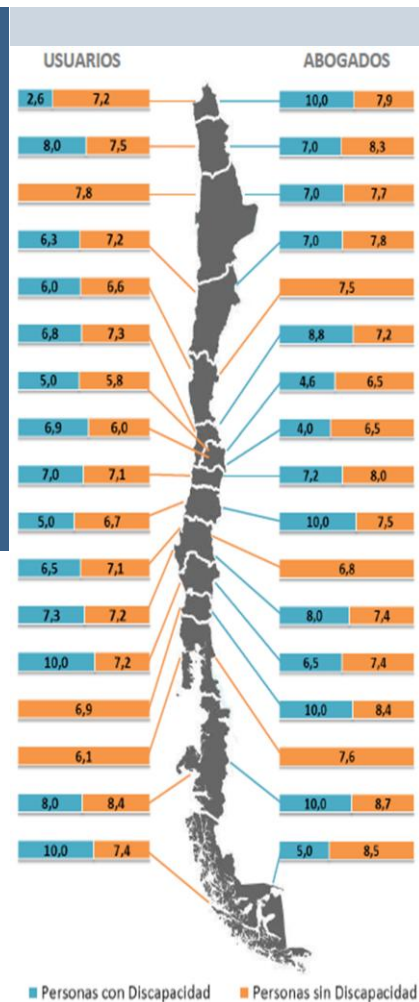


Boletín “Calidad de la Justicia”

Calidad de la Justicia y Discapacidad



Índice de Calidad de la Justicia (iPJUD)

El objetivo del iPJUD es convertirse en un sistema de medición de la calidad del servicio de justicia en Chile, capaz de evaluar de manera continua en el tiempo los avances del Poder Judicial en sus distintas áreas y territorios.

Para conocer la opinión y características de nuestros usuarios, tanto internos (*Jueces y Secretarios, Administradores de Tribunal y Funcionarios*), como externos (*Abogados, Procuradores y Usuarios*

Legos), se realizaron más de **10.000** encuestas a nivel nacional (casi 4.000 internas y más de 6.000 de manera externa), a finales de enero y principios de febrero del año 2013, con un error muestral inferior al 4%.

Este esfuerzo se realizó utilizando formularios electrónicos de manera interna y adjudicando al Observatorio Social de la U. Alberto Hurtado (OSUAH) el levantamiento de los usuarios externos.

Concepto de Discapacidad

La **Ley N° 20.422** que “Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad” del año 2010, en su artículo 5° define que una “**Persona con discapacidad** es aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad

de condiciones con las demás”.

En este sentido, el iPJUD no busca generar un “indicador de discapacidad”, debido a que esto se pesquisa de manera subjetiva y parcial (sólo se pregunta “¿Tiene usted algún tipo de discapacidad física?”), no considerando el fenómeno en toda su complejidad, lo que escapa al objetivo y alcance del instrumento. Este trabajo debe entenderse entonces como una primera aproximación de la Institución a este concepto.

Evaluación de los usuarios externos al contestar la pregunta:

“De acuerdo a una escala de 1 a 10 e independientemente del resultado de su causa, evalúe su satisfacción respecto del servicio que le ha brindado este Tribunal, donde 1 es que está muy insatisfecho y 10 que está muy satisfecho”.

En general, el nivel de satisfacción de Abogados y Procuradores es más alto, destacándose la jurisdicción de Coyhaique.

Los Usuarios con discapacidad efectivamente son más críticos respecto al servicio prestado por los Tribunales.



Para mayor información puede consultar los siguientes vínculos:

- http://www.pjud.cl/modulos/Home/destacados/HOM_IndiceCalidadJusticia.php (iPJUD).
- <http://www.leychile.cl/Navegar?idLey=20422> (Ley N° 20.422).
- http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/encuestas_discapacidad/discapacidad.php (ENDISC 2004).
- http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen/casen_obj.php (Enc. CASEN).

Principales hallazgos encontrados

En general se aprecia que tanto Jueces como Funcionarios son críticos respecto al **desarrollo laboral** que les ofrece la Institución, en particular quienes presentan algún grado de discapacidad. Por otra parte, en la evaluación sobre su **calidad de vida** luego de ingresar al PJUD, la calificación promedio es superior a 5 puntos, lo que indicaría un alto grado de bienestar general.

A pesar que no se han implementado políticas concretas contra la **discriminación** en los Tribunales y que menos del 60% de los Funcionarios piensa que la Institución tiene un interés genuino por erradicarla, más del 80% de los Administradores mencionan que los Juzgados poseen accesos para discapacitados y casi el 90% de los Usuarios Legos declara que no han

sentido ningún tipo de discriminación en el último año (80% en el caso de quienes presentan discapacidad).

El desafío parece encontrarse en determinar y mitigar los factores que provocan una menor **satisfacción** con el servicio judicial en las personas con capacidades diferentes (5.8 versus 6.7 en el caso de los Usuarios Legos), y recuperar su **confianza** en el PJUD, la que califican en un nivel de 5.2 en una escala de 1 a 10 (en comparación con los 6 puntos que registran quienes no tienen discapacidad).



El 2.5% de los(as) Jueces(as) y Secretarios(as) y el 1.7% de los(as) Funcionarios(as), tanto de Tribunales como de la Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ), dicen tener algún tipo de discapacidad física, según la última encuesta del Índice de Calidad de la Justicia del Poder Judicial (iPJUD).

En el caso de los usuarios externos, el 1.4% de los Abogados y Procuradores y el 5.3% de los ciudadanos que asisten a Tribunales, sostiene sobrellevar la misma situación, lo que contrasta con los resultados del 1° Estudio Nacional de la Discapacidad (ENDISC 2004, FONADIS – INE), y las cifras de la encuesta CASEN del año 2011, lo que grafica las diferentes interpretaciones que tiene el concepto de "discapacidad".

