

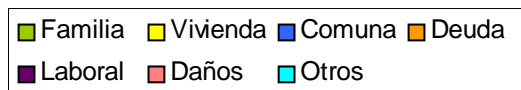
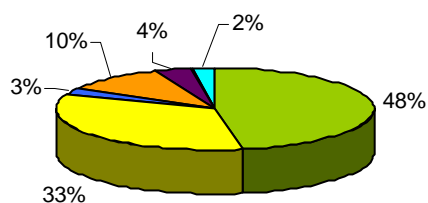
I. GRAFICOS

Cuadro N° 1 .1:

ATENCIONES REALIZADAS SEGUN MATERIA - AÑO 2003.

Este cuadro permite visualizar el total de atenciones realizadas durante el año 2004, distribuidas según materia. Aparece como materia significativamente más consultada Familia con un 48% del total; siguiendo con un 33% Vivienda. Ambas materias constituyen el 81% de las temáticas atendidas. Muy por debajo de los porcentajes antes señalados se encuentran las materias de Deudas, Laborales, Comunales, Daños y Otros.

Materias	Total
Familia	252
Vivienda	179
Comuna	17
Deuda	54
Laboral	19
Daños	2
Otros	12
Total	535

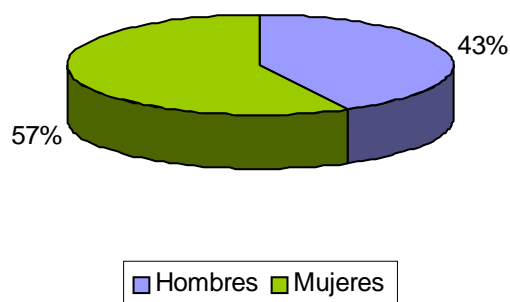


Cuadro N° 1.2 :

ATENCIONES POR GENERO, AÑO 2003.

Esta gráfica señala las atenciones otorgadas según género, observándose que un 57% corresponden a personas del género femenino y un 43% a personas del género masculino, visualizando una diferencia que no se evalúa como significativa. Este hecho llama la atención, pues existe una tendencia de los servicios públicos en general y de nuestra institución en particular a mostrar diferencias significativas a favor de la mujer, como por ejemplo en el caso de la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana, que registra un 24 % de diferencia a favor del género femenino. (Informe de Gestión Corporación de Asistencia Judicial año 2002).

Genero	Total
Hombres	228
Mujeres	307
Total	235



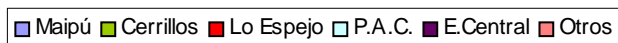
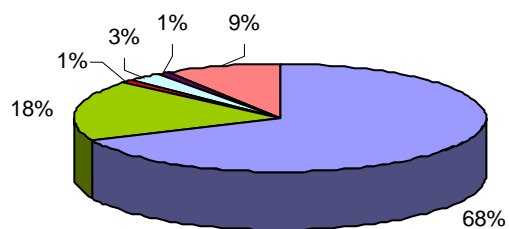
Cuadro N° 1.3:

ATENCIONES SEGÚN COMUNA DE ORIGEN - AÑO 2003

Esta información permite observar que la comuna que presenta una mayor demanda la constituye Maipú con un 68% de las atenciones totales. Muy por debajo se encuentran las derivaciones provenientes de las comunas de Cerrillos, Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda y Estación Central; y existe sólo un 9% escaso pero no menos significativo de personas provenientes de comuna que no se encuentran dentro de la jurisdicción definida por el Centro.

Cabe indicar, que en todas las comunas definidas para ser atendidas por el Centro se realizó un trabajo de difusión que tuvo respuestas heterogéneas, lo que se refleja en los índices de derivación expuestos.

Comuna	Total
Maipú	366
Cerrillos	94
Lo Espejo	6
P.A.C.	15
E.Central	5
Otros	49
Total	535



Cuadro N° 1.4:

GRAFICO SEGÚN TIPO DE INTERVENCIÓN - AÑO 2003.

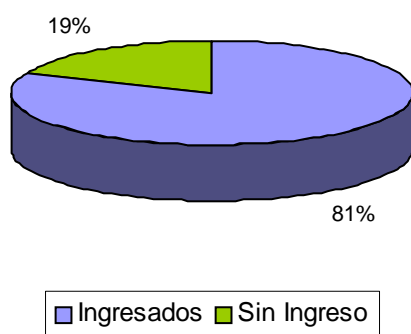
Este gráfico permite visualizar el tipo de intervención realizada a todas aquellas personas que solicitaron atención en el Centro. Un 19% del total fueron orientadas mientras que un 81% ingresó a intervención especializada.

Cabe señalar que para efectos de ésta sistematización entenderemos por orientación aquellos casos donde se realizó una entrevista profesional, una evaluación del caso, eventualmente una derivación pero no se ingresó a atención especializada (R.A.C.) por no contar con las condiciones para ello (tipo materia, naturaleza del conflicto, voluntariedad, entre otros).

Asimismo, entenderemos ingresados aquellos casos donde se evaluó la materia y efectivamente existían los requerimiento para intervenir en mediación, conciliación o negociación.

Estos criterios se han uniformado y establecido por parte del equipo profesional y están sujetos a constante revisión.

Casos	Total
Ingresados	436
Sin Ingreso	99
Total	535



Cuadro N° 1.5:

CASOS INGRESADOS A RESOLUCION ALTERNATIVA DE CONFLICTOS
AÑO 2003.

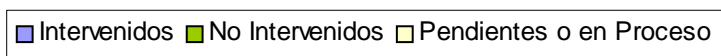
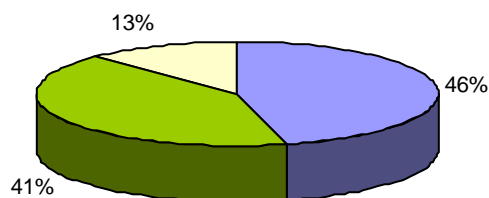
Este cuadro permite observar que del total de casos evaluados para ingresar a atención especializada, en un 46 % se pudo intervenir en mediación, conciliación o negociación.

Entenderemos por intervención especializada aquellos casos donde ambas partes acudieron al menos a una sesión (en mediación o conciliación), o donde se realizó alguna gestión con ambas partes (negociación)

Un porcentaje significativo, de un 41% del total, lo constituyen aquellos casos en que no fue posible la intervención, dada la inasistencia de la parte B, abandono por parte del usuario o por desistimiento del mismo.

Un porcentaje menor equivalente al 13% lo constituyen los casos donde se cursó la invitación, y que se encuentra pendiente su intervención.

Casos	Total
Intervenidos	201
No Intervenidos	180
Pendientes o en Proceso	55
Total	436



Cuadro N° 1.6:

CASOS NO INTERVENIDOS AÑO 2003.

Esta gráfica muestra las causas por las cuales no se pudo intervenir. El mayor porcentaje lo constituye ausencia de la parte B, alcanzando un 66% del total. Dado lo significativo del porcentaje, sería importante considerar como tema de futuras investigaciones, las causas por las cuales se produjo esta situación.

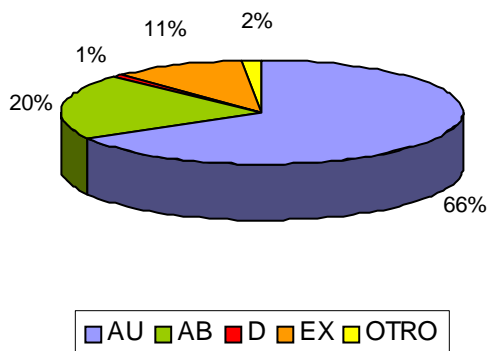
Un 20% abandonó el proceso, es decir el usuario que solicitó atención y que ingresó a intervención dejó de asistir, desconociendo el Centro los motivos de su abandono.

Un 11% solucionó su situación antes de iniciar el proceso, avisando de esta situación al Centro.

Un 1% lo constituyen aquellos casos donde el usuario comunicó su decisión de no continuar con la intervención.

En un 2% de los casos no intervenidos, las causas responden a otro tipo de situación, como por ejemplo fallecimiento de una de las partes.

Resultado Obtenido	Tipo de Intervención			Total
	Mediación	Conciliación	Negociación	
AU (ausencia de B)	46	71	3	120
AB (Abandono)	19	14	3	36
D (Desestimamiento)	1	1	0	2
EX (Acuerdo Extra Centro)	3	15	1	19
FA (Falta de Acuerdo)	0	0	0	0
OTRO	3	0	0	3
Total				180



II. GRAFICOS ESPECIFICOS

Cuadro N° 2.1:

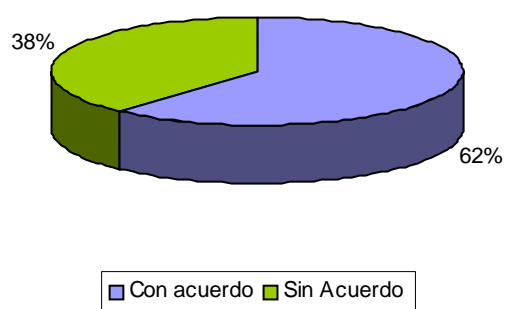
CASOS SEGÚN RESULTADOS DE LA INTERVENCION- AÑO 2003.

Este Gráfico permite observar los resultados de la intervención en las distintas modalidades de Rac.

En un 61 % efectivamente se pudo alcanzar algún tipo de acuerdo, en tanto un 39 % a pesar de la intervención no se pudo lograr.

Estos resultados son concordantes con estadísticas nacionales e internacionales en materia de resolución alternativa de conflictos.

Resultados	N°
Con acuerdo	124
Sin Acuerdo	77
Total	201



Cuadro N° 2.2:

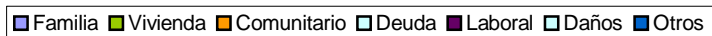
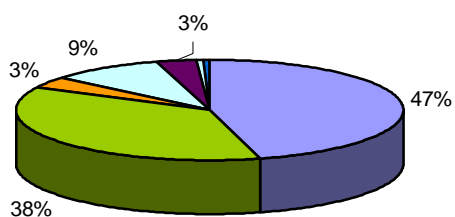
CASOS INTERVENIDOS SEGÚN MATERIA - AÑO 2003

Del total de casos intervenidos, un 47 % corresponde a materias relacionadas con Familia y un 38% a Vivienda, es decir, ambas abarcan un 85%.

Esto sigue la tendencia mostrada en el cuadro N° 1.1. "ATENCIÓNES REALIZADAS", donde las materias señaladas abarcan un 81% de las temáticas atendidas.

Muy por debajo siguen las materias de Comunitario con un 3%, Deuda con un 9%, Laboral con 3%, Daños y Otros con un 0%.

Temática	N°
Familia	92
Vivienda	74
Comunitario	7
Deuda	19
Laboral	7
Daños	1
Otros	1
Total	201



Cuadro N° 2.3:

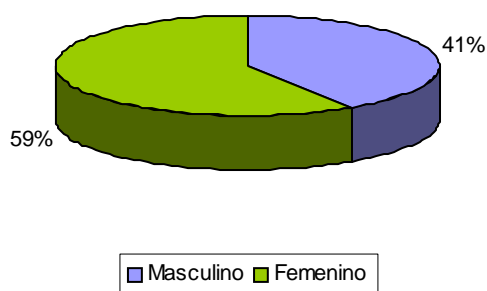
CASOS INTERVENIDOS SEGÚN GENERO - AÑO 2003

De los casos intervenidos, un 59% corresponde a intervenciones donde fueron personas del género femenino, las que solicitaron dicha atención y un 41 % a género masculino.

Volvemos a observar que se sigue la tendencia del cuadro N° 1.2.

"ATENCIONES POR GENERO", donde se observa un leve predominio femenino sobre el masculino.

Género	N°
Masculino	82
Femenino	119
Total	201

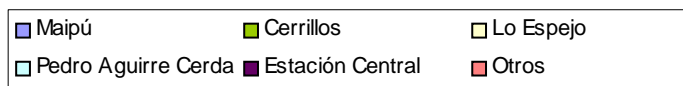
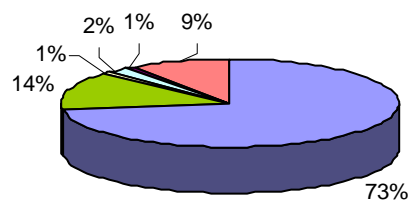


Cuadro N° 2.4:

CASOS INTERVENIDOS SEGÚN COMUNA DE ORIGEN - AÑO 2003

Este gráfico permite observar que la comuna que presenta una demanda significativa es Maipú con un 73%, seguida por Cerrillos con un 14%. Muy por debajo se encuentra Lo Espejo 1%, Pedro Aguirre Cerda 2% y Estación Central 1%. Lo anterior constituye un hecho relevante ya que las comunas antes señaladas constituyen el radio de acción definido por el Centro Rac en su proyecto. Es importante destacar que en todas las comunas mencionadas se hizo un trabajo de difusión y coordinación destinado a potenciar la derivación.

Comuna	N°
Maipú	146
Cerrillos	28
Lo Espejo	2
Pedro Aguirre Cerda	4
Estación Central	2
Otros	19
Total	201



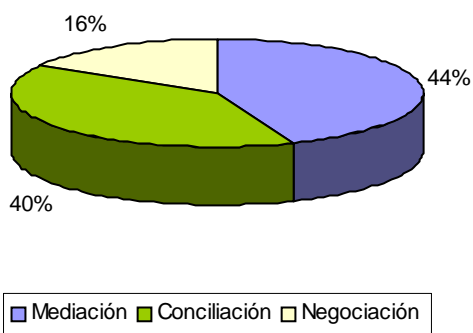
Cuadro N° 2.5:

CASOS INTERVENIDOS SEGÚN TIPO DE INTERVENCIÓN: MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN, NEGOCIACIÓN - AÑO 2003

Esta gráfica permite conocer el tipo de intervención que se realizó en los 201 casos terminados. El 44% de ellos fueron mediados, el 40% conciliados y el 16% negociados.

La negociación como forma de RAC constituye un 16%, significativamente menor al de Mediación y Conciliación, lo anterior se debe a que sólo se utiliza cuando las partes en conflicto no pueden, no desean o no están en condiciones de mantener un diálogo personal y directo como lo requieren la Mediación o Conciliación.

Intervención	N°	%
Mediación	88	44
Conciliación	80	40
Negociación	33	16
Total	201	100%



Cuadro N° 2.6:

CASOS INTERVENIDOS EN MEDIACION SEGÚN MATERIA - AÑO 2003

Este cuadro permite ver con claridad que la materia más atendida es Familia, que representa el 88%, seguido de Vivienda con un 8%.

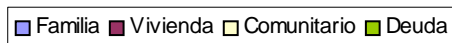
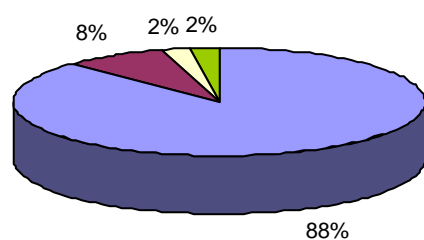
Lo anterior obedece a que las materias de Familia son resueltas en la mayoría de los casos a través de Mediación.

Muy por debajo se encuentran las materias de deudas y comunitario con un 2% cada una.

Lo anterior obedece a que las materias de Familia son resueltas en la mayoría de los casos a través de mediación, por constituirse éste un proceso que facilita la comunicación, la expresión de emociones y pueda ayudar a la mantención de vínculos, todos elementos recurrentes en materias familiares.

Muy por debajo se ubican materias de Vivienda, con un 8%, casos Comunitarios con un 2% y Deudas con el mismo porcentaje.

Materia	N°
Familia	77
Vivienda	7
Comunitario	2
Deuda	2
Total	88

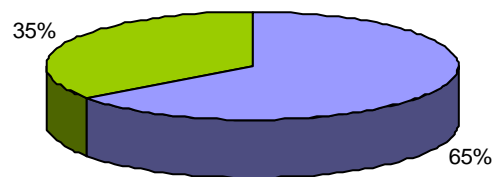


Cuadro N° 2.7:

CASOS INTERVENIDOS EN MEDIACION SEGÚN RESULTADOS - AÑO 2003

La gráfica indica que de los casos efectivamente mediados en un 65% se logró acuerdo y un un 35% no fue posible lograr una solución a la problemática por esta vía.

Resultado	N°
Con Acuerdo	57
Sin Acuerdo	31
Total	88



■ Con Acuerdo ■ Sin Acuerdo

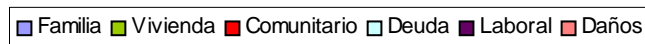
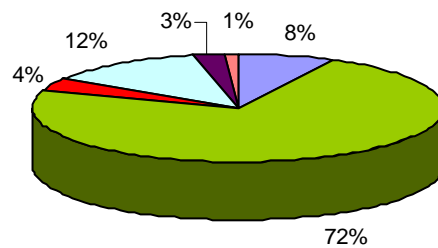
Cuadro N° 2.8:

CASOS INTERVENIDOS EN CONCILIACION SEGÚN MATERIA - AÑO 2003

Este cuadro permite visualizar que la materia más atendida en conciliación es vivienda con un 72%, seguido muy por debajo por Deuda con un 12%, Familia alcanza un 8%.

Los porcentajes más bajos se observaron en materias de Comunitario 4%, Laboral con un 3% y Daños con un 1%.

Materia	N°
Familia	6
Vivienda	58
Comunitario	3
Deuda	10
Laboral	2
Daños	1
Total	80

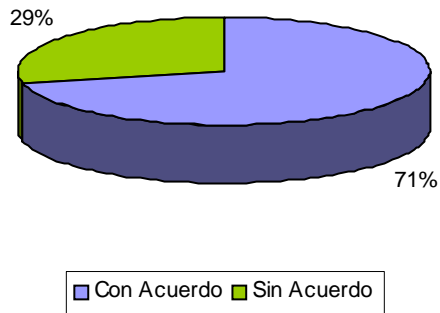


Cuadro N° 2.9:

CASOS INTERVENIDOS EN CONCILIACION SEGÚN RESULTADOS
AÑO 2003

El siguiente gráfico permite observar que del total de casos intervenidos en conciliación un 71% llegó a acuerdo, en tanto un 29% no lo obtuvo.

Resultado	N°
Con Acuerdo	57
Sin Acuerdo	23
Total	80



Cuadro N° 2.10:

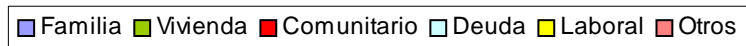
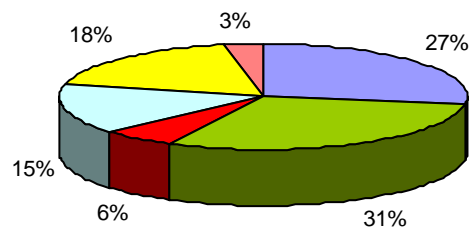
CASOS INTERVENIDOS EN NEGOCIACION SEGÚN MATERIA - AÑO 2003

Este gráfico permite observar que los casos intervenidos en negociación se concentran principalmente en Familia con un 31%, y Vivienda con un 27%.

Muy por debajo se distribuyen el resto de las materias.

Es importante indicar que los casos bajo esta modalidad en general, fueron seleccionados cuando no fue posible intervenir con la presencia de ambas partes conjuntamente.

Materia	N°
Familia	9
Vivienda	10
Comunitario	2
Deuda	5
Laboral	6
Otros	1
Total	33



Cuadro N° 2.11:

CASOS INTERVENIDOS EN NEGOCIACION SEGÚN RESULTADOS
AÑO 2003

Este gráfico permite observar que en un 70% no fue posible llegar a acuerdo y sólo en un 21% se lograron resultados positivos.

Estos resultados difieren significativamente a los presentados en las otras modalidades de intervención, lo que indica que este tipo de intervención es la que logra menos resultados en cuanto a resolución de las problemáticas.

Resultado	N°
Con Acuerdo	7
Sin Acuerdo	26
Total	33

