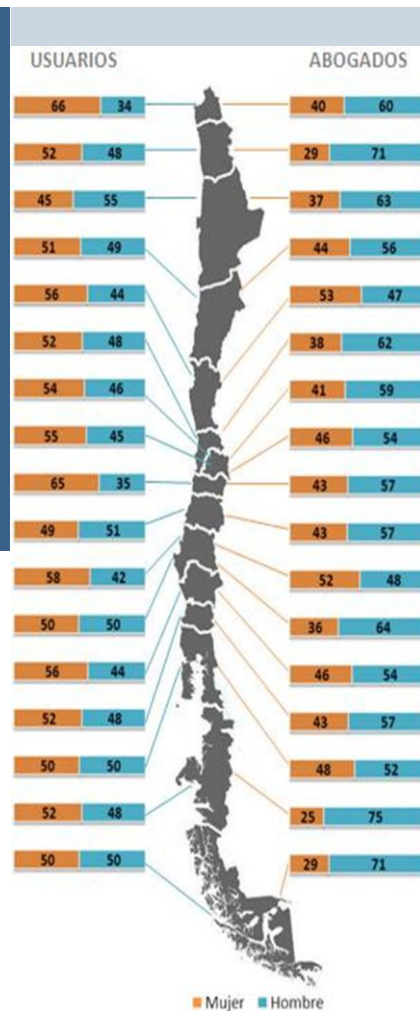


Boletín “Calidad de la Justicia”

Usuarios de un Servicio de Justicia de Calidad



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.

Caracterización de la Población Nacional

Según el **Censo de Población y Vivienda** del año 2002, levantado por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y la última **Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional** (CASEN), realizada por el Ministerio de Desarrollo Social el año 2011, la individualización de los habitantes de nuestro país es la siguiente (personas mayores de 17 años):

	CENSO 2002	CASEN 2011
Porcentaje de Mujeres	51,5%	53,6%
Edad promedio	42 años	44 años
Pertenencia a Pueblos Indígenas	4,5%	7,3%
Educación Básica o menos	35,1%	29,2%
I Quintil de ingreso	-	18,7%
Discapacidad (*)	2,8%	7,7%
Porcentaje de Chilenos(as)	98,6%	98,8%

(*) Condición permanente y/o de larga duración.

En el caso de los Abogados y Procuradores, a nivel nacional casi el 60% es de género masculino, destacándose las Jurisdicciones de Coyhaique, Punta Arenas e Iquique con más de un 70% de varones que realizan la tramitación.

Respecto a los Usuarios que acuden a Tribunales y a diferencia de la situación anterior, a lo largo del país el 54% es de género femenino, lo que se aprecia especialmente en las Jurisdicciones de Arica y Rancagua con más del 60% de mujeres del total de público atendido.

Caracterización por Competencia



Para mayor información puede consultar los siguientes vínculos:

[http://www.pjud.cl/documents/10179/25879/Indice+de+Calidad+de+la+Justicia+del+Poder+Judicial+2012+\(iPJUD\).](http://www.pjud.cl/documents/10179/25879/Indice+de+Calidad+de+la+Justicia+del+Poder+Judicial+2012+(iPJUD).)

<http://espino.ine.cl/cgi-bin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CPCHL2KREG&MAIN=WebServerMain.inl> (Censo 2002).

<http://www.redatam.org/redchl/mds/casen/casen2011/Index.html> (CASEN 2011).



	Civil		Penal		Familia	
	Abogados(as)	Usuarios(as)	Abogados(as)	Usuarios(as)	Abogados(as)	Usuarios(as)
Índice de Masculinidad	52,4%	46,1%	70,9%	52,1%	53,6%	28,2%
Edad promedio	34 años	41 años	37 años	37 años	34 años	38 años
Pertenencia a Pueblos Indígenas	5,1%	8,4%	3,5%	12,9%	8,9%	13,1%
Tasa de Profesionalización	39,6%	27,6%	81,9%	12,8%	60,4%	14,5%
Educación Básica o menos	-	7,1%	-	18,3%	-	15,1%
I Quintil de ingreso	-	21,9%	-	44,2%	-	49,3%
Discapacidad	1,2%	5,7%	1,3%	5,6%	1,6%	5,2%
Misma Comuna de residencia	51,7%	49,2%	56,1%	49,6%	66,1%	66,9%
Misma Región de residencia	97,3%	96,5%	96,7%	97,2%	98,4%	98,1%
Porcentaje de Chilenos(as)	98,8%	98,5%	98,2%	96,3%	98,7%	96,3%

	Laboral y Cobranza		Cortes	
	Abogados(as)	Usuarios(as)	Abogados(as)	Usuarios(as)
Índice de Masculinidad	65,0%	56,3%	65,0%	45,7%
Edad promedio	37 años	39 años	40 años	40 años
Pertenencia a Pueblos Indígenas	2,5%	11,6%	4,3%	10,0%
Tasa de Profesionalización	76,6%	22,0%	64,0%	30,6%
Educación Básica o menos	-	12,6%	-	4,4%
I Quintil de ingreso	-	26,3%	-	21,8%
Discapacidad	0,5%	4,3%	3,6%	3,6%
Misma Comuna de residencia	63,2%	54,4%	70,5%	68,0%
Misma Región de residencia	95,3%	97,6%	93,5%	97,0%
Porcentaje de Chilenos(as)	98,5%	98,6%	98,6%	98,3%

En general los Abogados y Procuradores que tramitan en Tribunales, son chilenos jóvenes con título universitario (con un promedio de edad algo más bajo que el nacional), con una tasa de pertenencia indígena dentro de lo esperado y una prevalencia asociada a la discapacidad bastante menor que la media del país.

Por otra parte, nuestros Usuarios son mujeres chilenas con una media de edad inferior al promedio nacional, con una ascendencia indígena mayor (especialmente en las Jurisdicciones de Coyhaique, Arica y Temuco), un nivel de instrucción media (casi el 50% tiene Ed. Media o menos), un tercio pertenece al 20% más pobre del país y un nivel de discapacidad similar a la media nacional.

¿Cómo son nuestros Usuarios y Usuarías?



Abogados y Procuradores

59,6% son hombres.
 36 años en promedio.
 4,9% declara pertenecer a algún pueblo indígena.
 59,2% es abogado(a) titulado(a).
 1,4% declara tener alguna discapacidad física.
 98,6% es chileno(a).
 56,8% vive en la misma comuna del Tribunal y un 96,9% en la misma región.

Usuarios y Usuarías

54,3% son mujeres.
 39 años en promedio.
 11,1% declara pertenecer a algún pueblo indígena.
 5,6% no completó la Educación Básica.
 33,8% pertenece al I Quintil de ingreso.
 5,3% declara tener alguna discapacidad física.
 97,5% es chileno(a).
 53,6% vive en la misma comuna del Tribunal y un 97,1% en la misma región.

