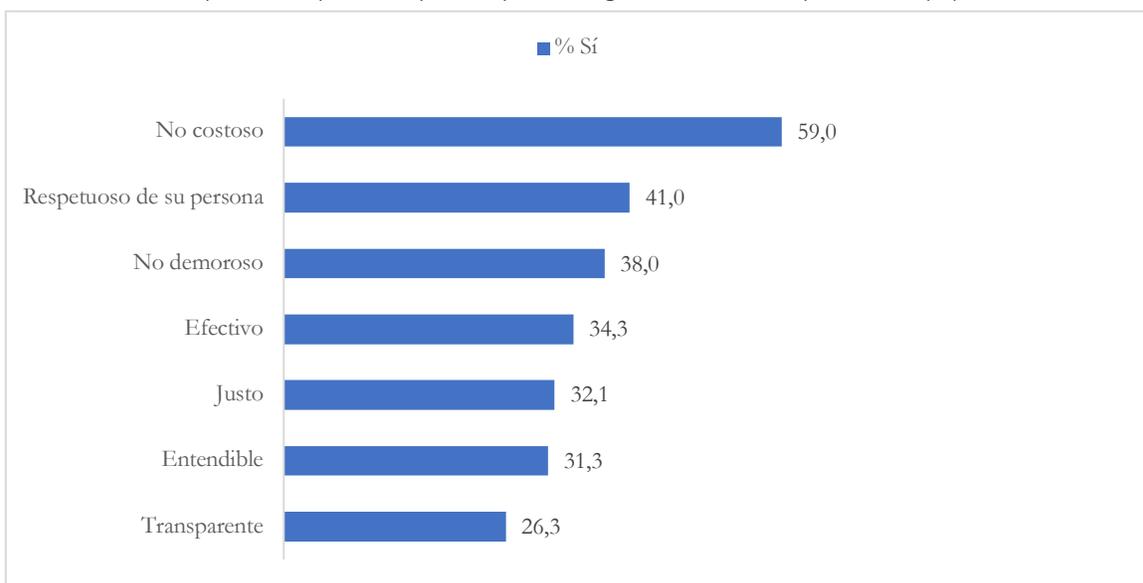
Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. No se incluyen categorías NS-NR.

Muestra: Intervención: 190, Asesoría: 209, Información en medios: 166, No hice nada: 771, El problema se resolvió de inmediato: 839, No especificado: 117.

### 3. Percepción del proceso de término de problemas que se resolvieron por mediación de terceros

La encuesta pregunta por la percepción del proceso para los 361 problemas que finalizaron por mediación de terceros.<sup>19</sup> El Gráfico 57 indica que la mayoría de los procesos asociados a los problemas no se consideran costosos (59%). En cuanto a la percepción de celeridad y respeto del proceso, alrededor de 2 de cada 5 problemas profundizados las personas percibieron su proceso como respetuoso (41%) y expedito (38%). En tan solo un tercio de los procesos cursados para resolver los problemas son considerados por las personas como entendibles (31,3%), y tan solo en uno de cada cuatro problemas los procesos se perciben como transparentes (26,3%).

Gráfico 57. Percepción del proceso por el que se llegó a término del problema (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

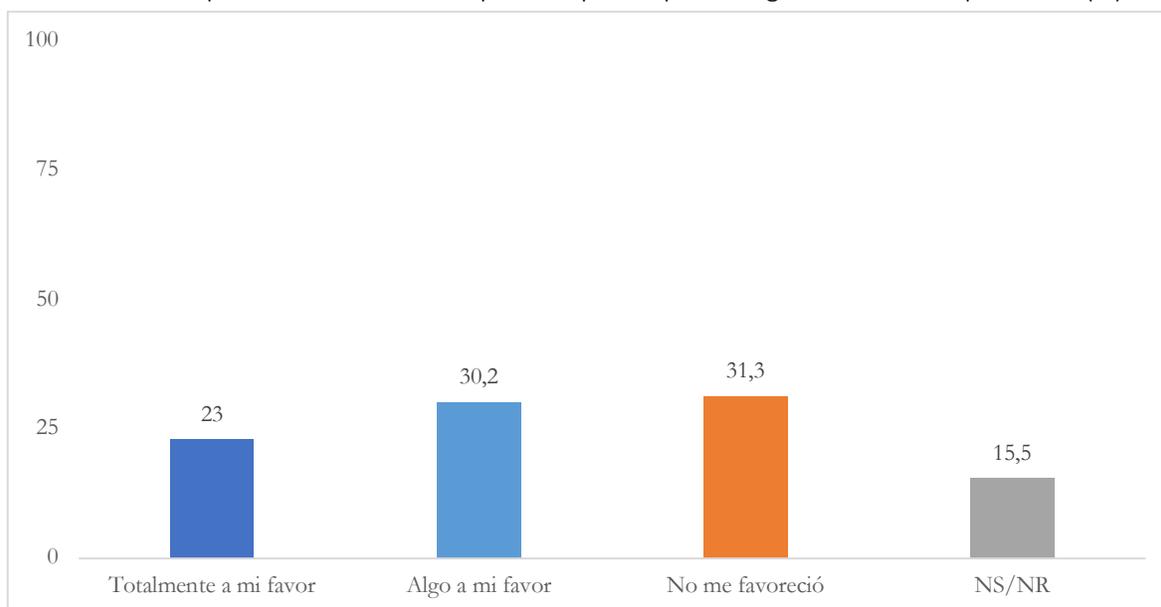
Muestra: 361 problemas.

#### 4. Percepción del resultado

La encuesta permite examinar si los resultados del proceso fueron favorables respecto de los 361 casos que finalizaron por mediación o resolución de terceros. El Gráfico 58 indica que en aproximadamente uno de cada cuatro de los problemas finalizados por mediación de terceros las personas reportan que el proceso terminó totalmente a su favor (23%). Al incorporar la proporción de problemas en los que las personas indican que los resultados las favoreció parcialmente (30,2%), es posible concluir que en más de la mitad de los problemas resueltos por mediación de terceros los resultados son favorables o parcialmente favorables (53,2%). En contraste, en un tercio de los problemas las personas reportan que el resultado del proceso no es favorable (31,3%).

<sup>19</sup> El análisis incorpora también los problemas en los que las personas respondieron que se dio término a dicho problema por otras formas o problemas en los que las personas señalan que no confían en las autoridades.

Gráfico 58. Percepción del resultado del proceso por el que se llegó a término del problema (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra: 361 problemas.

## 5. Duración de problemas

La encuesta permite identificar la duración y antigüedad promedio de los problemas profundizados<sup>20</sup>. A partir de las fechas de inicio y término de los problemas, es posible determinar la duración total de los problemas que terminaron o se dieron por terminados y en los que se reporta alguna dificultad causada por dicho problema (n = 731). La Tabla 33 exhibe que la duración promedio de los problemas es de 187 días, es decir, aproximadamente seis meses. No obstante, la duración de los problemas tiene una variación considerable en torno a dicho promedio (SD = 479,3). Por su parte, la mediana de duración de los problemas es de dos meses, es decir, la mitad de la duración de los problemas se encuentra sobre dos meses y la otra mitad se encuentra bajo los 61 días de duración.

El análisis de la duración por cada categoría de problemas muestra que la duración promedio de cada una de ellas se encuentra influenciada por los valores máximos. Los problemas con internet se presentan como los que poseen una mayor duración promedio (292 días, aunque con una dispersión considerable de 442 días), con un punto medio ubicado en los seis meses (212 días). Por el contrario,

---

<sup>20</sup> En algunas ocasiones, los entrevistados no recordaron la fecha exacta, sino el mes o solamente el año en que comenzó o finalizó el problema. Para poder incluir dichos casos dentro del cálculo de la duración y antigüedad de los problemas, asignamos el primer día del mes y primer mes del año. Asimismo, ante la existencia de casos atípicos extremos, se ejecutó la técnica de *trimming*, que asigna el valor del percentil 5 a los casos inferiores, y el valor del percentil 95 a los casos superiores. Los promedios entregados corresponden a la media recortada.

los problemas por documentos son los que poseen menor duración promedio (31 días). Cabe realizar la prevención de que el conjunto de problemas de documentos refiere a nueve problemas que terminaron o se dieron por terminados y en los que, además, las personas reportaron alguna dificultad como consecuencia del proceso.

Tabla 33. Duración de problemas finalizados (días) en los que personas reportan alguna dificultad según categorías de problema.

Tipo de problema	n	Media	Desviación estándar	Mediana
Educación	31	262	288,4	212
Bienes raíces	18	222	305,3	92
Salud	88	243	355,8	91
Familia	36	249	343,1	62
Productos y servicios	202	149	227,8	61
Vivienda	46	169	253,5	61
Dinero y finanzas	82	218	320,5	61
Estado	47	205	302,2	61
Laboral	63	164	256,4	31
Ambientales	101	153	257,7	31
Internet	8	292	442,3	29
Documentos	9	31	37,5	0
Total	731	187	283	61

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Los tonos rojos se encuentran en el extremo superior de la media, desviación estándar y mediana de duración mientras que los tonos azules se encuentran en el extremo inferior.

Por otra parte, la Tabla 34 exhibe la duración de los problemas de acuerdo con el curso de acción seguido. El punto medio (mediana) de duración para problemas en los que se alcanzó intervención se encuentra en 181 días, es decir, aproximadamente seis meses. Esto contrasta con los problemas que se resolvieron inmediatamente y aquellos en los que no se hizo nada, ya que en estos la mediana de duración fue de un mes (31 días).

Tabla 34. Duración de problemas finalizados (días) en los que personas reportan alguna dificultad según acción cursada.

Cursos de acción más alto alcanzado	n	Media	Desviación estándar	Mediana
Intervención	109	230	240,6	181
Asesoría	94	231	338,3	61
Información en medios	65	147	249,1	61

No hice nada	217	184	280,2	31
El problema se resolvió de inmediato	182	157	292,9	31
No especificado	41	163	265	89
Total	708	186	283,5	61

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Los tonos rojos se encuentran en el extremo superior de la media, desviación estándar y mediana de duración mientras que los tonos azules se encuentran en el extremo inferior.

A continuación, se analiza la antigüedad de los problemas que generaron dificultades para las personas y que aún no han finalizado (n = 1.567). La antigüedad de un problema se calcula como la diferencia entre la fecha de inicio del problema y la fecha de realización de la encuesta. La antigüedad promedio de todos los problemas es de 542 días, lo que corresponde a aproximadamente un año y cinco meses, mientras que la mediana indica que los problemas tienen una antigüedad centrada en torno a 383 días, es decir, un año y 18 días.

El cálculo de la antigüedad de las distintas categorías de problema indica que los problemas de bienes raíces tienen una antigüedad promedio de 658 días, lo que corresponde a aproximadamente un año y nueve meses. La mediana corresponde a 458 días o, aproximadamente, un año y tres meses. En contraste, los problemas por documentos tienen una antigüedad promedio de 257 días, lo que corresponde a aproximadamente ocho meses. La mediana es de 201 días, lo que indica que la mitad de los problemas por documentos tienen una antigüedad inferior a seis meses y la otra mitad tiene una antigüedad superior a los seis meses.

Tabla 35. Antigüedad (días) de problemas en los que las personas reportan alguna dificultad según categorías de problema.

Tipo de problema	n	Media	Desviación estándar	Mediana
Educación	61	573	491,7	458
Bienes raíces	60	658	612	457
Salud	201	609	570,1	452
Vivienda	120	610	592,1	421
Dinero y finanzas	181	568	533,8	411
Estado	84	542	523	394
Laboral	111	475	444,7	371
Internet	15	470	461,5	369
Ambientales	215	529	537,5	369
Familia	84	533	523,9	352
Productos y servicios	418	500	507,7	351
Documentos	17	257	251,9	201

Total	1.567	542	530,3	383
-------	-------	-----	-------	-----

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Los tonos rojos se encuentran en el extremo superior de la media, desviación estándar y mediana de duración mientras que los tonos azules se encuentran en el extremo inferior.

Respecto de la antigüedad de los problemas de acuerdo con el curso de acción seguido, la Tabla 36 revela que los problemas que siguieron cursos de intervención por denuncias, reclamos o demandas son los que poseen mayor antigüedad, con aproximadamente un promedio de un año y ocho meses (605 días). La mediana sugiere que la mitad los problemas en los que se desarrolla acciones de intervención se encuentra bajo 472 días de antigüedad (1 año y 3 meses). En comparación, los problemas que se resolvieron de inmediato poseen una antigüedad promedio más reciente, de 417 días en promedio, lo que corresponde a un año y tres meses y medio. La mediana se ubica en 297 días, es decir, el punto central se encuentra en torno a poco menos de 10 meses.

Tabla 36. Antigüedad de problemas en los que las personas reportan alguna dificultad según acción cursada.

Tipo de problema	n	Media	Desviación estándar	Mediana
Intervención	290	605	521	472
Asesoría	200	506	515	350
Información en medios	150	494	498,5	353
No hice nada	612	581	580,6	392
El problema se resolvió de inmediato	172	417	405,2	297
No especificado	95	499	501,5	347
Total	1.519	543	533,1	383

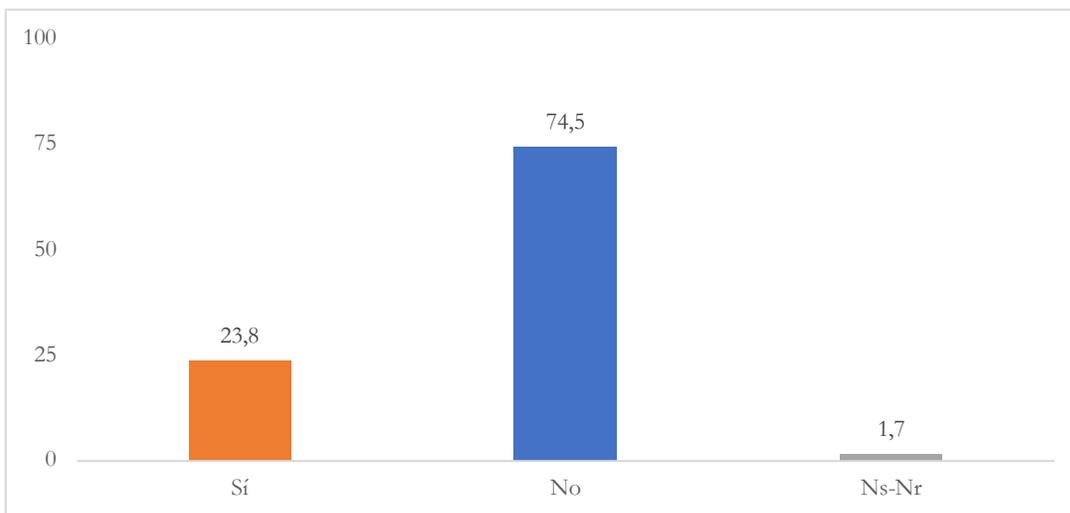
Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Los tonos rojos se encuentran en el extremo superior de la media, desviación estándar y mediana de duración mientras que los tonos azules se encuentran en el extremo inferior.

## H. Comportamiento de problemas justiciables específicos según impacto

### 1. Discriminación

Los problemas justiciables pueden implicar que las personas hayan sentido discriminación durante el transcurso de su desarrollo, por diversos motivos y fuentes. En el Gráfico 59 se puede observar que en 1 de cada 4 (23,8%) problemas justiciables las personas sintieron discriminación.

Gráfico 59. Se ha sentido discriminado a raíz de su problema (%).



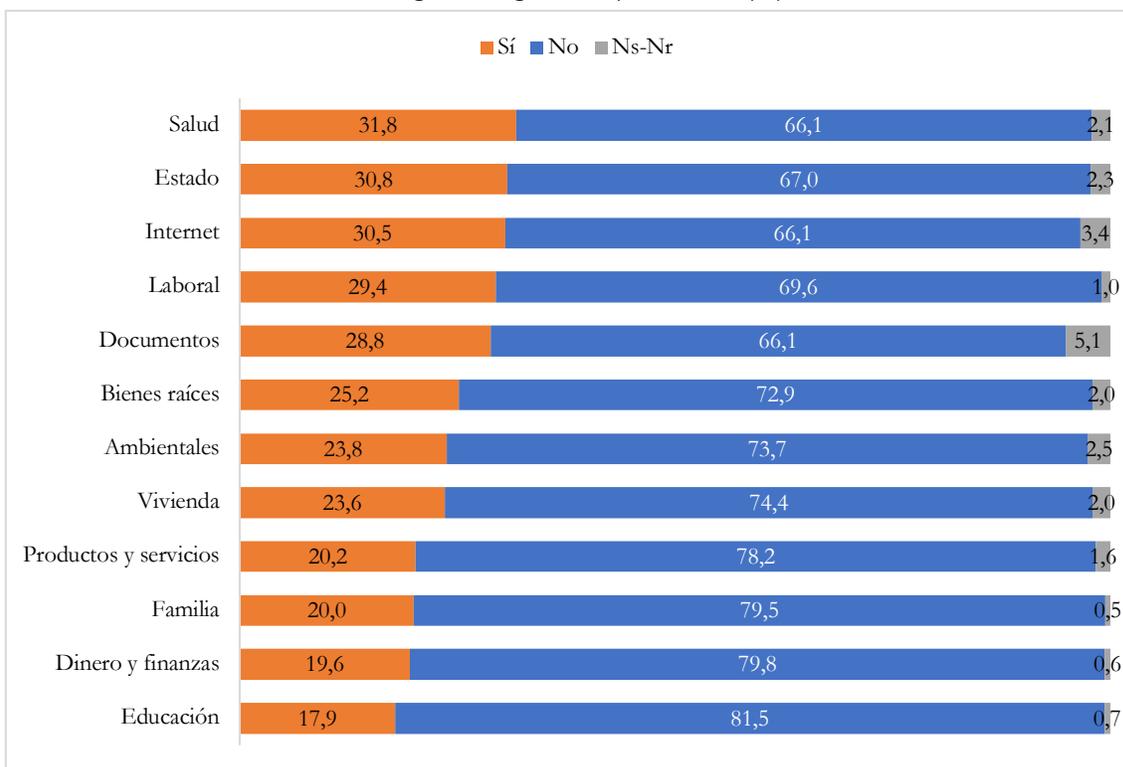
Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra: 4.529 problemas.

A nivel de categorías de problemas, el Gráfico 60 muestra que, en los problemas de salud, las personas declaran sufrir en mayor proporción discriminación (31,8%). A ella le siguen las situaciones de discriminación ante problemas con el Estado (30,8%) e Internet (30,5%). En estas dos últimas categorías, en tres de cada diez problemas reportados las personas declaran haber sentido discriminación.

Estas categorías de problemas mantienen diferencias estadísticamente significativas con otros tipos de problemas en los que las personas reportaron en menor proporción sentirse discriminadas, como problemas asociados a educación (17,9%), dinero y finanzas (19,6%) y problemas de familia (20%).

Gráfico 60. Sintió discriminación según categoría de problemas (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra: Educación: 151, Dinero y finanzas: 511, Familia: 190, Productos y servicios: 1300, Vivienda: 352, Ambientales: 669, Bienes raíces: 151, Documentos: 59, Laboral: 296, Internet: 59, Estado: 221, Salud: 570.

De los 1.079 problemas en que las personas indicaron haber sentido discriminación, se profundiza en las razones de dicha discriminación, sobre las cuales las personas podían reportar uno o más motivos de discriminación<sup>21</sup>.

Tabla 37. Motivos de discriminación.

Categoría	n	%
Nivel socioeconómico, clase social, lugar donde vive	598	55,4
Otro motivo	179	16,6
Edad	178	16,5
Estado de salud	97	9,0
Género	49	4,5

<sup>21</sup> Esta decisión metodológica implica que los porcentajes no sumen el cien por ciento dentro de su categoría.

Nacionalidad	31	2,9
Etnia, raza, color o por pertenecer a un pueblo originario	26	2,4
Condición de discapacidad	16	1,5
Creencias religiosas o políticas	14	1,3
Orientación sexual	6	0,6

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra: 1.079 problemas.

El nivel socioeconómico, clase social o lugar de residencia es el motivo de discriminación más prevalente (55,4%). Le siguen las categorías de otros motivos (16,6%) y edad (16,5%). Discriminación por orientación sexual (0,56%), religión o política (1,3%) y discapacidad (1,48%), son los motivos menos reportados.

En cuanto a la fuente de la situación de discriminación, en uno de cada cinco problemas en que las personas reportan discriminación, la fuente de dicha discriminación provino de empresas (21,4%). Le sigue otra quinta parte de problemas en los que la fuente de discriminación es un funcionario público (18,8%). Las personas podían reportar más de una fuente de discriminación.

Tabla 38. Discriminación según fuente de origen.

Categoría	n	%
Empresa	231	21,4
Funcionario público	203	18,8
Otro	196	18,2
Institución pública	152	14,1
Individuo particular	142	13,2

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra: 1.079 problemas.

## 2. Impacto del problema

A continuación, se describen los posibles efectos e impactos que generaron los problemas justiciables reportados. Los encuestados podían señalar más de un efecto provocado a propósito de su problema reportado. La Tabla 39 expone los resultados de dichos reportes. El estrés, ansiedad o deterioro en la salud física es el efecto más prevalente reportado (39,6%) dentro del total de problemas profundizados. Asimismo, cerca de uno de cada diez problemas profundizados implicó dificultades financieras o la necesidad de encontrar un nuevo lugar para vivir (12,6%).

Tabla 39. Dificultades generadas a causa de los problemas profundizados.

Categoría	n	%
Estrés, ansiedad o deterioro en su salud física	1.792	39,6

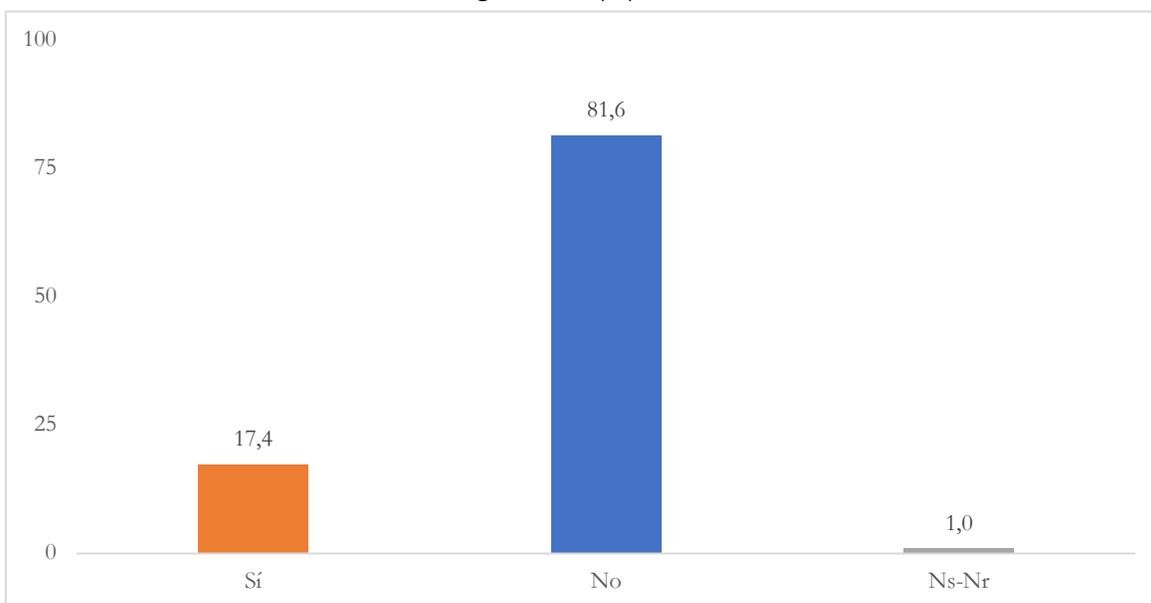
Dificultades financieras o encontrar nuevo lugar	555	12,6
Pérdida de confianza o miedo	493	10,9
Ruptura de relaciones familiares	305	6,7
Recibir amenazas	189	4,2
Recibir daños en su propiedad	86	1,9
Problemas con el alcohol o las drogas	14	0,3

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra: 4.529 problemas.

### 3. Costos

El Gráfico 61 expone la cantidad de problemas en los que las personas tuvieron que cubrir costos asociados. En ocho de cada diez problemas (81,6%) los encuestados afirman no haber incurrido personalmente en costos provenientes de los problemas que experimentan.

Gráfico 61. Personalmente incurrió en algún costo (%).

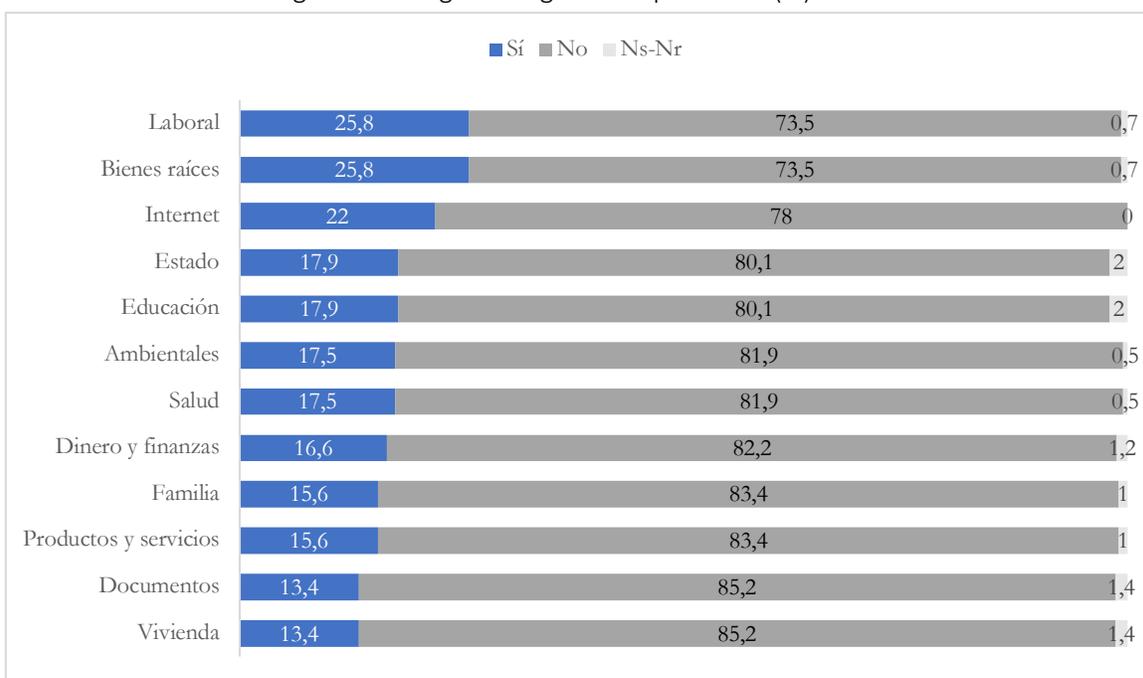


Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra: 4.529 problemas.

El Gráfico 62 indica que las personas en la mayoría de los casos no incurren en costos personales para resolver un problema. Los problemas de bienes raíces son la única categoría en que existe una proporción más alta, con una cuarta parte de dichos problemas que involucraron costos (25,8%). Esta diferencia es estadísticamente significativa a un 95% de significancia.

Gráfico 62. Incurrió en algún costo según categorías de problema (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra: Vivienda: 352, Documentos: 59, Productos y servicios: 1.300, Familia: 190, Dinero y finanzas: 511, Salud: 570, Ambientales: 669, Educación: 151, Estado: 221, Internet: 59, Bienes raíces: 151, Laboral: 296.

En la Tabla 40 se exponen los tipos de costos incurridos. Se observa que la mayoría de ellos tiene relación con viajes. También, uno de cada tres problemas implicó costos de llamados por teléfono o correo. Le siguen costos extras en uno de cada cinco problemas (22,5%) y honorarios de abogados en uno de cada seis problemas (16,5%).

Tabla 40. Tipos de costos incurridos.

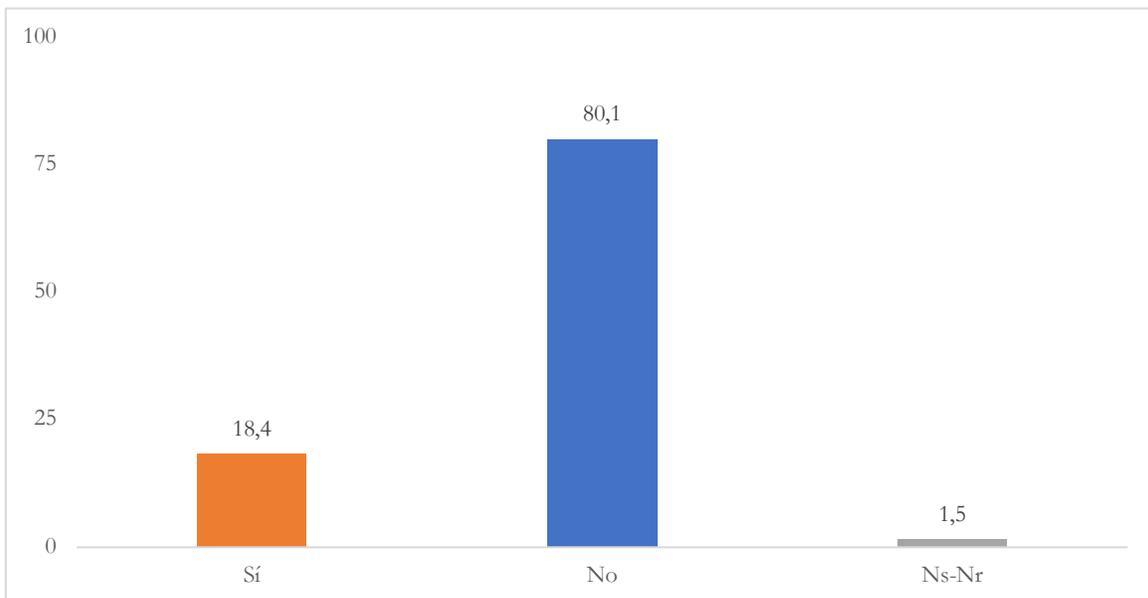
Categoría	n	%
Viajes	283	36,0
Llamados de teléfono o correo	251	31,9
Costos extras	177	22,5
Honorarios de abogados	130	16,5
Reunir información o recoger evidencia	121	15,4
Pérdida de ventas o salarios	105	13,3
Corte mediación u otros	80	10,2
Posibles sobornos	2	0,3

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra: 787 problemas.

#### 4. Ausentismo laboral

Las necesidades jurídicas también implican que las personas deban ausentarse del trabajo, ya sea por las gestiones que deben hacer para resolver un problema como por las dificultades que envuelven los problemas en sí mismos (accidente laboral o contaminación Ambiental, por ejemplo). El Gráfico 63 indica que aproximadamente uno de cada cinco problemas tiene como consecuencia faltar al trabajo (18,4%).

Gráfico 63. Ausentismo laboral ocasionado por el problema justiciable reportado (%).

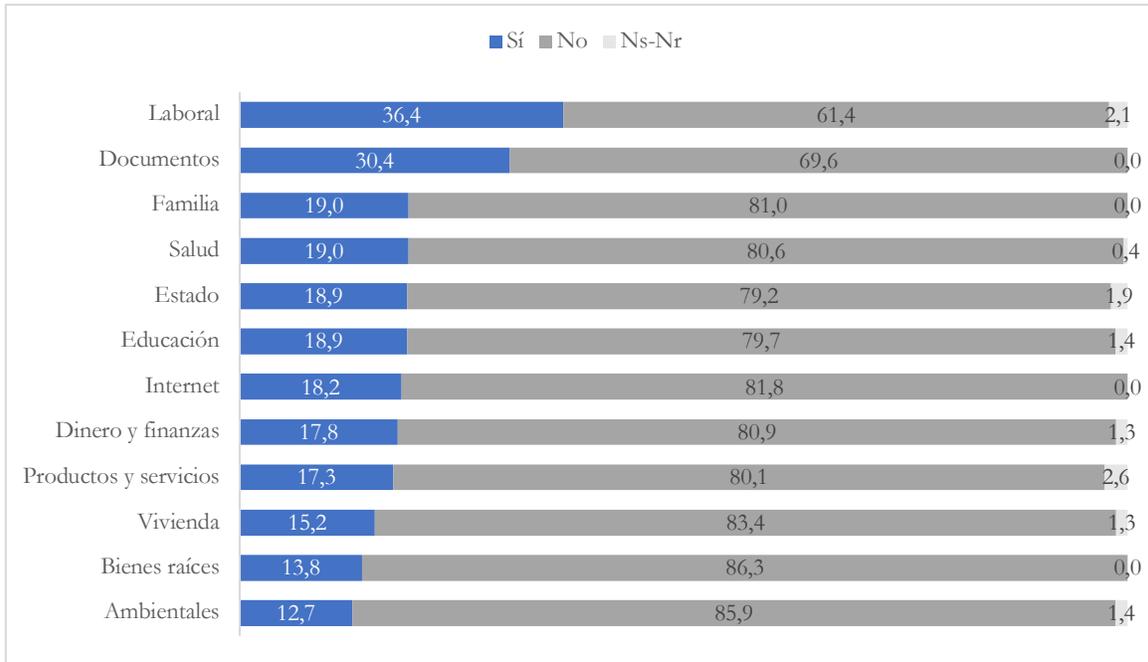


Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra: 1.992 problemas.

El ausentismo laboral varía por categorías de problemas. De acuerdo con el Gráfico 64, como es de esperar, en cerca de dos de cada cinco problemas laborales las personas debieron faltar al trabajo (36,4%). Este ausentismo con ocasión de problemas laborales es significativo respecto de otros tipos de problemas, con más de un 99% de confianza. Por su parte, en uno de cada tres problemas relacionados con la obtención de documentos las personas deben faltar al trabajo (30,4%).

Gráfico 64. Tuvo que faltar el trabajo por categoría de problema.



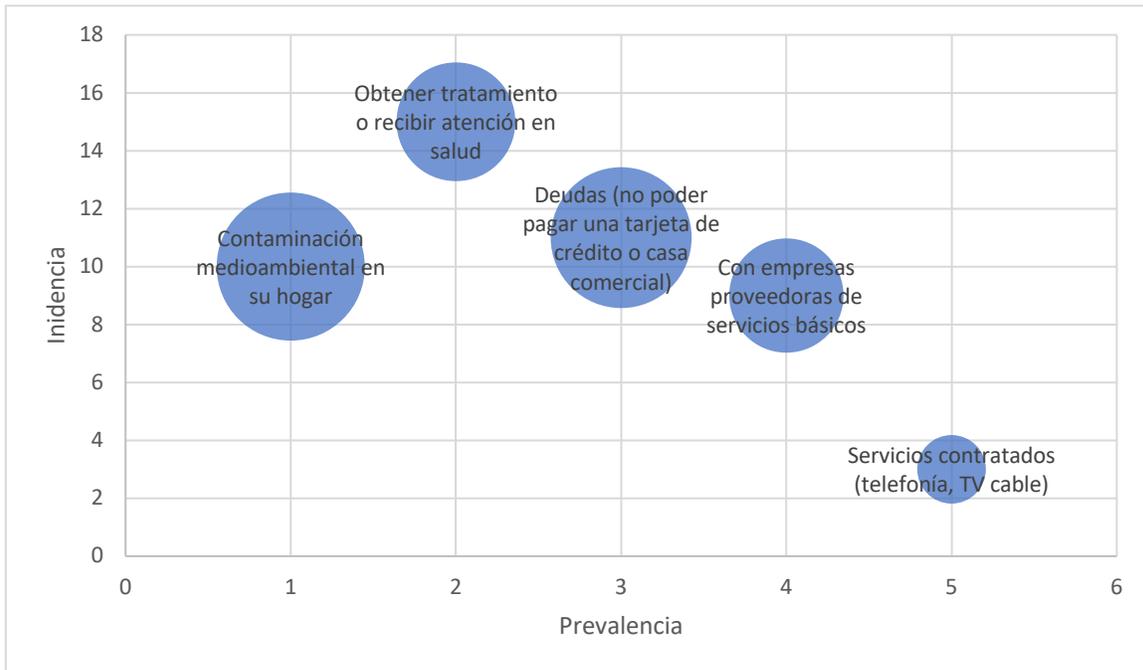
Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.

Muestra: Ambientales: 276, Bienes raíces: 80, Vivienda: 151, Productos y servicios: 532, Dinero y finanzas: 225, Internet: 22, Educación: 74, Estado: 106, Salud: 263, Familia: 100, Documentos: 23, Laboral: 140.

### I. Combinación de atributos.

La combinación de los atributos de prevalencia, incidencia y gravedad entrega información útil a la hora de entender el volumen de población que se ve afectada por ciertos problemas, cuán reiterativos son entre quienes los experimentan y la gravedad que los propios afectados les asignan. Para ello se han construido tres “rankings” que le asignan un número a cada tipo de problema según su prevalencia, incidencia y gravedad. Cada problema entonces tiene un ranking de prevalencia (de 1 a 49), de incidencia (de 1 a 49) y de gravedad (de 1 a 49). Se han construido tres gráficos que capturan gráficamente el nivel de prevalencia, incidencia y gravedad de cada problema. El primer gráfico ilustra los niveles de incidencia y gravedad entre los cinco problemas más prevalentes. El segundo gráfico ilustra los niveles de prevalencia y gravedad entre los cinco problemas de mayor incidencia. El tercer gráfico ilustra los niveles de prevalencia e incidencia entre los 5 problemas de mayor gravedad.

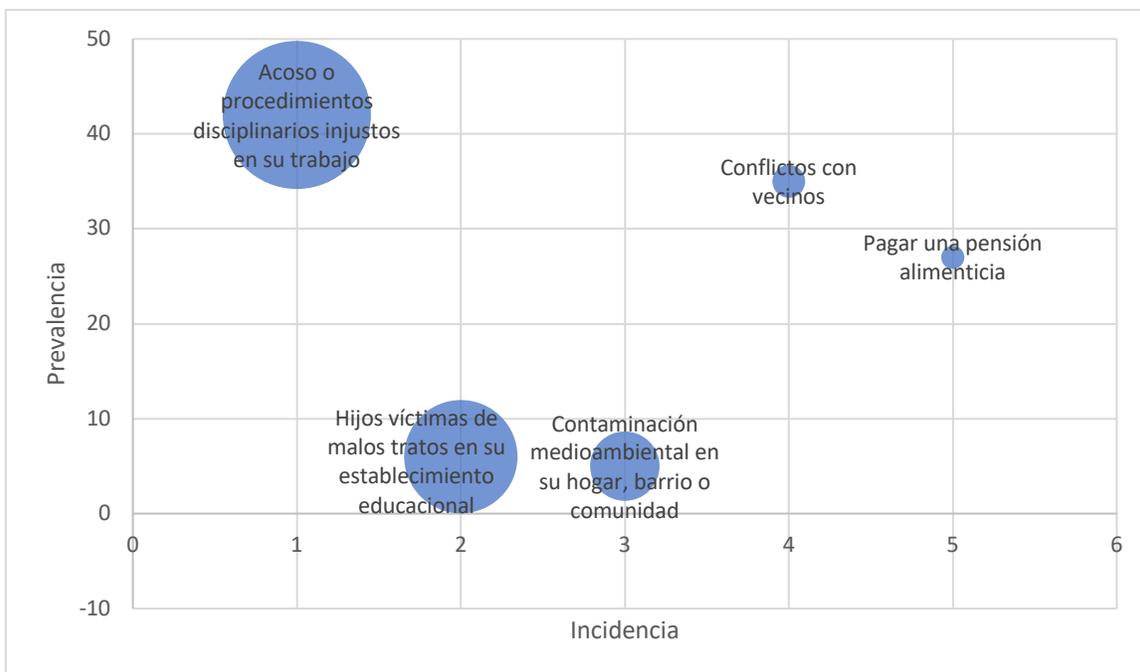
Gráfico 65. Ranking de prevalencia, incidencia y gravedad (entre los cinco problemas más prevalentes)



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. El tamaño de las burbujas indica ubicación en el ranking de gravedad.

En el Gráfico 65 se observa el comportamiento de los 5 problemas más prevalentes de la muestra. Este reporta que los problemas de contaminación medioambiental en el hogar son reiterativos (alta incidencia) y graves (burbuja de mayor tamaño). Obtener un tratamiento o recibir atención en salud tiene alta incidencia y gravedad. Los problemas de deudas (no poder pagar una tarjeta de crédito o de cada comercial) tienen alta prevalencia, alta incidencia y alta gravedad. Los problemas con empresas de servicios básicos tienen alta prevalencia e incidencia, pero mediana gravedad. Finalmente, los problemas con servicios contratados (telefonía y TV cable) tienen el mayor nivel prevalencia entre todos los problemas justiciables, nivel bajo de incidencia y bajo nivel de gravedad (burbuja de menor tamaño).

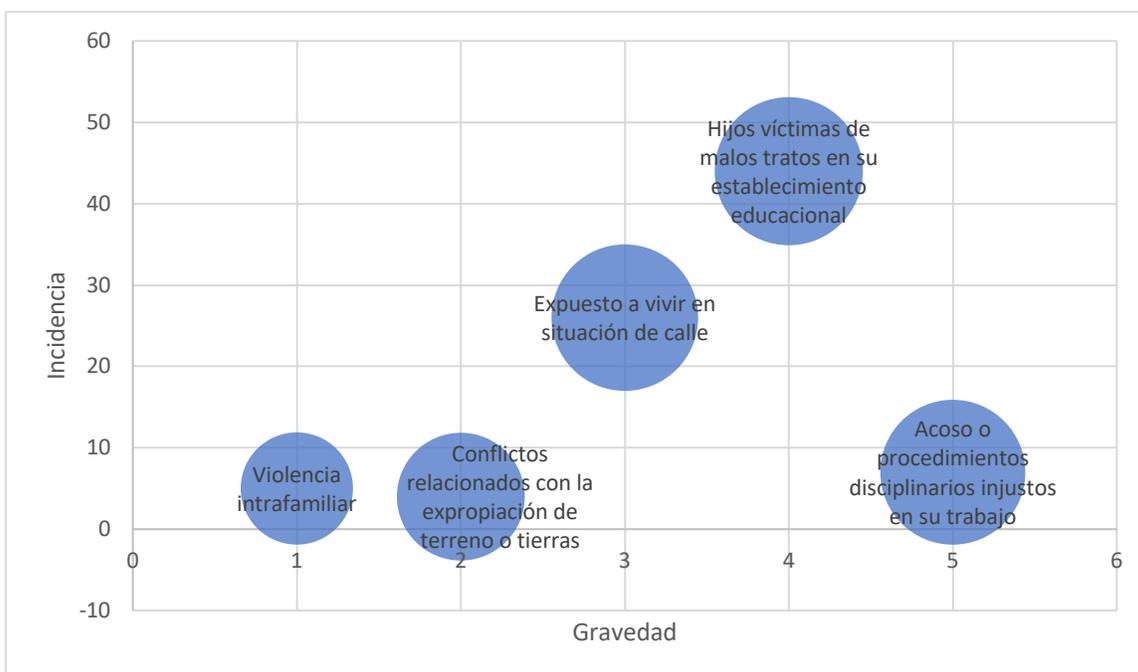
Gráfico 66. Ranking de prevalencia, incidencia y gravedad (entre los cinco problemas más incidentes)



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Tamaño de burbujas indica ubicación en el ranking de gravedad.

El Gráfico 66 se observa el comportamiento de los 5 problemas de mayor incidencia de la muestra. El problema asociado al pago de una pensión alimenticia constituye el problema de mayor incidencia. Sin embargo, es un problema de mediana prevalencia dentro de la población y no se le considera particularmente grave (burbuja de menor tamaño). Los conflictos con vecinos tienen alta incidencia y prevalencia, pero tampoco se les considera especialmente graves (burbuja pequeña). Tener hijos que sufren malos tratos en sus establecimientos educacionales es un problema que las personas sufren de manera reiterada y se le considera de alta gravedad, aunque no tiene mayor prevalencia dentro de la población. Algo similar ocurre en casos de contaminación medioambiental, en donde se le considera un problema frecuente, de mediana gravedad, pero de baja prevalencia. Ser víctima de acoso o procedimientos disciplinarios injustos se experimenta de manera prevalente y es el problema considerado de mayor gravedad entre quienes lo sufren.

Gráfico 67. Ranking de prevalencia, incidencia y gravedad (entre los cinco problemas de mayor gravedad)



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Tamaño de burbujas indica ubicación en el ranking de prevalencia.

El Gráfico 67 ilustra el comportamiento de los 5 problemas de mayor gravedad de la muestra. El problema que las personas consideran de mayor gravedad en la población es el acoso o procedimientos disciplinarios injustos en su trabajo. El problema por malos tratos que experimentan niñas y niños en sus establecimientos educacionales es grave, reiterado y prevalente. Los problemas de violencia intrafamiliar son graves, pero tienen baja incidencia y prevalencia. También se les considera graves a los problemas de estar expuesto a vivir en situación de calle y la expropiación de terrenos o tierras. Ambos resultan particularmente graves, pero solo un sector minoritario de la población lo experimenta, y solo de manera ocasional.

## J. Índices de acceso a la justicia

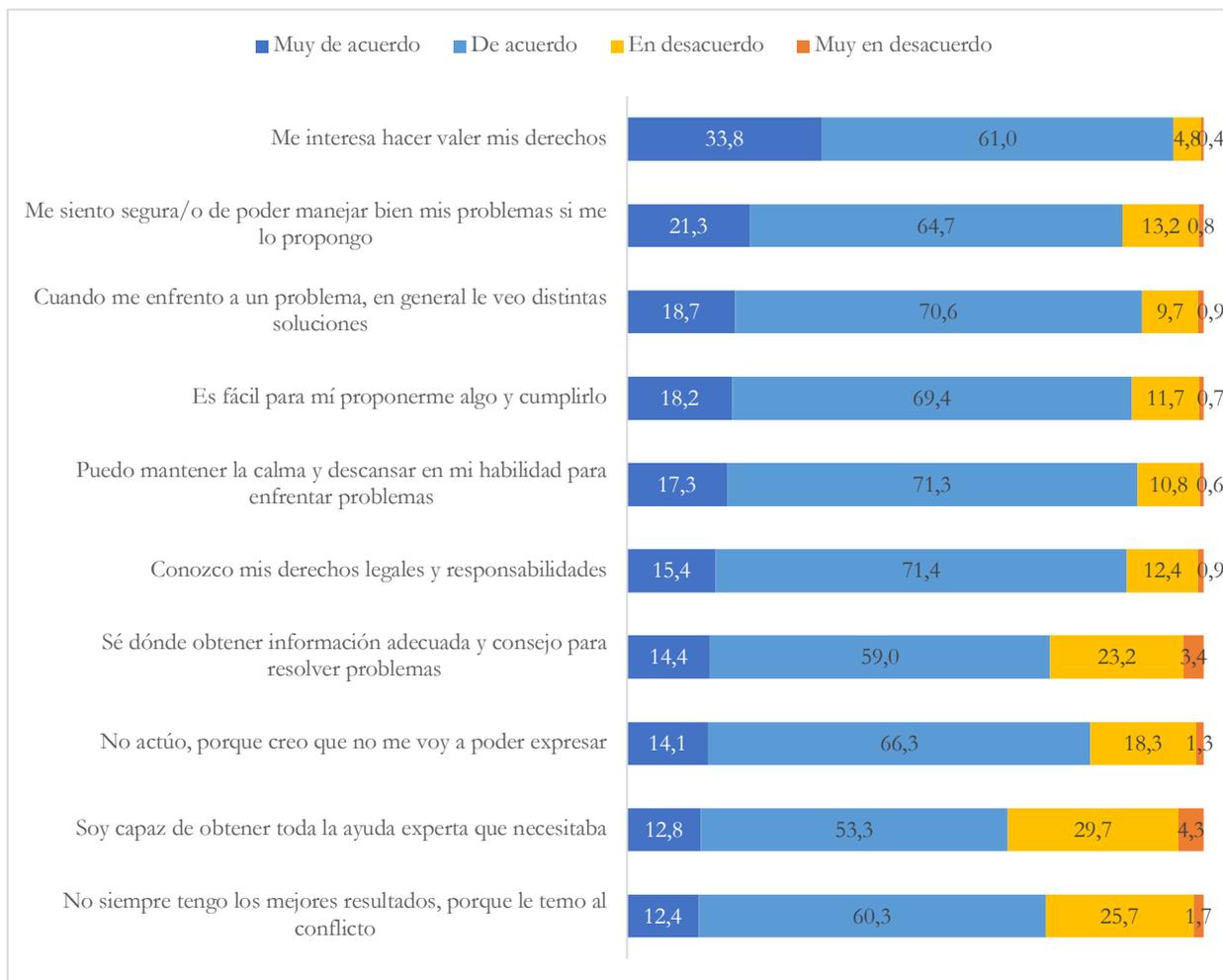
### 1. Índice de empoderamiento

La encuesta contiene una sección referida al empoderamiento legal, que permite construir un índice de medición. El índice proviene de la combinación de la Escala de Autoeficacia Legal y Escala de Ansiedad Legal propuestas por la *Legal Needs Surveys and Access to Justice*, elaborada por la *Open Society Foundation* y la OECD (OECD/Open Society Foundations, 2019).

Se consultó a los encuestados por su nivel de acuerdo con distintas aseveraciones a través de una escala Likert de 4 niveles correspondientes a “Muy en desacuerdo”, “En desacuerdo”, “De acuerdo”

y “Muy de acuerdo”. El porcentaje de respuesta en cada uno de los ítems se encuentra en el Gráfico 68. Porcentaje de respuesta en ítems de empoderamiento legal (%).

Gráfico 68. Porcentaje de respuesta en ítems de empoderamiento legal (%).



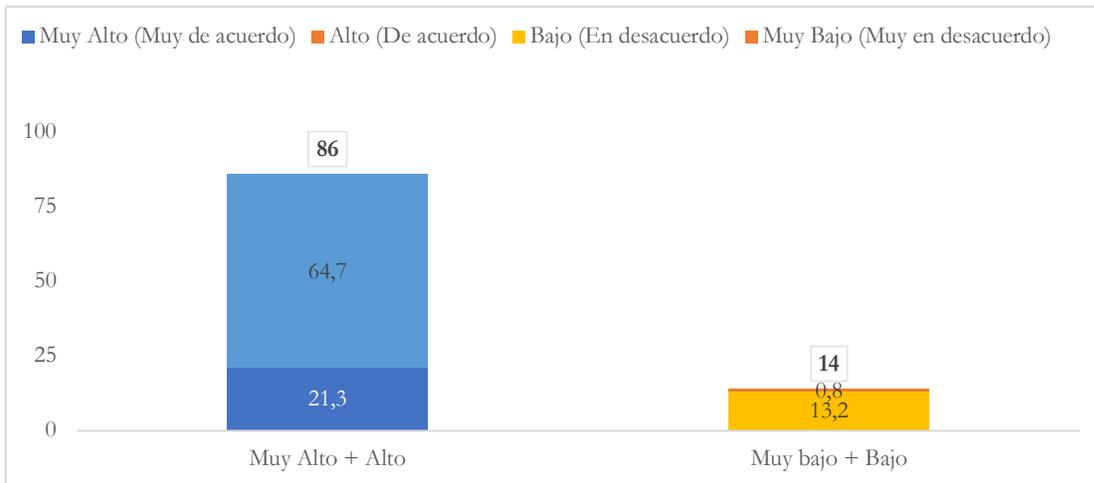
Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020.<sup>22</sup>

La mayoría de las personas se encuentra “Muy de acuerdo” o “De acuerdo” con las aseveraciones presentadas. Un tercio de los encuestados manifiesta estar muy interesado en hacer valer sus derechos (33,8%). Una proporción considerable (71,3%) indica que puede mantener la calma y

<sup>22</sup> Escala transformada de acuerdo con direccionalidad de las aseveraciones. Muestra expandida: Me interesa hacer valer mis derechos = 12.309.057, Me siento segura/o de poder manejar bien mis problemas si me lo propongo = 11.668.909, Cuando me enfrento a un problema, en general le veo distintas soluciones = 11.426.427, Es fácil para mí proponerme algo y cumplirlo = 11.399.121, Puedo mantener la calma y descansar en mi habilidad para enfrentar problemas = 11.199.113, Conozco mis derechos legales y responsabilidades = 10.506.347, Sé dónde obtener información adecuada y consejo para resolver problemas = 9.732.648, No actué, porque creo que no me voy a poder expresar = 9.474.556, Soy capaz de obtener toda la ayuda experta que necesitaba = 9.439.978, No siempre tengo los mejores resultados, porque le temo al conflicto = 8.423.825 personas.

confiar en su habilidad para enfrentar problemas. En cambio, la gente está en desacuerdo (25,7%) y muy en desacuerdo (1,7%) con la afirmación de no obtener buenos resultados por miedo al conflicto.

Gráfico 69. Niveles de empoderamiento legal en la población (%).

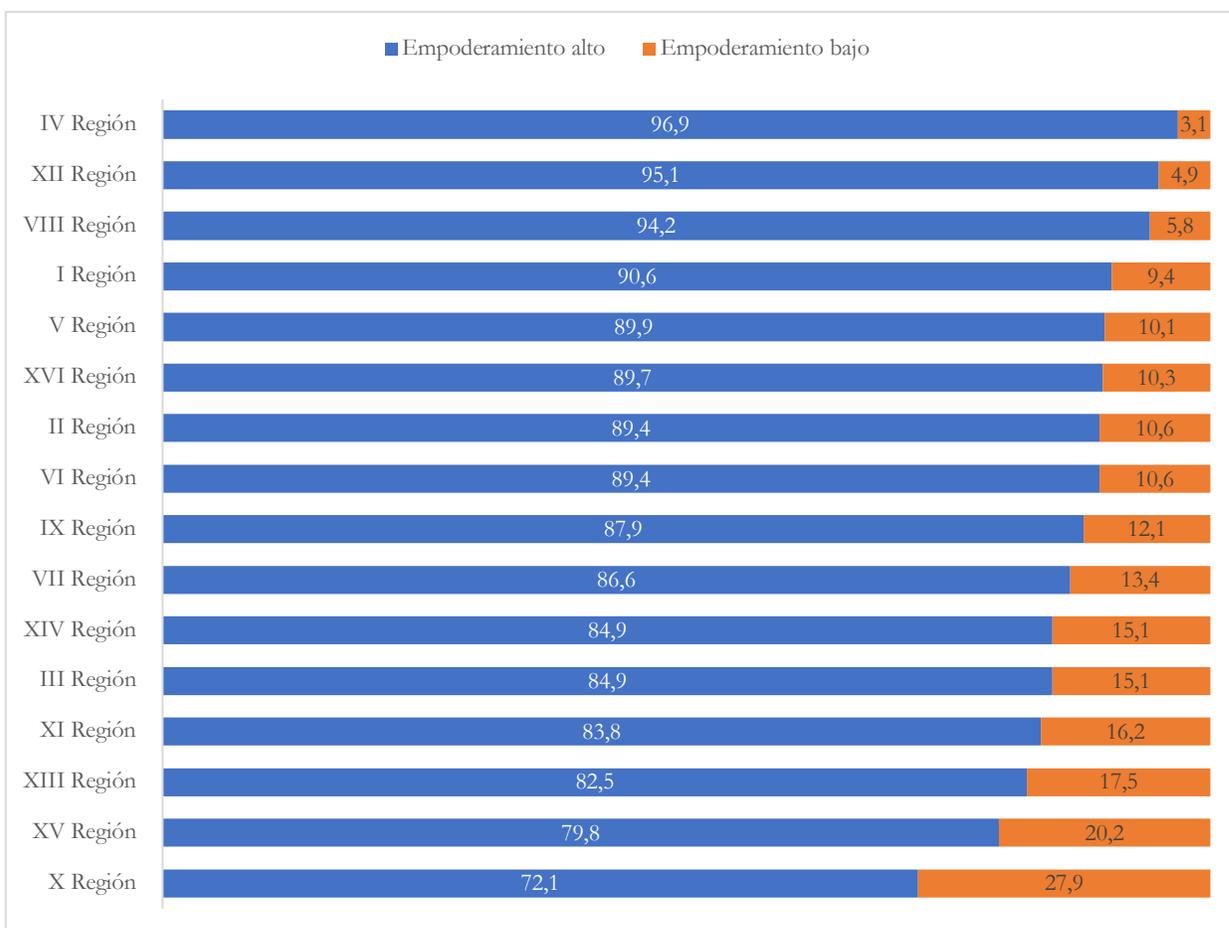


Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra: 13.193.198 personas.

La construcción de niveles de empoderamiento legal exhibe que, aproximadamente, 1 de cada 5 personas tiene un nivel de empoderamiento muy alto (21,3%). Luego, 2 de cada 3 personas tiene un nivel alto de empoderamiento (64,7%). Aproximadamente 1 de cada 8 personas tiene un nivel bajo (13,2%). Solo una porción minoritaria tiene un nivel “Muy bajo” de empoderamiento (0,8%). Si se divide la población en dos grupos considerando su nivel de empoderamiento, podemos distinguir entre quienes tienen un nivel bajo o muy bajo (14%) y alto o muy alto (86%).

Los niveles de empoderamiento varían en la población. En cuanto a las diferencias entre regiones, en la Región de Los Lagos 3 de cada 10 personas reporta un nivel bajo o muy bajo de empoderamiento (27,9%). Esto se da en 1 de cada 5 personas en la Región de Arica y Parinacota (20,2%). La Región Metropolitana también reporta un considerablemente bajo empoderamiento (17,5%). Las regiones de Tarapacá, Biobío, Magallanes y Coquimbo reportan un nivel de alto empoderamiento, ya que más del 90% de la población se considera en un nivel de empoderamiento “Alto” o “Muy alto”. Las diferencias son estadísticamente significativas con un 99% de confianza.

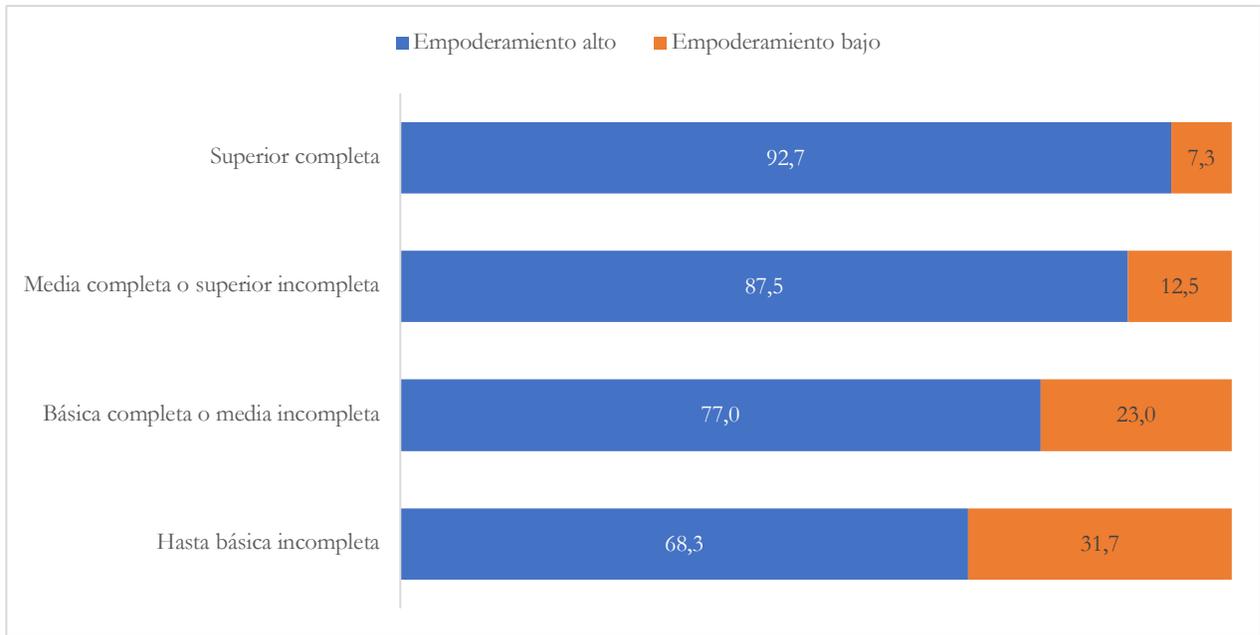
Gráfico 70. Niveles de empoderamiento legal en regiones (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: X Región = 708.732, XV Región = 103.435, XIII Región = 5.450.592, XI Región = 80.864, III Región = 299.957, XIV Región = 285.857, VII Región = 73.415, IX Región = 790.487, VI Región = 552.484, II Región = 337.776, XVI Región = 33.759, V Región = 1.580.303, I Región = 241.707, VIII Región = 999.015, XII Región = 167.935, IV Región = 643.963 personas.

El empoderamiento también varía significativamente por nivel educacional. A mayor nivel de educación, mayor nivel de empoderamiento. 3 de cada 10 personas que tienen educación básica incompleta presenta un nivel bajo de empoderamiento (31,6%). Por el contrario, menos de 1 de cada 10 personas con educación superior completa se siente empoderada a un nivel bajo (7,3%). Las diferencias son estadísticamente significativas con un 99% de confianza.

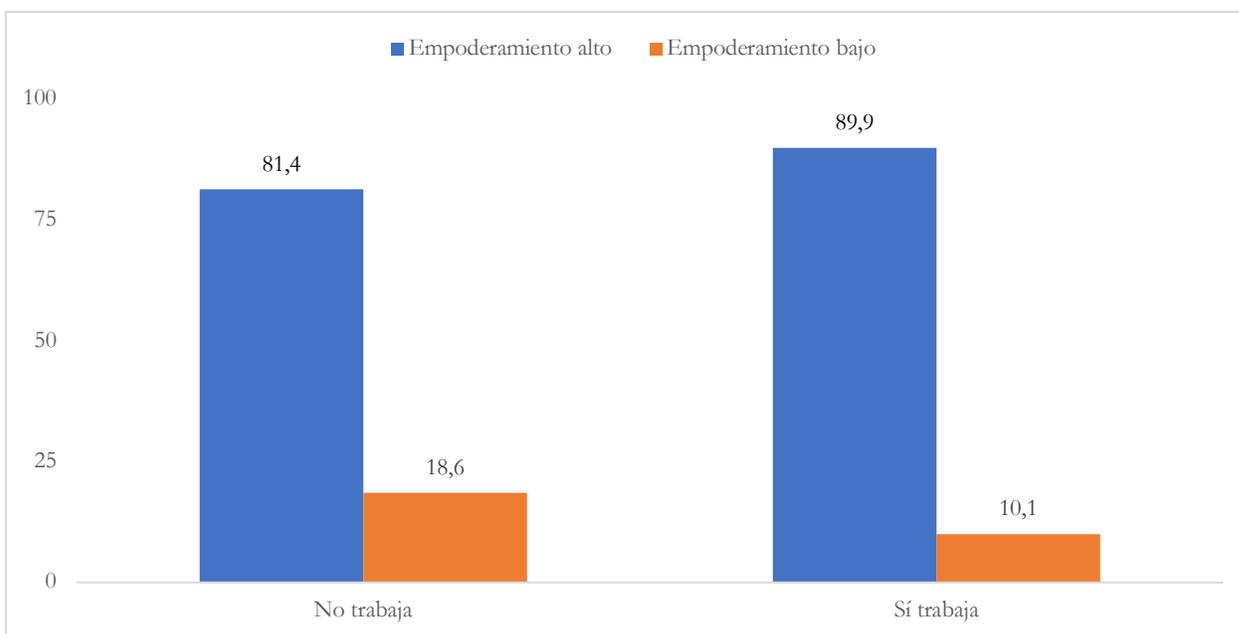
Gráfico 71. Niveles de empoderamiento legal según nivel educacional (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Hasta básica incompleta = 1.073.447, Básica completa o media incompleta = 2.000.915, Media completa o superior incompleta = 6.118.203, Superior completa = 4.122.283 personas.

El estado ocupacional de una persona también influye en su nivel de empoderamiento. Aproximadamente 1 de cada 5 personas desempleadas reporta un nivel de empoderamiento bajo (18,6%). La cifra disminuye en el grupo de población laboral activa, ya que solo 1 de cada 10 personas que trabaja presenta un bajo nivel de empoderamiento (10,1%). Las diferencias son estadísticamente significativas con un 99% de confianza.

Gráfico 72. Niveles de empoderamiento legal según situación laboral (%).



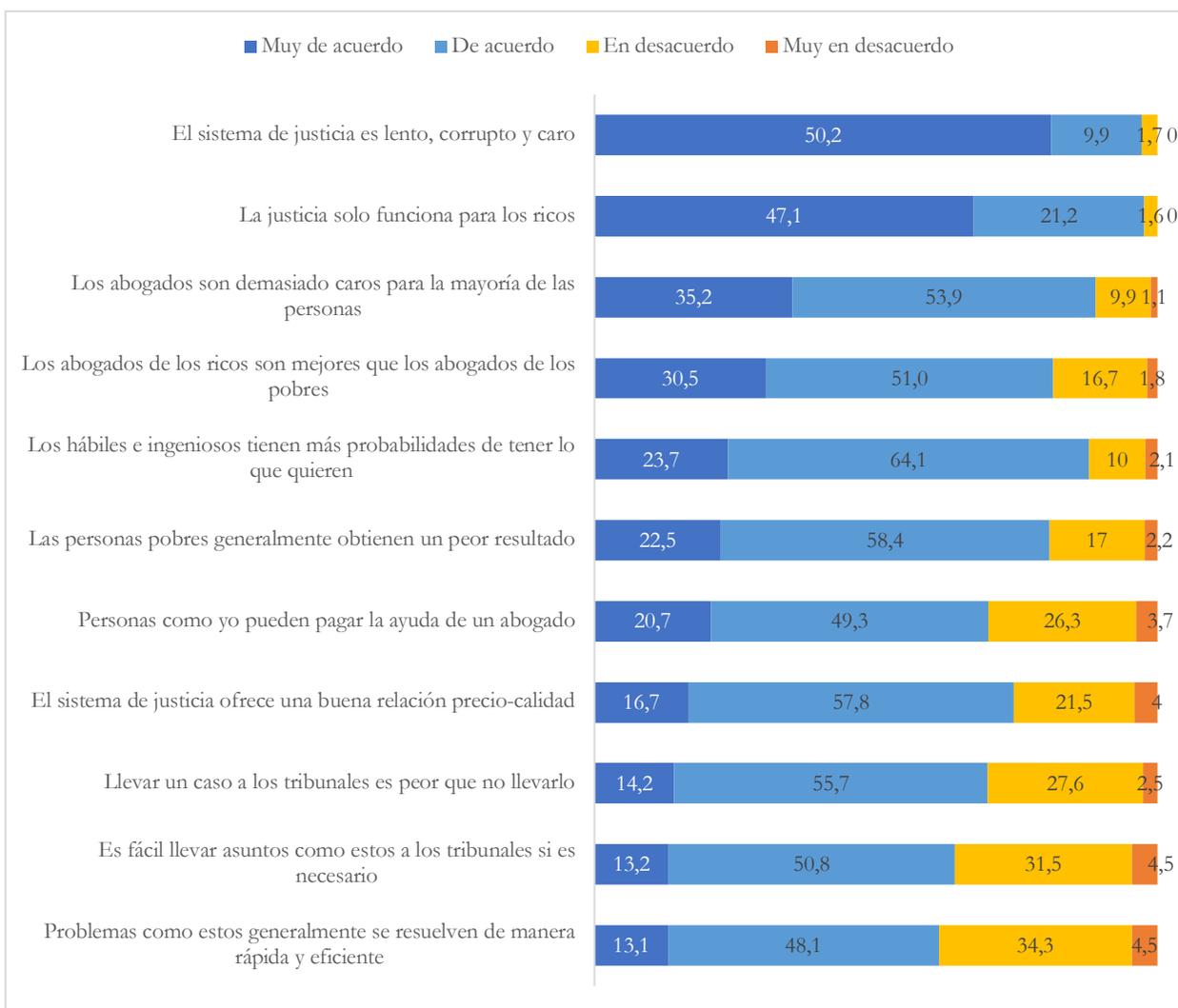
Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: No trabaja = 6.194.658, Sí trabaja = 7.120.190 personas.

## 2. Índice de inaccesibilidad.

Además del índice de empoderamiento legal, la encuesta incorpora un índice de Percepción de inaccesibilidad a la justicia. El índice constituye una medida psicométrica validada sobre percepción de acceso a la justicia civil y proviene de la escala de Inaccesibilidad a la Justicia propuesta por la *Legal Needs Surveys and Access to Justice* elaborada por la *Open Society Foundation* y la *OECD* (OECD/Open Society Foundations, 2019).

La población encuestada debió expresar su nivel de acuerdo con distintas aseveraciones a través de una escala Likert de 4 niveles correspondientes a “Muy en desacuerdo”, “En desacuerdo”, “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”. El gráfico 98 expone las respuestas frente a los ítems que componen el índice de inaccesibilidad legal. Más de la mitad de los encuestados indica que el sistema de justicia es lento corrupto y caro (50,2% muy de acuerdo + 9,9% de acuerdo), mientras que la mayoría opina que la justicia funciona sólo para los ricos (47,1% muy de acuerdo + 21,2% de acuerdo). Por otra parte, los encuestados muestra más optimismo respecto de los ítems que hacen referencia indirecta al empoderamiento legal, en concordancia con los resultados expuestos más arriba. Por ejemplo, poco más de la mitad (50,8% de acuerdo) indica que es fácil llevar los casos a los tribunales si es necesario, y la mayoría indica que los problemas se resuelven de manera fácil (13,1% muy de acuerdo + 48,1% de acuerdo).

Gráfico 73. Porcentaje de respuesta en ítems de inaccesibilidad legal (%).

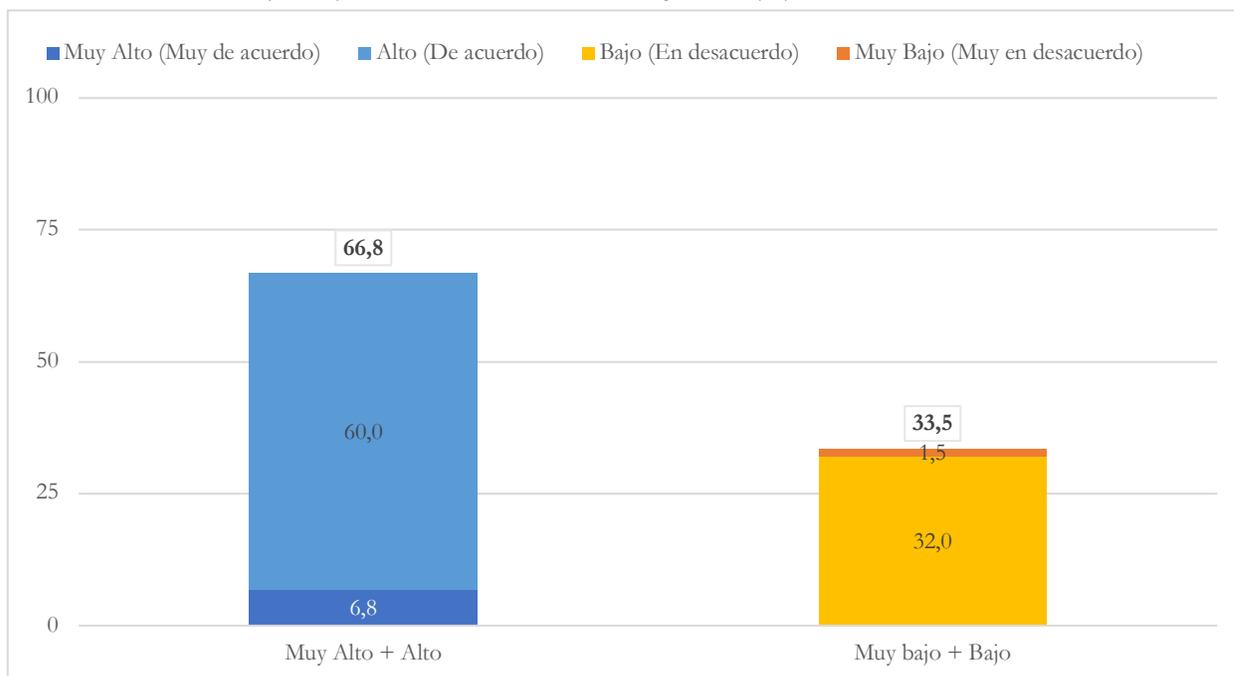


Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Escala transformada de acuerdo con las recomendaciones de Pleasance and Balmer (2018). Muestra expandida: Problemas como estos generalmente se resuelven de manera rápida y eficiente= 7.691.202, Es fácil llevar asuntos como estos a los tribunales si es necesario= 7.748.290, Llevar un caso a los tribunales es peor que no llevarlo= 8.137.534, El sistema de justicia ofrece una buena relación precio-calidad= 8.892.117, Personas como yo pueden pagar la ayuda de un abogado= 8.409.083, Las personas pobres generalmente obtienen un peor resultado= 8.569.437, Los hábiles e ingeniosos tienen más probabilidades de tener lo que quieren= 10.301.063, Los abogados de los ricos son mejores que los abogados de los pobres= 9.779.213, Los abogados son demasiado caros para la mayoría de las personas= 11.123.151, La justicia solo funciona para los ricos= 7.456.193, El sistema de justicia es lento, corrupto y caro= 11.330.050 personas.

Debido a que los ítems presentan aseveraciones positivas y negativas respecto al sistema de justicia, se realizó la reconversión para poder interpretar los datos correctamente. La construcción del índice compuesto exhibe que 3 de cada 5 personas considera que la justicia es inaccesible (60% Alto) a lo que se suma un 6,8% de la población que sostiene que es muy inaccesible (6,8% Muy alto).

Aproximadamente 1 de cada 3 personas considera que la justicia es accesible (32% Bajo) sumado a un 1,5% que la entiende como muy accesible (1,5% Muy bajo). Si dividimos la población en dos grupos considerando su percepción de inaccesibilidad a la justicia, podemos distinguir entre quienes la perciben como inaccesible o muy inaccesible (66,8%), que corresponde a la mayoría de las personas, y accesible o muy accesible (33,2%).

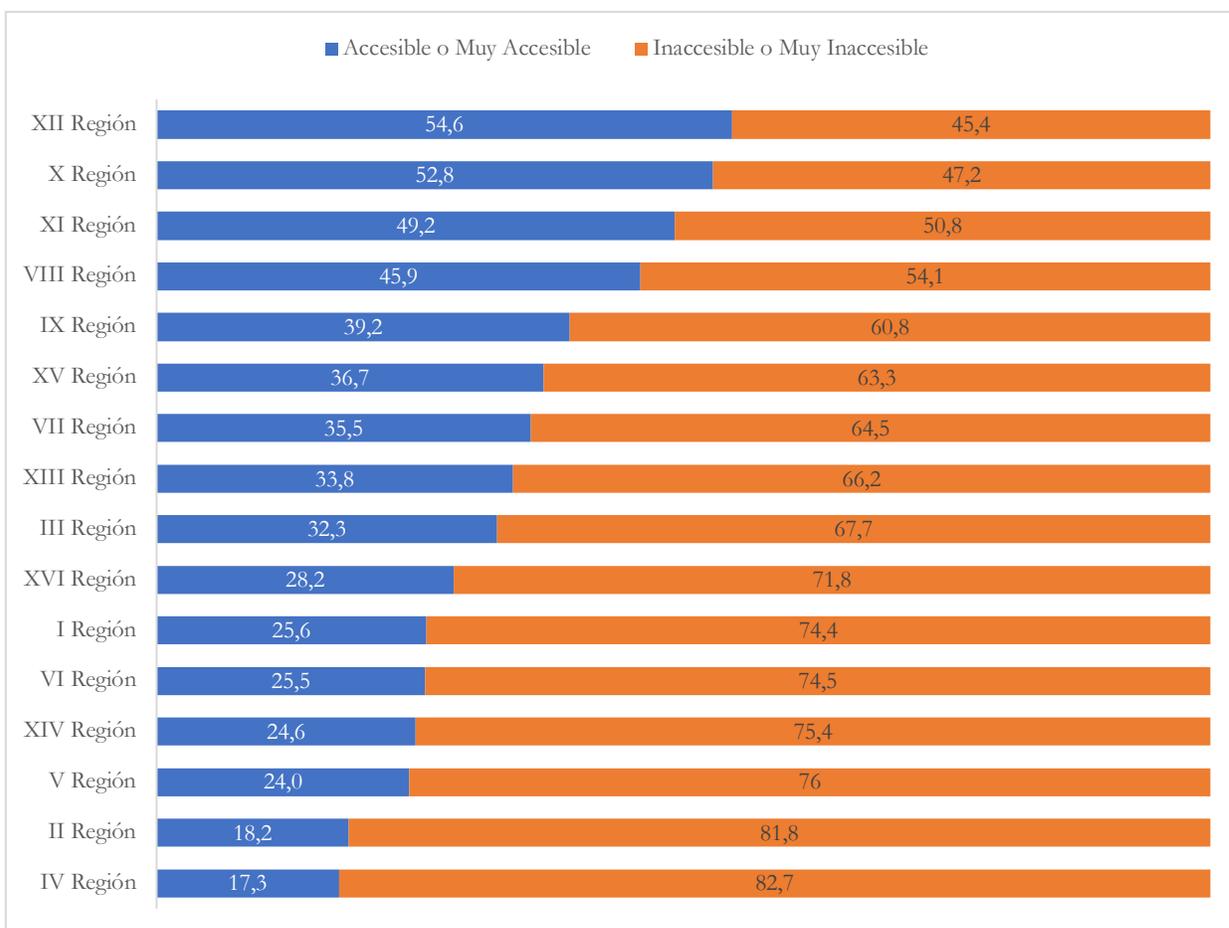
Gráfico 74. Niveles de percepción de inaccesibilidad a la justicia (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Escala transformada de acuerdo con las recomendaciones de Pleasance and Balmer (2018). Muestra expandida: 13.314.848 personas.

La percepción de inaccesibilidad varía de acuerdo con diferentes atributos de la población. El Gráfico 75 detalla los niveles de percepción de inaccesibilidad por región. En todas las regiones la percepción de inaccesibilidad supera la percepción de accesibilidad, salvo en las regiones de Los Lagos y Magallanes (47,2% y 45,4% respectivamente). En las regiones de Coquimbo (82,7%) y Antofagasta (81,8%) aproximadamente 4 de cada 5 personas percibe que la justicia es inaccesible o muy inaccesible. Las diferencias son estadísticamente significativas con un 99% de confianza.

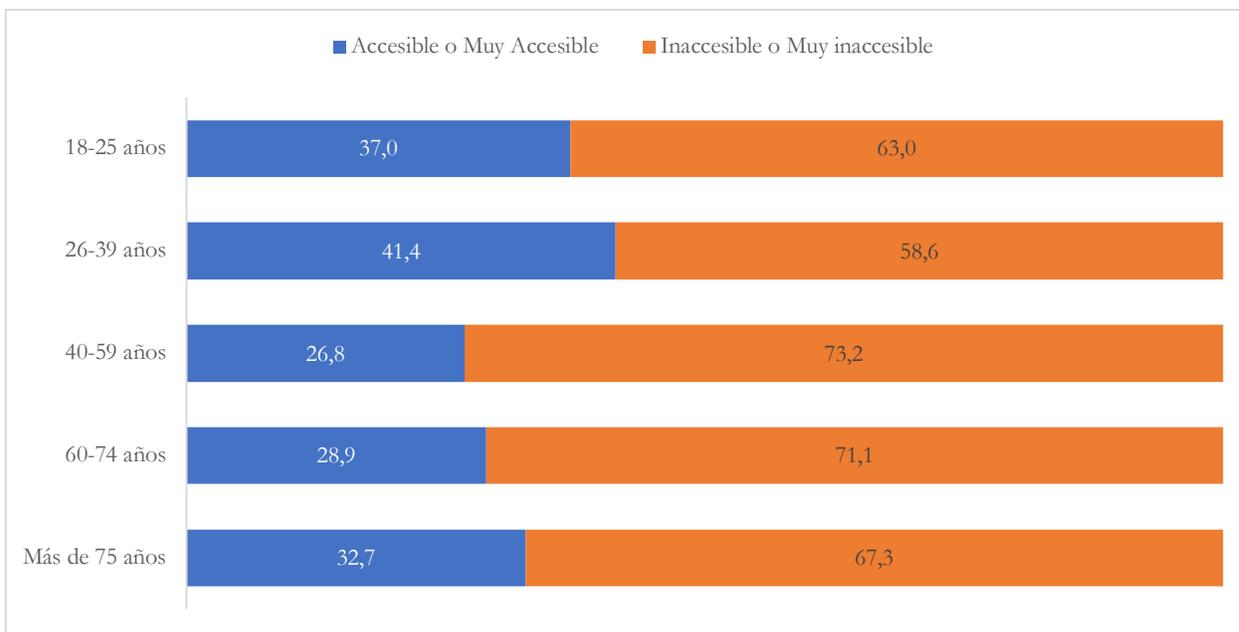
Gráfico 75. Niveles de percepción de inaccesibilidad en regiones (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: IV Región = 241.707, II Región = 337.776, V Región = 299.957, XIV Región = 643.963, VI Región = 1.580.303, I Región = 552.484, XVI Región = 73.415, III Región = 999.015, XIII Región = 790.487, VII Región = 708.732, XV Región = 80.864, IX Región = 167.935, VIII Región = 5.450.592, XI Región = 285.857, X Región = 103.435, XII Región = 33.759 personas.

La percepción de inaccesibilidad también varía según tramos de edad. Las personas más jóvenes perciben mayores niveles de accesibilidad a la justicia. El Gráfico 76 muestra que, aproximadamente, 7 de cada 10 personas mayor de 75 años percibe a la justicia como inaccesible o muy inaccesible (67,3%) en contraste con tres de cada cinco jóvenes de 18 a 25 años (63%). La diferencia es estadísticamente significativa con un 99% de confianza.

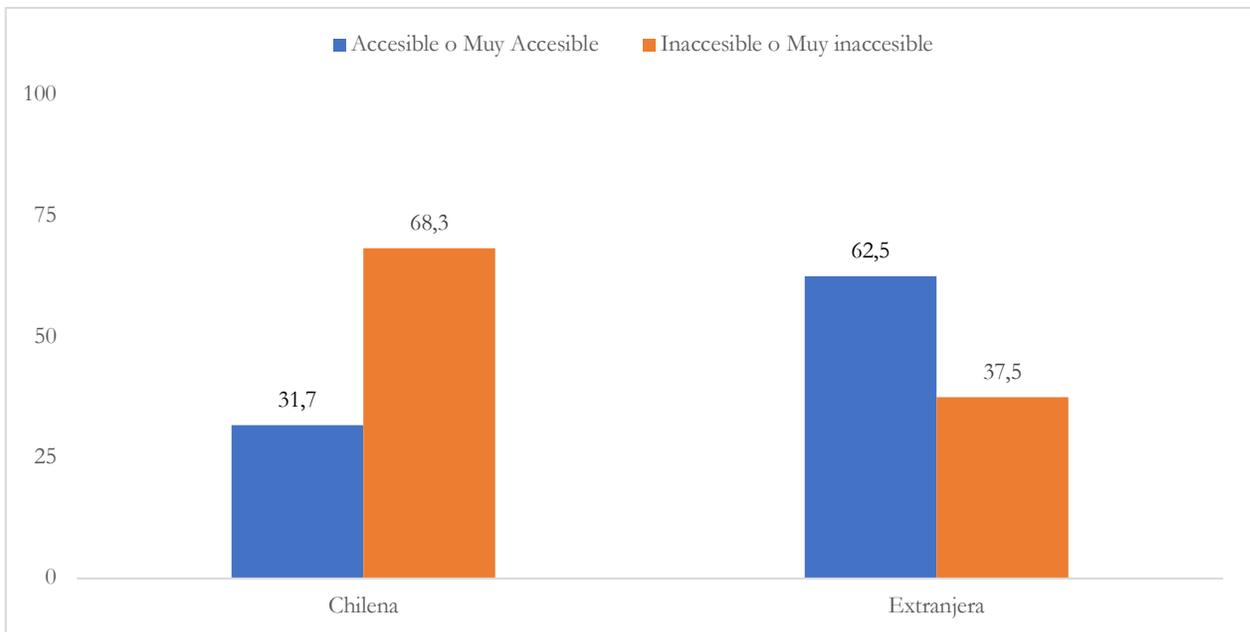
Gráfico 76. Niveles de percepción de inaccesibilidad según tramos de edad (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: 18-25 años = 1.856.054, 26-39 años = 4.077.385, 40-59 años = 4.594.184, 60-74 años = 2.225.130, Más de 75 años = 562.096 personas.

La nacionalidad también influye sobre la percepción de inaccesibilidad del sistema. El Gráfico 77 muestra que las cifras se encuentran completamente revertidas. Aproximadamente 7 de cada 10 chilenos considera al sistema inaccesible o muy inaccesible” (68,3%) lo que contrasta con 3 de cada 10 extranjeros (37,5%). La cifra llama la atención y parece indicar que la percepción de la población chilena es peor que la percepción de la población extranjera o que la experiencia o expectativas sobre el sistema de justicia entre ambas poblaciones es distinta.

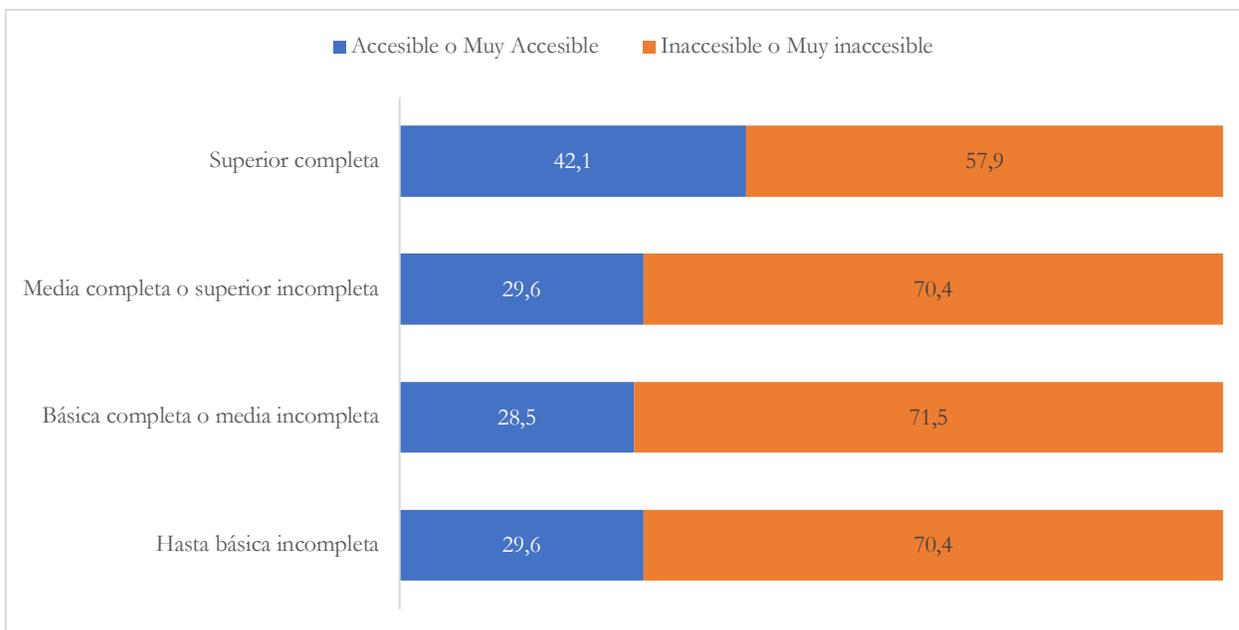
Gráfico 77. Niveles de percepción de inaccesibilidad según nacionalidad (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: nacionalidad chilena = 12.558.190, nacionalidad extranjera = 615.852 personas.

La percepción de inaccesibilidad del sistema también opera diferenciadamente según nivel educacional. El Gráfico 78 indica que un menor nivel de escolaridad se asocia a mayor percepción de inaccesibilidad. Así, aproximadamente 3 de cada 10 personas entre quienes tienen educación básica incompleta, básica o media incompleta o solo educación media considera que la justicia es accesible o muy accesible (entre 28,5% y 29,6%). En cambio, aproximadamente 2 de cada 5 personas entre quienes educación superior completa considera al sistema accesible o muy accesible (42,1%). La diferencia es estadísticamente significativa con un 99% de confianza.

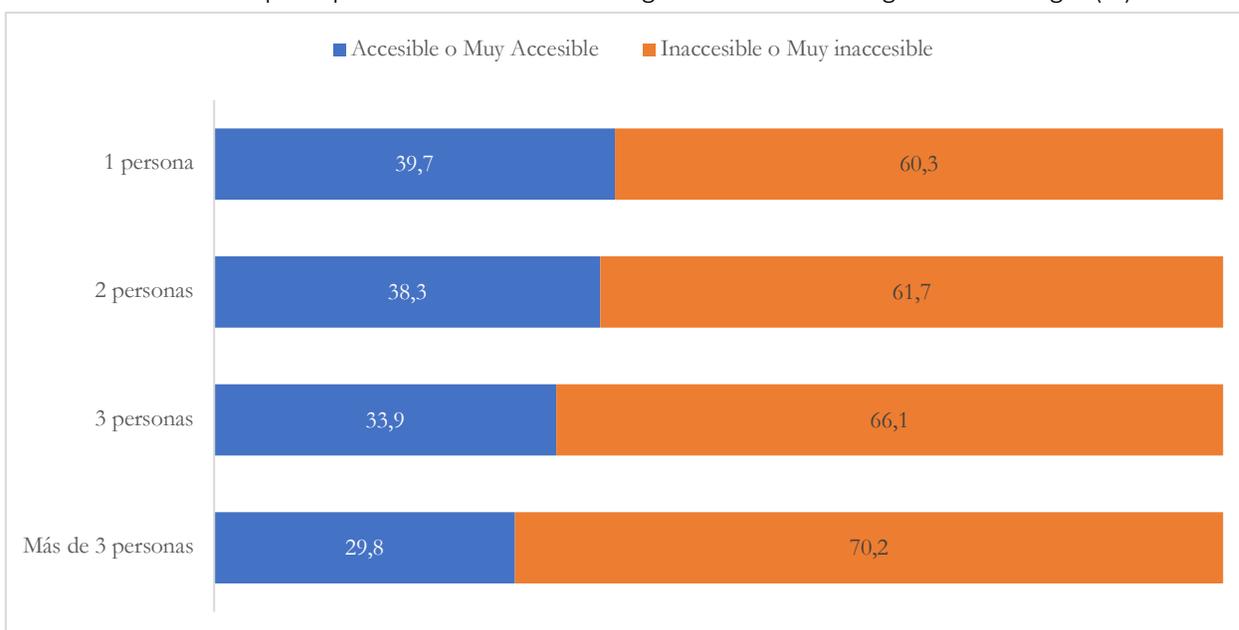
Gráfico 78. Niveles de percepción de inaccesibilidad según nivel de escolaridad (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Hasta básica incompleta = 1.073.447, Básica completa o media incompleta = 2.000.915, Media completa o superior incompleta = 6.118.203, Superior completa = 4.122.283 personas.

Finalmente, la cantidad de integrantes en el hogar también diferencia niveles de percepción de inaccesibilidad. Las personas con hogares más numerosos tienen una mayor percepción de inaccesibilidad (70,2%) que las personas de hogares unipersonales (39,7%). Esta diferencia es estadísticamente significativa con un 95% de confianza.

Gráfico 79. Niveles de percepción de inaccesibilidad según cantidad de integrantes del hogar (%).



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la Encuesta Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020. Muestra expandida: Más de 3 personas = 6.185.706, 3 personas = 3.440.960, 2 personas = 2.454.041, 1 persona = 1.112.491 personas.

## V. RESULTADOS CUALITATIVOS

## A. Relato cualitativo.

El apartado cualitativo del presente estudio explora los factores y mecanismos profundos vinculados a la experiencia, percepción e interacción de los usuarios y el acceso a la justicia. Este comprende el análisis de 26 entrevistas semi-estructuradas con funcionarios y operadores del sistema de justicia, 6 grupos focales con poblaciones vulnerables y 10 historias de vida de quienes han sufrido directamente problemas justiciables.

El valor de este componente cualitativo radica en que permite capturar la forma en que las personas explican sus problemas justiciables o necesidades jurídicas e interpretan sus propias experiencias de vida, lo que a su vez proporciona una visión integral de la relación entre las personas y el sistema de justicia, entendido en un sentido amplio. Como ha sido mencionado, complementar las encuestas de acceso a la justicia con información cualitativa resulta crucial para entregar mayor profundidad a los datos (Meeker, Dombrink, & Song, 1985). Los estudios cualitativos sobre la experiencia con el sistema de justicia e identificación de cursos de acción que las personas toman al verse enfrentados a problemas justiciables, representan una herramienta indispensable para integrar hallazgos estadísticos (OCDE, 2019).

Durante el desarrollo de entrevistas, grupos focales e historias de vida se realizó un registro de audio que fue posteriormente transcrito con el debido consentimiento de los participantes. Sumado a ello, el equipo de investigación elaboró notas de campo sobre ideas y conceptos pertinentes a los objetivos del estudio. Las transcripciones y notas de campo efectuadas por los entrevistadores fueron codificadas simultáneamente a través del Software Dedoose, plataforma digital orientada al análisis de investigación cualitativa.

La etapa deductiva inicial contempló la aplicación de códigos provenientes de cuatro dimensiones preestablecidas de análisis concordantes con los objetivos específicos del estudio: problemas justiciables/necesidades jurídicas, cursos de acción, barreras de acceso y resultados. La etapa inductiva posterior, basada en la aproximación de teoría fundamentada, implicó la construcción y revisión de conceptos que emergieron directamente desde la evidencia empírica y no de los supuestos a priori de los investigadores o de otros marcos teóricos (Chun Tie, Birks, & Francis, 2019). En este proceso se sistematizaron patrones comunes dentro de la información emergente del campo no necesariamente conectada con los temas predefinidos. Las dimensiones finales de análisis –que conjugan la aproximación deductiva e inductiva– son seis: problemas justiciables/necesidades jurídicas, barreras de acceso, cursos de acción, poblaciones vulnerables y proceso y resultado.

El presente análisis comienza con una exploración sobre la forma en que los participantes entienden los “problemas justiciables” y “necesidades jurídicas”. Tras ello, se analizan los cursos de acción que emprenden las personas. Dentro de esta dimensión se distingue la disposición con la que las personas buscan soluciones ante un conflicto (“Por las buenas” y “Por las malas”) como las fuentes de información y ayuda a las que las personas acuden. También se contempla un apartado

independiente que examina la experiencia de poblaciones vulnerables y se finaliza con el examen de la dimensión vinculado al proceso y resultado.

#### 1. Problemas justiciables y barreras de acceso

Las personas enfrentan problemas en su vida diaria de la más diversa naturaleza. Estos pueden variar desde problemas de pareja, una suspensión escolar o un encuentro desagradable con un vecino. En ciertas condiciones las personas entenderán que su problema es un disgusto que podrán dejar pasar y olvidar al día siguiente. Pero a veces los problemas son más graves o profundos. En ciertas circunstancias las personas buscan que la justicia –en un sentido amplio– intervenga en pos de la solución de sus conflictos. Estos problemas que tienen aristas legales la literatura los denomina como “problemas justiciables” (Sandefur, 2008). Los problemas justiciables, también denominados necesidades jurídicas, exceden el ámbito de lo meramente personal y pueden involucrar el emprendimiento de acciones o toma de decisiones que envuelven desde el apoyo de amigos o juntas de vecinos hasta la intervención de autoridades y del sistema de justicia.

Las experiencias de las personas indican que concurren tres principales componentes de las necesidades jurídicas: “conocimiento”, “voluntad” y “recursos”. El conocimiento refiere a aquellos casos en que las personas no tienen suficiente conocimiento para identificar sus problemas como problemas justiciables, esto es, no tienen conciencia legal y, debido a esta circunstancia no emprenden acciones para resolverlos (Van De Meene & Van Rooij, 2008). La voluntad refiere a aquellos casos en que las personas identifican y reconocen su problema justiciable, pero no se sienten capaces o empoderadas para emprender acciones que solucionen sus problemas (Cappelletti & Garth, 1977). El componente “recursos” se refiere a la ausencia de recursos, esto es, aquellos casos en que las personas no cuentan con los medios económicos para solucionar un problema legal o activar los canales formales o informales que puedan dar solución a su problema; por ejemplo, casos en que las personas no tienen el dinero para contratar a un abogado o para activar o sostener un juicio civil (como el pago a auxiliares de la administración de justicia como notarios y receptores). La literatura ha descrito estos pasos como *naming*, *blaming* y *claiming*: una vez que se reconoce un problema como justiciable (*naming*) y existe voluntad para hacer valer los derechos involucrados (*claiming*), las personas promueven su voluntad de actuar (“*willingness to act*”) (Felstiner, Abel, & Sarat, 1980). En paralelo emergen **barreras de acceso**: la falta de conocimiento, la falta de empoderamiento, la falta de recursos y la falta de respuestas institucionales son el correlato de las necesidades jurídicas; razón por la cual se tratan conjuntamente necesidades jurídicas y barreras de acceso en el relato a continuación.

## Conocimiento

El primer paso hacia la identificación de un problema justiciable en la población es que las mismas personas conciben a sus problemas como problemas legales. Un caso representativo en el estudio fue el caso de Marta, una mujer trabajadora de la cuarta región que no previó que el cese del pago de su crédito hipotecario le significaría ser demandada y amenazada con el embargo de sus bienes.

*Ahí me dediqué, bueno, gasté lo que no tenía en recuperar a mi hija [con problema de salud] y me descuidé con el banco, con las cuotas, entonces, de hecho, después quise retomar el tema del banco, ya el banco me tenía demandada ya, entonces en algún rato el banco vino, dejó el papel acá en la casa, alguien recibió, yo no me enteré y cuando me dirigí a esta persona que notifica, al receptor, ya no había nada que hacer, ni con abogados ni con nada. [Historias de vida: Una familia endeudada]*

Marta no consideró que el cese de su crédito le conllevaría un problema legal. Al contrario, pensó que debido a la urgencia de su situación –financiar la recuperación de salud de su hija– el banco dialogaría con ella para encontrar una solución al pago de su deuda hipotecaria. Marta después describe al sistema de justicia como “cruel y silencioso”, debido a que se le informó muy tarde que tenía un problema con la ley. Como se ve, ante la falta de conocimiento sobre leyes, las personas a veces incumplen sus deberes legales sin saberlo y terminan por verse inmersas en problemas de mayor envergadura. El caso de Josefina es similar. Ella abrió un local de comida en su casa. La falta de conocimiento sobre el sistema impositivo le generó una deuda de 12 millones de pesos con la Tesorería General de la República, de la que ella no tenía noticia alguna.

*Participante: Yo puedo poner un caso que tuve yo con la tesorería. La tesorería a mí, por una casa, yo tenía que pagar un impuesto y yo no sabía. Era mi casa. El contador me hizo todos los trámites con el abogado, la escritura, etc. En ningún momento me dijo que tienes que declararla porque tienes un pequeño negocio y haces movimiento y todo eso. Nunca supe. [Focus group mujeres en contacto con el sistema de justicia]*

En ciertos segmentos de la población, el desconocimiento y la falta de información pueden significar que la generalidad de sus problemas justiciables no sea entendida como tal. El representante del Servicio Jesuita de Migrantes que participó del estudio sostiene que los inmigrantes tienen un problema estructural de falta de información.

*Entrevistador: En base a tu experiencia o apreciación ¿por qué crees tú que pueda pasar que los inmigrantes no hacen requerimientos civiles? ¿porque no los tienen? ¿existirán otras razones?*

*Entrevistada: Yo creo que sí son otras razones. Lo que pasa es que la falta de información es un aspecto súper relevante en la vida de las personas inmigrantes, el hecho de desconocer ciertas materias implica que incluso no llegan a consultarlo.*

En otra arista del desconocimiento, es posible sostener que las personas pueden entender sus problemas personales o sociales como situaciones *de facto*, respecto de las cuales no es posible tomar medidas al respecto, sino que solo “aguantar” la situación. El grupo focal de jubilados se vio enfrentado a un caso hipotético de violencia económica de un hijo sobre su madre de 80 años, a quien denominamos como “Sra. Carmen”. El grupo manifiesta que la relación madre-hijo no admite la intromisión de las lógicas legales o de intervención de terceros, por eso uno de los participantes afirma que aquí no hay un problema legal, sino personal, que debe ser solucionado a través de un cambio en el estilo de vida de la Sra. Carmen.

*Participante: (...) Aquí que el problema no es de abogados, es que es un vicio, el alcohólico, drogadicto, y cómo [lo] sacamos de ahí para que tome conciencia. No sacamos nada con que lo lleven preso, qué sacamos con eso, si hay que tratar que el gallo deje las drogas (...). No siempre es un problema de tipo legal, sino que tiene que ver con la ruptura y quizás con la situación de cómo la comunidad puede solucionar esos problemas.*

*Participante: La clave de la solución de problema, más que la Municipalidad, es la amiga, que la saque [a la protagonista del problema] de este círculo vicioso complicado con su nuera, con el hijo, con que le roben sus platas. Que la saque y le abra este mundo que hay para el adulto mayor, como son los viajes, va a lugares preciosos donde la atienden bien, por ahí yo creo que va la solución (...) Que la haga saber que no está sola, que tiene su amiga y un montón de amigos más. (...)[Focus Group: Jubiladas y Jubilados]*

No reconocer a un problema como problema justiciable puede derivar en *sostener situaciones de facto* que merman los intereses de una de las partes. Este es el caso del grupo de jubilados que, por no entender la violencia económica de un hijo contra su madre como un problema legal, comentan que debe la madre cambiar de estilo de vida. El desconocimiento también implica tolerar el paso del tiempo sin solucionar un problema, lo que puede significar alimentar paulatinamente la gravedad y magnitud de un problema sin quererlo. Este es el caso de Marta y Josefina que, por desconocer los términos del crédito hipotecario o los términos impositivos de un negocio, se vieron enfrentadas a una deuda de gran magnitud que sienten excede sus posibilidades de resolver.

## **Voluntad**

El componente voluntad se refiere a aquellos casos en que las personas identifican y reconocen su problema justiciable, pero no se sienten capaces o empoderadas para emprender acciones que solucionen sus problemas (Cappelletti & Garth, 1977). Reconocer a un problema como problema justiciable no conlleva necesariamente el emprendimiento de acciones para enfrentarlo. Existen varias razones que esgrimen los participantes del estudio para no activar mecanismos de respuestas formales e informales sobre sus problemas justiciables –lo que se vincula también a las denominadas “Barreras de acceso”. Entre ellos se encuentra el miedo o temor a emprender acciones en pos de la solución de un

problema, el análisis costo-beneficio, bajo el cual las personas entienden que los costos de activar soluciones a sus problemas son mayores que los beneficios que ello podría reportar, y la desesperanza aprendida, bajo la cual las personas entienden que no vale la pena acudir a entidades públicas, porque se asume de antemano que no entregarán solución alguna debido a experiencias previas negativas con el sistema. A continuación, se brindan ejemplos de estos tres motivos.

En primer lugar, el temor a emprender acciones es prevalente en ciertas poblaciones vulnerables, especialmente entre extranjeros, personas de la tercera y cuarta edad y minorías sexuales. Para ellos emprender acciones involucra una alta carga psicológica que deben tener en consideración. Por ejemplo, la señora Olga, del grupo focal de hombres y mujeres jubilados, sostiene que ella siente temor cada vez que acude a una institución pública. Esto es, reconoce que tiene un problema, pero siente miedo de buscar soluciones o hacer valer sus derechos.

*Yo frente a cada problema que se me puede presentar siento temor, entonces tengo que luchar mucho, y sé que cuando el miedo a uno la inhibe, sé que tengo que vencerlo. Pero me he visto enfrentada a problemas legales, sobre todo, y no sé si Dios me ha ayudado, pero he tenido suerte [Grupo focal de hombres y mujeres jubilados]*

*Si, por ejemplo, paso un caso que voy a decir, pero eso es que los haitianos somos vulnerables por el tema del idioma, uno, y los haitianos tiene miedo acá en Chile, cualquier cosa que no puedes solucionar, tiene miedo de ir a denunciar a la persona. Porque en mi país no voy a buscar problema. El miedo es de todo.[Grupo focal de inmigrantes haitianos]*

En segundo lugar, algunos participantes consideran que los costos de activar soluciones a sus problemas son mayores que los beneficios que ello podría reportar y, por lo tanto, no actúan. Este es mayormente un análisis racional no necesariamente vinculado a la falta de empoderamiento o desconfianza en el sistema de justicia. En el grupo focal de hombres en contacto con el sistema de justicia se discutió el caso de demandar a un hospital público por negligencia médica, así como el caso de una empresa que incumple sus obligaciones contractuales. En ambos casos hipotéticos del grupo emerge este balance entre los eventuales beneficios de activar una posible acción legal y los costos que ello implicaría. Puestos ambos componentes en la balanza, este grupo se inclina por no activar mecanismos formales de solución de conflictos.

*Participante: Es que por ejemplo si una apendicitis te pasa a peritonitis habría que demandarlo. El problema es que si uno lo demanda ese es un trámite burocrático, costoso y además el estado es al que vas a demandar y tiene muchos recursos de defensa. Entonces si te pasa eso, tienes que luchar contra muchas cosas y contra el Consejo de defensa del estado que tiene un equipo de*

*abogados tremendo que va luchar contra ti. Entonces ¿Cómo luchar contra un gigante? [Grupo focal hombres con contacto con el sistema de justicia]*

*Si pasa eso [que no hay respuesta de la empresa] y se entrapa, y yo quedo ahí sin tener respuesta, yo creo que ya pasa ya más a un tema legal, de interponer una demanda ante eso. Ahora, también uno ve el... el costo y beneficio sobre el tema porque claro, si al contactarme con el abogado me dice: “mira ¿sabes qué? Máximo pueden multar a la empresa, no vas a recibir nada y vas a perder más en los gastos que vas a hacer interponiendo una demanda, entonces mejor que no. [Historia de vida: pensión de alimentos]*

*La gran limitación de las personas a iniciar una demanda civil son los costos que lleva hacer el juicio. Muchas veces son los gastos en que tienen que incurrir y que tienen que demandar en forma civil y contratar un abogado, y contratar un abogado les sale tantos honorarios y después eh, el terminar el juicio es 50 mil pesos la primera notificación, después notificar el llamado a conciliación cobran 30 mil pesos más, después el, 30 mil pesos por la cédula de, del auto de prueba, después notificar la sentencia, notificar el cumplimiento, los gastos de los receptores son muy caros, son carísimos.[Entrevista Municipalidad de Curacaví]*

En tercer lugar, tanto usuarios como funcionarios del sistema de justicia revelan que existe una suerte de “desesperanza aprendida” en un grupo de la población, bajo la cual las personas omiten emprender acciones, ya sea personales o institucionales, para enfrentarlos debido a experiencias previas negativas con el sistema. El motivo que subyace a este comportamiento no es el miedo ni el balance-costo beneficio necesariamente, sino la idea de que el sistema de justicia o las instituciones en general no están disponibles para las personas ni brindan soluciones efectivas. Este tercer supuesto de falta de voluntad proviene de experiencias pasadas o compartidas, bajo las cuales se entiende que el sistema no es capaz de impartir justicia.

*Participante: Yo me he dado tiempo de estudiar a la gente. Por ejemplo, a mi papá le dio un accidente cerebro vascular, mi abuela tiene un cáncer gástrico y también está en la última etapa, y mi mamá pasa corriendo para todos lados. Te pueden atender mal y todo, pero mi mamá no se puede dar el tiempo de quejarse, porque su vida pasa tan rápido que tiene que andar de trámite en trámite y, si es que tiene el tiempo, no va a ser para andar haciendo ese tipo de trámites.*

*Moderadora: ¿En ese caso qué haría tu mamá?*

*Participante: Mi mamá diría: “no, no importa, vámonos”. Tiene que seguir su día a día.*

*Moderadora: ¿Se queda sin atención de salud?*

*Participante: Sí.*

*[Focus group: mujeres chilenas]*

*Entrevistada: Sí, es verdad. De repente te colapsa. De hecho, por ejemplo, yo llevaba 6 meses sin pago de licencias, pero había gente que llevaba mucho más tiempo. Imagina como lo hacías si no tenías la ayuda de alguien. O estabas muy cansada para salir a trabajar, entre comillas hacer algo para generar plata. Las*

*chicas iban a la universidad y había que tener la plata de los pases, la colación, esto y lo otro. Hubo momentos en que me rendía. [Historia de vida: Situación de hacinamiento]*

Reconocer un problema justiciable como tal puede tener como correlato la voluntad de emprender acciones o acudir a entidades formales o informales en busca de soluciones. Como se ha visto, esa voluntad de movilizar soluciones puede verse debilitada por barreras psicológicas como el miedo o temor, por un análisis costo-beneficio que calcula racionalmente las ventajas de tomar acciones versus no tomarlas y, tercero, por una desesperanza aprendida proveniente de malas experiencias previas con instituciones públicas en general y con el sistema de justicia en particular. A estas prevenciones –para no emprender acciones– se asocia una desconfianza absoluta en el sistema de justicia, el cual se entiende que no brinda solución alguna a las personas.

## **Recursos**

Emprender acciones para solucionar un problema justiciable requiere la movilización de recursos económicos. Es necesario que las personas reconozcan a sus problemas o necesidades jurídicas como justiciables y que tengan la voluntad para emprender acciones para solucionarlas. Pero con ello no basta. Se requiere soporte económico tanto para activar al sistema de justicia como para sostener una acción a lo largo del tiempo. Aquí las personas reportan que, cuando han efectivamente tratado de emprender acciones, contratar asesoría legal o sostener procedimientos dentro del sistema de justicia han carecido de los recursos suficientes para enfrentarlos. La preocupación sobre los costos se repite insistentemente en grupos focales, historias de vida y entrevistas en profundidad con funcionarios civiles, dónde se menciona que los altos costos que conllevan los procesos legales representan un importante obstáculo en la búsqueda de justicia.

*Entrevistado: La gran limitación de las personas para iniciar una demanda civil son los costos que lleva hacer el juicio. Muchas veces son los gastos en que tienen que incurrir. Que tienen que demandar, contratar un abogado, y contratar un abogado les sale tantos honorarios; y después el terminar el juicio: es 50 mil pesos la primera notificación, después notificar el llamado a conciliación cobran 30 mil pesos más, después 30 mil pesos por la cédula del auto de prueba, después notificar la sentencia, notificar el cumplimiento (...) [Entrevista Municipalidad de Curacaví]*

Los recursos económicos juegan entonces un rol fundamental en la decisión que toman las personas para actuar. Además, ante la eventual desigualdad en los recursos económicos de las partes las personas concluyen que el sistema de justicia funciona solo para “los ricos”. En este sentido, emerge una sensación de injusticia entre quienes participaron del estudio: acusan que la justicia favorece a

aquellos con mayores recursos. Esta percepción es respaldada por funcionarios del sistema de justicia:

*“Entrevistador: ¿Y pensaron contratar abogados?”*

*Entrevistado: En el momento sí, pero el tema es que el faltó plata, económicamente, nos perjudicó, porque, como le digo, nos desvalijó el cambio de casa y todo, nos desvalijó el tema de la plata, porque nos vimos muy apretados en plata. Si hubiésemos, a lo mejor, tenido plata suficiente como para pagar abogado o para ganar un juicio, a lo mejor, lo habríamos hecho, claramente, pero si no teníamos esos recursos ¿qué habríamos hecho? [Historias de vida: Conflicto vecinal]*

*Participante: (...) La justicia en sí es mala, acá en Chile es mala la justicia. Si no tienes un buen abogado, si no tienes la plata para pagar un buen abogado, de hecho, todas acuden a los abogados de las Municipalidades, pero ellos están 3 meses y después si vas a hablar con él, ya no está, lo cambiaron. Entonces ¿quién te va a ganar un juicio así?” (...) si tienes plata contratas un buen abogado, y con plata pagas todo y ganas el juicio. [Focus group mujeres chilenas]*

*Entrevistado: “(...) Es muy notorio que las personas adineradas y con conexiones suelen salir ganando en lo legal. Y cuando uno tiene un problema con una entidad mayor es probable que uno se vaya a pérdida y es muy difícil que una persona así termine siendo penalizada adecuadamente. [Focus group: Microempresarios]*

*“La calidad de defensa por la misma naturaleza de cambio ya se hace súper inestable. Entonces la igualdad en las defensas de las pretensiones es súper desigual en ese sentido. Una persona que pueda controlar a un abogado que esté permanentemente interviniendo en la causa y en cambio una institución pública como la Corporación --que va cambiando cada 6 meses (...) de apoderado-- y con todo lo que eso significa, sí hay una notable diferencia.” [Entrevista Funcionario del PJUD 2]*

A ello se suma también que las personas no tienen claridad sobre el mercado de las asesorías legales. La historia de vida de una demanda por pensión alimenticia es reveladora. La participante declaró que su mayor frustración ha sido no saber en qué medida es necesaria la asesoría de un abogado, donde conseguirlo y cuál es el precio justo de pago en circunstancias como las que ellos viven. Asimismo, la falta de recursos no solo desincentiva el emprendimiento de acciones legales (o de soluciones en general), pero también ciernen un manto de ilegitimidad del sistema de justicia. Por esta razón, los costos económicos asociados al acceso a la justicia se ciernen como una barrera colosal para los y las participantes del estudio.

2. Cursos de acción: Disposición a la acción

**Diálogo y soluciones negociadas: “Por las buenas”**

La preferencia inicial de las personas cuando se ven enfrentadas a un conflicto hipotético es el llamado a la calma y la solución de problemas por la vía negociada. Participantes en grupos focales e historias de vida entregan diferentes argumentos para defender el llamado al diálogo. Entre ellos, las personas argumentan que la conversación permite acercar las posiciones de las partes en conflicto y mantener la armonía de las relaciones. Esta aproximación cordial entre las partes resulta particularmente importante en relaciones sostenidas en el tiempo, como vínculos familiares, laborales y vecinales. Asimismo, la sensación de que “más vale un mal acuerdo que un buen juicio” prevalece en los hallazgos e indica que las soluciones negociadas evitan a los afectados enfrentarse a las dificultades de iniciar un proceso legal.

*Participante: Lo primero que yo haría es irme por las buenas, ir a conversar, obviamente suponiendo el caso de que el vecino no estaba cuando él echó abajo la muralla, después se va a dar cuenta. Entonces básicamente ir a asumir su responsabilidad. El vecino no tiene la culpa. Si tiene el auto recién comprado tal vez tenía asegurado el auto, hay que ver si el seguro cubre ese perjuicio.*

*(...)*

*Participante: Se puede hacer un documento firmado, un compromiso de pago. Pero lo mejor es conversar y sin pelea, porque cuando es pelea de por medio se echa todo a perder. Él tiene que reconocer que hizo eso y que quiere arreglarlo. [Focus group: Hombres chilenos con contacto con el sistema de justicia sobre el caso hipotético de derrumbe de muralla entre vecinos]*

*Entrevistado: Yo no encaro a la gente como a la defensiva, yo prefiero conversar con los vecinos porque se puede conversar en el fondo. Si uno los trata con respeto ellos te van a escuchar, que, con todo respeto, muy mala clase serán, pero son personas e igual te escuchan. Yo conversaría con ellos y les explicaría mi malestar y cuál es la solución que ellos me pueden dar. [Historia de vida: Conflictos vecinales]*

Es más, los relatos y testimonios del estudio constatan que existe una demanda generalizada por la institución de mecanismos de mediación previas al contacto con el sistema de justicia. La mediación se entiende como una oportunidad para arribar a soluciones justas de manera imparcial, que atiende a los intereses de ambas partes involucradas y que permite acercar a las partes que se encuentran en conflicto sin incurrir en los costos que impone el sistema judicial.

*Participante: La idea fue buscar más que un abogado, buscar un mediador ¿ya? Un mediador que vea que las partes queden contentas, si al final mi señora no quiere ni más ni menos: quiere lo que le corresponde. [Historia de vida: Conflictos de herencia]*

*Participante: (...) quiero recalcar aquí que hay que tener mediadores, antes de llegar a la justicia.*

*Moderadora: ¿Cómo quién?, ¿Quién podría ser el mediador?*

*Participante: El juzgado de policía local, gente de la municipalidad, o puede ser un mediador dentro de la junta de vecinos, o si hay centro de madres, también debería haber un mediador y que el de cuenta a la justicia, partamos por eso. Si queremos mantener la armonía y cordialidad dentro del grupo de vecinos. [Focus group: trabajadores jubilados y jubiladas]*

Ahora bien, a veces el diálogo no entrega los resultados esperados, debido a que no todas las partes están igualmente interesadas en la resolución del conflicto. Por ejemplo, en un caso entre arrendatarios, un participante del estudio notó que el dueño del inmueble no tenía interés de mediar entre arrendatarios de una misma casa. Por esta razón, el participante decidió resolver el problema por iniciativa personal y compró un medidor para prorratear los costos del uso de la luz. Esta solución personal puede ser un síntoma de la imposibilidad de diálogo entre las partes involucradas o la ausencia de instituciones que asistan en el conflicto. Por lo demás, cabe destacar que se trata del caso de un inmigrante haitiano que debió encontrar esta solución “alternativa”. La evidencia sugiere que los extranjeros sufren con mayor intensidad los problemas de convivencia y vecinales, debido a las precarias condiciones que se les ofrece como arreglo habitacional.

*Participante: Cuando llegué acá en Chile encontré mi hermano y vivía en una casa, pero [con] una chilena que tiene un departamento atrás igual, pero tenemos solamente un medidor de luz y agua. Lo que [el dueño] le hizo [a mi hermano]: le hizo pagar la luz en dos partes (...) como dividir la plata cuando viene la boleta de luz, dividir en dos. [Aunque] donde vive mi hermano (...) [él] tiene solamente las cosas básicas como refrigerador, un tostador, cocina, luz solamente, y ella [la vecina] tiene todas las cosas y vive con toda su familia ahí. (...) Pero estamos pagando los dos [en partes iguales]. (...) Cuando llega la boleta estamos pagando a medias. La mitad. Pero ella atrás tiene cualquier cosa [muchas cosas] que están gastando luz.*

*Moderadora: Entonces ustedes están pagando más, porque ella gasta más.*

*Participante: Sí poh. Después me dijo que mejor que vamos donde está el dueño y preguntarle para colocar remarcador [medidor de luz]. Para que pagamos lo que consumíamos. Y al fin peleamos, y peleamos. Yo solo peleo. Mi hermano no quiso pelear. No es bueno. Yo peleaba con la chilena de atrás, no [con] el dueño. Es otra persona que vivía atrás. Al fin hablamos. El dueño tampoco nos quiso colocar el remarcador. Yo fui a la feria y compré mi marcador y lo coloco.*

*Moderadora: ¿Tu compraste el marcador?*

*Participante: Sí. Y al fin paga lo que gastaba. Normal, [con] eso resolvemos un problema, pero el dueño no quiso colocarlo, y ella tampoco. Tampoco quiso pagar 2 tercios del gasto.*

*Moderadora: Para entender, fuiste, hablaste con ella, ella no se quiso hacer cargo, hablaste con el dueño, tampoco, y tuviste que ir a la feria a comprar un marcador para solucionar el problema.*

*Participante: Se resolvió el problema. Así yo pago lo que gasto y ella paga lo que gasta. [Focus group: Inmigrantes haitianos; sobre acciones del arrendatario en contra de la decisión del dueño de dividir los gastos de electricidad por la mitad]*

## **Soluciones “por las malas’2**

Quienes participaron del estudio declaran que el primer curso de acción al que recurrirían frente a un problema justiciable es el diálogo o la negociación. Sin embargo, el recurso a acciones “de propia mano” fue un tema recurrente en los diversos grupos focales. Esta opción tiene lugar generalmente

con posterioridad al intento por encontrar soluciones negociadas y, en general, proviene de la desesperación ante la imposibilidad de diálogo.

*Participante: (...) Y hablamos con la vecina, [para saber] qué quiere, y dijo que levantemos el muro. Mi marido empezó a levantar el muro y ahí, otra vez, cayeron los inspectores. Nos multaron, otra vez, porque no habíamos pedido permiso para construir, y no nos pudimos acoger a la 'ley del mono' porque ya teníamos la multa. Al final, pagamos todas las multas. Y ya, lo último, que me llamó [la vecina a] los Carabineros, yo ya me fui en mala con ella, le dije que era la última que le voy a permitir (...) Si no, les voy a dejar la embarrada, y ya me tuve que ir en mala, y ahí se les pasó toda la cuestión.*

*Moderadora: ¿Qué significaba irse a la mala?*

*Participante: A la guerra*

*Moderadora: Pero ¿qué acción?*

*Participante: Mala onda, le iba a meter bulla, todo lo que ella no quería lo iba a hacer el triple. Y ahí con eso se calmaron.*

*[Focus group: mujeres chilenas con contactos con el sistema de justicia]*

*Él me tiró la basura hacia dentro de la casa, o sea, empezó el problema con mi mamá, porque ella le dijo: "¿Qué te pasa en la cabeza?", "No, es que esta basura no tiene que estar acá", "Pero sí aquí no se deja", y la cosa es que el tipo, enrabiado y volao, no sé cómo habrá estado, le dijo: "No, si esta basura no es mía" y, como tenía yo la puerta abierta me la tiró hacia adentro y me dejó hediondo a vinagre, (...) en ese mismo lapso, llamamos a carabineros, pusimos el parte a policía, porque dijimos: "El vecino había amenazado, en ese entonces, a mi madre de muerte, a mí también, y a donde me pillara me iba a pegar". Así de sencillo. [Historias de vida: Conflictos vecinales]*

La resolución de problemas a través de funas en redes sociales también se propone como alternativa válida y efectiva de presión. En este sentido, las plataformas digitales aparecen como una nueva instancia para amenazar, denunciar o perseguir a personas o empresas.

*Moderadora: ¿Alguien más?*

*Participante: Yo sé qué haría también y me metería a las redes sociales de la empresa y vería si esto [incumplimiento de pagos] lo hacen también con otras personas.*

*Moderadora: ¿Google? ¿Redes sociales?*

*Participante 1: Ya estaría averiguando y después los funo, si ya no me quisieron pagar y de verdad el tema de abogados era mucho más caro, yo sí los funo.*

*(...)*

*Participante 2: Redes sociales.*

*Participante 1: Redes sociales es lo más heavy que puedes hacer, ya lo hice una vez y funciona. [Focus group: Microempresarios sobre el conflicto entre la empresa ficticia Supermax, quien niega que los 'Villagra' hayan realizado los trabajos de limpieza comprometidos]*

*Moderadora: ¿Nos podrías contar cuando lo hiciste?*

*Participante: Hice un trabajo para una empresa y no me querían pagar el trabajo. Ya estaba realizado. Y lo que hice fue comentar en redes sociales comentar en la página de la empresa, en el Fan Page. Además que yo intento*

*hacer todo con evidencia después de que me ha ocurrido este tema legal, dejó registro los pantallazos de WhatsApp, todo, lo que sea.  
[Focus group. Microempresarios]*

De acuerdo con diversos testimonios de funcionarios públicos, la ausencia de instancias para resolver conflictos vecinales termina por generar un vacío que promueve la violencia. Esta conexión entre vacío institucional y violencia se confirma en los testimonios de grupos focales e historias de vida.

*Entrevistado: Hay materias que de repente no son bien tratadas y que generan problemas vecinales que nadie los resuelve. Y que nadie lo resuelva les genera un vacío institucional (...) que se traduce en autotutela. [Entrevista a funcionario PJUD 2; sobre la confusión que existe en la resolución de problemas de vecindad]*

*Participante: O por ejemplo una familia conflictiva que fue la que causó el conflicto, que tiene problema con todos los vecinos. Mal vividora. Que pone la música fuerte o está curado o pelea o trata mal al vecino que está al lado o cualquier situación mala, porque la última persona que echamos era mal vividor. Ningún vecino lo quería, y en esa etapa los delegados de esa etapa [nos] preguntaron. Se juntó toda la gente y dijeron que si querían que esta persona siguiera [viviendo en el campamento] y la gente dijo que no. Y dijeron que no se van a ir, pero tienen que irse. Se lo dijimos por las buenas: "La gente no los quieren. Mal vividores. Ya es tercera vez que tenemos problemas con ustedes, entonces para evitar problemas y que ustedes eviten problemas, mejor que se vayan." Y no quisieron irse así que se fueron apaleados. [Grupo focal: Pobladores]*

Como se ha mencionado en la literatura, acceder a la justicia puede romper con ciclos de violencia y desigualdad, ya que permite a las personas en posiciones sociales desaventajadas hacer valer sus derechos (La Rota, Lalinde, Santa Mora, & Uprimny, 2014, p. 14) Un acceso inadecuado o la carencia de acceso a la justicia puede reproducir o profundizar inequidades (Sandefur, 2008) o forzar a las personas a buscar soluciones de propia mano en los márgenes del sistema de justicia.

### 3. Cursos de acción: Repertorio de acciones

#### **Cambios de vida**

Existe un amplio repertorio de alternativas para enfrentar un problema justiciable o necesidad jurídica. Dependiendo del contexto, la naturaleza de la necesidad y la capacidad de las personas involucradas en movilizar sus recursos, ellas adoptarán conductas o comportamientos que pueden ir desde la omisión o inacción hasta entablar acciones legales dentro del sistema de justicia. Por ejemplo, una de las posibles alternativas es renunciar a solucionar el problema y adaptarse a las circunstancias que lo originan a través de cambios personales, ya sea mediante la adopción de un nuevo estilo de vida, buscar un nuevo trabajo o cambiarse de domicilio. Estos cambios de vida

pueden provenir del desconocimiento o el miedo, como barreras de acceso. En ocasiones pueden representar puntos de no retorno y constituir una experiencia traumática.

*Participante: La clave de la solución de problema, más que la Municipalidad, es la amiga, que la saque [a la protagonista del problema] de este círculo vicioso complicado con su nuera, con el hijo, con que le roben sus platas. Que la saque y le abra este mundo que hay para el adulto mayor, como son los viajes, va a lugares preciosos donde la atienden bien, por ahí yo creo que va la solución (...) Que la haga saber que no está sola, que tiene su amiga y un montón de amigos más. (...)*[Focus Group: Jubiladas y Jubilados]

*Entrevistado: Yo le dije: "Vamos a empezar a ver irnos de aquí, porque donde nos quedemos, estando mi mamá y yo con amenaza de muerte, el tipo en cualquier momento nos podía pillar". De hecho, dejamos de vivir en Puente Alto, de trabajar en Puente Alto, yo estaba trabajando allá, **tuve que cambiar de dirección**, decirle a mi jefe que me cambiara el trabajo, porque, como, por fortuna, tenía el trabajo que eran distintas cadenas del supermercado, entonces le dije que me cambiara pa' otra zona, y así no estar ahí. [Historia de vida: Conflicto vecinal]*

## Inacción

Las personas pueden también directamente renunciar tanto a sus derechos como a las acciones para hacerlos valer. Ya sea a través de acceder a las demandas de la contraparte (en posición de demandado) como renunciar a hacer valer los propios derechos (en posición de demandante).

*Participante: Yo creo que casi siempre las grandes empresas tratan de hacer eso pagar no pagar, que van a limpiar y tienes dos opciones o se los mandas de nuevo sabiendo que ya limpiaste o tener problemas con él y que después no los van a contratar nunca más. Como es una empresa chica casi siempre terminan agachando el moño. [Focus group: Pequeños y medianos empresarios frente al caso hipotético de que una empresa mayor contrata servicios de una microempresa y niega haberlos recibido]*

*Entrevistada: Entonces, como que te hacen perder tiempo, uno que trabaja caleta, yo trabajo mucho ¿me entiendes? Entonces, yo decía "pucha, tal vez el pasar malos ratos", pedir permiso en mi pega, hacer tantas cosas por unas parkas, era como demasiado exagerado. Entonces dije, "ya filo", ahí quede, porque aparte tengo "n" pega, entonces como que mi mente estaba en otra cosa, en ese momento. [Historias de vida: derechos del consumidor]*

También puede que las personas decidan perpetuar y tolerar la situación de conflicto, porque tratar de encontrar soluciones puede ocasionarles perjuicios mayores o afectar sus relaciones interpersonales. Aquí nuevamente opera el "miedo" a parecer conflictivo como un motivo para la inacción.

*Entrevistadora: ¿Y le gustaría que intervinieran? Solo porque entiendo que en otras situaciones se resuelve con mediación, intervención con una asistente social. ¿Sería esa una alternativa?*

*Andrea: No, yo creo que no porque él ya tiene el son de mal vividor, entonces o me voy yo o se va él. Esa yo creo que es la única solución.*

*Entrevistadora: ¿No hay punto medio?*

*Andrea: No, porque nosotros hemos tratado. Yo he tratado y me ha pegado varias veces, no es la primera vez. He bajado los brazos muchas veces, que mi hija incluso me reta. Entonces si me vuelve a faltar de nuevo el respeto, no hay posibilidad. Prefiero mil veces estar así [sin decir nada].*

## **Acción**

El repertorio de acciones frente a una necesidad jurídica incluye estrategias informales como la disposición al diálogo y la búsqueda de soluciones negociadas con quienes intervienen en el conflicto (conocidos como mecanismos autocompositivos) o, derechamente, el uso de justicia “de propia mano” (autotutela). Por otra parte, también es posible que las personas busquen información en medios de comunicación, apoyo entre familiares o amigos, busquen asesoría legal o ya, derechamente, busquen la intervención de terceros que asistan en la solución del conflicto. Esta intervención de terceros puede incluir tanto el recurso a instituciones que prestan asesoría y/o representación como directamente la interposición de solicitudes (denuncias, demandas o quejas) ante instancias como el Poder Judicial.

## **Búsqueda de información**

La búsqueda de información –sobre la normativa aplicable y los canales institucionales disponibles para solucionar un problema– es un paso clave en el que coinciden las opiniones tanto de usuarios del sistema de justicia como de expertos y operadores. Entre las vías de búsqueda de información se mencionan tanto amigos o conocidos que hayan vivido experiencias similares como plataformas institucionales de información. En las historias de vida se revela que las personas acuden a conocidos, porque la información que ofrecen las instituciones –en plataformas virtuales– es fragmentada y no confiable.

*Entrevistada: ¿Qué hago?¿cómo parto?¿por dónde parto?” y de golpear puertas y te dicen: “aquí no, váyase” “aquí tampoco” y de googlear y encontrar miles de informaciones, pero ninguna es la que [corresponde]: no hay como una información oficial. [Historia de vida: Pensión alimenticia]*

Con todo, existe entonces una profunda frustración respecto de la dificultad de encontrar información fidedigna tanto sobre necesidades jurídicas y su regulación legal como información sobre la oferta de servicios legales. En general, quienes participan del estudio hacen un llamado a las instituciones a centralizar información legal con especial énfasis en el acceso a la oferta de servicios legales.

*Participante: Cuando uno a Google entra en internet sale varias formas de preparar un trago. Yo creo que la política y las funciones públicas deberían tener páginas abiertas al público para que expliquen el procedimiento y te dé unas pautas de trabajo que sean abiertas. Pinchar en la parte de abogados y que haya un menú de abogados que estén inscritos. Y vaya separado por rangos. Hoy los cabros se manejan súper bien y todo lo googlean. [Focus group: Hombres con contactos con el sistema de justicia]*

Tanto en grupos focales como entrevistas emerge frecuentemente la idea de que la tecnología puede y debe entregar posibles soluciones a problemas justiciables. Sin embargo, la evidencia también revela la importancia que los agentes atribuyen a la información que se entrega físicamente y en persona, sobre todo con el propósito de verificar la información que se obtiene desde la web y establecer relaciones más cercanas entre los usuarios y las instituciones.

*Participante: (...) Yo puedo sacar información de Internet, pero hoy la gente cree que todo lo que sale en internet es cierto, y estamos equivocados. Sobre todo, con estas cosas, la gente tiene que saber si tengo problema con esto a donde recurro. Buscar, conversar, preguntar a tus pares, amigos, siempre alguien sabe. Y amedrentadora, porque en el caso de una deuda van a tu casa, te llaman por teléfono y uno no sabe qué hacer, que si me van a venir a embargar, la verdad que en esas situaciones estamos vulnerables. [Focus group mujeres en contacto con el sistema de justicia]*

*Entrevistadora: ¿Entonces hay veces en que ellos la página web no la entienden?*

*Entrevistado: Sí. Hay muchas personas que no la entienden hay muchos términos profesionales que muchas veces la gente no los entiende. Entonces por eso prefieren, con una información base que tengan, lo van a confirmar a la oficina. [Entrevista Chile Atiende]*

*Entrevistadora: Entonces tú les diste la facilidad al usuario de que ellos pudieran acceder por plataformas, por correo ¿tenían ellos algunas dificultades para acceder a internet por ejemplo?*

*Entrevistado: Sí, porque en general era gente mayor, y además que tienen un tema de que les cuesta interactuar con una plataforma. Sienten desconfianza, entonces una de las cosas que nos dimos cuenta es la necesidad, de que vimos en la competencia, todos decían “es gratis”, [nosotros dijimos] no. Hagamos una diferencia para ese nicho personas. [Pusimos] la cara de nosotros, o sea, que salga nuestra cara y que salga nuestro nombre. Que tengan un correo con nombre y apellido, que lo encuentren ahí [en la página] y que sepan dónde estamos y aquí estamos asociados y eso también les da confianza. [Entrevista alza de ISAPRE]*

## **Apoyo y asesoría**

En los casos en que las personas emprenden acciones en pos de buscar asesoría o intervención institucional mencionan un amplio abanico de entidades, que van desde instituciones de gobierno

local, servicios de asistencia jurídica gratuita o abogados a honorarios. Las municipalidades, la Corporación de Asistencia Judicial y las clínicas jurídicas universitarias fueron mencionadas tanto en grupos focales como en historias de vida. Sin embargo, las expectativas sobre la ayuda que pueden brindar los servicios públicos o gratuitos son bajas: se entiende que no existe una oferta de servicios legales gratuitos de calidad. La clase media –aquella que no califica para la obtención de beneficios estatales– se considera especialmente abandonada a este respecto.

*Participante: “[Yo] iría a la municipalidad personalmente a preguntar si me pueden ayudar, no sé si me pueden ayudar, pero puedo ir a preguntar. Yo también tuve juicio laboral, también averigüé por todos lados y gracias a Dios me ayudaron. Yo creo que uno tiene que informarse, buscar ayuda.” [Focus group: Mujeres con contacto con el sistema de justicia]*

*Entrevistada: Me acuerdo que fui una vez a la Municipalidad, me dijeron que podía ir allá y conseguir abogado y toda la cosa y, al final, no me ayudaron, porque yo como trabajo no califico para nada de eso de ayuda po’. Eso era para la gente más pobre, no sé, que me pedían esta encuesta que hacen social, yo tampoco la tenía. De hecho hasta ahora no tengo idea. Nunca han venido a hacerme esa encuesta, nada, entonces, como no tenía eso, nadie me ayudaba. Fueron muchas puertas cerradas en algún momento, muchas puertas cerradas. [Historia de vida: endeudamiento]*

*Entrevistada: “Me dijeron: ‘ya, mire para usted acceder a la asistencia judicial de la Municipalidad primero tiene que pasar por un asistente social que acredite que tiene un estado socioeconómico vulnerable” y eh.... Ya, estábamos en noviembre y me dijeron que tenía hora para abril...¿Cachai? y yo así: ‘es broma’ y de hecho nunca vino la asistente social...imagínate yo esperando hasta abril, no, chao olvídate, entonces ni siquiera alcancé a ir, me quedé en esa llamada.” [Historia de vida: Pago de pensiones de alimentos]*

También, las personas acuden a servicios públicos como el Registro Civil, Tesorería General de la República, Carabineros, notarios, conservadores de bienes raíces, etc. Ello revela que, por una parte, las personas desconocen los servicios públicos o privados llamados a resolver sus problemas. Por otra parte, también revela que la información y servicios que proveen las instituciones públicas se encuentran fragmentadas. Para las personas el acceso a la justicia es disperso y caótico. Las entrevistas con funcionarios de atención de público revelan que ellos adquieren *de facto* un rol crucial, ya que en muchos casos ayudan a los usuarios a reconocer y definir sus necesidades, brindarles orientación y proceder a la derivación a otras instituciones si es necesario; aun cuando estas acciones no estén dentro de sus deberes laborales.

*Entrevistadora: Cuando usted dice escuchar es clave...*

*Entrevistada: Por supuesto. Si yo no pongo atención a lo que la persona me está pidiendo, en ningún momento yo le voy a solucionar el problema de la persona, porque tengo que saber escuchar. Tengo que saber lo que necesita para poder yo ingresar los datos bien. [Entrevista Chile Atiende]*

La clave de esta interacción entre usuario y funcionario es que es ahí donde se produce una definición del problema que la persona enfrenta y opera como primera línea para la derivación hacia otras instituciones. En el caso de la historia de vida de conflictos vecinales, el protagonista, Carlos, decidió ir a Carabineros a dejar constancia de las amenazas que recibía por parte de su vecino. Carabineros actuó como “primera línea” en el acceso a la justicia, pero no entregó alternativas de solución a su conflicto vecinal (ya sea por su inexistencia como por no existir canales apropiados de derivación). Probablemente la presencia de mecanismos institucionales de mediación de conflictos hubiese ayudado a este vecino a pasar desde la “primera línea” a una entidad que le ofreciese soluciones alternativas a su conflicto.

Como se ve, la orientación funcionaria es fundamental, pues determinará la forma en que el sistema acogerá tal necesidad. Para ello, usuario y asesor – ya sea un funcionario público como un asesor legal privado – acuerdan la naturaleza de la necesidad que enfrentan, la denominación del problema en “lenguaje institucional” y las vías e instituciones a cargo de darle solución. Para ello también resulta fundamental contar con profesionales y funcionarios que logren entender el problema y encuentren el camino institucional adecuado para su resolución. La circunstancia de contar con operadores que conozcan el sistema y entreguen asesoría adecuada no solo beneficia al usuario, sino que es reconocida como un factor relevante para hacer efectiva la interconexión entre instituciones que pueden intervenir en un problema.

*Entrevistado: “Porque [las personas] de repente van y te dicen que “Quiero hacer esto” y “que me van a dar un poder” o “quiere dar un poder” y uno tiene que empezar a escuchar y analizar y a unir datos que te da la gente, porque mucha gente no sabe lo que necesita. Entonces uno tiene que decirle: “Lo que usted necesita es un poder para tal cosa”. O, “Si este poder lo va hacer en estas condiciones, mejor póngale que es obligada la rendición de cuentas”. Pero no todos los funcionarios saben eso y no todos los funcionarios tienen la capacidad para ir atando estos datos y decirle al gallo que lo que necesita usted es esto. [Entrevista Notaría]*

*Entrevistada: (...) En definitiva, cuando la calidad de la atención es buena, repercute. O sea, es tan importante la formación del abogado que, si los abogados están bien formados, todo se hace más expedito, para las personas como para nosotros mismos, para todos. Pasa mucho que a veces las personas llegan asesoradas por personas que no son abogados o son abogados de Universidades de calidad dudosa que realmente una nota que la hacen perder el tiempo.” [Entrevista CBR] (Calidad de la asesoría jurídica)*

El profesionalismo y la empatía son cualidades importantes en la correcta asesoría de los usuarios. Funcionarios y operadores del sistema coinciden en que la labor de orientación no solo incluye prestar asesoría legal, sino que también envuelve satisfacer la necesidad de asesoría emocional o contención ante una necesidad jurídica. En este sentido, la “primera línea” no solo debe ofrecer información sobre el curso de acción adecuado para que las personas solucionen su necesidad jurídica, sino también tienen la oportunidad de aminorar el impacto que tiene una necesidad jurídica en la vida, salud y estabilidad emocional de las personas. Si bien los hallazgos cualitativos revelan experiencias ingratas con los servicios públicos, también se revela que el cuerpo funcionario muchas veces actúa de “buena voluntad” aún cuando estas acciones humanitarias no se encuentren formalmente descritas en sus cargos.

*Entrevistado: Hay funcionarios que a veces que te dicen; “no es que yo tengo [solo] que registrar”. No miran a los ojos. Las personas no saben si las están escuchando en definitiva. Entonces eso para mí, por ejemplo, es esencial e importante: escucharlos esa media hora, contenerlos, calmarlos muchas veces. La gente viene con mucha ansiedad. [Entrevista CAJ Magallanes]*

*Participante: Yo tuve una experiencia en un tribunal. Me tocó una jueza – lamentablemente no supe su nombre, me hubiese gustado haberlo solicitado. Fue deferente conmigo, me ofreció té, me prestó su baño personal, y eso para mí en un momento de mucha aflicción, me sentí muy agradecida de ella. [Focus group: Jubilados y jubiladas]*

En una situación ideal, usuarios y funcionarios descubren en conjunto la naturaleza del problema y sus posibles soluciones. También pueden encontrar la derivación adecuada hacia otras instituciones y activar la prestación de servicios de asistencia judicial gratuitos o pagados. La calidad de la derivación varía según el servicio de que se trate. En algunas ocasiones el funcionario solo entrega una referencia y el nombre de la institución. En otras, la derivación es completa y acuciosa. Nuevamente, la importancia de la primera interacción entre las personas y las instituciones públicas es clave para fortalecer el correcto acceso a la justicia.

*Entrevistadora: Ustedes le dicen: vaya a la Corporación o ¿tienen un canal formal de derivación con la Corporación?*

*Entrevistada: Nosotros le decimos que se dirija a la Corporación de Asistencia Judicial. No entramos en mayores detalles. Le decimos que lo que podemos hacer es que, si estamos con internet, generalmente la gente pregunta la dirección o la página web. Les damos como ese tipo de facilidades.” [Entrevista con Funcionaria de Registro Civil. A propósito de la derivación a la CAJ]*

*Entrevistado: [Si] veo que una persona no tiene los recursos, llamo yo y les pido una hora [en la Corporación de Asistencia Judicial]; le digo “vaya con la persona tanto, tal día” y me dicen “ya que venga tal día a tal hora” y que traiga, y le doy una carpetita con todos los papeles que tiene que llevar; registro social de hogar, para que no se lo vuelvan a pedir allá y tenga que volver acá, y eso. [Entrevista Municipalidad de Curacaví]*

Las personas también conocen y acuden a la Corporación de Asistencia Judicial o Clínicas Jurídicas de las Universidades directamente y sin necesidad de derivación. Respecto a estos servicios de naturaleza gratuita emergen dos temas principales. Primero, las personas relatan la frustración que proviene de no calificar económicamente para acceder a servicios legales gratuitos. Segundo, se desconfía de que los servicios, por ser gratuitos, no sean de buena calidad.

*Entrevistador: Te derivaron, según entiendo, a la Corporación de Asistencia Judicial*

*P1: Claro. Me acuerdo que fuimos con mi hija, fuimos e hicimos una tremenda fila y había mucha gente, y esperando a que nos atendieran, a que nos dieran un número me acuerdo, y, cuando llegamos allá, no calificaba para nada. [Historias de vida: Endeudamiento]*

*Entrevistado: Existe la Corporación de Asistencia Judicial, existen las Universidades, pero es difícil llegar a ellos y además uno tiene que tener un certificado de asistencia judicial, qué te lo dan por ser pobre. Pero si tú eres una persona clase media, una persona de clase media no tiene acceso a la justicia. ¿Cómo pagas un abogado si eres clase media? Salvo que tengas un pariente abogado no tienes acceso a la justicia, no te alcanza para el abogado. [Entrevista a funcionario del poder judicial]*

*Entrevistado: Entonces la igualdad en las defensas de las pretensiones es súper desigual en ese sentido. Una persona que pueda contratar a un abogado que esté permanentemente interviniendo en la causa y en cambio una institución pública como la Corporación --que va cambiando cada 6 meses (...) de apoderado-- y con todo lo que eso significa, sí hay una notable diferencia. Y luego también dentro de los mismos abogados que se contratan en particular también hay una diferencia en relación con cuánto se le paga al abogado y de qué estudios vienen y todas esas cosas. También, sí, eso también es así. [Entrevista Funcionario PJUD]*

Los abogados pagados aparecen como la figura profesional de autoridad a la hora de adoptar un curso de acción formal distinto a la búsqueda de información en servicios públicos o asesoría legal gratuita en municipalidades o corporaciones. Con todo, se descubre tanto en entrevistas como grupos focales, una reticencia generalizada a contratar asesoría legal, particularmente por la visión de los participantes de que encontrar abogados competentes y confiables es difícil. También, existe recelo sobre la determinación de las condiciones que vuelven necesario contratar a un abogado y el precio justo por los servicios legales.

*Entrevistado: Muchas veces ella [mi mujer] iba directamente a hacer una demanda o ver en qué estado estaba la solicitud, (...) cosas que uno como persona normal, natural, no entiende de repente a qué se refiere tal cosa. Entonces de repente uno de ignorante no sabe qué hacer, no sabe qué significa esto y deja pasar el tema hasta que le consulta a un abogado. Y el abogado te dice: "Ya, mira, por hacer todo esto te represento y te cobro tanto". Y eso al final uno no sabe si es realmente lo que cuesta o lo que había que hacer, porque*

*si uno tuviese claridad a lo mejor, uno mismo haría esas gestiones. [Historia de vida: Pensión alimenticia]*

Entre los cursos de acción más intensos se encuentra presentar denuncias, demandas o quejas que exigen la intervención del poder judicial. En ciertas ocasiones se entiende que la intervención de un tribunal puede entregar una solución justa. Sin embargo, existe en general una visión pesimista del tipo de respuesta que proviene del poder judicial, ya sea porque se entiende que la ley sustantivamente no entrega respuestas justas como por la identificación de los funcionarios judiciales como miembros de circuitos de poder.

*P: No, porque los tribunales hoy en día, o antes, siempre todo queda en nada, acá los tribunales, como he dicho antes, son adorno no más porque ellos dicen "es que no hay nada más que hacer", eso. Ellos están en el mundo del capitalismo, ellos se rodean con esa gente poderosa de este país porque acá tenemos muchos terratenientes que han sido ministros de este país, entonces, es sumamente complejo porque todo queda tirado, nada más que eso. [Historias de vida: Derecho al agua]*

Las barreras de acceso en poblaciones vulnerables se describen en la sección a continuación.

#### 4. Barreras de acceso a la justicia en poblaciones vulnerables

Las barreras de acceso se distribuyen de manera desigual en la población. La evidencia de este estudio indica que poblaciones marginalizadas, vulnerables o con necesidades particulares enfrentan los problemas justiciables bajo distintas condiciones y su capacidad de acción varía de acuerdo con sus circunstancias. Entre los grupos vulnerables que emergieron desde el trabajo de campo se encuentran personas de tercera edad, discapacitados, inmigrantes, minorías sexuales y mujeres.

#### **Tercera edad**

Las personas de la tercera edad se enfrentan, en mayor medida, con barreras de acceso al sistema de justicia relacionadas al acceso a servicios públicos, la falta de infraestructura adecuada para su movilidad, el incipiente uso de tecnologías y necesidades jurídicas vinculadas a la vez. Si bien solo un grupo focal estuvo destinado a la exploración de las necesidades jurídicas de esta población, en diversas entrevistas con funcionarios públicos se relevan la relación distintiva que tienen las personas de la tercera y cuarta edad con las instituciones públicas y el sistema de justicia.

*Entrevistadora: ¿Ustedes van a domicilio?*

*Entrevistada: Sí, nosotros vamos a domicilio. Vamos al domicilio y hacemos la captura, como les hacemos la [cédula de] identidad. También hoy en día les*

*hacemos la clave única, que es el requisito que se pide mucho, por ejemplo, para postular a los subsidios están pidiendo clave única. En este caso, son personas adultas mayores que no pueden concurrir, nosotros vamos y los atendemos en la casa, y claro, se percibe mucho más lo que es una atención en terreno, lo otro es que eso no tiene un costo adicional. Tiene los mismos costos entonces la gente lo agradece mucho más; sobre todo en las partes más lejanas. [Entrevista Registro Civil]*

La tercera edad está también expuesta a abusos, a violencia económica y a no tener la información suficiente para enfrentar las necesidades jurídicas propias de la vejez (como escribir un testamento).

*Participante: (...) lamentablemente no hay protección para los ancianos cuando toman decisiones. He escuchado muchos casos en que la señora firma un documento cuando ya está en cierta edad, vende la casa un pariente cercano que la convenció, la sedujo para hacer eso, y después desaparece. Eso es bien común, por eso debería existir alguna protección de carácter legal para que no se puedan hacer ese tipo de cosas. [Focus group Jubilados y jubiladas]*

*Temas de propiedad, nosotros tenemos un convenio con el SENAMA, el Instituto Nacional del adulto mayor, y ellos le preguntan a sus adultos mayores sobre qué quieren que hagamos talleres y siempre sale consecuencias del fallecimiento, hay un tema de la violencia económica hacia el adulto mayor y quieren saber si firman un usufructo, que va a pasar con su casa, ellos no le quieren dejar bienes a un hijo, le quieren dejar bienes a otro hijo, tienen muchas dudas, de si pueden beneficiar más a un hijo que a otro, o a un sobrino, tienen muchas dudas sobre eso. [Entrevista Fundación ProBono]*

## **Población extranjera**

El tema de las diferencias entre población nacional y extranjera es recurrente. En relatos de grupos focales de chilenos y extranjeros como en entrevistas con operadores del sistema de justicia emergen diferencias en el acercamiento y percepción del sistema de justicia. Entre ellos destacan el idioma como una barrera importante para el acceso a la justicia y el miedo a las consecuencias de interponer una acción judicial. A modo de ejemplo, en el grupo focal de inmigrantes haitianos existió una discusión sobre el rol del miedo en la comunidad haitiana proveniente de la amenaza de ser expulsados del país. Quienes sostuvieron la opinión contraria, argumentaron que la inacción de los haitianos no se debe a una sensación de miedo o temor, sino a pensar estratégicamente y prevenir situaciones que puedan arriesgar el estatus migratorio o situación laboral.

*Participante: (...) Yo trabajo en un colegio y hay muchos apoderados haitianos que vienen a contarme su problema. Entonces el miedo de todo lo que estoy diciendo. Es que hay personas que no pueden ir y decir [ni] buenos días, por miedo (...) Tiene miedo que este chileno que tiene problema, si vaya a demandarlo, puede matarlo, o puede buscar otro chileno para pelear con él y tiene más problemas.*

*Moderadora: Entonces puede haber violencia, pueden contratar a alguien para que sea violento.*

*Participante: Si está en su problema, tiene miedo que lo echen de su trabajo, todo ese es el miedo de los haitianos acá. [Focus group: Inmigrantes haitianos]*

## **Diversidad sexual**

Las entrevistas con abogados que han enfrentado causas por discriminación a minorías sexuales o solicitudes de cambio de nombre señalan que este segmento de la población no solo tiene necesidades jurídicas importantes, sino también dificultades para emprender acciones a su favor. En general, la sensación de temor o miedo a ser discriminado durante un proceso judicial puede generar que exista una “cifra oculta” que invisibiliza las necesidades de esta población y profundiza su vulnerabilidad.

*Entrevistado: En general la Corporación de Asistencia Judicial no llevan esas causas. No llevan acciones antidiscriminación. (...) Lo que se traduce finalmente en que la gente no demanda cuando sufre una situación de discriminación y, por lo tanto, tenemos una cifra oscura y desconocida importante y que no solamente por discriminación ocurre y que no se denuncia. [Entrevista Ex Director de Fundación Iguales]*

*Sobre las acciones antidiscriminación, existe la idea de que la ausencia de causas sobre población LGBTIQ se debe al estigma que conlleva la exposición pública de una identidad de género distinta y a la falta de asesoría especializada en estas materias. Esta barrera no solo del sistema de justicia, sino del sistema en general puede tener perjudiciales consecuencias. [Entrevista Ex Director de Fundación Iguales]*

*Entrevistada: Lo que pasa es que yo te puedo referir la situación que yo veo de mi curso y la experiencia que yo tengo. En cuanto a la emocionalidad, la situación de las personas trans es súper [tortuosa]. Porque muchos de ellos han llegado ya con intentos concretos de suicidios, el porcentaje de personas que habían tenido intentos de suicidio era más del 50% de los representados. De hecho tengo un caso de una mujer a la que conseguimos rectificar nombre y sexo, rectifico su carnet y todo pero se suicidó al mes siguiente porque no logró obtener todas las modificaciones en todas las casas comerciales, y era el trato tan brutal que recibió, qué sintió que no había servido de nada, y se suicidó. Entonces el tema emocional de este grupo de personas es una cuestión súper delicada; muy delicada. [Entrevista Clínica Universidad de Chile]*

## **Clase media empobrecida**

Otro de los segmentos de particular atención, corresponde a lo que los participantes denominaron como “clase media empobrecida”, esto es, quienes no tienen derecho a servicios de asistencia jurídica gratuita, por presentar un ingreso superior a la valoración socioeconómica, pero que tampoco se encuentra en posición de costear por sus propios medios una asistencia jurídica particular.

*Entrevistada: Me acuerdo que fui una vez a la Municipalidad, me dijeron que podía ir allá y conseguir abogado y toda la cosa y, al final, no me ayudaron, porque yo como trabajo no califico para nada de eso de ayuda po'. Eso era para la gente más pobre, no sé, que me pedían esta encuesta que hacen social, yo tampoco la tenía. De hecho hasta ahora no tengo idea. Nunca han venido a hacerme esa encuesta, nada, entonces, como no tenía eso, nadie me ayudaba. Fueron muchas puertas cerradas en algún momento, muchas puertas cerradas. [Historia de vida: endeudamiento]*

*“Moderadora: ¿Cómo recuperas la plata? [de los arreglos que se esperaba que un maestro experto hiciera, pero que desaparece sin haberlos ejecutado]*

*Participante: Lamentablemente uno se tiene que convencer que es perdida la plata, porque la justicia no mucho ayuda en ese aspecto, y a pesar de poner una demanda, uno gasta más en poner un abogado que en lo que vas a ganar en recuperar la plata. El tema de tomar un abogado y un juicio también. Te miden el estado de tu ficha de protección social (sic), si pasas ese parámetro no tienes abogado gratis.*

*Moderadora: Entonces si el abogado fuera gratis, ¿sí?*

*Participante: Ahí me la podría jugar un poco más” [Focus group mujeres chilenas]*

*Entrevistada: (...) nosotros como fundación nos enfocamos a, no me gusta el término, pero se llama la clase media empobrecida, que son personas que no pueden ir a la Corporación de Asistencia Judicial porque no califican porque ganan algo, pero no podrían pagar un abogado de calidad. Podrían pagar una notaría, un receptor, pero y el abogado no lo pueden pagar. Entonces atendemos a este grupo de personas, y este grupo de personas es muy cambiante. Por ejemplo, atendí a una persona, un caso que cerramos hoy, que gana 2 millones de pesos, pero el medicamento para el cáncer que ella está tomando cuesta 5 millones mensuales. Y ya lleva 4 meses tomándolo, o sea, ha gastado 20 millones. Entonces si ella hubiera venido acá a buscar un abogado porque quiere demandar a su empleador, yo le digo que no, con ese sueldo no puedo, pero como su caso tiene que ver con la salud, para nosotros la vulnerabilidad es un concepto más amplio a cuánto gana la persona. Tiene que ver con tu rango etario, escolaridad, dónde vives, hay un montón de factores. Sería súper fácil que te preguntara el sueldo y te dijera bajo esto sí y bajo esto no, pero la vulnerabilidad en Chile hay personas que ganan mucho y tienen un familiar con discapacidad o hay mucha pobreza encubierta. Esas son las personas que atendemos. [Entrevista Fundación Probono]*

*Entrevistado: (...) vemos nuestro trabajo como una forma de emparejar un poco la cancha y de poder acercar la justicia a las personas que, en la normalidad de los casos, no podrían pagar un abogado. Por otro lado, como [ese tipo de persona] tiene ciertos ingresos, tampoco califica para la Corporación de Asistencia Judicial o para las clínicas jurídicas que tienen algunas universidades. Había un segmento que estaba desatendido, porque la persona que tiene ingresos altos, o tiene el abogado de la familia o tiene un amigo abogado o puede pagar uno. Pero la persona de clase media, que es un poco más bajo, le cuesta mucho pagar un abogado. [Entrevista Defensa Deudores]*

La clase media empobrecida enfrenta problemas justiciables tal como cualquier otro grupo de la población. Su problema radica en sus precarias posibilidades de actuar ante ellos, dado que no

pertenecen a la población objetivo de los servicios de asistencia jurídica gratuita. Por ello generalmente buscan alternativas de asesoría legal privada. Dada las dificultades de navegar el “mercado” de la oferta de servicios legales esta sección de la población se encuentra expuesta a abusos y aprovechamiento. La aparición de servicios legales a bajo costo puede configurarse como una oportunidad de este segmento para hacer valer sus derechos. Sin embargo, debido a la falta de regulación o supervisión, estos servicios bien pueden representar un arma de doble filo, que ayuda, pero a la vez abusa de sus clientes.

### **Pobladores, habitantes en tomas de terrenos o en situación de hacinamiento**

La generalidad de esta población se encuentra en una especial posición de vulnerabilidad. Sus necesidades jurídicas refieren a la irregularidad en la ocupación de terrenos. A razón de ello, deben enfrentar periódicamente redadas en que se les fuerza a abandonar el lugar en que viven. También declaran que existen conflictos vecinales dentro de la toma, pero estos no se pueden resolver institucionalmente, ya que su arreglo de vida es, de por sí, irregular. De acuerdo con la percepción de los participantes, la falta de atención para la resolución de sus conflictos junto al abandono institucional que padecen puede escalar en un agravamiento de los problemas que enfrentan cotidianamente. Aquí las necesidades sociales y jurídicas convergen.

*Moderadora: [Sobre el caso hipotético de que los pobladores se encuentran a la espera de la entrega de sus viviendas sociales, pero otros pobladores se toman las casas esperadas] C. tú dijiste [que irías] a palo limpio ¿Eso es en broma o enserio? Sólo para saber (...)*

*Participante 1: Sí y si no entienden entonces por la fuerza y qué quiere decir la fuerza, si no quiero salir solo con ellos. Si es así. Si usted quiere que seamos sinceros [en el grupo focal], así es.*

*Participante 2: Respeto tu opinión, pero uno va a llegar primero a dialogar, tranquilamente y si dicen que se van a ir mañana, [pero] le va a salir más fácil vivir ahí que es una casa que no es de ellos y que ya está pagada y qué vas a hacer uno después tiene que ir a la mala.*

*Participante 1: Si nos desalojan a nosotros [la policía] van a llegar a tirarnos bombas y a apalearnos*

*Moderadora 2: ¿Entonces harían lo mismo [con los otros pobladores]? Pedro, ¿tú también habías dicho algo parecido?*

*Participante: 3 Es que si no, va a seguir llegando gente y tomándose las casas.*

*Participante 4: Por eso yo le digo que si es mejor que si van a desalojar [la toma en la que ellos viven] y las casas [sociales] ya están a medio terminar, mejor irse [irnos] a la casa y terminar las uno.*

*Moderador: ¿Hay otra alternativa que sea la no violencia por ejemplo?*

*Participante 1: Es que no hay.*

*[Focus group. Pobladores y personas en situación de hacinamiento]*

### **5. Percepción sobre resultados e impacto**

Personas y funcionarios comentan también sobre los efectos perjudiciales que genera tanto no poder resolver oportunamente el problema inicial (como un conflicto vecinal o la repartición de una

herencia) como estar sujeto a las vicisitudes que impone el sistema legal (dilaciones innecesarias o costos de tramitación). Entre los efectos que se generan se menciona de manera prevalente el quiebre de relaciones personales y familiares, la pérdida de recursos y subsecuente inestabilidad económica y el desarrollo de problemas graves de salud física y mental, entre otros. La sensación de impotencia y abandono conecta con sentimientos de rabia, vergüenza y humillación.

*Entrevistada: Cachando nada. Me las lloré todo, todo así... tenía mucha, mucha rabia. De hecho, imagínate, llevo un año con el tema y todavía estoy ahí [en la tramitación del juicio]... [Historia de vida: Pensión de alimentos]*

*Y si hubiesen contratado un abogado, ¿a dónde hubiesen ido a conseguirlo?*  
*Entrevistado: No sé po', a las mejores entidades que hubiesen sido, nos hubiésemos asesorado para ganar el juicio y ver qué medidas nos habrían dado o, a lo mejor, habríamos en seguido esa misma casa viviendo, pero con abogado y todo, a lo mejor, habríamos ganado u otro tipo de diferencia, o a lo mejor habríamos llegado a un acuerdo con los vecinos, pero sin abogado y sin estas cosas de por medio, no sacábamos mucho. Y por la única manera, como me dijo el psicólogo, lo único sanamente es que nos fuéramos de ahí, que eso nos estaba haciendo mal a los dos psicológicamente y teníamos que irnos de ahí. [Historia de vida: Conflicto vecinal]*

## 6. Reflexión final

Entrevistas, grupos focales e historias de vida entregan información valiosa sobre experiencias de las personas con sus problemas justiciables y necesidades jurídicas. En primer lugar, destaca la relevancia de los componentes conocimiento, voluntad y recursos para entender cómo se configura una necesidad jurídica. Concorre una necesidad jurídica cuando las personas, ante un problema justiciable, carecen de conocimiento sobre sus derechos, no se encuentran empoderadas para hacerlos valer o no cuentan con los recursos para poder emprender acciones legales. Como contracara, las barreras de acceso se configuran de manera paralela, ya que hay barreras psicológicas, institucionales y económicas que limitan las posibilidades de las personas para resolver sus problemas. Estas barreras determinan en gran medida el modo y oportunidad en que las personas resolverán (o no) sus necesidades.

Cuando han decidido tomar acciones, la disposición subjetiva de las personas resulta crucial en la definición de una solución, la que puede orientarse hacia una vida negociada o “por las buenas” o hacia la vía violenta, a través de hostigamientos y amenazas, esto es, “por las malas”. La falta de oportunidades de diálogo o la ausencia de instancias de mediación generan un vacío institucional que puede derivar eventualmente en la vía violenta.

En cuanto al repertorio posible de acciones que las personas pueden adoptar, se encuentran buscar información, buscar apoyo interpersonal o institucional, buscar asesoría legal o, derechamente, interponer una denuncia, demanda o queja que involucre la intervención de un tercero. En general,

las personas consideran que encontrar información sobre sus necesidades jurídicas es difícil, ya que la información es fragmentada y se encuentra dispersa en distintas instituciones. También perciben que entablar acciones es difícil, costoso e ineficaz. Por esta razón prevalece la idea de que “más vale un mal acuerdo que un buen juicio”. Finalmente, en cuanto al impacto que genera una necesidad jurídica, estos pueden causar estragos en la vida de las personas. Los testimonios dan cuenta del dolor que involucra tener que solicitar una pensión alimenticia, dividir una herencia, tener un conflicto con un vecino o no ser capaz de pagar un crédito hipotecario. Los y las participantes del estudio confiesan, a veces con lágrimas, que han debido enfrentar rupturas familiares, ver precarizada su situación económica o recibir atención psicológica producto de estos conflictos. Como se ha mencionado, hacer parte a la ciudadanía del sistema de justicia puede beneficiar a la calidad de vida de la población y proteger sus derechos, detener ciclos de violencia y desigualdad, potenciar la confianza en las instituciones públicas, fortalecer el crecimiento económico y resguardar el Estado de Derecho en Chile.

## **B. Apartado sobre historias de vida.**

### **1. Renunciar ante las amenazas**

Carlos es un hombre de mediana edad que vive actualmente con su madre en la comuna de El Bosque. Hace un tiempo viven juntos debido a las ventajas económicas de tener un presupuesto familiar con dos ingresos estables. Carlos trabaja para una cadena de supermercados y su madre trabaja en el área de la construcción.

Hace algunos meses dejaron de vivir en su pequeño apartamento en Puente Alto y se mudaron a su actual hogar. Durante 5 años Carlos y su madre compartieron un pequeño departamento ubicado en el primer piso de un block cercano a la plaza de la comuna. En este block también vivía Silvio, un vecino y amigo, con quien Carlos compartía y quien los apoyó durante uno de los episodios más duros en la vida de Carlos y su mamá.

Carlos sufrió el año 2019 un conflicto en su comunidad que lo forzó a cambiarse de casa y lugar de trabajo. Relata que él y su madre fueron amenazados de muerte por otro vecino, Damián, quien, tras una separación amorosa y acompañado de un consumo problemático de drogas y alcohol, se fue de su propio departamento a vivir a la calle. Damián eligió como morada el sitio de los balones de gas del edificio, justo afuera de la ventana del departamento que arrendaban Carlos y su madre. Carlos describe:

*“el tipo dormía de repente con hombres, dormía con mujeres, a veces estaba volao, a veces hablaba solo, porque a veces yo escuchaba que el tipo hablaba y yo pensaba que hablaba con alguien poh y hablaba solo, así de sencillo, a medianoche.”*

Damián tuvo distintos episodios e intercambios hostiles con Carlos y su madre. Esta seguidilla de roces escaló en nivel de violencia hasta un día en que estalló la tensión. Carlos nos cuenta cómo Damián, drogado, les tiró basura y piedras al departamento, y amenazó de muerte a él y a su madre.

*Carlos: Él me tiró la basura hacia dentro de la casa, o sea, empezó el problema con mi mamá, porque ella le dijo: “¿Qué te pasa en la cabeza?”, “No, es que esta basura no tiene que estar acá”, “Pero sí aquí no se deja”, y la cosa es que el tipo, enrabiado y volao, no sé cómo habrá estado, le dijo: “No, si esta basura no es mía” y, como tenía yo la puerta abierta me la tiró hacia adentro y me dejó hediondo a vinagre, llamamos a los dueños de la casa y les informamos lo que estaba pasando, porque nosotros estábamos con compromiso de venta de esa casa y terminamos yéndonos de ahí.*

Ese día, Carlos llamó a Carabineros. Pudimos ver la constancia de denuncia por el delito de amenazas simples, con fecha de julio del año 2019, a la espera de citación de la Fiscalía local. Nos señala que lo que en la Comisaría les recomendaron que se fueran de ahí: *“Ustedes pueden permanecer aquí [en su hogar], pero los problemas van a seguir”*. Carlos considera que la respuesta institucional de Carabineros lo desincentivó a Carlos a buscar alternativas de solución a su conflicto.

Cuando conversamos con Silvio, nos confirma el relato de Carlos. Siendo todos vecinos, veía constantemente a Damián, fuera del block o en el consultorio, lugar donde este último trabajaba estacionando autos. Ahí también acudía constantemente Carlos, a buscar las pastillas para su tratamiento de epilepsia.

En una oportunidad Silvio acompañó a Carlos a buscar los medicamentos al consultorio, debido al miedo que sentía Carlos de encontrarse con Damián. El apoyo personal de Silvio le permitió a Carlos tratar de seguir su vida con normalidad. Silvio nos cuenta cómo Carlos fue abordado de forma amenazante por Damián, quien lo encaró haciendo alusión al conflicto previo que habían tenido.

*“¿Viste? Aquí te encuentro poh, aquí te vengo a encontrar, ¿y qué voy a hacer ahora? Nosotros tenemos una deuda pendiente”*

En su relato, Silvio nos señala que él fue “mediador del conflicto”, ya que intercedió entre ambos, advirtiéndole a Damián que su forma de vivir era un problema que perjudicaba a todos los vecinos del block. Pese a los esfuerzos de Silvio, Damián mantuvo su posición hostil y amenazante. Frente a dicha actitud, Silvio le recomendó a Carlos ir a la comisaría más cercana a interponer una denuncia. Silvio nos dice que la denuncia de Carlos no fue ingresada. Según su relato, faltó la constatación de lesiones para que la policía tomara en cuenta la situación de su amigo. Una vez más, Carlos encontró cerrada la puerta de entrada al sistema de justicia y no se le dio curso a alternativas institucionales de solución.

Frente a esto, Carlos activó a su red cercana y pidió ayuda entre sus familiares y amigos. Decidió mudarse a la comuna de El Bosque y en su trabajo solicitó cambio de sede (ya que trabajaba en una

cadena de supermercados). Sus hermanas y cuñados ayudaron con el cambio de casa. Nos dice que todo fue repentino e inesperado. Pese al apoyo de sus cercanos, permanece en Carlos una sensación de mucha angustia y miedo. En su relato nos dice que su problema fue horrible, que bajó sus defensas y que actualmente asiste a terapia psicológica.

Esto, además, lo hizo incurrir en gastos no contemplados. Con rabia nos comenta cómo el problema con Damián le quitó los ahorros que tenía para un viaje familiar planificado con mucho tiempo de antelación. Fuera de ello, no tenían más para poder costear un abogado.

*“Si hubiésemos, a lo mejor, tenido plata suficiente como para pagar abogado o para ganar un juicio, a lo mejor, lo habríamos hecho, claramente, pero si no teníamos esos recursos ¿qué habríamos hecho?”*

Carlos concluye su relato y afirma que le hubiera gustado atajar la violencia tempranamente, porque su problema empezó por cosas simples que se fueron acumulando y terminaron en algo mayor. Silvio, en un tono más crítico, indica que la única solución que tenía Carlos fue irse de su casa. La historia de Carlos y su madre revela la manera en que conflictos vecinales pueden escalar a amenazas. Asimismo, revela que, en Carabineros, la institución que actuó como primera línea de acceso a la justicia, no entregó alternativas de solución a su conflicto vecinal (ya sea por su inexistencia como por no existir canales apropiados de derivación). Probablemente la presencia de mecanismos institucionales de mediación de conflictos hubiese ayudado a los vecinos a encontrar soluciones alternativas. El caso de Carlos y su madre confirma que a veces las personas renuncian a sus derechos e incluso adoptan cambios radicales –como cambiarse de casa y/o trabajo– para evitar el escalamiento de un conflicto.

## 2. Proceso al COMPIN

Andrea tiene 51 años, vive en Macul y vive junto a su pareja, su hijo y sus tres hijas. Dentro del terreno también vive Enrique, el hermano de Andrea, junto a su familia. En total suman un total de 11 personas.

Andrea narra que el mayor de sus hijos tiene 31 años y hace “de todo”, en el sentido de estar dispuesto a trabajar en lo que sea para proveer al hogar durante la pandemia. Su otra hija tiene 26 años y es recién egresada de trabajo social. Ninguno de sus dos hijos mayores ha podido encontrar trabajo durante la pandemia. Sus dos hijas menores, de 18 y 19 años, van a la universidad y reciben una beca de alimentación: con esa beca la familia compra mercadería a fin de mes.

Andrea actualmente no trabaja, permanece en casa y vende cosas por internet a través de redes sociales. Hace lo que puede, según nos dice. Pero su historia laboral no es de una dueña de casa. Andrea relata que trabajó durante años como mucama en un conocido hotel de la ciudad, de lunes a domingo con un día libre, donde ordenaba y limpiaba 14 habitaciones al día por \$220.000 pesos mensuales. Producto del esfuerzo físico involucrado en su trabajo sufrió una discopatía lumbar, con artrosis de cadera y rodilla que la mantuvo con licencia durante 3 años. A lo largo de ese periodo enfrentó complicaciones económicas por los constantes rechazos de licencias médicas que le

informaba la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN). Andrea comparte su frustración debido a los largos tiempos de espera y dificultades de recibir su pensión. Es posible identificar el impacto emocional y la desesperanza en su relato.

*“Es que a veces te dan ganas de llorar y mandar todo a la mierda, perdón la expresión. Yo me iba súper temprano con mi hija, me iba a las 6 de la mañana a hacer la fila para ser la primera y la atención era a las 9 de la mañana, entonces desde las 6 esperar tu turno hasta las 9, estabas todo el día de pie y cuando entras y tocaba tu turno, te atendían y decían: ‘La licencia está rechazada, ¿trajo los papeles? Los plazos son de 30, 60 y 90 días’. Y ahí quedabas tú, sin sueldo.”*

María, su hija de 19 años acompañaba a su madre en estos trámites. María relata que iban casi todos los días a reclamar, y que a veces pasaban meses sin que le pagaran su pensión a su madre. María asevera:

*Hubo un tiempo en que estuvimos muchos meses sin que le pagaran las licencias y estuvimos viviendo de la JUNAEB, la tarjeta que nos dan a mí y mi hermana, de eso solamente.*

Hasta ese momento de la narración, ni Andrea ni María incorporan a otro tipo de instituciones dentro de su repertorio de posibilidades. Sumado al dilema económico, Andrea relata que tienen frecuentemente problemas de convivencia, debido al hacinamiento y precariedad de la construcción de donde viven. Durante los inviernos se filtra la lluvia del techo, para lo cual recurren a la Municipalidad en busca de ayuda. Andrea sostiene que es difícil conseguir ayuda en la Municipalidad, aunque la agradece de todas formas.

Andrea no tiene mucho más donde recurrir. Su madre falleció cuando ella tenía 14 años. Su padre alcohólico no se hizo responsable de ella ni de sus dos hermanos pequeños, que terminaron siendo criados por ella. El menor de los hermanos, Enrique, es quien vive con su familia en la misma casa de Andrea. Pese a haber sido muy cercanos en su infancia y adolescencia, Andrea y su hermano actualmente tienen una difícil relación. Debido a un problema de drogadicción, el hermano de Andrea tiene un comportamiento muy agresivo y tampoco colabora con los gastos del hogar. En palabras de Andrea:

*-Es que ya hemos hecho de todo. Él no sabe vivir en comunidad, ese es el problema de él. Entonces todos los fines de mes hay problemas cuando tenemos que pagar la luz o el agua. Llama la atención, pone la música fuerte, entonces no nos deja tranquilos; escucha música todo el día y muy fuerte entonces es desagradable. Me gustaría irme.*

Andrea demuestra su resignación. Prefiere evitar discutir con su hermano por miedo al posible maltrato físico que ya ha recibido cuando intenta solucionar sus problemas de convivencia.

*Entrevistadora: ¿Y le gustaría que intervinieran? Solo porque entiendo que en otras situaciones se resuelve con mediación, intervención con una asistente social. ¿Sería esa una alternativa?*

*Andrea: No, yo creo que no porque él ya tiene el son de mal vividor, entonces o me voy yo o se va él. Esa yo creo que es la única solución.*

*Entrevistadora: ¿No hay punto medio?*

*Andrea: No, porque nosotros hemos tratado. Yo he tratado y me ha pegado varias veces, no es la primera vez. He bajado los brazos muchas veces, que mi hija incluso me reta. Entonces si me vuelve a faltar de nuevo el respeto, no hay posibilidad. Prefiero mil veces estar así [sin decir nada].*

Como se ve, el contexto de vulnerabilidad y exclusión social propician que existan ciclos de conflictos, incluyendo vivir en un lugar con poco espacio y de mala calidad, enfrentar el desempleo, tener pocas oportunidades para generar ingresos, desarrollar problemas de salud y drogadicción. La ausencia estatal y la falta de apoyo institucional no solo es relevante para la comprensión de las necesidades jurídicas involucradas, sino también en cuanto a la falta de protección y acompañamiento para la protección de derechos sociales.

A Andrea aún le deben algunas licencias médicas. A la consulta sobre la posibilidad de acudir a abogados para solucionar sus problemas, dice que prefiere hacer ella sus trámites, por los costos. De todas formas, conoce servicios legales gratuitos, ya que recuerda una oportunidad en que acudió a la clínica jurídica de una reconocida Universidad. Si bien no logró su propósito, un divorcio, se muestra muy agradecida por el buen trato que había recibido.

María cree que su madre y su familia necesitan más información y apoyo para enfrentar los problemas que los aquejan.

*Entrevistadora: ¿Qué siente se debe tener para solucionar un problema legal? Por ejemplo: tiempo, recursos, apoyo. ¿Qué siente es lo más importante y le pudo hacer falta a su madre?*

*María: Yo creo que recursos.*

*Entrevistadora: ¿De qué tipo? ¿Por qué cree esto?*

*María: Apoyo de personas que entiendan mejor el tema, porque mi madre me pregunta a mí y yo no sé cómo ayudarla porque yo no entiendo.*

*Entrevistadora: Y a usted eso ¿cómo le hace sentir?*

*María: Mal, porque no puedo ayudarla.*

María describe su sensación de perplejidad frente a los variados problemas de su madre. No entiende cómo navegar el sistema y se siente mal por no poder ayudarla. Por otro lado, Andrea declara que sus hijos han sido un pilar fundamental frente a este problema.

Esta historia de vida revela la importancia de la familia como primer núcleo de apoyo y contención ante un problema económico. También confirma que los problemas justiciables emergen conjuntamente y con especial intensidad en contextos de mayor exclusión social y pobreza. En este

caso, la emergencia de un problema de salud ligado al ejercicio laboral profundizó la vulnerabilidad económica de la familia. Ante este tipo de problemas, las personas acuden a ciertas instancias, como la municipalidad, el consultorio o el COMPIN, pero no contemplan en su repertorio la posibilidad de acudir a instancias de asesoría legal. A ello se suma que el caso revela que no existen instancias formales que permitan a las personas lidiar con conflictos de convivencia entre habitantes de un hogar, lo cual termina por forzar a las personas a renunciar a hacer valer sus derechos con el objetivo de mantener una convivencia relativamente estable.

### 3. Impacto de una familia endeudada

Marta es una mujer del norte del país. Tiene tres hijos, vive actualmente en la ciudad de Coquimbo, y trabaja como ejecutiva de ventas para una compañía de construcción. Hace aproximadamente 5 años, Marta pidió un crédito hipotecario para el pie de su casa. Un poco después de haber pedido el crédito, su hija menor desarrolló una lesión en la rodilla que se agravó con el tiempo, la cual Marta no advirtió a tiempo. Cuando su hija perdió la capacidad de caminar, Marta decidió tomar las riendas del problema e invirtió su esfuerzo y recursos económicos decididamente en la recuperación de su hija. Debido a los gastos de salud, Marta relata que descuidó el pago de su deuda hipotecaria.

*Marta: Yo, que estaba full trabajando, cuando me di cuenta mi hija ya no podía ni caminar, entonces la tenía en la casa y me di cuenta de que la estaba dejando muy de lado por estar trabajando y cumplir con la pega y esto me llevó a... paré en un momento, cuando me di cuenta paré, busqué lo más rápido cualquier doctor que fuera para atenderla y ahí me dediqué, bueno, gasté lo que no tenía en recuperar a mi hija y me descuidé con el banco, con las cuotas, entonces, de hecho después quise retomar el tema del banco, ya el banco me tenía demandada.*

Marta narra que un día un receptor del banco acudió a ella de forma presencial a su lugar de trabajo. En esa instancia el receptor le notificó a Marta que debía cancelar su deuda hipotecaria, de 9 millones de pesos, “de manera inmediata”. Marta cuenta que el suelo bajo sus pies tambaleaba mientras recibía la noticia, sobre todo por la vergüenza que sintió de que el receptor hubiese presentado la notificación frente a sus colegas en su lugar de trabajo.

Inicialmente, Marta trató de conseguir un abogado para defenderse. Luego de preguntar por posibles asesores legales entre sus familiares y amigos, llegó a la conclusión de que no podía pagar una asesoría legal privada. A sugerencia de una amistad, se dirigió a la municipalidad. En la municipalidad le dijeron a Marta que debía averiguar en la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) si podía contar con sus servicios legales gratuitos. Su visita a la CAJ también resultó ser en vano, ya que a Marta se le informó que sus ingresos –de clase media– no calificaban para el otorgamiento de ayuda legal gratuita.

Marta en su búsqueda descubrió que a esa altura era muy tarde para presentar una defensa formal. Frente a esto, Marta declara, con frustración: *“el sistema fue un poco, o bastante por no advertir, fue cruel, porque, cuando llegó esa mala noticia, llegó y ya no se podía hacer nada, entonces, en ese sentido, fue muy cruel, para mí, el sistema.”* El lamento de Marta no solo apunta a las dificultades para encontrar soluciones a sus necesidades –médicas, sociales y jurídicas–, sino a que también, en su imaginario, las mismas instituciones atacan y dañan a las personas.

La hija mayor de Marta, Micaela, describe su experiencia de acompañar a su madre para tratar de descifrar la información que le diera el receptor y asistir a diversas instituciones en busca de ayuda. Asumir el rol de soporte y compañía afectó a Micaela también en su rendimiento universitario.

*Micaela: Sí, de hecho, como le decía, mi rendimiento me afectó mucho en mi rendimiento en la universidad. Me eché muchos ramos ese semestre, de hecho, estuve a punto de que me echaran de la universidad por un ramo que tenía como bien complicado, que no podía asistir y claro, o sea, afecta emocionalmente, en el rendimiento y en todo sentido.*

La tensión económica y familiar a raíz del problema de salud de su hija en conjunto con el endeudamiento con el banco causó que Marta cayera en una profunda depresión, que le exigió a tomar una licencia de su lugar de empleo. Marta y su hija mayor, Micaela, aseveran que el pago de las licencias fue parcializado y engorroso. Según ellas, fue muy difícil para Marta poder conseguir el dinero proveniente de su licencia y, por lo tanto, se hizo ilusorio poder aportar a la economía familiar y solventar la deuda del crédito hipotecario. Ante ello, Micaela siente que el sistema no escucha, no atiende a las circunstancias de los problemas que afectan a las personas ni entrega flexibilidad para dar soluciones alternativas.

*Micaela: Mi mamá estaba enferma, tenía sus licencias, nosotros apelamos una y otra vez para tener esa plata porque al final, era plata que le correspondía a mi mamá, que en ese rato no podía trabajar y que no se le consideró mucho ese tema, que, mi mamá demostraba con sus papeles que había tenido problemas económicos y el banco no entendía, ni siquiera escuchaba, sentía yo, que nosotros íbamos, hablábamos y como que todos te ignoraban, casi. Entonces, de repente, es poca empatía de la gente, de los bancos y un poco malo el sistema, por ejemplo, de las licencias que estuvimos meses esperando y meses luchando porque le pagaran el dinero a mi mamá para poder salir un poco del tema. Entonces, creo que el problema es el sistema porque igual, no son capaces de, lo que les importa, en el fondo, es como su plata y ni siquiera escuchar cuál es el problema que hay detrás. Claro, de repente no es problema de ellos, pero, que sí, a lo mejor dar un plazo o algo así para que se pueda solucionar el tema y no llegar como a quitar todo de una y arruinar como la situación de la familia.*

El problema de salud de la hija menor de Marta desestabilizó la economía familiar. Para hacer frente a este problema Marta, la protagonista de la historia, descuidó el pago de su crédito hipotecario. Las dificultades provenientes del problema de salud de su hija y la imposibilidad de negociar su deuda con el banco llevaron a Marta a una profunda depresión. A su vez, la fragilidad del sistema de

previsión ahondó las vicisitudes que enfrentaba la familia de Marta, ya que no se le pagaron las licencias médicas que le correspondían. Incluso más, el deseo de Micaela de apoyar a su madre debilitó su rendimiento académico. Desde la rodilla de una hija hasta las calificaciones universitarias de Micaela, cada arista del problema de Marta se encuentra interconectada y confirma la hipótesis de que los problemas justiciables se presentan de manera conjunta.

Marta decidió resolver el problema directamente y pagar al banco lo adeudado. Para ello recurrió a la ayuda de su familia extendida. Sus hermanos le prestaron aproximadamente 5 millones de pesos. Esto le permitió a Marta finalmente arreglar las cuentas con el banco. Sin embargo, el involucramiento de sus hermanos deterioró la relación familiar, y causó mucha tensión y hostilidad, que persiste hasta el día de hoy. En retrospectiva, Marta declara que tal vez habría sido mejor pagar la tarifa de un abogado privado, ya que el costo de estar en deuda con sus hermanos ha resquebrajado la relación familiar.

El problema legal que enfrentó Marta fue extenso, complejo y desafiante. El problema de salud de su hija derivó en la dificultad de pagar la deuda hipotecaria, lo que a su vez llevó a una desestabilización de la economía familiar. Marta tuvo que vender sus dos autos, además de diversas otras pertenencias como muebles, joyas y ropa. Para Marta fue difícil encontrar ayuda legal al alcance de su presupuesto. Por esta razón decidió pagar su deuda con el banco directamente a través del apoyo de su familia nuclear y sus hermanos. Sin embargo, la deuda familiar que ahora acarrea le ha significado el quiebre de su relación familiar.

La historia de Marta confirma hallazgos previos en el sentido de que existe una concatenación de problemas justiciables que emergen conjuntamente. En este caso, el problema de salud de la hija menor dio lugar a la inestabilidad financiera de la familia y a un profundo problema de salud mental de Marta, la madre. Este caso también revela que las personas se encuentran perplejas ante un sistema que no comprenden y del que desconfían. El receptor le anunció a Marta sobre su deuda en el lugar de trabajo y su ejecutivo bancario le aseveró que no existían soluciones a su deuda hipotecaria, sino pagar de inmediato el monto total de la deuda (9 millones de pesos). Esta insensibilidad y rigidez de las instituciones inducen a las personas a entender que no solo no se puede confiar en las instituciones, sino que incluso ellas pueden ser crueles y nocivas.

#### 4. Teletrabajo docente

Helena es una mujer joven que trabaja como profesora de ciencias en un colegio del sector sur de Santiago. El cambio desde las clases presenciales a las clases on-line producto de la crisis sanitaria del COVID-19 forzó a Helena a continuar sus responsabilidades de docencia desde su hogar. La joven profesora relata que inicialmente no tuvo mayores dificultades en adaptarse a la educación a distancia, pero a medida que pasó el tiempo las exigencias del teletrabajo comenzaron a sobrepasarla.

*“Pasaba muchas horas conectada, de hecho, había veces que me acostaba a las 3 de la mañana revisando cosas y al otro día en la mañana ya tenía que estar a las 9 nuevamente conectada y es todo el día, porque mi teléfono suena todo el día, los correos, las preguntas de los apoderados. Es una cuestión constante, no tengo una hora de trabajo, nos cambió totalmente el panorama. Frente a esto yo me empecé a sentir mal físicamente y pedí ayuda muchas veces.”*

En las palabras de su hermana Hilda:

*“Mi hermana se quedó en su casa haciendo sus tareas como corresponde, cumpliendo su horario, se supone horario de pandemia, pero al final ella terminaba trabajando de las 7 de la mañana a las 8 de la noche. No tenía descanso, menos porque tiene una niña chica, entonces tiene el trabajo del colegio, los alumnos problemas con sus mamás que no entendían, entonces se terminó de todo haciendo cargo, profesora, psicóloga, mamá, dueña de casa, todo. Al final no tenía descanso.”*

Helena declara que los cambios en su horario laboral producto de la pandemia la llevaron a desarrollar problemas de salud física y mental. Por esta razón recurrió al área de recursos humanos del establecimiento educacional donde trabajaba con el propósito de buscar apoyo en su rol docente y flexibilidad en cuanto al horario y exigencia de las clases. Sin embargo, no tuvo una respuesta positiva. Mientras tanto su salud fue empeorando. Esto la llevó a acudir a la Mutual de Seguridad, donde se constató que Helena sufría una serie de problemas de salud física y mental. A pesar de esto, la mutual de seguridad rechazó la solicitud de Helena de obtener una licencia por enfermedad laboral, bajo la premisa que los problemas que estaba sufriendo se trataban de un trastorno de adaptación relacionado a la crisis socio sanitaria. Helena sintió que el sistema de previsión no le daba ningún tipo de apoyo para recuperar su salud y volver a trabajar. Mientras se agravaba su problema de salud física, también comenzó el deterioro de su salud mental.

*“Me dijeron que ninguno de ellos [de sus diagnósticos de salud] era atribuible al trabajo. Entonces ahí colapsé, porque aparte eso incluía que yo tengo que hacer una terapia para recuperar la movilidad y disminuir el dolor, y lo tengo que pagar yo, porque como no es laboral, mi empleador no se puede hacer cargo de eso. Entonces yo me sigo enfermando por estar en estas condiciones, pero yo tengo que costear este tratamiento, entonces esto pasó a otro plano, ya de depresión, me provocó una crisis de angustia súper fuerte y terminé yendo al psiquiatra.”*

Helena recalca que el proceso de intentar apelar a una licencia por enfermedad laboral fue muy difícil, ya que sintió un miedo constante a perder su trabajo. Frente a esto asevera que el origen del problema fue un diagnóstico errado sobre el carácter laboral de sus enfermedades.

*“...el diagnóstico fue totalmente errado en relación con las problemáticas que yo estaba viviendo, en ningún caso es un trastorno de adaptación, y en el fondo ahí entiendo yo que las mutuales están para beneficiar a los empresarios, no cumplen y menos ahora que se hizo más complejo todavía. La búsqueda de esa justicia es más vulnerable todavía, porque todo el rato te están diciendo que*

*uno tiene que estar agradecido de tener trabajo y por eso tienes que aguantar todo tipo de trato, y yo considero que no corresponde.”*

Respecto a esto, declara que no le interesa una compensación monetaria de parte del colegio, si no que espera ganar el juicio con el fin de hacer justicia y hacer valer sus derechos. A la pregunta sobre la posibilidad de acudir a asesoría legal Helena declara que sí le gustaría poder llevar su caso a tribunales. Entre las alternativas que conoce, Helena menciona a la clínica jurídica de la Universidad Alberto Hurtado.

*En la universidad Alberto Hurtado existe un estudio donde los chicos que están ya por egresar de sus carreras, toman casos gratuitos, pero son asesorados por abogados reales que son los profesores. Entonces ellos de repente toman ciertos casos y los trabajan como si estuvieran recibiendo plata, como si fueran pagados. Eso en el fondo les garantiza a ellos después poder estar en algún bufete de abogados o un gabinete de abogados, porque les da prestigio y les ayuda a finalizar su proceso porque son generalmente alumnos que están en el último año, como si este fuera su examen de grado. Tengo por ahí para partir y encontrar la información básica, a lo mejor qué es lo que necesito reunir y cuando ya tenga todo, a lo mejor ahí ver la posibilidad de costear y ver la posibilidad también, porque uno igual tiene que hacer el análisis si hay posibilidad de ganar o no, cuánto podría ganar y si podría pagarlo o no algo más oficial.*

*-Y si le dijeran, le va a ir bien pero se va a demorar 3 años.*

*-Sí se va a demorar, no importa. Yo puedo esperar porque mientras yo pueda hacer otras cosas, pero que me garanticen que sí se puede ganar, para mí sería un triunfo.*

El caso de Helena retrata las dificultades que tiene una trabajadora para lograr un adecuado balance entre las demandas concomitantes al trabajo en un colegio con su propio bienestar personal. Helena vio perjudicada su relación de pareja y su salud producto de las exigencias laborales del establecimiento educacional en el que trabajaba. Debido al dolor físico que le impedía trabajar y a la imposibilidad de pagar por los servicios de salud, Helena cayó en una profunda depresión. Helena ha acudido a distintas instancias en busca de soluciones: desde representantes del colegio en donde trabaja hasta la Mutual de Seguridad y la Inspección del Trabajo. Siente que no ha tenido ninguna respuesta institucional concreta que le permita solventar los costos de su tratamiento u obtener mejores condiciones laborales en el colegio donde trabaja. Al preguntarle por la posibilidad de recibir asistencia legal, Helena refiere a una organización de la sociedad civil (clínica jurídica universitaria) y no a instituciones del aparato público.

## 5. Dos hermanas y una herencia

Daniela es una mujer de mediana edad que vive en la comuna de La Florida con su marido y sus dos hijas. Hace unos años, su madre murió de cáncer y dejó como herencia un terreno en la comuna de La Florida en el cual se encuentran dos inmuebles construidos. Uno de los inmuebles es una casa de

dos pisos de concreto mientras que el otro es una casa de madera con un solo piso. Daniela y su hermana Delfina tienen la ocasión para dividir el terreno y los inmuebles equitativamente, pero hasta ahora las conversaciones entre ellas no han prosperado. Daniela también relata que Delfina, su hermana, actuó de manera errática y extraña desde que a su madre le diagnosticaron el cáncer. La tensión entre ellas había llegado al punto de que Delfina “secuestró” a su madre durante su enfermedad e impuso la condición de que Daniela no tomara contacto con ellas.

*“En ese tiempo cuando mi hermana se enteró también de esta enfermedad es como que algo le pasó en su interior que se apoderó de la mamá: no quería que nadie la visitara, no quería que nadie la fuera a ver, no quería que yo me acercara, no quería que yo le hiciera... no sé poh, le hiciera el almuerzo, que no le hiciera nada entonces se transformó en un hostigamiento constante.”*

Luego del fallecimiento de su madre, Daniela quiso hacer efectiva su parte de la herencia. Relata que ha debido efectuar un sinnúmero de trámites relacionados a la partición de propiedad, los que han sido demorosos y difíciles de comprender. Sostiene que el Registro Civil no le proporcionó la atención adecuada para entender el llenado del formulario de posesión efectiva. Daniela lamenta no haber podido comprender el conjunto de gestiones involucradas en la declaración de posesión efectiva de su madre, así como la falta de apoyo institucional en este proceso. Daniela describe este proceso de la siguiente manera:

*“Mira fui al registro civil de La Florida, ahí en Froilán Roa con Vespucio, atrás.... Atrás, porque te atienden corriendo, tuve que hacer una fila gigante y te dicen: “tiene que llenar un formulario, sáquelo por internet” ya, y: “¿qué formulario es?”, “No, tiene que buscarlo por internet y ahí tiene que buscar”, (...) Y empecé a preguntar: “ya ¿cómo se llena esta parte?” porque me quedé un rato, lo leí y lo que me quedaba duda, yo me acercaba de nuevo e iba a preguntar y después me dijeron: “son las dos de la tarde, está cerrado” y no me atendieron y me quedé con el formulario en la mano, con la mitad de los antecedentes completados y lo otro no lo sabía completar. Al final, ya, me devolví, al otro día fui de nuevo y lo mismo, se había caído el sistema para peor.”*

Daniela narra que, luego de haber logrado realizar el procedimiento de posesión efectiva en el Registro Civil, debió acudir al Conservador de Bienes Raíces. Daniela sostiene que sus papeles fueron “rechazados” sin explicación alguna, lo que alargó aún más el proceso y siguió alimentando la sensación de frustración de Daniela.

También acudió al Banco Estado para saber qué acciones tomar. Por instrucciones de un agente bancario, Daniela contrató a una tasadora de propiedades para acordar de manera justa la división del terreno. La tasadora que contrató Daniela llegó a la conclusión que la división del terreno debía ser proporcional al valor de cada inmueble: la casa correspondiente a Daniela era de menor valor, por lo que le correspondía un terreno más grande. Daniela le comunicó a Delfina que la mejor manera de dividir el terreno consistía en dar mayor terreno a la casa de menor tamaño (para Daniela) y menor terreno a la casa de mayor tamaño (para Delfina) Delfina se opuso vehementemente a esta decisión y declaró que ella quería una partición del terreno en partes iguales. Esto desencadenó una serie de

discusiones que culminaron en un encuentro violento entre Daniela y su hermana, dónde tuvo que intervenir el marido de Daniela. Uno de los intervinientes en la pelea llamó a Carabineros. Daniela rememora este evento.

*[Daniela le dice a Delfina:] “Déjame tranquila si yo... anda a descansar, yo me quedo con la mamá” y ella tomó el palo de la escoba, y me pegó con él... Yo no me di cuenta, mi pillió mal, y me pegó con el palo de la escoba en la cara, y me dio en un ojo. Ya, ahí quedó la escoba porque se metió mi marido a defenderme, porque se me tiró encima, mi marido me la sacó de encima y cuando la tomó, la tomó a ella, se la llevó hacia el living y ya era la gota que había rebalsado el vaso, veníamos aguantando todo esto hace mucho rato y ya después con eso era mucho, y más encima estaban las niñas ahí”.*

Tratar de establecer comunicación con Delfina –directamente y sin intermediarios– ha sido un proceso doloroso, infructuoso y lleno de angustia. También su salud mental se ha visto afectada. Incluso Daniela, en un momento de la entrevista confiesa: “Ahora no soy la que era yo”. Además, la situación económica que ha padecido Daniela durante la pandemia ha hecho aún más necesario contar con los bienes involucrados en la partición. Por estas razones, Daniela buscó asistencia legal. En las palabras de su marido, Antonio:

*“la idea fue buscar más que un abogado, buscar un mediador ¿ya? Un mediador que vea que las partes queden contentas, si al final mi señora no quiere ni más ni menos, quiere lo que le corresponde, el problema y lo que yo siempre le he dicho, mi señora quiere lo que le corresponde en la parte legal y mi cuñada quiere mitad y mitad física, pero eso no es posible porque para hacerlo físico, de partida, hay que romper una parte de una de las casas. Entonces no entiende y mi señora incurrió en el tema legal, se buscó una abogada.”*

Inicialmente, la abogada de Daniela le pidió \$250.000 para el análisis de su caso. Sin embargo, luego de revisar los antecedentes y documentación provista por Daniela, la abogada decidió aumentar su arancel considerablemente y de manera arbitraria. Daniela no pudo costear el servicio. Daniela también acudió a la empresa de servicios legales Defensa de Deudores, pero su asesoría también resultaba muy costosa. Además, Daniela sostiene que los abogados con quienes ha hablado le sugieren proceder a un juicio de partición y se lo proponen como única alternativa a la solución de su caso. Daniela se niega a ello hasta el día de hoy, porque sostiene que un gran porcentaje del resultado del juicio va directamente al bolsillo de los abogados.

*“Traté de contactar otros abogados, pero siempre con el mismo temor, y aparte que todos los abogados, los que yo consulté después de ella, todos me decían: “no, tienes que hacer un juicio de partición y no hay una opción de mediación” . No te dan esa opción y ¿por qué siempre un juicio de partición? Y ahí yo me di cuenta que los abogados no median, porque en realidad no les es rentable. A ellos les conviene el juicio de partición ¿por qué? Porque de entre todos los bienes, claro, si yo sumo todos los bienes que tenía la mamá, estamos hablando de... más de 300 millones de pesos, entonces a ellos les conviene un juicio de partición pero por donde sea, porque su porcentaje de ganancia es mucho mayor que... que lo que puedan cobrar por mediación”.*

Daniela todavía no ha podido resolver con Delfina su disputa por la herencia de su madre.

Según Antonio, la única forma de solucionar el problema es llevar el caso a un juicio de partición. Según él, un abogado no sólo va a poder agilizar el proceso, pero también va a permitir un proceso de negociación fructífero al poder explicarle a Delfina con “peras y manzanas” como funciona el sistema, y así, hacerla “entrar en razón”. Frente a esto, enfatiza que el sistema es muy engorroso e “ininteligible para el ciudadano de pie”. Daniela coincide con esto, pero insiste que el sistema de justicia debería garantizar que este tipo de problemas se solucionen a través de la figura de un mediador, que oriente y asesore a las distintas partes.

La situación de Daniela revela las dificultades que envuelve el proceso de dividir una herencia. Con una sola voluntad que se oponga al proceso, ya se vuelve inviable encontrar una solución negociada. Además el caso demuestra que el sistema se encuentra fragmentado en diversas instituciones, ya sea para proceder a la declaración de posesión efectiva de una herencia (con visitas al Banco, al Registro Civil y al Conservador de Bienes Raíces) como para buscar asesoría legal en el procedimiento. La experiencia con abogados inescrupulosos –que cambian arbitrariamente sus tarifas de honorarios– también impide que las personas cuenten con intermediarios legales que les permitan navegar de mejor manera sus conflictos jurídicos.

## 6. Compras on-line

Ana es una joven que trabaja en el área de turismo en la comuna de Macul. A raíz de la pandemia, Ana comenzó a recurrir a plataformas virtuales como Facebook o Instagram para comprar distintas cosas en línea, particularmente vestimenta. En una oportunidad llegó a una pequeña tienda en Instagram dónde compró varias prendas de vestir por una suma de alrededor de \$40.000 (aproximadamente U\$60). Por comodidad, eligió la opción de que los productos fueran despachados a domicilio. Al recibir su pedido se percató de que le habían enviado productos equivocados, así como productos con una talla diferente a la solicitada.

A raíz de esto, Ana como primera medida se comunicó con la tienda a través de la plataforma Instagram. Ana comenta que la administradora de la tienda no atendió su solicitud de devolución y cambio de los productos e incluso se burló de ella. Como segunda medida, Ana contactó al encargado del despacho, quien aseguró que se comunicaría con la vendedora para solucionar el problema. La madre de Ana, Olivia, la ayudó insistiendo con las llamadas telefónicas al encargado de despacho. Sin embargo, mientras Olivia insistía, la empresa dejó de contestar sus llamadas y no logró comunicarse nuevamente. Ana y Olivia guardaron los productos por un tiempo en su casa, hasta que Olivia decidió visitar la tienda de forma presencial. Al llegar al lugar, nuevamente tuvo problemas: le informaron que la tienda estaba cerrada. Sobre esto, Olivia declara muy molesta:

*“Yo fui hasta allá, de hecho, llevé los productos y me dijeron que no, que estaban cerrados, que no estaba abierta esa tienda. Ninguna respuesta y me*

*devolví con los productos e igual desagradable, no fue tan, aparte de toda esta pandemia que hay, entonces ir para allá pal centro...".*

Ana renunció a solucionar el problema por "las buenas", y comenzó a amenazar a la dueña de la tienda con una demanda al SERNAC. La dueña de la tienda le respondió nuevamente con comentarios sarcásticos y burlones. Ana interpuso entonces un reclamo en el Servicio Nacional del Consumidor. Llamó a la entidad, y le solicitaron que enviara toda la evidencia de la transacción, tales como correos, conversación vía Instagram y transferencia electrónica. Ana relata que la institución se hizo cargo en cierta medida al registrar su reclamo en contra de la tienda. Sin embargo, y en las palabras de Ana, esta acción "no resultó", ya que la tienda nunca respondió y, por tanto, la situación "quedó en nada".

A pesar de no haber tenido resultados, Ana dice que se encuentra tranquila y que prefiere dar por resuelto el problema. Comenta que una vez que fue informada por el Sernac de que su acción no había prosperado "le dio lo mismo"

*"me dio lo mismo, como que, en realidad después hice la cuestión del Sernac y después se me olvidó y después con el tiempo, reviso mi correo y salía que nunca contestaron, entonces fue como "pucha, ya filo".*

En su opinión, una vez que el SERNAC interviene, "los reclamos [contra la tienda] se van sumando", lo que, en su conocimiento, debe llevar a algún tipo de sanción a largo plazo. De todas formas, recalca que por lo general el consumidor se encuentra muy abandonado por el sistema. A la pregunta sobre la posibilidad de haber contratado servicios legales, como un abogado, para solucionar su problema, ella lo encuentra una exageración. Tampoco confía en que un abogado pueda entregar soluciones.

*Mira, lo que pasa es que me ofrecieron el tema de abogados creo, pero es que igual encontré como mucho, es que la justicia es como la mierda ¿cachai? Entonces, como que te hacen perder tiempo, uno que trabaja caleta, yo trabajo mucho ¿me entiendes? Entonces, yo decía "pucha, tal vez el pasar malos ratos", pedir permiso en mi pega, hacer tantas cosas por unas parkas, era como demasiado exagerado. Entonces dije, "ya filo", ahí quede, porque aparte tengo "n" pega, entonces como que mi mente estaba en otra cosa, en ese momento.*

Ana consideró contratar a un abogado, pero decidió que la situación no lo ameritaba, ya que no involucraba un monto de dinero que mereciera el esfuerzo. Al final decidió regalar las parkas que había comprado.

*Claro, mira, \$11.000 las 4 ¿cachai? O sea, me salieron 44 lucas las 4 parkas. Igual, no encuentro que sea tanta plata. O sea, si hubiera sido, no sé po, 100 lucas, ahí a lo mejor hubiera hecho algo yo creo porque es plata, pero, como eran 44 lucas, al final las regalé, fue como filo.*

Cuando reflexiona sobre la forma en que los problemas del consumidor deben ser resueltos, Ana menciona al Sernac como una institución que responde a las personas, a pesar de no haber logrado

resolver su caso. Por eso, a la pregunta sobre qué debería hacer la gente en estos casos ella recomienda ir al Sernac.

*Que vayan al Sernac, o sea, que no sé si vayan o que reclamen, pero hagan algo con el Sernac porque igual como que te deja más tranquila. Mira, es que el tema del Sernac es como igual un daño, pero pequeño, porque, ponte tú, como la gente piensa que no le puede pasar nada, no hace nada, pero, eso se va juntando. Entonces, yo creo que un límite de casos que piensen igual, a lo mejor se puede hacer como una demanda colectiva o en volá no, no sé, pero algo así po, ¿cachai? Por último, me queda esa esperanza, que no soy la única que le ha pasado esto.*

La compra online de Ana generó un conflicto. En primer lugar, se trató de lidiar con el problema de manera interpersonal. Luego, intervino una institución pública, el Sernac, para lograr entregar una respuesta institucional al problema de Ana. A pesar de no haber dado una respuesta positiva, Ana aún confía en el Sernac y recomienda acudir a esta institución. Es interesante observar en este caso que la respuesta del SERNAC, a pesar de no haber prosperado sustantivamente, le entrega a Ana una sensación de apoyo y reparación.

#### 7. Compra de productos con vértebras de animales

Amanda es una mujer de 37 años que estudia ingeniería en recursos humanos. Hace unos años, en el supermercado donde regularmente hace las compras, adquirió una caja de cereal Nestlé Chocapic para sus hijos. Después de abrirla y comenzar a consumir el producto, se dio cuenta de que había trozos de vértebras de animales incrustados y caramelizados en el cereal. Indignada, Amanda llamó a la empresa para interponer un reclamo. Ante ello, el representante de la empresa le respondió a Amanda increpándola por estar mintiendo. Amanda se sintió ofendida y amedrentada. Sin embargo, el representante de la empresa le pidió a Amanda enviar fotos de los producto que retratasen claramente los restos de animal en el cereal. Amanda envió las fotografías, pero, como respuesta, la empresa le ofreció a Amanda cuatro nuevas cajas de cereal como compensación. Amanda insistió que esa oferta era insuficiente dado a la gravedad de la situación. Decidió averiguar por su cuenta la naturaleza de las vértebras que había encontrado en el envase de cereal.

*“Las vértebras las llevé a un veterinario, y el veterinario lo que me dice es que no es un ratón, qué es un animal grande estamos hablando de un felino grande, o inclusive de un perro. Cuando hago eso recuerdo haber escuchado en la televisión a CONADECUS y empiezo a buscarlos por la página de internet y ahí llegó a [abogada] que es especialista en el área de derecho del consumidor.*

En las palabras de Amanda: “ahí comenzó una pelea durísima” con la empresa Nestlé. Consciente de que conversar con la empresa no iba a prosperar, Amanda decidió acudir a una asociación de ayuda legal especializada en temas de consumidor. La abogada de Amanda relata genéricamente la actitud de los consumidores cuando llegan a su oficina.

*“Entrevistada: Es terrible, es terrible. Tú ahí ves por qué los derechos de los consumidores son considerados derechos humanos de tercera generación. Porque de verdad ellos sienten lo que sienten todos los abusados que los abusos, el abuso en general es bien particular le provoca al abusado la sensación de que él fue culpable. A los abusados sexualmente, en algún momento ellos sienten que fueron culpables, que es una cosa bien rara, acá pasa lo mismo. La gente siente que fue culpable, se culpa de no haber leído, se culpa de no haber entendido, se culpa, esa es la primera sensación. La segunda sensación es de total impotencia porque tú solo logras hablar con un call center, nunca puedes llegar a instancias que efectivamente te puedan resolver el problema. No llegas a esas instancias, no hay forma, no hay cómo llegar al gerente, no hay nada. Sólo llegas al call center, entonces es una sensación como ésta como de burla como de indignidad.”*

El proceso judicial fue largo y tedioso. Comenzó en un Juzgado de Policía local, donde el juicio se prolongó por dos años. Amanda relata que tuvo que asistir periódicamente todos los jueves ininterrumpidamente para asegurarse que estuvieran trabajando en su causa, y que no priorizaran causas menores. Sostiene que esa fue la única forma de lograr presionar hacia el avance de su causa.

*“Sí porque si tú no ibas no avanzaban con las notificaciones y no sé avanzado por los documentos que quedaban en el escritorio del secretario del juez y si no iba decía que estaban ahí y no había apuro. Se le daba prioridad a las cosas como choques o las cosas que tenían que sacar rápido en el día, pero los procesos más profundos los dejaban en el escritorio y así fue.*

*Entrevistadora: Y te hiciste conocida en el tribunal, ya te conocían todos en el tribunal.*

*Entrevistada: Yo los conocí a todos y las personas me miraban y no me cerraban el ojo y yo me retiraba porque ya sabía que estaban presionando, ya sabía que sacaba las notificaciones y ya sabían que iba a ir todos los jueves y hacia las filas y me paraba y los miraba y sabían. Y al final terminaron entendiendo porque luchaba cuando veían el caso porque no eran las mismas personas que siempre estaban ahí. Yo veía que ojeaban la carpeta y al final los conocía a todos y ya me hacían el dedito para arriba y que íbamos avanzando. Pero iba siempre porque si tú no ibas tristemente las cosas no avanzaban.”*

Entre tanto, Amanda también acudió al SERNAC, pero no tuvo una respuesta satisfactoria, lo que la hizo sentir sola y desprotegida. Frente a ello asevera

*Amanda: [en el Sernac], me dijeron que se iban a contactar con la empresa y la empresa les dijo que no, y la respuesta del Sernac fue que la empresa dice que no fue así y listo. Eso fue todo y entonces tú sientes ahí que estás solo y estamos hablando de un país donde se viola sistemáticamente y diariamente el derecho al consumidor en toda área, desde lo más mínimo hasta lo más macro. Desde casas que entregan falladas completamente hasta un dulce que te sale malo, se violan constantemente porque están tristemente avaladas en una legislación totalmente pobre que desprotege completamente al consumidor. Tú sientes que estás solo, luchando contra una pared y no puedes avanzar.*

Finalmente, el Juzgado de Policía Local emitió una decisión favorable a Amanda. Su caso luego fue conocido por la Corte de Apelaciones. Al cabo de dos años la Corte de Apelaciones confirmó la decisión a su favor. Amanda reitera que durante todo este proceso siguió sufriendo mal trato por parte de la empresa a través de llamados telefónicos.

*“Cuántas personas sentí yo que callaron muchas veces ante esta tremenda empresa, que lo único que hacen es amenazarte, llamarte y trabarte haciéndote sentir que tú no eres nada ante ellos, y al final te desacredita emocionalmente y te desacreditan judicialmente.”*

Determinada a no ser silenciada por la empresa, siguió luchando junto su abogada para ser compensada de forma justa. Tras el triunfo en la Corte de Apelaciones, comenzó el proceso de acuerdo con la empresa. La sentencia final fue de 200 millones de pesos, 50 millones para cada persona que consumió el producto en mal estado (correspondientes a Amanda y otros 4 demandantes). La empresa no pagó la suma total, sino que negoció con Amanda un acuerdo en el que le pagó finalmente 15 millones de pesos.

Amanda declara que siente que no hubo una compensación real, ya que además de la baja compensación monetaria, no obtuvo una disculpa formal por parte de la empresa. La extensión y complejidad del proceso judicial la empujó a aceptar la oferta y acceder a la frase coloquial en Chile: “más vale un buen acuerdo que un mal juicio”. En sus palabras:

*Entrevistadora: ¿Tú sientes que, esta es una frase coloquial, pero que se hizo justicia finalmente?*

*Entrevistada: No sé si justicia, porque al final lo que yo quería era que reconocieran que había habido un error y que reconocieran realmente de parte de ellos, o al menos que lograrán transmitir una sensación de que nos equivocamos y vamos a recuperarlos, no, no la hubo. Yo me desgasté años con ellos porque aunque los evitas hasta algún punto está ahí siempre. Entonces no siento que haya habido una compensación real pero me repetí hasta el cansancio que más vale un mal acuerdo que un buen juicio*

Como nota final, Amanda siente que su experiencia en la relación con la abogada de CONADECUS que llegó adelante su caso fue crucial.

*No creo que otro abogado hubiese podido ganar, sinceramente. Creo que [la abogada] representa fielmente lo que es la protección al consumidor y es una persona muy capaz en el tema, muy capaz y siempre tuvo algo que a mí me hizo sentir tranquila y es que siempre confió en mí. Siempre confío en mí y por la confianza que me tenía, y la confianza que yo le tenía a ella que alegaba de una manera maravillosa, alegaba al punto de dejar silenciado a todos los abogados de la empresa, para mí fue lo más importante y nosotros sabíamos ella y yo juntos sabíamos que íbamos a ganar.*

Amanda siente que gracias a su abogada sintió fuerzas para mantenerse firme con su demanda y lograr un acuerdo con la empresa. La validación proveniente de abogados y abogadas, como actores

institucionales, genera que las personas conciban que pueden al menos comprender la operación del sistema de justicia y activar las puertas de entrada del sistema de justicia. Con todo, la extensión y complejidad del proceso judicial –que se prolongó por más de 2 años– constituye un desincentivo en tiempos de costos, dinero y esfuerzos que normalmente implica una severa barrera de acceso al sistema de justicia.

## 8. Agua y justicia

Vinka vive junto a su sobrina Viviana en un sector rural que se ha visto asolado por la sequía. La falta de agua ha afectado tanto su vida diaria en actividades cotidianas como bañarse o lavarse los dientes como en sus actividades productivas. La muerte de caballos les ha impedido desarrollar sus cultivos de papa, lechuga y cebolla. Durante la crisis sanitaria del COVID-19 la escasez de agua se ha tornado incluso más dura. Viviana Fernández, sobrina de Vinka, declara cuan difícil ha sido sobrellevar la sequía en el contexto de pandemia.

*“La pandemia nos exigen un lavado de manos, ¿cierto?, frecuente lavado de manos y todo, pero ¿cómo lo hacemos nosotros que estamos en una esquina, que no tenemos agua? Vamos a la llave, nos echamos un poco de jabón y quedamos con el jabón en las manos porque no tenemos agua en las llaves.”*

Vinka ha luchado en contra de esta situación y se ha convertido en *dirigenta del agua*. Incluso ha recibido amenazas de muerte debido a su rol activo en la comunidad. Ella relata que ha buscado ayuda en la municipalidad, la gobernación, intendentes, diputados y senadores, Instituto Nacional de Derechos Humanos, entre otros. Debido a la falta de atención de las autoridades, en varias oportunidades ella y sus adherentes han decidido actuar por la fuerza. Ella relata que utilizan medidas de fuerza, como tomarse las rutas, porque no los escuchan. Cree que son injustamente tildados de “terroristas” por luchar por su derecho al agua.

*“Salimos a la calle a tomarnos las rutas porque las autoridades de acá están de adorno. Acá las autoridades no hacen nada, cuando uno habla de agua acá, por ejemplo, en esta provincia, nos tratan de terroristas (...) simplemente por pedir agua para consumo humano.”*

Para Vinka acudir a tribunales sería un acto vacío y los califica como meros “adornos”. Vinka asocia a los tribunales con círculos de poder, mismos que han contribuido a la sequía en su zona. Ella tiene una visión totalizante de los poderes del estado y de la clase económica, ya que entienden que todas estas instancias son eslabones del círculo del poder político y económico.

*“Ellos están en el mundo del capitalismo, ellos se rodean con esa gente poderosa de este país.” Sostiene que la corrupción es generalizada y que afecta al poder judicial: “[En] tribunales, ellos [los poderosos] siempre van a ganar, ellos siempre van a ganar porque ellos son juez y parte.”*

Vinka tampoco confía en nuevos movimientos políticos que le ofrecen ayuda, pues sostiene que los políticos intervienen en su causa sin entender realmente el problema. Nuevamente, Vinka reitera esta idea de pertenecer a un “nosotros” que deben luchar contra un “ellos”.

*“Ahora, qué es lo que me ha traído mucho problema en estos últimos 3, 4 meses, ha sido una cosa que se llama Convergencia Social, una cuestión política que nos ha querido dañar a nosotros, nuestra imagen como dirigentes, esos políticos que se quieren meter y pasarse a ser dirigentes cuando ellos no lo son.”*

Vinka no ha contactado ninguna instancia de asesoría legal, pero no descarta poder contar con la asesoría de un abogado que les permita contrarrestar la desigualdad de poder que tienen los que ella llama ‘terratenientes’.

*“Algún día, ojalá encontrar a alguien que sí le importemos nosotros, algún abogado que nos pueda ayudar a llevar a algún tribunal. Ojalá que algún día ¿Qué es lo que pasa? Yo pienso, porque como los terratenientes son tan grandes, son tan gigantes, que ellos tienen santos en la corte, como decimos en el campo ¿no? Y todo queda ahí, simplemente queda todo ahí y esperemos algún día, yo soy creyente en dios y espero en él, algún día que algún abogado [aparezca].”*

Sin embargo, incluso ante la posibilidad de poder ganar sostiene que el proceso puede tomar mucho tiempo”

*“Esos litigios pueden pasar 10, 20 años y en esos 10, 20 años para que digan ‘no, se perdió la causa, te cansaste, no fuiste ese día’ ¿me entiende?”*

La situación de Vinka retrata el desamparo en el que viven poblaciones rurales sin acceso al agua. Su desesperanza es honda y no confían en que los políticos o los tribunales de justicia puedan ofrecerle una solución a sus problemas. Vinka identifica a la política y a la justicia dentro de “los poderosos” y que pertenecen a la misma categoría que quienes los han privado de su acceso al agua en primer lugar. Desconfía completamente de la posibilidad de que el sistema de justicia colabore en su lucha por el derecho al agua, como derecho social.

9. Abogado, ¿dónde, por cuanto y por qué?

Berta se separó el año 2016 del padre de sus dos hijos. Llegaron a un acuerdo de palabra respecto al régimen de visita y alimentos. Sin embargo, al pasar el tiempo su exmarido dejó de realizar los pagos correspondientes en reiteradas ocasiones. Berta lo instó para que ambos asistieran a una mediación, pero no lograron llegar a acuerdo. Debido a las negativas de su exmarido a proveer de recursos a Berta y sus hijos, la situación económica de Berta se vio mermada. Para reducir costos, Berta decidió trasladarse de comuna y elegir un colegio más barato para sus hijos.

*“Posterior a eso [al cese de pago], pasaron unos meses y el tema se agudizó respecto a que dejó de dar dinero... había meses que no daba, y yo bueno, ahí*

*encontré un trabajo que ganaba un poco entonces como que la calidad económica y la situación de los niños se fue mermando....*

*E: claro, se pone más tensa la situación*

*M: sí, y claro o sea ya es más difícil entonces, yo de hecho me tuve que cambiar de comuna, vivía en Ñuñoa y me tuve que venir a La Florida, cambiar a los niños de colegio porque con lo que yo ganaba, obviamente, no alcanzaba....*

Desesperada, Berta emprendió distintas acciones para resolver su problema, entre otros, pedir la asesoría de un amigo abogado, contratar a una abogada, consultar en la Municipalidad de La Florida y acudir a los tribunales de familia de San Bernardo y de Santiago.

Berta declara que ha recibido malos tratos en tribunales. Sin embargo, agradece el momento en que una joven del tribunal de Santiago la guió para poder hacer las gestiones que necesitaba. “Yo le dije ‘Por favor ayúdame, de verdad dime qué hago’. Y ella me dijo: ‘Ya, mira ingresa aquí, haz click aquí, escribe este escrito y hace esto acá’ y ya, me dijo el paso a paso.” Berta recuerda con mucho agradecimiento a esta joven que la ayudó, pero igualmente critica el trato que ha recibido en tribunales y la falta de información.

Ernesto Rodríguez, pareja de Berta y quien la ha acompañado en este proceso, resiente también la idea de no contar con los suficientes conocimientos para entender el sistema legal y lamenta no poder distinguir entre aquellos casos en que podría realizar acciones por cuenta propia de aquellas que requieren asesoría de un abogado. A ambos les gustaría saber cómo identificar abogados disponibles de manera gratuita y cómo reconocer si la tarifa de un abogado pagado es justa o no. Ernesto critica las dificultades para comprender el funcionamiento del sistema, el desgaste que ello significa y el potencial abuso que pueden hacer los abogados cuando reciben clientes sin información. Berta coincide y declara que le gustaría que existiera una fuente oficial de información que la ayudara. Lamenta:

*“¿Qué hago?¿cómo parto?¿por dónde parto?” (...) te dicen: “aquí no, váyase” “aquí tampoco” y de googlear y encontrar miles de informaciones pero ninguna es la que... no hay como una información oficial”.*

Luego de haber llegado a acuerdo en una segunda mediación, el exmarido de Berta nuevamente cesó de realizar los pagos comprometidos. Ante ello, Berta interpuso una constancia en Carabineros. Cuenta que un amigo abogado le sugirió que dejara constancia. De otro modo, Berta relata, no hubiese sabido que la constancia era un requisito para verificar el cese del pago. También, debido a la política pública de retención del 10% de retiro voluntario del fondo previsional para pagos de pensiones de alimentos dictada el año 2020, Berta gestionó la solicitud de retención a través de internet. Lamentablemente, por un problema de digitación, el cobro que hizo el tribunal fue de \$50.000 en vez de los correspondientes \$500.000. Debido a este error de digitación, Berta debió nuevamente contactar a una abogada.

La sensación de desgaste, la frustración y la rabia han seguido como consecuencia de este proceso, las que a su vez inhiben a Berta de proseguir con posibles acciones judiciales. Según Ernesto, primero aparecen los problemas relativos al problema principal, consistente en este caso en resolver el proceso de divorcio y lograr un acuerdo financiero que beneficie a Berta y a sus hijos. Pero existe también el problema secundario del desgaste que significa tratar de resolver un conflicto de pensión de alimentos en tribunales. Los sentimientos de Berta son de frustración y rabia.

*“[Siento] frustración del sistema, como tan burocrático. ¿Por qué uno tiene que recurrir a un abogado por pensión alimenticia?, mira está bien yo encuentro que tienes que recurrir a un abogado por una demanda civil, porque alguien te estafó, estafó a una empresa, como cosas así, pero por temas de pensión alimenticia creo que los trámites deberían ser mucho más expeditos, no tendría uno por qué estar pagando a un abogado.”*

La mayor frustración, insisten ambos, es no saber en qué medida es necesaria la asesoría de un abogado, donde conseguirlo y cuál es el precio justo de pago en circunstancias como las que ellos viven. Ernesto entretiene distintas posibilidades de solución. Desde fortalecer la educación cívica de la población hasta acceder a plataformas tecnológicas que pudiesen ayudarlo a él y a Berta.

Berta también agradece aquellas instancias en que ha recibido información y un trato digno. Para Berta, la ayuda de su amigo abogado que le informó de la necesidad de dejar constancia del incumplimiento de pago de su marido así como la ayuda de una funcionaria en el tribunal de familia significa que la información proviene de manera más fluida de parte de canales informales de ayuda, que de vías institucionales.

## 10. Vivir en la toma

Verónica Navarro es una mujer joven que vive con sus dos hijos pequeños, su marido y su suegra en una toma en la comuna de Peñalolén. Hace unos años vivía en otra toma, con los padres de su marido, pero decidió trasladarse y formar su hogar en un nuevo terreno debido a las dificultades de convivencia con su suegro.

*“Estaba aburrida de vivir con ellos. Porque igual él es una persona alcohólica y se curaba y sacaba todo en cara, y que vivíamos en su casa y que esas son las reglas de su casa y eso molesta.”*

Verónica narra que un día le llegó noticia que un grupo de familias se encontraba iniciando la ocupación de un terreno en la comuna de Peñalolén. Sin pensarlo dos veces, junto a su marido buscaron un lugar en ese terreno en el cual poder instalarse.

*“Me avisaron un día que estaban haciendo una toma y yo fui primero, fui sola a ver si era verdad, llegué como a las 12 y esperé que mi marido llegará como*

*a las 7:00 allá, y de ahí no nos fuimos más de allá yo llegué un día y limpiamos el lugar donde estábamos, cerramos y así empezamos de a poco.”*

Los primeros meses fueron difíciles. Inicialmente Carabineros y Seguridad Ciudadana intervenían de forma frecuente y violenta. Derrribaban las rejas y desarmaban las carpas que las familias habían instalado en el terreno. Un compañero de Verónica en la toma cree que las personas no entienden que las tomas son un producto de la necesidad de tener una vivienda.

*“Hay mucha gente que está en contra de las tomas nosotros que estamos en La Toma y está en contra de la toma por x motivo, pero no se da cuenta de la realidad de las cosas, porque uno no lucha por algo para uno: es para los hijos de uno. La mayoría de la gente que está al lado no piensa lo mismo.”*

Las tomas también tienen problemas de convivencia interna. Verónica sostiene que dentro de la toma existe gente de diferentes estratos sociales y con distintos niveles de educación. Dice que no le gusta, por ejemplo, que la gente bote la basura en los espacios comunes.

*“Hay gente que confunde muchas cosas. Por ejemplo, el otro día el alcalde limpió todo lo que es basura, y ahora de nuevo hay basura y cómo no van a saber que pasan tres días [los camiones de la basura] en una semana. La basura se bota. No se deja ahí afuera. Hay cosas que realmente me molestan, pero prefiero evitarlas.”*

Con la ayuda del padre de Verónica quien es carpintero comenzaron a construir una pequeña casa. Los niños no se mostraban contentos, pero Verónica les prometió que eventualmente “no les iba a faltar nada”. De a poco y con la ayuda de otros vecinos de la toma, la promesa de Verónica se fue cumpliendo. Ahora tienen acceso a agua, luz, e incluso alcantarillado. Los vecinos se organizaron y lograron hacer guardia para enfrentarse a las redadas de fuerzas policiales. La situación de la toma incluso fue regularizada por la municipalidad después de una larga y difícil negociación. Hoy ya son más de 600 familias viviendo en la toma: “es imposible sacarnos”, declara Verónica.

De todas formas, Verónica enfatiza que es difícil vivir en una toma así. Existe incertidumbre respecto al acceso a servicios básicos. Además, no todas las familias se encuentran en la misma etapa que Verónica, y muchas todavía no cuentan con acceso a luz o agua, y dependen de fogatas y ollas comunes para poder alimentarse. Verónica narra que ella elige no ser parte de las instancias comunes de la toma porque establece que muchos vecinos son violentos y disruptivos: “confunden la pobreza con ser roto, cómo que no se saben comportar, esas son las cosas que a mí me molestan de vivir en La Toma y por eso yo no comparto y cuando me invitan no voy.”

La joven madre expresa que ella está consciente que una toma es ilegal, pero recalca que sus opciones son limitadas. Además, cuestiona el hecho que hay muchas casas “cuicas” construidas irregularmente en los alrededores. En su perspectiva, es injusto que por el solo hecho de tener dinero las personas puedan construir en zonas irregulares con impunidad.

La vida de Verónica en la toma transcurre totalmente en paralelo a la institucionalidad estatal y al sistema de justicia. Los problemas ligados a la ocupación del terreno operan *de facto* y no existen apoyos institucionales o jurídicos que ofrezcan alternativas para regularizar su situación. Los problemas de convivencia dentro de la comunidad no pueden ser delatados ni informados a, por ejemplo, Carabineros. Verónica es sarcástica respecto de la idea de recibir ayuda legal: no la pide ni la espera.

## VI. DISCUSIÓN

El estudio “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia” utiliza distintos métodos y fuentes de datos para desarrollar una comprensión integral del acceso a la justicia en Chile. El estudio contempló la realización de la encuesta “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020”, 26 entrevistas con funcionarios y operadores del sistema de justicia, 6 grupos focales con poblaciones seleccionadas y 10 historias de vida en temas prevalentes. Los hallazgos cuantitativos y cualitativos de esta investigación son vastos y han sido analizados en profundidad y de manera autónoma en los apartados correspondientes de este informe.

A través del proceso de triangulación de datos el estudio también se buscó identificar puntos de convergencia y corroboración entre los distintos componentes empíricos de la investigación (Schoonenboom & Johnson, 2017). La presente sección integra los resultados de ambas fases con el fin de descubrir explicaciones de los hallazgos en los resultados de la información de un método con los resultados del otro e identificar puntos de divergencia que permitiesen problematizar las conclusiones obtenidas en cada componente de manera independiente. Este ejercicio fue validado a partir de la discusión con profesionales y académicos expertos en la materia, a quienes se convocó para participar en dos paneles de expertos/as. La siguiente sección del estudio sintetiza los principales resultados de este ejercicio integrativo entre los componentes cuantitativos y cualitativos del estudio.

## **A. Problemas justiciables**

Tener algún tipo de problema justiciable es una experiencia generalizada en la sociedad chilena. Tres de cada cuatro personas en Chile, declara haber tenido algún tipo de problema justiciable en los últimos dos años.<sup>23</sup> Países similares a Chile en términos de población y desarrollo económico como Italia, España y Portugal alcanzan porcentajes similares de prevalencia de problemas justiciables. Chile lidera en términos de prevalencia de problemas justiciables en la región por sobre Brasil (69%), Argentina (46%) y Perú (44%).<sup>24</sup>

Los principales problemas que sufren las personas son los problemas en la contratación de servicios y compra de productos (52,7%), problemas asociados a servicios financieros como el préstamo de

---

<sup>23</sup> Se trata de cifra no comparables con el estudio previo de Adimark (2015) puesto que en esta se incluían problemas penales y se preguntaba por un lapso de un año y no de dos años como se hace acá.

<sup>24</sup> El reporte de prevalencia de problemas justiciables es un número de difícil interpretación. Si bien a primera vista un alto porcentaje de reporte puede equivaler a mayor prevalencia del número de problemas, el reporte también depende del nivel de educación legal y empoderamiento que las personas tengan. Por lo tanto, no reportar un problema legal no equivale a no tenerlo.

dinero (30,2%), problemas vinculados a la obtención de tratamiento de salud (27,7%), conflictos de vivienda (19,5%) y conflictos medioambientales (18%)<sup>25</sup>.

En primer lugar, los **problemas de productos y servicios** tienen alta prevalencia e incidencia, esto es, se presentan transversalmente en la población y ocurren de manera frecuente. Más de la mitad de la población chilena tuvo un problema asociado a la compra de productos y servicios. Aproximadamente un tercio de la población chilena tuvo un **problema con servicios contratados con empresas de telefonía, TV cable o internet** en los últimos dos años, lo que equivale a un total de 4.512.073 personas. Con todo, las personas no les asignan mayor gravedad a los problemas de productos y servicios. Una de las historias de vida sobre derechos del consumidor retrata la manera en que las personas reaccionan ante estos problemas. En primer lugar, las personas contactan a la contraparte para buscar una solución de común acuerdo. En segundo lugar, si esta vía no prospera, las personas deciden abandonar otro tipo de cursos de acción (como buscar asesoría legal o intervención de un tercero), ya que la inversión en tiempo y recursos “no vale la pena”. Es el caso de una compradora de productos por internet, quien relata que los productos que recibió no correspondían a los que ella había encargado. Cuando se le pregunta por la posibilidad de buscar asesoría legal, ella responde que la suma de \$44.000 que había invertido no era de entidad suficiente para emprender acciones legales. La entrevista con una experta en derecho del consumidor corrobora esta realidad: las personas no confían en que podrán resolver estos problemas de baja cuantía y, debido a los bajos montos comprometidos, deciden no actuar. Por esto es que los expertos sugieren retomar el debate sobre las facultades jurisdiccionales del Servicio Nacional del Consumidor, para promover la resolución de estas causas y fomentar que los términos de contratación con empresas sean menos abusivos.

En segundo lugar, una abrumadora mayoría de los problemas que enfrentan las personas dicen relación con dinero y finanzas (30,2% de la población). Entre este tipo de problemas prima la imposibilidad de **pagar una deuda con un banco o con una casa comercial**. En Chile, 1 de cada 4 personas reporta este tipo de problema (24,2%), lo que equivale a 3.228.714 millones de personas. La información cualitativa proveniente de operadores y funcionarios del sistema de justicia complementa este hallazgo. Los tribunales civiles se ven cooptados por bancos, el *retail* e instituciones financieras que judicializan un gran volumen de causas para perseguir el cobro de sus créditos. Esta circunstancia genera gran frustración entre funcionarios del sistema de justicia, quienes indican que las causas de esta naturaleza desvían la atención del sistema sobre otras materias más importantes, como el nombramiento de curadores o indemnizaciones de perjuicios, las cuales son desatendidas debido a la distracción de recursos en causas de cobro de créditos.

---

<sup>25</sup> A nivel de prevalencia, las tres primeras categorías resultan similares a la evidencia internacional. El Informe “Legal Needs Surveys” de la OECD, por ejemplo, señala que las tres categorías mayormente reportadas en distintos países corresponden a problemas asociados a productos y servicios, problemas de dinero y finanzas y problemas asociados a conflictos vecinales (OECD/Open Society Foundations, 2019).

Los y las participantes de grupos focales e historias de vida también reportan la angustia que significa no poder pagar un crédito de manera oportuna. Se entiende que el sistema es “cruel y silencioso”, ya que no entrega oportunidades a las personas para negociar sus deudas. Consideran también que el sistema de cobros de los bancos es “matonesco”. Aún cuando las personas están dispuestas a pagar sus deudas sienten que el sistema no atiende a este compromiso y que, a la menor infracción, se procede a amedrentar a las personas con el embargo. En último término, las personas entienden a la justicia como lejana e implacable, ya que no ofrece alternativas para negociar sus deudas en el caso de cese de sus pagos.

En tercer lugar, en cuanto a los **problemas de salud**, un poco menos de un tercio de las personas en Chile reportan tener este tipo de problemas, lo que equivale a casi 4 millones de personas. El problema específico de mayor prevalencia en esta categoría es “Obtener tratamiento o recibir atención en salud”, el cual afectó a 2.327.019 personas (17,5%). Los casos del estudio revelan que los problemas de salud se encuentran íntimamente asociados a otro tipo de problemas, sobre todo económicos y laborales. Por ejemplo, uno de los testimonios en las historias de vida revela que el debilitamiento de la salud de uno de los miembros del grupo familiar implicó tener que enfrentar costos imprevistos. Debido a la gravedad de la dolencia, las protagonistas de la historia transitaron de un médico a otro y de servicios públicos a servicios privados de salud. La incapacidad de encontrar respuestas del sistema de salud junto a las dificultades de mantener económicamente a la familia ante este embate le significó a la protagonista de la historia caer en una profunda depresión que, a su vez, le impidió seguir trabajando. Como bien retrata esta historia de vida, una enfermedad puede desestabilizar toda la economía familiar. Por otra parte, las historias de vida del estudio también revelan que enfrentar un problema justiciable –como tener un conflicto familiar por una herencia o un conflicto vecinal – puede causar grandes estragos en la salud física y mental de las personas. En este sentido, los problemas de salud pueden ser a la vez causa y consecuencia de una necesidad jurídica.

En cuarto lugar, una de cada cinco personas enfrentó un **problema de vivienda** y lo experimentó de manera frecuente. El problema específico de vivienda más prevalente es “Conflictos vecinos (ruidos molestos, acumulación de basura)” el cual afectó a casi 2 millones de personas en los últimos dos años (1.942.904 personas). Los conflictos vecinales son persistentes en el tiempo y generan un deterioro dramático de la calidad de vida de las personas. Tienen alta incidencia (cuatro de cada diez personas lo ha experimentado en tres oportunidades o más) y gravedad (seis de cada diez de los encuestados lo considera de gravedad alta). Además, no existen instancias generales que permitan llegar a soluciones negociadas entre vecinos. La historia de vida de conflictos vecinales retrata este tipo de experiencias. El protagonista de la historia, luego de un intenso y persistente conflicto con un vecino, decidió mudarse a otra comuna y solicitó ser reubicado en la cadena de supermercados donde trabajaba. Su testimonio retrata cómo este conflicto vecinal no solo forzó su cambio de hogar y de trabajo, sino que también impactó en su salud mental y estabilidad económica. También revela que el miedo o temor a escalar en el conflicto desincentiva emprender acciones que busquen la intervención de terceros.

En quinto lugar, casi una de cada cinco personas enfrenta un **problema medioambiental**. El problema específico más prevalente en esta categoría es el de sufrir contaminación medioambiental en su hogar (16,2%), el cual afecta a aproximadamente 2.158.487 personas. Cabe destacar que este problema tiene **altos niveles de incidencia y gravedad**. La pregunta relativamente genérica del cuestionario de la encuesta “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020” “¿Ha tenido problemas por contaminación medioambiental en su hogar, barrio o comunidad? (contaminación de agua, aire, basura, o ruidos)” puede considerarse en el límite entre un problema medioambiental (como contaminación del agua o del aire) y de vivienda o conflictos vecinales (como contaminación por la basura o ruidos de un vecino). Por eso este problema debe ser analizado con cautela. Las poblaciones que se ven afectada de mayor manera por este tipo de problemas son las personas que residen en zonas rurales. Una de cada tres personas en zonas rurales declara problemas de contaminación medioambiental, mientras que solo una de cada siete personas residentes de zonas urbanas reporta este problema. Los hallazgos cualitativos del estudio, enfocados en el testimonio de personas que viven la sequía en la comuna de Petorca, describe de alguna manera la sensación de abandono que experimentan las zonas rurales. La falta de agua ha provocado la muerte de miles animales, los cuales sirven como principal sustento a la economía de estas áreas rurales. Estas poblaciones se sienten completamente ajenas y abandonadas por el sistema de justicia.

## **B. Barreras de acceso**

En casi la mitad de los problemas reportados (44,9%) los encuestados reportan no haber actuado (“No hice nada”). Dentro de quienes no hacen nada la prevalencia es aún mayor para quienes reportan problemas vinculados a **educación y salud**.

La principal justificación para no actuar es que el problema parece solucionable (22,2%), seguida de justificaciones sobre la base **de costos, distancia, tiempo y esfuerzo** (20,9%). Le sigue la falta de **capital social**, que aparece como el tercer motivo por el cual los problemas no motivan acción (19,7%). También se encuentra como argumento el “**Miedo o temor a parecer conflictivo**” con un 15,3% de reporte. Estas tres últimas razones se erigen como tres principales barreras de acceso a la justicia en los hallazgos cuantitativos.

En primer lugar, una de cada cinco personas encuestadas declaró no tener los recursos para enfrentar los **costos, distancia, tiempo y esfuerzo** que exige solucionar una necesidad jurídica (20,9%). Esta circunstancia se erige como una importante barrera de acceso a la justicia. Los costos elevados muchas veces no permiten que las personas accedan a asesoría legal, obligándolas a enfrentar los problemas por su cuenta. El trabajo cualitativo ilustra bien esta situación. Funcionarios del poder judicial y abogados litigantes corroboran que entablar acciones en tribunales requiere cierta solidez económica, ya que se debe costear abogados y receptores además de tener que sostener un procedimiento que puede durar años. Debido a los altos costos, emerge la sensación de que el sistema de justicia solo favorece a aquellos con mayores recursos. A este ítem también se asocia el

problema de las denominadas pequeñas causas, ya que la baja cuantía de los problemas cotidianos de las personas parece no merecer la atención de un tribunal. La **inversión de tiempo** también emerge como un factor clave a la hora de decidir activar canales institucionales en la resolución de un problema justiciable. Ello incluye el tiempo que demora activar el sistema inicialmente como sostener un proceso judicial hasta su resolución.

En segundo lugar, uno de cada cinco personas también declara que **no supieron a quién acudir o no sabían que podían acudir a una persona o institución ni encontraron quien los ayudara** (19,7%). Tanto usuarios y funcionarios consideran que tener conocimiento e información sobre el sistema representa un factor clave para navegar exitosamente una necesidad jurídica. En este sentido, los participantes reportan recibir información contradictoria, la cual atribuyen a la fragmentación entre distintas entidades públicas. Es común entre las historias de vida escuchar las travesías de los y las participantes para encontrar una solución que responda a sus problemas. Las personas pueden ir a varias entidades como el Registro Civil, la Municipalidad, el consultorio más cercano, llamar a la contraparte o buscar información directamente en las dependencias de la Corte Suprema. Entre los temas emergentes del componente cualitativo también se encuentra la **dificultad de decidir qué hacer o dónde ir cuando surge un problema legal**. Esta desconexión con el sistema de justicia también se relaciona con la complejidad técnica del mismo. A lo largo del terreno cualitativo, una observación común de los participantes es que el lenguaje propio del sistema de justicia es muy técnico, creando una sensación de distancia entre los usuarios y el sistema.

En tercer lugar, la encuesta “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia, 2020” indica que las personas no actúan **por miedo o temor a parecer conflictivo**. Esta aseveración incluye motivos como “No quise parecer conflictivo o conflictiva”, “Pensé que podía afectar mis relaciones con otras personas” y “Tuve miedo de solicitar consejo”, lo que sumado corresponde a un 15,3% de las menciones. Este hallazgo es sobre todo plausible para casos en que las personas mantienen una relación permanente o sostenida en el tiempo, como entre exmarido y exmujer, entre familiares o entre vecinos. De hecho, la encuesta señala que para problemas de vivienda esta argumentación es estadísticamente significativa. En conflictos vecinales la intervención de un tercero puede ahondar, en vez de resolver, un conflicto. La evidencia cualitativa también muestra cuán profunda puede llegar a ser la experiencia del miedo, sobre todo en conflictos entre vecinos. El miedo puede ser tan profundo que, en vez de buscar ayuda, las personas emprenden cambios de vida que involucran un cambio de domicilio, de lugar de trabajo, o de ambos. Todo para evitar la persistencia de un problema. Estos cambios de vida representan puntos de no retorno y pueden constituir una experiencia traumática. También, dicho sea de paso, la historia de vida sobre la partición de una herencia es significativa. Una hermana no quiere demandar a la otra por la esperanza que abriga de poder llegar a un acuerdo en común sobre la herencia de su madre recién fallecida. Sostiene que entablar una acción puede significar romper para siempre con la relación con su hermana.

Los hallazgos cualitativos complementan los resultados de la encuesta en términos de las barreras de acceso. Existe una cuarta posible justificación a no actuar y que refiere a una suerte de **desesperanza**

**aprendida** en un grupo de la población. Las personas sienten que el sistema de justicia es caro y burocrático, que les tomará tiempo y esfuerzo resolver sus problemas, o que puede generar efectos contraproducentes en sus relaciones personales. Pero también puede que vean al sistema de justicia como **una instancia que no está siquiera dispuesta a resolver sus problemas**. Así, la percepción de ineficacia del sistema es también un factor que desincentiva la búsqueda de resolución de problemas y alimenta la sensación de abandono de las personas frente a sus necesidades jurídicas. Esta “desesperanza aprendida” puede provenir de experiencias de primera mano con el sistema de justicia (“traté de informarme, pero no me dieron información”) como de segunda mano y a través de experiencias de terceros (“un amigo trató de informarse y no le dieron información”). Esta desesperanza puede estar justificada por ingratas experiencias previas con el sistema de justicia. La figura a continuación muestra los puntos críticos en los que las personas reciben un maltrato o trato de inadecuada calidad por parte de instituciones y entidades públicas.

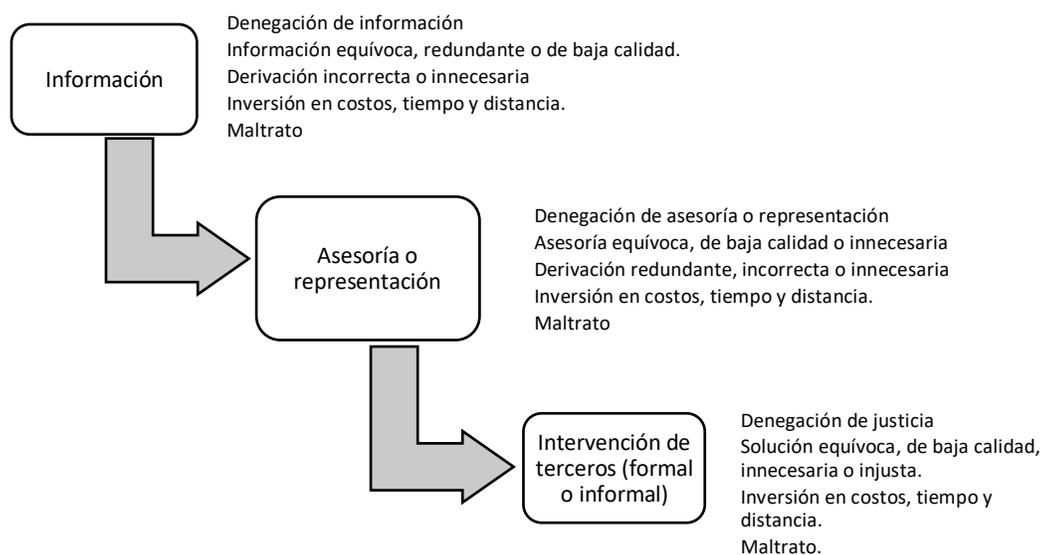


Diagrama 4. Puntos críticos en los cursos de acción que siguen las personas ante una necesidad jurídica. Fuente: Elaboración propia.

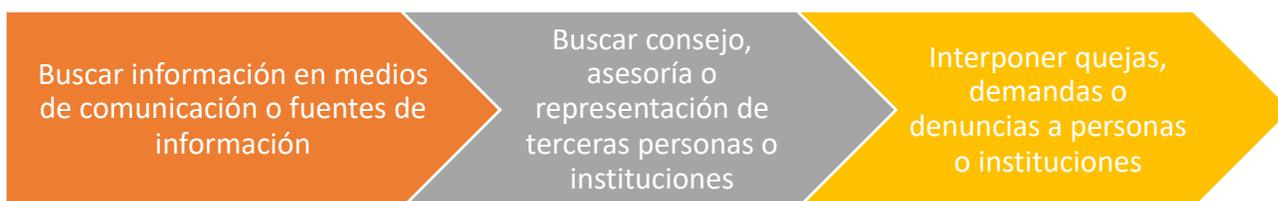
Las barreras para el acceso a la justicia también dependen de las características específicas de ciertos **grupos vulnerables**. Personas en la tercera y cuarta edad se enfrentan, en mayor medida, con barreras de acceso al sistema de justicia relacionadas al acceso a servicios públicos, la falta de infraestructura adecuada para su movilidad y el uso de tecnologías que no saben utilizar. Para las personas en situación de discapacidad la infraestructura de los servicios públicos surge también como un factor relevante. Entre la población migrante haitiana el idioma y el miedo a las consecuencias de interponer una acción judicial aparecen como barreras importantes para el acceso a la justicia. Específicamente, un grupo de participantes refirió al miedo permanente a ser expulsado de Chile. En relación con la población LGBTBI+ la discriminación en la búsqueda de justicia aparece como una gran

barrera. En este sentido, el experto en estos temas relata que la ausencia de causas sobre las acciones antidiscriminación se debe al estigma que conlleva la exposición pública de una identidad de género distinta y a la falta de asesoría especializada en estas materias (y no, necesariamente, a la ausencia de casos de este tipo).

### C. Cursos de acción

Las dos opciones elementales al momento de enfrentar un problema consisten en no hacer nada y actuar a través de la búsqueda de información, asesoría o intervención de un tercero. En casi la mitad de los problemas reportados (44,9%) los encuestados reportan no haber actuado (“No hice nada”). Por su parte, uno de cada tres problemas motiva la búsqueda de información, asesoría o intervención de un tercero (34,6%), lo que equivale a 1567 problemas en el estudio. En uno de cada cinco problemas los encuestados reportan que el problema se resuelve de manera inmediata (18,5%). El estudio trata de manera separada como acciones a la búsqueda de información, la búsqueda de asesoría y acudir a la intervención de un tercero (que incluye “Interponer quejas, demandas o denuncias a personas o instituciones”).

Figura 3. Tipos de acciones ejecutadas frente a problemas justiciables.



En los problemas de familia se reporta una proporción significativa de problemas que derivan en la búsqueda de información, asesoría o intervención de un tercero (50,5%). Así también ocurre en problemas de bienes raíces (37,1%). Tal como se relata en la historia de vida sobre pensiones alimenticias, emergen profundos conflictos luego de una separación o ruptura que exige la intervención de tribunales. Aunque las personas tratan de llegar a acuerdos informales, no tienen cómo forzar el cumplimiento de este tipo de acuerdos en caso de cesar el pago. Por esta razón, las personas tratan de navegar el sistema de tribunales de familia para poder llegar a una solución a sus conflictos. El mayor problema que emerge al momento de buscar información refiere a las dificultades para entender si es necesario contar con un abogado, cómo elegir un abogado en caso de necesitarlo, cómo saber si el abogado está cobrando un precio justo por sus labores y cómo identificar si un abogado está haciendo bien su trabajo. Los hallazgos cualitativos sugieren que este problema se extiende a otro tipo de problemas civiles, como problemas vecinales o particiones de herencia.

Cada una de las acciones contempladas en la encuesta puede analizarse de manera independiente. En primer lugar, respecto de la **búsqueda de información**, la mitad de las personas encuestadas los hace por **vía telefónica** (51,9%). En segundo lugar, más de un tercio (36,8%) de quienes buscan información lo hacen a través de **internet**. Finalmente, solo uno de cada diez (11,3%) busca información en **medios tradicionales** (TV, radio, prensa). La búsqueda de información es un paso clave en el que coinciden las opiniones tanto de usuarios del sistema de justicia como de expertos y operadores. Existe, sin embargo, una profunda frustración respecto de la dificultad de encontrar información fidedigna sobre cómo resolver un problema y la normativa correspondiente. Al respecto, participantes de grupos focales y entrevistas aspiran a que exista un lugar o plataforma donde encontrar información legal de manera centralizada, que les permita distinguir si requieren o no emprender acciones legales, si necesitan o no un abogado para ello y cuáles serían los costos y beneficios que considerar al momento de decidir actuar. Como hallazgo cualitativo, las entrevistas y grupos focales también coinciden en que la entrega de **información cara a cara** tiene un valor humano distinto, ya que permite a las personas establecer relaciones más cercanas entre ellos y las instituciones.

Cuando las personas deciden buscar **consejo, asesoría o representación de terceras personas o instituciones**, una de cada cinco personas lo hace entre familiares y conocidos. Ahora, si analizamos categorías agregadas para este apartado, en uno de cada tres problemas las personas acuden a instancias de asesoría legal, lo que incluye abogados o asesores privados y servicios públicos u oficinas de asesoría legal gratuita. También, uno de cada cuatro problemas motiva a las personas a acudir a organizaciones intermedias como su empleador u organizaciones comunitarias o religiosas (27,3%) y a servicios públicos (25,4%). Los tribunales de justicia son mencionados solo en uno de cada diez problemas.

Una proporción menor (16%) de quienes actúan busca la intervención de terceros para la **interposición de quejas, demandas o denuncias ante personas e instituciones**. Entre las personas o entidades en quienes se busca **intervención** se encuentra principalmente **la contraparte** (en un 27,4% de los casos). Aquí cobra especial relevancia el hecho de que las personas buscan soluciones a sus problemas con servicios contratados, básicos o financieros, en las mismas empresas proveedoras de servicios. Estas compañías en muchos casos actúan como juez y parte para la resolución de conflictos. La historia de vida de una clienta que recibió un producto alimenticio con vertebras de animales es particularmente ilustrativo. La empresa no quiso entregar una solución digna a la clienta y, es más, la clienta recibió abusos, hostigamientos y amenazas de parte de la empresa.

En dos de cada cinco problemas en los que se gestionó la intervención de terceros, las personas acuden a tribunales (40,4%). Le siguen la interposición en agencias de la justicia penal en uno de cada cuatro problemas (24,6%), en agencias públicas, como Chile Atiende o el SERNAC (17,9%), en la Policía (15,8%) y en organismos privados o universidades (12%). Esta primacía de tribunales y entidades del servicio público entre quienes se solicita intervención es un hallazgo interesante. Las personas en grupos focales e historias de vida declaran desconfiar del estado y anticipan que los organismos públicos no resolverán sus problemas. Sin embargo, los datos cuantitativos revelan que

las personas buscan ayuda en agencias estatales y abrigan la esperanza de que sea el estado quien solucione sus necesidades jurídicas. Pueden darse dos interpretaciones a esta contradicción. En primer lugar, que existe una discordancia entre lo que las personas dicen y lo que las personas hacen. En un segundo lugar también es posible aventurar que las personas no esperan que los organismos públicos ahora puedan resolver sus problemas, pero sí esperan que en el futuro sean estas instancias las que acerquen la justicia a la ciudadanía. En tercer lugar, las personas creen que no se verán satisfechas sus necesidades, pero que igualmente es importante hacer valer los derechos y dejar registro de su actuación, a pesar de que no reciban respuesta alguna.

La asistencia legal nuevamente aparece como una alternativa plausible como curso de acción, ya que una de cada tres personas acude a estas instancias en busca de intervención para interponer una denuncia, demanda o queja. Sin embargo, como ha sido descrito, existe la percepción de que encontrar abogados competentes y confiables es difícil. En la misma línea, durante las entrevistas y grupos focales emerge la percepción de existir una diferencia abismante en la calidad entre el sistema gratuito de defensa y el sistema privado.

Los resultados cualitativos entregan luces sobre la importancia del momento en que la persona acude a una institución pública, ya sea en busca de asesoría como en busca de intervención. En la **interacción entre usuario y funcionario** se produce una definición del problema que la persona enfrenta. La orientación funcionaria es, así, fundamental, pues determinará la forma en que el sistema acogerá tal necesidad. Para ello, usuario y asesor – ya sea un funcionario público como un asesor legal privado – acuerdan la naturaleza de la necesidad que enfrentan, la denominación del problema en “lenguaje institucional” y las vías e instituciones a cargo de darle solución. Esta relación usuario y funcionario muchas veces supera el límite de lo legal. Funcionarios y operadores del sistema coinciden en que la labor de orientación no solo incluye prestar asesoría legal, sino que también envuelve satisfacer la necesidad de asesoría emocional o contención.

Finalmente, los hallazgos cualitativos permitieron descubrir una forma de acción que no necesariamente estuvo cubierta por los resultados cuantitativos. Quienes participaron del estudio declaran que el primer curso de acción al que recurrirían frente a un problema justiciable es el diálogo o la negociación. Sin embargo, el recurso a acciones “de propia mano” fue un tema recurrente en los diversos grupos focales. Ante la ausencia de soluciones amigables –formales o informales–, las personas muchas veces acuden a la violencia, a insultos, intimidación, hostigamientos o derechamente violencia física para resolver sus problemas. El espectro de este tipo de acciones puede recorrer desde una funa en redes sociales, molestar a un vecino con ruidos o, incluso, a un encuentro físico. El acceso a la justicia entonces no solo sirve para ofrecer a las personas soluciones a sus necesidades jurídicas, sino que también evita conflictos sociales de mayor envergadura.

#### **D. Proceso y resultados**

Los hallazgos cuantitativos del estudio indican que más de la mitad de los problemas abordados terminaron o se dieron por terminados, mientras que dos de cada cinco problemas aún persisten. En

otras palabras, **gran parte de los problemas no encuentra solución rápida o efectiva**. Es más, en el cálculo de la antigüedad promedio de un problema, estos duran aproximadamente un año y cinco meses (542 días). Esto va en línea con la evidencia internacional que reporta que las personas “arrastran” sus problemas a lo largo del tiempo sin poder darles soluciones oportunas. Coincidentemente, el curso de acción mayormente asociado a la persistencia del problema es “No hacer nada”, ya que en tres de cada cinco problemas en que no se hizo nada el problema persiste.

Participantes de grupos focales e historias de vida revelan que esta es una **realidad habitual**. Cuando no existe voluntad de llegar a soluciones negociadas, los problemas de herencia pueden prolongarse por años. Lo mismo pasa con problemas de pensión alimenticia, ya que por su propia naturaleza se sostienen en el tiempo. Un conflicto vecinal puede persistir y encontrar solución, por ejemplo, solo cuando una de las partes decide cambiar de vivienda y trabajo. Una deuda bancaria puede resolverse a través de préstamos de familiares, pero el conflicto familiar por deudas impagas puede perpetuarse hasta finalmente generar el quiebre en la relación familiar.

Respecto de los problemas que finalizan o se dan por terminados casi uno de cada tres de ellos se resolvió de manera inmediata, mientras que aproximadamente uno de cada cinco de los problemas finalizó por acuerdo entre las partes involucradas. Sólo siete de cada cien problemas se resolvieron gracias a mediación, conciliación o intervención de una autoridad o el juicio de una corte o tribunal. Esto demuestra la escasa participación del sistema de justicia en la resolución de las necesidades jurídicas de las personas. Pese a que las personas sí buscan solucionar sus problemas en agencias estatales o con la intervención de terceros, los problemas terminan por resolverse en instancias extra-legales o fuera de los márgenes del sistema de justicia.

Por otro lado, respecto de los niveles de satisfacción, esta es generalmente alta (65,5% satisfecho o muy satisfecho). Los mayores niveles de satisfacción provienen de personas que “hacen algo” por solucionar su problema. La contracara de este resultado es que **no hacer nada se asocia a una menor satisfacción con la forma de resolución de un problema**. En este aspecto, usuarios y expertos señalaron que las personas a veces se encuentran dispuestas a renunciar a sus derechos o a recibir una respuesta que solo satisfaga parcialmente sus intereses a cambio de una respuesta oportuna y justa. La frase “más vale un mal acuerdo que un buen juicio” se repite de manera prevalente en historias de vida y grupos focales. Las personas quieren solucionar sus problemas, pero no saben adónde ir o a quienes preguntar, lo que las lleva a una parálisis en su recorrido por una solución justa. A veces también la información que reciben es incorrecta o fragmentada, de manera que se sienten perplejas ante la “desconexión” del sistema, como la llamó un participante del estudio. Incluso más, las personas se encuentran dispuestas a recibir una respuesta que derechamente no satisfaga sus intereses de fondo si es que el trato que reciben se brinda de manera clara, respetuosa y oportuna.

Tener un problema o necesidad jurídica puede generar efectos catastróficos en la vida de una persona. El estrés, ansiedad o deterioro en la salud física es el efecto más prevalente reportado (39,6%). En uno de cada diez casos el problema se tradujo en dificultades financieras o en la necesidad de buscar otro lugar para vivir seguido del miedo o pérdida de la confianza. Por otro lado,

uno de cada cinco problemas tuvo como consecuencia faltar al trabajo. Estas cifras no capturan la potencial angustia y desesperación que desencadenan las necesidades jurídicas. Los testimonios en las historias de vida son desgarradores. En varios pasajes las personas declaran “ya no soy quien era antes”. Las personas sufren pérdidas económicas que cambian toda su ecología familiar y calidad de vida. El dolor ante el quiebre de una relación familiar también lleva a las personas a pasar desde una vida apacible a una vida en permanente tensión y conflicto. Las personas por un problema de salud pueden perder su trabajo y fuentes de ingresos. Por no existir instancias para solucionar sus problemas, sus necesidades jurídicas alimentan sentimientos de tristeza, dolor e, incluso, rabia. Es resorte de autoridades del sistema de justicia prevenir llegar a estos profundos niveles de descontento.

### **E. Empoderamiento y legitimidad**

La encuesta “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia” sugiere que en Chile la población posee altos niveles de empoderamiento legal. Por ejemplo, un tercio de los encuestados manifiesta estar muy interesado en hacer valer sus derechos y siete de cada diez indica que puede mantener la calma y confiar en su habilidad para enfrentar problemas. En resumen, prácticamente nueve de cada diez personas tienen un nivel alto o muy alto de empoderamiento. Entre las variables asociadas positivamente se encuentra el nivel educacional.

A pesar de ellos, las entrevistas con funcionarios, grupos focales e historias de vida sugieren que el empoderamiento va en la dirección contraria. Como se ha reportado, las personas prefieren no hacer nada ante una necesidad jurídica y sienten que carecen del conocimiento y habilidades para movilizar soluciones a su favor. Esta discordancia entre resultados cuantitativos y cualitativos puede deberse a dos circunstancias. En primer lugar, las encuestas pueden caer en la denominada “deseabilidad social”. Esto es, que las personas al ser encuestadas entregan las respuestas que creen que el encuestador espera de ellas. Por lo tanto, dudarán en admitir que no quieren hacer valer sus derechos o que no pueden confiar en su habilidad para resolver problemas. En segundo lugar, bien puede ocurrir que el índice sugerido por el estudio OCDE (OECD/Open Society Foundations, 2019) no sea totalmente aplicable a la población chilena. En este sentido, las personas pueden querer hacer valer sus derechos y confiar en sus capacidades para lograrlo, pero entienden que su motivación tropezará con las dificultades del sistema de justicia chileno.

En cuanto al índice de inaccesibilidad también propuesto por la OCDE (OECD/Open Society Foundations, 2019), una gran proporción de los encuestados indica que el sistema de justicia es lento corrupto y caro y la mayoría opina que la justicia funciona sólo para los ricos (60,1% y 68,4%, respectivamente). De manera agregada, siete de cada diez personas perciben al sistema de justicia como inaccesible o muy inaccesible, y solo tres de cada diez personas lo perciben como accesible o muy accesible.

Tal como con el índice de empoderamiento, la percepción de inaccesibilidad varía de acuerdo con diferentes atributos de la población. Personas jóvenes y con mayor nivel educacional perciben al

sistema de justicia como más accesible. El grupo focal con pobladores y personas que viven en situación de hacinamiento apoyan estas cifras. El desplazamiento de las personas hacia la periferia de la ciudad, sin acceso a servicios básicos ni con fuentes laborales estables contribuye a la sensación de que el sistema de justicia es ajeno e, incluso, que opera en contra de los intereses de los más vulnerables. La historia de vida sobre la situación de sequía en la comuna de Petorca confirma esta visión. Las protagonistas asocian a los tribunales de justicia con “los ricos y poderosos”. Para ellas el sistema de justicia pertenece al mismo circuito de privilegio junto a quienes detentan el poder económico y político. Es necesario que el sistema de justicia se acerque a la ciudadanía para fortalecer su legitimidad.

## VII. RECOMENDACIONES

El estudio “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia” sirve como insumo para la elaboración de líneas de acción que puedan fortalecer el acceso a la justicia, reducir las barreras de acceso que enfrenta la población cuando experimenta una necesidad jurídica y legitimar el Poder Judicial a ojos de la ciudadanía.

## 1. Fortalecimiento del **empoderamiento legal**

El acceso a la justicia se sostiene en gran medida por la capacidad que tienen las personas de gestionar autónomamente sus problemas jurídicos. Aquí la labor del Poder Judicial es crucial, ya que se encuentra en una posición única para **fortalecer las herramientas de conocimiento disponibles para la ciudadanía**. El Poder Judicial debe tomar la responsabilidad sobre la **educación legal** de la población y movilizar recursos e iniciativas en este aspecto. Es la institución que se encuentra en mejor posición para desplegar el rol de educación y orientación y dialogar con los poderes ejecutivo y legislativo para promover la expansión del conocimiento legal. También distintos órganos del gobierno central, como ministerios, servicios públicos y otras agencias estatales, son potencialmente responsables de difundir, informar y educar sobre cómo abordar los conflictos comunes en sus respectivas áreas, especialmente en aquellas declaradas más problemáticas por este informe, como las de productos y servicios, vivienda y salud.

Los individuos debieran contar con un mayor conocimiento jurídico, el cual puede obtenerse mediante estrategias de educación legal, promovidas y desarrolladas por el Estado. El mayor conocimiento y formación puede darse a través de la **enseñanza sobre justicia durante la escolaridad**. La inclusión de la educación legal y cívica dentro de las mallas curriculares durante la etapa escolar puede favorecer el desarrollo temprano del empoderamiento legal y fomentar desde la infancia la formación de una población adulta informada, con confianza y capacidad para actuar frente a sus necesidades jurídicas.

En el caso de la población ya adulta, la educación legal debe potenciarse mediante actividades coordinadas de difusión y de enseñanza, a través de distintas vías. Esta demanda por conocimiento incluye no solo el contenido de la ley sustantivamente (“qué derechos o deberes tengo”), sino también cómo hacerlos valer (“a qué institución debo acudir”). Especialmente importante también es que el estado fortalezca el **conocimiento de la ciudadanía** respecto a los servicios legales existentes. Hoy es muy difícil para los ciudadanos saber a qué instancia acudir en busca de asesoría legal, qué tipo de servicios necesitan, qué gestiones pueden efectuar sin necesidad de asistencia legal y cómo reconocer a un buen prestador de servicios legales en el ámbito privado.

El empoderamiento de la población en términos de conocimiento de derechos debe también ir acompañado de **mecanismos de participación** en los cuales personas y organizaciones sociales participen en instancias que ayuden a concebir nuevas soluciones al acceso a la justicia. Distintas organizaciones ciudadanas y movimientos –de pobladores, víctimas de delitos, personas en situación de discapacidad, organizaciones de minorías sexuales– pueden convertirse en buenos aliados en el diseño de instancias que acerquen la justicia a la ciudadanía. En este mismo sentido, frente al

distanciamiento que existe entre la ciudadanía con el sistema de justicia, se recomienda potenciar espacios de diálogo ciudadano sobre el acceso a la justicia. Vale la pena estudiar experiencias comparadas, como el caso del *Ombudsperson*, el cual permite que las personas obtengan información de manera rápida, eficiente, además de generar la percepción de que existe una red de apoyo en el acceso a la justicia. De esta manera, como se señaló en los paneles de expertos de este estudio, es posible “invertir el juego”: el ciudadano no es quien accede a la justicia, sino que la justicia accede al ciudadano.

## 2. Promoción del uso de tecnologías

En cuanto al **uso de tecnologías** es recomendable el uso de plataformas virtuales y redes sociales que ofrezcan a la población conocimiento de las instituciones públicas, su misión institucional y alternativas de acción. También estas plataformas no solo deben entregar unidireccionalmente la información, sino también interactuar con los usuarios con el sistema (a través del uso de inteligencia artificial o de funcionarios que respondan e interactúan sincrónicamente con los usuarios). Los y las participantes de este estudio declaran que aspiran a poder acceder a un sitio o plataforma –virtual o presencial– única y centralizada que resuelva preguntas legales o clarifique los pasos a seguir ante determinados problemas. Es imperativo evaluar en qué medida el uso de la tecnología puede facilitar el acceso a la justicia. El despliegue del acceso a la justicia a través de plataformas virtuales puede aportar en el acercamiento y confianza de las personas hacia la institucionalidad. El uso de redes sociales y el manejo de un lenguaje comprensible tienen el potencial de ofrecer una llegada de la información de manera mucho más accesible y sencilla a la población. Actuales herramientas virtuales desarrolladas por el Poder Judicial van bien encaminadas en ese sentido. El amplio uso de la Oficina Judicial Virtual, o los portales de “Trámite fácil”, entregan un acceso expedito y sencillo a la información.

La tecnología puede ser una herramienta útil para reducir costos y eliminar algunas barreras de acceso, particularmente las relacionadas al acceso a la información y la distancia geográfica. Incluso, en términos de la infraestructura digital del Poder Judicial, una de las vías posibles de incorporación de tecnología para la resolución de estos conflictos es establecer un sistema de tribunales en línea que funcionen de manera permanente. Ello reduciría costos y barreras de acceso sobre todo en términos de distancia geográfica. Los casos de conocimiento por vía digital pueden restringirse a casos de alta prevalencia y de baja complejidad, cuya solución por vía virtual puede entregar una mejor experiencia, agilizar la gestión del caso y descongestionar la vía presencial. Entre estas materias se encuentran, según el estudio, temas de propiedad horizontal, cobros de dinero, servicios, problemas de consumo o divorcios de mutuo acuerdo. Considerando las experiencias levantadas durante el año en pandemia, resulta factible pensar en una alternativa de tribunal virtual al que puedan acceder este tipo de necesidades jurídicas.

Ahora bien, también puede ser que el uso de tecnologías tenga consecuencias imprevistas o indeseables. Las personas en Chile están familiarizadas con el uso de motores de búsqueda, aplicaciones institucionales o foros virtuales, pero no existen estudios que identifiquen cual de estas

posibles soluciones tecnológicas tiene mayor probabilidad de éxito en términos de alcance y efectividad. Asimismo, debe pensarse en la igualdad de acceso a dispositivos de comunicación remota, los niveles de conectividad con el que cuenta la ciudadanía y también la brecha digital que existe entre generaciones y clases sociales. El acceso a la justicia requiere acudir a la tecnología, pero futuros estudios debiesen comparar y contrastar qué tipo de tecnologías y en qué condiciones permiten resolver necesidades jurídicas. Es importante asegurar que estas plataformas digitales sean amigables para el usuario y utilicen un lenguaje sencillo, tomando en cuenta los niveles de analfabetismo digital, para lo cual es necesario considerar recursos financieros y humanos para proyectos de alfabetización digital y aumento de cobertura tecnológica, especialmente en zonas alejadas de los centros urbanos.

### 3. Mejoramiento de servicios de **orientación legal**

Actualmente la orientación legal se aloja en diversas instituciones, roles y personas, de forma desagregada y fragmentada. Las personas acuden intuitivamente a lugares que creen pueden responder a sus consultas, tales como el mesón de atención de tribunales, la municipalidad, el consultorio más cercano u oficinas de atención del Registro Civil en sus comunas. Estas instituciones operan *de facto* como la puerta de entrada al sistema de justicia, pero resultan en general ser ajenas a las soluciones que las personas buscan. De esta primera entrada depende que las personas encuentren oportunamente respuesta al problema que quieren solucionar.

En Chile no existe una instancia única de atención de público para orientar a las personas frente a sus necesidades jurídicas. En este sentido, el Poder Judicial se entiende como una entidad fragmentada, lejana y hermética. No se le percibe como un servicio público, cercano y dispuesto a resolver los problemas de las personas. Es más, los componentes cuantitativos y cualitativos del estudio revelan que gran parte de los conflictos interpersonales no cuenta con una respuesta institucional clara. Un conflicto entre vecinos o entre familiares por una herencia tienen cursos de acción muy distintos, debido a la fórmula compartimentalizada del sistema de justicia según jurisdicciones especializadas. La fragmentariedad contribuye a la sensación de perplejidad y abandono que tiene la población respecto al sistema de justicia.

Una posible primera línea de acción en esta materia es el uso que el Poder Judicial puede hacer de plataformas o agencias públicas existentes que tengan legitimidad ante la población, con despliegue territorial, capacitación y recursos suficientes, con el potencial de centralizar la orientación y derivación primaria ante la demanda de justicia. Plataformas de atención nacionales como Chile Atiende y el Registro Civil tienen despliegue territorial, son cercanas a la población y cuentan con mecanismos para generar alianzas interinstitucionales con el Poder Judicial.

Una segunda alternativa es potenciar el rol que cumplen las Municipalidades y sus oficinas jurídicas, dotándolas de mayores recursos para contratar profesionales que satisfagan las demandas de orientación jurídica. Esta alternativa permite contar con las municipalidades como instituciones ya consolidadas, conocidas por la población y que tienen una cobertura territorial a nivel nacional. Esta

labor también podría alojarse en los **Juzgados de Policía Local**, tribunales especiales presentes en todas las comunas del país. El gran problema de utilizar las divisiones jurídicas de las municipalidades o acudir a los Juzgados de Policía Local es que estas instituciones son dependientes de los recursos municipales. Esto puede que en realidad genere mayor precarización en el acceso a la justicia, más que facilitarlos.

Los resultados del estudio “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia” indican que las necesidades jurídicas normalmente forman *clusters* de problemas y, por lo tanto, vienen encadenados –o desencadenan– una serie de otros problemas; esto se encuentra en línea con la evidencia internacional . Esto significa que las personas acuden a las instituciones con uno o más problemas que resolver, ya sea legales o de otra naturaleza. Las ventajas de habilitar instituciones de presencia nacional para dar respuesta a necesidades jurídicas (como el Registro Civil, Chile Atiende, consultorios o municipalidades) es que pueden convertirse en instancias donde las personas logren tanto dar respuesta a aspectos de sus vidas en los que necesitan orientación o ayuda sustantiva (como acceso a medicamentos, búsqueda de oportunidades laborales, postular a subsidios habitacionales o ingresar a un colegio) como problemas en que se necesita orientación o asesoría legal (pago de pensión de alimentos, despido injustificado, discriminación por discapacidad, etc.). A esto refieren las denominadas “One-Stop-Shop” del contexto norteamericano; agencias que abordan los problemas de las personas de manera integral y no legalista y que ayudan a las personas tanto con sus problemas legales como con problemas asociados (OECD/Open Society Foundations, 2016, p. 15).

En tercer lugar, otra alternativa es mantener y potenciar el rol de orientación jurídica de la **Corporación de Asistencia Judicial** mediante la ampliación de su cobertura territorial y aumento de su planta profesional. Esta vía tiene a su favor el mantener concentrada la labor gratuita de orientación jurídica que se ofrece hoy desde el Estado a la población que enfrenta una necesidad jurídica.

Por último, una cuarta alternativa es la creación de una **nueva institucionalidad**, dependiente del Poder Judicial, que brinde servicios de orientación primaria y derivación, pero con la autonomía suficiente para no atentar en contra del principio de imparcialidad que debe regir la labor de los tribunales de justicia. El Poder Judicial puede crear oficinas de atención de público (físicas o virtuales) distinta de los mesones de atención de público. Existe la experiencia de instancias de esta naturaleza como lo son los Centros de Atención de Asuntos de la Familia (CAAF), los cuales han permitido un ingreso más eficiente de las causas, una derivación temprana a otros mecanismos de solución, acrecentar la confianza en la labor del Poder Judicial y mantener concentrados en un solo lugar la oferta de justicia.

No se debe olvidar que el objetivo de mejorar la oferta de orientación jurídica es lograr que las personas ejecuten acciones orientadas a satisfacer sus necesidades jurídicas. A la luz de los resultados obtenidos, las personas optan principalmente por no hacer nada frente a una necesidad jurídica. Del porcentaje de personas que adoptan la decisión de buscar orientación, lo hacen con familiares,

personas conocidas u otros servicios públicos o privados. La entrega de este tipo de orientación impacta directamente en el tipo y volumen de causas que recibirá el sistema, y también en los niveles de satisfacción y confianza que las personas experimentarán frente a un problema justiciable.

#### 4. Expansión de instancias de **asistencia legal gratuita**

Las personas con necesidades jurídicas en general requieren algún tipo de asistencia legal. En Chile, la prestación de asistencia legal gratuita en materias civiles se encuentra en manos de la denominada **Corporación de Asistencia Judicial**, dependiente del presupuesto del Ministerio de Justicia. Pese a los esfuerzos de innovación y mejora constante que presenta, su labor aún criticada por operadores y funcionarios del sistema judicial, particularmente en su modelo de trabajo, el que descansa sobre el flujo constante de ingreso y egreso de estudiantes de Derecho. Pese a que la organización del trabajo considera la presencia permanente de un/a profesional en el trabajo de los/as postulantes, las críticas apuntan principalmente a la calidad de la asistencia entregada. La demora en el traspaso de las causas, el poco control sobre las presentaciones judiciales y el abultado número de casos por profesional son parte del diagnóstico sobre el servicio gratuito de asistencia legal. Es imperativo mejorar los mecanismos de supervisión, control y evaluación del trabajo que realizan los y las estudiantes de derecho así como actualizar permanentemente la rúbrica de su evaluación. Se debe sustituir la centralidad que asumen estudiantes de derecho en la gestión de causas y priorizar la inyección de recursos tanto en capital humano como en infraestructura. El aumento de la dotación profesional debe venir, además, acompañado de una ampliación en la cobertura territorial.

Frente a la imposibilidad de satisfacer la alta demanda de asistencia jurídica gratuita, las **clínicas jurídicas universitarias** se han consolidado como alternativa para muchas personas que buscan asistencia jurídica gratuita. Sin embargo, su alcance es limitado. Su atención también es brindada por estudiantes de derecho y no existe sobre ellas un control de calidad, más allá de la supervisión que ejerce el/la docente a cargo. Sobre las clínicas jurídicas, se propone la existencia de un registro actualizado y público sobre las universidades y profesores que brindan esta atención, incorporándolas también al sistema de monitoreo de calidad.

Por último, la investigación también detecta que existen iniciativas de **atención legal Pro-Bono** por parte de estudios jurídicos privados. Para incentivar estos modelos de gestión es viable brindar beneficios (tributarios o de otra naturaleza) para aquellos profesionales que presten servicios Pro-Bono. La incorporación de incentivos a desarrollar estas labores gratuitas podría favorecer la oferta jurídica gratuita y de calidad.

#### 5. Monitoreo y control de calidad de **asistencia legal privada**.

Encontrar una abogada o un abogado de confianza en Chile es difícil. Las personas reportan no saber cómo seleccionar un prestador de servicios legales ni cuanto es un monto razonable por pagar. No existe información estandarizada en la materia, por lo que es muy fácil ser víctima de abusos por parte de la profesión legal. En cuanto al mundo de la asesoría legal privada, la investigación muestra

que han emergido en Chile servicios de asesoría legal privada cuyo modelo de negocio apunta a los estratos socioeconómicos medios bajos. Este segmento de la población es reticente a la búsqueda de asistencia jurídica gratuita, ya sea por malas experiencias previas o porque sus ingresos no califican para optar a ella. La prestación de servicios jurídicos pagados no se encuentra sujeta a ningún tipo de control o monitoreo sobre la calidad y ética profesional con la que brindan sus servicios.

Es posible avanzar en varios sentidos para monitorear la calidad de los prestadores y oferentes de servicios de justicia. Primero, es necesario que exista una regulación de la formación profesional que entregan facultades y escuelas de Derecho. La Corte Suprema es quien otorga el título profesional de abogado/a, tras la verificación del cumplimiento curricular del postulante. Fuera del examen formal sobre la licenciatura y honorabilidad de quienes se desenvolverán como abogados/as, la Corte Suprema no tiene injerencia en la formación profesional de abogados/as del país ni realiza actividades de forma sistemática con las universidades. El Poder Judicial debiera tener un rol más presente en la **formación de pregrado de futuros profesionales** que participarán en el sistema de justicia, como operadores o profesionales en su administración. En segundo lugar, es necesario que se introduzcan **controles de calidad al ejercicio de la profesión legal** (por ejemplo, a través de evaluaciones periódicas y aleatorias en la oferta de servicios jurídicos o vetos al ejercicio en casos de malas prácticas). Otra posible vía de control puede ejercerse a través de incentivar la adscripción de los abogados al gremio del Colegio de Abogados. La **colegiatura obligatoria** permitiría a las personas acudir a una institucionalidad conocida frente a casos de negligencia en la asistencia legal. También pueden introducirse incentivos positivos a servicios legales privados de buena calidad (como certificados de mérito o premios institucionales a la protección de intereses públicos). Finalmente, es necesario **identificar y evaluar el impacto de servicios legales de bajo costo**, de manera en que este tipo de servicios legales a gran escala faciliten la satisfacción de necesidades jurídicas sin riesgo de abuso o malas prácticas.

#### 6. Crear y fomentar espacios formales **de resolución alternativa de conflictos**

El fomento de las instancias de resolución alternativa de conflictos, formales e informales, es una forma de acercar la justicia a la ciudadanía y permitirles fortalecer su empoderamiento legal, ya que se les entrega a las partes las posibles soluciones a sus conflictos. Para ello es necesario identificar potenciales usuarios de estas instancias. Por ejemplo, (i) a aquellas personas o comunidades que omiten emprender acciones para solucionar sus necesidades jurídicas, (ii) aquellas que acuden directamente a su contraparte en busca de solución y (iii) personas que han emprendido acciones formales dentro del sistema de justicia y a las que se les puede ofrecer una solución negociada. El cumplimiento de estos propósitos podría volver más eficiente el conocimiento de casos del sistema formal de justicia mediante la filtración *ex ante* de problemas de baja complejidad.

La resolución alternativa de conflictos puede anidarse en distintas entidades públicas (municipalidades, Poder Judicial o plataformas como Chile Atiende o el Registro Civil) como en instancias privadas (como juntas de vecinos). Ya existen en Chile diversas iniciativas territoriales en este sentido. Así, por ejemplo, es necesario revisar la información existente sobre los programas

municipales como las Unidades de Justicia Vecinal y otros programas o experiencias de mediación a nivel público y privado. Entre las principales lecciones que se señala en esta materia se encuentra (a) que debe existir un procedimiento sencillo, rápido y de bajo costo con eficacia en la adjudicación y (b) que debe blindarse al sistema de resolución alternativa de conflictos de la cooptación por parte de compañías o empresas (Riego & Lillo, 2014).

Para lograr la mayor cobertura posible, las entidades encargadas de la resolución alternativa de conflictos pueden desplegar **operativos territoriales** de justicia en los que se presten servicios de solución amistosa de conflictos. Como lo sugieren algunas entrevistas e historias de vida, la justicia también puede actuar en terreno y ofrecerles soluciones a las personas dentro de sus mismos contextos y domicilios. Personas con discapacidad o personas que habitan en zonas extremas se verán favorecidas un programa que acerque la justicia a sus contextos. De esta manera, se simplifica y disminuyen las barreras de acceso a la justicia, relacionadas con distancias, costos de traslado y tiempo. El Poder Judicial podría generar estudios al respecto, impulsar este tipo de iniciativas, además de realizar un seguimiento y monitoreo sobre la efectividad de estos programas.

7. Generar procedimientos y figuras jurídicas de **prevención** de problemas justiciables en materias de productos y servicios.

Urge la instauración de mecanismos de prevención de problemas provenientes de la prestación de bienes y servicios, los cuales revelan ser los más prevalentes a nivel nacional. Para ello es fundamental instaurar mecanismos eficientes que permitan la interposición efectiva de acciones de clase. En la misma línea, es necesario revisar el debate sobre las facultades jurisdiccionales del SERNAC, para promover la resolución de estas causas y fomentar que los términos de contratación con empresas sean menos abusivos.

8. “**Desbancarizar**” el Poder Judicial y promover la inclusión de las denominadas “pequeñas causas”.

Los diagnósticos sobre la cooptación de la banca privada sobre el sistema procesal civil, o la absoluta desproporción de causas ejecutivas en comparación con procedimientos sustantivos, son cuestiones de larga data que encuentran corroboración en los resultados del estudio “Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia”. Para enfrentar el “acaparamiento” del sistema ejecutivo del Poder Judicial, deben buscarse fórmulas alternativas de conocimiento de problemas ejecutivos. No será posible abrir la justicia civil a la ciudadanía si no se implementan medios para desincentivar el uso masivo que hacen empresas del *retail* y la banca de los tribunales. Para ello existen distintas alternativas que ya se han barajado, como la creación de unidades de ejecución dentro de los tribunales civiles, creación de tribunales de cobranza o la implementación de un sistema de costas que sancione el mal uso del procedimiento ejecutivo (con fines intimidatorios).

El balance en el uso del procedimiento ejecutivo puede tener como correlato la intensificación del conocimiento de las denominadas “pequeñas causas” a través de procedimientos simplificados.

## 9. **Evaluación** permanente del funcionamiento del sistema de justicia

La labor que realiza la Dirección de Estudios de la Corte Suprema debiera enfocarse sobre el monitoreo de los principales nudos críticos y falencias en la administración de la justicia, a fin de proponer e implementar soluciones a dichos escollos. Dentro del trabajo de estudio sobre el sistema, recomendamos también evaluar y estudiar las reformas en las demás áreas del sistema de justicia para evitar lo que se denominó en los paneles de expertos como “reformatitis”. Antes de pensar en las reformas como la única oportunidad de proveer mejor justicia, se debe evaluar primero si las reformas pasadas han cumplido con los objetivos esperados. Para esto se recomienda realizar estudios que evalúen el impacto de determinadas reformas, con el fin de identificar las áreas de interés para el sistema civil, que considere las áreas urgentes de intervención. Con ello se lograría un equilibrio entre la formulación de políticas focalizadas de corto plazo y las esperadas reformas estructurales de largo aliento (como la reforma al sistema al procedimiento civil). Asimismo, en el diseño de políticas de justicia se debiera fomentar el uso de estudios focalizados en necesidades jurídicas específicas, con alcances territoriales más limitados y respecto de grupos de la población especialmente afectados por las barreras de acceso a la justicia: tercera edad, mujeres, población LGTBI+, pueblos originarios, entre otros. Incluyendo también a poblaciones institucionalizadas no consideradas en este estudio (como enfermos y la población penal).

## 10. **Reorganizar** la asignación de importancia de las causas.

En Chile la cuantía ha sido el principal mecanismo para asignar importancia a las causas que se conocen. Esto implica una asignación de valor y complejidad centrada únicamente en el dinero involucrado, lo que generalmente se traduce en una discriminación a favor de las causas de las personas más aventajadas socioeconómicamente. En este sentido, es necesario reorganizar la distribución de causas y su asignación de importancia, en base a su prevalencia, incidencia y otros criterios que se consideren relevantes para determinar el trayecto que recorrerá dicha necesidad jurídica.



## VIII. BIBLIOGRAFÍA

- American Bar Association. (1994). *LEGAL NEEDS AND CIVIL JUSTICE: A Survey of Americans*. Chicago: American Bar Association.
- Bergman, M. M. (2008). *Advances in mixed methods research: Theories and applications*. Sage.
- Bogner, A., Littig, B., & Menz, W. (2009). Introduction: Expert interviews—An introduction to a new methodological debate." . In *Interviewing experts*. (pp. 1-13). London: Palgrave Macmillan.
- Bordalí, A. (2011). Análisis crítico de la jurisprudencia del Tribunal Constitucional sobre el derecho a la tutela judicial. *Revista Chilena de Derecho*, 38, 311-337.
- Cappelletti, M., & Garth, B. (1977). Access to Justice: The Newest Wave in the Worldwide Movement to Make Rights Effective. *Buffalo Law Review*, 27-181.
- Carrera, R. (2014). La investigación cualitativa a través de entrevistas: su análisis mediante la teoría fundamentada. *Revista de Ciencias de la Educación*, 187-210.
- Chun Tie, Y., Birks, M., & Francis, K. (2019). Grounded theory research: A design framework for novice researchers. *SAGE open medicine*, 7.
- Cofré, L. (2020). Acceso a la justicia y clínicas jurídicas: límites, posibilidades y desafíos. La experiencia chilena. In C. Lepín, *Enseñanza del derecho*. Tirant lo Blanch.
- Desmond, M. (2016). *Evicted: Poverty and profit in the American city*. . Broadway Books.
- Ewick, P., & Silbey, S. (1998). *The common place of law: Stories from everyday life*. Chicago: University of Chicago Press.
- Fandiño, M., Fibla, G., & Reyes, A. (2019). Estudio exploratorio sobre los Juzgados de Policía Local en Chile. Centro de Estudios de Justicia de las Américas.
- Farrow, T. (2014). What is access to justice? *Osgoode Hall law journal*, 51, 957-987.
- Felstiner, W., Abel, R., & Austin, S. (1980). The Emergence and Transformation of Disputes: Naming, Blaming, Claiming. *Law and society review*, 631-654.
- Fielding, N. (2012). Triangulation and mixed methods designs: Data integration with new research technologies. *Journal of mixed methods research*, 6(2), 124-136.
- Galanter, M. (1974). Why the "haves" come out ahead: Speculations on the limits of legal change. *Law & society review*, 9(1), 95-160.
- Genn, H. (1999). *Paths to justice: what people do and think about going to law*.
- Gibbs, G. R. (2018). *Analyzing qualitative data*. SAGE.
- Golub, S. (2003). *Beyond rule of law orthodoxy: the legal empowerment alternative*. Washington, DC: Carnegie Endowment for International Peace.
- Goodson, I., Antikainen, A., Siker, P., & Andrews, M. (2016). *The Routledge international handbook on narrative and life history*. Taylor & Francis.
- Gray, L., Wong-Wylie, G., Rempel, G., & Cook, K. (2020). Expanding qualitative research interviewing strategies: Zoom video communications. *The Qualitative Report*, 25(5), 1292-1301.
- Hammersley, M. (2008). Troubles with Triangulation. In M. M. Bergman, *Advances in mixed methods research: Theories and applications*. Sage.
- Kim, J.-H. (2015). *Understanding Narrative Inquiry: The Crafting and Analysis of Stories as Research*. SAGE Publications.
- Krueger, R., & Casey, M. (2014). *Focus Groups: A practical guide for applied health research*. London: Sage Publications.
- La Rota, M., Lalinde, S., Santa Mora, S., & Uprimny, R. (2014). *Ante la justicia: Necesidades jurídicas y acceso a la justicia en Colombia*. Dejusticia.
- Lind, E., & Tyler, T. (1988). *The social psychology of procedural justice*. New York: Springer Science+Business Media, LLC.
- Longhurst, R. (2003). Semi-structured interviews and focus groups. In *Key methods in geography*.

- López, J., & Horvitz, M. (2002). *Derecho procesal penal chileno*. (Vol. I). Santiago: Editorial Jurídica.
- Maturana, C. (2005). Propuesta de Bases para redactar un nuevo Código Procesal Civil para la República de Chile. *Revista de Derecho Procesal*, 20.
- Maturana, C. (2006). Presentación Anteproyecto Código Procesal Civil. *Revista de Estudio de la Justicia*, 8, 41-45.
- McAdams, D. (2008). Personal Narratives and the Life Story. In *Handbook of Personality: Theory and Research* (pp. 242-62).
- Meeker, J. W., Dombrink, J., & Song, J. (1985). Legal Needs of The Poor: Problems, Priorities and Attitudes. *Law & Policy*, 7(2), 225-247.
- Núñez, R. (2005). Crónica sobre la reforma del sistema procesal civil chileno (Fundamentos, historia y principios). *Revista de Estudios de la Justicia*, 6.
- OECD/Open Society Foundations. (2016). *Leveraging the SDGs for inclusive growth: Delivering Access to Justice for All*.
- OECD/Open Society Foundations. (2019). *Legal Needs Surveys and Access to Justice*. Paris: OECD Publishing.
- Onwuegbuzie, A., Dickinson, W., Leech, N., & Zoran, A. (2009). A qualitative framework for collecting and analyzing data in focus group research. *International journal of qualitative methods*, 8(3), 1-21.
- Patton, M. (1999). Enhancing the quality and credibility of qualitative analysis. *Health services research*, 34(5), 1189.
- Pfadenhauer, M. (2009). At eye level: the expert interview—a talk between expert and quasi-expert. In *Interviewing experts* (pp. 81-97). London: Palgrave Macmillan.
- Pleasence, P., Balmer, N. J., & Sandefur, R. (2013). *Paths to Justice: A Past, Present and Future Roadmap*. Nuffield Foundation.
- PNUD. (2005). *Programming for Justice: Access for All*. Bangkok: United Nations Development Program.
- Prettitore, P. (2015). *Poverty and Legal Problems in Jordan : Defining the Relationship*. D.C.: World Bank.
- Rhode, D. (2008). Whatever happened to access to justice. *Loy. LAL Rev*, 42, 869-911.
- Riego, C., & Lillo, R. (2014). Mecanismos Para Ampliar El Acceso a La Justicia: Experiencias En Estados Unidos Y Las Unidades De Justicia Vecinal En Chile. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, 43.
- Sandefur, R. (2008). Access to civil justice and race, class, and gender inequality. *Annual Review of Sociology*.
- Sandefur, R. (2015). What We Know and Need to Know About the Legal Needs of the Public. *SCL Rev*, 67, 443-460.
- Schoonenboom, J., & Johnson, B. (2017). How to construct a mixed methods research design. . *KZfSS Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 69(2), 107-131.
- Small, M. (2009). How many cases do I need?' On science and the logic of case selection in field-based research. . *Ethnography*, 10(1), 5-38.
- Somers, M. (1994). The Narrative Constitution of Identity: A Relational and Network Approach. *Theory and Society*, 23(5), 605-49.
- Tyler, T. (2006). *Why people obey the law*. Princeton University Press.
- Van De Meene, I., & Van Rooij, B. (2008). *Access to Justice and Legal Empowerment: Making the Poor Central in Legal Development Co-operation*. Amsterdam: Leiden University Press.
- Van Rooij, B. (2012). Bringing justice to the poor, bottom-up legal development cooperation. *Hague Journal on the Rule of Law*, 4(2), 286-318.
- Vargas, J. (2005). *La reforma a la justicia civil desde la perspectiva de las políticas públicas*.

- Vargas, J., Peña, C., & Correa, J. (2001). *El Rol del Estado y el Mercado en la Justicia*. Ediciones UDP.
- Vargas, M., & Lillo, R. (2017). El derecho de acceso a la justicia civil en Chile. In T. Vial, *Anuario de Derechos Humanos* (pp. 353-382). Santiago: Ediciones Universidad Diego Portales.
- World Justice Project. (2019). *Global Insights on Access to Justice: Findings from the World Justice Project General Population Poll in 101 Countries*.

## IX. LISTADO DE ANEXOS

### **Anexos de ética**

- I. Compromiso ético del investigador.
- II. Modelo de consentimiento informado para entrevistas.
- III. Modelo de consentimiento informado para grupos focales.
- IV. Modelo de consentimiento informado para historias de vida.

### **Operacionalización**

- V. Operacionalización general

### **Terreno cualitativo**

- VII. Selección de casos para entrevistas, grupos focales e historias de vida.
- VIII. Códigos aplicados en Software Dedoose
- IX. Pauta de entrevistas
- X. Pautas de grupos focales
- XI. Pauta de historias de vida
- XII. Extractos codificados
- XIII. Transcripciones

### **Terreno cuantitativo**

- XIV. Diseño de encuesta.
- XV. Caracterización sociodemográfica de la encuesta

### **Análisis cuantitativos anexados.**

- XVI. Análisis de problemas específicos según variables de segmentación
- XVII. Análisis de cursos de acción según variables de segmentación.