

JUSTICIA Y MARGINALIDAD

PERCEPCION DE LOS POBRES



**DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS SOCIOLOGICOS DE
LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE**

JUSTICIA Y MARGINALIDAD PERCEPCION DE LOS POBRES

ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE UN ESTUDIO EMPIRICO

PRESENTACION GENERAL

JORGE CORREA SUTIL. (Editor)

COMENTARISTAS

LUIS BARROS LEZAETA(Editor)

ANTONIO BASCUÑAN VALDES

MARCOS LIBEDINSKY TSCHORNE

CRISTIAN RIEGO RAMIREZ

HUGO FRUHLING EHRLICH

PEDRO GANDOLFO GANDOLFO

JUAN ENRIQUE VARGAS VIANCOS

La Corporación de Promoción Universitaria agradece a la
Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional
su colaboración para la publicación de este libro.

Es Propiedad
Derechos Reservados para todos los países
Inscripción N° 87.340
Corporación de Promoción Universitaria
Av. Miguel Claro 1460
Santiago de Chile
1993
Diseño de portada: Román Vega

INDICE

| | |
|---|-----|
| PRESENTACION Jorge Correa Sutil | 5 |
| BREVE RESEÑA A ASPECTOS METODOLOGICOS DEL ESTUDIO Luis Barros Lezaeta | 17 |
| RESULTADOS ESTUDIO EMPIRICO Problemas Judiciales de los Sectores de Bajos Ingresos..... | 21 |
| CPU - DESUC. | |
| ANEXOS | |
| ANEXO Nro. I Cuestionario aplicado a los encuestados..... | 111 |
| ANEXO Nro. II Cuadros con la información pertinente al informe..... | 129 |
| COMENTARIOS | |
| JUSTICIA Y LEGITIMIDAD Luis Barros Lezaeta | 219 |
| COMENTARIO A UN ESTUDIO EMPIRICO SOBRE JUSTICIA Y MARGINALIDAD Antonio Bascuñan Valdes | 231 |
| ¿QUE PODEMOS APRENDER DEL ESTUDIO REALIZADO? Marcos Libedinsky Tschorne | 241 |
| LOS SECTORES POPULARES FRENTE AL SISTEMA PENAL Cristian Riego Ramirez | 251 |
| COMENTARIO A UNA ENCUESTA SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA POR PARTE DE LOS SECTORES POPULARES Hugo Fruhling Ehrlich | 267 |
| JUSTICIA, CONOCIMIENTO Y EDUCACION Pedro Gandolfo Gandolfo | 277 |
| DISCURSO DE CLAUSURA DEL SEMINARIO NACIONAL "JUSTICIA Y MARGINALIDAD" Juan Enrique Vargas Viancos | 289 |

PRESENTACION

Jorge Correa Sutil*

A.-OBJETIVOS DE ESTA PRESENTACION

¿Para qué un estudio como éste?

¿Qué podemos obtener de él?

Tal vez uno de los desafíos más interesantes y difíciles de lograr cuando se emprende un trabajo en terreno como el que ahora entregamos, sea el de poder obtener de él todo el provecho que la información recogida es capaz de brindar. De darle todas las lecturas posibles, sin excederse tampoco en ellas, sin sacar más conclusiones o conclusiones más generales o definitivas que las que el estudio permite.

A fin de colaborar con este propósito, el texto que ahora publicamos contiene los resultados del trabajo en terreno y los comentarios que su lectura provocó a un Ministro de Corte de Apelaciones; a un ex-decano de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile; al sociólogo que dirigió el trabajo en terreno; a un abogado y profesor de Derecho que ha dedicado una parte fundamental de su actividad profesional a crear opinión pública acerca del funcionamiento del sistema jurídico; a un profesor de Derecho experto en Derecho Penal y Criminología y a un académico del Derecho con estudios en Sociología que es experto en materia de seguridad pública. Confiamos que sus visiones ayudarán a estimular al lector para encontrar nuevas lecturas en el estudio.

* Coordinador del Area de Asistencia Jurídica del *Proyecto de Capacitación, Gestión y Política Judicial* de la CORPORACION DE PROMOCION UNIVERSITARIA, Profesor Escuela de Derecho de la U. Diego Portales

Es con el mismo propósito de sacar el mayor provecho, que esta presentación consistirá en un relato de los objetivos que nos propusimos al emprender este trabajo; de lo que pretendimos obtener al plantear las preguntas que formulamos en la encuesta. Con ello esperamos además, colaborar al lector al proponerle una cierta "geografía" del estudio.

En la exposición de sus resultados, el sociólogo que elaboró el texto - el profesor de la Universidad Católica, Luis Barros - ha optado por la máxima fidelidad al propio cuestionario.

En esta presentación el lector podrá encontrar otra más temática y probablemente influida por los resultados.

B.- ¿Para qué medir y caracterizar la Marginalidad Jurídica?

Es sabido que nuestro sistema jurídico ha hecho más promesas de las que ha podido cumplir. Ha declarado más derechos de los que ha podido amparar, creando no poca frustración y desencanto. Es sabido también que esta brecha es especialmente ancha para los más pobres. Que para ellos la justicia es una instancia más lejana. No habría resultado necesario hacer un estudio de opinión si sólo se hubiera tratado de comprobar este aserto. Más aún, es posible sostener que los sistemas jurídicos funcionan sobre la base de hacer estas promesas. Basta ver la evolución de los derechos humanos para apreciar como lo que sus cultores denominan "olas", se han iniciado como expectativas compartidas, han continuado como deberes o programas obligatorios para el Estado, aunque no exigibles, y se han convertido finalmente - algunos de ellos - en derechos exigibles. Las promesas incumplidas no son entonces extrañas al derecho, ni necesariamente indiciarias de marginalidad; es posible, en cambio, que pertenezcan a la esencia del derecho.

El estudio que ahora presentamos ha ambicionado más que constatar las promesas incumplidas hechas, por el sistema jurídico, a los pobres. Ha procurado algo más que acreditar una brecha entre los derechos que se proclaman y los que efectivamente se amparan. Antes de relatar los objetivos específicos del trabajo, permítaseme una reflexión que creo nos encaminará hacia el objetivo de explicar para que hemos hecho este estudio.

Si uno revisa los programas de gobierno producidos con ocasión de las dos últimas campañas presidenciales en Chile, y casi 20 años las separan, tal vez resulte difícil encontrar otra área en la cual haya tanto consenso en el diagnóstico (marginalidad) y en las medidas que se propusieron para combatirlo (fortalecer los sistemas de asistencia jurídica gratuita y crear Tribunales Vecinales). Si, en cambio, uno gira la mirada desde los programas a la

realidad, el contraste es evidente. Resulta difícil encontrar otra dimensión de la vida social que exhiba tan pocos cambios desde hace 50 o más años. En los últimos 25, los sistemas previsionales, de salud pública, educacionales, productivos, laborales y tantos otros, han sufrido transformaciones profundas. En el área del acceso a la justicia, éstos son mínimos y tal vez el único significativo sea el progresivo deterioro del problema.

Por momentos la cuestión ha adquirido un espacio significativo en la discusión pública. Durante los agitados días de la Unidad Popular, el tema, entremezclado y teñido con ribetes políticos, amenazó con desbordar la legalidad vigente.¹ Hacia fines del gobierno militar, uno de sus más destacados personeros calificó la falta de acceso a la justicia de los pobres como la "modernización pendiente".² Durante la campaña presidencial de 1989, tanto el programa de la Concertación de Partidos por la Democracia, como los de los partidos Renovación Nacional y Unión Demócrata Independiente y el de la candidatura de Hernán Büchi le destinaron destacados párrafos. ¿Qué explica tanta preocupación? La modernidad ha variado la gravitación relativa de los distintos órganos del Estado. En la medida que el Estado interviene menos en la sociedad civil, los poderes políticos pierden ese rol de canalizadores de las demandas específicas de los grupos de interés. El Estado cumple sobretodo una función reguladora y el Poder Judicial, el que dice lo que esas reglas generales significan, adquiere una especial relevancia. Por sus estrados pasan y continuarán pasando los principales problemas que afectan hoy a la sociedad. Acaso por esa razón la atención está inevitablemente centrada en el tema judicial, y dentro de éste, la cuestión del acceso de los pobres a la justicia aparece como un factor relevante de su mayor o menor incorporación al sistema, como un instrumento para asegurar estándares mínimos de equidad y de calidad de vida; y, con ello, un factor relevante en la consolidación de un sistema democrático³.

¹ Una ilustración de los fenómenos más agudos de desborde puede ser encontrado en la crónica que reproduce el libro "Materiales para un estudio del fenómeno jurídico" de Andrés Cúneo M., Págs. 96 y siguientes, Capítulo III, Editorial Jurídica de Chile, 1974.

² Palabras de Jaime Guzmán Errázuriz en un debate en el diario "El Mercurio", Cuerpo D (Reportajes), Domingo 23 de Junio de 1987, en el que señalaba: "Pienso que es uno de los rubros en que menos se ha avanzado desde 1973. Me parece que es una modernización claramente pendiente".

³ Para un análisis más general véase: Jorge Correa, "Un intento por caracterizar el problema de la justicia y los sectores de bajos ingresos" en "Justicia y Sectores de Bajos Ingresos", varios autores, Centro de Estudios del Desarrollo, Editorial Jurídica Cono Sur Ltda., Santiago de Chile, 1988; Hugo Fruhling, "Poder Judicial y Política en Chile", en "La Administración de Justicia en América", V Conferencia de Derecho y Desarrollo, San José, Costa Rica, 1980; Carlos Peña, "Poder Judicial y Sistema Político. Las Políticas de Modernización" en "El Poder Judicial en la Encrucijada", Cuaderno de Análisis Jurídico N° 22, Universidad Diego Portales, Julio 1992; Jorge Correa, "Formación de Jueces para la Democracia", en Revista de Ciencias Sociales N° 34/35, Edeval, Valparaíso, 1992.

Así las no pocas declaraciones públicas que se vierten acerca de las reformas judiciales en actual discusión, la referencia más frecuente y consensuales que los cambios deben apuntar a dar a los pobres mayor y mejor acceso a la justicia.

Cabría preguntarse: ¿Por qué no se ha podido enfrentar un problema que ha sido relativamente prioritario en los últimos 20 años, donde hay consenso acerca de su gravedad e incluso - aunque de un modo muy general - acerca de las medidas para aminorarlo?

Si quisiéramos dar respuesta a esta pregunta necesitaríamos convocar muchos y diversos factores. No es mi intención hacerlo aquí. Sin embargo, quiero referirme a una de las explicaciones plausibles, pues ella me servirá de hipótesis para presentar este estudio. Parece razonable pensar que uno de los motivos más gravitantes en la falta de adopción de políticas concretas, es el grado de incerteza que nos ronda cuando se trata de postular las soluciones más adecuadas al problema. Lo que quiero afirmar es que si bien han existido ya una media docena de proyectos de Tribunales Vecinales⁴, difícilmente sus autores podrían darnos argumentos certeros para sostener que son éstas o aquéllas las materias que estos Tribunales, deben conocer para aliviar los problemas jurídicos más acuciantes para los sectores pobres.

Del mismo modo, pocos pueden aportar argumentos que vayan más allá de experiencias individuales limitadas para saber si tendría mejor rendimiento mantener la asistencia en manos públicas o si los fondos debieran destinarse a subvencionar a los privados que la brinden como se ha propuesto en varias ocasiones.

Si bien hace ya tres decenios que se viene reiterando que es necesario fortalecer los sistemas de asistencia jurídica, no es claro si sería mejor continuar priorizando la asistencia judicial individual o hasta donde debieran dedicarse los actuales recursos a fortalecer mecanismos como la mediación, la prevención o la difusión de los derechos.

Sucede en esta materia, lo que constituye una característica general en el ámbito jurídico. Carecemos del conocimiento necesario para diagnosticar con mediana precisión los problemas y para preveer, dentro de lo razonable, los costos y efectos que podrían acarrear éstas o aquellas medidas. Los abogados y especialmente las Escuelas de Derecho han carecido, por lo

⁴ Un resumen de ellos se encuentra en artículos de Carlos Cerda, "Tribunales Vecinales o de Paz" en "Justicia y Sectores de Bajos Ingresos", varios autores, Editorial Cono Sur, 1988. Un nuevo proyecto en "Proposiciones para la Reforma Judicial". Centro de Estudios Públicos, 1991.

general, de la capacidad para conocer la realidad jurídica sobre las que las normas se aplican.

Para decirlo de un modo resumido, en el mundo jurídico, la falta de políticas es, al menos en parte, una consecuencia de la falta de conocimiento.

Una vez más se proponen proyectos de ley para fortalecer y modernizar los sistemas de asistencia jurídica y para crear los Tribunales Vecinales o de Paz⁵. Como nunca antes, la opinión pública se interesa hoy por el funcionamiento de la justicia en el país y cabe esperar que ahora sí, estos proyectos, se transformen en ley.

En este entorno, pareció al Proyecto de Capacitación, Gestión y Política Judicial que lleva a cabo la Corporación de Promoción Universitaria en conjunto con la Asociación Nacional de Magistrados y el Instituto de Estudios Judiciales, con el apoyo de la Agencia Internacional para el Desarrollo de los Estados Unidos de Norte América, hacer un aporte. Este consiste en el estudio que ahora presentamos acerca de la percepción que los pobres tienen del sistema jurídico y de la mayor o menor marginalidad del mismo que padecen. Se ha buscado dimensionar y caracterizar un problema que todos parecen reconocer, pero que no se encuentra definido con suficiente precisión. Naturalmente, no postulamos que un estudio de esta naturaleza vaya a producir respuestas concluyentes y definitivas acerca de las políticas a seguir. Pensamos sí, que explorar la percepción de los que padecen el problema, puede aportar pistas o elementos que colaboren a diseñar, de mejor modo, respuestas adecuadas.

C.- Los objetivos Específicos del Estudio. ¿Qué quisimos averiguar?

Son varios los objetivos perseguidos por este estudio y diversos también los modos de agrupar los tópicos que él aborda. La lectura que quiero hacer de ellos distingue a 4 grupos. El primero reúne a aquéllos que procuran conocer los problemas jurídicos que aquejan a los sectores pobres; el segundo agrupa los modos en que se buscó caracterizar y medir los grados efectivos de marginalidad; el tercero, los que indagan las causas de tal marginalidad, explorando los factores que más decisivamente contribuyen a aumentarla o aminorarla; y el cuarto y último grupo, a su turno, reúne los objetivos que

⁵ A la fecha de esta presentación, los Mensajes se encuentran en la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia y Reglamento del Senado a espera de iniciar la discusión en primer trámite.

buscaron conocer la percepción que los sectores pobres tienen acerca de las soluciones más adecuadas para enfrentar el problema.

Veamos cada uno de ellos.

1) *Problemas Jurídicos que aquejan a los sectores pobres.*

A través del estudio se ha procurado conocer cuáles son los problemas jurídicos que afectan a los sectores más pobres de la población, ya sea que los haya padecido personalmente el encuestado o algún miembro de su grupo familiar (al respecto ver segunda parte, II, nro. 2 del estudio). Enseguida, y con el objeto de indagar acerca de la relevancia que los propios sectores asignan a los diversos problemas, se preguntó asimismo, acerca de cuáles de ellos debieran ser abordados prioritariamente en caso de crearse un mayor número de Tribunales (al respecto ver primera parte, I, nro. 12 del estudio). Por último, a aquéllos que habían padecido algún problema legal le preguntamos acerca de las actitudes que habían asumido (al respecto ver segunda parte, II, nros. 3 y 4 del estudio).

El primer elemento procuró conocer los tipos de problemas que aquejan a los pobres; el segundo, aquéllos que ellos perciben que el sistema debiera priorizar; en tanto el tercero buscó conocer la proporción de acceso de los casos al sistema según sus diversas clases.

Creemos que estos tres indicadores: frecuencia, relevancia y grado de acceso o marginalidad, debieran ser útiles a aquéllos que participan en el proceso legislativo de creación de Tribunales Vecinales o de aumento en el número de juzgados de jurisdicción común o especiales, pues parece razonable pensar que éstos debieran tener la competencia y la organización adecuada para conocer y resolver problemas que, siendo frecuentes y relevantes se encuentran, en un grado alto de marginación. Por otra parte, el mismo tópico debiera servir a los centros de asistencia jurídica para revisar su política de admisibilidad de causas a fin de evaluar si están destinando sus actuales recursos a atender efectivamente los problemas prioritarios para sus clientes y si no están desechando, por vía de decisión explícita o implícita, algunas situaciones que les afectan y que quedan sin asistencia jurídica profesional.

Un análisis precipitado de resultados podría llevar a pensar que los recursos judiciales o de asistencia judicial se invierten adecuadamente sólo si se destinan a solucionar los problemas considerados como prioritarios por estos sectores. Es posible pensar que más de alguno de los que se sitúan en este grupo no requieren de más atención forense o judicial, sino de una mejor

atención. Es posible pensar que muchos de ellos se enfrenten más adecuadamente con ejercicios de prevención o puedan ser mejor acogidos por el sistema por la vía de la mediación y no por la judicial. Es posible que el problema deba atacarse por la vía policial o de la acción de los municipios y no de los Tribunales. Otros acápites de la encuesta así lo insinúan. Por otra parte, deberá considerarse cuidadosamente el conjunto de problemas que prácticamente no acceden al sistema, aún cuando no estén considerados entre los más relevantes. Precisamente la ausencia permanente de solución, el no haber experimentado los beneficios de su solución podría explicar en parte que se les perciba como menos prioritarios.

2) *Grado efectivo de marginalidad*

Un segundo aspecto sobre el que el trabajo ha procurado echar luz, es el de la dimensión, naturaleza y características de la marginalidad que sufren los sectores más pobres respecto de la justicia.

Al efecto, se ha contenido una serie de preguntas destinadas a medir algunos aspectos que podrían dar cuenta de un cierto "índice de marginalidad objetiva". Procuramos conocer de los encuestados si sus situaciones de propiedad, tenencia o arrendamiento de la vivienda se encontraban regularizadas en conformidad a la ley, si su vida de pareja y de familia se hallaba constituida o no al margen de la legalidad, si poseían o no cédula de identidad, si de mantener relaciones laborales de dependencia tenían o no contrato de trabajo, todo lo cual pensamos, nos otorgaría algunos indicios acerca de si los pobres viven o no algunas de las situaciones jurídicas más cotidianas al margen o en conformidad a lo que el derecho supone. Este conjunto de aspectos, tratados en los cuadros nros. 75, 76, 77, 78 y 79 del anexo II, constituyen indicadores objetivos de marginalidad del sistema legal, no del judicial y constituiría un error confundir ambos.

Si los anteriores indicadores buscaban medir indicios objetivos de marginalidad, un segundo grupo procuró conocer las percepciones subjetivas de marginalidad que padecen estos sectores. Al efecto, preguntamos por el grado de conocimiento de los derechos que se creía tener (al respecto ver cuadro nro. 14 del anexo II), por la percepción acerca de la posibilidad o imposibilidad de conseguir abogados gratis (pág. 32 del estudio) por la existencia o inexistencia de percepciones de discriminación del sistema jurídico hacia los pobres (al respecto ver cuadros nros. 3, 10, 26, 39 y 51 del anexo II). Es ésta un área donde los resultados probablemente despertarían mayor interés, pues parecen indicar que en alguna proporción la marginalidad

de la justicia están constituida más que por una falta de acceso físico a abogados y Tribunales, por una percepción de que el sistema resulta discriminatorio contra los pobres, lejano e incomprensible.

En tercer lugar, quisimos conocer algunos indicios de marginalidad producto de discordancias entre las percepciones de lo justo de los usuarios pobres y los que sirven de base al sistema formalmente vigente. Es sabido que uno de los principales componentes del sistema jurídico es el llamado cultural⁶, consistente en el conocimiento que los usuarios del sistema tienen acerca de sus derechos, de sus expectativas de los derechos que podrán o no hacer valer, de lo que ellos esperan del sistema jurídico y de lo que estiman como justo. Es también sabido que este factor cultural resulta determinante para configurar las demandas que efectivamente se hacen o se dejan de hacer por la población al sistema jurídico. En este sentido, quisimos saber si en algunos aspectos, los pobladores percibían como justas o adecuadas soluciones incompatibles con aquéllas que brinda el sistema formal, pensando que ello pudiera incidir en la decisión de no llevar ciertos asuntos a la justicia (al respecto ver cuadros nros. 97, 98, 99, 100, 101, 102 y 103 del anexo II). Bajo este supuesto, no sería la carencia de Tribunales, de abogados o de la policía o el mal funcionamiento de éstos lo que podría gravitar en el problema investigado, sino el contenido de las normas de derecho sustantivo y su distancia con las expectativas y valoraciones de lo justo de los sectores pobres.

Un cuarto indicador de marginalidad, tal vez el más importante, está constituido por el conjunto de preguntas que indagan acerca de las actitudes que los encuestados asumen cuando padecen un problema legal (al respecto ver segunda parte, II, nros. 3 y 4 del estudio).

¿Acceden al sistema? ¿Ni lo intentan? ¿Hasta dónde llegan cuando llevan el problema a las instancias previstas por el sistema legal para su solución? Este será probablemente el indicador más claro de marginalidad y las cifras sorprenderán a más de uno, especialmente al apreciar el porcentaje escaso de problemas civiles que son traídos al sistema formal y el bajo número de delitos que son denunciados en instancias policiales y ratificada la denuncia en Tribunales. Con todo, el lector cometería un error si pensara que un sistema legal debiera aspirar a procesar el 100% de los conflictos jurídicamente relevantes que se producen al interior de la sociedad.

⁶ Al respecto véase: Lawrence Friedman, en "Cultura Legal y Desarrollo Social", 11 boletín del Instituto de Docencia e Investigaciones Jurídicas, Santiago, 1972. Dicho artículo se encuentra también transcrito en el libro "Materiales para un estudio del fenómeno jurídico", Capítulo III, Andrés Cúneo M., Editorial Jurídica de Chile, 1974.

No conozco de estudios que nos ayudaran a determinar un óptimo de acceso, ni cifras que nos permitan comparar este grado de marginalidad o de no acceso con el que presentan los problemas que afectan a sectores más acomodados de la sociedad.

Con todo, el conocimiento de las actitudes, que los sectores pobres asumen cuando padecen un problema penal, civil, laboral o de menores, debiera sugerir líneas interesantes acerca de las tareas por emprender.

Para ello, preguntamos si frente a problemas de diversa naturaleza como los indicados, los encuestados recurrían o no a los actores del sistema formal. Preguntamos por la frecuencia de denuncias ante organismos policiales cuando se era víctima de un delito, por la frecuencia con que estos casos era llevados a los Tribunales, por el número de veces que se recurría a abogados, distinguiendo siempre entre los diversos tipos de problemas. Preguntamos también acerca de la evaluación que estos sectores hacían de estas experiencias, indagando hasta qué punto las gestiones realizadas ante el sistema jurídico eran percibidas como útiles o inútiles. Otro tanto quisimos saber de las personas que habían sido detenidas, ya fuera por sospecha o que hubieran sido procesados como responsables de un delito. En estos casos, las preguntas se centran en la percepción de protección o desprotección de sus derechos como inculpados.

Es posible que sorprenda a más de alguien que el cuestionario no contuviera preguntas destinadas a conocer vías alternativas de solución de conflictos jurídicos. La explicación es que no pudimos percibir signo alguno de tales vías alternativas en las entrevistas en profundidad que sirvieran de base al trabajo. Preguntamos si dirigentes vecinales, sacerdotes católicos o pastores de otras religiones, mediaban conflictos, si los clubes deportivos o las organizaciones comunitarias eran lugares de solución de problemas jurídicos y ninguna respuesta nos sirvió para otra cosa que para descartar esta hipótesis.

En este conjunto de preguntas acerca de actitudes, se encontrará una serie relativa a aquéllas que se asumen frente a la eventualidad o la experiencia de la detención policial (al respecto ver segunda parte, V, nro. 2 del estudio).

Ellas constituyen material para la reflexión del tema de la política criminal, como lo prueban los interesantes comentarios de Hugo Fruhling y Cristián Riego. Personalmente, me impresionó constatar hasta que punto la

política criminal se juega en la actuación policial frente a sujetos sospechosos de delitos, un fenómeno al cual los abogados prestamos escasa o nula atención.

3) Factores que influyen en la marginalidad

El tercer objetivo consistió en indagar acerca de los factores que influyen en la marginalidad.

En este aspecto quisimos conocer las fortalezas y debilidades que el sistema jurídico exhibe, a los ojos de los sectores pobres, para atender sus necesidades. Para ello, y distinguiendo según los distintos problemas que les afectan y vinculando las respuestas con las experiencias y actitudes, preguntamos acerca de las percepciones y opiniones que los sectores pobres urbanos tienen del sistema jurídico en general, del judicial en particular y de los diversos actores que ellos mismos percibieron encarnando la justicia (al respecto ver cuadros nros. 1, 22, 35, 48, 58 y 72 del anexo II). Al efecto, la encuesta incluyó diversas preguntas acerca de las percepciones de lo justo o injusto que resultaba el sistema, de su lentitud o adecuada rapidez, de su eficacia o ineficacia, de la arbitrariedad o sujeción a pautas previsibles en las conductas de los actores del sistema, de la corrupción o corrección de los mismos y si percibían un sistema que les discriminaba o trataba por igual a ricos y pobres. Para la confección de estas preguntas seguimos muy de cerca opiniones que pudimos recoger en entrevistas en profundidad que se realizaron como actividad preparatoria de la presente encuesta.

Similares percepciones y opiniones recoge el estudio acerca de diversos actores del sistema jurídico. Incluimos aquí a aquéllos que los propios entrevistados visualizaron como encarnando a la justicia. Así, preguntarnos por las experiencias y opiniones de los pobres acerca de abogados, carabineros, jueces y actuarios. A ellos quisimos agregar a la Inspección del Trabajo, institución que en las entrevistas iniciales había aparecido con una imagen más positiva que la de las demás organizaciones vinculadas al tema.

Los resultados de la encuesta en este acápite podrían ser de especial utilidad y de interés a la hora de diseñar las soluciones más adecuadas a cada uno de los actores del sistema, a las organizaciones que los agrupan y representan, a las entidades llamadas a regular su comportamiento ético y funcionario; y, en general, a los responsables de mejorar una imagen preocupante y que puede estar influyendo, de manera decisiva, en la marginalidad.

4) *Soluciones recomendadas por los sectores pobres*

El cuarto y último de los objetivos del estudio, consistió en conocer las soluciones recomendadas por los sectores pobres.

Estamos concientes que el diseño de las soluciones más adecuadas presenta aristas técnicas de alta complejidad. No obstante, pensamos que en las intuiciones de quienes padecen el problema podríamos encontrar algunas pistas sugerentes. El resultado no nos defrauda. Las prioridades que estos sectores marcan se distancian, no pocas veces de manera sustancial, de las soluciones que los profesionales del derecho más típicamente reclaman y que consisten en la creación de más juzgados y de más comisarías para las poblaciones marginales, sugiriendo algunas otras que, más que a la cuestión cuantitativa, apuntan a hacer que el sistema resulte más conocido y cercano. Aquí se encuentran tópicos que deben abrir un debate y sugerir nuevas hipótesis.

Es probable que algunos de los objetivos antes descritos se hayan alcanzado de un modo parcial, es posible que, de haberse formulado otras preguntas o las mismas de manera diversa, se hubiera podido alcanzar los objetivos de un modo más adecuado. Es en parte con esa finalidad que hemos querido presentar el trabajo relatando los objetivos que tuvimos a la vista al encargarlo. Nos sentiríamos satisfechos si provocamos críticas y propuestas de esta naturaleza. En un área donde prácticamente no han existido estudios de opinión de este tipo⁷, el campo se abre al progreso del conocimiento. El mérito de haberlo iniciado o re-iniciado después de 20 años no es poca cosa.

Espero que la exposición de estos motivos ayuden a introducir la exposición del estudio realizado. Nos alegraremos si futuros comentaristas de esta encuesta encuentran otras lecturas, perciben otros aspectos, formulan otras hipótesis y sacan otros provechos de los que originalmente tuvimos a la vista. Ello implicará que hemos desbordado nuestras expectativas.

Termino esta presentación agradeciendo al Consejo Directivo y al

⁷Entre las investigaciones empíricas sobre la percepción de los pobres acerca del sistema jurídico véase: "Pobladores: del legalismo a la justicia popular", Rosemond Cheetman y otros, Volumen I y II, Centre Interdisciplinario de Desarrollo Urbano y Regional (CIDU), Universidad Católica de Chile, 1972; "Los problemas de justicia en los sectores de bajos recursos: el caso de una población marginal", en "Estudios Jurídicos", Volumen I, Nro. 2, Facultad de Derecho de la Universidad Católica de Chile, 1972.

personal de C.P.U. por su orientación y aliento, a la Agencia para el Desarrollo de los Estados Unidos de Norte América que la financió y a los profesionales y al personal de D.E.S.U.C., y de modo especial a Luis Barros y Jorge Rozas por la responsabilidad y entusiasmo proverbial que pusieron en el diseño de este trabajo y al llevar a cabo su implementación.

BREVE REFERENCIA A ASPECTOS METODOLOGICOS DEL ESTUDIO EMPIRICO

Luis Barros Lezaeta*

Toda la información contenida en el presente informe corresponde, única y exclusivamente, a los datos proporcionados por una encuesta realizada durante los meses de Octubre y Noviembre del año recién pasado.

Los encuestados fueron mujeres y hombres, de 18 o más años, de nivel socioeconómico bajo y residentes en las ciudades de Santiago (Región Metropolitana), Valparaíso - Viña del Mar y Concepción - Talcahuano.

El nivel socioeconómico se midió según la calidad de la vivienda de los encuestados, estandarizada en las categorías D y E de uso ya convencional en este tipo de estudios.

La muestra de encuestados fue seleccionada en forma probabilística de acuerdo a los procedimientos propios de un muestreo aleatorio trietápico. Según el nivel socioeconómico señalado, se seleccionaron manzanas en las diversas comunas o sectores de las ciudades en estudio. Se procedió, luego, a empadronar las viviendas de tipo D y E, seleccionando de ellas los hogares a encuestar. Por último, y a partir de la información de los miembros del hogar mayores de 18 años y que vivían allí permanentemente, se seleccionó al entrevistado probabilístico.

* Sociólogo, Profesor e Investigador del Instituto de Estudios Sociológicos de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

El tamaño de la muestra, así seleccionada, fue de 1.642 casos. Según la ciudad de residencia de los encuestados, este total se distribuyó como sigue: Santiago, 830 casos; Valparaíso - Viña del Mar, 407 casos; y Concepción - Talcahuano, 405 casos.

Estas proporciones, obviamente, subrepresentaron la población de Santiago y sobrerrepresentaron las poblaciones de las otras ciudades. Ello fue algo intencional que obedeció al criterio práctico de seleccionar una muestra no excesivamente grande ni onerosa y que incluyese, para efectos de análisis, un número de casos suficiente para cada ciudad en estudio. De allí que hubiese la necesidad de corregir esta distorsión, ponderando los resultados obtenidos de acuerdo a las proporciones entre las poblaciones reales en estudio según el Censo de 1992. Todos los resultados aquí consignados corresponden pues a los resultados de la encuesta debidamente ponderados.

Las encuestas las realizó un equipo de encuestadores y los encuestados fueron entrevistados en su propio domicilio.

La elaboración del cuestionario tuvo como antecedente un estudio previo, de tipo cualitativo, realizado en los meses de Junio y Julio del año recién pasado. Se constituyeron entonces grupos de discusión con pobladores de Santiago de características similares a los que, posteriormente, serían seleccionados en la muestra. La constitución de dichos grupos tuvo como objetivo explorar las dimensiones del tema en estudio que parecían las más pertinentes desde el punto de vista de los sujetos. Se organizaron diez grupos distintos, de diez personas cada uno, y con los que se discutió separadamente en sesiones que duraron de dos a tres horas. Las opiniones y experiencias allí recogidas fueron señalando los temas y énfasis para la elaboración del cuestionario. Ese material sirvió para explorar los significados atribuidos al término Justicia, para definir los personeros de la misma que se percibían como los más visibles e importantes, para diseñar de opiniones y experiencias de los sujetos aquellos problemas que parecían más importantes, para adaptar el vocabulario de los investigadores al de los sujetos que constituirán la muestra a estudiar. En este sentido, cabe subrayar que todas las frases incluidas posteriormente en el cuestionario y sobre las cuales se pidió a los encuestados que opinaran de su veracidad o falsedad, correspondieron a citas recogidas textualmente de los grupos de discusión del cuestionario. La elaboración informada por esta etapa exploratoria, contó, además, con sucesivas etapas de prueba en las que borradores del cuestionario fueron aplicados a pobladores de nivel socioeconómico bajo de diversas comunas de Santiago.

Cabe reiterar que lo que se presenta a continuación como opiniones y experiencias sobre la Justicia, corresponde a las expresiones y testimonios de los sujetos encuestados.

Por último, el presente informe se acompaña de un Anexo que contiene todos los cuadros con los datos pertinentes. Algunos de estos cuadros van, sin embargo, insertos en el texto pues, dada la importancia de la información que contienen, su lectura en detalle ayuda a una comprensión más acabada del escrito.

**RESULTADOS ESTUDIO EMPIRICO
"PROBLEMAS JUDICIALES
DE LOS
SECTORES DE BAJOS INGRESOS"**

PRIMERA PARTE:

I- OPINIONES SOBRE LA JUSTICIA CHILENA EN GENERAL

1.OPINION ESPONTANEA SOBRE LA JUSTICIA EN CHILE

(Ver Anexo, Cuadro 1)

La encuesta se inició con la pregunta: ¿qué opina Ud. sobre como anda la Justicia en Chile?, dando tiempo para que los encuestados se expresaran espontáneamente.

Casi la totalidad de los encuestados dio su opinión y éstas, casi siempre, refirieron el término Justicia al sistema jurídico-judicial. Fueron muy pocos los que no opinaron u opinaron de modo no pertinente, dándole al término justicia connotaciones éticas o refiriéndolo a las condiciones de distribución del ingreso.

Sólo el 6,8% de los encuestados opinó positivamente, expresando juicios favorables. Una abrumadora mayoría (82,8%) opinó negativamente, explicitando juicios adversos a la justicia chilena. Por último, el 2,7% opinó de modo ambivalente, explicitando tanto juicios favorables, como adversos.

2.OPINIONES ESPONTANEAS POSITIVAS SOBRE LA JUSTICIA EN CHILE

(Ver Anexo, Cuadro 2)

Si bien muchas de las opiniones positivas sobre la Justicia correspondieron a una miscelánea difícil de categorizar, más de la mitad de quienes emitieron juicios favorables (56,3%) opinó que la Justicia en Chile da seguridad o que está mejor que antes.

A título de ilustración, conviene citar textualmente algunas opiniones de este tipo:

- "Hay preocupación por proteger y mantener el orden en la ciudad".
- "Pienso que la Justicia está bien porque se está deteniendo a los delincuentes".

- “Está mejor que antes, antes se cometían crímenes y no habían culpables, ahora es más transparente la Justicia”
- “Encuentro que se está arreglando la cosa, se está poniendo buena (la Justicia)”.

Pero cabe reiterar que fue una pequeña minoría la que expresó este tipo de juicios, dando una opinión positiva de la Justicia.

3. OPINIONES ESPONTANEAS NEGATIVAS SOBRE LA JUSTICIA EN CHILE

(Ver Anexo, Cuadro 3).

La magnitud de opiniones negativas sobre la Justicia permitió su categorización de modo más fino.

A continuación se presentan estas categorías o tipos de opinión negativa, ordenadas de la más a la menos frecuente. Cada categoría se acompaña de la definición de su contenido y de una serie de citas de opiniones de los encuestados, cosa de dejar en claro que la adjetivación propia de cada categoría no fuerza la expresión espontánea de los sujetos:

3.1. LA JUSTICIA ES INEFICIENTE:

Esta categoría o tipo de opinión significa que la Justicia chilena no resuelve los problemas, no aclara los delitos, no garantiza la seguridad de la gente, no controla el problema de la delincuencia.

Este tipo de juicio correspondió al 21,5% de quienes opinaron negativamente de la justicia.

He aquí algunas opiniones de los mismos encuestados:

- “Pienso que la Justicia no anda bien, hace falta más seguridad”.
- “Mala la Justicia, no hacen nada por detectar los robos, crímenes y asaltos”.
- “Pésima (la Justicia), uno pide que la ayuden y no lo hacen, ellos (los Carabineros) no vienen cuando una lo necesita”.
- “Super mala (la Justicia), porque no se puede andar en la calle, hay mucha delincuencia y robo de niños por aquí”.
- “Mal (la Justicia), porque hay muchas cosas que no quedan claras”.
- “Mala (la Justicia), cuando se hace una denuncia no pasa nada”.

3.2. LA JUSTICIA ES DISCRIMINATORIA:

Esta categoría o tipo de opinión significa que la Justicia chilena no es pareja, que no es la misma para todos, que favorece o desfavorece a determinados sectores sociales, sea facilitando o inhibiendo el acceso a la Justicia, sea tratando de forma desigual a quienes acceden a ella y que trata distinto a ricos y pobres.

Este tipo de juicio lo emitió el 18.9% de los encuestados que opinó negativamente de la Justicia.

Sirvan como ilustración algunas opiniones de los encuestados:

- “(La Justicia) protege solamente a los que tienen plata”.
- “Para el rico hay Justicia, para el pobre no”.
- “Pienso que la Justicia es para aquellos que tienen plata solamente, porque si uno es pobre no tiene acceso a la Justicia en ningún caso”.
- “Mala (la Justicia) porque siempre hay preferencia para los que tienen plata”.
- “No es muy buena (la Justicia), favorecen a los de clase alta y no a los de clase baja que son los que más necesitan”.
- “Los pobres no tienen derecho a la Justicia”.

3.3. LA JUSTICIA ES ARBITRARIA:

Esta categoría apunta a quejas tanto contra los procedimientos, como contra las sentencias de la Justicia, suponiendo que ésta sentencia a inocentes, detiene sin razones, deja en libertad a culpables, no ajusta las penas a la gravedad de los delitos.

El 16% de quienes opinaron negativamente sobre la Justicia cae en esta categoría.

Valgan como testimonio las siguientes citas de los encuestados:

- “Mala, no hay Justicia, juzgan y condenan a los inocentes y a los delincuentes los sueltan en dos meses”.
- “Más o menos anda (la Justicia) porque hay muchos delincuentes que los toman presos y salen en seguida en libertad y a otros, en cambio, los toman presos por una pequeñez y no se les dicta nunca sentencia”.
- “Mala (la Justicia), a veces se mete preso a gente inocente y los delincuentes andan libres”.
- “No hay penas justas: los delincuentes salen con mucha facilidad”.
- “La Justicia es al lote: a los delincuentes los tienen por un rato y los dejan libres”.
- “Generalmente las leyes favorecen más a los delincuentes que a las personas honradas”.

3.4. LA JUSTICIA ES LENTA:

Esta categoría apunta a considerar los procedimientos de la justicia como excesivamente burocráticos y que demoran demasiado.

Así opinó el 12.7% de quienes se expresaron negativamente sobre la Justicia.

He aquí algunas citas de los encuestados:

- "Más o menos, la Justicia es muy tramitadora, demoran mucho en los juicios, son eternos".
- "La Justicia chilena es muy burócrata".
- "Es injusta porque es muy lenta".
- "Mala, la Justicia es muy tardía en finalizar cualquier asunto, no me inspira confianza".
- "No es muy buena porque las cosas se dilatan mucho".
- "Pésima, lentitud en trámites".

3.5. OTRAS CATEGORIAS:

La minoría entre quienes opinaron negativamente de la Justicia, explicitó contenidos susceptibles de categorizar en términos de: la Justicia es corrupta (7.9%), la Justicia ha dejado impunes los atropellos a los derechos humanos (4.1%), hay abuso policial (1.1%).

He aquí algunas citas de los encuestados:

- "Anda mal, todo lo llevan y lo arreglan con plata".
- "Mala, empezando por los derechos humanos cuyos atropellos han quedado en la impunidad".
- "Regular, porque se le pega a la gente que trabaja en la calle".

4. VARIACIONES EN LAS OPINIONES ESPONTANEAS SOBRE LA JUSTICIA SEGUN LAS CARACTERISTICAS PERSONALES DE LOS ENCUESTADOS.

(Ver Anexo, Cuadros 4, 5, 6, 7 y 8)

Ni el género ni el nivel socioeconómico de los encuestados, este último medido por el tipo de vivienda, introducen diferencias sustantivas en las opiniones espontáneas sobre la Justicia en Chile.

La edad, por el contrario, marca ciertas diferencias. Los encuestados de 50 o más años registraron una proporción de opiniones positivas y ambivalentes superior, casi en el doble, a la del resto. Mientras el 11% de los de más edad opinó positivamente, sólo un 5% de los menores opinó en tal sentido. Mientras el 4% de los más viejos opinó ambivalentemente, sólo el 2% de los menores opinó de ese modo. Obviamente que estas diferencias se reflejaron en una proporción de opiniones negativas entre los de más edad inferior a la del resto. Mientras el 74.2% de los con 50 o más años opinó negativamente sobre la justicia, la proporción subió a cerca de 85% en el caso de los de menos edad. Pese a estas diferencias, cabe recalcar que en todas las edades la opinión espontánea sobre la Justicia fue mayoritariamente negativa.

La ciudad de residencia marca también leves diferencias. La proporción de opiniones positivas y ambivalentes fue superior entre los habitantes

de Concepción - Talcahuano. (9.1% y 6.3%, respectivamente, versus 6.5% y 2.3% en el caso de los habitantes de Santiago y 7.1% y 2.7% en el caso de Valparaíso - Viña). Desde luego que estas diferencias se reflejaron en una proporción de opiniones negativas entre los habitantes de la ciudad sureña levemente inferior a la del resto. Pero nuevamente cabe recalcar que, no obstante estas diferencias, en todas las ciudades la opinión espontánea sobre la Justicia fue mayoritariamente negativa.

El nivel de educación formal introduce diferencias más considerables que la edad y el lugar de residencia. Si bien la educación tampoco modifica la tendencia mayoritaria de opinar negativamente de la Justicia, ella marca notables diferencias sobre todo entre las categorías extremas, vale decir, entre quienes carecen de educación formal y quienes han tenido educación técnico-profesional. La opinión de los no educados formalmente fue bastante menos negativa que la de los técnico-profesionales. (62.5% y 90.3%, respectivamente). Y, obviamente, la proporción de opiniones positivas y ambivalentes entre los no educados fue superior a la del resto. En todo caso, la educación marca una tendencia que atraviesa todos sus niveles, observándose que a mayor educación, más negativas se hacen las opiniones espontáneas sobre la Justicia y viceversa.

5. EVALUACION DE LA JUSTICIA EN CHILE SEGUN CIERTAS CALIFICACIONES PROPUESTAS A LOS ENCUESTADOS

(Ver Anexo, Cuadro 9)

Una vez recogida la opinión espontánea de los encuestados, se les solicitó que resumieran su opinión sobre la Justicia chilena, calificándola de muy buena, buena, regular, mala o muy mala.

Una minoría la calificó de muy buena (0.4%) o de buena (8.7%).

Una considerable proporción de los encuestados la calificó de mala (38.4%) o de muy mala (8.1%).

El 43.5% de los encuestados optó por calificarla como regular.

Estos resultados podrían interpretarse como suavizando la opinión espontánea de los encuestados, tan abrumadoramente negativa. Cabe, sin embargo, destacar que la proporción de encuestados que califica la Justicia de muy buena o de buena no varía significativamente de aquella que, espontáneamente, da una opinión positiva y que en ambos casos corresponde a una franca minoría (9.1% y 6.8%, respectivamente).

6. OPINION CON RESPECTO A LA VERACIDAD O FALSEDAZ DE CIERTAS PROPOSICIONES SOBRE LA JUSTICIA EN CHILE

(Ver Anexo, Cuadro 10).

Frente a una serie de proposiciones sobre la Justicia en Chile, se pidió

a los encuestados que explicitaran si estimaban dichas proposiciones como verdaderas o falsas.

La mayoría absoluta estimó como verdaderas las proposiciones siguientes, ordenadas según el grado de consenso con que se consideró su veracidad:

- Hay gente que por delitos menores pasa años en la cárcel y otra que por delitos más graves queda muy luego en libertad. (95.8%).
- En la Justicia chilena los trámites son lentos. (95.0%).
- Deberían existir más Juzgados y más jueces. (89.8%).
- Deberían existir más Comisaría y más Carabineros. (89.5%).
- En Chile la Justicia se divide en una para los ricos y otra para los pobres. (88.7%).
- En la Justicia chilena todo se arregla con plata. (86.5%).
- Denunciar robos o cogoteos es una pérdida de tiempo porque no pasa nada. (84.2%).
- En poblaciones Carabineros detienen por nada. (68.9%).

Por otra parte, la mayoría absoluta de los encuestados estimó como falsas las proposiciones siguientes:

- En Chile la Justicia es igual para todos. (85.7%)
- Cuando un poblador llama a Carabineros, estos llegan rápidamente. (73.2%).

La imagen que proyectan estos resultados es consistente con las demás opiniones vertidas sobre la Justicia. Sus tintes claramente negativos coinciden con la opinión espontánea dada por los encuestados, no sólo en términos de negatividad, sino también en lo que atañe a los contenidos de ésta. Las proposiciones que los encuestados estiman mayoritariamente como verdaderas o falsas, reiteran, precisamente, los mismos contenidos que ellos juzgan adversamente desde su espontaneidad y que son susceptibles de resumir calificando la Justicia de ineficiente, de discriminatoria, de arbitraria, de lenta, de corrupta.

Paradójicamente esta imagen tan adversa se conjuga con la estimación de la Justicia como necesaria, pues los mismos que la juzgan mal no vacilan en afirmar como cierto que deberían existir más Juzgados y más jueces, más Comisaría y más carabineros.

7. OPINION SOBRE LAS REPARTICIONES PUBLICAS CONSIDERADAS COMO MAS IMPORTANTES PARA LA ADMINISTRACION DE LA JUSTICIA EN CHILE.

Cosa de definir los ámbitos institucionales que los encuestados estimaban como los más significativos para la administración de Justicia en

Chile, se les solicitó que, de un listado de reparticiones públicas, marcaran las tres que consideraban como más importantes para efectos de la Justicia.

La mayoría absoluta de los encuestados indicó dentro de las tres reparticiones públicas más importantes para la administración de Justicia a las siguientes: Ministerio de Justicia (61.6%), Corte Suprema (60.3%) y Tribunales (55.5%).

Cabe resaltar que un poco menos de la mitad de los encuestados (44.7%) incluyó a Carabineros dentro de las tres reparticiones públicas consideradas como más importantes para la administración de Justicia.

Una proporción considerable de encuestados mencionó a Investigaciones (28.1%), a la Inspección del Trabajo (23.5%) y a las Municipalidades (19.8%).

Estos resultados, si bien reconocen a aquellos ámbitos institucionales tenidos oficialmente como los más importantes para la administración de la Justicia, no les dan un peso absoluto y marcan como relativamente significativas a instituciones no contempladas en las definiciones oficiales. En este sentido cabe subrayar la importancia atribuida oficiosamente a Carabineros. También cabe destacar que casi un quinto de los encuestados ve en las Municipalidades una instancia de administración de Justicia.

He aquí el Cuadro con la información pertinente.

REPARTICIONES PUBLICAS MARCADAS COMO MAS IMPORTANTES
PARA LA ADMINISTRACION DE LA JUSTICA EN CHILE

| | Frecuencia (*) | % (**) |
|------------------------|----------------|--------|
| CORTE SUPREMA | 991 | 60.3 |
| CARABINEROS | 734 | 44.7 |
| MUNICIPALIDADES | 325 | 19.8 |
| TRIBUNALES | 912 | 55.5 |
| GENDARMERIA | 65 | 4.0 |
| MIN. DE JUSTICIA | 1.011 | 61.6 |
| INVESTIGACIONES | 462 | 28.1 |
| INSPECCION DEL TRABAJO | 386 | 23.5 |

(*) Dado que los encuestados podían marcar hasta tres (3) reparticiones del listado, el número de casos excede el tamaño de la muestra.

(**) Dada la posibilidad de una respuesta múltiple y el hecho que los porcentajes están calculados sobre el total de encuestados de la muestra, los porcentajes suman más de cien (100).

8. COMPARACION DE LA SITUACION ACTUAL DE LA JUSTICIA EN CHILE CON AQUELLA DE CINCO AÑOS ATRAS.

(Ver Anexo, Cuadro 11).

A la pregunta: Comparando con la situación de cinco años atrás, Ud. diría que la Justicia está mejor, igual o peor que antes?, los encuestados respondieron lo siguiente:

Casi un tercio (30.1%) afirmó que la Justicia está hoy mejor que antes.

Casi un cuarto (23.7%) señaló que está peor.

Lo más frecuente (43.4%), sin embargo, fue señalar que la Justicia en Chile no ha cambiado y que está igual que antes.

9. ESTIMACION DE LA JUSTICIA EN CHILE DE AQUI A CINCO AÑOS MAS.

(Ver Anexo, Cuadro 12).

A la pregunta anterior se agregó otra con miras a la estimación de la situación de la Justicia en Chile en el futuro cercano, de aquí a cinco años más.

Más de la mitad de los encuestados (53.9%) se mostró optimista, estimando que la Justicia en Chile mejorará.

Casi un tercio (34.1%) expresó que la Justicia seguirá igual.

Una pequeña minoría (6.7%) manifestó que la Justicia empeorará.

10. ALTERNATIVAS DE CAMBIO CONSIDERADAS COMO LAS MAS NECESARIAS PARA MEJORAR LA JUSTICIA EN CHILE.

(Ver Anexo, Cuadro 13).

De un listado de alternativas de cambio, se solicitó a los encuestados que seleccionaran las tres que ellos estimaban como más necesarias para mejorar la Justicia en el país.

A continuación se presentan estas alternativas, ordenadas según la frecuencia con que los encuestados las mencionaron como más necesarias.

1º.- Darle a conocer sus derechos a la gente. (56.4%)

2º.- Que los trámites judiciales sean más rápidos. (42.8%)

3º.- Crear más Comisarías. (41.6%)

4º.- Que hayan más asistentes sociales que ayuden en sus trámites a la gente. (38.4%)

5º.- Que hayan más abogados gratis. (37.0%)

6º.- Cambiar las leyes. (25.6%)

7º.- Educar a Carabineros. (22.9%)

8º.- Crear más Juzgados. (18.1%)

9º.- Cambiar los Jueces. (14.2%)

De la jerarquía de cambios constituida por la selección de los propios encuestados, cabe destacar lo siguiente.

La mayoría absoluta señaló como un cambio necesario para mejorar la Justicia el darle a conocer sus derechos a la gente. Es decir, el mayor consenso se logró en torno a algo que no implica los ámbitos oficiales ni oñiciosos de la administración de Justicia, sino que apunta a las mujeres y hombres comunes y corrientes.

La aspiración mayoritaria por educarse en cuáles son los derechos de la gente, puede interpretarse como un afán por constituirse en sujeto de Justicia, vale decir, en alguien capaz de percibir la Justicia como garante de sus prerrogativas individuales y de discernir cuándo y cómo es legítimo recurrir a ella y qué es lo que la Justicia le debe en términos de atención, de trato, de procedimientos.

Con menos peso los encuestados señalaron la necesidad de ciertos cambios que coinciden con algunas de sus opiniones negativas sobre la Justicia en el país. Que los trámites judiciales sean más rápidos se asocia a la lentitud que suele achacarse a la Justicia; que se creen más Comisaría se vincula a la ineficiencia frente a la delincuencia que también suele atribuirse a la Justicia.

Por último, cabe retener que casi la misma proporción de encuestados que vió la necesidad de que hayan más abogados gratis, enfatizó que hayan más asistentes sociales que ayuden en sus trámites a la gente. Acaso ello sugiera la posibilidad de nuevos derroteros con respecto a los problemas legales de tipo civil.

11. AUTORIDAD CONSIDERADA COMO RESPONSABLE PRINCIPAL DE MEJORAR LA JUSTICIA EN CHILE

La mayoría absoluta de los encuestados (56%) sindicó al Presidente de la República como el principal responsable de mejorar la Justicia en el país.

Casi un quinto (19.7%) mencionó al Congreso Nacional y un 16.4% apuntó al Ministerio de Justicia.

Al preguntar a qué autoridad consideraban como segundo responsable de mejorar la Justicia, casi un tercio (30.2%) señaló al Ministerio de Justicia. El 23.9% mencionó al Congreso Nacional y el 16% al Presidente de la Corte Suprema.

Cabe destacar que los encuestados, mayoritariamente, señalaron como principales responsables de mejorar la Justicia a la cabeza del Poder Ejecutivo, al Ministerio de Justicia y al Congreso Nacional, y que no percibieron como responsable de una mejor Justicia al Poder Judicial.

Se inserta, a continuación, el cuadro con el detalle de esta información.

OPINION RESPECTO A LAS AUTORIDADES QUE SE CONSIDERAN COMO RESPONSABLE PRINCIPAL Y COMO SEGUNDO RESPONSABLE DE MEJORAR LA JUSTICIA EN CHILE.

| | RESPONSABLE PRINCIPAL | | SEGUNDO RESPONSABLE | |
|----------------------------------|-----------------------|------|---------------------|------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| PRESIDENTE DE LA REPUBLICA. | 919 | 56.0 | 236 | 14.4 |
| CONGRESO NACIONAL. | 323 | 19.7 | 393 | 23.9 |
| MINISTERIO DE JUSTICIA. | 269 | 16.4 | 495 | 30.2 |
| GENERAL DIRECTOR DE CARABINEROS. | 25 | 1.5 | 84 | 5.1 |
| PRESIDENTE DE LA CORTE SUPREMA. | 73 | 4.5 | 263 | 16.0 |
| JUECES. | 16 | 1.0 | 123 | 7.5 |
| ABOGADOS. | 10 | 0.6 | 39 | 2.4 |
| SIN RESPUESTA. | 7 | 0.4 | 9 | 0.5 |
| | 1.642 | 100 | 1.642 | 100 |

12. TIPO DE PROBLEMAS QUE SE CONSIDERA QUE LA CREACION DE NUEVOS TRIBUNALES DEBERIA ATENDER DE PREFERENCIA

De un listado de diecisiete problemas, se solicitó a los encuestados que indicaran los cinco que ellos estimaban que la creación de nuevos Tribunales debería atender preferentemente.

Para facilitar la presentación de los resultados, los problemas se agruparon en problemas penales, de familia, laborales y civiles.

El grueso de las respuestas (64.2%) señaló problemas de tipo penal. Los problemas penales mencionados más frecuentemente fueron las violaciones sexuales, la venta de drogas, los cogoteos o asaltos, el abuso policial y los robos o hurtos en la casa, en este orden de frecuencia.

Sólo el 14.6% de las respuestas registró problemas de familia. Lo más frecuente, dentro de este tipo de problemas, fue señalar las pensiones alimenticias y el problema de los padres que se niegan a reconocer a sus hijos, en este orden de frecuencia.

El 12.6% de las respuestas se centró en problemas de tipo laboral y apenas el 8.6% de las respuestas se refirió a problemas de tipo civil.

Cabe pues subrayar que, de crearse nuevos Tribunales, los encuestados opinaron mayoritariamente que ellos deberían atender preferentemente problemas de tipo penal.

El cuadro siguiente contiene el detalle de esta información.

OPINION RESPECTO DE LOS PROBLEMAS QUE SE CONSIDERA QUE LA CREACION DE NUEVOS TRIBUNALES DEBERIA ATENDER DE PREFERENCIA

| | Frecuencia (*) | % (**) |
|---|----------------|--------------|
| 1. PROBLEMAS PENALES | 5.203 | 64.2 |
| Violaciones Sexuales | 1.266 | 77.1 |
| Abuso Policial | 678 | 41.3 |
| Robo por Sorpresa | 534 | 32.5 |
| Cogoteo o Asalto | 701 | 42.7 |
| Robos o hurtos en casas | 579 | 35.3 |
| Violencia doméstica | 564 | 34.3 |
| Venta de drogas | 881 | 53.1 |
| 2. PROBLEMAS DE FAMILIA | 1.186 | 14.6 |
| Peleas por quien se queda con hijos en caso de separación | 310 | 18.9 |
| Pensiones Alimenticias | 449 | 27.4 |
| Padres que se niegan a reconocer a sus hijos | 427 | 26.4 |
| 3. PROBLEMAS LABORALES | 1.018 | 12.6 |
| Falta de contrato y/o de pago de imposiciones cuando se trabaja dependiente | 532 | 32.4 |
| Despido injustificado y sin deshaucio | 486 | 29.6 |
| 4. PROBLEMAS CIVILES | 698 | 8.6 |
| Arrendatarios que no pagan | 159 | 9.7 |
| Ocupantes de casas que no quieren irse | | |
| devolución | 82 | 5.0 |
| Peleas por bienes comunes en casos de separación o de herencia | 105 | 6.4 |
| | 8.105 | 100.0 |

(*) Dado que los encuestados podían marcar hasta 5 problemas del listado, el número de casos excede el tamaño de la muestra.

(**) Los porcentajes a la izquierda están calculados sobre el total de respuestas registradas, de allí que sumen 100, y se refieren a la proporción de los diversos tipos de problema sobre el total de problemas mencionados.

Los porcentajes a la derecha están calculados sobre el total de encuestados, de allí que no sumen 100, y se refieren a la proporción de encuestados que mencionó cada uno de los diversos problemas.

13. AUTOCALIFICACION DE LOS ENCUESTADOS CON RESPECTO AL CONOCIMIENTO DE SUS DERECHOS EN RELACION A LA JUSTICIA.

(Ver Anexo, Cuadro 14)

Al pedir a los encuestados que se autocalificaran según el grado de conocimiento de sus derechos en relación a la Justicia, una pequeña minoría (11.7%) manifestó conocer muy bien sus derechos.

Más de un cuarto de los encuestados (26.2%) declaró no conocer sus derechos y más de la mitad (61.6%) expresó conocerlos poco.

A la luz de estos resultados, conviene recordar que entre los cambios que habría que introducir para mejorar la Justicia, lo más frecuente (58.4%) fue mencionar, precisamente, la necesidad de darle a conocer sus derechos a la gente.

14. VARIACIONES EN EL CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS EN RELACION A LA JUSTICIA SEGUN LAS CARACTERISTICAS PERSONALES DE LOS ENCUESTADOS

(Ver Anexo, Cuadros 15, 16, 17, 18 y 19)

Ni la edad, ni la ciudad de residencia, ni el nivel socio-económico, marcan diferencias sustantivas en el conocimiento de los encuestados de sus derechos en relación a la Justicia.

Por el contrario, el género de los encuestados introduce ciertas diferencias. Mientras el 15.8% de los hombres manifestó conocer muy bien sus derechos, sólo el 7.6% de las mujeres opinó lo mismo. Y mientras el 21.7% de los varones expresó no conocer sus derechos, esta proporción subió al 30.5% en el caso de las mujeres. Pese a estas diferencias, cabe recalcar que, tanto entre los hombres, como entre las mujeres, lo más frecuente fue opinar que conocían poco sus derechos (62.3% y 60.9%, respectivamente).

La educación formal de los encuestados aparece, nuevamente, introduciendo diferencias más considerables, observándose que a menor educación corresponde un mayor desconocimiento de los derechos en relación a la Justicia. Mientras el 53.5% de los sujetos sin educación formal opinó desconocer sus derechos, esta proporción bajó al 18.8% en el caso de los más educados. No obstante estas diferencias, el conocimiento de los derechos en relación a la Justicia fue absolutamente minoritario en todos los niveles de educación.

15. CONOCIMIENTO DE DERECHOS EN RELACION A LA JUSTICIA Y OPINION ESPONTANEA SOBRE LA MISMA

(Ver Anexo, Cuadro 20)

Cabe recordar que el grueso de los encuestados opinó no conocer o

conocer poco sus derechos en relación a la Justicia. También conviene reiterar que el 58.4% de los encuestados estimó que darle a conocer sus derechos a la gente era uno de los cambios más necesarios para mejorar la Justicia en el país.

El grado de conocimiento que se tiene sobre estos derechos no introduce, sin embargo, diferencias sustantivas en la opinión espontánea sobre la Justicia.

II. OPINIONES SOBRE LOS JUECES

Para contextualizar las opiniones sobre los jueces, cabe recordar que la mayoría absoluta de los encuestados señaló que la Corte Suprema y los Tribunales estaban dentro de las tres instancias más importantes para la administración de Justicia en Chile.

Cabe recordar también que los encuestados prescindieron mayoritariamente de incluir a los jueces dentro de los principales responsables de mejorar la Justicia en Chile.

Por último, conviene retener que, con respecto a las alternativas de cambio consideradas como más necesarias para mejorar la Justicia, cerca de la mitad de los encuestados consideró la necesidad de mayor rapidez en los trámites judiciales. Sólo una minoría, sin embargo, mencionó la necesidad de crear más Juzgados y/o de cambiar a los jueces.

1. COMPARECENCIA ANTE UN JUEZ

(Ver Anexo, Cuadro 21)

Aproximadamente un cuarto de los encuestados (26.5%) había comparecido alguna vez ante un juez, sea como demandante o querellante, sea como demandado, procesado o testigo.

La gran mayoría (73,5%), sin embargo, nunca había comparecido ante un Juez.

2. OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS JUECES

(Ver Anexo, Cuadro 22)

La pregunta: De acuerdo a lo que Ud. sabe o ha oído o se imagina, ¿qué opinión tiene usted de los Jueces?, permitió el juicio espontáneo de los encuestados.

Menos de un cuarto de los encuestados (21%) emitió una opinión positiva, vale decir, expresó juicios favorables de los jueces.

Lo más frecuente (38%) fue dar una opinión negativa, manifestando juicios adversos de los jueces.

Un décimo de los encuestados (10.6%) registró opiniones ambivalentes, expresando juicios tanto positivos, como negativos de los jueces.

Una pequeña minoría (6.1%) dio opiniones neutras, vale decir, explicitó alguna función o característica del trabajo de los jueces sin calificarlo de modo alguno. Otra pequeña minoría (6.2%) no opinó.

Cabe, por último, señalar que algo más de un décimo (13.3%) adujo no saber o saber muy poco de los jueces como para opinar sobre ellos.

3. OPINIONES ESPONTANEAS POSITIVAS SOBRE LOS JUECES (Ver Anexo, Cuadro 23)

Los contenidos de los juicios favorables sobre los jueces, permitieron tipificar las opiniones positivas en las categorías siguientes, ordenadas de mayor a menor frecuencia.

3.1. LOS JUECES SON JUSTOS:

Esta categoría de opinión agrupó todos los juicios que explicitaron que los jueces actúan de acuerdo a la ley, que aplican la ley y, que al hacerlo, hacen justicia. Incluyó, además, todas las opiniones que simplemente adjetivaban a los jueces de justos.

Más de la mitad de las opiniones positivas sobre los jueces fueron de este tenor. (53%).

He aquí algunas citas de los encuestados:

- "Los jueces son personas justas que se rigen por la ley".
- "Son justos y hacen cumplir la ley".
- "Se van por el lado que corresponde, o sea, por la ley".
- "Defienden la ley".
- "Son justos en sus casos".
- "Están en su labor, son justos".

3.2. LOS JUECES SON CORRECTOS:

Esta categoría agrupó todas las opiniones positivas que explícitamente adjetivaban a los jueces como correctos, honorables, serios, rectos, honestos, imparciales.

El 15.5% de las opiniones positivas sobre los jueces fue de este tenor.

A continuación se cita a algunos encuestados:

- "Son rectos y serios y explican bastante".
- "Son personas honorables".
- "Bueno, creo que son gente seria".
- "Hacen un trabajo serio".
- "Correctos".
- "Son honestos".

3.3. OTRAS CATEGORIAS

La minoría de quienes opinaron positivamente sobre los jueces, explicitó contenidos susceptibles de categorizar en términos de: los jueces cumplen con su trabajo (7.6%), defienden a la gente (4.8%), atienden bien (4.6%) u otras calificaciones (5.6%).

He aquí algunas citas de encuestados a guisa de ilustración.

- "Son profesionales que desempeñan bien su trabajo".
- "Están ahí para defender, a veces cosas que no ha hecho uno".
- "Admiro su paciencia y la manera de atender al público".

4. OPINIONES ESPONTANEAS NEGATIVAS SOBRE LOS JUECES (Ver Anexo, Cuadro 24)

El contenido de las expresiones desfavorables hacia los jueces, permitió categorizar las opiniones negativas como sigue, en orden de más a menos frecuentes.

4.1. LOS JUECES SON CORRUPTOS:

Esta categoría agrupó todas aquellas opiniones negativas que explicitaban, de algún modo, que los jueces eran manejables con dinero o que los adjetivaban con términos como vendidos, comprados, negociantes, arreglados con plata.

Casi un tercio de las opiniones negativas fue de este tenor. (33.2%).

He aquí algunas expresiones de los mismos encuestados:

- "Se pueden comprar".
- "Se venden y todo lo arreglan por plata".
- "Siempre el dinero de los ricos manda más".
- "Los jueces se arreglan con plata".
- "Son falsos y se venden por dinero".
- "La mayoría se arregla con plata".

4.2. LOS JUECES FALLAN MAL:

Este tipo de opinión negativa agrupa todas aquellas que, explícitamente, juzgan mal los procedimientos y sentencias de los jueces. Incluye juicios en el sentido de que los jueces no investigan bien los casos, que culpan a inocentes, que no analizan las cosas a fondo, que se dejan llevar por los actuarios, que sentencian duramente delitos menores y blandamente delitos más graves.

En esta categoría cae el 17.5% de las opiniones negativas sobre los jueces.

Valgan como ilustración algunas citas de los propios encuestados:

- “Los juicios son al lote”.
- “Muchas veces son injustos porque se equivocan o no analizan a fondo un problema, para salir rápido”.
- “Culpan a personas que no tienen nada que ver”.
- “A veces son injustos porque dan penas largas para personas que no han hecho cosas tan graves como otras”.
- “Dan a veces veredictos equivocados, cuando algo es justo se equivocan”.
- “Los jueces no investigan bien”.

4.3. LOS JUECES SON AUTORITARIOS:

Bajo estos términos se agrupan todas esas opiniones negativas que, de algún modo, explicitan que los jueces marcan una distancia insalvable frente a quienes comparecen ante ellos. Incluye todas esas opiniones que adjetivan a los jueces de prepotentes, altaneros, bruscos, cortantes, duros, tercos, que no escuchan a la gente, que intimidan, que no toman en cuenta las razones de la gente, que inspiran miedo, que inhiben.

Casi un décimo de las opiniones negativas (9.6%) son de este tenor.

He aquí algunas citas de los encuestados:

- “No escuchan a la gente, dictan juicios sin escuchar”.
- “Uno los ve altos, como personas importantes que deciden el destino de las personas”.
- “Son bruscos, si uno tiene la razón igual hay que adaptarse a ellos”.
- “Son cortantes e inspiran miedo cuando uno está frente a ellos”.
- “No respetan a las personas”.
- “El juez lo ve a uno y dictamina al tiro, no da tiempo ni hay forma de defender uno sus derechos frente a ellos”.

4.4. OTRAS CATEGORIAS

Una minoría de opiniones negativas fue susceptible de categorizar en términos de: los jueces son ineficientes (7.9%), demasiado viejos (6.9%), discriminatorios entre ricos y pobres (6.3%), favorecedores de los militares (4.8%).

Valgan como ilustración algunas citas de encuestados

- “Son pésimos, son muy burocráticos, alargan mucho las cosas”.
- “Son demasiado viejos”.
- “Tratan muy mal a la gente humilde, el trato es diferente al que le dan a los ricos”.
- “Son tirados para los milicos”.

5. EVALUACION DE LOS JUECES SEGUN CIERTAS CALIFICACIONES PROPUESTAS A LOS ENCUESTADOS.

(Ver Anexo, Cuadro 25)

Al solicitarle a los encuestados que calificaran su opinión sobre los jueces como muy buena, buena, regular, mala o muy mala, las respuestas fueron del tenor siguiente:

Apenas el 0.7% de los encuestados calificó su opinión sobre los jueces como muy buena.

Casi un quinto (22.9%) la calificó de buena.

La mitad, y esta fue la respuesta más frecuente (50.5%), consideró que su opinión era regular.

El 14.7% calificó su opinión de mala y el 3.2% de muy mala.

Sólo el 7.8% no opinó al respecto.

Estos resultados son consistentes con la opinión espontánea sobre los jueces. Es cierto que en este último caso un 20% adujo no saber o saber muy poco como para opinar o simplemente no opinó, en circunstancias que sólo el 7.8% se abstuvo de calificar su opinión sobre los jueces. La mayor opinión que suscitó la calificación de los jueces se distribuyó, sin embargo, de modo tal que no alteró las proporciones de juicios positivos y negativos entre esas calificaciones y las opiniones espontáneas. En ambos casos los juicios positivos fueron francamente minoritarios (23.6% y 24%, respectivamente).

6. OPINION CON RESPECTO A LA VERACIDAD O FALSEDAD DE CIERTAS PROPOSICIONES SOBRE LOS JUECES

(Ver Anexo, Cuadro 26)

La mayoría de los encuestados estimó como verdaderas las proposiciones siguientes acerca de los jueces, ordenadas según el grado de consenso.

- Los jueces se portan de un modo con los ricos y de otro con los pobres. (63.5% versus 10.4% que registró la falsedad de esta proposición y 26.1% que no opinó).

- Los jueces actúan según lo que manda la ley (54.6% versus 23.5% que la tildó de falsa y 21.9% que no opinó).

- Los jueces defienden los derechos de la gente (50.4% versus 26.7% que la juzgó falsa y 22.9% que no opinó).

Con respecto a las demás proposiciones acerca de los jueces, no hubo un juicio absolutamente mayoritario.

- Los jueces hacen lo que quieren: el 43.9% estimó esta proposición como verdadera, mientras el 29.2% la juzgó falsa y el 27.8% no opinó.

- Los jueces no se arreglan con plata: lo más frecuente fue considerar esta proposición como falsa (44.3%) contra el 26.3% que la estimó verdadera y el 29,3% que no opinó.

- Los jueces están manejados por el Gobierno de turno: un tercio consideró esta proposición como verdadera, otro tercio la juzgó falsa y un último tercio no opinó. (34,4%, 31,9% y 33,6%, respectivamente).

De estos resultados cabe resaltar lo siguiente.

En primer lugar, más o menos un cuarto de los encuestados prefirió no opinar. Ello coincide con la proporción de quienes tampoco opinaron o adujeron no saber o dieron opiniones neutras cuando se les solicitó su opinión espontánea sobre los jueces (25.6%). Esta falta de opinión apunta pues a un cierto desconocimiento sobre los jueces.

En segundo lugar, y al igual que en el caso de las opiniones espontáneas sobre los jueces, la imagen proyectada sobre estos personeros aparece menos negativa en comparación a la imagen proyectada por las opiniones sobre la Justicia en general.

Por último, hay cierta inconsistencia con respecto a las proposiciones de que los jueces actúan según lo que manda la ley y de que hacen lo que quieren. Obviamente, la proporción de quienes estimaron como verdadera la primera de estas proposiciones debería coincidir con la proporción de quienes juzgaron falsa la segunda. Que ello no ocurra puede interpretarse como una inconsistencia de los encuestados, pero es igualmente válido suponer que para éstos el que los jueces hagan lo que quieren no significa que actúen haciendo caso omiso de la ley, sino que actúan con prescindencia de las personas que comparecen frente a ellos, es decir, con autoritarismo. En todo caso, la proposición en cuestión se formuló de modo tal que no permite concluir nada al respecto.

7. VARIACIONES EN LA OPINION ESPONTANEA DE LOS JUECES SEGUN CIERTAS CARACTERISTICAS PERSONALES DE LOS ENCUESTADOS.

(Ver Anexo, Cuadros 27, 28, 29, 30 y 31)

El nivel socioeconómico de los encuestados, correspondiente al tipo de vivienda, es la única de las características personales que no diferencia las opiniones espontáneas sobre los jueces.

Todas las demás características personales de los encuestados introducen ciertas diferencias. Estas diferencias son leves y, en todo caso, no alteran la tendencia general en el sentido de que, cualesquiera sean las características personales de los encuestados, lo más frecuente es opinar negativamente sobre los jueces.

Las mujeres observaron una opinión menos negativa que la de los hombres. (33.3% y 42.8%, respectivamente). Ellas registraron también más opiniones ambivalentes y saben menos que éstos como para opinar sobre los

jueces. Pero la proporción de opiniones positivas fue semejante entre mujeres y hombres.

La edad aparece influyendo la opinión espontánea sobre los jueces en el sentido de que a más años, más positiva se torna dicha opinión y viceversa. Mientras el 18.8% de los menores de treinta años opinó positivamente, esta proporción fue de 29.5% en el caso de los mayores de cincuenta años.

La educación formal introduce variaciones más considerables que la edad y en sentido inverso: a mayores niveles de educación, menos positiva se vuelve la opinión sobre los jueces y viceversa. Casi un tercio de los encuestados sin educación formal opinó positivamente, proporción que cayó a menos de un quinto entre las personas con educación técnico - profesional. (31.3% y 19.4%, respectivamente).

Por último, las residentes de Concepción - Talcahuano adujeron menos que en las otras ciudades saber poco a nada de los jueces como para opinar sobre ellos. Esta mayor opinión tendió a ser más positiva. Mientras el 36.6% de los penquistas opinó favorablemente de los jueces, esta proporción fue sólo de 22% y 25.6%, respectivamente, para Santiago y Valparaíso - Viña. La proporción de opiniones negativas fue, sin embargo, semejante en las tres ciudades.

8. OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS JUECES Y EL HECHO DE HABER O NO COMPARECIDO ANTE ELLOS.

(Ver Anexo, Cuadro 32)

La experiencia de haber o no comparecido ante un juez pesa en la opinión espontánea que se tiene de ellos.

En primer lugar, la proporción de quienes aducen no saber o saber muy poco de los jueces como para opinar o que simplemente no opinan fue mínima entre los encuestados que habían comparecido ante un juez (2.1%). Por el contrario, esta proporción alcanzó a un cuarto (25.7%) entre aquellos que nunca habían comparecido ante un juez.

En segundo lugar, la mayor capacidad de opinar que fluye del hecho de haber comparecido ante un juez, favoreció las opiniones positivas sobre ellos. Mientras sólo el 19.2% de quienes nunca habían comparecido ante un juez opinó positivamente sobre ellos, las opiniones favorables caracterizaron al 37.4% de quienes si habían estado frente a un juez.

En tercer lugar, la comparecencia ante un juez implicó también una leve alza en la proporción de opiniones ambivalentes sobre ellos. Mientras el 9.8% de quienes nunca habían estado frente a un juez opinó ambivalentemente sobre ellos, esta proporción subió al 13.1% en el caso de quienes si habían comparecido ante un juez.

Por último, cabe resaltar que la proporción de opiniones negativas fue

casi la misma entre quienes habían o no comparecido frente a un juez. (38.3% y 37.8%, respectivamente).

III.- OPINIONES SOBRE LOS ABOGADOS

1. OPINION SOBRE SI EN CASO DE NECESIDAD PODRIA O NO CONSEGUIRSE UN ABOGADO GRATIS Y LUGARES INDICADOS PARA SU ACCESO

La mayoría de los encuestados manifestó no creer poder conseguir un abogado gratis en caso de necesidad o no saber si podía conseguirlo. (49,2% y 8,1%, respectivamente).

Una proporción bastante considerable, aunque minoritaria, (42.7%), expresó, sin embargo, que creía poder conseguir un abogado gratis.

Al respecto, cabe recordar que más de un tercio de los encuestados (37%) señaló la necesidad de que hubiesen más abogados gratis como uno de los cambios más importantes que habría que introducir para mejorar la Justicia en el país.

Para nombrar los lugares indicados para el acceso a abogados gratis se recurre a los términos empleados por los mismos encuestados.

Entre quienes manifestaron la convicción de poder conseguir un abogado gratis en caso de necesidad, lo más frecuente fue citar al Colegio de Abogados y las Escuelas de Abogados o de Derecho.

Sólo el 3% del total de encuestados nombró las Corporaciones de Asistencia Judicial.

Dada la Ley Nº 17.995 que declaró a las Corporaciones de Asistencia Judicial como continuadoras legales del Colegio de Abogados en lo referente a los servicios de asistencia judicial, sin duda que la apelación al Colegio de Abogados se refiere a dichas Corporaciones.

La apelación a las Escuelas de Abogados o de Derecho se presta también a confusión pues no permite zanjar si estos términos se refieren a Clínicas Jurídicas universitarias propiamente tales y/o a alumnos en práctica en las Corporaciones de Asistencia Judicial.

En todo caso, lo que corresponde subrayar es la muy baja mención de las Corporaciones de Asistencia Judicial por su nombre. Ello sugiere bastante desconocimiento sobre la naturaleza de estas Corporaciones.

Menciones muy minoritarias recibieron otras instituciones de lo más variadas: desde los Tribunales a organizaciones de Iglesia, pasando por familiares, conocidos y relaciones personales.

El cuadro siguiente contiene toda esta información.

OPINION SOBRE SI EN CASO DE NECESIDAD PODRIA O NO CONSEGUIRSE ABOGADO GRATIS Y LUGARES INDICADOS PARA SU ACCESO

| | Frecuencia | % |
|--|-------------------|-------------|
| 1. CREEN PODER CONSEGUIR ABOGADO GRATIS | 701 | 42.7 |
| Colegio de Abogados | 261 | 15.9 |
| Escuela de Abogados o de Derecho | 206 | 12.5 |
| Corporación de Asistencia Judicial | 50 | 3.0 |
| Tribunales (Juzgados) | 40 | 2.4 |
| Municipalidades o Juntas Vecinales | 29 | 1.8 |
| Organizaciones de Iglesia | 28 | 1.7 |
| Lugar de Trabajo (Empresa y/o Sindicato) | 10 | 0.6 |
| Familiares, conocidos, relaciones personales | 28 | 1.7 |
| Otros | 18 | 1.1 |
| Sin respuesta | 31 | 1.9 |
| 2. NO CREEN PODER CONSEGUIRLO | 808 | 49.2 |
| 3. NO SABEN | 33 | 3.1 |
| | 1.642 | 100 |

2. OPINION CON RESPECTO A LA ATENCION PROFESIONAL DE LOS ABOGADOS QUE PUEDEN CONSEGUIRSE GRATIS

(Ver Anexo, Cuadro 33)

Entre quienes manifestaron la convicción de poder conseguir un abogado gratis, algo menos de la mitad estimó que, llegado el caso, contaría con una buena atención profesional. (46.5%).

Pero una proporción semejante opinó que la atención gratuita de los abogados sería regular o mala. (33.1% y 9.0%, respectivamente).

Si se agrupa el conjunto de encuestados que no cree poder o no sabe conseguir un abogado gratis con el conjunto de los que creen poder conseguirlo pero tildan de regular o mala la atención gratuita, resulta que el 75% de los encuestados percibió problemáticamente sus posibilidades de acceso gratis a los abogados.

3. EXPERIENCIA DE HABER TRATADO ASUNTOS LEGALES CON UN ABOGADO.

(Ver Anexo, Cuadro 34)

Algo más de un cuarto de los encuestados registró haber tratado

alguna vez un asunto legal con un abogado. (28.7%).

La gran mayoría, sin embargo, manifestó no haber consultado jamás un abogado. (71%).

4. OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS ABOGADOS

(Ver Anexo, Cuadro 35)

La pregunta: En general, ¿qué opinión tiene Ud. de los abogados?, permitió recoger la opinión espontánea sobre estos profesionales.

Menos de un quinto de los encuestados (18.2%) dió una opinión positiva, es decir, expresó juicios exclusivamente favorables de los abogados.

Lo más frecuente (44.7%) fue opinar en términos negativos, emitiendo juicios exclusivamente adversos.

Algo menos de un quinto de los encuestados (16.8%) registró opiniones ambivalentes, vale decir, explicitó juicios tanto favorables, como adversos.

Una pequeña minoría (7.9%) opinó simplemente que los abogados son profesionales caros, sin emitir juicio de valor alguno.

Otra pequeña minoría (6.7%) adujo saber muy poco o nada de los abogados como para opinar sobre ellos. Cabe resaltar que esta ignorancia es considerablemente menor a aquélla registrada con respecto a los jueces. (6.7% y 13.3%, respectivamente).

5. OPINIONES ESPONTANEAS POSITIVAS SOBRE LOS ABOGADOS

(Ver Anexo, Cuadro 36)

Los contenidos de los juicios favorables sobre los abogados, permitieron tipificar las opiniones positivas en las categorías siguientes, ordenadas de mayor a menor frecuencia.

5.1. LOS ABOGADOS AYUDAN A LAS PERSONAS A SOLUCIONAR SUS PROBLEMAS:

Esta categoría de opinión agrupó todos los juicios que connotaban a los abogados como profesionales inspirados en servir a la gente, no solo solucionando sus problemas, sino que haciéndolo en términos de ayuda, de consejo, de defensa, de protección.

Este tipo de opinión positiva fue el más frecuente. (40%).

He aquí algunas citas de los encuestados:

- "Son solidarios con la gente que necesita ayuda".
- "A uno lo orientan, lo aconsejan, son buenos".
- "Le aclaran el problema y aconsejan para llegar a lograr el objetivo que uno quiere".

- "Ellos tratan de hacer lo mejor por la persona".
- "Es algo útil que uno tiene a mano para que a uno lo ayuden".
- "Ayudan a los demás".

5.2. LOS ABOGADOS SON BUENOS PROFESIONALES:

Esta categoría reunió todas las opiniones positivas que connotaban a los abogados como profesionales competentes, preparados y capaces de solucionar problemas legales, pero sin la connotación de servicio propia de la categoría anterior.

El 27.3% de las opiniones positivas fue de este tenor.

Valgan como ejemplo algunas citas de los encuestados:

- "Buena opinión, hacen bien su trabajo, son profesionales".
- "Son profesionales que son buenos en su quehacer".
- "Cumplen con su labor, son buenos profesionales".
- "Son personas preparadas que han estudiado mucho y aplican sus conocimientos según el caso que les toca ver".
- "Son buenos, saben mucho sobre leyes, son muy necesarios para la gente".
- "Buenos, resuelven los casos".

5.3. OTRAS CATEGORIAS:

La minoría de quienes opinaron positivamente sobre los abogados, explicitó contenidos susceptibles de categorizar en términos de : los abogados atienden o tratan bien a la gente (5%), son honestos o correctos y serios (3%) u otras calificaciones (10.7%).

He aquí algunas citas de encuestados a modo de ilustración.

- "Buena atención"
- "Son buenos y honestos y trabajan por la Justicia".
- "Son muy humanos y no hacen distinción social para atender".

Conviene reiterar que las opiniones positivas sobre los abogados fueron las de una franca minoría.

6. OPINIONES ESPONTANEAS NEGATIVAS SOBRE LOS ABOGADOS.

(Ver Anexo, Cuadro 37)

El contenido de las expresiones adversas hacia los abogados permitió categorizar las opiniones negativas como sigue, en orden de más a menos frecuentes.

6.1. LOS ABOGADOS SON PLATEROS

Bajo esta categoría se agruparon todas las opiniones que explicitaban,

de algún modo, que la calidad de la atención de los abogados varía en proporción directa a la cantidad de dinero que se les puede pagar y que la motivación de los abogados es exclusivamente económica.

La mayoría absoluta de las opiniones negativas fue de este tenor. (66.7%).

A continuación se citan algunas expresiones de los mismos encuestados:

- "Trabajar por pura plata".
- "Si son bien pagados a uno lo ayudan".
- "Favorecen al que les paga mejor y si uno no tiene plata está perdido porque no hacen nada sin ver primero el billete".
- "Son personas que les interesa el dinero y trabajan bien según lo que uno les pague".
- "Siempre el abogado hace las cosas por plata, si las personas no tienen plata el abogado no está ni ahí".
- "Si uno tiene plata lo inflan, si no, no saca nada".

6.2. LOS ABOGADOS SON DESHONESTOS

Aquí se juntaron todas las opiniones negativas que explicitaban, de algún modo, que los abogados incurren en prácticas indebidas para ganar más dinero, que cobran o se les paga y no hacen nada (dolo) o que adjetivaban a los abogados en términos de vendidos, coimeros, sinvergüenzas, chuecos, pillos, engañadores, estafadores, aprovechadores.

El 23.5% de las opiniones negativas sobre los abogados fue de este tenor.

He aquí algunas citas de los encuestados:

- "Generalmente se aprovechan de las personas que están ayudando, por ejemplo, en casos de herencia sacan un porcentaje más y le piden plata al cliente".
- "Se interesan en alargar los casos para ganar más plata".
- "Mientras la gente tenga plata los abogados le van a solucionar el problema, alargando al juicio para cobrar más".
- "Son unos pillos, la mayoría".
- "Son sinvergüenzas, sólo sacan plata a la gente".
- "Los trámites son lentos, lo hacen así para solamente sacar más plata".

Una pequeña minoría calificó negativamente a los abogados con otros términos que no es del caso señalar. Lo que sí conviene reiterar es que las opiniones espontáneas negativas fueron las más frecuentes.

7. EVALUACION DE LOS ABOGADOS SEGUN CIERTAS CALIFICACIONES PROPUESTAS A LOS ENCUESTADOS (Ver Anexo, Cuadro 38)

Al pedirle a los encuestados que calificaron su opinión sobre los abogados como muy buena, buena, regular, mala o muy mala, los resultados fueron los siguientes:

Algo menos de un quinto calificó su opinión sobre los abogados como muy buena o buena (0.7 y 18.7, respectivamente).

La mayoría absoluta de los encuestados (58.1%) estimó que su opinión era sólo regular.

Y casi otro quinto consideró que su opinión era mala o muy mala (17.1% y 2.2%, respectivamente).

Estos resultados son consistentes con la opinión espontánea de los encuestados. En ambos casos los juicios positivos fueron igualmente minoritarios (19.4% y 18.2%, respectivamente). En ambos casos las calificaciones negativas o ambivalentes fueron mayoritarias, si bien se dieron en proporciones algo distintas. (77.4% y 61.5%, respectivamente). Que la proporción de opiniones espontáneas adversas sea inferior sugiere que aquellos que opinaron entonces que los abogados eran profesionales caros o que adujeron no saber como para opinar, tendieron a calificar su opinión de regular, mala o muy mala, cuando llegó el momento de hacerlo.

8. OPINION CON RESPECTO A LA VERACIDAD O FALSEDAD DE CIERTAS PROPOSICIONES SOBRE LOS ABOGADOS. (Ver Anexo, Cuadro 39).

La gran mayoría de los encuestados consideró como verdaderas las proposiciones siguientes acerca de los abogados, ordenadas según el grado de consenso.

- Los abogados ayudan en la medida que uno les pague más (89%).
- Los abogados son demasiado caros (87.8%).
- Los abogados son chupasangre: tramitan y tramitan para sacarle más plata al cliente (77,8%).

Hubo también una amplia mayoría para estimar falsa la proposición siguiente:

- Los abogados se preocupan más por defender los derechos de la gente que por ganar plata (70.2%).

Estos resultados coinciden con la negatividad o ambivalencia que, mayoritariamente, expresan las demás opiniones sobre los abogados. Es más, estos resultados proyectan sobre los abogados la misma imagen de "plateros" que proyectaba más frecuentemente la opinión espontánea de los encuestados.

Si lo anterior se vincula a la convicción mayoritaria de los encuestados

de no poder o no saber conseguir gratis un abogado y a la opinión, bastante frecuente entre quienes creen tener acceso gratis a un abogado, de que la atención gratuita no es buena, reitérase lo problemático que resulta el acceso a estos profesionales para quienes tienen bajos ingresos y como esta dificultad permea la imagen que esos sectores reflejan sobre los abogados.

9. VARIACIONES EN LA OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS ABOGADOS SEGUN LA CONVICCION DE PODER O NO CONSEGUIR ABOGADO GRATIS (Ver Anexo, Cuadro 40).

La convicción de poder o no conseguir abogado gratis introduce diferencias sustantivas en la opinión espontánea sobre estos profesionales.

El creer contar con un abogado gratis en caso de necesidad tiende a opiniones más positivas sobre los abogados y viceversa. Mientras el 24% de quienes creen tener acceso gratis a un abogado opinó positivamente sobre ellos, esta proporción bajó al 13.2% entre quienes no creen poder conseguirlo. Mientras el 39.9% de quienes creen contar con atención gratuita opinó negativamente sobre los abogados, esta proporción fue de 50.3% entre quienes no creen contar con ella.

Estos resultados refuerzan lo recalcado en el punto anterior.

10. VARIACIONES EN LA OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS ABOGADOS SEGUN CIERTAS CARACTERISTICAS PERSONALES DE LOS ENCUESTADOS. (Ver Anexo, Cuadros 41, 42, 43, 44 y 45).

Ni el género ni el nivel socioeconómico de los encuestados, medido según el tipo de vivienda, alteran de modo sustantivo sus opiniones espontáneas sobre los abogados.

Nuevamente la edad introduce ciertas diferencias en el sentido que los de 50 ó más años tienden a una mayor proporción de opiniones favorables que los de menor edad. Mientras el 26.8% de los más viejos opinó positivamente, sólo el 14.9% de los más jóvenes opinó de igual modo. Esta diferencia no altera, sin embargo, el que las opiniones positivas sobre los abogados sean minoritarias en todos los tramos de edad.

La ciudad de residencia genera ciertas variaciones. Nuevamente es el hecho de residir en Concepción - Talcahuano el que genera ciertas diferencias. La proporción de los que opinan ambivalentemente o que aducen no saber como para opinar sobre los abogados, es menor entre los residentes de ese lugar que entre los residentes de las otras dos ciudades. Tanto la menor ambivalencia, como la mayor opinión entre los residentes de Concepción - Talcahuano, favoreció que se registrase allí una mayor proporción de opiniones positivas. (24.7% versus 17.1% en Santiago y 20.1% en Valparaíso - Viña). Cabe reiterar que estas diferencias no son demasiado considerables y que

tampoco alteran el que en todas las ciudades las opiniones positivas sobre los abogados son minoritarias.

Por último, la educación introduce nuevamente las diferencias más considerables y en el mismo sentido descrito ya para las opiniones sobre los jueces: a mayor educación, menor proporción de opiniones favorables y viceversa. Mientras el 18.8% de los sin educación formal opinó negativamente sobre los abogados, esta proporción subió el 52.8% en el caso de los con educación técnico - profesional.

11. OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS ABOGADOS Y EL HABER O NO TRATADO CON UN ABOGADO.

(Ver Anexo, Cuadro 46).

Así como la comparecencia ante un juez afectaba la opinión espontánea sobre ellos, el hecho de haber o no tratado alguna vez un asunto con un abogado afecta también la opinión sobre estos profesionales.

Como era de esperar, la proporción de los que no opinan o aducen no saber como para opinar sobre los abogados es menor entre quienes han tratado alguna vez con uno de estos profesionales. Esta mayor opinión favorece una mayor proporción de juicios positivos entre quienes han tenido algún contacto con abogados. Mientras el 25.4% de los encuestados que había tratado con uno de estos profesionales opinó positivamente de ellos, sólo el 15.3% de quienes nunca han tratado con un abogado opinó de igual modo. En todo caso, y sin negar esta tendencia, conviene recalcar que las opiniones espontáneas positivas sobre los abogados fueron siempre minoritarias.

IV.- OPINIONES SOBRE LOS ACTUARIOS

1. DECLARACIONES ANTE UN ACTUARIO.

(Ver Anexo, Cuadro 47)

Casi un tercio (30.1%) de los encuestados manifestó haber declarado alguna vez ante un actuario.

Por el contrario, la gran mayoría de los sujetos (69.7%) registró no haber declarado nunca ante un actuario.

2. OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS ACTUARIOS.

(Ver Anexo, Cuadro 48).

Las respuestas a la pregunta: de acuerdo a lo que usted sabe, ha oído o se imagina, ¿qué opinión tiene usted de los actuarios?, registraron la opinión espontánea de los encuestados acerca de estos funcionarios.

Apenas el 15.1% de los encuestados emitió una opinión positiva, es

decir, expresó un juicio favorable de los actuarios.

Lo más frecuente (33.0%) fue dar una opinión negativa, explicitando juicios adversos.

Cabe resaltar, sin embargo, que casi tan frecuente como dar una opinión negativa fue abstenerse de opinar, aduciendo que no se sabía o se sabía muy poco sobre estos funcionarios como para opinar de ellos. (27.5%).

Si a quienes argumentaron ignorancia para no opinar se suman aquellos que simplemente no opinaron (5.6%) y esos que dieron opiniones neutras, vale decir, que simplemente señalaron alguna característica del trabajo de los actuarios sin calificarlo de modo alguno (12.3%), se tiene que casi la mitad de los encuestados (45.4%) no emitió juicio alguno sobre estos funcionarios.

Esto marca una notable diferencia con respecto a lo sucedido en torno a jueces y abogados y refleja un considerable desconocimiento y falta de imagen en relación a los actuarios.

3. OPINION ESPONTANEA POSITIVA SOBRE LOS ACTUARIOS.

(Ver Anexo, Cuadro 49).

No sólo la baja frecuencia de opiniones positivas, sino también la pobreza y poca variedad de sus contenidos, impidieron una categorización más fina de este tipo de opiniones.

La mitad de los encuestados que opinaron favorablemente de los actuarios (50.8%) explicitó que estos funcionarios ayudan y/o atienden bien a la gente que concurre a los juzgados.

A continuación algunas citas de los mismos encuestados.

- "Informan y en general tratan bien".
- "Son buenas personas, tratan de ayudar".
- "Ayudan a la gente en los documentos y declaraciones".
- "Se puede conversar más el problema con el actuario que con el juez".

La otra mitad dio una miscelánea de opiniones positivas difíciles de tipificar (31.0%) o registró simplemente un juicio favorable sin entregar mayor contenido (18.1%).

Cabe reiterar que las opiniones positivas sobre los actuarios fueron muy minoritarias.

4. OPINION ESPONTANEA NEGATIVA SOBRE LOS ACTUARIOS.

(Ver Anexo, Cuadro 50).

La gran mayoría de quienes explicitaron opiniones negativas sobre los actuarios (74.4%) expresó contenidos susceptibles de resumir con la calificación de corruptos.

He aquí algunas citas de los encuestados:

- "Se puede sobornar al actuario ofreciéndole algo a cambio".
- "Trabajan con muchas coimas, venden los servicios a la gente".
- "Son coimeros, se arreglan con los abogados y con los jueces".
- "Son los más arreglados de todos, se venden por plata".
- "Combinan las declaraciones según lo que más le convenga al que paga".
- "Hacen las declaraciones convenientes al que les pague más".

Corresponde pues destacar que, cuando se tiene alguna opinión acerca de los actuarios, ésta es con la mayor frecuencia sumamente peyorativa.

5. OPINION SOBRE LA VERACIDAD O FALSEDAD DE CIERTAS PROPOSICIONES SOBRE LOS ACTUARIOS.

(Ver Anexo, Cuadro 51).

Los resultados obtenidos corroboran lo ya dicho acerca de la considerable ignorancia que existe en torno a los actuarios. Frente a las diversas proposiciones que los encuestados debían juzgar en términos de veracidad o de falsedad, aproximadamente el 40% prefirió no opinar pues sabía poco o nada de los actuarios.

Los juicios de quienes sí opinaron fueron los siguientes.

Lo más frecuente fue estimar como verdaderas las proposiciones siguientes, ordenadas según el grado de consenso.

- Los actuarios hacen arreglines por plata. (48.4%).
- Los actuarios le explican a la gente cual es su situación. (44.1%).
- Los actuarios tratan bien a la gente. (42.6%).
- Los actuarios cambian las declaraciones a su gusto. (37.3%).

Con la mayor frecuencia (38.5%) se consideró falsa la proposición de que los actuarios trabajan por la Justicia.

Estos resultados son consistentes con la opinión espontánea dada por los encuestados con anterioridad. En ambos casos lo negativo coincide con una imagen de corrupción proyectada sobre los actuarios y lo positivo con la falta de/o escasas quejas en lo que respecta a la atención y al trato de los actuarios con la gente.

6. VARIACIONES EN LA OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS ACTUARIOS SEGUN CIERTAS CARACTERISTICAS PERSONALES DE LOS ENCUESTADOS.

(Ver Anexo, Cuadros 52, 53, 54, 55 y 56).

De las diversas características personales de los encuestados, sólo el nivel socioeconómico, medido por el tipo de vivienda, no introduce diferencias a considerar en las opiniones espontáneas sobre los actuarios.

El género, la edad y la ciudad de residencia de los encuestados introducen ciertas diferencias. Estas van en el sentido de que entre las mujeres, los mayores de 50 años y los residentes en las ciudades de provincia, la proporción de opiniones positivas es levemente superior a aquellas de los hombres, de los menores de 50 años y de quienes viven en la ciudad capital. El 16.6% de las mujeres opinó positivamente de los actuarios versus el 13.5% de los hombres; el 21.5%, de los mayores de 50 años opinó favorablemente versus el 12.5%, aproximadamente, de los más jóvenes; cerca del 25% de los residente en provincia dio una opinión positiva versus el 12.2% de los santiaguinos.

La educación aparece influyendo nuevamente y en el mismo sentido descrito ya para el caso de jueces y abogados, vale decir, a mayor educación aumenta la proporción de opiniones negativas sobre los actuarios y viceversa. Mientras el 31.3% de quienes tienen educación básica incompleta opinó negativamente, esta proporción fue del 37.1% en el caso de los educados técnica-profesionalmente.

Junto con reiterar la levedad de estas diferencias, cabe destacar que ellas no alteran la tendencia general de que, cualesquiera fueran las características de los encuestados, las opiniones positivas fueron siempre minoritarias.

7. OPINION SOBRE LOS ACTUARIOS Y EL HECHO DE HABER O NO DECLARADO ANTE ELLOS.

(Ver Anexo, Cuadro 57).

Tal como la comparecencia en el caso de los jueces y el haber tratado con ellos en el caso de los abogados, el hecho de haber o no declarado frente a un actuario marca diferencias considerables en la opinión espontánea que se tiene de ellos.

La proporción de quienes manifestaron saber poco o nada como para opinar sobre los actuarios es, obviamente, mínima en el caso de los encuestados que alguna vez declararon ante uno de estos funcionarios. (2.9% versus 38.1% entre quienes jamás han declarado en tribunales).

Esta mayor opinión se distribuye de modo tal que las opiniones entre quienes han declarado ante un actuario son menos negativas que las de aquellos que no lo han hecho. Mientras la razón entre opiniones positivas y negativas fue de 0.36% para quienes nunca han estado frente a un actuario, la misma fue de 0.59% en el caso de quienes sí han declarado alguna vez en un tribunal.

V.- OPINIONES SOBRE LOS CARABINEROS

Para contextualizar las opiniones dadas sobre los Carabineros conviene reiterar que el 44% de los encuestados indicó a Carabineros entre las tres instituciones más importantes para la administración de la Justicia en Chile.

También se incluyó a Carabineros en los cambios más importantes que habría que introducir para mejorar la Justicia en el país. El 41.3% de los encuestados señaló la necesidad de crear más Comisarías y el 22.9% marcó la necesidad de educar a Carabineros.

1. OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS CARABINEROS.

(Ver Anexo, Cuadro 58).

La pregunta abierta: ¿Qué opina usted sobre los Carabineros?, dió el tiempo y el espacio para que los encuestados se expresaran espontáneamente.

La mayoría absoluta de los encuestados respondió con opiniones negativas o ambivalentes. (39.8% y 18.4%, respectivamente).

Menos de un tercio (29.4%) opinó positivamente.

El número de encuestados que se abstuvo de opinar fue mínimo (1.5%) y, como era de esperar, nadie adujo saber poco o nada sobre los Carabineros.

Por último, una muy pequeña minoría (4.4%) proyectó sobre Carabineros la imagen de víctimas, de funcionarios que cumplen sacrificadamente tareas de alto riesgo y que no encuentran comprensión ni gratitud por parte de la sociedad. Este tipo de opiniones fue categorizado como opiniones conmiserasivas.

2. OPINIONES ESPONTANEAS POSITIVAS SOBRE LOS CARABINEROS.

(Ver Anexo, Cuadro 59).

El contenido de los juicios favorables a Carabineros fue tal que permitió su tipificación en las categorías siguientes, ordenadas de más a menos frecuentes.

2.1. LOS CARABINEROS DAN SEGURIDAD: RESGUARDAN EL ORDEN:

Se agrupan aquí todas las opiniones que explicitaron, de algún modo, la labor de Carabineros como vigilantes y protectores del orden público. El 41.9% de las opiniones positivas fue de este tenor.

He aquí algunas citas de los mismos encuestados.

- "Protegen a la gente de los antisociales".

- “Me merecen respeto y admiración, sin ellos no habría tranquilidad ni orden en nuestra sociedad”.
- “Buenos porque velan a las personas, pasan patrullando todas las noches por vigilar”.
- “En las calles tratan de limpiar la delincuencia”.
- “Dan seguridad”.
- “Si no fuera por ellos estaría fregado, tanta delincuencia que hay”.

2.2. LOS CARABINEROS SIRVEN Y AYUDAN A LA COMUNIDAD:

En esta categoría se incluyeron todas las opiniones positivas que, de algún modo, explicitaron la idea de servicio, la percepción de Carabineros como dispuestos a ayudar a la gente en todo tipo de problemas.

El 17% de las opiniones positivas fue de este tipo.

Valgan como ilustración algunas citas de los encuestados.

- “Siempre están dispuestos a ayudar”.
- “Cualquiera cosa uno acude a ellos”.
- “Prestan ayuda para buscar familiares que no se ven años”.
- “Ellos reciben niños, salvan vidas”.
- “Ayudan cuando uno tiene problemas, tratan de ayudar en lo mejor posible”.
- “Están para todo servicio de los pobladores”.

2.3. LOS CARABINEROS CUMPLEN BIEN SUS OBLIGACIONES:

Esta categoría agrupó todas las opiniones que explicitaron que Carabineros cumple bien sus funciones, sin hacer mención alguna a cuáles serían estas funciones ni especificar contenido alguno del trabajo de Carabineros.

El 16.6% de las opiniones positivas fue de este tipo.

A continuación citanse algunos encuestados.

- “Cumplen bien su función”.
- “Son eficaces”.
- “Lo hacen bien, no hay quejas”.
- “Bueno, porque yo conozco a muchos que actúan bien y cumplen sus obligaciones como corresponde”.
- “Son buenos, ellos hacen su trabajo y hay que respetarlos”.
- “Bueno, cumplen una función eficiente”.

Del resto de las opiniones positivas cabe destacar que una pequeña minoría (3.5%) hizo mención a que Carabineros han cambiado para mejor.

3. OPINIONES ESPONTANEAS NEGATIVAS SOBRE LOS CARABINEROS.

(Ver Anexo, Cuadro 60).

El contenido de los juicios adversos a Carabineros permitió categorizar las opiniones negativas como sigue, según el orden de frecuencia.

3.1. LOS CARABINEROS ABUSAN DE SU AUTORIDAD:

Bajo este rótulo se agruparon todas las opiniones que explicitaron, de algún modo, que Carabineros se sobrepasan en el ejercicio de sus atribuciones o que adjetivaron a estos funcionarios como abusadores, prepotentes, arrogantes, despectivos, aprovechadores.

Este tipo de opinión negativa fue el más frecuente (31.4%)

He aquí algunas citas de los encuestados.

- "Es gente que está para mantener el orden y la ley y muchas veces no lo hacen y se ven en los restaurantes tomando y lo hacen gratis, lo que considero que es un abuso de parte de ellos".
- "Creo que muchas veces se toman demasiados derechos".
- "Son sinvergüenzas, exageran su autoridad".
- "Poseen actitud despectiva con la gente".
- "En general más malos que buenos y abusan con los detenidos".
- "Abusan mucho del uniforme".

3.2. LOS CARABINEROS SON INEFICIENTES:

Se incluyeron aquí todas las opiniones negativas que apuntaban a que Carabineros no cumplen bien su función contralora del orden.

Un cuarto de los juicios adversos a Carabineros (25.6%) fue de este tenor.

A continuación cítase a algunos encuestados.

- "Son poco activos en el resguardo de la población, se guardan en sus cuarteles".
- "Nosotros no conseguimos nada con ellos porque si los llamamos por algún problema, no vienen, y si vamos a la Comisaría, nos tratan mal".
- "Son muy lentos cuando se les llama".
- "Cuando se necesitan no aparecen, llegan siempre atrasados".
- "Son funcionarios que cuando se les necesita no están".
- "Tienen poca sensibilidad en relación a los problemas de delincuencia, les da lo mismo si roban a alguien".

3.3. OTRAS CALIFICACIONES NEGATIVAS:

El resto de las opiniones negativas apuntó a adjetivar a los Carabineros como injustos (13.3%), agresivos (8.7%), corruptos (8.3%) o

discriminatorios entre ricos y pobres (3.2%).

He aquí algunas opiniones de los mismos encuestados.

- “Lo que encuentro malo es que de repente son muy injustos, a veces se mandan mucho las partes”.
- “No actúan como seres humanos, van a la violencia altiro”.
- “Los Carabineros son corruptos porque cuando tienen que pasar partes a negocios les dan dinero para que no lo hagan”.
- “Son abusadores por el uniforme que llevan con la gente más humilde o que ven con aspecto sencillo”.

4. OPINION CON RESPECTO A CIERTAS CALIFICACIONES PROPUESTAS PARA EVALUAR A CARABINEROS.

(Ver Anexo, Cuadro 61).

Al solicitar a los encuestados que calificaran su opinión sobre los Carabineros en términos de muy buena, buena, regular, mala o muy mala, los resultados fueron los siguientes.

Un tercio de los encuestados calificó su opinión sobre Carabineros de muy buena o buena. (1.7% y 32.1%, respectivamente).

La mitad (50.2%) la calificó de regular.

Menos de un quinto de los encuestados la calificó de mala o muy mala (13.6% y 2.2%, respectivamente).

Estos resultados son consistentes con las opiniones espontáneas dadas sobre los Carabineros. De hecho la proporción de opiniones espontáneas positivas y conmiseras coincide exactamente con la proporción de opiniones calificadas como muy buena y buena (33.8%). A su vez, la proporción de opiniones espontáneas negativas y ambivalentes no se diferencia sustantivamente de aquella que autocalifica su opinión de regular, mala o muy mala. (58.2% y 66%, respectivamente).

5. OPINION SOBRE LA VERACIDAD O FALSEDADE DE CIERTAS PROPOSICIONES ACERCA DE CARABINEROS.

(Ver Anexo, Cuadro 62).

La gran mayoría de los encuestados estimó verdaderas las proposiciones siguientes, ordenadas según su grado de consenso.

- Los Carabineros son útiles y hacen lo que pueden. (86.5%).
- Los Carabineros golpean a los jóvenes que detienen. (73.1%).
- Los Carabineros dan seguridad. (71.2%).
- Los Carabineros son muy educados con los que andan de caballeros y tratan mal a los que andan pobres. (65.7%).

La mayoría absoluta de los encuestados (61%) consideró falsa la proposición de que los Carabineros son justos.

Por último, la mitad de los encuestados (51%) estimó verdadero que los Carabineros detienen para dejar en libertad y cobran plata que no corresponde. Cabe notar que el 28.8% de los encuestados se abstuvo de opinar frente a esta proposición, en circunstancias que la abstención fue mínima frente a las demás proposiciones.

A la luz de las demás opiniones sobre Carabineros avanzadas hasta aquí, resulta plausible interpretar estos resultados como sigue.

En primer lugar, Carabineros aparecen como absolutamente necesarios para la mantención del orden y para la seguridad de las personas. Esto se refleja no sólo en el consenso que logran las proposiciones en tal sentido, sino también en la proporción considerablemente alta de opiniones que ven en Carabineros una de las instituciones más importantes para la administración de la Justicia y que estiman que la creación de más Comisaría es uno de los cambios más importantes que habría que introducir para mejorar la Justicia. La misma necesidad se expresa en el contenido de las opiniones espontáneas, tanto positivas, como negativas, puesto que ellas tienden con bastante frecuencia a valorar la seguridad dada por Carabineros o a fustigar las deficiencias en tal sentido.

En segundo lugar, el consenso para afirmar la veracidad de que Carabineros son útiles, que hacen lo que pueden y que dan seguridad, no contradiría las quejas de ineficiencia en tal sentido. El argumento sería del tenor siguiente. Ineficientes o no, la sola presencia de Carabineros es ya un factor de seguridad. La ineficiencia, a su vez, tiene una doble fuente: de una parte, comportamientos y actitudes negativas del actual personal de Carabineros y, de otra, carencias de personal y de recursos de la institución.

Por último, la contradicción entre el consenso para estimar la utilidad de Carabineros y la opinión mayoritariamente negativa o ambivalente que despiertan, expresaría la ambigüedad propia de algo necesario que, por conductas y actitudes criticables de quienes lo encarnan, tiende a convertirse en mal necesario.

6. OPINION SOBRE REDADAS HECHAS POR CARABINEROS EN POBLACIONES. (DETENCIONES EN LA CALLE POR SIMPLE SOSPECHA)

Se pidió a los encuestados que manifestaran si estaban o no de acuerdo con las detenciones en la calle y por simple sospecha que suelen efectuar los Carabineros en las poblaciones. Se les pidió también que dieran sus razones.

El 40.4% de los encuestados estuvo incondicionalmente de acuerdo con este tipo de detenciones, razonando que ellas son un control eficaz de la delincuencia.

Una pequeña minoría (4.9%) condicionó su acuerdo a que este tipo de detenciones dejara inmediatamente libres a quienes no tienen antecedentes y tratara bien a todos los detenidos.

El 40.6% de los encuestados expresó su desacuerdo con este tipo de detenciones, argumentando con la mayor frecuencia (30.1%) que ellas son injustas y arbitrarias. Una pequeña minoría (4.7%) condenó el supuesto maltrato de Carabineros con los detenidos.

El cuadro siguiente detalla esta información.

OPINION RESPECTO REDADAS HECHAS POR CARABINEROS EN POBLACIONES (DETENCIONES POR SIMPLE SOSPECHA)

| | Frecuencia | % |
|---|------------|-------|
| ESTA DE ACUERDO | 745 | 45.4 |
| Incondicionalmente | 664 | 40.4 |
| Condicionalmente | 45 | 2.7 |
| Otras | 36 | 2.2 |
| LE DA LO MISMO | 153 | 9.3 |
| NO ESTA DE ACUERDO | 667 | 40.6 |
| Detención de inocentes | 494 | 30.1 |
| Discriminación en contra de quienes parecen y visten como pobres. | 11 | 0.7 |
| Maltratan | 77 | 4.7 |
| Cobran para dejar en libertad. | 9 | 0.5 |
| Otras. | 76 | 4.6 |
| NO OPINA | 75 | 4.6 |
| SIN RESPUESTA | 2 | 0.1 |
| | 1.642 | 100.0 |

7. VARIACIONES EN LA OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS CARABINEROS SEGUN CIERTAS CARACTERISTICAS PERSONALES DE LOS ENCUESTADOS.

(Ver Anexo, Cuadros 63, 64, 65, 66 y 67)

Salvo el género de los encuestados, todas las demás características personales en consideración aparecen influyendo la opinión espontánea sobre Carabineros.

La edad introduce considerables diferencias en el sentido que con los años la opinión sobre Carabineros es más positiva y viceversa. Mientras el 42.5% de las mayores de 50 años opinó favorablemente, esta proporción fue de sólo 20% en el caso de las menores de 30 años. Por el contrario, mientras

el 28.6% de los más viejos tuvo juicios adversos a Carabineros, esta proporción fue de 51.5% entre los más jóvenes.

La ciudad de residencia marca leves diferencias. Una vez más los residentes de Concepción - Talcahuano registraron una proporción de opiniones positivas mayor que la de los residentes en las otras ciudades encuestadas. (37.7% versus 28.8% en Santiago y 25.4% en Valparaíso - Viña).

El nivel socioeconómico, medido según el tipo de vivienda, registra diferencias en el sentido que entre los más pobres es más negativa la opinión sobre Carabineros y viceversa. Mientras el 50.9% de los encuestados de nivel E opinó desfavorablemente de Carabineros, la proporción de juicios negativos bajó a 34.9% entre los de nivel D. Por el contrario, mientras sólo un quinto de los más pobres (20.2%) opinó positivamente, esta proporción fue de un tercio (33.3%) entre los de mejor nivel socioeconómico.

Por último, la educación introduce ciertas diferencias en el sentido que los más educados tienden a opiniones menos positivas y viceversa. Mientras un cuarto (25.3%) de los con educación técnico-

profesional opinó positivamente de Carabineros, esta proporción fue de un tercio (34.8%) entre quienes tienen sólo educación básica incompleta.

8. OPINION ESPONTANEA SOBRE CARABINEROS Y OPINION SOBRE DETENCIONES EN POBLACIONES POR SIMPLE SOSPECHA.

(Ver Anexo, Cuadro 68).

El hecho de estar o no de acuerdo con las detenciones por simple sospecha que Carabineros suele efectuar en las poblaciones, marca notables diferencias en la opinión espontánea sobre estos funcionarios. La aceptación de este tipo de medidas coincide con una opinión más positiva sobre los Carabineros. Por el contrario, el rechazo a este tipo de detenciones va a la par con una opinión más negativa sobre los mismos.

He aquí las cifras pertinentes. Entre quienes aceptan las redadas en poblaciones la proporción de opiniones positivas sobre los Carabineros dobla la de aquellos que rechazan estas detenciones. (38.5% y 19%, respectivamente). Inversamente, entre quienes no están de acuerdo con las redadas la proporción de opiniones negativas sobre los Carabineros dobla la de aquellos que aceptan estas medidas. (56.1% y 26.8%, respectivamente).

9. OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS CARABINEROS Y LA NECESIDAD DE CREAR MAS COMISARIAS PARA MEJORAR LA JUSTICIA.

(Ver Anexo, Cuadro 69)

La opinión que se tiene de Carabineros introduce diferencias en la mención de la necesidad de crear más Comisarías como uno de los cambios

más importantes que habría que realizar para mejorar la Justicia en el país. Las opiniones positivas sobre Carabineros coinciden con una mayor percepción de la necesidad de crear más Comisarías y viceversa.

Casi la mitad de los encuestados que opinó favorablemente de Carabineros (48.8%), señaló también la necesidad de crear más Comisarías. Por el contrario, sólo un tercio (35.2%) de quienes opinaron negativamente de Carabineros, percibió la creación de más Comisarías como un cambio importante a introducir para mejorar la Justicia.

10. OPINION ESPONTANEA SOBRE CARABINEROS Y NECESIDAD DE EDUCAR A ESTOS FUNCIONARIOS PARA MEJORAR LA JUSTICIA.

(Ver Anexo, Cuadro 70).

La opinión que se tiene de Carabineros marca también diferencias con respecto a señalar la necesidad de educar a estos funcionarios para mejorar la Justicia en Chile. Las opiniones negativas sobre Carabineros coinciden con una percepción bastante más acusada de esta necesidad y viceversa. Mientras el 33.5% de quienes opinaron negativamente de Carabineros señaló también la necesidad de educarlos, sólo el 11% de quienes opinaron favorablemente mencionó esa necesidad.

VI.- OPINIONES SOBRE LA INSPECCION DEL TRABAJO

Cabe explicitar que, dadas las necesidades prácticas de acotar este estudio, la recolección de información sobre la Inspección del Trabajo se redujo a un mínimo. Ello por estimar que la especificidad de la Inspección del Trabajo, hace de esta institución algo relativamente secundario frente a los demás personeros de la Justicia cuyas funciones son tanto más generales.

1. RECLAMOS ANTE LA INSPECCION DEL TRABAJO.

(Ver Anexo, Cuadro 71).

Menos de un quinto (18.9%) de los encuestados manifestó haber reclamado alguna vez ante la Inspección del Trabajo.

La gran mayoría (81.1%) registró no haber tenido ninguna experiencia directa con esta institución

2. OPINION RESPECTO DE CIERTAS CALIFICACIONES PROPUESTAS PARA EVALUAR A LA INSPECCION DEL TRABAJO.

(Ver Anexo, Cuadro 72).

Al solicitar a los encuestados que calificaran su opinión sobre la

Inspección del Trabajo en términos de muy buena, buena, regular, mala o muy mala, los resultados fueron los siguientes.

Lo más frecuente (46.8%) fue calificar como regular la opinión sobre esta institución.

Casi un tercio catalogó su opinión de buena o muy buena. (28.8% y 1.8%, respectivamente).

El 10.3% expresó que su opinión sobre la Inspección del Trabajo era mala y un 1.17 la calificó de muy mala.

Otro décimo de los encuestados se abstuvo de opinar.

3. OPINION SOBRE LA VERACIDAD O FALSEDAD DE CIERTAS PROPOSICIONES ACERCA DE LA INSPECCION DEL TRABAJO.

(Ver Anexo, Cuadro 73).

Al pedir a los encuestados que discriminaran la veracidad o falsedad de una serie de proposiciones acerca de la Inspección del Trabajo, y a diferencia de lo ocurrido con respecto a las proposiciones avanzadas sobre otros personeros de la Justicia, no hubo gran consenso. En ello influyó la considerable proporción de encuestados que prefirió no opinar.

Sólo hubo mayoría (52.6%) para estimar verdadero que en la Inspección del Trabajo los patrones tiran el billete y arreglan los casos a su favor, proposición que una franca minoría (18%) consideró falsa.

Con respecto a los demás proposiciones las opiniones variaron del modo siguiente.

- La Inspección del Trabajo favorece más a los patrones que a los trabajadores: el 47.17% lo estimo cierto y el 30.7% falso.

- Los trámites en la Inspección del Trabajo son rápidos: el 45.9% lo consideró falso y el 32.7% verdadero.

- Los trámites en la Inspección del Trabajo cuestan plata porque hay que pagarle un porcentaje a un abogado: el 44.8% opinó que esto era efectivo y el 21.7% que era falso.

- La Inspección del Trabajo es justa: el 44.8% opinó que era cierto y el 32.3% que era falso.

Este último resultado contradice, obviamente, las opiniones que estimaron como verdadero, y con la mayor frecuencia, que la Inspección del Trabajo favorece más a los patrones que a los trabajadores y que allí los patrones arreglan los casos a su favor. Podría argüirse que afirmar con la mayor frecuencia la verdad de estas dos últimas proposiciones, por una parte, y sostener con idéntica frecuencia que la Inspección del Trabajo es justa, por otra, no es contradictorio pues la injusticia correría allí por cuenta de los patrones frente a los cuales la Inspección del Trabajo nada puede hacer, salvo

intentar ponerlos de acuerdo con el trabajador. En rigor, sin embargo, corresponde constatar esta inconsistencia.

4. OPINION SOBRE LA INSPECCION DEL TRABAJO SEGUN SI SE HA O NO RECLAMADO ALI ALGUNA VEZ.

(Ver Anexo, Cuadro 74)

Al igual que la comparecencia en el caso de los jueces, que el haber tratado un asunto legal con ellos en el caso de los abogados y que el haber declarado en el caso de los actuarios, el haber reclamado alguna vez ante la Inspección del Trabajo influye sobre la opinión que se tiene de esta institución.

La experiencia de reclamos vuelve más negativa la opinión sobre la Inspección del Trabajo. Mientras el 68% de quienes han presentado algún reclamo calificó su opinión de regular, mala o muy mala, esta proporción fue de 55.8% entre quienes no han tenido una experiencia directa con la Inspección del Trabajo.

VII.- OPINION COMPARADA SOBRE LOS PRINCIPALES PERSONEROS DE LA JUSTICIA

Resulta de interés comparar las opiniones dadas por los encuestados sobre los distintos personeros de la Justicia.

Si se consideran las opiniones espontáneas obsérvase lo siguiente.

Las opiniones positivas registran una variación considerable. Mientras un cuarto de los encuestados, aproximadamente, opinó positivamente de jueces y carabineros (24% y 29,4%, respectivamente), menos de un quinto se expresó favorablemente de abogados y actuarios (18,2% y 15,1%, respectivamente). De acuerdo a estos datos, las opiniones positivas de los sujetos favorecen, en primer lugar, a carabineros, seguidos de cerca por los jueces y, a considerable distancia, por los abogados y los actuarios. Estos últimos son quienes concentran la menor proporción de opiniones positivas.

Las opiniones negativas son siempre las más frecuentes y no varían considerablemente. El desfavor de los encuestados lo concentran los abogados (44.7%), seguidos por carabineros (39.8%), jueces (38%) y actuarios (33%).

De todos los juicios emitidos espontáneamente por los encuestados, el que más varía es el de abstenerse de opinar por saber muy poco o nada sobre ciertos personeros de la Justicia. Más de un cuarto de los sujetos (27.5%) preñrió no opinar sobre los actuarios por saber poco o nada de ellos. Esta proporción bajó al 13.3% en el caso de los jueces y al 6.7% en el de los abogados y nadie dejó de opinar sobre los carabineros.

El cuadro que se inserta a continuación, contiene el detalle de esta información.

OPINION ESPONTANEA COMPARADA SOBRE LOS PRINCIPALES PERSONEROS DE LA JUSTICIA

| | JUECES | ABOGADOS | ACTUARIOS | CARABINEROS |
|-------------------------|--------|----------|-----------|-------------|
| | % | | | |
| OPINION POSITIVA | 24.0 | 18.2 | 15.1 | 29.4 |
| OPINION NEGATIVA | 38.0 | 44.7 | 33.0 | 39.8 |
| OPINION AMBIVALENTE | 10.6 | 16.8 | 4.3 | 18.4 |
| OPINION NEUTRA | 6.1 | 7.9 | 12.3 | 3.5 |
| OTRAS OPINIONES | 1.8 | 3.1 | 2.1 | 7.4 |
| NO SABE O SABE MUY POCO | 13.3 | 6.7 | 27.5 | - - |
| NO OPINA | 6.2 | 2.5 | 5.7 | 1.7 |
| | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

VIII.- RESUMEN

Para resumir lo dicho hasta aquí cabe puntualizar lo siguiente:

1º La opinión sobre la Justicia chilena es mayoritariamente negativa. Esta opinión tiende a ser algo menos negativa entre los mayores de 50 años, entre los residentes en Concepción-Talcahuano y entre los menos educados.

2º Las expresiones críticas sobre la Justicia se avienen con tildar a ésta de ineficiente, discriminatoria, arbitraria y lenta.

3º Con la mayor frecuencia se piensa que la Justicia no ha cambiado y que está igual que hace cinco años atrás. Mayoritariamente se piensa, sin embargo, que la Justicia mejorará en el futuro próximo.

4º Mayoritariamente se sindicó al Presidente de la República como responsable principal de mejorar la Justicia. Como segundos responsables se cita al Ministerio de Justicia y al Congreso Nacional.

5º Darle a conocer sus derechos a la gente encabeza la lista de los cambios considerados como los más necesarios para mejorar la Justicia. Ello en circunstancias que una mayoría abrumadora declara conocer poco o nada sus derechos en relación a la Justicia. Esta ignorancia tiende a ser mayor entre las mujeres y entre los menos educados.

6º Otros cambios citados frecuentemente apuntan a la necesidad de que los trámites judiciales sean más rápidos, que haya más Comisariías, más asistentes sociales que ayuden a la gente en sus trámites y más abogados gratis.

7º De crearse nuevos Tribunales, la opinión mayoritaria es que ellos deberían atender preferentemente problemas de tipo penal. Los problemas mencionados más frecuentemente para su atención preferencial son las violaciones sexuales, la venta de drogas, los cogoteos o asaltos, el abuso policial y los robos o hurtos en la casa, en este orden.

8º La opinión sobre jueces, abogados, actuarios y carabineros es, con la mayor frecuencia, negativa.

Esta opinión tiende a ser algo menos negativa entre los mayores de 50 años, entre los residentes en Concepción-Talcahuano y entre los menos educados.

9º La experiencia de haber comparecido ante un juez, de haber tratado un asunto legal con un abogado, de haber declarado ante un actuario, influye sobre la opinión que se tiene de estos personeros. Quienes han tenido un contacto directo con ellos tienden a opiniones menos negativas.

10º Las opiniones críticas sobre los jueces se avienen con tildar a éstos de corruptos, de que fallan mal y de que son autoritarios.

11º Los juicios adversos a los abogados se avienen con la expresión de que son plateros.

12º Estos juicios no son independientes de los problemas de acceso a este tipo de profesionales. Mayoritariamente se piensa que, en caso de necesidad, no podría conseguirse un abogado gratis o que, de conseguirlo, su atención sería regular o mala. Ello en circunstancias que la convicción de poder conseguir un abogado gratis tiende a opiniones menos negativas sobre estos funcionarios.

13° Entre los lugares indicados para el acceso a abogados gratis se mencionan con la mayor frecuencia al Colegio de Abogados y a las Escuelas de Abogados e ínfimamente a las Corporaciones de Asistencia Judicial como tales.

14° El contenido de las expresiones críticas acerca de los actuarios se aviene con tildar a éstos de corruptos, pero casi tan frecuente como dar una opinión negativa, es abstenerse de opinar, aduciendo que no se sabe o se sabe muy poco de estos funcionarios.

15° Las opiniones negativas sobre Carabineros calzan con decir que éstos abusan de su autoridad y de que son ineficientes.

16° La opinión sobre Carabineros está notablemente influenciada por la opinión que merecen las detenciones hechas por simple sospecha en poblaciones. La aceptación de este tipo de medidas coincide con una opinión más positiva de Carabineros. Por el contrario, el rechazo a este tipo de detenciones va a la par con una opinión más negativa. Ello en circunstancias que las opiniones se encuentran igualmente divididas entre quienes aprueban y quienes rechazan este tipo de detenciones.

17° Carabineros aparece con considerable frecuencia incluído entre las tres más importantes instituciones para la administración de Justicia en el país.

18° Por último, lo más frecuente es calificar de regular la opinión que se tiene de la Inspección del Trabajo. La experiencia de reclamos vuelve más negativa la opinión que se tiene de esta institución.

SEGUNDA PARTE:

SITUACIONES Y EXPERIENCIAS CON LA JUSTICIA

L- SITUACIONES DE MARGINALIDAD LEGAL

Existen diversas situaciones de relación de los individuos entre sí o de los individuos con las cosas que encuentran una clara definición legal, no tanto en un sentido penal, como en el de estipular los derechos de las personas y las obligaciones de terceros frente a esos derechos. De allí que los individuos que están de hecho en alguna de esas situaciones y que han dejado de efectuar los trámites correspondientes para su legalización, vulneren sus derechos y arriesguen, caso de problemas, considerables dificultades para hacerlos efectivos con ayuda de la ley. El término de marginalidad legal apunta, precisamente, al incumplimiento de los trámites establecidos para legalizar ciertas situaciones y hacer así efectivos los derechos que la ley contempla para los individuos en esas situaciones.

A continuación se describe la condición de los encuestados con respecto a cinco situaciones susceptibles de marginalidad legal, a saber, la posesión de cédula de identidad, la vida en pareja, el trabajo dependiente, la posesión de casa propia y el arrendamiento de la casa habitación.

1. POSESION DE CEDULA DE IDENTIDAD VIGENTE.

(Ver Anexo, Cuadro 75).

Casi la totalidad de los encuestados (98,7%) manifestó poseer cédula de identidad al día.

Una ínfima minoría (1%) declaró no tenerla.

2. VIDA EN PAREJA

(Ver Anexo, Cuadro 76).

La gran mayoría de los encuestados (64.5%) expresó estar viviendo en pareja al momento de la encuesta. Entre quienes manifestaron estar viviendo en pareja, la mayoría absoluta (80.6%) manifestó estar legalmente casada y estar viviendo con su cónyuge.

Casi un quinto (19.4%) manifestó, sin embargo, estar conviviendo al margen del matrimonio. Entre quienes estaban conviviendo lo más frecuente (12%) fue el ser soltero. Pero hubo una pequeña minoría de separados (6.4%) y viudos (0.9%) que declararon la condición de conviviente.

3. TRABAJO DEPENDIENTE.

(Ver Anexo, Cuadro 77).

Del total de encuestados apenas un tercio (31.1%) reconoció la calidad de trabajador dependiente o apatronado, para decirlo en sus propios términos.

Entre quienes declararon trabajar dependientemente, el grueso (77.6%) dijo tener contrato de trabajo.

Un quinto de los trabajadores dependientes (21.8%) manifestó, sin embargo, trabajar sin contrato. El 9% expresó que la falta de contrato correspondía a un acuerdo con el empleador, pero el 4.7% dijo que la falta de contrato era una imposición del empleador.

4. CASA PROPIA.

(Ver Anexo, Cuadro 78).

Casi la mitad de los encuestados (46.8%) señaló vivir en casa propia.

A su vez, la inmensa mayoría de quienes poseen casa propia (90.4%) manifestó tener los títulos de dominio correspondientes. Cabe destacar que entre los propietarios con sus papeles al día la proporción de dueños de casas CORVI-SERVIU, a quienes seguramente se les hizo entrega de los títulos de dominio, es semejante a la de aquellos que adquirieron casa por otros medios y que, seguramente, tuvieron que preocuparse personalmente de sus papeles. (47.1% y 43.3%, respectivamente).

Sólo una pequeña minoría de los propietarios de casas (9.6%) registró no tener los títulos de dominio correspondientes.

5. ARRENDAMIENTO DE CASA HABITACION.

(Ver Anexo, Cuadro 79).

Sólo un tercio de quienes no habitan en casa propia (35.5%) declaró arrendar el lugar donde vive.

La mayoría absoluta de estos arrendatarios (63.2%) manifestó no

tener contrato de arrendamiento. El 38% no sólo carece de contrato, sino que tampoco exige recibo al momento de pagar el canon. El 25.2%, pese a la falta de contrato, exige recibo de pago.

Algo más de un tercio de los arrendatarios (36.8%) sí tiene contrato y casi en su totalidad (32.9%) exige, además, recibo de pago.

6. SITUACION DE MARGINALIDAD LEGAL EN RELACION A OTROS FACTORES LIGADOS A LA JUSTICIA.

La construcción de un índice de marginalidad legal habría sido ideal para una visión más global de esta situación. Para ello era necesario agrupar una submuestra con los encuestados que manifestaran vivir en pareja, trabajar dependientemente, poseer casa propia o arrendar, vale decir, con el conjunto de encuestados que estuviere coincidentemente en las diversas situaciones susceptibles de marginalidad. Por desgracia tal coincidencia se logró en un número de casos tan reducido, como para echar por tierra la construcción de un índice de marginalidad legal.

De allí que para calibrar la magnitud de esta marginalidad haya que conformarse con la simple comparación de las proporciones de marginalidad observadas en cada una de las diversas situaciones contempladas en este estudio. He aquí la información pertinente.

SITUACION PROPORCION DE MARGINALIDAD LEGAL

| | |
|------------------------------------|-------|
| Cédula de identidad (sin cédula) | 1.0% |
| Vida en pareja (convivencia) | 19.4% |
| Trabajo dependiente (sin contrato) | 21.8% |
| Casa propia (sin papeles) | 9.6% |
| Arrendamiento (sin contrato) | 63.2% |

Ahora bien, para ver la posible incidencia de otros factores ligados con la Justicia sobre las situaciones de marginalidad legal, decidióse considerar las situaciones que mostraron la mayor proporción de marginalidad a la luz del conocimiento de derechos, del acceso a abogado gratis y de la opinión espontánea sobre la Justicia de los sujetos implicados en dichas situaciones. Las situaciones así consideradas fueron las de arrendar la casa donde se vive y de trabajar dependientemente. Se excluyó la vida en pareja por estimar que sobre ella influyen demasiados factores de índole extralegal imposibles de discernir en el contexto de este estudio.

6.1. FALTA DE CONTRATO DE ARRENDAMIENTO SEGUN OTROS FACTORES LIGADOS A LA JUSTICIA.

(Ver Anexo, Cuadros 80, 81 y 82).

El grado de conocimiento de los derechos en relación a la Justicia, no altera en nada la situación de estar arrendando casa con o sin contrato. Conocieran bien, poco o nada sus derechos, el porcentaje de encuestados que arrendaba sin contrato fue semejante. (62.5%, 64.9% y 59.7%, respectivamente).

Por el contrario, la convicción de los sujetos de poder o no conseguir un abogado en caso de necesidad introduce diferencias con respecto a arrendar casa con o sin contrato. Entre quienes manifestaron poder conseguir un abogado gratis la falta de contrato fue menor que entre aquellos que no creían o no sabían conseguirlo. (56.4% y 68.8%, respectivamente).

La opinión espontánea sobre la Justicia también introduce diferencias con respecto a la falta de contrato de arrendamiento. Entre quienes expresan opiniones negativas de la Justicia la falta de contrato es considerablemente mayor y viceversa. Mientras el 64.9% de los encuestados que opinó negativamente no tenía contrato, sólo el 50% de quienes opinaron positivamente estaba en la misma situación.

6.2. FALTA DE CONTRATO DE TRABAJO SEGUN OTROS FACTORES LIGADOS A LA JUSTICIA.

(Ver Anexo, Cuadros 83, 84 y 85).

Ni el conocimiento que se tiene sobre los derechos en relación a la Justicia, ni la posibilidad de acceder a un abogado gratis, ni la opinión espontánea sobre la Justicia, introducen diferencias con respecto a la falta de contrato entre los trabajadores dependientes.

Cabe recordar que buena parte de los trabajadores dependientes sin contrato manifestó que su situación de marginalidad legal era producto de un acuerdo con el empleador. Este antecedente sugiere que la reglamentación vigente no se percibiría del todo clara en términos de los costos y beneficios que acarrearía para el trabajador.

Cabe, igualmente, recordar que otra buena parte de los asalariados sin contrato adujo que su situación de marginalidad legal era impuesta por el empleador. Este antecedente sugiere que las circunstancias del mercado laboral forzarían, en más de una ocasión, la marginalidad legal de quienes buscan la condición de trabajador dependiente.

De todo lo expuesto hasta aquí cabe subrayar que la marginalidad legal varía enormemente según la situación de que se trate. También cabe sugerir que la marginalidad estaría en función de situaciones cuya especificidad habría que profundizar, pues en cada una de ellas se conjugarían factores legales y de otra índole de modo diverso.

II.- PROBLEMAS LEGALES

1. EXPERIENCIA DE PROBLEMAS LEGALES DEL ENCUESTADO Y SU GRUPO FAMILIAR.

(Ver Anexo, Cuadro 86)

A cada encuestado se le leyó una lista de problemas legales, solicitándole que indicara aquellos problemas que él o su grupo familiar habían tenido hasta el momento de la encuesta.

La mayoría absoluta de los encuestados (62.8%), indicó haber tenido uno o más problemas, fuese personalmente, fuese a través de algún miembro de su grupo familiar.

Una considerable minoría (37.2%) manifestó, sin embargo, no haber tenido hasta entonces problema legal alguno.

2. PROBLEMAS LEGALES REGISTRADOS COMO LOS MAS FRECUENTES.

Los problemas registrados con la mayor frecuencia fueron los robos o hurtos en la casa y el robo a chorro. Más de un cuarto de los encuestados manifestó haber sido víctima de estos problemas, fuese personalmente, fuese a través de algún miembro de su grupo familiar (28.3% y 27%, respectivamente).

Otros problemas tenidos con considerable frecuencia fueron los siguientes: cogoteos o asaltos (22.8%), falta de contrato y falta de pago de imposiciones cuando se trabaja dependiente (22%), abuso policial (21.1%) y préstamos de dinero sin devolución (20.7%).

Si se agregan los casos de robo a chorro, de cogoteos o asaltos y de robos o hurtos en la casa, resulta que la inmensa mayoría de los encuestados (78.1%) manifestó haber sido víctima, de algún modo, de lo que vulgarmente se conoce como delincuencia y que ésta constituye, de lejos, el problema más frecuente.

De todos los problemas registrados el más inusual fue el de las violaciones sexuales. Sólo el 3.3% de los encuestados declaró haber padecido este problema, fuese personalmente, fuese a través de algún miembro de su familia. Otros problemas registrados escasamente fueron los siguientes: peleas por bienes comunes cuando una pareja se separa (6.3%), padres que se niegan a reconocer a sus hijos (7.4%), arrendatarios que no pagan (7.9%) y ocupantes de casas que no quieren irse (8.3%).

Al ordenar los problemas, según su naturaleza, en problemas penales, de familia, laborales o civiles, se obtuvieron los resultados siguientes con respecto a la magnitud de su registro.

Casi la mitad de los problemas registrados (46.8%) correspondió a problemas de tipo penal.

Casi un cuarto (24.5%) correspondió a problemas civiles.

El 16.2% de los problemas registrados se ubicó en la categoría de problemas laborales y sólo el 12.5% correspondió a problema de familia.

El cuadro siguiente detalla toda esta información.

**PROBLEMAS LEGALES QUE HAN TENIDO
LOS ENCUESTADOS O SU GRUPO FAMILIAR**

| | Frecuencia (*) | % (**) |
|---|----------------|--------------|
| PROBLEMAS PENALES | 1.161 | 46.8 |
| Violaciones sexuales | 34 | 3.3 |
| Abuso policial | 218 | 21.1 |
| Robo por sorpresa | 278 | 27.0 |
| Cogoteo o asalto | 235 | 22.8 |
| Robos o hurtos en casas | 292 | 28.3 |
| Violencia doméstica | 104 | 10.1 |
| PROBLEMAS DE FAMILIA | 309 | 12.5 |
| Peleas por quien se queda con hijos en caso de se- paración. | 110 | 10.7 |
| Pensiones alimenticias. | 123 | 11.9 |
| Padres que se niegan a reconocer a sus hijos. | 76 | 7.4 |
| PROBLEMAS LABORALES | 402 | 16.2 |
| Falta de contrato y/o de pago de imposiciones cuando se trabaja depen- diente. | 227 | 22.0 |
| Despido injustificado y sin desahucio. | 175 | 17.0 |
| PROBLEMAS CIVILES | 607 | 24.5 |
| Arrendatarios que no pagan. | 81 | 7.9 |
| Ocupantes de casas que no quieren irse. | 86 | 8.3 |
| Engaños al comprar produc- tos o contratar servicios. | 162 | 15.7 |
| Préstamos de dinero sin devolución. | 213 | 20.7 |
| Peleas por bienes comunes en casos de separación o de herencia. | 65 | 6.3 |
| | 2.479 | 100.0 |

(*)Estas frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que, al momento de la encuesta,

manifestó haber tenido personalmente, o a través de su grupo familiar, problemas legales. Dado que los encuestados podían marcar más de un problema del listado, el número de casos excede el tamaño de la submuestra.

(**) Los porcentajes a la izquierda están calculados sobre el total de problemas registrados, de allí que sumen 100, y se refieren a la proporción de los diversos tipos de problemas sobre el total de problemas registrados.

Los porcentajes a la derecha están calculados sobre el total de encuestados de la submuestra, de allí que sumen más de 100, y se refieren a la proporción en que los diversos problemas fueron mencionados por los encuestados de la submuestra.

3. DENUNCIA DE PROBLEMAS LEGALES.

Junto con pedirle al encuestado que indicara los problemas legales tenidos por él o su grupo familiar, se le solicitó también que dijera si él o alguien de su familia había denunciado estos problemas, fuese a Carabineros, Investigaciones o a la Inspección del Trabajo, en caso de problemas de tipo laboral.

Algo más de la mitad (55.2%) de quienes registraron haber tenido problemas legales declaró haber denunciado, a lo menos, alguno de esos problemas, fuese personalmente, fuese por medio de algún familiar.

Casi la otra mitad (44.8%) de quienes registraron problemas manifestó, sin embargo, no haber hecho denuncia alguna.

Ahora bien, el porcentaje de denuncias varía grandemente según el problema de que se trate.

De los problemas registrados fueron denunciados mayoritariamente sólo los siguientes: violaciones sexuales (55.9%) y robos o hurtos en la casa (52.7%).

En casi la mitad de los casos se denunciaron los despidos injustificados y sin desahucio cuando se trabaja dependientemente (49.7%), los cogoteos o asaltos (46%) y las peleas por quien se queda con los hijos cuando una pareja se separa (45.5%).

Los demás problemas observaron porcentajes de denuncia que oscilaron, más o menos, entre un tercio y un cuarto de los casos registrados.

Si se agrupan los problemas en términos de problemas penales y laborales, los resultados obtenidos con respecto al porcentaje de casos denunciados son los siguientes.

Cualquiera sea el tipo de problemas registrado, el porcentaje de casos denunciados fue siempre minoritario.

Los problemas penales y laborales acusaron un porcentaje parecido de denuncias que osciló en torno al 45% de los casos registrados.

Cabe llamar la atención que los encuestados registraron haber denunciado a Carabineros o a Investigaciones problemas que, en estricto rigor, no corresponde denunciar: problemas familiares y civiles. Al respecto,

conviene aclarar que a los encuestados no se les precisó la connotación legal del término denuncia y que, simplemente, se les solicitó que registraran si habían o no acudido a Carabineros o a Investigaciones y exponer algunos de sus problemas, problemas cuya índole jurídica los encuestados podían perfectamente ignorar.

Dado que las experiencias de denuncias descritas hasta aquí corresponden, indistintamente, al encuestado o a su grupo familiar y que se carece de antecedentes sobre este último, la descripción más detallada de estas experiencias se abordará cuando se trate de las denuncias hechas personalmente por los encuestados.

El cuadro en la página del frente detalla toda esta información.

4. DENUNCIA DE PROBLEMAS LEGALES SEGUN CIERTAS CARACTERISTICAS DEL ENCUESTADO Y SU GRUPO FAMILIAR.

(Ver Anexo, Cuadros 88, 89, 90 Y 91).

Dado que la información sobre problemas legales y denuncia de los mismos se refiere a los encuestados o a su grupo familiar y que las características personales de los encuestados se refieren sólo a éstos, cabe considerar aquí únicamente aquellas características de los encuestados que es válido suponer que comparten con los demás miembros de su grupo familiar. Esas características son la ciudad de residencia, el nivel socioeconómico, el conocimiento que se tiene de los derechos en relación a la Justicia y el acceso a abogado gratis.

La ciudad de residencia introduce ciertas diferencias con respecto a la denuncia de problemas legales. El mayor porcentaje de denuncias se observó entre los residentes de Vaparaíso - Viña donde el 63.9% de quienes acusaron problemas manifestó haber denunciado a lo menos uno de esos problemas. Para los residentes en La Región Metropolitana este porcentaje bajó al 55.2% y entre los residentes en Concepción - Talcahuano fue aún más bajo: 45.2%.

El nivel socioeconómico, medido según el tipo de vivienda, también influye la denuncia de problemas legales. Entre quienes viven en mejores casas - tipo D- la mayoría absoluta (58.5%) denunció al menos uno de sus problemas y el 41.5% restante no lo hizo. Por el contrario, entre quienes viven en peores casas - tipo E - el porcentaje de denunciantes y no denunciantes fue semejante: 47.4% y 52.6%, respectivamente.

El conocimiento de los derechos en relación a la Justicia marca considerablemente la denuncia de problemas. La mayoría absoluta (59.7%) de quienes manifestaron conocer bien sus derechos, denunció al menos uno de sus problemas y sólo el 40.3% no lo hizo. Por el contrario, entre quienes declararon no conocer sus derechos, los porcentajes de denunciantes y no

PORCENTAJES DE CASOS DE PROBLEMAS LEGALES QUE HAN SIDO DENUNCIADOS

| | CASOS REGISTRADOS | CASOS DENUNCIADOS | PORCENTAJE DE CASOS DENUNCIADOS % |
|--|-------------------|-------------------|--------------------------------------|
| PROBLEMAS PENALES | 1.161 | 476 | 41.0 |
| Violaciones sexuales | 34 | 19 | 55.9 |
| Abuso policial | 218 | 56 | 25.7 |
| Robo por sorpresa | 278 | 101 | 36.3 |
| Cogoteo o asalto | 235 | 108 | 46.0 |
| Robos o hurtos en casas | 292 | 154 | 52.7 |
| Violencia doméstica | 104 | 38 | 36.5 |
| PROBLEMAS DE FAMILIA | 309 | 145 | 46.9 |
| Pelea por quien se queda con los hijos cuando una pareja se separa. | 110 | 50 | 45.5 |
| Pensiones alimenticias. | 123 | 80 | 65.0 |
| Padres que se niegan a reconocer a sus hijos. | 76 | 15 | 19.7 |
| PROBLEMAS LABORALES | 402 | 174 | 43.3 |
| Falta de contrato y/o de pago de imposiciones cuando se trabaja dependiente. | 227 | 87 | 38.3 |
| Despido injustificado y sin desahucio cuando se trabaja apatronado. | 175 | 87 | 49.7 |
| PROBLEMAS CIVILES | 607 | 101 | 16.6 |
| Arrendatarios que no pagan. | 81 | 24 | 29.6 |
| Ocupantes de casas que no quieren irse. | 86 | 27 | 31.4 |
| Engaños al comprar productos o contratar servicios. | 162 | 21 | 13.0 |
| Préstamos de dinero que no han sido devueltos. | 213 | 13 | 6.1 |
| Pelea por bienes comunes cuando una pareja se separa. | 65 | 16 | 24.6 |

denunciantes fueron exactamente los mismos: 50% y 50%, respectivamente.

Por último, la convicción de poder o no conseguir un abogado gratis influye también considerablemente la denuncia de problemas. La mayoría absoluta (59%) de quienes pensaban que podían acceder a un abogado gratis, denunció al menos uno de sus problemas y sólo el 41% no lo hizo. Contrariamente, entre quienes expresaron no tener acceso a un abogado gratis, los porcentajes de denunciantes y no denunciantes fueron muy parecidos: 52.1% y 47.9%, respectivamente.

Lo expuesto anteriormente puede resumirse destacando que la denuncia de problemas legales es mayor entre los residentes de Valparaíso - Viña, entre quienes gozan de un mejor nivel socioeconómico, entre quienes conocen sus derechos y entre quienes creen poder acceder a un abogado gratis.

5. PRESENTACION DE PROBLEMAS LEGALES A UN JUZGADO. (Ver Anexo, Cuadro 92)

Frente a cada uno de los problemas que los encuestados manifestaron haber tenido, fuese personalmente, fuese por medio del grupo familiar, se solicitó que los encuestados dijeran si ellos o algún familiar habían llevado el problema a un Juzgado.

Entre quienes registraron haber tenido problemas sólo un tercio (32.3%) declaró haber llevado algún asunto a un Juzgado.

Por el contrario, la mayoría absoluta (67.7%) de quienes registraron problemas dijo no haberlos llevado a un Juzgado.

Al igual que lo sucedido en el caso de las denuncias, el porcentaje de casos presentados a un Juzgado varía considerablemente según el problema de que se trate.

Los problemas de pensiones alimenticias fueron mayoritariamente presentados a un Juzgado (62.6% de los casos registrados).

Otro problema que observó un porcentaje considerable de casos presentados al Juzgado fue el de las peleas por quien se queda con los hijos cuando una pareja se separa (40.9% de los casos registrados).

Las peleas por bienes comunes cuando una pareja se separa siguieron un patrón similar al descrito en los problemas anteriores, si bien a escala inferior. El 24.6% de estos casos fue denunciado y el 21.5% fue llevado, además, a un Juzgado.

En consecuencia, los problemas en torno a la separación conyugal aparecen como las que fueron llevados más frecuentemente al Juzgado.

El problema de las violaciones sexuales merece comentario aparte. Si bien en términos comparativos registró un porcentaje considerable de presentación a un Juzgado, este porcentaje estuvo muy por debajo del de los casos denunciados (23.5% y 55.9%, respectivamente). Ello sugiere que más de la mitad de las denuncias de violación no iría más lejos.

Los problemas vinculados al trabajo dependiente - despidos injustificados y sin desahucio y falta de contrato y de pago de imposiciones - mostraron una pauta similar al de las violaciones, aunque a una escala inferior. Si bien estos problemas registraron comparativamente un porcentaje considerable de presentación al Juzgado, este porcentaje fue bastante menor que el de los casos denunciados (aproximadamente 25% y 44%,

respectivamente). Los demás problemas tuvieron porcentajes de presentación al Juzgado inferiores.

Al agrupar los problemas en términos de problemas penales, de familia, laborales y civiles, los resultados fueron los siguientes en lo que atañe al porcentaje de casos presentados a un Juzgado.

Como era de esperar a la luz de lo recién expuesto, los problemas de familia fueron los más llevados a un Juzgado. (43.3%).

Los problemas penales, laborales y civiles fueron muy minoritariamente presentados a un Juzgado y en porcentajes considerablemente inferiores a los de denuncias.

Cabe subrayar que los problemas penales, registrados muy lejos como los más frecuentes y denunciados en el 41% de los casos, fueron llevados a un Juzgado en apenas el 14.5% de los casos.

La presentación de problemas a un Juzgado será descrita con más detalle al momento de exponer las experiencias de Comandas hechas personalmente por los encuestados. Por ahora basta incluir el cuadro (ver la página siguiente) siguiente que contiene toda la información que acaba de reseñarse.

6. PRESENTACION DE PROBLEMAS LEGALES A UN JUZGADO SEGUN CIERTAS CARACTERISTICAS DEL ENCUESTADO Y SU GRUPO FAMILIAR.

(Ver Anexo, Cuadros 93, 94, 95 y 96).

Al igual que en el caso de las denuncias de problemas, cabe considerar aquí únicamente aquellas características de los encuestados que es válido suponer que comparten con el resto de su grupo familiar. Estas características son la ciudad de residencia, el nivel socioeconómico, el conocimiento de los derechos en relación a la Justicia y el acceso a abogado gratis.

La ciudad de residencia introduce ciertas diferencias con respecto a la presentación de problemas a un Juzgado. Tal como ocurriera en el caso de las denuncias, los residentes de Valparaíso - Viña aparecen nuevamente con porcentajes más altos de presentación de problemas. Entre quienes manifestaron haber tenido problemas y viven en dicha ciudad, el 41.7% declaró haber presentado al menos uno de esos problemas a un Juzgado. Este porcentaje fue, aproximadamente, de sólo un 30% para los residentes en las otras ciudades.

El nivel socioeconómico, medido según el tipo de vivienda, también marcó diferencias, aunque más leves que aquellas registrados en el caso de las denuncias. Entre quienes registraron problemas y viven en casas de tipo D, el 33.8% manifestó haber presentado al menos uno de esos problemas a un Juzgado. Este porcentaje bajó al 28.8% en el caso de los habitantes de casas de tipo E.

**PORCENTAJE DE CASOS DE PROBLEMAS LEGALES
QUE HAN SIDO PRESENTADOS A UN JUZGADO.**

| | CASOS REGISTRADOS | CASOS PRESENTADOS | PORCENTAJE DE CASOS PRESENTADOS % |
|---|----------------------|----------------------|---|
| PROBLEMAS PENALES | 1.161 | 168 | 14.5 |
| Violaciones sexuales | 34 | 8 | 23.5 |
| Abuso policial | 218 | 16 | 7.3 |
| Robo por sorpresa | 278 | 29 | 10.4 |
| Cogoteo o asalto | 235 | 38 | 16.2 |
| Robos o hurtos en casas | 292 | 57 | 19.5 |
| Violencia doméstica | 104 | 20 | 19.2 |
| PROBLEMAS DE FAMILIA | 309 | 134 | 43.3 |
| Peleas por quien se queda con los hijos cuando una pareja se separa. | 110 | 45 | 40.9 |
| Pensiones alimenticias. | 123 | 77 | 62.6 |
| Padres que se niegan a reconocer a sus hijos. | 76 | 12 | 15.8 |
| PROBLEMAS LABORALES | 402 | 99 | 24.6 |
| Falta de contrato y/o de pago de imposiciones cuando se trabaja depen- diente. | 227 | 51 | 22.5 |
| Despido injustificado y sin desahucio cuando se trabaja apatronado. | 175 | 48 | 27.4 |
| PROBLEMAS CIVILES | 607 | 54 | 8.9 |
| Arrendatarios que no pagan. | 81 | 16 | 19.8 |
| Ocupantes de casas que no quieren irse. | 86 | 12 | 14.0 |
| Engaños al comprar produc- tos o contratar servicios. | 162 | 5 | 3.1 |
| Préstamos de dinero que no han sido devueltos. | 213 | 7 | 3.3 |
| Peleas por bienes comunes cuando una pareja se sepa- ra. | 65 | 14 | 21.5 |

Así como en el caso de las denuncias, el conocimiento de los derechos en relación a la Justicia afecta la presentación de problemas, observándose que a mayor conocimiento corresponden mayores porcentajes de recurso a un Juzgado. Entre quienes registraron problemas y expresaron conocer bien sus derechos, el 36.4% dijo haber llevado algún problema al Juzgado. Este porcentaje fue sólo de 26.4% entre quienes no conocían sus derechos.

Por último, la convicción de poder o no conseguir un abogado gratis influye también la presentación de problemas. El 36.8% de quienes registraron problemas y dijeron tener acceso a un abogado gratis, manifestó haber presentado al menos uno de esos problemas al Juzgado. Este porcentaje bajó al 28.6% en el caso de quienes creían no tener acceso a un abogado.

Estos resultados resúmen en la misma tendencia anotada en el caso de las denuncias, vale decir, que la presentación de problemas a un Juzgado es mayor entre los residentes en Valparaíso y Viña, entre quienes viven en mejores condiciones de vivienda, entre quienes conocen sus derechos y entre quienes creen poder acceder a un abogado gratis. Cabe, eso sí, destacar que esta tendencia es leve y que no altera el hecho que la presentación de problemas a un Juzgado es, en general, minoritaria.

7. PROBLEMAS LEGALES Y SITUACIONES DE MARGINALIDAD LEGAL.

(Ver Cuadros págs. 76, 80 Y 85).

Cosa de ponderar mejor las situaciones de marginalidad legal descritas anteriormente, conviene observar tanto la frecuencia, como los porcentajes de denuncia y de presentación a un Juzgado, de aquellos problemas que pueden suscitarse al interior de algunas de esas situaciones. Al respecto cabe anotar lo siguiente.

El registro de problemas que podrían vincularse con situaciones de convivencia sin unión legal fue más bien bajo: pensiones alimenticias (11.9%), peleas por quien se queda con los hijos cuando una pareja rompe (10.7%), padres que se niegan a reconocer a sus hijos (7.4%) y peleas por bienes comunes cuando la pareja se aparta (6.3%).

Estos problemas mostraron, sin embargo, los mayores porcentajes de denuncia y de presentación ante un Juzgado. Baste recordar que el 64.4% de los casos de problemas de familia registrados fue llevado a un Juzgado. Esto indica que, si bien se trata de problemas de una minoría, cuando ellos se suscitan existe la voluntad mayoritaria de acudir a la Justicia. Esta disposición a solicitar la intervención judicial en problemas de familia contradice, obviamente, el porcentaje considerable de marginalidad legal que caracteriza la vida en pareja (20%). Resulta paradójal que en el mismo ámbito de relaciones donde existe la mayor disposición a acceder a la Justicia en caso

de conflicto, exista un porcentaje considerable de personas dispuesto a ubicarse en situaciones de marginalidad legal, vulnerando así sus derechos.

El registro de problemas que podrían ligarse a la situación de trabajar dependientemente sin contrato fue considerable: falta de contrato y también de pago de imposiciones (22%) y despidos injustificados y sin desahucio (17%). A su vez, el 43.3% de los problemas laborales registrados fue denunciado y el 24.67% fue llevado a un Juzgado. Estos datos indican que en este ámbito de relaciones los problemas no dejan de ser frecuentes y que existe una disposición minoritaria, pero considerable, a acudir a la Justicia en caso de conflicto. Es en este contexto donde cabe reiterar que un quinto de los trabajadores dependientes encuestados manifestó estar trabajando sin contrato.

Por último, el registro de problemas que podrían asociarse a la situación de arrendar la casa en que se vive sin contrato de arrendamiento fue bajo: ocupantes de casas que no quieren irse (8.3%) y arrendatarios que no pagan (7.9%). El porcentaje de denuncia de estos problemas fue, no obstante, considerable: aproximadamente el 30% de los casos registrados. El porcentaje de presentación a un Juzgado fue bastante inferior: aproximadamente el 17% de los casos consignados. He aquí los parámetros para calibrar el hecho que la mayoría absoluta de los encuestados que arrendaba casa no tenía contrato de arrendamiento.

8. PROBLEMAS LEGALES Y OPINION SOBRE LOS PROBLEMAS QUE SE CONSIDERA QUE LA CREACION DE NUEVOS TRIBUNALES DEBERIA ATENDER PREFERENTEMENTE.

Al comparar el tipo de problemas legales que los encuestados manifestaron haber tenido, fuese personalmente, fuese a través de su grupo familiar, con el tipo de problemas que los mismos encuestados mencionaron como los que la creación de nuevos Tribunales debería atender preferentemente, los resultados arrojaron lo siguiente.

Los encuestados coincidieron en señalar los problemas de tipo penal como los experimentados con la mayor frecuencia y como los que deberían ser atendidos preferentemente de crearse nuevos Tribunales. Mientras el 46.8% de los problemas experimentados fue de tipo penal, el 64.2% de los problemas mencionados para su atención preferencial correspondió al mismo tipo.

Que la mención de los problemas penales para su atención preferencial fuese superior a la experiencia con este tipo de problemas, se explica porque los encuestados, junto con mencionar los problemas de cogoteo o asalto, de robos o hurtos en la casa, de abuso policial, que manifestaron haber padecido, agregaron las violaciones sexuales y la venta de drogas. De hecho el 77.1% de los encuestados mencionó las violaciones como uno de los cinco problemas que

deberían atenderse de preferencia, en circunstancias que el 3%, apenas, registró haberlo sufrido. El 53.6% de los encuestados mencionó la venta de drogas, problema que nadie registró a nivel de experiencia.

Lo anterior indica que para estimar cuál debería ser la atención preferencial por parte de nuevos Tribunales, los encuestados conjugaron un doble criterio. Por una parte, los nuevos Tribunales deberían atender los problemas que ellos experimentan con la mayor frecuencia - delincuencia - y, por otra, deberían también preocuparse de problemas tenidos como muy graves, aunque estuvieren lejos de ser frecuentes: violaciones y venta de drogas.

La baja mención de problemas de tipo familiar y laboral coincidió con la menor experiencia registrada para estos problemas.

Por último, cabe destacar que mientras el 24.5% de los problemas legales registrados fue de tipo civil, sólo el 8.6% de los problemas mencionados para una atención preferencial correspondió a este tipo. Al respecto, resulta pertinente reiterar que los problemas civiles registraron los porcentajes más bajos de denuncia y de presentación a un Juzgado y que varios de ellos pueden vincularse a situaciones donde la marginalidad legal es considerable. Ello sugiere que frente a estos problemas habría bastante ignorancia con respecto a su definición legal y que, en caso de conflicto, se recurriría a soluciones extralegales. En todo caso, ello es algo que desborda los límites de este estudio y que cabría investigar.

El cuadro a continuación entrega la información pertinente.

COMPARACION DEL TIPO DE PROBLEMAS TENIDO POR LOS ENCUESTADOS CON EL TIPO DE PROBLEMAS QUE NUEVOS TRIBUNALES DEBERIAN ATENDER DE PREFERENCIA.

| | PORCENTAJE EN PROBLEMAS EXPERIMENTADOS POR LOS ENCUESTADOS. | PORCENTAJE EN PROBLEMAS MENCIONADOS PARA ATENCION PREFERENCIAL NUEVOS TRIBUNALES. |
|----------------------|---|---|
| | % | % |
| PROBLEMAS PENALES | 46.8 | 64.2 |
| PROBLEMAS LE FAMILIA | 12.5 | 14.6 |
| PROBLEMAS LABORALES | 16.2 | 12.6 |
| PROBLEMAS CIVILES | 24.5 | 8.6 |

9. SIGNIFICACIONES EXTRA LEGALES QUE PODRIAN INFLUIR LA CONDUCTA FRENTE A DETERMINADOS PROBLEMAS.

Resulta plausible suponer que la mentalidad de los sujetos está animada por ciertas consideraciones extralegales que pueden influir su conducta frente a determinados problemas. Así, por ejemplo, la violación sexual entrañaría sentimientos de deshonor, de vergüenza, que podrían llevar al ocultamiento del problema y a inhibir su denuncia a la Justicia. Igualmente, frente a ciertos problemas familiares como el abandono del hogar por parte del hombre o la violencia doméstica, podrían influir creencias y sentimientos propios de una cultura machista. Que el marido le pegue a su mujer podría percibirse como la expresión natural de la autoridad masculina, golpes que, dentro de ciertos límites, la mujer debería tolerar. Podrían haber ciertas creencias, fincadas en la tradición, que animaran a comportamientos muy distintos a los establecidos por el derecho positivo. Así, por ejemplo, en el caso de heredar la casa de los padres podría pensarse que correspondería que la heredaren los hijos solteros o los que los cuidaron, creencia que inhibiría la sujeción a la norma legal correspondiente.

Con miras a explorar, al menos en algo, la posibilidad de este tipo de significaciones, se planteó a los encuestados una serie de preguntas referentes a la violación sexual, la violencia doméstica, el abandono del hogar por parte del hombre y la herencia de la propiedad de los padres. En cada uno de estos casos se plantearon alternativas de conducta, solicitando a los encuestados que dijeran cuál de ellas seguirían de tener que enfrentar el problema en cuestión. Ello en el supuesto que algunas de las conductas propuestas frente a la eventualidad de estos problemas, expresaban ciertas significaciones de tipo extralegal. A continuación se entregan los resultados obtenidos para cada uno de los problemas considerados.

9.1. VIOLACIONES SEXUALES.

(Ver Anexo, Cuadros 97 y 98).

Al plantear el caso que un extraño violara a una mujer del grupo familiar, la mayoría absoluta de los encuestados (60.1%) se identificó con la alternativa de denunciar de inmediato el problema a la Justicia. Esta actitud fue más acentuada en las mujeres que en los hombres (68.3% y 51.6%, respectivamente).

Más de un tercio (36.3%) se identificó, sin embargo, con la alternativa de tratar de pillar al violador y de arreglar cuentas con él. Con esta actitud se identificaron mucho más los hombres que las mujeres (46.5% y 26.6%, respectivamente).

Por último, apenas el 2.0% de los encuestados estuvo de acuerdo con que no haría nada para evitar la vergüenza de que se supiere lo que pasó.

Si bien la identificación con esta actitud fue siempre muy minoritaria, cabe destacar que encontró mucho más eco entre las mujeres que entre los hombres (2.9% y 1.1%, respectivamente).

Al preguntarles luego si denunciarían o no la violación de una mujer de su grupo familiar, la gran mayoría de los encuestados (88.7%) declaró que sí lo haría. Al respecto no hubo diferencias significativas entre los encuestados hombres y mujeres.

Apenas el 7.6% expresó que no lo haría.

A la luz de estos resultados podría concluirse que los sentimientos de deshonor, de vergüenza, de pudor, influirían poco o nada en la manera de enfrentar problemas de violación. Cabe detenerse, sin embargo, en el hecho que una considerable minoría de los encuestados, en vez de denunciar de inmediato este problema, preferiría intentar pillar al culpable y hacerse justicia personalmente. La identificación con esta conducta sugiere que el daño y la ofensa recibida se sentirían como algo atroz, como el despojo de algo tenido como enormemente valioso y que se habría perdido irremediamente. De allí que resulte plausible pensar que el impulso a castigar por sus propios manos entraña un sentimiento de ultraje muy grande. Conviene recordar que de los casos de violación registrados efectivamente por los encuestados, casi la mitad no fue denunciado. Obviamente que esta es una primera aproximación al problema y que hay mucho que investigar por delante. En todo caso, los escasos datos proporcionados aquí dejan en pie la posible influencia de significaciones extralegales en la conducta frente a las violaciones sexuales.

9.2. VIOLENCIA DOMESTICA.

(Ver Anexo, Cuadros 99 y 100).

Al plantear el caso de un marido que le pegara frecuentemente a una mujer del grupo familiar, la mayoría absoluta de los encuestados (71.0%) se identificó con la alternativa de decirle a la mujer que debe denunciar al hombre a la Justicia.

Casi un quinto (19.4%), sin embargo, concordó con la alternativa de decirle a la mujer que debe separarse y olvidarse del asunto.

El 3.0% de los encuestados fue partidario de decirle a la mujer que debe aguantar.

Al preguntar luego si, de ocurrirles algo parecido, denunciarían o aconsejarían denunciar, la gran mayoría de los encuestados (86.1%) manifestó que sí lo haría y sólo el 9.0% declaró que no denunciaría este tipo de problemas.

Cabe destacar que el género de los encuestados no introdujo variacio-

nes significativas y que hombres y mujeres respondieron del mismo modo.

Si bien fue una ínfima minoría la que se identificó con la alternativa de decirle a la mujer que debe aguantar el maltrato del marido, cabe preguntarse qué significa la alternativa de decirle a la mujer que se separe y se olvide del asunto, alternativa más sutil con la que se identificó una considerable minoría de los encuestados. ¿Significa acaso que frente a la violencia doméstica se juegan sentimientos de dignidad, de respeto por sí mismo, que pueden llegar a darle a estos problemas un cariz tan íntimo como para zanjarlos vía el simple abandono de la situación de desdoro?. Conviene recordar que sólo un tercio de los problemas de violencia doméstica registrados fue denunciado. Hay, en consecuencia, bases para presumir que ciertas significaciones extralegales tienen algún peso en la consideración de los problemas de maltrato del hombre a la mujer.

9.3. ABANDONO DEL HOGAR POR PARTE DEL MARIDO SIN MANTENCION DE LOS HIJOS.

(Ver Anexo, Cuadros 101 y 102).

Al plantear este problema, el 75.0% de los encuestados se identificó con la alternativa de que la mujer en estas circunstancias debe demandar del marido una pensión alimenticia. Esta actitud fue levemente superior entre los hombres que entre las mujeres (78.1% y 72.1%, respectivamente). Pero una minoría considerable (19.3%) conccrdó con la alternativa de que la mujer trabaje para sus hijos y se olvide del marido. Con esta actitud se identificaron más mujeres que hombres: 22.4% y 16%, respectivamente.

Al preguntar a los encuestados si en un caso semejante demandarían o aconsejarían demandar, la gran mayoría (85.5%) expresó que sí lo haría. Únicamente el 10.0% manifestó que no demandaría ni aconsejaría hacerlo. Al respecto hombres y mujeres respondieron de igual forma.

Estos resultados apuntan a que ciertas significaciones extralegales influirían, aunque secundariamente, la conducta a seguir frente a los problemas de abandono conyugal y de mantención de los hijos. Conviene traer a la memoria que cerca de un tercio de estos problemas no fue denunciado.

9.4. HERENCIA DE LA PROPIEDAD DE LOS PADRES.

(Ver Anexo, Cuadro 103).

Las respuestas a la pregunta: ¿A quién cree usted que le corresponde heredar la propiedad de los padres?, fueron las siguientes.

El 60% de los encuestados respondió en conformidad a la norma legal vigente, señalando que eran herederos todos los hijos por igual.

El 38%, sin embargo, afirmó una creencia distinta a la definición legal. Para algunos eran herederos los hijos que no tuviesen casa propia (18.5%), para otros la herencia debía beneficiar exclusivamente a los hijos que cuidaron de los padres (11.8%), por último, varios sostuvieron que eran herederos sólo los hijos solteros (8.5%).

En lo que atañe a la herencia obsérvase pues una notoria contradicción de la norma legal con ciertas creencias tradicionales considerablemente difundidas.

III.- DENUNCIAS A CARABINEROS O A INVESTIGACIONES.

1. EXPERIENCIA PERSONAL DE DENUNCIAS A CARABINEROS O A INVESTIGACIONES.

Cabe recordar que las denuncias de problemas legales, vistas en el punto anterior, se referían indistintamente a la experiencia del encuestado o de algún miembro de su grupo familiar. Por el contrario, la información que se entrega a continuación se refiere exclusivamente a la experiencia personal de los encuestados.

Algo menos de un tercio de los encuestados (31.5%) manifestó haber hecho personalmente una denuncia a Carabineros o a Investigaciones.

El cuadro siguiente entrega la información pertinente.

EXPERIENCIA PERSONAL DE DENUNCIAS A CARABINEROS O A INVESTIGACIONES

| | Frecuencia | % |
|--------------------------------------|--------------|--------------|
| HAN HECHO ALGUNA VEZ UNA DENUNCIA | 518 | 31.5 |
| NO HAN HECHO DENUNCIAS SIN RESPUESTA | 1.122 | 68.3 |
| | 2 | 0.1 |
| | 1.642 | 100.0 |

2. TIEMPO TRANSCURRIDO DESDE LA ULTIMA DENUNCIA HECHA PERSONALMENTE.

(Ver Anexo, Cuadro 104).

Lo más frecuente (36.5%) fue que las denuncias hechas personalmente correspondieran a casos denunciados más de un año y menos de cinco años atrás.

Un quinto de las denuncias había ocurrido más de cinco años atrás. El 27.6% de las denuncias fue, sin embargo, reciente y ocurrió en los últimos doce meses.

3. PROBLEMAS DENUNCIADOS PERSONALMENTE.

Al preguntarles qué era lo último que habían denunciado personalmente, los encuestados registraron mayoritariamente problemas de tipo penal.

Lo más frecuente fue denunciar atentados contra la propiedad: robos o hurtos en las casas (38%) y cogoteos o asaltos en las calles (10.6%).

Un quinto denunció agresiones o amenazas de agresión de terceros, fuese de familiares (8.3%) o fuese de no familiares (12.8%).

A continuación se inserta el cuadro que detalla esta información.

ULTIMO HECHO DENUNCIADO PERSONALMENTE A CARABINEROS O A INVESTIGACIONES. (*)

| | Frecuencia | % |
|---|------------|--------------|
| 1. Violaciones o abusos sexuales (intentos de...) | 9 | 1.7 |
| 2. Cogoteo o asalto. | 55 | 10.6 |
| 3. Robos o hurtos en la casa. | 197 | 38.0 |
| 4. Violencia doméstica. | 43 | 8.3 |
| 5. Agresión de terceros (no familiares). | 47 | 9.1 |
| 6. Amenazas de terceros. | 19 | 3.7 |
| 7. Abandono del hogar por parte del cónyuge. | 6 | 1.2 |
| 8. Otros. | 122 | 23.6 |
| 9. Sin especificación. | 20 | 3.8 |
| | 518 | 100.0 |

(*) Las frecuencias se refieren a la submuestra de los encuestados que manifestó haber hecho alguna denuncia personalmente.

4. DERROTERO DE LAS DENUNCIAS HECHAS PERSONALMENTE A CARABINEROS O A INVESTIGACIONES.

Según el testimonio de los mismos denunciante, más de un cuarto de las denuncias (26.3%) no encontró eco en Carabineros o en Investigaciones y éstos simplemente no las registraron.

Casi un tercio de las denuncias (30.5%), si bien fue registrado por Carabineros o Investigaciones, no pasó a un Juzgado del Crimen o a Policía Local.

Cabe destacar pues que la mayoría absoluta de las denuncias (56.8%) no fue registrada o no pasó a un Juzgado.

Ahora bien, con la minoría de denuncias que sí pasó a un Juzgado, ocurrió lo siguiente.

El grueso de los denunciadores cuyas denuncias pasaron a un Juzgado no hizo más nada. (32.4% del total de denunciadores). Sólo una pequeña minoría consiguió un abogado y presentó un querrela. (7.9%).

De la minoría querellante, casi la mitad (3.1%) abandonó su querrela en el camino. Así, únicamente el 4.8% de los denunciadores presentó querrela y llegó con ella hasta el final, vale decir, hasta obtener una resolución judicial.

El cuadro siguiente registra toda esta información.

DERROTERO DENUNCIAS HECHAS A CARABINEROS O A INVESTIGACIONES. (*)

| | Frecuencia | % |
|---|------------|-------|
| Carabineros o Investigaciones no registraron la denuncia. | 136 | 26.3 |
| Denuncia fue registrada sin pasarla al Juzgado. | 158 | 30.5 |
| Denuncia pasó al Juzgado y denunciante no hizo más nada. | 168 | 32.4 |
| Denuncia pasó al Juzgado y denunciante presentó querrela que abandonó. | 16 | 3.1 |
| Denuncia pasó al Juzgado y denunciante presentó querrela que siguió hasta el final. | 25 | 4.8 |
| Sin información. | 15 | 2.9 |
| | 518 | 100.0 |

(*)Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que manifestó haber hecho alguna denuncia personalmente.

5. EVALUACION DE LA EXPERIENCIA DE DENUNCIAR CUANDO LA DENUNCIA NO FUE LLEVADA A UN JUZGADO.

(Ver Anexo, Cuadro 105).

A los denunciadores cuyas denuncias no fueron siquiera registradas no se les pidió, obviamente, que evaluaron su experiencia. Pero sí se solicitó la opinión de aquellos cuyas denuncias fueron registradas sin pasarlas posteriormente a un Juzgado del Crimen o a Policía Local.

El 29.1% declaró que haber denunciado, en tales condiciones, le había servido de mucho, dando así a entender que Carabineros o Investigaciones habría solucionado el problema.

El 15.8% expresó, sin embargo, que su denuncia le había servido de poco.

Y la mayoría absoluta (55.1%) fue categórica en afirmar que no le había servido de nada o, peor aún, que denunciar había significado sólo molestias.

6. EVALUACION DE LA EXPERIENCIA DE QUERELLARSE CUANDO LA QUERRELLA FUE LLEVADA HASTA EL FINAL.

(Ver Anexo, Cuadro 106).

Quienes, una vez pasada su denuncia a un Juzgado, decidieron conseguir un abogado y presentar una querrela, manteniéndola hasta el final, evaluaron así su experiencia.

Casi la mitad (11 casos) opinó que su querrela había servido de mucho. Mientras que para la otra mitad (12 casos) ella había servido de poco o nada.

7. DENUNCIAS A CARABINEROS O A INVESTIGACIONES SEGUN CIERTAS CARACTERISTICAS PERSONALES DE LOS ENCUESTADOS.

(Ver Anexo, Cuadros 107, 108, 109, 110, 111, 112 y 113).

Las diversas características personales de los encuestados, tenidas aquí en consideración, no introducen diferencias sustantivas con respecto al hecho de denunciar a Carabineros o a Investigaciones.

Puede observarse que los hombres, que los que tienen entre 30 y 49 años, que los que residen en Valparaíso - Viña, que los que habitan mejores casas, que los más educados formalmente y, por último, que los que creen poder conseguir un abogado gratis, denuncian algo más que los otros. Estas diferencias son, sin embargo, demasiado leves como para marcar una tendencia.

La excepción la constituye el grado de conocimiento que se tiene de los derechos en relación a la Justicia. Este rasgo de los encuestados sí que introduce una diferencia considerable: a mayor conocimiento de esos derechos corresponde un mayor porcentaje de denuncias y viceversa. Mientras el 41.5% de quienes manifestaron conocer bien sus derechos, había también hecho alguna denuncia, este porcentaje bajó al 23.7% entre quienes dijeron no conocer o no saber de sus derechos.

8. DENUNCIAS Y OPINION ESPONTANEA SOBRE LA JUSTICIA.

(Ver Anexo, Cuadro 114).

El hecho de haber denunciado algo personalmente a Carabineros o a Investigaciones tiende a influir negativamente sobre la opinión espontánea que se tiene de la Justicia. Mientras el 4% de los denunciantes opinó

favorablemente, este porcentaje subió el 8% entre quienes nunca han hecho denuncias. Mientras el 88.4% de los denunciadores tuvo una opinión negativa de la Justicia, este porcentaje bajó a 80.4% entre los no denunciadores. Cabe, sin embargo, señalar que estas diferencias son leves y que no alteran de modo alguno la tendencia general y mayoritaria a opinar negativamente sobre la Justicia.

9. DENUNCIAS Y OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS CARABINEROS.

(Ver Anexo, Cuadro 115).

Al igual que lo sucedido con respecto a la opinión sobre la Justicia, el hecho de haber denunciado personalmente a Carabineros o a Investigaciones, observa efectos negativos en lo que atañe a la opinión sobre los Carabineros. Los denunciadores registraron mayores porcentajes de opiniones negativas y ambivalentes que los no denunciadores. (64.8% y 55%, respectivamente). Si bien cabe considerar estas diferencias, cabe igualmente destacar que ellas no alteran la tendencia general y mayoritaria a opinar negativa y/o ambivalentemente sobre Carabineros.

IV.- DEMANDAS ANTE JUZGADOS QUE NO SEAN DEL CRIMEN NI DE POLICIA LOCAL

1. EXPERIENCIA PERSONAL DE DEMANDAR ANTE JUZGADOS QUE NO SEAN DEL CRIMEN NI DE POLICIA LOCAL.

(Ver Anexo, Cuadro 116)

Cabe recordar que lo dicho anteriormente sobre la presentación de problemas legales a un Juzgado, se refería indistintamente a la experiencia del encuestado o de algún miembro de su grupo familiar.

Por el contrario, toda la información que se entrega a continuación se refiere, exclusivamente, a la experiencia personal del encuestado.

Una pequeña minoría de los encuestados (7.4%) registró haber presentado alguna vez una demanda ante un Juzgado que no fuese del Crimen ni de Policía Local. El porcentaje de demandantes fue apenas un quinto del porcentaje de denunciadores ante Carabineros o Investigaciones.

El grueso de las demandas se presentó ante un Juzgado de Menores o del Trabajo. (44.3% y 36.1%, respectivamente). Sólo una franca minoría (13.9%) de demandas se presentó ante un Juzgado Civil.

Lo anterior se aviene con la naturaleza de los problemas demandados con mayor frecuencia que fueron: sobre todo, de tipo familiar y laboral.

El cuadro siguiente contiene el detalle de esta información.

PRESENTACION DE DEMANDAS ANTE UN JUZGADO QUE NO SEA DEL CRIMEN NI DE POLICIA LOCAL.

| | DEMANDAS | |
|---------------------|----------|-------|
| JUZGADO MENORES | 54 | 3.3 |
| JUZGADO TRABAJO | 44 | 2.7 |
| JUZGADO CIVIL | 17 | 1.0 |
| NO SABE/NO RECUERDA | 7 | 0.4 |
| NO HAN PRESENTADO | 1.519 | 92.5 |
| SIN RESPUESTA | 1 | 0.1 |
| | 1.642 | 100.0 |

Casi un cuarto de estas demandas (23%) tuvo lugar en los últimos doce meses. Del resto, el 26.2% se presentó hace menos de cinco años atrás y el 25.4% hace más de cinco años.

2. DERROTERO Y EVALUACION DE LAS DEMANDAS PRESENTADAS.

(Ver Anexo, Cuadro 117).

Una vez presentadas, casi la mitad de las demandas fueron abandonadas en el camino, mientras la otra mitad siguió su trámite hasta que hubo una resolución judicial. (44.3% y 48.4%, respectivamente).

El cuadro a continuación reitera estos datos.

DERROTERO DEMANDAS ANTE UN JUZGADO QUE NO SEA DEL CRIMEN NI DE POLICIA LOCAL. (*)

| | Frecuencia | % |
|--------------------------------------|------------|-------|
| DEMANDA SIGUIO HASTA EL FINAL | 59 | 48.4 |
| DEMANDA FUE A BANDONADA EN EL CAMINO | 54 | 44.3 |
| SIN RESPUESTA | 9 | 7.4 |
| | 122 | 100.0 |

(*)Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que manifestó haber demandado personalmente alguna vez ante un Juzgado que no fuese del Crimen ni de Policía Local.

Los demandantes que mantuvieron su demanda hasta el final opinaron mayoritariamente (62.7%) que demandar les había servido de mucho. Una minoría, sin embargo, evaluó su experiencia como negativa: un 20.3% manifestó que demandar le había servido de poco y un 10.2% fue drástico en afirmar que no le había servido de nada o que había logrado sólo molestias.

Comparando la situación de estos demandantes con aquella de los querellantes ante un Juzgado del Crimen o de Policía Local, cabe destacar que tanto la consecución hasta el final de los trámites judiciales, como el grado de satisfacción, fueron mayores entre los primeros.

3. DEMANDAS ANTE JUZGADOS QUE NO SEAN DEL CRIMEN NI DE POLICIA LOCAL Y CIERTAS CARACTERISTICAS DE LOS ENCUESTADOS.

(Ver Anexo, Cuadros 118, 119, 120, 121, 122, 123 y 124).

La información recogida anota que entre los demandantes hubo más mujeres que hombres; que los mayores de 30 años demandaron más que los jóvenes; que los residentes en Valparaíso y Viña demandaron más que los de las otras ciudades; que hubo más demandas entre quienes viven en casas mejores y son más educados; que también demandaron más quienes conocen mejor sus derechos y creen pueden conseguir un abogado gratis.

Todas las diferencias introducidas por estas características personales de los encuestados fueron, sin embargo, demasiado leves como para concluir que marcaron una tendencia.

4. DEMANDAS ANTE ESTE TIPO DE JUZGADOS Y OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS PERSONEROS DE LA JUSTICIA INVOLUCRADOS EN ESTE TIPO DE DEMANDAS.

(Ver Anexo, Cuadros 125, 126 y 127).

El hecho de haber demandado alguna vez ante un Juzgado que no fuese del Crimen ni de Policía Local, mejora considerablemente la opinión espontánea sobre los jueces. Entre este tipo de demandantes lo más frecuente (37.7%) fue opinar positivamente de los jueces. Por el contrario, entre quienes no han hecho este tipo de demandas lo más frecuente (38.4%) fue opinar negativamente y sólo un quinto (22.9%) se expresó favorablemente de los jueces. Cabe destacar que la mejor opinión que entraña este tipo de demanda debe predicarse exclusivamente a los Jueces de Menores, del Trabajo o Civiles.

Abogados y actuarios no corren la misma suerte de los jueces. Si bien entre los demandantes disminuye la falta de opinión sobre estos personeros, este aumento de opinión hace que crezcan, levemente, tanto las opiniones positivas, como las negativas. En todo caso, el hecho de haber o no presentado este tipo de demandas no altera que tanto entre los demandantes, como entre los no demandantes, sea lejos lo más frecuente opinar negativamente de abogados y de actuarios. Es más, el porcentaje de opiniones desfavorables es mayor entre los demandantes que entre los no demandantes. (50% y 44.2%, respectivamente).

V.- DETENCIONES POR CARABINEROS SIN PASAR AL JUZGADO

Antes de entregar la información pertinente, conviene recordar que el 41.3% de los encuestados citó el abuso policial como uno de los cinco problemas que la creación de nuevos Tribunales debería atender preferentemente. Conviene, igualmente, reiterar que el 40.6% de los encuestados manifestó no estar de acuerdo con las detenciones hechas por simple sospecha en poblaciones.

1. EXPERIENCIA DE HABER SIDO DETENIDO POR CARABINEROS SIN PASAR AL JUZGADO

(Ver Anexo, Cuadros 128, 129, 130, 131 y 132).

Casi un cuarto de los encuestados (24.3%) declaró haber sido detenido, alguna vez, por Carabineros sin pasar al Juzgado.

Este tipo de detención afecta mayoritariamente a los hombres. Sólo un 5,5% de las encuestadas mujeres manifestó haber sido detenido. Este porcentaje fue de 43.9% en el caso de los varones. Y conviene subrayar que casi la mitad de los hombres encuestados registró haber sido detenido alguna vez sin pasar al Juzgado.

Además de concentrarse en los hombres, este tipo de detención afecta, sobre todo, a los menores de 50 años. La ciudad de residencia, el nivel socioeconómico y el nivel educacional no introducen, sin embargo, diferencias de consideración. El porcentaje de hombres menores de 50 años detenidos por Carabineros es parecido entre los residentes en Santiago, Valparaíso y Concepción, entre los más y los menos pobres y entre los más y menos educados.

Ahora bien, la mitad de los encuestados que registraron este tipo de detención (49.9%) declaró que el motivo de su detención fue la simple sospecha o el andar sin documentos. Un 18.8% manifestó haber sido detenido por ebriedad y un 4.3% por ventas en la calle. El resto no especificó claramente los motivos de su detención.

El cuadro a continuación detalla esta información.

DETENCIONES POR CARABINEROS SIN PASAR AL JUZGADO

| | Frecuencia | % (*) |
|--------------------------------|------------|-------|
| HAN SIDO DETENIDOS | 399 | 24.3 |
| SIMPLE SOSPECHA/SIN DOCUMENTOS | 199 | 49.9 |
| EBRIEDAD | 75 | 18.8 |
| VENTAS CALLEJERAS | 17 | 4.3 |
| MANIFESTACIONES POLITICAS | 8 | 2.0 |
| OTROS | 77 | 19.3 |
| SIN RESPUESTA | 23 | 5.8 |
| NO HAN SIDO DETENIDOS | 1.243 | 75.7 |
| | 1.642 | 100.0 |

(*) Los porcentajes a la derecha están calculados sobre el total de encuestados que ha sido detenido.

2. OPINIONES SOBRE ESTE TIPO DE DETENCIONES DADAS POR LOS MISMOS DETENIDOS

(Ver Anexo, Cuadros 133, 134, 135, 136 y 137).

Más de un tercio (38.6%) de quienes dijeron haber experimentado este tipo de detención, declaró que el trato recibido de Carabineros fue muy bueno o bueno.

El 28.3% manifestó que el trato de Carabineros fue regular.

Otro tercio (32.6%) testimonió que el trato recibido de Carabineros fue malo o muy malo.

Lo más frecuente (60.9%) fue que este tipo de detenciones durara sólo algunas horas. En otros casos, sin embargo, la detención se prolongó toda una noche (21.8%) o un día entero (9%). Y en el 7.8% de los casos la detención duró más de un día.

La mayoría de quienes habían sido detenidos (69.2%) expresó que Carabineros no hicieron cobro alguno para dejar en libertad. Casi un tercio (30.1%) testimonió, sin embargo, que Carabineros cobraron dinero al momento de dejar en libertad.

Entre quienes registraron haber tenido que pagar dinero a Carabineros, lo más frecuente (58.3%) fue pensar que se trataba de un cobro ilegal. Un 28.3% pensó que correspondía a una multa legal y un 10% consideró que se trataba de una fianza.

Por último, la mitad de quienes registraron este tipo de detenciones (49.9%) consideró que ellas son ilegales. La otra mitad las calificó de legales o no supo discernir. (40.6% y 7.5%, respectivamente).

El cuadro a continuación resume el testimonio de los detenidos con respecto a la calidad de su experiencia.

TESTIMONIO DETENIDOS POR CARABINEROS SIN PASAR AL JUZGADO (*)

| EXPERIENCIA NO PROBLEMÁTICA | | EXPERIENCIA PROBLEMÁTICA | |
|---|------|--|------|
| | % | | % |
| - Recibieron trato muy bueno o bueno. | 38.6 | - Recibieron trato regular, malo o muy malo. | 60.9 |
| - Carabineros no les cobraron dinero. | 69.2 | - Carabineros les cobraron dinero | 30.1 |
| - Consideraron su detención como legal. | 40.6 | - Consideraron su detención como ilegal. | 49.9 |

(*) Los porcentajes se refieren a la submuestra de encuestados que registró haber sido detenido por Carabineros sin pasar al Juzgado y excluyen los casos correspondientes a las categorías no sabe sin respuesta.

3. DETENCIONES SIN PASAR AL JUZGADO Y OPINIÓN ESPONTÁNEA SOBRE LA JUSTICIA Y SOBRE CARABINEROS.

(Ver Anexo, Cuadros 138 y 139).

El hecho de haber sido o no detenido por Carabineros sin pasar al Juzgado, marca levemente la opinión espontánea sobre la Justicia. Esta opinión tiende a ser aún más negativa entre quienes han sido detenidos. Mientras el 86% de los encuestados que registró este tipo de detención opinó negativamente de la Justicia, este porcentaje bajó al 81.7% entre quienes no han sido detenidos. En todo caso, esta diferencia es leve y no altera la tendencia general a opinar negativamente de la Justicia.

El efecto de este tipo de detenciones es, sin embargo, considerable en el caso de la opinión que se tiene de Carabineros. Mientras el 36.3% de los encuestados que no han sido detenidos opinó negativamente de Carabineros, este porcentaje subió al 50.6% entre quienes registraron detenciones. La experiencia de estas detenciones influye pues negativamente la opinión que se tiene de Carabineros.

VI.- DETENCIONES CON PASAR AL JUZGADO

1. EXPERIENCIA DE DETENCIONES CON PASAR AL JUZGADO. (Ver Anexo, Cuadros 140, 141, 142, 143 y 144)

Sólo una pequeña minoría de los encuestados (8%) declaró haber sido detenido alguna vez con pasar al Juzgado.

Tal como ocurriera con las detenciones sin pasar al Juzgado, estas detenciones afectan mayoritariamente a los hombres. Sólo el 2.4% de las mujeres encuestadas registró haber sido detenida con pasar al Juzgado. Este porcentaje subió al 13.8% en el caso de los encuestados varones.

Ninguna de las demás características personales de los encuestados tenidas aquí en consideración discriminó este tipo de detención. De hecho los porcentajes de detención con pasar al Juzgado fueron muy parecidos cualquiera fuese la edad, la ciudad de residencia, el nivel socioeconómico y la educación formal de los encuestados.

Ahora bien, lo más frecuente (42%) fue no especificar los motivos de estas detenciones. Cuando se explicitaron motivos de detención, lo más frecuente fue citar el estado de ebriedad (17.6%), la agresión a no familiares (11.5%) y robos, hurtos o cogoteos (10.7%). Un 7.6% explicitó que el motivo de su detención fue el consumo de drogas.

A continuación se inserta el cuadro con el detalle de esta información.

DETENCIONES CON PASAR AL JUZGADO

| | Frecuencia | % |
|--------------------------------------|--------------|--------------|
| HAN SIDO DETENIDOS | 131 | 8.0 |
| AGRESION A TERCEROS NO FAMILIARES | 15 | 0.9 |
| ATENTADO CONTRA PROPIEDAD AJENA | 14 | 0.8 |
| ASUNTOS FAMILIARES | 6 | 0.4 |
| EBRIEDAD | 23 | 1.4 |
| MANIFESTACIONES POLITICAS | 8 | 0.5 |
| VENTA Y/O CONSUMO DE DROGAS | 10 | 0.6 |
| OTRAS/NO ESPECIFICA | 55 | 3.3 |
| NO HAN SIDO DETENIDOS | 1.511 | 92.0 |
| | 1.642 | 100.0 |

2. EXPERIENCIA DE PROCESO ENTRE LOS DETENIDOS CON PASAR AL JUZGADO.

(Ver Anexo, Cuadros 145, 146 y 147)

La mayoría absoluta (55%) de quienes manifestaron haber sido

afectados por este tipo de detenciones, registró no haber sido procesada. Al 44.3% restante sí se le siguió proceso.

Entre quienes dijeron haber sido procesados, la mayoría absoluta (53.4%) declaró no haber contado con abogado. El 46.6% restante sí contó con un abogado. Casi con la misma frecuencia el abogado se consiguió a través del Juzgado o fue contratado privadamente.

La mayoría absoluta de los encuestados que dijeron haber sido procesados (77.6%) declaró haber comparecido ante el Juez durante el proceso. El 22.4% restante manifestó, sin embargo, no haber comparecido nunca ante el Juez durante todo su proceso.

El cuadro siguiente resume la experiencia de este tipo de detenidos.

EXPERIENCIA DE LOS DETENIDOS CON PASAR AL JUZGADO (*)

| | Frecuencia | % |
|----------------------------|------------|------|
| FUERON PROCESADOS | 58 | 44.3 |
| CONTARON CON ABOGADO | 27 | 46.6 |
| NO CONTARON CON ABOGADO | 31 | 53.4 |
| COMPARECIERON ANTE JUEZ | 45 | 77.6 |
| NO COMPARECIERON ANTE JUEZ | 13 | 22.4 |
| NO FUERON PROCESADOS | 72 | 55.0 |

(*)Resumen de la información contenidos en cuadros 145, 146 y 147 (ver anexo).

3. DETENCIONES CON PASAR AL JUZGADO Y LA OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS PERSONEROS DE LA JUSTICIA INVOLUCRADOS EN ESTE TIPO DE SITUACION.

(Ver Anexo, Cuadros 148, 149, 150 y 151).

Ninguno de los encuestados que registró haber sido detenido con pasar al Juzgado arguyó no saber o saber muy poco sobre los jueces como para no opinar sobre ellos. Esta mayor opinión incrementó tanto las opiniones positivas, como las negativas, sólo que el aumento de estas últimas fue más considerable. Mientras el 23.7% de los encuestados sin detenciones de este tipo opinó positivamente de los jueces, este porcentaje subió al 27.5% entre los que habían sido detenidos alguna vez. Pero mientras el 37.1% de los no detenidos opinó negativamente de los jueces, este porcentaje subió al 47.3% entre los detenidos. La experiencia de este tipo de detenciones lleva pues a una opinión más negativa sobre los jueces.

La misma experiencia marca levemente la opinión sobre los abogados. Esta tiende a ser menos negativa y más ambivalente entre quienes han sido detenidos con pasar al Juzgado. (38.9% y 23.7%, respectivamente, versus 45.1% y 16.2% en el caso de los sin experiencia de detención).

Por último, este tipo de experiencia influye considerablemente la opinión sobre los actuarios. Esta opinión fue bastante más negativa entre los que manifestaron haber sido detenidos que entre los que no han hecho esta experiencia (48.1% versus 31.7%).

VII.- RESUMEN

A modo de resumen de esta Segunda Parte, cabe puntualizar lo siguiente.

1º Existe una considerable marginalidad legal en el ámbito de la vida en pareja, del trabajo dependiente y del arrendamiento de la casa habitación.

2º Esta marginalidad ocurre, paradójicamente, en situaciones donde, si bien es una minoría la que registra haber tenido problemas, existe una considerable disposición a recurrir a la Justicia en caso de conflicto.

3º La experiencia de haber tenido algún problema legal, fuese personalmente, fuese a través de un miembro del grupo familiar, es absolutamente mayoritaria.

4º Los problemas ligados a lo que se conoce vulgarmente como delincuencia son, de lejos, los más frecuentes: robos o hurtos en la casa, robo a chorro, cogoteos o asaltos.

5º Otros problemas tenidos con bastante frecuencia son la falta de contrato y la falta de pago de imposiciones cuando se trabaja dependiente, el abuso policial y los préstamos de dinero sin devolución.

6º Casi la mitad de los problemas registrados corresponde a problemas de tipo penal. Esta experiencia coincide con la opinión mayoritaria que señala los problemas de este tipo como los que deberían atenderse preferentemente de crearse nuevos Tribunales.

7º Algo más de la mitad de quienes registraron haber tenido problemas declara haber denunciado, a lo menos, alguno de esos problemas.

8º El porcentaje de denuncias varía grandemente según el problema de que se trate.

9ºEn general, los problemas penales, de familia y laborales acusan un porcentaje parecido de denuncia que oscila en torno al 45% de los casos registrados.

10ºEn particular, los problemas que registran los mayores porcentajes de denuncia son las pensiones alimenticias, las violaciones sexuales, los robos o hurtos en la casa y los despidos injustificados y sin desahucio.

11ºSólo un tercio de quienes registran haber tenido problemas legales declara haber presentado alguno de estos problemas ante un Juzgado.

12ºEl porcentaje de presentación, ante un Juzgado varía también considerablemente según el problema de que se trate.

13ºLos problemas llevados con la mayor frecuencia a un Juzgado son aquellos en torno a la separación conyugal: pensiones alimenticias, peleas por quien se queda con los hijos, peleas por bienes comunes. En este tipo de problemas los porcentajes de denuncia coinciden con los de presentación a un Juzgado, indicando que a la primera se sigue el trámite judicial correspondiente.

14ºLos problemas penales, laborales y civiles son muy minoritariamente presentados a un Juzgado y en porcentajes considerablemente inferiores a los de denuncias.

15ºAdemás de la naturaleza de los problemas, ciertas características de los sujetos y de su grupo familiar influyen el hecho de denunciar o de presentar a un Juzgado alguno de los problemas que se tienen. Tanto la denuncia, como la presentación de problemas a un Juzgado es mayor entre los residentes en Valparaíso - Viña, entre los menos pobres, entre quienes conocen sus derechos y entre quienes creen poder acceder a un abogado gratis.

16ºSi bien hace falta mucha más investigación, hay bases para presumir que ciertas significaciones de orden cultural tienen algún peso en el comportamiento a seguir frente a problemas como la violación sexual, la violencia doméstica y la mantención de los hijos por parte del marido en caso de separación.

17ºCasi un tercio de los encuestados ha hecho personalmente una denuncia a Carabineros o a Investigaciones. Estas denuncias corresponden

mayoritariamente a problemas de tipo penal, sobre todo a aquellos ligados a lo que vulgarmente se conoce como delincuencia.

18º Según los mismos denunciadores, la mayoría absoluta de estas denuncias no es registrada o no pasa a un Juzgado del Crimen o de la Policía Local.

19º Del total de denuncias a Carabineros o a Investigaciones que pasa a un Juzgado, sólo una ínfima parte llega a obtener una resolución judicial pues el grueso de los denunciadores no presenta querellas o, cuando las presenta, las abandona en el camino.

20º Cualquiera sea el derrotero de las denuncias hechas a Carabineros o a Investigaciones, los denunciadores opinan mayoritariamente que denunciar les ha servido de poco o nada.

21º El hecho de haber denunciado personalmente a Carabineros o a Investigaciones influye negativamente la opinión que se tiene tanto de la Justicia, como de Carabineros.

22º Sólo una pequeña minoría de los encuestados ha presentado personalmente una demanda ante un Juzgado que no sea del Crimen o de Policía Local. El grueso de estas demandas ha sido ante Juzgados de Menores o del Trabajo y por problemas de tipo familiar o laboral.

23º Una vez presentadas, casi la mitad de estas demandas se abandona en el camino. La otra mitad se mantiene hasta obtener una resolución judicial.

24º Los demandantes que mantienen su demanda hasta el final opinan mayoritariamente que demandar les sirvió de mucho.

25º El hecho de haber demandado, ante un Juzgado que no fuese del Crimen o de Policía Local, mejora considerablemente la opinión que se tiene sobre los jueces. Abogados y Actuarios no corren la misma suerte pues los demandantes tienden a opinar más negativamente de ellos.

26º Casi la mitad de los varones encuestados declara haber sido detenido por Carabineros sin pasar al Juzgado y en la mitad de estos casos el motivo de detención es la simple sospecha o el andar sin documentos.

27º La mayoría de los detenidos opina que el trato recibido de Carabine-

ros fue regular, malo o muy malo y la mitad opina que estas detenciones son ilegales.

28° Casi un tercio de los detenidos testimonia que Carabineros cobraron dinero al momento de dejar en libertad y piensa, con la mayor frecuencia, que ese cobro fue ilegal.

29° La experiencia de estas detenciones influye negativamente la opinión que se tiene de Carabineros.

30° Sólo una pequeña minoría de los encuestados, sobre todo hombres, declara haber sido detenido con pasar al Juzgado.

31° La mayoría absoluta de estos detenidos manifiesta no haber sido procesado.

Entre quienes dicen haber sido procesados, la mayoría absoluta declara haber comparecido ante un juez durante el proceso y no haber contado con abogado.

32° Este tipo de detenciones influye negativamente la opinión que se tiene de los jueces y de los actuarios, pero tiende a ser menos negativa la opinión que se tiene de los abogados.

TERCERA PARTE:

CONCLUSIONES

Resulta de interés, a modo de conclusión, problematizar alguna de la información expuesta aquí. Ello implica marcar énfasis, asociar datos, plantear interrogantes, vale decir, una instancia de interpretación que va, obviamente, más allá de los antecedentes recogidos. De allí que lo que sigue esté abierto a su redefinición y al debate.

I. EL CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS EN RELACION A LA JUSTICIA

Para cimentar lo problemático de esta situación corresponde reiterar lo siguiente:

1º La gran mayoría de los encuestados declaró conocer poco o nada sus derechos en relación a la Justicia.

2º El desconocimiento de estos derechos influyó negativamente, y de modo considerable, tanto la denuncia, como la presentación a un Juzgado de los problemas legales.

3º Hubo el mayor consenso para estimar que darle a conocer sus derechos a la gente era uno de los tres cambios más importantes que habría que introducir para mejorar la Justicia en Chile.

Que el desconocimiento de los derechos en relación a la Justicia inhiba el recurso a la misma, por una parte, y que la superación de esta ignorancia sea una aspiración sentida mayoritariamente, por otra, deberían bastar para definir esta situación como un problema.

Ahora que se plantean reformas con miras a educar sexualmente, a

educar en la doctrina de los derechos humanos, a educar en la preservación de los recursos naturales y en el cuidado del medio ambiente, ¿sería conveniente aprovechar también las instancias de la educación formal para inculcar, aunque fuere mínimamente, los derechos que se tienen en relación a la Justicia?. ¿Valdría la pena enseñar a la gente a constituirse en sujetos de la Justicia, es decir, en alguien capaz de percibir la Justicia como garante de sus prerrogativas individuales y de discernir cuándo y cómo es legítimo recurrir a ella y qué es lo que la Justicia le debe en términos de atención, de trato, de procedimiento?.

Y esta posible enseñanza, ¿debería agotarse en un saber práctico o debería inculcar también los principios que se suponen fundantes de la ley y del derecho?. ¿No existe acaso implícita en el orden legal una concepción del hombre y de las relaciones entre los hombres que valdría la pena explicar y difundir?. ¿Sería conveniente inculcar el deber ser de naturaleza moral que se supone anima el orden jurídico vigente?.

He aquí una serie de interrogantes que cabría plantearse no sólo con respecto a la educación de la gente común y corriente, sino también con respecto a algunos de los personeros que administran la Justicia. Que Carabineros se perciban con bastante frecuencia como abusadores de su autoridad y que una opinión considerable estime que educar a Carabineros debería ser uno de los cambios para mejorar la Justicia, sugieren una serie de preguntas con respecto a su formación. ¿Se enseñan a Carabineros los derechos de la gente?. ¿Se les inculcan los principios filosóficos que animan la Justicia?. ¿Se adentran en un deber ser que vaya más allá de la eficiencia práctica y que sea capaz de enaltecer sus funciones, limitando al mismo tiempo el modo de ejercerlas?.

Asumir el conocimiento de los derechos en relación a la Justicia como un problema abre, sin duda, un amplio abanico de preguntas.

II.- LA PREVENCIÓN DE LA DELINCUENCIA

Corresponde traer a la memoria lo siguiente:

1º La inmensa mayoría de los encuestados, fuese personalmente, fuese a través de un miembro de su grupo familiar, declaró haber sido alguna vez víctima de problemas vinculados a lo que se da en llamar delincuencia.

2º Un alto porcentaje de las denuncias hechas a Carabineros o a Investigaciones correspondió, igualmente, a este tipo de problemas.

3º Dentro de los cinco problemas que la creación de nuevos Tribunales debería atender preferentemente, se incluyeron violaciones, venta y consumo de drogas, robos o hurtos en la casa y cogoteos o asaltos.

4º La opinión mayoritariamente negativa sobre la Justicia tildó a ésta, con la mayor frecuencia, de ineficiente, adjetivo que apunta a que la Justicia no garantizaría la seguridad de la gente ni controlaría el problema de la delincuencia.

5º Un cuarto de las opiniones negativas sobre Carabineros los tildó también de ineficientes, dándole a este adjetivo la misma connotación que en el caso anterior.

Hay pues antecedentes para sostener que la delincuencia constituye el problema legal más frecuente y que influye negativamente en la opinión que se tiene de la Justicia, en general, y de Carabineros, en particular.

Problematizar la delincuencia incumbe sin duda a la Justicia. ¿Cuáles y cuántos son los recursos humanos, legales y materiales de que dispone?. ¿Cómo están organizados dichos recursos?. El más acucioso de los estudios fallaría, sin embargo, si se centrare exclusivamente en la Justicia para encarar este problema. Lo que aqueja al poblador urbano y lo que proyecta una imagen negativa sobre la Justicia no es tanto el procesamiento de los delitos una vez ocurridos, como el hecho de que esos delitos ocurran. En otras palabras, el problema no es tanto la administración penal de la delincuencia, sino su prevención. Cabe pues preguntarse: ¿existe un diagnóstico sobre la complejidad de factores que motivan la delincuencia?. ¿Se conoce el perfil social, económico, cultural, psicológico del delincuente?. ¿Cuánto pesa la pobreza, la falta de trabajo estable, el consumismo, las imágenes violentas que proyectan los medios de comunicación?. ¿Qué papel juega la estructura familiar?. ¿Qué nuevas significaciones culturales podrían estar estimulando conductas desviadas?. ¿Juegan un papel el alcoholismo y la drogadicción?. Y si fuese así, ¿qué motiva ese consumo?. La delincuencia no sólo compromete a la Justicia pues, más que un problema legal, es un problema social que implica toda la complejidad de nuestra sociedad y de nuestra cultura. Y mientras no se asuma la delincuencia como un problema social, mal podrá abordarlo la Justicia por sí sola.

III.- EL RECURSO A LA JUSTICIA EN CASO DE PROBLEMAS

Al respecto cabe retener como antecedentes lo siguiente:

1º Entre quienes registraron haber tenido problemas legales, fuese personalmente, fuese a través de un miembro de su grupo familiar, algo más de la mitad declaró haber denunciado, a lo menos, alguno de esos problemas y un tercio declaró haber presentado algún asunto ante un Juzgado.

2º Tanto el porcentaje de denuncias, como de presentación ante un Juzgado, varió grandemente según el tipo de problemas.

3º Los problemas penales, de familia y laborales alcanzaron un porcentaje parecido de denuncia que osciló en torno al 45% de los casos registrados. Los problemas de tipo civil fueron mucho menos denunciados.

4º Los problemas llevados con la mayor frecuencia a un Juzgado fueron de tipo familiar, sobre todo, aquellos en torno a la separación conyugal. En este tipo de problemas los porcentajes de denuncia coincidieron con los de presentación a un Juzgado. Por el contrario, los problemas penales, laborales y civiles fueron muy minoritariamente presentados a un Juzgado y en porcentajes considerablemente inferiores a los de denuncia.

5º Tanto el conocimiento de los derechos en relación a la Justicia, como la convicción de poder conseguir un abogado gratis, aparecieron estimulando el recurso a la Justicia en caso de problemas. Por el contrario, la ignorancia en ambos sentidos apareció inhibiendo el recurso a la Justicia.

6º El derrotero seguido por los recursos a la Justicia varió grandemente según el ámbito de la Justicia implicado.

7º La mayoría absoluta de quienes denunciaron a Carabineros o a Investigaciones declaró que estas denuncias no fueron registradas o no pasaron a un Juzgado del Crimen o de Policía Local.

8º Del total de denuncias que pasó a un Juzgado del Crimen o de Policía Local, sólo una ínfima parte llegó a obtener una resolución judicial pues el grueso de los denunciantes no presentó querrela o, cuando la presentó, la abandonó en el camino.

9º Por el contrario, la mitad de las demandas presentadas a un Juzgado que no fuese del Crimen ni de Policía Local llegó a obtener una resolución judicial. La otra mitad fue abandonada en el camino.

A la luz de estos antecedentes cabría distinguir distintos niveles para la problematización del recurso a la Justicia.

En primer lugar, cabría plantearse los motivos de la gente para recurrir a la Justicia en caso de problemas legales, así como sus motivos para llevar a término o para abandonar los trámites iniciados.

¿Cómo incrementar entre la gente el conocimiento de sus derechos, a sabiendas que ello estimula el recurso a la Justicia?. ¿Cómo mejorar la difusión, cobertura y calidad de la asistencia judicial gratuita, a sabiendas que ella también estimula el recurso a la Justicia?. ¿Cuáles son las razones para no recurrir a la Justicia en el caso de tener problemas de tipo civil?. ¿Por qué se está tanto más dispuesto a iniciar trámites judiciales, y a seguir adelante con ellos, cuando se trata de problemas de familia o laborales, que cuando se trata de problemas penales?. ¿Obedece esta tendencia a diferencias en la atención entre los Juzgados del Crimen y los demás Tribunales?. ¿U obedece esta tendencia a la consideración de que en el caso de los problemas de tipo penal, sobre todo los ligados a la delincuencia, puede haber castigo para el culpable, pero no una reparación efectiva para la víctima?.

En segundo lugar, cabría plantearse los criterios para discernir si el recurso a la Justicia, vale decir, los porcentajes de denuncia y de presentación ante un Juzgado, es o no el deseado. ¿Qué criterio elegir?. ¿Deberían estos criterios fundarse exclusivamente en principios o deberían conjugar ciertos principios con las posibilidades efectivas de tramitación judicial?. ¿Existe un diagnóstico sobre cuáles son estas posibilidades?. ¿Existe una proyección de cuáles serían estas posibilidades en un futuro próximo?. ¿Existe una prospección de los recursos humanos, legales y materiales de los diversos tipos de Tribunal?. Cualesquiera sean los criterios para definir el recurso deseable a la Justicia, ¿habría o no que distinguir diversos criterios según el tipo de problemas y el tipo de Tribunal correspondiente?.

Por último, cabría plantearse la eficiencia con que las diversas instancias de la Justicia receptionan y tramitan las denuncias, querellas y demandas de la gente. ¿Qué medida emplear al respecto?. Si se usase como vara el porcentaje de denuncias y demandas que llega a una resolución judicial, cabría discernir cuánto del abandono de los trámites es responsabilidad del Tribunal y del Sistema de Justicia y cuánto es de responsabilidad del sujeto. Cabría también considerar, comparativamente, tanto los recursos, como la organización que caracterizan a los diversos Tribunales. Convendría, finalmente, plantearse qué ocurre en Comisarías donde, según los mismos denunciadores, muchas denuncias no son registradas ni pasadas al Juzgado.

IV.- EL ACCESO A UN ABOGADO GRATIS

Para evidenciar lo problemático de esta situación, conviene recordar lo siguiente:

1º La mayoría de los encuestados manifestó no creer poder conseguir un abogado gratis en caso de necesidad o no saber si podría conseguirlo.

2º Entre quienes manifestaron la convicción de poder conseguir un abogado gratis, una ínfima minoría mencionó por su nombre a las Corporaciones de Asistencia Judicial como el lugar indicado y casi la mitad opinó que la atención gratuita de los abogados es regular o mala.

3º La mayoría absoluta de quienes declararon haber sido alguna vez procesados, testimonió no haber contado con abogado durante el proceso.

4º La convicción de no tener acceso a un abogado gratis afectó negativamente, aunque de forma leve, el recurso a la Justicia, fuese en términos de simples denuncias, fuese en términos de presentación de demandas.

5º La misma convicción afectó negativamente, y esta vez de modo considerable, la opinión que se tiene sobre los abogados.

6º Más de un tercio de los encuestados señaló la necesidad de que hubiesen más abogados gratis como uno de los cambios más importantes que habría que introducir para mejorar la Justicia en Chile.

Resulta, además, plausible suponer que la convicción de no poder acceder a un abogado gratis, así como las dudas con respecto a la calidad del servicio gratuito de estos profesionales, afectan también negativamente el derrotero que siguen los recursos a la Justicia. Cabe recordar que el grueso de los denunciantes cuyas denuncias pasaron a un Juzgado del Crimen o de Policía Local, no hizo más nada y que casi la mitad de la minoría querellante, abandonó su querrela en el camino.

Igualmente, casi la mitad de las demandas presentadas en Juzgados que no fuesen del Crimen ni de Policía Local, fueron abandonados. No resulta forzado suponer que en esta abstención y/o abandono del recurso judicial, las dificultades en el acceso a un abogado gratis, así como la confianza en ese servicio, juegan un papel a tener en cuenta.

También resulta plausible suponer que la ignorancia y/o desconfian-

za frente al acceso a un abogado gratis, influye negativamente sobre la opinión que se tiene de la Justicia en general. Que uno de los juicios más frecuentes contra ésta sea el de considerarla discriminatoria, puede corresponder, al menos en parte, a las dificultades que los sectores de bajos ingresos creen tener para conseguir un abogado que represente sus derechos.

Lo dicho hasta aquí da pie para convertir en problema el acceso a un abogado gratis y para plantearse críticamente la difusión, cobertura y eficacia actuales de estos servicios.

V.- LAS DETENCIONES POR SIMPLE SOSPECHA.

Para problematizar esta situación cabe reiterar la información siguiente:

1º Casi la mitad de los varones encuestados declaró haber sido detenido alguna vez por Carabineros sin pasar al Juzgado y en la mitad de estos casos el motivo de detención fue la simple sospecha o el ardar sin documentos.

2º La mayoría de los detenidos opinó que el trato recibido por Carabineros fue regular, malo o muy malo y la mitad opinó que estas detenciones son ilegales.

3º Casi un tercio de los detenidos testimonió que Carabineros cobraron dinero al momento de dejar en libertad y pensó, con la mayor frecuencia, que ese cobro fue ilegal.

4º Mientras la mitad de los encuestados, aproximadamente, aprobó estas detenciones, la otra mitad las rechazó, argumentando, con la mayor frecuencia, que ellas son injustas y arbitrarias.

5º El 41.3% de los encuestados incluyó el abuso policial entre los cinco problemas más importantes que la creación de nuevos Tribunales debería atender de preferencia y más de un quinto señaló que educar a Carabineros era uno de los cambios necesarios que habría que introducir para mejorar la Justicia en el país.

6º Tanto la experiencia personal de este tipo de detenciones, como la desaprobación que ellas pueden suscitar, afectaron negativamente la opinión sobre Carabineros.

7º El contenido más frecuente de las opiniones negativas acerca de Carabineros supuso, precisamente, el abuso de autoridad de estos funcionarios.

8º Por último, casi la mitad de los encuestados incluyó a Carabineros entre uno de las tres más importantes instancias para la administración de la Justicia en Chile.

Dados estos antecedentes resulta, a su vez, plausible suponer que tanto la experiencia personal, como las opiniones sobre este tipo de detenciones, influyen la opinión mayoritariamente negativa que se tiene de la Justicia en general.

Con bastante frecuencia se tilda a ésta de discriminatoria y de arbitraria. Pues bien, lo de discriminatorio calza con este tipo de detenciones que ocurriría, sobre todo, en poblaciones de bajo nivel socioeconómico y que no sucedería o sucedería muy poco, en barrios de niveles altos o medio altos. Lo de arbitrario se aviene con un tipo de detenciones que, pese a su legalidad formal, afectaría tanto a culpables, como a inocentes.

De lo dicho hasta aquí resulta, más que plausible, asumir las detenciones por simple sospecha como un problema. Ellas comprometen muy negativamente la opinión sobre una de las instituciones donde los sectores populares urbanos ven acaso el rostro más visible y cotidiano de la Justicia. Este costo, ¿estaría o no saldado por los beneficios de este tipo de medidas?. He aquí un interrogante que vale la pena despejar.

ANEXO I

CUESTIONARIO APLICADO A LOS ENCUESTADOS

ENCUESTA C.P.U. / DESUC.

**1. ¿Qué opina usted sobre cómo anda la Justicia en Chile? ¿Porqué?
(SONDEAR)**

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |

**2. Resumiendo Ud. diría que su opinión sobre la Justicia en Chile es:
(LEER ALTERNATIVAS)**

1. Muy buena
2. Buena
3. Regular (más o menos)
4. Mala
5. Muy mala
6. NO SABE } NO LEER
7. NO RESPONDE } NO LEER

3. En esta tarjeta (PASAR TARJETA 1) hay una lista de reparticiones públicas ¿Podría indicarme las 3 que Ud. cree son las más importantes para la administración de la Justicia en Chile?

1. Corte Suprema
2. Carabineros
3. Municipalidades
4. Tribunales
5. Gendarmería
6. Ministerio de Justicia
7. Investigaciones
8. Inspección del Trabajo

| |
|--|
| |
| |
| |

4. En relación a la Justicia todos los chilenos tenemos derechos y deberes. Con respecto a sus derechos Ud. diría que (LEER ALTERNATIVAS)

1. Ud. conoce muy bien sus derechos
2. Ud. los conoce poco
3. Ud. no los conoce
4. NO SABE } NO LEER
5. NO RESPONDE }

**5. Comparando con la situación de 5 años atrás, Ud. diría que:
(LEER ALTERNATIVAS)**

1. La Justicia está mejor que antes
2. La Justicia está igual que antes
3. La Justicia está peor que antes
4. NO SABE }
5. NO RESPONDE } NO LEER

7. A continuación yo le iré leyendo una serie de afirmaciones. ¿Podría decirme si Ud. piensa que estas afirmaciones son, en general, verdaderas o falsas? (LEER UNA A UNA Y NO PASAR A OTRA AFIRMACION ANTES DE REGISTRAR RESPUESTA)

- 1. Verdadero (SI)
- 2. Falso (NO)
- 3. No opina

- 1. En Chile la Justicia se divide en una para los ricos y otra para los pobres
- 2. Deberían existir más Comisarias y más Carabineros
- 3. Hay gente que por delitos menores pasa años en la cárcel y otra que por delitos más graves quedan muy luego en libertad
- 4. Denunciar robos o cogoteos es una pérdida de tiempo porque no pasa nada
- 5. En Chile la Justicia es igual para todos
- 6. En la Justicia chilena los trámites son lentos
- 7. Deberían existir más Juzgados y más Jueces
- 8. Cuando un poblador llama a Carabineros, estos llegan rápidamente
- 9. En la Justicia chilena todo se arregla con plata
- 10. En poblaciones carabineros detienen por nada

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

8. ¿Tiene Ud. casa propia?

- 1. SI
- 2. NO (PASAR A 11)

| |
|--|
| |
|--|

9. ¿Consiguió su casa a través del SERVIU o CORVI o por otros medios?

- 1. SERVIU O CORVI
- 2. OTROS MEDIOS
- 9. NO SE APLICA

| |
|--|
| |
|--|

10. ¿Tiene Ud. los papeles de la casa al día? (Títulos de dominio o escritura registrada en Conservador de Bienes Raíces)

- 1. SI (PASAR A 15)
- 2. NO
- 9. NO SE APLICA

| |
|--|
| |
|--|

11. ¿Conoce Ud. los trámites que hay que hacer para tener los papeles de la casa propia?

- 1. SI
- 2. NO
- 9. NO SE APLICA

| |
|--|
| |
|--|

12. ¿Paga Ud. arriendo por el lugar donde vive?

- 1. SI
- 2. NO (PASAR A 15)
- 9. NO SE APLICA

13. ¿Tiene Ud. contrato de arriendo?

- 1. SI
- 2. NO
- 9. NO SE APLICA

14. ¿Exige Ud. recibo cada vez que paga el arriendo?

- 1. SI
- 2. NO
- 9. NO SE APLICA

15. ¿Trabaja Ud. apatronado ?

- 1. SI
- 2. NO (PASAR A 18)
- 3. Otros _____

16. ¿Tiene Ud. contrato de Trabajo?

- 1. SI (PASAR A 18)
- 2. NO
- 9. NO SE APLICA

17. ¿Qué Ud. no tenga contrato de trabajo se debe a:...?
(LÉER ALTERNATIVAS)

- 1. Un acuerdo entre Ud. y su patrón
- 2. Imposición del patrón
- 3. Otras razones. ¿Cuáles? _____

9. NO SE APLICA _____

18. En caso de necesitar un abogado ¿cree Ud. que podría conseguir uno gratis?

- 1. SI
- 2. NO } (PASAR A PREG.21)
- 3. NO SABE } (PASAR A PREG.21)

19. ¿Podría nombrarme lugares donde Ud. cree que pueden conseguirse abogados gratis?

- 1. _____
- 2. _____
- 3. _____
- 4. _____
- 5. _____

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

- 6. No sabe
- 9. NO SE APLICA

20. Con respecto a los abogados que se pueden conseguir gratis ¿Ud. cree que su atención profesional es: (LEER ALTERNATIVAS)

- 1. Buena
- 2. Regular
- 3. Mala
- 4. No sabe
- 5. No opina
- 9. NO SE APLICA

21. ¿Ha tratado Ud. alguna vez un asunto legal con un abogado?

- 1. SI
- 2. NO

22. En general ¿qué opinión tiene Ud. de los abogados?
(SONDEAR Y PRECISAR)

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |

23. Con respecto a lo que Ud. piensa o imagina de los abogados, ¿Podría decirme si Ud. piensa que las afirmaciones que le iré leyendo son, en general, verdaderas o falsas?

- 1. Verdadera (SI)
- 2. Falsa (NO)
- 3. No opina

- 1. Los abogados son demasiado caros
- 2. Los abogados se preocupan más por defender los derechos de la gente que por ganar plata
- 3. Los abogados ayudan en la medida que uno les pague más
- 4. Los abogados son chupasangre: tramitan y tramitan para sacarle más plata al cliente

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

24. Resumiendo, Ud. diría que, en general, su opinión sobre los abogados es: (LEER ALTERNATIVAS)

- 1. Muy buena
- 2. Buena
- 3. Regular (más o menos)
- 4. Mala
- 5. Muy mala
- 6. NO OPINA (NO LEER)

| |
|--|
| |
|--|

25. En general, ¿qué opina Ud. de los Carabineros? (SONDEAR, PRECISAR)

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |

26. A continuación le leeré una serie de afirmaciones que se refieren a Carabineros. ¿Podría decirme si Ud. piensa que estas afirmaciones son, en general, verdaderas o falsas?

- 1. Verdadera (SI)
- 2. Falsa (NO)
- 3. No opina

- 1. Carabineros son útiles y hacen lo que pueden
- 2. Carabineros golpean a los jóvenes que detienen
- 3. Carabineros detienen para dejar en libertad cobran plata que no corresponde
- 4. Carabineros dan seguridad
- 5. Carabineros son justos
- 6. Carabineros son muy educados con los que andan de caballero y tratan mal a los que andan pobres.

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |

27. En poblaciones Carabineros hacen redadas y detienen hombres, sobre todo jóvenes, por simple sospecha.

Respecto de este tipo de detenciones Ud. diría que:
(LEER ALTERNATIVAS)

1. Está de acuerdo
 2. Le da lo mismo
 3. No está de acuerdo
 4. NO OPINA (NO LEER)
- ¿Porqué? _____

28. En general, Ud. diría que su opinión sobre Carabineros es...
(LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy buena
2. Buena
3. Regular (más o menos)
4. Mala
5. Muy mala
6. NO OPINA (NO LEER)

29. ¿Ha comparecido Ud. alguna vez ante un Juez?

1. SI
2. NO

30. De acuerdo a lo que Ud. sabe o ha oído o se imagina ¿qué opinión tiene Ud. de los jueces?
(SONDEAR, PRECISAR)

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |

31. De lo que Ud. sabe o ha oído o se imagina de los jueces ¿Podría decirme si Ud. piensa que las afirmaciones que yo le iré leyendo son, en general, verdaderas o falsas?

- 1. Verdadera (SI)
- 2. Falsa (NO)
- 3. No opina

- 1. Los jueces defienden los derechos de la gente
- 2. Los jueces no se arreglan con plata
- 3. Los jueces actúan según lo que manda la ley
- 4. Los jueces se portan de un modo con los ricos y de otro con los pobres.
- 5. Los jueces hacen lo que quieren
- 6. Los jueces están manejados por el Gobierno de turno

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |

32. En general, Ud. diría que su opinión sobre los jueces es: (LEER ALTERNATIVAS)

- 1. Muy buena
- 2. Buena
- 3. Regular (más o menos)
- 4. Mala
- 5. Muy mala
- 6. NO OPINA (NO LEER)

| |
|--|
| |
|--|

33. Los actuarios son los funcionarios que toman declaraciones en los Juzgados. ¿Le ha tocado a Ud. declarar ante un actuario?

- 1. SI
- 2. NO

| |
|--|
| |
|--|

34. De acuerdo a lo que Ud. sabe, ha oído o se imagina ¿qué opinión tiene Ud. de los actuarios? (SONDEAR, PRECISAR)

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |

35. De lo que Ud. sabe o ha oído o se imagina de los actuarios ¿Podría decirme si Ud. piensa que las afirmaciones que yo le iré leyendo son, en general, verdaderas o falsas?

1. Verdadera (SI)
2. Falsa (NO)
3. No sabe/No opina

1. Los actuarios tratan bien a la gente
2. Los actuarios hacen arreglines por plata
3. Los actuarios le explican a la gente cual es su situación
4. Los actuarios cambian las declaraciones a su gusto
5. Los actuarios trabajan por la justicia

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

36. ¿Ha hecho Ud. alguna vez un reclamo ante la Inspección del Trabajo?

1. SI
2. NO

| |
|--|
| |
|--|

37. De acuerdo a lo que Ud. sabe o ha oído o se imagina de la Inspección del Trabajo ¿podría decirme si Ud. piensa que las afirmaciones que le iré leyendo son, en general, verdaderas o falsas?

1. Verdadera (SI)
2. Falsa (NO)
3. No sabe/No opina

1. La Inspección del Trabajo favorece más a los patrones que a los trabajadores
2. Los trámites en la Inspección del Trabajo son rápidos
3. Los trámites en la Inspección del Trabajo cuestan plata porque hay que pagarle un porcentaje a un abogado
4. La Inspección del Trabajo es justa
5. En la Inspección del Trabajo los patrones tiran el billete y arreglan las cosas a su favor

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

38. En general ¿Ud. diría que su opinión de la Inspección del Trabajo es: (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy buena
2. Buena
3. Regular (más o menos)
4. Mala
5. Muy mala
6. NO SABE) (NO LEER)
7. NO RESPONDE) (NO LEER)

| |
|--|
| |
|--|

39. Si un extraño violara a una mujer de su grupo familiar, ¿Cuál de estas conductas está más de acuerdo con lo que Ud. haría?
(LEER ALTERNATIVAS)

- 1. Tratar de pillar al violador y arreglar cuentas con el
 - 2. Denunciar de inmediato a la Justicia
 - 3. No hacer nada para evitar la vergüenza de que se sepa lo que pasó
 - 4. Con ninguna
 - 5. NO SABE } NO LEER
 - 6. NO RESPONDE } NO LEER
-

40. ¿Denunciaría Ud. la violación de una mujer de su grupo familiar?

- 1. SI
 - 2. NO
 - 3. NO SABE
 - 4. NO RESPONDE
-

41. Si el marido le pegara frecuentemente a una mujer de su grupo familiar ¿cuál de estas conductas está más de acuerdo con lo que Ud. haría?
(LEER ALTERNATIVAS)

- 1. Decirle a la mujer que debe aguantar
 - 2. Decirle a la mujer que debe separarse y olvidarse del asunto.
 - 3. Decirle a la mujer que debe denunciar al hombre a la Justicia
 - 4. Con ninguna
 - 5. NO SABE } NO LEER
 - 6. NO RESPONDE } NO LEER
-

42. Si a Ud. o a un familiar le pasara algo parecido ¿Ud. denunciaría o aconsejaría denunciar?

- 1. SI
 - 2. NO
 - 3. NO SABE
 - 4. NO RESPONDE
-

43. En el caso de un hombre casado que abandona a su mujer sin ayudarla a la mantención de los hijos, la mujer puede hacer distintas cosas ¿Con cuál de estos comportamientos está Ud. más de acuerdo?
(LEER ALTERNATIVAS)

- 1. La mujer debe trabajar para sus hijos y olvidarse del marido
 - 2. La mujer debe demandar al marido para que éste le pague una pensión alimenticia
 - 3. Otra, ¿Cuál? _____
 - 4. NO SABE } NO LEER
 - 5. NO RESPONDE } NO LEER
-

44. Si a Ud. o a un familiar le pasara algo parecido ¿Ud. demandaría o aconsejaría demandar?

- 1. SI
- 2. NO
- 3. NO SABE
- 4. NO RESPONDE

45. ¿A quién cree Ud. que le corresponde heredar la propiedad de los padres cuando estos mueren?
(LEER ALTERNATIVAS)

- 1. A todos los hijos por igual
- 2. A los hijos solteros
- 3. A los hijos que cuidaron a los padres
- 4. A los hijos que no tienen casa propia
- 5. NO SABE } NO LEER
- 6. NO RESPONDE } NO LEER

46. Antes le pregunté por Ud. y su grupo familiar, ahora quiero preguntarle sólo por Ud. ¿ha hecho Ud. alguna vez una denuncia a Carabineros o a Investigaciones?

- 1. SI
- 2. NO (PASAR A 54)

47. ¿Qué fue lo último que Ud. denunció? ¿Hace cuánto tiempo atrás?

| | |
|--|--|
| | |
| | |

99. NO SE APLICA

48. Frente a su denuncia, Carabineros o Investigaciones:
(LEER ALTERNATIVAS)

- 1. Le hicieron caso y registraron su denuncia
- 2. No le hicieron caso y no registraron su denuncia (PASAR A 54)
- 9. NO SE APLICA

49. ¿Su denuncia, pasó al Juzgado del Crimen o a Policía Local?

- 1. SI (PASAR A 51)
- 2. NO
- 3. NO SABE
- 9. NO SE APLICA

**50. De acuerdo al resultado de su denuncia ¿Ud. diría que denunciar le:
(LEER ALTERNATIVAS)**

- 1. Sirvió de mucho
- 2. Sirvió de poco
- 3. No sirvió de nada
- 4. Significó puras molestias para nada
- 5. NO SABE } NO LEER
- 6. NO RESPONDE } NO LEER
- 9. NO SE APLICA

51. Al pasar su denuncia al Juzgado ¿Ud.: (LEER ALTERNATIVAS)

- 1. Consiguió un abogado y presentó una querrella
- 2. No hizo más nada ¿porqué? (PASAR A 54)
- 9. NO SE APLICA

| | |
|--|--|
| | |
| | |

99. NO SE APLICA

52. ¿Ud. siguió con su querrella hasta el final o la abandonó en el camino?

- 1. Siguió hasta el final
- 2. Abandonó ¿Porqué? (PASAR A 54)
- 9. NO SE APLICA

99. NO SE APLICA

**53. De acuerdo al resultado de su querrella ¿Ud. diría que le:
(LEER ALTERNATIVAS)**

- 1. Sirvió de mucho
- 2. Sirvió de poco
- 3. No sirvió de nada
- 4. Significó puras molestias para nada
- 5. NO SABE } NO LEER
- 6. NO RESPONDE } NO LEER
- 9. NO SE APLICA

54. ¿Ha presentado Ud. alguna vez una demanda ante un Juzgado que no sea del Crimen o de Policía Local?

- 1. SI
- 2. NO (PASAR A 59)

55. ¿Qué fue lo último que Ud. demandó? ¿Hace cuánto tiempo atrás?

| | |
|--|--|
| | |
| | |

99. NO SE APLICA

56. ¿Ud. presentó su demanda en un:
(LEER ALTERNATIVAS)

- 1. Juzgado de Menores
- 2. Juzgado del Trabajo
- 3. Juzgado Civil
- 4. No sabe, no recuerda
- 9. NO SE APLICA

57. ¿Ud. siguió con su demanda hasta el final o la abandonó en el camino?

- 1. Siguió hasta el final
- 2. Abandonó ¿porqué? _____
- (PASAR A 59) _____

99. NO SE APLICA

58. De acuerdo al resultado de su demanda
¿Ud. diría que demandar ante un Juzgado le...?
(LEER ALTERNATIVAS)

- 1. Sirvió de mucho
- 2. Sirvió de poco
- 3. No sirvió de nada
- 4. Significó puras molestias para nada
- 5. No sabe } (NO LEER)
- 6. No responde } (NO LEER)
- 9. NO SE APLICA

59. ¿A Ud. lo ha detenido Carabineros en la calle sin pasarlo(a) al Juzgado?

- 1. SI
- 2. NO (PASAR A 66)

60. ¿Cuál fue la causa de su última detención?

| | |
|--|--|
| | |
| | |

99. NO SE APLICA

61. ¿Ud. diría que el trato de Carabineros fue...?
(LEER ALTERNATIVAS)

- 1. Muy Bueno
- 2. Bueno
- 3. Regular
- 4. Malo
- 5. Muy malo
- 6. No opina (NO LEER)
- 9. NO SE APLICA

62. ¿Cuanto tiempo estuvo Ud. detenido por Carabineros?
(LEER ALTERNATIVAS)

- 1. Algunas horas
- 2. Toda una noche
- 3. Un día entero
- 4. Más de un día
- 5. NO RESPONDE (NO LEER)
- 9. NO SE APLICA

63. ¿Carabineros le pidieron plata para dejarlo libre?

- 1. SI
- 2. NO) (PASAR A 65)
- 3. NO RESPONDE) (PASAR A 65)
- 9. NO SE APLICA

64. ¿Esa plata cree Ud. que fue: (LEER ALTERNATIVAS)?

- 1. Una multa legal
- 2. Una fianza
- 3. Un cobro ilegal
- 4. No sabe
- 9. NO SE APLICA

65. ¿Este tipo de detenciones Ud. cree que es...?
(LEER ALTERNATIVAS)

- 1. Legal
- 2. Ilegal
- 3. No sabe
- 9. NO SE APLICA

66. ¿Ha sido Ud. detenido(a) con pasar al Juzgado?

- 1. SI
- 2. NO (PASAR A PREG. 75)

67. ¿Cuál fue la causa de su última detención?

| | |
|--|--|
| | |
| | |

99. NO SE APLICA

68. ¿Le siguieron proceso?

- 1. SI
- 2. NO (PASAR A 74)
- 9. NO SE APLICA

69. ¿Contó Ud. con abogado?

- 1. SI
- 2. NO (PASAR A 71)
- 9. NO SE APLICA

70. ¿Cómo consiguió abogado?
(LEER ALTERNATIVAS)

- 1. En el juzgado
- 2. Pagó abogado privado
- 3. Otros ¿Cuál?
- 9. NO SE APLICA

99. NO SE APLICA

71. Durante el proceso, ¿compareció Ud. ante el Juez?

- 1. SI ¿Cuántas veces? _____
- 2. NO
- 9. NO SE APLICA

76. De aquí a 5 años más, ¿cree Ud. que la justicia en Chile (LEER ALTERNATIVAS)

- 1. Mejorará
- 2. Seguirá igual
- 3. Empeorará
- 4. NO SABE } NO LEER
- 5. NO RESPONDE }

77. En esta otra tarjeta (TARJETA 3) hay una lista de cambios que podrían hacerse a la Justicia. ¿Podría indicarme de estos cambios, los 3 que Ud. ve como los más necesarios para mejorar la Justicia en Chile?

(REITERAR QUE DEBEN INDICARSE SOLO 3 CAMBIOS DE LA LISTA Y ASEGURARSE QUE ENTREVISTADO TIENE CLARA LA PREGUNTA)

- 1. Crear más Comisarias
- 2. Crear más Juzgados
- 3. Darle a conocer a la gente sus derechos
- 4. Cambiar las leyes
- 5. Que hayan más abogados gratis
- 6. Que hayan más asistentes sociales que ayuden en sus trámites a la gente
- 7. Que los trámites judiciales sean más rápidos
- 8. Cambiar los jueces
- 9. Educar a Carabineros

78. Por último, aquí en esta tarjeta (PASAR TARJETA 4) hay una lista de Autoridades. ¿Podría Ud. decirme quien de ellos es el principal responsable de mejorar la Justicia ? ¿Y quién sería segundo en importancia?

1ª

- 1. Presidente de la República
- 2. Congreso Nacional
- 3. Ministerio de Justicia
- 4. General Director de Carabineros
- 5. Presidente de la Corte Suprema
- 6. Jueces
- 7. Abogados

2ª

DATOS DEL ENCUESTADO

79. Sexo

- 1. Masculino
- 2. Femenino

80. Edad _____

81. Ocupación _____

82. Nivel Educativo

- 1. Educación básica incompleta
- 2. Educación básica completa
- 3. Educación media incompleta
- 4. Educación media completa
- 5. Educación Técnica profesional
- 6. OTROS

**83. ¿Cuál es su estado civil?
(LEER ALTERNATIVAS)**

- 1. Soltero(a) vive sin pareja
- 2. Soltero(a) convive con pareja
- 3. Casado(a) vive con su cónyuge
- 4. Casado(a), separado(a) y vive sin pareja
- 5. Casado(a), separado(a) y convive con otra mujer(hombre)
- 6. Viudo(a) vive sin pareja
- 7. Viudo(a) convive con pareja

84. ¿Tiene Ud. cédula de identidad?

- 1. SI
- 2. NO

ANEXO II

CUADROS CON LA INFORMACION PERTINENTE AL INFORME SOBRE OPINIONES Y EXPERIENCIAS DE SECTORES POPULARES URBANOS CON LA JUSTICIA CHILENA.

**CUADRO 1:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LA JUSTICIA EN CHILE.**

| | Frecuencia | % |
|-----------------------|-------------------|--------------|
| OPINION POSITIVA | 112 | 6.8 |
| OPINION NEGATIVA | 1360 | 82.8 |
| OPINION AMBIVALENTE | 45 | 2.7 |
| OTRAS | 40 | 2.5 |
| OPINION NO PERTINENTE | 43 | 2.6 |
| NO OPINA | 37 | 2.3 |
| SIN RESPUESTA | 5 | 0.3 |
| | 1642 | 100.0 |

**CUADRO 2:
OPINION ESPONTANEA POSITIVA SOBRE LA JUSTICIA EN CHILE.**

| | Frecuencia (*) | % (**) |
|--|-----------------------|---------------|
| DA SEGURIDAD Y/O EVITA DELINCUENCIA | 31 | 27.7 (1.9) |
| ESTA MEJOR QUE ANTES. | 32 | 28.6 (1.9) |
| OTRAS. | 49 | 43.8 (2.9) |
| | 112 | 100 |

(*)Esta frecuencia corresponde a la submuestra de encuestados que opinó positivamente sobre la Justicia.

(**)Porcentaje a la derecha y entre paréntesis corresponde al porcentaje calculado sobre el total de la muestra.

**CUADRO 3:
OPINION ESPONTANEA NEGATIVA SOBRE LA JUSTICIA EN CHILE.**

| | Frecuencia (*) | % (**) |
|--|-----------------------|----------------|
| CORRUPTA | 108 | 7,9 (6.6) |
| LENTA | 173 | 12,7 (10.5) |
| INEFICIENTE | 292 | 21,5 (17.8) |
| DISCRIMINATORIA | 257 | 18,9 (15.7) |
| ARBITRARIA | 218 | 16,0 (13.3) |
| ABUSO POLICIAL | 15 | 1,1 (0.9) |
| IMPUNIDAD ATROPELLOS A DERECHOS HUMANOS | 56 | 4,1 (3.4) |
| OTRAS | 136 | 10,0 (8.3) |
| SIN ESPECIFICACION | 105 | 7,7 (6.4) |
| | 1360 | 100 |

(*)Esta frecuencia corresponde a la submuestra de encuestados que opinó negativamente sobre la Justicia.

(**)Porcentaje a la derecha y entre paréntesis corresponde al porcentaje calculado sobre el total de la muestra.

CUADRO 4:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LA JUSTICIA SEGUN EL GENERO DE
LOS ENCUESTADOS

| | MASCULINO | | FEMENINO | |
|-----------------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| OPINION POSITIVA | 55 | 6.9 | 57 | 6.8 |
| OPINION NEGATIVA | 673 | 83.7 | 687 | 82.0 |
| OPINION AMBIVALENTE | 21 | 2.6 | 24 | 2.9 |
| OTRAS OPINIONES | 26 | 3.2 | 15 | 1.8 |
| OPINION NO PERTINENTE | 14 | 1.8 | 28 | 3.3 |
| NO OPINA | 15 | 1.8 | 27 | 3.2 |
| | 804 | 100.0 | 838 | 100.0 |

1.642

CUADRO 5:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LA JUSTICIA SEGUN LA EDAD DE LOS
ENCUESTADOS

| | 18 - 29 años | | 30 - 49 años | | 50 y más años | |
|------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| OPINION POSITIVA | 32 | 5.8 | 37 | 5.3 | 43 | 11.0 |
| OPINION NEGATIVA | 461 | 83.9 | 604 | 86.7 | 293 | 74.2 |
| OPINION AMBIVALENTE | 16 | 2.8 | 14 | 2.0 | 16 | 4.0 |
| OTRAS OPINIONES | 10 | 1.8 | 18 | 2.6 | 13 | 3.2 |
| OPINION NO PERTINENTE | 11 | 2.0 | 10 | 1.4 | 22 | 5.6 |
| NO OPINA/SIN RESPUESTA | 20 | 3.6 | 14 | 2.0 | 8 | 2.0 |
| | 550 | 100.0 | 697 | 100.0 | 395 | 100.0 |

1.642

**CUADRO 6:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LA JUSTICIA SEGUN LA CIUDAD DE
RESIDENCIA DEL ENCUESTADO**

| | VALPO/VIÑA | | CONCEP/TALCAHUANO | | SANTIAGO | |
|-----------------------|------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| OPINION POSITIVA | 13 | 7.1 | 16 | 9.1 | 84 | 6.5 |
| OPINION NEGATIVA | 150 | 85.0 | 135 | 77.1 | 1.074 | 83.3 |
| OPINION AMBIVALENTE | 5 | 2.7 | 11 | 6.3 | 30 | 2.3 |
| OTRAS OPINIONES | 4 | 2.2 | 4 | 2.3 | 33 | 2.6 |
| OPINION NO PERTINENTE | 3 | 2.0 | 8 | 4.6 | 31 | 2.4 |
| NO OPINA/ | 2 | 1.0 | 1 | 0.6 | 39 | 3.0 |
| | 177 | 100.0 | 175 | 100.0 | 1.290 | 100.0 |

1.642

**CUADRO 7:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LA JUSTICIA SEGUN EL NIVEL
SOCIOECONOMICO DE LOS ENCUESTADOS. (*)**

| | NIVEL D | | NIVEL E | |
|-----------------------|--------------|--------------|------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| OPINION POSITIVA | 74 | 6.5 | 38 | 7.6 |
| OPINION NEGATIVA | 965 | 84.1 | 395 | 79.8 |
| OPINION AMBIVALENTE | 30 | 2.6 | 15 | 3.1 |
| OTRAS OPINIONES | 26 | 2.3 | 14 | 2.9 |
| OPINION NO PERTINENTE | 27 | 2.3 | 17 | 3.3 |
| NO OPINA | 25 | 2.2 | 16 | 3.3 |
| | 1.147 | 100.0 | 495 | 100.0 |

1.642

(*)El nivel socioeconómico corresponde a las calidades de vivienda estandarizadas como de tipo D y E.

CUADRO 8:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LA JUSTICIA SEGUN EL NIVEL EDUCACIONAL DE LOS ENCUESTADOS

| | SIN ED. FORMAL | ED.BAS. INCOM- PLETA | ED. BAS. COMPLE- TA | ED. MEDIA INCOMPLE- TA | ED. MEDIA COMPLETA | ED.TECN. PROFE- SIONAL. | OTROS |
|-----------------------|-------------------|----------------------------|---------------------------|------------------------------|-----------------------|-------------------------------|--------------|
| | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % |
| OPINION POSITIVA | 2 12.5 | 33 8.1 | 24 8.9 | 20 5.0 | 23 7.4 | 6 3.6 | 5 6.6 |
| OPINION NEGATIVA | 10 62.5 | 313 77.9 | 213 79.3 | 339 86.7 | 260 83.6 | 161 90.3 | 64 84.2 |
| OPINION AMBIVALENTE | 2 12.5 | 14 3.5 | 8 2.9 | 10 2.5 | 9 2.9 | 3 1.6 | / / |
| OTRAS OPINIONES | / / | 11 2.7 | 5 1.9 | 11 2.9 | 7 2.2 | 3 1.6 | 2 2.6 |
| OPINION NO PERTINENTE | / / | 20 5.1 | 9 3.3 | 5 1.4 | 7 2.2 | / / | 2 2.6 |
| NO OPINA | 2 12.5 | 11 2.7 | 10 3.8 | 6 1.4 | 5 1.6 | 5 2.9 | 3 3.9 |
| | 16 | 402 | 269 | 391 | 311 | 178 | 76 |
| | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| | | | | | | | 1.642 |

**CUADRO 9:
OPINION RESPECTO DE CIERTAS CALIFICACIONES PROPUESTAS
PARA EVALUAR LA JUSTICIA EN CHILE.**

| | Frecuencia | % |
|---------------|-------------------|------------|
| MUY BUENA | 7 | 0.4 |
| BUENA | 143 | 8.7 |
| REGULAR | 715 | 43.5 |
| MALA | 630 | 38.4 |
| MUY MALA | 133 | 8.1 |
| NO SABE | 7 | 0.4 |
| SIN RESPUESTA | 7 | 0.4 |
| | 1642 | 100 |

**CUADRO 10:
OPINION RESPECTO DE LA VERACIDAD O FALSEDAZ DE CIERTAS
PROPOSICIONES SOBRE LA JUSTICIA EN CHILE.**

| | VERDADERA | | FALSA | | NO OPINA | |
|---|------------|------|------------|------|------------|------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| 1.En Chile la Justicia se divide en una para los ricos y otra para los pobres. | 1.456 | 88.7 | 144 | 8.8 | 42 | 2.6 |
| 2.Deberían existir más Comisarías y más Carabineros. | 1.469 | 89.5 | 134 | 8.2 | 39 | 2.4 |
| 3.Hay gente que por delitos menores pasa años en la cárcel y otra que por delitos más graves queda muy luego en libertad. | 1.573 | 95.8 | 34 | 2.1 | 35 | 2.2 |
| 4.Denunciar robos o cogoteos es una pérdida de tiempo porque no pasa nada. | 1.382 | 84.2 | 204 | 12.4 | 56 | 3.4 |
| 5.En Chile la Justicia es igual para todos. | 199 | 12.1 | 1.408 | 85.7 | 35 | 2.1 |
| 6.En la Justicia chilena los trámites son lentos. | 1.559 | 95.0 | 51 | 3.1 | 32 | 1.9 |
| 7.Deberían existir más Juzgados y más jueces. | 1.475 | 89.8 | 117 | 7.2 | 50 | 3.0 |
| 8.Cuando un poblador llama a Carabineros, éstos llegan rápidamente. | 306 | 18.7 | 1.202 | 73.2 | 134 | 8.2 |
| 9.En la Justicia chilena todo se arregla con plata. | 1.420 | 86.5 | 114 | 6.9 | 108 | 6.6 |
| 10.En poblaciones Carabineros detienen por nada. | 1.131 | 68.9 | 334 | 20.4 | 177 | 10.8 |

1.642

**CUADRO 11:
OPINION RESPECTO DE CIERTAS CALIFICACIONES PROPUESTAS
PARA COMPARAR LA SITUACION ACTUAL DE LA JUSTICIA EN CHILE
CON AQUELLA DE CINCO AÑOS ATRAS.**

| | Frecuencia | % |
|----------------------|-------------------|--------------|
| ESTA MEJOR QUE ANTES | 495 | 30.1 |
| ESTA IGUAL QUE ANTES | 713 | 43.4 |
| ESTA PEOR QUE ANTES | 388 | 23.7 |
| NO SABE | 38 | 2.3 |
| SIN RESPUESTA | 8 | 0.5 |
| | 1.642 | 100.0 |

**CUADRO 12:
OPINION RESPECTO DE CIERTAS CALIFICACIONES PROPUESTAS
PARA ESTIMAR LA SITUACION DE LA JUSTICIA EN CHILE DE AQUI A
CINCO AÑOS MAS.**

| | Frecuencia | % |
|---------------|-------------------|--------------|
| MEJORARA | 885 | 53.9 |
| SEGUIRA IGUAL | 560 | 34.1 |
| EMPEORARA | 111 | 6.7 |
| NO SABE | 65 | 4.0 |
| SIN RESPUESTA | 21 | 1.3 |
| | 1.642 | 100.0 |

CUADRO 13:
OPINION RESPECTO A LAS ALTERNATIVAS DE CAMBIO CONSIDERADAS COMO MAS NECESARIAS PARA MEJORAR LA JUSTICIA EN CHILE

| | Frecuencia (*) | % (**) |
|--|-----------------------|---------------|
| Crear más Comisarías. | 683 | 41.6 |
| Crear más Juzgados. | 298 | 18.1 |
| Darle a conocer a la gente sus derechos. | 959 | 58.4 |
| Cambiar las leyes. | 420 | 25.6 |
| Que hayan más abogados gratis. | 607 | 37.0 |
| Que hayan más asistentes sociales que ayuden en sus trámites a la gente. | 630 | 38.4 |
| Que los trámites judiciales sean más rápidos. | 703 | 42.8 |
| Cambiar los Jueces. | 233 | 14.2 |
| Educar a Carabineros. | 376 | 22.9 |

(*) Dado que los encuestados podían marcar hasta tres (3) alternativas del listado, el número de casos excede el tamaño de la muestra.

(**) Dada la posibilidad de una respuesta múltiple y el hecho que los porcentajes están calculados sobre el total de encuestados de la muestra, los porcentajes suman más de cien (100).

**CUADRO 14:
AUTOCALIFICACION DE LOS SUJETOS RESPECTO AL CONOCIMIENTO DE SUS DERECHOS EN RELACION A LA JUSTICIA**

| | Frecuencia | % |
|------------------------------|-------------------|--------------|
| CONOCE MUY BIEN SUS DERECHOS | 192 | 11.7 |
| CONOCE POCO SUS DERECHOS | 1.011 | 61.6 |
| NO CONOCE SUS DERECHOS | 430 | 26.2 |
| NO SABE | 8 | 0.5 |
| SIN RESPUESTA | 1 | 0.1 |
| | 1.642 | 100.0 |

**CUADRO 15:
CONOCIMIENTO DE SUS DERECHOS EN RELACION A LA JUSTICIA
SEGUN GENERO DEL ENCUESTADO**

| | MASCULINO | | FEMENINO | |
|------------------------------|-------------------|--------------|-------------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| CONOCE MUY BIEN SUS DERECHOS | 127 | 15.8 | 65 | 7.6 |
| CONOCE POCO SUS DERECHOS | 501 | 62.3 | 510 | 60.9 |
| NO CONOCE SUS DERECHOS | 174 | 21.7 | 256 | 30.5 |
| NO SABE | 2 | 0.2 | 6 | 0.7 |
| SIN RESPUESTA | / | / | 1 | 0.1 |
| | 804 | 100.0 | 838 | 100.0 |

1.642

CUADRO 16:
CONOCIMIENTO DE SUS DERECHOS EN RELACION A LA JUSTICIA
SEGUN EDAD DEL ENCUESTADO

| | 18 a 29 años | | 30 a 49 años | | 50 y más años | |
|------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| CONOCE MUY BIEN SUS DERECHOS | 48 | 3.7 | 91 | 13.1 | 53 | 13.4 |
| CONOCE POCO SUS DERECHOS | 344 | 62.5 | 445 | 63.9 | 222 | 56.1 |
| NO CONOCE SUS DERECHOS | 155 | 28.2 | 155 | 22.3 | 120 | 30.3 |
| NO SABE | 3 | 0.5 | 4 | 0.6 | 1 | 0.0 |
| SIN RESPUESTA | / | / | 1 | 0.1 | / | / |
| | 550 | 100.0 | 696 | 100.0 | 396 | 100.0 |

1.642

CUADRO 17:
CONOCIMIENTO DE SUS DERECHOS EN RELACION A LA JUSTICIA
SEGUN CIUDAD DE RESIDENCIA DEL ENCUESTADO

| | REG. METROPOLIT. | | VALPO/VIÑA | | CONCEP/TALCAHUANO | |
|------------------------------|------------------|--------------|------------|--------------|-------------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| CONOCE MUY BIEN SUS DERECHOS | 146 | 11.3 | 23 | 13.3 | 23 | 12.8 |
| CONOCE POCO SUS DERECHOS | 782 | 60.6 | 116 | 65.8 | 112 | 64.2 |
| NO CONOCE SUS DERECHOS | 356 | 27.6 | 36 | 20.4 | 38 | 21.7 |
| NO SABE | 5 | 0.4 | 1 | 0.5 | 2 | 1.2 |
| SIN RESPUESTA | 1 | 0.1 | 1 | 0.5 | / | / |
| | 1.290 | 100.0 | 177 | 100.0 | 175 | 100.0 |

1.642

**CUADRO 18:
CONOCIMIENTO DE SUS DERECHOS EN RELACION A LA JUSTICIA
SEGUN NIVEL SOCIO-ECONOMICO DEL ENCUESTADO. (*)**

| | D | | E | |
|---------------------------------|-------------------|--------------|-------------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| CONOCE MUY BIEN SUS DERECHOS | 148 | 12.9 | 44 | 9.0 |
| CONOCE POCO SUS DERECHOS | 711 | 62.0 | 299 | 60.4 |
| NO CONOCE SUS DERECHOS | 286 | 24.9 | 145 | 29.2 |
| NO SABE | 2 | 0.2 | 5 | 1.1 |
| SIN RESPUESTA | / | / | 2 | 0.3 |
| | 1.147 | 100.0 | 495 | 100.0 |

1.642

(*)El nivel socio-económico corresponde a las categorías estandarizadas D y E de tipo de vivienda.

CUADRO 19:
CONOCIMIENTO DE SUS DERECHOS EN RELACION A LA JUSTICIA SEGUN NIVEL DE EDUCACION FORMAL DEL ENCUESTADO

| | SIN ED. FORMAL | ED.BAS. INCOM- PLETA | ED. BAS. COMPLE- TA | ED. MEDIA INCOMPLE- TA | ED. MEDIA COMPLETA | ED.TECN. PROFE- SIONAL | OTROS |
|---------------------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------------|------------------------------|----------------------------|------------------------------|---------------------------|
| | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % |
| CONOCE MUY BIEN SUS DERECHOS | 2 12.3 | 50 12.4 | 22 8.3 | 41 10.4 | 34 10.8 | 30 16.9 | 14 19.0 |
| CONOCE POCO SUS DERECHOS | 5 34.2 | 220 54.8 | 161 59.8 | 257 65.8 | 204 65.7 | 115 64.6 | 48 63.8 |
| NO CONOCE SUS DERECHOS | 9 53.5 | 129 32.1 | 85 31.7 | 91 23.2 | 71 23.0 | 33 18.8 | 11 15.2 |
| NO SABE | / | 1 0.3 | 1 0.2 | 2 0.6 | 2 0.5 | / | 2 2.1 |
| SIN RESPUESTA | / | 2 0.4 | / | / | / | / | / |
| | 16 100.0 | 402 100.0 | 269 100.0 | 391 100.0 | 311 100.0 | 178 100.0 | 75 100.0 |
| | | | | | | | 1.642 |

CUADRO 20:
**OPINION ESPONTANEA SOBRE LA JUSTICIA SEGUN EL CONOCIMIENTO DE SUS
 DERECHOS DEL ENCUESTADO**

| | CONOCE MUY BIEN SUS DERECHOS | CONOCE POCO SUS DERECHOS | NO CONOCE SUS DERECHOS | NO SABE | SIN RESPUESTA |
|-----------------------|------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------------|-----------------------|
| | Frecuencia % | Frecuencia % | Frecuencia % | Frecuencia % | Frecuencia % |
| OPINION POSITIVA | 18 9.4 | 65 6.4 | 30 7.0 | / / | / / |
| OPINION NEGATIVA | 150 78.1 | 853 84.4 | 348 80.9 | 8 100.0 | 1 100.0 |
| OPINION AMBIVALENTE | 7 3.6 | 25 2.5 | 13 3.0 | / / | / / |
| OTRAS OPINIONES | 10 5.2 | 19 1.9 | 12 2.8 | / / | / / |
| OPINION NO PERTINENTE | 4 2.1 | 25 2.5 | 13 3.0 | / / | / / |
| NO OPINAN | 3 1.6 | 24 2.4 | 14 3.2 | / / | / / |
| | 192 (100.0%) | 1.011 (100.0%) | 430 (100.0%) | 8 (100.0%) | 1 (100.0%) |

1.642

JUECES

**CUADRO 21:
COMPARECENCIA DE LOS ENCUESTADOS ANTE UN JUEZ.**

| | Frecuencia | % |
|------------------------------|-------------------|--------------|
| HA COMPARECIDO ALGUNA VEZ | 436 | 26.5 |
| NO HA COMPARECIDO | 1.206 | 73.5 |
| | 1.642 | 100.0 |

**CUADRO 22:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS JUECES.**

| | Frecuencia | % |
|-------------------------------------|-------------------|--------------|
| OPINION POSITIVA | 394 | 24.0 |
| OPINION NEGATIVA | 623 | 38.0 |
| OPINION AMBIVALENTE | 174 | 10.6 |
| OPINION NEUTRA | 100 | 6.1 |
| NO SABE O SABE MUY POCO DE ELLOS | 219 | 13.3 |
| OTRAS OPINIONES | 29 | 1.8 |
| NO OPINA | 103 | 6.2 |
| | 1.642 | 100.0 |

**CUADRO 23:
OPINION ESPONTANEA POSITIVA SOBRE LOS JUECES.**

| | Frecuencia (*) | % (**) | |
|------------------------|-----------------------|---------------|--------|
| SON JUSTOS | 209 | 53.0 | |
| SON CORRECTOS | 61 | 15.5 | (12.7) |
| CUMPLEN CON SU TRABAJO | 30 | 7.6 | (3.7) |
| DEFIENDEN A LA GENTE | 19 | 4.8 | (1.8) |
| ATIENDEN BIEN | 18 | 4.6 | (1.2) |
| OTRAS CALIFICACIONES | 22 | 5.6 | (1.1) |
| SIN ESPECIFICACION | 35 | 8.9 | (1.3) |
| | | | (2.1) |
| | 394 | 100.0 | |

(*)Esta frecuencia corresponde a la submuestra de encuestados que opinó positivamente sobre los jueces.

(**)Porcentaje a la derecha y entre paréntesis corresponde al porcentaje calculado sobre el total de la muestra.

CUADRO 24:
OPINION ESPONTANEA NEGATIVA SOBRE LOS JUECES.

| | Frecuencia (*) | % (**) |
|---------------------------|----------------|----------------|
| SON CORRUPTOS | 207 | 33.2 (12.6) |
| SON DISCRIMINATORIOS | 39 | 6.3 (2.4) |
| SON INEFICIENTES | 49 | 7.9 (3.0) |
| SON AUTORITARIOS | 60 | 9.6 (3.6) |
| FALLAN MAL | 109 | 17.5 (6.6) |
| SON MUY VIEJOS | 43 | 6.9 (2.6) |
| FAVORECEN A LOS MILITARES | 30 | 4.8 (1.9) |
| OTRAS CALIFICACIONES | 63 | 10.1 (3.8) |
| SIN ESPECIFICACION | 23 | 3.7 (1.5) |
| | 623 | 100.0 |

(*)Esta frecuencia corresponde a la submuestra de encuestados que opinó negativamente sobre los jueces.

(**)Porcentaje a la derecha y entre paréntesis corresponde al porcentaje calculado sobre el total de la muestra.

CUADRO 25:
OPINION RESPECTO DE CIERTAS CALIFICACIONES PROPUESTAS PARA EVALUAR A LOS JUECES.

| | Frecuencia | % |
|---------------|--------------|--------------|
| MUY BUENA | 11 | 0.7 |
| BUENA | 376 | 22.9 |
| REGULAR | 829 | 50.5 |
| MALA | 242 | 14.7 |
| MUY MALA | 52 | 3.2 |
| NO OPINA | 128 | 7.8 |
| SIN RESPUESTA | 4 | 0.2 |
| | 1.642 | 100.0 |

**CUADRO 26:
OPINION RESPECTO DE LA VERACIDAD O FALSEDAD DE CIERTAS
PROPOSICIONES SOBRE LOS JUECES**

| | VERDADERA | | FALSA | | NO OPINA | |
|---|------------|------|------------|------|------------|------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| 1. Los jueces defienden los derechos de la gente. | 828 | 50.4 | 439 | 26.7 | 375 | 22.9 |
| 2. Los jueces no se arreglan con plata. | 432 | 26.3 | 727 | 44.3 | 483 | 29.3 |
| 3. Los jueces actúan según lo que manda la ley. | 896 | 54.6 | 386 | 23.5 | 360 | 21.9 |
| 4. Los jueces se portan de un modo con los ricos y de otro modo con los pobres. | 1.043 | 63.5 | 170 | 10.4 | 429 | 26.1 |
| 5. Los jueces hacen lo que quieren. | 721 | 43.9 | 463 | 28.2 | 458 | 27.8 |
| 6. Los jueces están manejados por el Gobierno de turno. | 565 | 34.4 | 525 | 31.9 | 552 | 33.6 |

1.642

CUADRO 27:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS JUECES SEGUN EL GENERO DE
LOS ENCUESTADOS

| | MASCULINO | | FEMENINO | |
|----------------------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| OPINION POSITIVA | 196 | 24.4 | 198 | 23.6 |
| OPINION NEGATIVA | 344 | 42.8 | 279 | 33.3 |
| OPINION AMBIVALENTE | 70 | 8.7 | 104 | 12.5 |
| OPINION NEUTRA | 44 | 5.5 | 56 | 6.7 |
| NO SABE O SABE MUY POCO | 86 | 10.7 | 133 | 15.8 |
| OTRAS OPINIONES | 14 | 1.7 | 15 | 1.8 |
| NO OPINA | 50 | 6.2 | 53 | 6.3 |
| | 804 | 100.0 | 838 | 100.0 |

1.642

CUADRO 28:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS JUECES SEGUN LA EDAD DE LOS
ENCUESTADOS

| | 18 a 29 años | | 30 a 49 años | | 50 y más años | |
|----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| OPINION POSITIVA | 103 | 18.8 | 174 | 25.0 | 117 | 29.5 |
| OPINION NEGATIVA | 234 | 42.5 | 260 | 37.2 | 130 | 33.0 |
| OPINION AMBIVALENTE | 71 | 12.9 | 66 | 9.5 | 37 | 9.4 |
| OPINION NEUTRA | 30 | 5.5 | 46 | 6.6 | 24 | 6.1 |
| NO SABE O SABE MUY POCO | 73 | 13.2 | 90 | 12.9 | 56 | 14.1 |
| OTRAS OPINIONES | 6 | 1.1 | 19 | 2.8 | 4 | 0.9 |
| NO OPINA | 33 | 6.0 | 42 | 6.0 | 27 | 7.0 |
| | 550 | 100.0 | 697 | 100.0 | 395 | 100.0 |

1.642

**CUADRO 29:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS JUECES SEGUN LA CIUDAD DE
RESIDENCIA DE LOS ENCUESTADOS**

| | REG. METROPOLITANA | | VALPO/VIÑA | | CONCEP/TALCAH. | |
|----------------------------|--------------------|--------------|------------|--------------|----------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| OPINION POSITIVA | 284 | 22.0 | 45 | 25.6 | 65 | 36.8 |
| OPINION NEGATIVA | 486 | 37.7 | 69 | 38.8 | 68 | 39.0 |
| OPINION AMBIVALENTE | 138 | 10.7 | 19 | 10.8 | 17 | 9.6 |
| OPINION NEUTRA | 76 | 5.9 | 16 | 9.1 | 8 | 4.7 |
| NO SABE O SABE MUY POCO | 195 | 15.1 | 17 | 9.6 | 7 | 4.2 |
| OTRAS OPINIONES | 21 | 1.6 | 6 | 3.2 | 3 | 1.7 |
| NO OPINA | 90 | 7.0 | 5 | 2.9 | 7 | 4.0 |
| | 1.290 | 100.0 | 177 | 100.0 | 175 | 100.0 |

1.642

**CUADRO 30:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS JUECES SEGUN EL NIVEL
SOCIOECONOMICO DE LOS ENCUESTADOS (*)**

| | D | | E | |
|----------------------------|--------------|--------------|------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| OPINION POSITIVA | 291 | 25.4 | 103 | 20.8 |
| OPINION NEGATIVA | 440 | 38.4 | 183 | 36.9 |
| OPINION AMBIVALENTE | 118 | 10.3 | 56 | 11.4 |
| OPINION NEUTRA | 77 | 6.7 | 24 | 4.9 |
| NO SABE O SABE MUY POCO | 128 | 11.2 | 91 | 18.3 |
| OTRAS OPINIONES | 22 | 1.9 | 7 | 1.5 |
| NO OPINA | 71 | 6.2 | 31 | 6.3 |
| | 1.147 | 100.0 | 495 | 100.0 |

1.642

(*)El nivel socioeconómico corresponde al tipo de vivienda estandarizado en las categorías D y E.

CUADRO 31:

OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS JUECES SEGUN EL NIVEL EDUCACIONAL DE LOS ENCUESTADOS

| | SIN EDUC. FORMAL | BASICA INCOMP. | BASICA COMPLET. | MEDIA INCOMP. | MEDIA COMPLET. | TECNICO PROFESIO. | OTRO |
|----------------------------|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % |
| OPINION POSITIVA | 5 31.3 | 108 27.0 | 65 24.0 | 87 22.3 | 84 26.9 | 35 19.4 | 11 14.7 |
| OPINION NEGATIVA | 5 31.3 | 136 33.9 | 89 33.0 | 142 36.4 | 131 42.1 | 89 50.1 | 31 11.3 |
| OPINION AMBIVALENTE | / / | 40 10.0 | 32 12.0 | 47 12.0 | 32 10.3 | 16 9.2 | 7 9.3 |
| OPINION NEUTRA | 1 6.2 | 22 5.5 | 21 7.8 | 26 6.6 | 20 6.4 | 9 5.2 | 1 1.3 |
| NO SABE O SABE MUY POCO | 5 31.3 | 66 16.3 | 39 14.6 | 46 11.9 | 29 9.4 | 18 10.1 | 15 20.0 |
| OTRAS OPINIONES | / / | 8 2.0 | 1 0.3 | 7 1.7 | 9 2.9 | 2 0.9 | 3 4.0 |
| NO OPINA | / / | 22 5.4 | 22 8.3 | 36 9.1 | 6 1.9 | 9 5.2 | 7 9.3 |
| | 16 (100.0) | 402 (100.0) | 269 (100.0) | 391 (100.0) | 311 (100.0) | 178 (100.0) | 75 (100.0) |
| | | | | | | | 1.642 |

**CUADRO 32:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS JUECES SEGUN SI SE HA COMPA-
RECIDO O NO ANTE ELLOS**

| | HA COMPARECIDO ALGUNA VEZ ANTE UN JUEZ. | | NO HA COMPARECIDO | |
|--|--|--------------|--------------------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| OPINION POSITIVA | 163 | 37.4 | 232 | 19.2 |
| OPINION NEGATIVA | 167 | 38.3 | 456 | 37.8 |
| OPINION AMBIVALENTE | 57 | 13.1 | 118 | 9.8 |
| OPINION NEUTRA | 25 | 5.7 | 76 | 6.3 |
| NO SABE O SABE MUY POCO PARA OPINAR | 2 | 0.5 | 217 | 18.0 |
| OTRAS OPINIONES | 15 | 3.4 | 14 | 1.2 |
| NO OPINA | 7 | 1.6 | 93 | 7.7 |
| | 436 | 100.0 | 1.206 | 100.0 |

1.642

ABOGADOS

CUADRO 33:
OPINION RESPECTO A LA ATENCION PROFESIONAL DE ABOGADOS
QUE PUEDEN CONSEGUIRSE GRATIS

| | Frecuencia (*) | % |
|---------------|-----------------------|--------------|
| BUENA | 326 | 46.5 |
| REGULAR | 232 | 33.1 |
| MALA | 63 | 9.0 |
| NO SABE | 59 | 8.4 |
| NO OPINA | 13 | 1.9 |
| SIN RESPUESTA | 8 | 1.1 |
| | 701 | 100.0 |

(*)Esta frecuencia corresponde a la submuestra de encuestados que opinó creer poder conseguir abogado gratis en caso de necesidad.

CUADRO 34:
TRATAMIENTO DE ASUNTOS LEGALES CON UN ABOGADO

| | Frecuencia | % |
|--|-------------------|--------------|
| HA TRATADO ASUNTOS LEGALES CON UN ABOGADO | 471 | 28.7 |
| NO HA TRATADO | 1.166 | 71.0 |
| SIN RESPUESTA | 5 | 0.3 |
| | 1.642 | 100.0 |

CUADRO 35:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS ABOGADOS

| | Frecuencia | % |
|-------------------------------------|-------------------|--------------|
| OPINION POSITIVA | 300 | 18.2 |
| OPINION NEGATIVA | 733 | 44.7 |
| OPINION AMBIVALENTE | 276 | 16.8 |
| PROFESIONALES CAROS | 130 | 7.9 |
| NO SABE O SABE MUY POCO DE ELLOS | 110 | 6.7 |
| OTRAS OPINIONES | 51 | 3.1 |
| NO OPINA | 42 | 2.5 |
| | 1.642 | 100.0 |

**CUADRO 36:
OPINION ESPONTANEA POSITIVA SOBRE LOS ABOGADOS.**

| | Frecuencia (*) | % (**) |
|---|-----------------------|---------------|
| AYUDAN A LAS PERSONAS A SOLUCIONAR SUS PROBLEMAS | 120 | 40.0 (7.3) |
| SON HONESTOS (SERIOS, CORRECTOS) | 9 | 3.0 (0.5) |
| ATIENDEN BIEN A LA GENTE | 15 | 5.0 (0.9) |
| SON BUENOS PROFESIONALES | 82 | 27.3 (5.0) |
| OTRAS CALIFICACIONES | 32 | 10.7 (1.9) |
| SIN ESPECIFICACION | 42 | 14.0 (2.6) |
| | 300 | 100.0 |

(*)Esta frecuencia corresponde a la submuestra de encuestados que opinó positivamente sobre los abogados.

(**)Porcentajes a la derecha y entre paréntesis corresponden a porcentajes calculados sobre el total de la muestra.

**CUADRO 37:
OPINION ESPONTANEA NEGATIVA SOBRE LOS ABOGADOS.**

| | Frecuencia (*) | % (**) |
|----------------------|-----------------------|---------------|
| SON PLATEROS | 489 | 66.7 (29.8) |
| SON DESHONESTOS | 172 | 23.5 (10.5) |
| SON TRAMITADORES | 29 | 4.0 (1.8) |
| OTRAS CALIFICACIONES | 33 | 4.5 (2.0) |
| SIN ESPECIFICACION | 10 | 1.4 (0.6) |
| | 733 | 100.0 |

(*)Esta frecuencia corresponde a la submuestra de encuestados que opinó negativamente sobre los abogados.

(**)Porcentajes a la derecha y entre paréntesis corresponden a porcentajes calculados sobre el total de la muestra.

**CUADRO 38:
OPINION RESPECTO DE CIERTAS CALIFICACIONES PROPUESTAS
PARA EVALUAR A LOS ABOGADOS**

| | Frecuencia | % |
|---------------|-------------------|--------------|
| MUY BUENA | 12 | 0.7 |
| BUENA | 307 | 18.7 |
| REGULAR | 955 | 58.1 |
| MALA | 281 | 17.1 |
| MUY MALA | 37 | 2.2 |
| NO OPINA | 47 | 2.9 |
| SIN RESPUESTA | 3 | 0.2 |
| | 1.642 | 100.0 |

**CUADRO 39:
OPINION RESPECTO DE LA VERACIDAD O FALSEDAZ DE CIERTAS
PROPOSICIONES SOBRE LOS ABOGADOS**

| | VERDADERO | | FALSO | | NO OPINA | | SIN RESP. | |
|--|------------------|----------|--------------|----------|-----------------|----------|------------------|----------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| 1. ABOGADOS SON DEMASIADO CAROS. | 1.441 | 87.8 | 86 | 5.3 | 113 | 6.9 | 2 | 0.1 |
| 2. ABOGADOS SE PREOCUPAN MAS DE DEFENDER A LA GENTE QUE POR GANAR PLATA. | 285 | 17.4 | 1.153 | 70.2 | 201 | 12.3 | 3 | 0.1 |
| 3. ABOGADOS AYUDAN EN LA MEDIDA QUE UNO LES PAGUE MAS. | 1.462 | 89.0 | 80 | 4.9 | 100 | 6.1 | / | / |
| 4. ABOGADOS SON CHUPASANGRE: TRAMITAN PARA SACARLE MAS PLATA AL CLIENTE. | 1.278 | 77.8 | 131 | 8.0 | 231 | 14.1 | 2 | 0.1 |

1.642

**CUADRO 40:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS ABOGADOS Y CONVICCION DE
PODER O NO CONSEGUIR ABOGADO GRATIS**

| | SI | | NO | | NO SABE | |
|----------------------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| OPINION POSITIVA | 168 | 24.0 | 107 | 13.2 | 25 | 18.4 |
| OPINION NEGATIVA | 280 | 39.9 | 406 | 50.3 | 47 | 35.6 |
| OPINION AMBIVALENTE | 143 | 20.5 | 112 | 13.9 | 21 | 15.6 |
| PROFESIONALES CAROS | 38 | 5.4 | 76 | 9.4 | 16 | 11.9 |
| NO SABE O SABE MUY POCO | 30 | 4.3 | 64 | 7.9 | 16 | 11.9 |
| OTRAS OPINIONES | 23 | 3.3 | 22 | 2.7 | 6 | 4.8 |
| NO OPINA | 19 | 2.7 | 21 | 2.6 | 2 | 1.8 |
| | 701 | 100.0 | 808 | 100.0 | 133 | 100.0 |

1.642

**CUADRO 41:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS ABOGADOS SEGUN EL GENERO
DE LOS ENCUESTADOS**

| | MASCULINO | | FEMENINO | |
|----------------------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| OPINION POSITIVA | 140 | 17.4 | 160 | 19.1 |
| OPINION NEGATIVA | 359 | 44.6 | 374 | 44.6 |
| OPINION AMBIVALENTE | 130 | 16.2 | 146 | 17.4 |
| PROFESIONALES CAROS | 72 | 8.9 | 58 | 6.9 |
| NO SABE O SABE MUY POCO | 53 | 6.6 | 57 | 6.8 |
| OTRAS OPINIONES | 31 | 3.8 | 20 | 2.4 |
| NO OPINA | 19 | 2.4 | 23 | 2.7 |
| | 804 | 100.0 | 838 | 100.0 |

1.642

**CUADRO 42:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS ABOGADOS SEGUN LA EDAD DE
LOS ENCUESTADOS**

| | 18 - 29 años | | 40 a 49 años | | 50 y más años | |
|----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| OPINION POSITIVA | 82 | 14.9 | 112 | 16.1 | 106 | 26.8 |
| OPINION NEGATIVA | 233 | 42.4 | 337 | 48.4 | 163 | 41.2 |
| OPINION AMBIVALENTE | 105 | 19.1 | 107 | 15.4 | 64 | 16.3 |
| PROFESIONALES CAROS | 44 | 8.0 | 58 | 8.3 | 28 | 7.1 |
| NO SABE O SABE MUY POCO | 48 | 8.7 | 43 | 6.2 | 19 | 4.7 |
| OTRAS OPINIONES | 21 | 3.8 | 21 | 3.0 | 9 | 2.3 |
| NO OPINA | 17 | 3.1 | 19 | 2.7 | 6 | 1.5 |
| | 550 | 100.0 | 697 | 100.0 | 395 | 100.0 |

1.642

**CUADRO 43:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS ABOGADOS SEGUN LA CIUDAD
DE RESIDENCIA DE LOS ENCUESTADOS**

| | REG. METROPOLIT. | | VALPO/VIÑA | | CONCEP/TALCAH. | |
|----------------------------|------------------|--------------|------------|--------------|----------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| OPINION POSITIVA | 221 | 17.1 | 36 | 20.1 | 43 | 24.7 |
| OPINION NEGATIVA | 555 | 43.0 | 79 | 45.0 | 99 | 56.5 |
| OPINION AMBIVALENTE | 219 | 17.0 | 39 | 22.4 | 18 | 10.1 |
| PROFESIONALES CAROS | 120 | 9.3 | 4 | 2.2 | 6 | 3.5 |
| NO SABE O SABE MUY POCO | 103 | 8.0 | 6 | 3.2 | 1 | 0.6 |
| OTRAS OPINIONES | 37 | 2.9 | 10 | 5.9 | 4 | 2.2 |
| NO OPINA | 36 | 2.8 | 2 | 1.2 | 4 | 2.2 |
| | 1.290 | 100.0 | 177 | 100.0 | 175 | 100.0 |

1.642

CUADRO 44:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS ABOGADOS SEGUN EL NIVEL
SOCIOECONOMICO DE LOS ENCUESTADOS. (*)

| | D | | E | |
|-------------------------|-------------------|--------------|-------------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| OPINION POSITIVA | 198 | 17.3 | 102 | 20.6 |
| OPINION NEGATIVA | 534 | 46.6 | 199 | 40.2 |
| OPINION AMBIVALENTE | 203 | 17.7 | 73 | 14.8 |
| PROFESIONALES CAROS | 95 | 8.3 | 35 | 7.0 |
| NO SABE O SABE MUY POCO | 57 | 5.0 | 53 | 10.8 |
| OTRAS OPINIONES | 39 | 3.4 | 12 | 2.4 |
| NO OPINA | 21 | 1.8 | 21 | 4.2 |
| | 1.147 | 100.0 | 495 | 100.0 |

1.642

(*)El nivel socioeconómico corresponde al tipo de vivienda estandarizado en las categorías D y E.

CUADRO 45:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS ABOGADOS SEGUN EL NIVEL EDUCACIONAL DE LOS ENCUESTADOS.

| | SIN ED. FORMAL | ED.BAS. INCOM- PLETA | ED. BAS. COMPLE- TA | ED. MEDIA INCOMPLE- TA | ED. MEDIA COMPLETA | ED.TECN. PROFE- SIONAL | OTROS |
|----------------------------|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % |
| OPINION POSITIVA | 2 12.5 | 93 23.1 | 58 21.7 | 56 14.3 | 50 16.9 | 23 12.8 | 18 23.1 |
| OPINION NEGATIVA | 3 18.8 | 162 40.3 | 108 40.0 | 190 48.6 | 146 46.9 | 94 52.8 | 31 40.9 |
| OPINION AMBIVALENTE | 3 18.8 | 65 16.1 | 42 15.5 | 68 17.4 | 64 20.5 | 28 16.1 | 8 10.6 |
| PROFESIONALES CAROS | 6 37.5 | 32 7.9 | 24 9.1 | 20 5.0 | 28 9.1 | 11 6.4 | 8 10.6 |
| NO SABE O SABE MUY POCO | 1 6.2 | 31 7.8 | 23 8.7 | 32 8.2 | 11 3.4 | 8 4.4 | 3 4.1 |
| OTRAS OPINIONES | 1 6.2 | 11 2.7 | 4 1.4 | 17 4.4 | 9 3.0 | 7 3.7 | 2 2.6 |
| NO OPINA | / | 8 2.0 | 9 3.5 | 8 2.1 | 3 1.1 | 7 3.7 | 6 8.2 |
| | 16 (100.0) | 402 (100.0) | 268 (100.0) | 391 (100.0) | 311 (100.0) | 178 (100.0) | 75 (100.0) |

**CUADRO 46:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS ABOGADOS SEGUN EL HABER
TRATADO O NO CON UNO DE ELLOS.**

| | HA TRATADO CON UN ABOGADO | | | | | |
|----------------------------|----------------------------------|--------------|-------------------|--------------|----------------------|--------------|
| | SI | | NO | | SIN RESPUESTA | |
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| OPINION POSITIVA | 120 | 25.4 | 178 | 15.3 | 2 | 40.0 |
| OPINION NEGATIVA | 225 | 47.7 | 507 | 43.5 | 1 | 20.0 |
| OPINION AMBIVALENTE | 94 | 19.9 | 181 | 15.5 | 1 | 20.0 |
| PROFESIONALES CAROS | 11 | 2.3 | 119 | 10.2 | / | / |
| NO SABE O SABE MUY POCO | 5 | 1.1 | 104 | 9.0 | 1 | 20.0 |
| OTRAS OPINIONES | 11 | 2.3 | 40 | 3.4 | / | / |
| NO OPINA | 5 | 1.1 | 37 | 3.2 | / | / |
| | 471 | 100.0 | 1.166 | 100.0 | 5 | 100.0 |

1.642

ACTUARIOS

**CUADRO 47:
DECLARACIONES ANTE UN ACTUARIO**

| | Frecuencia | % |
|---|-------------------|--------------|
| HA DECLARADO ALGUNA VEZ ANTE UN ACTUARIO. | 495 | 30.1 |
| NO HA DECLARADO. | 1.144 | 69.7 |
| SIN RESPUESTA. | 3 | 0.2 |
| | 1.642 | 100.0 |

**CUADRO 48:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS ACTUARIOS**

| | Frecuencia | % |
|-----------------------------------|-------------------|--------------|
| OPINION POSITIVA | 248 | 15.1 |
| OPINION NEGATIVA | 542 | 33.0 |
| OPINION AMBIVALENTE | 70 | 4.3 |
| OPINION NEUTRA | 202 | 12.3 |
| OTRAS OPINIONES | 35 | 2.1 |
| NO SABE O SABE MUY POCO DE ELLOS. | 451 | 27.5 |
| NO OPINA | 92 | 5.6 |
| SIN RESPUESTA. | 2 | 0.1 |
| | 1.642 | 100.0 |

**CUADRO 49:
OPINION ESPONTANEA POSITIVA SOBRE LOS ACTUARIOS.**

| | Frecuencia (*) | % (**) | |
|-------------------------------------|-----------------------|---------------|-------|
| AYUDAN Y/O ATIENDEN BIEN A LA GENTE | 126 | 50.8 | (7.7) |
| OTRAS CALIFICACIONES | 77 | 31.0 | (4.7) |
| SIN ESPECIFICACION | 45 | 18.1 | (2.7) |
| | 248 | 100.0 | |

(*)Esta frecuencia corresponde a la submuestra de encuestados que opinó positivamente de los actuarios.

(**)Porcentaje a la derecha y entre paréntesis corresponde a porcentaje calculado sobre el total de la muestra.

**CUADRO 50:
OPINION ESPONTANEA NEGATIVA SOBRE LOS ACTUARIOS.**

| | Frecuencia (*) | % (**) | |
|---------------------------|-----------------------|---------------|--------|
| CORRUPTOS | 403 | 74.4 | (24.5) |
| TERGIVERSAN | 34 | 6.3 | (2.1) |
| NO TRATAN BIEN A LA GENTE | 37 | 6.8 | (2.3) |
| OTRAS CALIFICACIONES | 52 | 9.6 | (3.1) |
| SIN ESPECIFICACION | 16 | 3.0 | (1.0) |
| | 542 | 100.0 | |

(*)Esta frecuencia corresponde a la submuestra de encuestados que opinó negativamente de los actuarios.

(**)Porcentaje a la derecha y entre paréntesis corresponde a porcentaje calculado sobre el total de la muestra.

CUADRO 51:

OPINION RESPECTO DE LA VERACIDAD O FALSEDAZ DE CIERTAS PROPOSICIONES SOBRE ACTUARIOS.

| | VERDADERO | | FALSO | | NO OPINA | | SIN RESP. | |
|--|-----------|------|-------|------|----------|------|-----------|-----|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| 1. Actuarios tratan bien a la gente. | 699 | 42.6 | 257 | 15.7 | 682 | 41.6 | 4 | 0.2 |
| 2. Actuarios hacen arreglines por plata. | 794 | 48.4 | 123 | 7.5 | 721 | 43.9 | 4 | 0.2 |
| 3. Actuarios le explican a la gente cual es su situación | 725 | 44.1 | 265 | 16.2 | 650 | 39.6 | 2 | 0.1 |
| 4. Actuarios cambian declaraciones a su gusto. | 613 | 37.3 | 282 | 17.2 | 745 | 45.4 | 2 | 0.1 |
| 5. Actuarios trabajan por la Justicia. | 393 | 23.9 | 632 | 38.5 | 615 | 37.4 | 2 | 0.1 |

1.642

CUADRO 52:

OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS ACTUARIOS SEGUN EL GENERO DE LOS ENCUESTADOS.

| | MASCULINO | | FEMENINO | |
|-------------------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| OPINION POSITIVA | 109 | 13.5 | 139 | 16.6 |
| OPINION NEGATIVA | 304 | 37.8 | 238 | 28.4 |
| OPINION AMBIVALENTE | 39 | 4.9 | 31 | 3.7 |
| OPINION NEUTRA | 97 | 12.1 | 105 | 12.5 |
| OTRAS OPINIONES | 14 | 1.7 | 21 | 2.5 |
| NO SABE O SABE MUY POCO | 195 | 24.2 | 256 | 30.5 |
| NO OPINA | 46 | 5.7 | 48 | 5.7 |
| | 804 | 100.0 | 838 | 100.0 |

1.642

CUADRO 53:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS ACTUARIOS SEGUN LA EDAD DE
LOS ENCUESTADOS.

| | 18 - 29 años | | 30 - 49 años | | 50 y más años | |
|-------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| OPINION POSITIVA | 68 | 12.4 | 95 | 13.6 | 85 | 21.5 |
| OPINION NEGATIVA | 166 | 30.2 | 265 | 38.0 | 111 | 28.1 |
| OPINION AMBIVALENTE | 22 | 4.0 | 31 | 4.4 | 17 | 4.3 |
| OPINION NEUTRA | 69 | 12.5 | 92 | 13.2 | 41 | 10.4 |
| OTRAS OPINIONES | 6 | 1.2 | 13 | 1.9 | 16 | 4.1 |
| NO SABE O SABE MUY POCO | 185 | 33.6 | 163 | 23.4 | 103 | 26.1 |
| NO OPINA | 34 | 6.2 | 38 | 5.5 | 22 | 5.6 |
| | 550 | 100.0 | 697 | 100.0 | 395 | 100.0 |

1.642

CUADRO 54:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS ACTUARIOS SEGUN LA CIUDAD DE
RESIDENCIA DE LOS ENCUESTADOS.

| | REG. METROPOL. | | VALPO/VIÑA | | CONCEP/TALCAH. | |
|-------------------------|----------------|--------------|------------|--------------|----------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| OPINION POSITIVA | 157 | 12.2 | 40 | 22.6 | 51 | 29.1 |
| OPINION NEGATIVA | 445 | 34.5 | 47 | 26.6 | 50 | 28.6 |
| OPINION AMBIVALENTE | 62 | 4.8 | 2 | 1.1 | 6 | 3.4 |
| OPINION NEUTRA | 126 | 9.8 | 41 | 23.2 | 35 | 20.0 |
| OTRAS OPINIONES | 25 | 1.9 | 7 | 4.0 | 3 | 1.7 |
| NO SABE O SABE MUY POCO | 399 | 30.9 | 35 | 19.8 | 17 | 9.7 |
| NO OPINA | 76 | 5.9 | 5 | 2.8 | 13 | 7.4 |
| | 1.290 | 100.0 | 177 | 100.0 | 175 | 100.0 |

1.642

CUADRO 55:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS ACTUARIOS SEGUN EL NIVEL SOCIOECONOMICO DE LOS ENCUESTADOS. (*)

| | D | | E | |
|-------------------------|-------------------|--------------|-------------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| OPINION POSITIVA | 178 | 15.5 | 70 | 14.1 |
| OPINION NEGATIVA | 408 | 35.6 | 134 | 27.1 |
| OPINION AMBIVALENTE | 47 | 4.1 | 23 | 4.6 |
| OPINION NEUTRA | 147 | 12.8 | 55 | 11.0 |
| OTRAS OPINIONES | 19 | 1.7 | 16 | 3.2 |
| NO SABE O SABE MUY POCO | 282 | 24.6 | 169 | 34.1 |
| NO OPINA | 66 | 5.8 | 28 | 5.7 |
| | 1.147 | 100.0 | 495 | 100.0 |

1.642

(*)El nivel socioeconómico corresponde al tipo de vivienda estandarizado en las categorías D y E.

CUADRO 56:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS ACTUARIOS SEGUN EL NIVEL EDUCACIONAL DE LOS ENCUESTADOS.

| | SIN ED. FORMAL | BASICA INCOMPL. | BASICA COMPLETA | MEDIA INCOMPL. | MEDIA COMPL. | TECNICO PROF. | OTROS |
|----------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % |
| OPINION POSITIVA | 2 12.5 | 73 18.2 | 42 15.6 | 63 16.1 | 43 13.9 | 20 11.2 | 5 6.6 |
| OPINION NEGATIVA | 3 18.8 | 126 31.3 | 76 28.3 | 138 35.3 | 105 33.9 | 66 37.1 | 28 36.8 |
| OPINION AMBIVALENTE | / | 24 6.0 | 6 2.2 | 23 5.9 | 10 3.2 | 5 2.8 | 2 2.6 |
| OPINION NEUTRA | 3 18.8 | 39 9.7 | 30 11.1 | 43 11.0 | 51 16.5 | 28 15.7 | 8 10.5 |
| OTRAS OPINIONES | / | 12 3.0 | 6 2.2 | 6 1.5 | 10 3.2 | / | 1 1.3 |
| NO SABE O SABE MUY POCO | 8 50.0 | 105 26.1 | 89 33.1 | 97 24.8 | 75 24.2 | 50 28.1 | 27 35.5 |
| NO OPINA | / | 23 5.7 | 20 7.7 | 21 5.4 | 16 5.2 | 9 5.1 | 5 6.6 |
| | 18 (100.0%) | 402 (100.0%) | 269 (100.0%) | 391 (100.0%) | 310 (100.0%) | 178 (100.0%) | 78 (100.0%) |

1.642

CUADRO 57:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS ACTUARIOS Y EL HABER O NO
DECLARADO ANTE UNO DE ELLOS.

| | DECLARACION ANTE UN ACTUARIO | | | | | |
|----------------------------|------------------------------|-------|------------|-------|---------------|-------|
| | SI | | NO | | SIN RESPUESTA | |
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| OPINION POSITIVA | 127 | 25.7 | 119 | 10.4 | 2 | 66.7 |
| OPINION NEGATIVA | 216 | 43.6 | 326 | 28.5 | / | / |
| OPINION AMBIVALENTE | 37 | 7.5 | 33 | 2.9 | / | / |
| OPINION NEUTRA | 75 | 15.2 | 127 | 11.1 | / | / |
| OTRAS OPINIONES | 18 | 3.6 | 17 | 1.5 | / | / |
| NO SABE O SABE MUY POCO | 14 | 2.9 | 436 | 38.1 | 1 | 33.3 |
| NO OPINA | 8 | 1.6 | 86 | 7.5 | / | / |
| | 495 | 100.0 | 1.144 | 100.0 | 3 | 100.0 |

1.642

CARABINEROS

CUADRO 58:
OPINION ESPONTANEA SOBRE CARABINEROS

| | Frecuencia | % |
|-----------------------|-------------------|--------------|
| OPINION POSITIVA | 482 | 29.4 |
| OPINION NEGATIVA | 653 | 39.8 |
| OPINION AMBIVALENTE | 301 | 18.4 |
| OPINION CONMISERATIVA | 72 | 4.4 |
| OPINION NEUTRA | 57 | 3.5 |
| OTRAS OPINIONES | 49 | 3.0 |
| NO OPINA | 24 | 1.5 |
| SIN RESPUESTA | 4 | 0.2 |
| | 1.642 | 100.0 |

CUADRO 59:
OPINION ESPONTANEA POSITIVA SOBRE CARABINEROS

| | Frecuencia (*) | % (**) |
|-------------------------------------|-----------------------|---------------|
| Cumplen bien con sus obligaciones. | 80 | 16.6 (4.9) |
| Dan seguridad: resguardan el orden. | 202 | 41.9 (12.3) |
| Sirven y ayudan a la Comunidad. | 82 | 17.0 (5.0) |
| Han cambiado para mejor. | 17 | 3.5 (1.0) |
| Otras calificaciones. | 58 | 12.0 (3.6) |
| Sin especificación. | 43 | 8.9 (2.6) |
| | 482 | 100.0 |

(*)Esta frecuencia corresponde a la submuestra de encuestados que opinó positivamente de Carabineros.

(**)Porcentajes a la derecha y entre paréntesis corresponden a porcentajes calculados sobre el total de la muestra.

**CUADRO 60:
OPINION ESPONTANEA NEGATIVA SOBRE CARABINEROS**

| | Frecuencia (*) | % (**) | |
|------------------------|-----------------------|---------------|--------|
| CORRUPTOS | 54 | 8.3 | (3.3) |
| AGRESIVOS | 57 | 8.7 | (3.5) |
| INJUSTOS | 87 | 13.3 | (5.3) |
| INEFICIENTES | 167 | 25.6 | (10.2) |
| ABUSAN DE SU AUTORIDAD | 205 | 31.4 | (12.5) |
| DISCRIMINATORIOS | 21 | 3.2 | (1.3) |
| OTRAS CALIFICACIONES | 50 | 7.7 | (3.0) |
| SIN ESPECIFICACION | 12 | 1.8 | (0.7) |
| | 653 | 100.0 | |

(*)Esta frecuencia corresponde a la submuestra de encuestados que opinó negativamente de Carabineros.

(**)Porcentajes a la derecha y entre paréntesis corresponden a porcentajes calculados sobre el total de la muestra.

**CUADRO 61:
OPINION RESPECTO DE CIERTAS CALIFICACIONES PROPUESTAS
PARA EVALUAR A CARABINEROS**

| | Frecuencia | % |
|---------------|-------------------|--------------|
| MUY BUENA | 27 | 1.7 |
| BUENA | 527 | 32.1 |
| REGULAR | 824 | 50.2 |
| MALA | 223 | 13.6 |
| MUY MALA | 36 | 2.2 |
| NO OPINA | 4 | 0.2 |
| SIN RESPUESTA | 1 | 0.0 |
| | 1.642 | 100.0 |

**CUADRO 62:
OPINION RESPECTO DE LA VERACIDAD O FALSEDAZ DE CIERTAS
PROPOSICIONES SOBRE CARABINEROS**

| | VERDADERO | | FALSO | | NO OPINA | | SIN RESP. | |
|---|------------|------|------------|------|------------|------|------------|-----|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| 1. CARABINEROS SON UTILES Y HACEN LO QUE PUEDEN. | 1.420 | 86.5 | 177 | 10.8 | 45 | 2.8 | / | / |
| 2. CARABINEROS GOLPEAN A LOS JOVENES QUE DETIENEN. | 1.200 | 73.1 | 174 | 10.6 | 262 | 16.0 | 6 | 0.4 |
| 3. CARABINEROS DETIENEN PARA DEJAR EN LIBERTAD Y COBRAN PLATA QUE NO CORRESPONDE. | 838 | 51.0 | 330 | 20.1 | 472 | 28.8 | 2 | 0.1 |
| 4. CARABINEROS DAN SEGURIDAD. | 1.170 | 71.2 | 402 | 24.5 | 69 | 4.2 | 1 | 0.1 |
| 5. CARABINEROS SON JUSTOS. | 473 | 28.8 | 1.002 | 61.0 | 162 | 9.9 | 5 | 0.3 |
| 6. CARABINEROS SON MUY EDUCADOS CON LOS QUE ANDAN DE CABALLERO Y TRATAN MAL A LOS QUE ANDAN POBRES. | 1.078 | 65.7 | 312 | 19.0 | 250 | 15.2 | 2 | 0.1 |

1.642

CUADRO 63:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS CARABINEROS SEGUN EL GENERO DE LOS ENCUESTADOS

| | MASCULINO | | FEMENINO | |
|------------------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| OPINION POSITIVA | 215 | 26.7 | 267 | 31.9 |
| OPINION NEGATIVA | 317 | 39.4 | 336 | 40.1 |
| OPINION AMBIVALENTE | 156 | 19.4 | 145 | 17.3 |
| OPINION CONMISERATIVA | 42 | 5.2 | 30 | 3.6 |
| OPINION NEUTRA | 30 | 3.7 | 27 | 3.2 |
| OTRAS OPINIONES | 28 | 3.5 | 21 | 2.5 |
| NO OPINA/SIN RESPUESTA | 16 | 2.0 | 12 | 1.4 |
| | 804 | 100.0 | 838 | 100.0 |

1.642

CUADRO 64:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS CARABINEROS SEGUN LA EDAD DE LOS ENCUESTADOS

| | 18 - 29 años | | 30 - 49 años | | 50 y más años | |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| OPINION POSITIVA | 110 | 20.0 | 204 | 29.3 | 168 | 42.5 |
| OPINION NEGATIVA | 283 | 51.5 | 257 | 36.9 | 113 | 28.6 |
| OPINION AMBIVALENTE | 103 | 18.7 | 141 | 20.2 | 57 | 14.4 |
| OPINION CONMISERATIVA | 17 | 3.1 | 37 | 5.3 | 18 | 4.6 |
| OPINION NEUTRA | 12 | 2.2 | 27 | 3.9 | 18 | 4.6 |
| OTRAS OPINIONES | 16 | 2.9 | 19 | 2.7 | 14 | 3.5 |
| NO OPINA | 9 | 1.6 | 12 | 1.7 | 7 | 1.8 |
| | 550 | 100.0 | 697 | 100.0 | 395 | 100.0 |

1.642

CUADRO 65:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS CARABINEROS SEGUN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DE LOS ENCUESTADOS

| | REG. METROPOL. VALPOVIÑA | | CONCEP/TALCAH. | |
|-----------------------|--------------------------|--------------|----------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| OPINION POSITIVA | 371 | 28.8 | 45 | 25.4 |
| OPINION NEGATIVA | 514 | 39.8 | 74 | 41.8 |
| OPINION AMBIVALENTE | 239 | 18.5 | 35 | 19.8 |
| OPINION CONMISERATIVA | 56 | 4.3 | 11 | 6.2 |
| OPINION NEUTRA | 48 | 3.7 | 4 | 2.3 |
| OTRAS OPINIONES | 36 | 2.8 | 7 | 4.0 |
| NO OPINA | 26 | 2.0 | 1 | 0.6 |
| | 1.290 | 100.0 | 177 | 100.0 |

1.642

CUADRO 66:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS CARABINEROS SEGUN EL NIVEL SOCIOECONOMICO DE LOS ENCUESTADOS. (*)

| | D | | E | |
|------------------------|--------------|--------------|------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| OPINION POSITIVA | 382 | 33.3 | 100 | 20.2 |
| OPINION NEGATIVA | 401 | 34.9 | 252 | 50.9 |
| OPINION AMBIVALENTE | 216 | 18.9 | 85 | 17.2 |
| OPINION CONMISERATIVA | 57 | 4.9 | 15 | 3.0 |
| OPINION NEUTRA | 44 | 3.9 | 13 | 2.6 |
| OTRAS OPINIONES | 30 | 2.6 | 19 | 3.8 |
| NO OPINA/SIN RESPUESTA | 17 | 1.5 | 11 | 2.2 |
| | 1.147 | 100.0 | 495 | 100.0 |

1.642

(*)El nivel socioeconómico corresponde al tipo de vivienda estandarizado en las categorías D y E.

CUADRO 67:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS CARABINEROS SEGUN EL NIVEL EDUCACIONAL DE LOS ENCUESTADOS.

| | SIN ED. FORMAL | BASICA IMCOMPL. | BASICA COMPLET. | MEDIA IMCOMP. | MEDIA COMP. | TECNICO PROFESION. | OTRAS |
|-----------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % |
| OPINION POSITIVA | 9 56.3 | 140 34.8 | 85 31.6 | 82 21.0 | 95 30.3 | 45 25.3 | 26 34.2 |
| OPINION NEGATIVA | 4 25.0 | 155 38.6 | 103 38.3 | 180 46.0 | 112 36.1 | 73 41.0 | 26 34.2 |
| OPINION AMBIVALENTE | 3 18.8 | 66 16.4 | 50 18.6 | 79 20.2 | 51 16.5 | 36 20.2 | 16 21.1 |
| OPINION CONMISERATIVA | / / | 14 3.5 | 8 3.0 | 17 4.3 | 19 6.1 | 11 6.2 | 3 3.9 |
| OPINION NEUTRA | / / | 11 2.7 | 8 3.0 | 18 4.6 | 17 5.5 | 2 1.1 | 1 1.3 |
| OTRAS OPINIONES | / / | 11 2.7 | 9 3.3 | 10 2.6 | 12 3.9 | 6 3.4 | 1 1.3 |
| NO OPINA/SIN RESPUEST | / / | 5 1.2 | 6 2.2 | 5 1.3 | 4 1.3 | 5 2.8 | 3 3.9 |
| | 16 (100.0%) | 402 (100.0%) | 269 (100.0%) | 391 (100.0%) | 310 (100.0%) | 178 (100.0%) | 76 (100.0%) |
| | | | | | | | 1.642 |

CUADRO 68:
OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS CARABINEROS Y OPINION CON
RESPECTO A DETENCIONES EN POBLACIONES POR SIMPLE SOSPE-
CHA

| | ESTA DE ACUERDO | DA LO MISMO | NO ESTA DE ACUER. | NO OPINA |
|------------------------|----------------------------|------------------------|------------------------------|---------------------|
| | Frec. | Frec. | Frec. | Frec. |
| | % | % | % | % |
| OPINION POSITIVA | 287 38.5 | 58 37.9 | 127 19.0 | 10 13.0 |
| OPINION NEGATIVA | 200 26.8 | 56 36.6 | 374 56.1 | 23 29.9 |
| OPINION AMBIVALENTE | 132 17.7 | 37 24.2 | 116 17.4 | 16 20.8 |
| OPINION CONMISERATIVA | 53 7.1 | / / | 15 2.2 | 4 5.2 |
| OPINION NEUTRA | 31 4.2 | 2 1.3 | 15 2.2 | 9 11.7 |
| OTRAS OPINIONES | 30 4.0 | / / | 11 1.6 | 8 10.4 |
| NO OPINA/SIN RESPUESTA | 12 1.6 | / / | 9 1.3 | 7 9.1 |
| | 745 | 153 | 667 | 77 |

1.642

**CUADRO 69:
OPINION ESPONTANEA SOBRE CARABINEROS Y NECESIDAD DE CREAR MAS COMISARIAS PARA
MEJORAR LA JUSTICIA.**

| | OPINION SOBRE CARABINEROS | | | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | POSITIVA | NEGATIVA | AMBIVA- LENTE. | CONMISE- RATIVA. | NEUTRA | OTRAS OPI- NIONES | NO OPINA SIN RESP. |
| | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % |
| NECESIDAD CREAR MAS COMISARIAS | 235 48.8 | 230 35.2 | 116 38.5 | 37 51.4 | 24 42.1 | 26 53.1 | 11 39.3 |
| NO SE SEÑALA LA NECESIDAD | 247 51.2 | 423 64.8 | 185 61.5 | 35 48.6 | 33 57.9 | 23 46.9 | 17 60.7 |
| | 482 (100.0%) | 653 (100.0%) | 301 (100.0%) | 72 (100.0%) | 57 (100.0%) | 49 (100.0%) | 28 (100.0%) |

1.642

CUADRO 70:

OPINION ESPONTANEA SOBRE CARABINEROS Y NECESIDAD DE EDUCAR A CARABINEROS PARA MEJORAR LA JUSTICIA.

| | OPINION SOBRE CARABINEROS | | | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | POSITIVA | NEGATIVA | AMBIVA- LENTE. | CONMISE- RATIVA. | NEUTRA | OTRAS OPI- NIONES | NO OPINA SIN RESP. |
| | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % |
| NECESIDAD EDUCAR A CARABINEROS | 53 11.0 | 219 33.5 | 70 23.3 | 6 8.3 | 12 21.1 | 9 18.4 | 7 25.0 |
| NO SE SEÑALA LA NECESIDAD | 429 89.0 | 434 66.5 | 231 76.7 | 66 91.7 | 45 78.9 | 40 81.6 | 21 75.0 |
| | 482 (100.0%) | 653 (100.0%) | 301 (100.0%) | 72 (100.0%) | 57 (100.0%) | 49 (100.0%) | 28 (100.0%) |

1.642

INSPECCION DEL TRABAJO

**CUADRO 71:
RECLAMOS ANTE LA INSPECCION DEL TRABAJO**

| | Frecuencia | % |
|--|-------------------|--------------|
| HAN RECLAMADO ALGUNA VEZ ANTE LA INSPECCION DEL TRABAJO. | 310 | 18.9 |
| NO HAN RECLAMADO | 1.332 | 81.1 |
| | 1.642 | 100.0 |

**CUADRO 72:
OPINION RESPECTO DE CIERTAS CALIFICACIONES PROPUESTAS
PARA EVALUAR A LA INSPECCION DEL TRABAJO**

| | Frecuencia | % |
|---------------|-------------------|--------------|
| MUY BUENA | 30 | 1.8 |
| BUENA | 473 | 28.8 |
| REGULAR | 768 | 46.8 |
| MALA | 170 | 10.3 |
| MUY MALA | 17 | 1.1 |
| NO OPINA | 161 | 9.8 |
| SIN RESPUESTA | 23 | 1.4 |
| | 1.642 | 100.0 |

**CUADRO 73:
OPINION RESPECTO DE LA VERACIDAD O FALSEDAD DE CIERTAS
PROPOSICIONES SOBRE LA INSPECCION DEL TRABAJO.**

| | VERDADERO | | FALSO | | NO OPINA | | SIN RESP. | |
|---|-----------|------|-------|------|----------|------|-----------|-----|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| 1. La Inspección del Trabajo favorece más a los patrones que a los trabajadores. | 774 | 47.1 | 504 | 30.7 | 362 | 22.1 | 2 | 0.1 |
| 2. Los trámites en la Inspección del Trabajo son rápidos. | 537 | 32.7 | 753 | 45.9 | 350 | 21.3 | 2 | 0.1 |
| 3. Los trámites en la Inspección del Trabajo cuestan plata porque hay que pagarle un porcentaje a un abogado. | 735 | 44.8 | 357 | 21.7 | 547 | 33.3 | 3 | 0.2 |
| 4. La Inspección del Trabajo es justa. | 735 | 44.8 | 530 | 32.3 | 372 | 22.7 | 5 | 0.3 |
| 5. En la Inspección del Trabajo los patrones tiran el billete y arreglan las cosas a su favor. | 864 | 52.6 | 295 | 18.0 | 482 | 29.3 | 1 | 0.1 |

1.642

CUADRO 74:
OPINION SOBRE LA INSPECCION DEL TRABAJO SEGUN SI SE HA O NO RECLAMADO ALLI ALGUNA VEZ.

| | RECLAMOS | | | |
|---------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| | SI | | NO | |
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| MUY BUENA | 12 | 3.9 | 18 | 1.4 |
| BUENA | 80 | 25.8 | 393 | 29.5 |
| REGULAR | 160 | 51.6 | 608 | 45.6 |
| MALA | 45 | 14.5 | 125 | 9.4 |
| MUY MALA | 6 | 1.9 | 11 | 0.8 |
| NO OPINA | 7 | 2.2 | 154 | 11.6 |
| SIN RESPUESTA | / | / | 23 | 1.7 |
| | 310 | 100.0 | 1.332 | 100.0 |

1.642

CUADRO 75:
POSESION DE CEDULA DE IDENTIDAD AL DIA

| | Frecuencia | % |
|---------------|--------------|--------------|
| SI | 1.620 | 98.7 |
| NO | 17 | 1.0 |
| SIN RESPUESTA | 5 | 0.3 |
| | 1.642 | 100.0 |

**CUADRO 76:
VIDA EN PAREJA DENTRO Y FUERA DEL MATRIMONIO (*)**

| | Frecuencia | % |
|---------------------|-------------------|--------------|
| CASADOS | 854 | 80.6 |
| CONVIVIENTES | 205 | 19.4 |
| Solteros | 127 | 12.0 |
| Separados | 68 | 6.4 |
| Viudos | 10 | 0.9 |
| | 1.059 | 100.0 |

(*)Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que, al momento de la encuesta, manifestó vivir en pareja.

**CUADRO 77:
CONTRATO DE TRABAJO ENTRE QUIENES
TRABAJAN APATRONADOS (*)**

| | Frecuencia | % |
|------------------------------|-------------------|--------------|
| TRABAJAN CON CONTRATO | 396 | 77.6 |
| TRABAJAN SIN CONTRATO | 111 | 21.8 |
| Por acuerdo con el patrón | 46 | 9.0 |
| Por imposición del patrón | 24 | 4.7 |
| Otros/sin respuesta | 41 | 8.0 |
| SIN RESPUESTA | 3 | 0.6 |
| | 510 | 100.0 |

(*)Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que, al momento de la encuesta, manifestó trabajar apatronado. El resto manifestó trabajar por cuenta propia o estar cesante.

**CUADRO 78:
POSESION DE TITULOS DE DOMINIO ENTRE QUIENES TIENEN CASA PROPIA (*)**

| | Frecuencia | % |
|-------------------------------------|-------------------|--------------|
| TIENEN TITULOS DE DOMINIO | 695 | 90.4 |
| Casas Serviú/Corvi | 362 | 47.1 |
| Otros medios | 333 | 43.3 |
| NO TIENEN TITULOS DE DOMINIO | 74 | 9.6 |
| Casas Serviú/Corvi | 36 | 4.7 |
| Otros medios | 38 | 4.9 |
| | 769 | 100.0 |

(*)Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que manifestó tener casa propia.

**CUADRO 79:
CONTRATO DE ARRIENDO ENTRE QUIENES ARRIENDAN LUGAR DE HABITACION (*)**

| | Frecuencia | % |
|---------------------------------------|-------------------|--------------|
| TIENEN CONTRATO DE ARRIENDO | 114 | 36.8 |
| Exigen recibo | 102 | 32.9 |
| No exigen recibo | 12 | 3.9 |
| NO TIENEN CONTRATO DE ARRIENDO | 196 | 63.2 |
| Exigen recibo | 78 | 25.2 |
| No exigen recibo | 118 | 38.0 |
| | 310 | 100.0 |

(*)Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que, al momento de la encuesta, manifestó arrendar el lugar de su habitación.

**CUADRO 80:
CONTRATO DE ARRENDAMIENTO Y CONOCIMIENTO DERECHOS EN
RELACION A LA JUSTICIA (*)**

| | DERECHOS | | | | | |
|-----------------------------------|------------------------|--------------|------------------------|--------------|----------------------|--------------|
| | LOS CONOCE BIEN | | LOS CONOCE POCO | | NO LOS CONOCE | |
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| ARRIENDAN CON CONTRATO | 18 | 37.5 | 65 | 35.1 | 31 | 40.3 |
| ARRIENDAN SIN CONTRATO | 30 | 62.5 | 120 | 64.9 | 46 | 59.7 |
| | 48 | 100.0 | 185 | 100.0 | 77 | 100.0 |

310

(*)Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que, al momento de la encuesta, arrendaban la casa en que vivían.

**CUADRO 81:
CONTRATO DE ARRENDAMIENTO Y ACCESO A ABOGADO GRATIS. (*)**

| | ABOGADO SI | | GRATIS NO | |
|-----------------------------------|-----------------------|--------------|----------------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| ARRIENDAN CON CONTRATO | 61 | 43.6 | 53 | 31.2 |
| ARRIENDAN SIN CONTRATO | 79 | 56.4 | 117 | 68.8 |
| | 140 | 100.0 | 170 | 100.0 |

310

(*)Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que, al momento de la encuesta, estaban arrendando la casa donde vivían.

**CUADRO 82:
CONTRATO DE ARRENDAMIENTO Y OPINION ESPONTANEA SOBRE
LA JUSTICIA. (*)**

| | POSITIVA | NEGATIVA | AMBIVAL. | OTRAS | NO PERTI. | NO OPINA |
|---------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % |
| ARRIENDAN CON CONTRATO | 6 50.0 | 98 35.1 | 4 40.0 | 1 50.0 | 2 66.7 | 3 75.0 |
| ARRIENDAN SIN CONTRATO | 6 50.0 | 181 64.9 | 6 60.0 | 1 50.0 | 1 33.3 | 1 25.0 |
| | 12 (100.0%) | 279 (100.0%) | 10 (100.0%) | 2 (100.0%) | 3 (100.0) | 4 (100.0%) |

310

(*)Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que, al momento de la encuesta, manifestó estar arrendando la casa en que vivían.

**CUADRO 83:
CONTRATO DE TRABAJO Y CONOCIMIENTO DERECHOS EN RELACION A LA JUSTICIA. (*)**

| | DERECHOS | | | | | |
|--------------------------|-----------------|--------------|-----------------|--------------|---------------|--------------|
| | LOS CONOCE BIEN | | LOS CONOCE POCO | | NO LOS CONOCE | |
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| TRABAJAN CON CONTRATO | 50 | 73.5 | 247 | 80.2 | 99 | 75.6 |
| TRABAJAN SIN CONTRATO | 18 | 26.5 | 61 | 19.8 | 32 | 24.4 |
| | 68 | 100.0 | 308 | 100.0 | 131 | 100.0 |

507

(*)Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que, al momento de la encuesta, manifestó estar trabajando dependientemente.

**CUADRO 84:
CONTRATO DE TRABAJO Y ACCESO A ABOGADO GRATIS (*).**

| | ABOGADO SI | | GRATIS NO/NO SABE | |
|--------------------------|---------------|--------------|----------------------|--------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| TRABAJAN CON CONTRATO | 156 | 75.7 | 240 | 79.7 |
| TRABAJAN SIN CONTRATO | 50 | 24.3 | 61 | 20.3 |
| | 206 | 100.0 | 301 | 100.0 |

507

(*Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que, al momento de la encuesta, manifestó estar trabajando dependientemente.

**CUADRO 85:
CONTRATO DE TRABAJO Y OPINION ESPONTANEA SOBRE LA JUSTI-
CIA. (*)**

| | POSITIVA | NEGATIVA | AMBIVAL. | OTRAS | NO PERTI. | NO OPINA |
|--------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|
| | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % |
| TRABAJAN CON CONTRATO | 22 78.6 | 341 79.3 | 15 75.0 | 2 28.6 | 6 66.7 | 10 76.9 |
| TRABAJAN SIN CONTRATO | 6 21.4 | 89 20.7 | 5 25.0 | 5 71.4 | 3 33.3 | 3 23.1 |
| | 28 (100.0%) | 430 (100.0%) | 20 (100.0%) | 7 (100.0%) | 9 (100.0%) | 13 (100.0%) |

507

(*Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que, al momento de la encuesta, manifestó estar trabajando dependientemente.

**CUADRO 86:
EXPERIENCIA DE PROBLEMAS LEGALES (*)**

| | Frecuencia | % |
|---------------------------------|-------------------|--------------|
| HAN TENIDO PROBLEMAS LEGALES | 1.031 | 62.8 |
| NO HAN TENIDO PROBLEMAS LEGALES | 611 | 37.2 |
| | 1.642 | 100.0 |

(*)Esta experiencia se refiere a la de los encuestados o a la de su grupo familiar al momento de la encuesta.

**CUADRO 87:
DENUNCIA DE PROBLEMAS LEGALES POR EL ENCUESTADO O SU GRUPO FAMILIAR (*)**

| | Frecuencia | % |
|----------------------------------|-------------------|--------------|
| HAN DENUNCIADO PROBLEMAS LEGALES | 569 | 55.2 |
| NO HAN DENUNCIADO | 462 | 44.8 |
| | 1.031 | 100.0 |

(*)Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que, al momento de la encuesta, manifestó haber tenido problemas legales, fuese personalmente, fuese a través de su grupo familiar.

**CUADRO 88:
DENUNCIA DE PROBLEMAS LEGALES SEGUN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DEL ENCUESTADO Y SU GRUPO FAMILIAR (*)**

| | REGION METROP. | | VALPO/VIÑA | | CONCEP/TALCAH. | |
|----------------------------------|-----------------------|--------------|-------------------|--------------|-----------------------|--------------|
| | Frec. | Frec. | Frec. | Frec. | Frec. | Frec. |
| | % | % | % | % | % | % |
| HAN DENUNCIADO PROBLEMAS LEGALES | 421 | 55.2 | 92 | 63.9 | 56 | 45.2 |
| NO HAN DENUNCIADO | 342 | 44.8 | 52 | 36.1 | 68 | 54.8 |
| | 763 | 100.0 | 144 | 100.0 | 124 | 100.0 |

1.031

(*)Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que, al momento de la encuesta, manifestó haber tenido problemas legales, fuese personalmente, fuese a través de su grupo familiar.

**CUADRO 89:
DENUNCIA DE PROBLEMAS LEGALES SEGUN EL NIVEL
SOCIOECONOMICO DEL ENCUESTADO Y SU GRUPO FAMILIAR. (*)**

| | D | | E | |
|-------------------------------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN DENUNCIADO PROBLEMAS LEGALES | 423 | 58.5 | 146 | 47.4 |
| NO HAN DENUNCIADO | 300 | 41.5 | 162 | 52.6 |
| | 723 | 100.0 | 308 | 100.0 |

1.031

(*)Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que, al momento de la encuesta, manifestó haber tenido problemas legales, fuese personalmente, fuese a través de su grupo familiar.

El nivel socioeconómico corresponde a los tipos de vivienda estandarizados como D y E.

**CUADRO 90:
DENUNCIA DE PROBLEMAS LEGALES SEGUN EL CONOCIMIENTO DE
LOS DERECHOS EN RELACION A LA JUSTICIA. (*)**

| | CONOCE BIEN | | CONOCE POCO | | NO CONOCE | | SIN RESPUESTA | |
|-------------------------------------|-------------|--------------|-------------|--------------|------------|--------------|---------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN DENUNCIADO PROBLEMAS LEGALES | 77 | 59.7 | 351 | 56.4 | 138 | 50.0 | 3 | 75.0 |
| NO HAN DENUNCIADO | 52 | 40.3 | 271 | 43.6 | 138 | 50.0 | 1 | 25.0 |
| | 129 | 100.0 | 622 | 100.0 | 276 | 100.0 | 4 | 100.0 |

1.031

(*)Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que, al momento de la encuesta, dijo haber tenido problemas legales, fuese personalmente, fuese a través de su grupo familiar.

CUADRO 91:

DENUNCIA DE PROBLEMAS LEGALES SEGUN LA CONVICCION DE PODER O NO CONSEGUIR ABOGADO GRATIS (*)

| | ACCESO ABOGADO GRATIS | | | |
|----------------------------------|-----------------------|--------------|------------|--------------|
| | SI | | NO/NO SABE | |
| | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN DENUNCIADO PROBLEMAS LEGALES | 272 | 59.0 | 297 | 52.1 |
| NO HAN DENUNCIADO | 189 | 41.0 | 273 | 47.9 |
| | 461 | 100.0 | 570 | 100.0 |

1.031

(*) Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que, al momento de la encuesta, manifestó haber tenido problemas legales, fuese personalmente, fuese a través de su grupo familiar.

CUADRO 92:

PRESENTACION DE PROBLEMAS LEGALES A UN JUZGADO POR EL ENCUESTADO O SU GRUPO FAMILIAR (*)

| | Frecuencia | % |
|---|--------------|--------------|
| HAN PRESENTADO PROBLEMAS LEGALES A UN JUZGADO | 333 | 32.3 |
| NO HAN PRESENTADO | 698 | 67.7 |
| | 1.031 | 100.0 |

(*) Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que manifestó haber tenido problemas legales, fuese personalmente, fuese por medio de su grupo familiar.

**CUADRO 93:
PRESENTACION DE PROBLEMAS LEGALES A UN JUZGADO SEGUN LA
CIUDAD DE RESIDENCIA DEL ENCUESTADO Y SU GRUPO
FAMILIAR (*).**

| | REGION METROPOL. | | VALPO/VIÑA | | CONCEP/TALCH. | |
|---|------------------|--------------|------------|--------------|---------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN PRESENTADO PROBLEMAS A UN JUZGADO | 234 | 30.7 | 60 | 41.7 | 39 | 31.2 |
| NO HAN PRESENTADO | 528 | 69.3 | 84 | 58.3 | 86 | 68.8 |
| | 762 | 100.0 | 144 | 100.0 | 125 | 100.0 |

1.031

(*) Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que manifestó haber tenido problemas legales, fuese personalmente, fuese a través de su grupo familiar.

**CUADRO 94:
PRESENTACION DE PROBLEMAS LEGALES A UN JUZGADO SEGUN EL
NIVEL SOCIOECONOMICO DEL ENCUESTADO Y SU GRUPO FAMILIAR
(*).**

| | D | | E | |
|---|------------|--------------|------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN PRESENTADO PROBLEMAS A UN JUZGADO | 244 | 33.8 | 89 | 28.8 |
| NO HAN PRESENTADO | 478 | 66.2 | 220 | 71.2 |
| | 722 | 100.0 | 309 | 100.0 |

1.031

(*) Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que manifestó haber tenido problemas legales, fuese personalmente, fuese a través de su grupo familiar. El nivel socioeconómico corresponde a los tipos de vivienda estandarizados como D y E.

**CUADRO 95:
PRESENTACION DE PROBLEMAS A UN JUZGADO SEGUN EL CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS EN RELACION A LA JUSTICIA. (*)**

| | D E R E C H O S | | | | | | | |
|--|------------------------|--------------|--------------------|--------------|------------------|--------------|----------------------|--------------|
| | CONOCE BIEN | | CONOCE POCO | | NO CONOCE | | SIN RESPUESTA | |
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN PRESENTADO PROBLEMAS A UN JUZGADO | 47 | 36.4 | 211 | 33.9 | 73 | 26.4 | 2 | 50.0 |
| NO HAN PRESENTADO | 82 | 63.6 | 411 | 66.1 | 203 | 73.6 | 2 | 50.0 |
| | 129 | 100.0 | 622 | 100.0 | 276 | 100.0 | 4 | 100.0 |

1.031

(*)Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que manifestó haber tenido problemas legales, fuese personalmente, fuese a través de su grupo familiar.

**CUADRO 96:
PRESENTACION DE PROBLEMAS A UN JUZGADO SEGUN LA CONVICCION DE PODER O NO CONSEGUIR ABOGADO GRATIS. (*)**

| | ACCESO ABOGADO GRATIS | | | |
|--|------------------------------|--------------|-------------------|--------------|
| | SI | | NO/NO SABE | |
| | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN PRESENTADO PROBLEMAS A UN JUZGADO | 170 | 36.8 | 163 | 28.6 |
| NO HAN PRESENTADO | 292 | 63.2 | 406 | 71.3 |
| | 462 | 100.0 | 569 | 100.0 |

1.031

(*)Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que manifestó haber tenido problemas legales, fuese personalmente, fuese a través de su grupo familiar.

**CUADRO 97:
CONDUCTA A SEGUIR EN CASO DE VIOLACION DE UNA MUJER DEL GRUPO FAMILIAR.**

| | HOMBRES | | MUJERES | | TOTAL | |
|---|------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| No haría nada para evitar la vergüenza de que se supiere lo que paso. | 9 | 1.1 | 24 | 2.9 | 33 | 2.0 |
| Trataría de pillar al violador y de arreglar cuentas con él. | 374 | 46.5 | 223 | 26.6 | 597 | 36.3 |
| Denunciaría de inmediato a la Justicia. | 415 | 51.6 | 572 | 68.3 | 987 | 60.1 |
| No sabe/no responde. | 6 | 0.7 | 19 | 2.3 | 25 | 1.5 |
| | 804 | 100.0 | 838 | 100.0 | 1.642 | 100.0 |

**CUADRO 98:
DENUNCIA EN CASO DE VIOLACION DE UNA MUJER DEL GRUPO FAMILIAR**

| | HOMBRES | | MUJERES | | TOTAL | |
|---------------------|------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| DENUNCIARIA | 695 | 86.4 | 743 | 88.7 | 1.438 | 87.6 |
| NO DENUNCIARIA | 77 | 9.6 | 67 | 8.0 | 144 | 8.8 |
| NO SABE/NO RESPONDE | 32 | 4.0 | 28 | 3.3 | 60 | 3.7 |
| | 804 | 100.0 | 838 | 100.0 | 1.642 | 100.0 |

**CUADRO 99:
CONDUCTA A SEGUIR EN CASO QUE EL MARIDO LE PEGARA FRECUENTEMENTE A UNA MUJER DEL GRUPO FAMILIAR.**

| | HOMBRES | | MUJERES | | TOTAL | |
|--|------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| Decirle a la mujer que debe aguantar. | 31 | 3.9 | 18 | 2.1 | 49 | 3.0 |
| Decirle a la mujer que debe separarse y olvidarse del asunto. | 153 | 19.4 | 163 | 19 | 319 | 19.4 |
| Decirle a la mujer que debe denunciar al hombre a la Justicia. | 557 | 69.3 | 609 | 72.7 | 1.166 | 71.0 |
| No sabe/no responde. | 60 | 7.5 | 48 | 5.5 | 108 | 6.6 |
| | 804 | 100.0 | 838 | 100.0 | 1.642 | 100.0 |

**CUADRO 100:
DENUNCIA EN CASO QUE EL MARIDO LE PEGARA FRECUENTEMENTE A UNA MUJER DEL GRUPO FAMILIAR.**

| | HOMBRES | | MUJERES | | TOTAL | |
|---------------------|------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| DENUNCIARIA | 676 | 84.1 | 737 | 87.9 | 1.413 | 86.1 |
| NO DENUNCIARIA | 84 | 10.4 | 64 | 7.6 | 148 | 9.0 |
| NO SABE/NO RESPONDE | 44 | 5.5 | 37 | 4.4 | 81 | 4.9 |
| | 804 | 100.0 | 838 | 100.0 | 1.642 | 100.0 |

**CUADRO 101:
CONDUCTA A SEGUIR POR LA MUJER EN CASO QUE EL MARIDO
ABANDONE EL HOGAR SIN AYUDAR A LA MANTENCION DE LOS
HIJOS.**

| | HOMBRES | | MUJERES | | TOTAL | |
|--|------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| Debe trabajar para sus hijos y olvidarse del marido. | 129 | 16.0 | 188 | 22.4 | 317 | 19.3 |
| Debe demandar al marido una pension alimenticia. | 628 | 78.1 | 604 | 72.1 | 1.232 | 75.0 |
| No sabe/no responde. | 47 | 5.8 | 46 | 5.5 | 93 | 5.7 |
| | 804 | 100.0 | 838 | 100.0 | 1.642 | 100.0 |

**CUADRO 102:
DEMANDA EN CASO QUE EL MARIDO ABANDONE EL HOGAR SIN
AYUDAR A LA MANTENCION DE LOS HIJOS.**

| | HOMBRES | | MUJERES | | TOTAL | |
|---------------------|------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| DEMANDARIA | 690 | 85.8 | 714 | 85.2 | 1.404 | 85.5 |
| NO DEMANDARIA | 75 | 9.3 | 89 | 10.6 | 164 | 10.0 |
| NO SABE/NO RESPONDE | 39 | 4.9 | 35 | 4.2 | 74 | 4.5 |
| | 804 | 100.0 | 838 | 100.0 | 1.642 | 100.0 |

CUADRO 103:
CREENCIA CON RESPECTO A QUIEN LE CORRESPONDE HEREDAR LA PROPIEDAD DE LOS PADRES.

| | Frecuencia | % |
|---------------------------------------|-------------------|--------------|
| A TODOS LOS HIJOS POR IGUAL | 986 | 60.0 |
| A LOS HIJOS SOLTEROS | 139 | 8.5 |
| A LOS HIJOS QUE CUIDARON A LOS PADRES | 194 | 11.8 |
| A LOS HIJOS QUE NO TIENEN CASA PROPIA | 303 | 18.5 |
| NO SABE/NO RESPONDE | 20 | 1.2 |
| | 1.642 | 100.0 |

CUADRO 104:
TIEMPO TRANSCURRIDO DESDE LA ULTIMA DENUNCIA HECHA PERSONALMENTE A CARABINEROS O A INVESTIGACIONES. (*)

| | Frecuencia | % |
|-------------------------------------|-------------------|--------------|
| MENOS DE UN AÑO | 143 | 27.6 |
| DE DOCE MESES A MENOS DE CINCO AÑOS | 189 | 36.5 |
| MAS DE CINCO AÑOS | 104 | 20.1 |
| NO RECUERDA | 82 | 15.8 |
| | 518 | 100.0 |

(*)Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que manifestó haber hecho alguna denuncia personalmente.

**CUADRO 105:
EVALUACION POR PARTE DEL DENUNCIANTE DEL HECHO DE HABER DENUNCIADO SIN PASAR AL JUZGADO DEL CRIMEN O A POLICIA LOCAL. (*)**

| | Frecuencia | % |
|-------------------------------------|-------------------|--------------|
| SIRVIO DE MUCHO | 46 | 29.1 |
| SIRVIO DE POCO | 25 | 15.8 |
| NO SIRVIO DE NADA | 66 | 41.8 |
| SIGNIFICO PURAS MOLESTIAS PARA NADA | 21 | 13.3 |
| | 158 | 100.0 |

(*)Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que hizo alguna denuncia y que fue registrada sin que pasara al Juzgado del Crimen o a Policía Local.

**CUADRO 106:
EVALUACION POR PARTE DEL DENUNCIANTE DEL HECHO DE HABER PRESENTADO QUERRELLA Y HABERLA SEGUIDO HASTA EL FINAL. (*)**

| | Frecuencia |
|---------------------------|-------------------|
| SIRVIO DE MUCHO | 11 |
| SIRVIO DE POCO | 8 |
| NO SIRVIO DE NADA | 2 |
| PURAS MOLESTIAS PARA NADA | 2 |
| SIN INFORMACION | 2 |
| | 25 |

(*)Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que, a raíz de una denuncia hecha a Carabineros o Investigaciones, presentó una querrella al Juzgado y siguió con ella hasta el final.

CUADRO 107:
DENUNCIAS HECHAS A CARABINEROS O A INVESTIGACIONES SE-
GUN EL GENERO DE LOS ENCUESTADOS.

| | MASCULINO | | FEMENINO | |
|---------------------------------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN HECHO ALGUNA VEZ UNA DENUNCIA. | 274 | 34.1 | 244 | 29.1 |
| NO HAN HECHO DENUNCIAS | 530 | 65.9 | 592 | 70.6 |
| SIN RESPUESTA | / | / | 2 | 0.2 |
| | 804 | 100.0 | 838 | 100.0 |

1.642

CUADRO 108:
DENUNCIAS HECHAS A CARABINEROS O A INVESTIGACIONES SE-
LA EDAD DE LOS ENCUESTADOS.

| | 18 - 29 años | | 30 - 49 años | | 50 o más años | |
|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN HECHO ALGUNA VEZ UNA DENUNCIA | 144 | 26.2 | 262 | 37.6 | 112 | 28.4 |
| NO HAN HECHO DENUNCIAS | 406 | 73.8 | 433 | 62.1 | 283 | 71.6 |
| SIN RESPUESTA | / | / | 2 | 0.3 | / | / |
| | 550 | 100.0 | 697 | 100.0 | 395 | 100.0 |

1.642

**CUADRO 109:
DENUNCIAS HECHAS A CARABINEROS O A INVESTIGACIONES SE-
GUN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DE LOS ENCUESTADOS.**

| | REG. METROPOL. | | VALPO/VIÑA | | CONCEP/TALCAH | |
|-----------------------------------|----------------|--------------|------------|--------------|---------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN HECHO ALGUNA VEZ UNA DENUNCIA | 399 | 30.9 | 64 | 36.2 | 55 | 31.4 |
| NO HAN HECHO DENUNCIAS | 889 | 68.9 | 113 | 63.8 | 120 | 68.6 |
| SIN RESPUESTA | 2 | 0.2 | / | / | / | / |
| | 1.290 | 100.0 | 177 | 100.0 | 175 | 100.0 |

1.642

**CUADRO 110
DENUNCIAS HECHAS A CARABINEROS O A INVESTIGACIONES SE-
GUN EL NIVEL SOCIOECONOMICOS DE LOS ENCUESTADOS (*)**

| | D | | E | |
|-----------------------------------|--------------|--------------|------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN HECHO ALGUNA VEZ UNA DENUNCIA | 378 | 33.0 | 140 | 28.3 |
| NO HAN HECHO DENUNCIAS | 767 | 66.9 | 355 | 71.7 |
| SIN RESPUESTA | 2 | 0.1 | / | / |
| | 1.147 | 100.0 | 495 | 100.0 |

1.642

(*)El nivel socioeconómico corresponde al tipo de vivienda estandarizado en las categorías D y E.

CUADRO 111:

DENUNCIAS HECHAS A CARABINEROS O A INVESTIGACIONES SEGUN EL NIVEL EDUCACIONAL DE LOS ENCUESTADOS.

| | SIN EDUC. BASICA | | MEDIA TECNICO | | OTROS PROFES. | |
|-----------------------------------|------------------|----------------|----------------|----------------|---------------|------------|
| | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % |
| HAN HECHO ALGUNA VEZ UNA DENUNCIA | 2 12.5 | 184 27.4 | 246 35.1 | 59 33.1 | 27 35.5 | |
| NO HAN HECHO DENUNCIAS | 14 87.5 | 485 72.3 | 455 64.9 | 119 66.9 | 49 64.5 | |
| SIN RESPUESTA | / | 2 0.3 | / | / | / | / |
| | 16 (100.0) | 671 (100.0) | 701 (100.0) | 178 (100.0) | 76 (100.0) | |

1.642

CUADRO 112:

DENUNCIAS HECHAS A CARABINEROS O A INVESTIGACIONE SEGUN EL CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS EN RELACION A LA JUSTICIA.

| | CONOCEN BIEN | | CONOCEN POCO | | NO CONOCEN NO SABEN | |
|-----------------------------------|--------------|-------|--------------|-------|------------------------|-------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN HECHO ALGUNA VEZ UNA DENUNCIA | 80 | 41.5 | 334 | 33.0 | 104 | 23.7 |
| NO HAN HECHO DENUNCIAS | 113 | 58.5 | 677 | 67.0 | 332 | 75.8 |
| SIN RESPUESTA | / | / | / | / | 2 | 0.5 |
| | 193 | 100.0 | 1.011 | 100.0 | 436 | 100.0 |

1.642

**CUADRO 113:
DENUNCIAS HECHAS A CARABINEROS O A INVESTIGACIONES
SEGUN LA CONVICCION DE PODER O NO CONSEGUIR
ABOGADO GRATIS.**

| | ABOGADO GRATIS | | | |
|-----------------------------------|----------------|--------------|------------|--------------|
| | SI | | NO/NO SABE | |
| | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN HECHO ALGUNA VEZ UNA DENUNCIA | 236 | 33.7 | 282 | 29.9 |
| NO HAN HECHO DENUNCIAS | 464 | 66.3 | 658 | 69.9 |
| SIN RESPUESTA | / | / | 2 | 0.2 |
| | 700 | 100.0 | 942 | 100.0 |

1.642

**CUADRO 114:
DENUNCIAS HECHAS PERSONALMENTE A CARABINEROS O A INVESTIGACIONES Y OPINION ESPONTANEA SOBRE LA JUSTICIA. (*)**

| | HAN DENUNCIADO | | NO HAN DENUNCIADO | |
|-------------------------|----------------|--------------|-------------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % |
| OPINION POSITIVA | 22 | 4.2 | 90 | 8.0 |
| OPINION NEGATIVA | 458 | 88.4 | 902 | 80.4 |
| OPINION AMBIVALENTE | 12 | 2.3 | 33 | 2.9 |
| OTRAS OPINIONES | 12 | 2.3 | 28 | 2.5 |
| OPINION NO PERTINENTE | 7 | 1.4 | 36 | 3.2 |
| NO OPINAN/SIN RESPUESTA | 7 | 1.4 | 33 | 2.9 |
| | 518 | 100.0 | 1.122 | 100.0 |

1.642

(*)Las frecuencias se refieren al total de la muestra excluidos los 2 casos de encuestados para los cuales no hay información con respecto a si denuncian o no. De allí que exista esa diferencia entre la suma de ambas columnas y el total.

**CUADRO 115:
DENUNCIAS HECHAS PERSONALMENTE A CARABINEROS O A INVESTIGACIONES Y OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS CARABINEROS. (*)**

| | HAN DENUNCIADO | | NO HAN DENUNCIADO | |
|-----------------------|----------------|--------------|-------------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % |
| OPINION POSITIVA | 128 | 24.7 | 354 | 31.6 |
| OPINION NEGATIVA | 227 | 43.8 | 425 | 37.9 |
| OPINION AMBIVALENTE | 109 | 21.0 | 192 | 17.1 |
| OPINION CONMISERATIVA | 20 | 3.9 | 52 | 4.6 |
| OPINION NEUTRA | 13 | 2.5 | 44 | 3.9 |
| OTRAS OPINIONES | 14 | 2.7 | 35 | 3.1 |
| NO OPINA | 7 | 1.4 | 20 | 1.8 |
| | 518 | 100.0 | 1.122 | 100.0 |

1.642

(*)Las frecuencias se refieren al total de la muestra excluidas los 2 casos de encuestados para los cuales no hay información con respecto a si denuncian o no. De allí que exista esa diferencia entre la suma de ambas columnas y el total.

**CUADRO 116:
TIEMPO TRANSCURRIDO DESDE LA PRESENTACION DE DEMANDAS ANTE UN JUZGADO QUE NO SEA DEL CRIMEN NI DE POLICIA LOCAL (*).**

| | Frecuencia | % |
|-------------------------------------|------------|--------------|
| MENOS DE UN AÑO | 28 | 23.0 |
| MAS DE UN AÑO Y MENOS DE CINCO AÑOS | 32 | 26.2 |
| MAS DE CINCO AÑOS | 31 | 25.4 |
| NO RECUERDA | 11 | 9.0 |
| SIN RESPUESTA | 20 | 16.4 |
| | 122 | 100.0 |

(*)Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que manifestó haber demandado personalmente alguna vez ante un Juzgado que no fuese del Crimen ni de Policía Local.

**CUADRO 117:
EVALUACION DE LA EXPERIENCIA DE DEMANDAR ANTE UN JUZGADO QUE NO SEA DEL CRIMEN NI DE POLICIA LOCAL POR QUIENES SIGUIERON CON SU DEMANDA HASTA EL FINAL. (*)**

| | Frecuencia | % |
|---|------------|--------------|
| SIRVIO DE MUCHO | 37 | 62.7 |
| SIRVIO DE POCO | 12 | 20.3 |
| NO SIRVIO DE NADA O SOLO PARA MOLESTIAS | 6 | 10.2 |
| NO RESPONDE | 4 | 6.8 |
| | 59 | 100.0 |

(*)Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que, habiendo demandado personalmente ante un Juzgado no del Crimen ni de Policía Local, siguió con su demanda hasta obtener una resolución judicial.

**CUADRO 118:
PRESENTACION DE DEMANDAS ANTE UN JUZGADO QUE NO SEA DEL CRIMEN NI DE POLICIA LOCAL SEGUN EL GENERO DE LOS ENCUESTADOS.**

| | MASCULINO | | FEMENINO | |
|----------------------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN PRESENTADO DEMANDAS | 54 | 6.7 | 68 | 8.1 |
| NO HAN PRESENTADO DEMANDAS | 750 | 93.3 | 769 | 91.8 |
| SIN RESPUESTA | / | / | / | 0.1 |
| | 804 | 100.0 | 838 | 100.0 |

1.642

CUADRO 119:

PRESENTACION DE DEMANDAS ANTE UN JUZGADO QUE NO SEA DEL CRIMEN NI DE POLICIA LOCAL SEGUN LA EDAD DE LOS ENCUESTADOS.

| | 18 - 29 años | | 30 - 49 años | | 50 y más años | |
|----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN PRESENTADO DEMANDAS | 27 | 4.9 | 61 | 8.8 | 34 | 8.6 |
| NO HAN PRESENTADO DEMANDAS | 522 | 94.9 | 636 | 91.2 | 361 | 91.4 |
| SIN RESPUESTA | / | 0.2 | / | / | / | / |
| | 550 | 100.0 | 697 | 100.0 | 395 | 100.0 |

1.642

CUADRO 120:

PRESENTACION DE DEMANDAS ANTE UN JUZGADO QUE NO SEA DEL CRIMEN NI DE POLICIA LOCAL SEGUN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DE LOS ENCUESTADOS.

| | REG. METROPOL. | | VALPO/VIÑA | | CONCEP/TALCAH. | |
|----------------------------|----------------|--------------|------------|--------------|----------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN PRESENTADO DEMANDAS | 85 | 6.6 | 23 | 13.0 | 14 | 8.0 |
| NO HAN PRESENTADO DEMANDAS | 1.203 | 93.3 | 154 | 87.0 | 162 | 92.0 |
| SIN RESPUESTA | 1 | 0.1 | / | / | / | / |
| | 1.289 | 100.0 | 177 | 100.0 | 176 | 100.0 |

1.642

**CUADRO 121:
PRESENTACION DE DEMANDAS ANTE UN JUZGADO QUE NO SEA DEL
CRIMEN NI DE POLICIA LOCAL SEGUN EL NIVEL SOCIOECONOMICO
DE LOS ENCUESTADOS (*)**

| | D | | E | |
|----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN PRESENTADO DEMANDAS | 89 | 7.8 | 33 | 6.7 |
| NO HAN PRESENTADO DEMANDAS | 1.057 | 92.2 | 462 | 93.3 |
| SIN RESPUESTA | / | 0.1 | / | / |
| | 1.147 | 100.0 | 495 | 100.0 |

1.642

(*)El nivel socioeconómico corresponde al tipo de vivienda estandarizado en las categorías D y E.

**CUADRO 122:
PRESENTACION DE DEMANDAS ANTE UN JUZGADO QUE NO SEA DEL
CRIMEN NI DE POLICIA LOCAL SEGUN EL NIVEL EDUCACIONAL DE
LOS ENCUESTADOS.**

| | SIN EDUC. BASICA | MEDIA | TECNICO | OTRA | |
|-------------------------|-------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | FORMAL | | | | |
| | Frec. | Frec. | Frec. | Frec. | |
| | % | % | % | % | |
| HAN PRESENTADO DEMANDAS | / | 53 | 50 | 16 | 3 |
| | / | 7.9 | 7.1 | 9.0 | 3.9 |
| NO HAN PRESENTADO | 16 | 618 | 650 | 162 | 73 |
| | 100.0 | 92.1 | 92.7 | 91.0 | 96.1 |
| SIN RESPUESTA | / | / | 1 | / | / |
| | / | / | 0.1 | / | / |
| | 16 | 671 | 701 | 178 | 76 |
| | (100.0) | (100.0) | (100.0) | (100.0) | (100.0) |

1.642

CUADRO 123:
PRESENTACION DE DEMANDAS ANTE UN JUZGADO QUE NO SEA DEL CRIMEN NI DE POLICIA LOCAL SEGUN EL CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS EN RELACION A LA JUSTICIA

| | CONOCE BIEN | | CONOCE POCO | | NO CONOCE NO SABE | |
|----------------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|----------------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN PRESENTADO DEMANDAS | 20 | 10.4 | 77 | 7.6 | 25 | 5.7 |
| NO HAN PRESENTADO DEMANDAS | 172 | 89.6 | 934 | 92.3 | 413 | 94.3 |
| SIN RESPUESTA | / | 1 | / | 0.1 | / | / |
| | 192 | 100.0 | 1.012 | 100.0 | 438 | 100.0 |

1.642

CUADRO 124:
PRESENTACION DE DEMANDAS ANTE UN JUZGADO QUE NO SEA DEL CRIMEN NI DE POLICIA LOCAL SEGUN LA CONVICCION DE PODER O NO CONSEGUIR ABOGADO GRATIS

| | ACCESO ABOGADO GRATIS | | ACCESO ABOGADO GRATIS | |
|----------------------------|-----------------------|--------------|-----------------------|--------------|
| | SI | | NO | |
| | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN PRESENTADO DEMANDAS | 63 | 9.0 | 59 | 6.3 |
| NO HAN PRESENTADO DEMANDAS | 638 | 91.0 | 881 | 93.6 |
| SIN RESPUESTA | / | / | / | 0.1 |
| | 701 | 100.0 | 941 | 100.0 |

1.642

CUADRO 125:

EXPERIENCIA DE DEMANDAR ANTE UN JUZGADO QUE NO SEA DEL CRIMEN NI DE POLICIA LOCAL Y OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS JUECES.

| | HAN DEMANDADO | | NO HAN DEMANDADO | | SIN RESP. | |
|-------------------------|---------------|--------------|------------------|--------------|-----------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| OPINION POSITIVA | 46 | 37.7 | 348 | 22.9 | / | / |
| OPINON NEGATIVA | 40 | 32.8 | 583 | 38.4 | / | / |
| OPINION AMBIVALENTE | 11 | 9.0 | 162 | 10.7 | 1 | 100.0 |
| OPINION NEUTRA | 6 | 4.9 | 94 | 6.2 | / | / |
| NO SABE O SABE MUY POCO | 11 | 9.0 | 208 | 13.7 | / | / |
| OTRAS OPINIONES | 4 | 3.3 | 25 | 1.6 | / | / |
| NO OPINA | 4 | 3.3 | 99 | 6.5 | / | / |
| | 122 | 100.0 | 1.519 | 100.0 | 1 | 100.0 |

1.642

CUADRO 126:

EXPERIENCIA DE DEMANDAR ANTE UN JUZGADO QUE NO SEA DEL CRIMEN NI DE POLICIA LOCAL Y OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS ABOGADOS.

| | HAN DEMANDADO | | NO HAN DEMANDADO | | SIN RESP. | |
|-------------------------|---------------|--------------|------------------|--------------|-----------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| OPINION POSITIVA | 28 | 23.0 | 272 | 17.9 | / | / |
| OPINON NEGATIVA | 61 | 50.0 | 671 | 44.2 | / | / |
| OPINION AMBIVALENTE | 22 | 18.0 | 254 | 16.7 | 1 | 100.0 |
| PROFESIONALES CAROS | 4 | 3.3 | 126 | 8.3 | / | / |
| NO SABE O SABE MUY POCO | 2 | 1.6 | 108 | 7.1 | / | / |
| OTRAS OPINIONES | 5 | 4.1 | 46 | 3.0 | / | / |
| NO OPINA | / | / | 42 | 2.8 | / | / |
| | 122 | 100.0 | 1.519 | 100.0 | 1 | 100.0 |

1.642

CUADRO 127:

EXPERIENCIA DE DEMANDAR ANTE UN JUZGADO QUE NO SEA DEL CRIMEN NI DE POLICIA LOCAL Y OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS ACTUARIOS.

| | HAN DEMANDADO | | NO HAN DEMANDADO | | SIN RESPUESTA | |
|-------------------------|---------------|--------------|------------------|--------------|---------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| OPINION POSITIVA | 26 | 21.3 | 222 | 14.6 | / | / |
| OPINION NEGATIVA | 49 | 40.2 | 493 | 32.5 | / | / |
| OPINION AMBIVALENTE | 11 | 9.0 | 59 | 3.9 | / | / |
| OPINION NEUTRA | 14 | 11.5 | 188 | 12.4 | / | / |
| OTRAS OPINIONES | / | / | 34 | 2.2 | 1 | 100.0 |
| NO SABE O SABE MUY POCO | 13 | 10.7 | 438 | 28.8 | / | / |
| NO OPINA/SIN RESPUESTA | 9 | 7.4 | 85 | 5.6 | / | / |
| | 122 | 100.0 | 1.519 | 100.0 | 1 | 100.0 |

1.642

CUADRO 128:

DETENCIONES POR CARABINEROS SIN PASAR AL JUZGADO SEGUN GENERO

| | HOMBRES | | MUJERES | |
|-----------------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN SIDO DETENIDOS | 353 | 43.9 | 46 | 5.5 |
| NO HAN SIDO DETENIDOS | 451 | 56.1 | 792 | 94.5 |
| | 804 | 100.0 | 838 | 100.0 |

1.642

**CUADRO 129:
DETENCIONES POR CARABINEROS SIN PASAR AL JUZGADO SEGUN
EDAD**

| | 18 - 29 años | | 30 - 49 años | | 50 ó más años | |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN SIDO DETENIDOS | 147 | 26.7 | 188 | 27.0 | 64 | 16.2 |
| NO HAN SIDO DETENIDOS | 403 | 73.3 | 509 | 73.0 | 331 | 83.8 |
| | 550 | 100.0 | 697 | 100.0 | 395 | 100.0 |

1.642

**CUADRO 130:
DETENCIONES POR CARABINEROS SIN PASAR AL JUZGADO SEGUN
CIUDAD
DE RESIDENCIA**

| | REG. METROPOL. | | VALPO/VIÑA | | CONCEP/TALCAH. | |
|-----------------------|----------------|--------------|------------|--------------|----------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN SIDO DETENIDOS | 309 | 24.0 | 44 | 24.9 | 46 | 26.3 |
| NO HAN SIDO DETENIDOS | 981 | 76.0 | 133 | 75.1 | 129 | 73.7 |
| | 1.290 | 100.0 | 177 | 100.0 | 175 | 100.0 |

1.642

**CUADRO 131:
DETENCIONES POR CARABINEROS SIN PASAR AL JUZGADO SEGUN
NIVEL SOCIOECONOMICO (*)**

| | D | | E | |
|-----------------------|--------------|--------------|------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN SIDO DETENIDOS | 266 | 23.2 | 133 | 26.8 |
| NO HAN SIDO DETENIDOS | 880 | 76.7 | 363 | 73.3 |
| | 1.146 | 100.0 | 496 | 100.0 |

1.642

(*)El nivel socioeconómico corresponde al tipo de vivienda estandarizado en las categorías de D y E.

**CUADRO 132:
DETENCIONES POR CARABINEROS SIN PASAR AL JUZGADO SEGUN NIVEL EDUCACIONAL**

| | SIN EDUC. FORMAL | BASICA MEDIA | TECNICO PROFES. | OTRAS | |
|-----------------------|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| | Frec. | Frec. | Frec. | Frec. | |
| | % | % | % | % | |
| HAN SIDO DETENIDOS | 1 6.2 | 151 22.5 | 194 27.6 | 43 24.2 | 10 13.3 |
| NO HAN SIDO DETENIDOS | 15 93.8 | 520 77.5 | 508 72.4 | 135 75.8 | 65 86.7 |
| | 16 (100.0) | 671 (100.0) | 702 (100.0) | 178 (100.0) | 75 (100.0) |

1.642

**CUADRO 133:
TRATO DE CARABINEROS SEGUN DETENIDOS SIN PASAR AL JUZGADO (*)**

| | Frecuencia | % |
|------------------------|-------------------|--------------|
| MUY BUENO | 12 | 3.0 |
| BUENO | 142 | 35.6 |
| REGULAR | 113 | 28.3 |
| MALO | 86 | 21.6 |
| MUY MALO | 44 | 11.0 |
| NO OPINA/SIN RESPUESTA | 2 | 0.5 |
| | 399 | 100.0 |

(*) Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que registró haber sido detenida por Carabineros sin pasar al Juzgado.

**CUADRO 134:
DURACION DE LAS DETENCIONES POR CARABINEROS SIN PASAR AL
JUZGADO (*)**

| | Frecuencia | % |
|----------------|-------------------|--------------|
| ALGUNAS HORAS | 243 | 60.9 |
| TODA UNA NOCHE | 87 | 21.8 |
| UN DIA ENTERO | 36 | 9.0 |
| MAS DE UN DIA | 31 | 7.8 |
| SIN RESPUESTA | 2 | 0.5 |
| | 399 | 100.0 |

(*) Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que manifestó haber sido detenida por Carabineros sin pasar al Juzgado.

**CUADRO 135:
COBRO DE DINERO POR PARTE DE CARABINEROS EN EL CASO DE
DETENCIONES SIN PASAR AL JUZGADO (*)**

| | Frecuencia | % |
|---------------|-------------------|--------------|
| SI | 120 | 30.1 |
| NO | 276 | 69.2 |
| SIN RESPUESTA | 3 | 0.7 |
| | 399 | 100.0 |

(*) Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que manifestó haber sido detenido por Carabineros sin pasar al Juzgado.

CUADRO 136:

OPINION DE LOS DETENIDOS SOBRE COBROS DE DINERO HECHOS POR CARABINEROS AL DETENER SIN PASAR AL JUZGADO (*)

| | Frecuencia | % |
|--------------|-------------------|--------------|
| MULTA LEGAL | 34 | 28.3 |
| FIANZA | 12 | 10.0 |
| COBRO ILEGAL | 70 | 58.3 |
| NO SABE | 4 | 3.3 |
| | 120 | 100.0 |

(*) Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que manifestó haber sido detenido por Carabineros y que éstos le pidieron dinero para dejarlos en libertad.

CUADRO 137:

OPINION DE LOS DETENIDOS POR CARABINEROS SIN PASAR AL JUZGADO SOBRE ESTE TIPO DE DETENCIONES (*)

| | Frecuencia | % |
|------------------|-------------------|--------------|
| DETENCION LEGAL | 162 | 40.6 |
| DETENCION ILEGAL | 199 | 49.9 |
| NO SABE | 30 | 7.5 |
| SIN RESPUESTA | 8 | 2.0 |
| | 399 | 100.0 |

(*) Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que manifestó haber sido detenidos por Carabineros sin pasar al Juzgado.

**CUADRO 138:
DETENCIONES POR CARABINEROS SIN PASAR AL JUZGADO Y OPINION ESPONTANEA SOBRE LA JUSTICIA**

| | HAN SIDO DETENIDOS | | NO HAN SIDO DETENIDOS | |
|-----------------------|-----------------------|--------------|--------------------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % |
| OPINION POSITIVA | 21 | 5.3 | 91 | 7.3 |
| OPINION NEGATIVA | 343 | 86.0 | 1.016 | 81.7 |
| OPINION AMBIVALENTE | 11 | 2.8 | 34 | 2.7 |
| OTRAS OPINIONES | 12 | 3.0 | 29 | 2.3 |
| OPINION NO PERTINENTE | 6 | 1.5 | 37 | 3.0 |
| NO OPINAN | 6 | 1.5 | 36 | 2.9 |
| | 399 | 100.0 | 1.243 | 100.0 |

1.642

**CUADRO 139:
DETENCIONES POR CARABINEROS SIN PASAR AL JUZGADO Y OPINION ESPONTANEA SOBRE LOS CARABINEROS**

| | HAN SIDO DETENIDOS | | NO HAN SIDO DETENIDOS | |
|-----------------------|--------------------|--------------|-----------------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % |
| OPINION POSITIVA | 87 | 21.8 | 395 | 31.8 |
| OPINION NEGATIVA | 202 | 50.6 | 451 | 36.3 |
| OPINION AMBIVALENTE | 74 | 18.5 | 228 | 18.3 |
| OPINION CONMISERATIVA | 12 | 3.0 | 60 | 4.8 |
| OPINION NEUTRA | 13 | 3.3 | 44 | 3.5 |
| OTRAS OPINIONES | 7 | 1.8 | 42 | 3.4 |
| SIN OPINION | 4 | 1.0 | 23 | 1.9 |
| | 399 | 100.0 | 1.243 | 100.0 |

1.642

**CUADRO 140:
DETENCIONES CON PASAR AL JUZGADO SEGUN GENERO**

| | HOMBRES | | MUJERES | |
|--|------------|--------------|------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN SIDO DETENIDOS CON PASAR AL JUZGADO | 111 | 13.8 | 20 | 2.4 |
| NO HAN SIDO DETENIDOS | 693 | 86.2 | 818 | 97.6 |
| | 804 | 100.0 | 838 | 100.0 |

1.642

**CUADRO 141:
DETENCIONES CON PASAR AL JUZGADO SEGUN EDAD**

| | 18 - 29 años | | 30 - 49 años | | 50 ó más años | |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN SIDO DETENIDOS | 48 | 8.7 | 49 | 7.0 | 34 | 8.6 |
| NO HAN SIDO DETENIDOS | 502 | 91.3 | 648 | 93.0 | 361 | 91.4 |
| | 550 | 100.0 | 697 | 100.0 | 395 | 100.0 |

1.642

**CUADRO 142:
DETENCIONES CON PASAR AL JUZGADO SEGUN CIUDAD DE RESI-
DENCIA**

| | REG. METROPOL. | | VALPO/VIÑA | | CONCEPTALCAH. | |
|--------------------------|----------------|--------------|------------|--------------|---------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN SIDO DETENIDOS | 101 | 7.8 | 15 | 8.5 | 15 | 8.6 |
| NO HAN SIDO DETENIDOS | 1.189 | 92.2 | 162 | 91.5 | 160 | 91.4 |
| | 1.290 | 100.0 | 177 | 100.0 | 175 | 100.0 |

1.642

**CUADRO 143:
DETENCIONES CON PASAR AL JUZGADO SEGUN NIVEL
SOCIOECONOMICO. (*)**

| | D | | E | |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % |
| HAN SIDO DETENIDOS | 90 | 7.8 | 41 | 8.3 |
| NO HAN SIDO DETENIDOS | 1.057 | 92.2 | 454 | 91.7 |
| | 1.147 | 100.0 | 495 | 100.0 |

1.642

(*)El nivel socioeconómico corresponde al tipo de vivienda estandarizado en las categorías D y E.

**CUADRO 144:
DETENCIONES CON PASAR AL JUZGADO SEGUN NIVEL
EDUCACIONAL.**

| | SIN EDUC. FORMAL | BASICA | MEDIA | TECNICO PROFES. | OTRAS |
|--------------------------|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % | Frec. % |
| HAN SIDO DETENIDOS | / | 63 | 57 | 8 | 3 |
| | / | 9.4 | 8.1 | 4.5 | 3.9 |
| NO HAN SIDO DETENIDOS | 16 | 608 | 645 | 169 | 73 |
| | 100.0 | 90.6 | 91.9 | 95.4 | 96.1 |
| | 16 (100.0) | 671 (100.0) | 702 (100.0) | 177 (100.0) | 76 (100.0) |

1.642

CUADRO 145:
PROCESO A DETENIDOS CON PASAR AL JUZGADO. (*)

| | Frecuencia | % |
|----------------------|-------------------|--------------|
| FUERON PROCESADOS | 58 | 44.3 |
| NO FUERON PROCESADOS | 72 | 55.0 |
| SIN RESPUESTA | 1 | 0.7 |
| | 131 | 100.0 |

(*)Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que manifestó haber sido alguna vez detenida con pasar al Juzgado.

CUADRO 146:
ACCESO A ABOGADO DE DETENIDOS CON PASAR AL JUZGADO QUE FUERON PROCESADOS. (*)

| | Frecuencia | % |
|-------------------------|-------------------|--------------|
| CONTARON CON ABOGADO | 27 | 46.6 |
| -EN EL JUZGADO | 10 | 17.2 |
| -PAGO ABOGADO PRIVADO | 9 | 15.5 |
| -OTROS | 8 | 13.8 |
| NO CONTARON CON ABOGADO | 31 | 53.4 |
| | 58 | 100.0 |

(*)Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que manifestó haber sido alguna vez detenida con pasar al Juzgado y procesada.

**CUADRO 147:
COMPARECENCIA ANTE EL JUEZ ENTRE DETENIDOS QUE FUERON
PROCESADOS (*)**

| | Frecuencia | % |
|----------------------------|-------------------|--------------|
| COMPARECIERON ANTE EL JUEZ | 45 | 77.6 |
| NO COMPARECIERON | 13 | 22.4 |
| | 58 | 100.0 |

(*)Las frecuencias se refieren a la submuestra de encuestados que manifestó haber sido alguna vez detenidos con pasar al Juzgado y procesada.

**CUADRO 148:
DETENCIONES CON PASAR AL JUZGADO Y OPINION ESPONTANEA
SOBRE LA JUSTICIA.**

| | HAN SIDO DETENIDOS | | NO HAN SIDO DETENIDOS | |
|------------------------|-------------------------------|--------------|----------------------------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % |
| OPINION POSITIVA | 5 | 3.8 | 107 | 7.1 |
| OPINION NEGATIVA | 117 | 89.3 | 1.243 | 82.3 |
| OPINION AMBIVALENTE | 3 | 2.3 | 42 | 2.8 |
| OTRAS OPINIONES | 2 | 1.5 | 38 | 2.5 |
| OPINION NO PERTINENTE | 1 | 0.8 | 42 | 2.8 |
| NO OPINA/SIN RESPUESTA | 3 | 2.3 | 39 | 2.6 |
| | 131 | 100.0 | 1.511 | 100.0 |

1.642

CUADRO 149:
DETENCIONES CON PASAR AL JUZGADO Y OPINION ESPONTANEA
SOBRE LOS JUECES.

| | HAN SIDO DETENIDOS | | NO HAN SIDO DETENIDOS | |
|----------------------------|-----------------------|--------------|--------------------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % |
| OPINION POSITIVA | 36 | 27.5 | 358 | 23.7 |
| OPINION NEGATIVA | 62 | 47.3 | 561 | 37.1 |
| OPINION AMBIVALENTE | 17 | 13.0 | 157 | 10.4 |
| OPINION NEUTRA | 7 | 5.3 | 93 | 6.2 |
| OTRAS OPINIONES | 2 | 1.5 | 27 | 1.8 |
| NO SABE O SABE MUY POCO | / | / | 219 | 14.5 |
| NO OPINA | 7 | 5.3 | 96 | 6.4 |
| | 131 | 100.0 | 1.511 | 100.0 |

1.642

CUADRO 150:
DETENCIONES CON PASAR AL JUZGADO Y OPINION ESPONTANEA
SOBRE LOS ABOGADOS

| | HAN SIDO DETENIDOS | | NO HAN SIDO DETENIDOS | |
|----------------------------|--------------------|--------------|-----------------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % |
| OPINION POSITIVA | 26 | 19.8 | 274 | 18.1 |
| OPINION NEGATIVA | 51 | 38.9 | 682 | 45.1 |
| OPINION AMBIVALENTE | 31 | 23.7 | 245 | 16.2 |
| PROFESIONALES CAROS | 9 | 6.9 | 121 | 8.0 |
| OTRAS OPINIONES | 4 | 3.1 | 47 | 3.1 |
| NO SABE O SABE MUY POCO | 10 | 7.6 | 100 | 6.6 |
| NO OPINA | / | / | 42 | 2.8 |
| | 131 | 100.0 | 1.511 | 100.0 |

1.642

**CUADRO 151:
DETENCIONES CON PASAR AL JUZGADO Y OPINION ESPONTANEA
SOBRE LOS ACTUARIOS**

| | HAN SIDO DETENIDOS | | NO HAN SIDO DETENIDOS | |
|----------------------------|-----------------------|--------------|--------------------------|--------------|
| | Frec. | % | Frec. | % |
| OPINION POSITIVA | 24 | 18.3 | 224 | 14.8 |
| OPINION NEGATIVA | 63 | 48.1 | 479 | 31.7 |
| OPINION AMBIVALENTE | 10 | 7.6 | 60 | 4.0 |
| OPINION NEUTRA | 9 | 6.9 | 193 | 12.8 |
| OTRAS OPINIONES | 6 | 4.6 | 29 | 1.9 |
| NO SABE O SABE MUY POCO | 11 | 8.4 | 440 | 29.1 |
| NO OPINA | 8 | 6.1 | 86 | 5.7 |
| | 131 | 100.0 | 1.511 | 100.0 |

1.642

COMENTARIOS

JUSTICIA Y LEGITIMIDAD

Luis Barros Lezaeta*

La encuesta sobre opiniones y experiencias de sectores populares urbanos con respecto a la Justicia en Chile permite sacar variadas conclusiones.

Lo más evidente es subrayar el carácter problemático de ciertas situaciones. Basta reiterar ciertos datos para afirmar que la ignorancia de los derechos en relación a la Justicia, el acceso a un abogado gratis y las detenciones por simple sospecha, constituyen, sin duda, un problema. Y así como éstos, los datos permiten afirmar la existencia de otros problemas. Concluir de este modo tiene la bondad, por una parte, de lo indiscutible y, por otra, la de acotar el interés por mejorar la administración de la Justicia centrando la atención en aspectos más bien puntuales de la misma.

Queremos aquí concluir, sin embargo, de otro modo. Más allá de señalar diversos problemas, cabe la posibilidad de ver en el cúmulo de datos de la encuesta signos que comunican como los sectores populares urbanos tienden

* Sociólogo, Profesor e Investigador del Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile

a pensar y sentir actualmente la Justicia. Esta posibilidad abandona lo indiscutible y seguro del mero señalar problemas, arriesgando, por el contrario, todo lo discutible e impreciso que implica interpretar. Si con este verbo conjúgase el intento de vincular lo manifestado por los sujetos populares al transfondo anímico que los inspira a manifestarse del modo en que lo hacen, queda en evidencia lo difícil de este intento. Se trata, nada menos, que de tocar fondo en la conciencia misma de los sujetos. ¿Qué es para los sectores populares urbanos, en general, la Justicia? Más allá de las definiciones institucionales y del discurso oficial y letrado, ¿cómo la conciben y estiman ellos? ¿Qué convicciones y afectos cimentan la construcción de la Justicia como objeto de su realidad? En suma, ¿qué significa la Justicia para los sectores populares urbanos?

Para intentar aprehender este significado no queda otro recurso que el de considerar las opiniones y testimonios de los sujetos como hilos sueltos que corresponde ir urdiendo, sucesivamente, hasta configurar la trama desde la cual todos se desprenden. Y no es la certeza la que marca lo correcto del camino pues lo adecuado del movimiento interpretativo descansa sólo en lo plausible de la interpretación. De allí que la posibilidad de embrollar todo sea grande. El esfuerzo, sin embargo, vale la pena pues sólo aprehendiendo el significado de la Justicia, podrá comprenderse en profundidad la vivencia que los sectores populares urbanos tienen, en general de ella. Sólo calando en las creencias y valoraciones de los sujetos populares podrán conocerse los motivos que los animan a comportarse frente a la Justicia del modo que lo hacen, a esperar de ella lo que esperan, a juzgarla como la juzgan. Sólo tocando fondo en la conciencia popular, podrá discernirse tanto la magnitud, como las consecuencias de los diversos problemas que marcan sus opiniones y testimonios.

1. LA JUSTICIA COMO ALGO AJENO

Quienquiera que tenga cierta familiaridad con los sectores populares de nuestro país, sabe que ellos, del modo más típico, se reconocen asimismo como los pobres. Sin ir más lejos, muchas de las respuestas a la encuesta sobre la cual se pretende aquí sacar conclusiones atestiguan la frecuencia con que los sectores populares se tildan de pobres.

Desde fuera de la pobreza puede pensarse que el término pobre califica exclusivamente ciertas condiciones materiales: pobre es ese que está carente de bienes, falto de ingresos, privado de consumo. En el discurso popular, sin embargo, el término pobre tiene un alcance que va mucho más allá de lo

meramente económico. La palabra en cuestión no sólo califica ciertas circunstancias de la vida de los sujetos, sino que expresa la sustancia misma que constituye a los sujetos en tales. Los sectores populares no dicen estoy pobre ni se refieren a esos que están pobres; dicen, por el contrario, soy pobre y se refieren a esos que son pobres. Más que un adjetivo, pobre es un sustantivo, aquél que expresa, más cabalmente que otros, el ser popular. Que pobre sea el título por el cual el sujeto popular se da a conocer implica que, con este término, él está evocando lo más fundamental de aquéllo que lo lleva a percibirse como distinto de todo lo que no es él. Al nombrarse pobre el sujeto popular subentiende su naturaleza, sus cualidades, sus relaciones con los demás y con las cosas, es decir, está expresando su identidad. Pobre no limita pues a las circunstancias económicas de la vida, sino que implica toda la complejidad de un modo de ser. Quienes se conocen y reconocen como pobres, resumen con su pobreza el cúmulo de convicciones, de valoraciones, de afectos, que los lleva a pensar y a sentir la vida como configuración de un mundo que, para bien y para mal, les es propio y exclusivo. Sólo los pobres comparten y pertenecen a ese mundo.

Desde el mundo de los pobres existen, sin duda, los otros. Son esos que ellos llaman, típicamente, los ricos. Y así como el término pobre va mucho más lejos que señalar meras circunstancias económicas, con la palabra rico sucede otro tanto. Ricos no son únicamente aquéllos que están abundantes de bienes, plenos de ingresos, hartos de consumo. No en balde el discurso popular, en vez de referirse a esos que están ricos, refiérese a aquéllos que son ricos. Lo adjetivo cede nuevamente el paso a lo sustantivo, expresando con este término la identidad del otro. Pobres y ricos, más que contrastar la situación de los que no tienen con la de los que tienen, apunta a la distinción de dos modos de ser, de dos mundos donde la vida cobra estilos y tonalidades diferentes. Y esta distinción es absoluta y radical puesto que ambos mundos sólo podrían ser el otro dejando de ser lo que son. El pobre puede, obviamente, vincularse con el rico - y de hecho lo hace- y lo hace con frecuencia. Las relaciones que establece con el otro en tanto obrero, empleado, paciente, cliente, vendedor, comprador, solicitante, puede incluso calificarlas positivamente, y de hecho, así lo hace con frecuencia. Pero, cualquiera sea la necesidad, la conveniencia, la funcionalidad de estas relaciones, mientras el pobre las viva según su identidad de pobre y perciba al otro como el rico, ellas dejarán incólume la convicción y el sentimiento de extrañamiento propios de estar con alguien que resulta esencialmente ajeno. Lo contrario sería la compenetración de pobres y ricos. Ello supone, sin embargo, una trama anímica más que menos compartida, vale decir, un modo de ser semejante, cosa de percibir en el otro una expresión distinta y familiar a la vez. Si así

fuere, los sectores populares dejarían de afirmar en su discurso el mundo de los pobres y el mundo de los ricos y expresarían, de algún modo, su vivencia de un mundo social diferenciado, pero único. Cosa que hasta ahora no parece suceder.

Ahora bien, los sectores populares tienden a percibir la Justicia desde la división tajante que zanján entre su mundo y aquél de los ricos. No sólo se piensa y siente que la administración de Justicia sirve y favorece a éstos últimos, sino también que la institución misma surge, se alimenta y encuentra sus definiciones en el mundo de los ricos.

La Justicia aparece predicando derechos que, en general, los pobres ignoran.

Ella encarna en letrados que los pobres tienden a percibir poco o nada accesibles. Los jueces se expresan, muchas veces, con un discurso que resulta ininteligible y, en vez de entrar en explicaciones, imponen silencio o hacen oídos sordos a lo que el pobre tenga que decir. "Son cortantes e inspiran miedo cuando uno está frente a ellos". Esta es palabra de pobre. Y a estos mismos jueces, calificados con frecuencia de prepotentes, altaneros, bruscos, los pobres tienden a percibirlos como susceptibles de ser ablandados y manejados con dinero, es decir, mediante un recurso que falta en el mundo de los pobres.

Algo semejante se piensa y siente con respecto a los abogados. Los pobres tienden a percibir que la motivación de estos profesionales es exclusivamente económica y suponen que la calidad de su atención varía en proporción directa a la cantidad de dinero que se les puede pagar. "Si uno no tiene plata está perdido porque los abogados no hacen nada sin ver primero el billete". Esta es también palabra de pobre.

Junto a las dificultades en el acceso a jueces y abogados, la organización misma de la Justicia aparece poniendo obstáculos para quienes viven en el mundo de los pobres. La Justicia actúa según procedimientos que tienen mucho de un ceremonial para iniciados. Las narraciones que algunos entrevistados hacen de sus experiencias con la Justicia, sobre todo de sus experiencias judiciales, sugieren que para los pobres el mundo de los Juzgados no sólo es un mundo desconocido, sino también incomprensible¹.

¹. Esta información corresponde al contenido de una serie de entrevistas en profundidad realizadas como estudio previo a la encuesta cuyos resultados preséntanse y coméntanse aquí. Estas entrevistas fueron tanto grupales (10), como individuales (30) y se hicieron a mujeres y hombres, todos mayores de 18 años y pobladores de diversas comunas populares del Gran Santiago. Las

Allí aparecen personajes, fórmulas, procedimientos, incluso palabras, absolutamente novedosas y casi imposibles de aclarar en su sentido, pues nadie introduce al recién llegado en las claves de interpretación de lo que allí sucede. La única certeza es la de estar obligado a participar en una suerte de ritual cuyos significados sus oficiantes tienden a mantener celosamente ocultos. Allí nadie tiende a presentarse, allí no hay mayores explicaciones ni mucho espacio para preguntar. No resulta pues aventurado sostener que el pobre percibe todo esto con perplejidad y que, en general, entiende poco o nada del quehacer judicial.

Pero hay más. La Justicia aparece no sólo procediendo con usos y con un lenguaje extraños al mundo de los pobres, sino que también fija requisitos difíciles de cumplir por quienes viven en ese mundo. La Justicia, en general, ubica sus sedes geográficamente lejos de donde residen los pobres. Ello supone tiempos y costos de desplazamiento que los pobres no siempre pueden solventar. La Justicia exige trámites, documentos, comparecencias, que, a menudo, dilata en el tiempo. Todo esto se aviene mal con el mundo de los pobres donde muchas veces resulta imposible distraer tiempo del trabajo, donde la estrechez del presupuesto no permite gastos extraordinarios y donde es remota la posibilidad de hacerse representar por un tercero.

La Justicia aparece sentenciando no sólo según normas y procedimientos que, en general, los pobres ignoran, sino que también sus fallos suelen percibirse como aberrantes desde el sentido común popular. Para el entendimiento de los pobres la Justicia, con frecuencia, sentencia a inocentes, detiene sin razones, deja en libertad a culpables, no ajusta las penas a la gravedad de los delitos. "A veces se mete presa a gente inocente y los delincuentes andan libres". "A un asesino lo detienen y luego lo dejan libre, mientras que a otra gente, por cosas nunca tan importantes, la condenan a cadena perpetua". Es nuevamente palabra de pobre.

Podría traerse más agua a este molino, lo expuesto hasta aquí basta, sin embargo, para argüir que los pobres perciben la Justicia como algo ajeno. No es tanto que la piensen y sientan como discriminatoria, como una para los pobres y otra para los ricos. La percepción de los pobres tiende, en general, a ser más radical. Desde su visión compartimentada y no integrada de la sociedad, los pobres ubican a la Justicia en el mundo de los ricos. Es a ellos

entrevistas ocurrieron en el domicilio de los entrevistados durante el mes de Junio de 1992. El informe sobre los contenidos de estas entrevistas obra en poder del Centro de Promoción Universitaria.

a quienes sirve y pertenece y son ellos quienes la definen y mantienen. Es desde el mundo de los ricos que la Justicia llega a tocar a los pobres. Y no llega para establecer un puente entre ambos mundos; llega, por el contrario, invasora y sin pretensiones de dejar de ser extranjera para los pobres. “La Justicia es para aquéllos que tienen plata solamente, porque si uno es pobre no tienen acceso a la justicia en ningún caso”. “Para el rico hay Justicia, para el pobre no”. “Los pobres no tienen derecho a la Justicia”. Estas son palabras muy frecuentes en boca de los pobres.

Que la Justicia se perciba como ajena no implica, obviamente, que ella no esté presente en el mundo de los pobres. De hecho la Justicia no sólo requiere a los sectores populares, sino que también, son los pobres los que acuden a ella con frecuencia. Pero hasta ahora esta experiencia, más que tender a desvirtuar el sentimiento de exclusión de los pobres, tiende a reforzar la percepción de la Justicia como algo ajeno. ¿Qué significa para los pobres que varias de sus denuncias a Carabineros o Investigaciones no sean siquiera registradas y que otras tantas se registren sin siquiera pasarlas al juzgado?. “Me entraron a robar. Fui a la justicia y no me tomaron en cuenta”. “En Comisarías anotan y no pasa nada”. “Los pobres no conseguimos nada con los Carabineros porque si los llamamos por algún problema, no vienen, y si vamos a la Comisaría, nos tratan mal”. Estas son palabras de pobre, suficientemente reiteradas y contundentes como para ahorrarse todo comentario.

¿Y qué significa que los pobres no hagan más nada con muchas de sus denuncias que sí han pasado a un juzgado o que abandonen en el camino muchas de sus demandas judiciales? Estos hechos ¿no manifiestan acaso el sentimiento de extrañamiento y las dificultades prácticas que embargan a los pobres cuando deben actuar dentro de una organización que les resulta incomprensible y cuyas exigencias prácticas se avienen poco o nada con las posibilidades de tiempo, de dinero y de asistencia judicial de los pobres?

Dado todo lo anterior, cabe insistir en la interpretación de que la Justicia resulta ajena para los pobres.

2. LA JUSTICIA COMO PURO PODER

Desde la afirmación de un mundo de los pobres, tan frecuente entre los sectores populares urbanos, los ricos tienden a percibirse como los que mandan. Con prescindencia de las definiciones institucionales, doctrinarias, partidistas, los ricos son vistos como poderosos, es decir, como aquéllos que

no sólo organizan a voluntad su propio mundo, sino que también imponen sus designios cada vez que deciden tocar el mundo de los pobres. La visión de una sociedad disociada en ricos y pobres percibe una jerarquía tajante donde los de arriba obligan a los de abajo. Y no se trata de una jerarquía funcional que vaya concatenando derechos y deberes y ordene a todos sobre una base de reciprocidad. Tampoco se trata del vínculo democrático entre representantes y representados, entre un poder electo y quienes concurren a constituirlo como autoridad. Menos aún se trata de la tutela aristocrática de un grupo tenido como intelectual y moralmente superior sobre aquéllos que se estiman de inferior calidad humana. Para quienes se piensan y sienten pobres, el poder de los ricos es poder a secas, es simplemente la capacidad de imponer su voluntad porque tienen la fuerza y los privilegios para hacerlo. Y el sentido común de los pobres no se detiene mayormente a elucubrar sobre las fuentes que alimentarían dicha fuerza ni los medios que tendría para mantenerse. Por el contrario, para los pobres el poder de los ricos es algo que constatan empíricamente, algo que ocurre con tal evidencia que sobran mayores disgresiones al respecto. De allí su ambivalencia frente a ese poder. Por una parte, tienden a vivirlo con el fatalismo propio de aceptar las cosas como son, de tener que asumir la realidad de lo que existe. Por otra, suele embargarlos la rabia de saberse obligados por una fuerza imperiosa y ajena.

Ahora bien, desde el momento que los pobres ubican a la Justicia en el mundo de los ricos, ella se percibe no sólo como ajena, sino también como manifestación del poder de estos últimos. Sin duda que la Justicia es expresión de voluntad pues alguien ha de definir sus normas y preceptos. Y expresa una voluntad poderosa puesto que ella es capaz de imponer sus requerimientos, sus fallos, sus sentencias, obligando incluso, vía la represión física del otro. Acaso en ningún otro ámbito de las relaciones de los hombres entre sí y con las cosas se actúe el poder tan avasalladoramente como en el de la Justicia. Acaso ninguna otra institución disponga una asociación tan estrecha entre obediencia y castigo como la que define la Justicia. Ciertamente que a la Justicia ha de animarla entonces una voluntad y una fuerza poderosísimas. Y para quienes se piensan y sienten pobres esa voluntad y esa fuerza, por definición, no pueden ser otras que las que surgen del mundo de los ricos.

Esta percepción del poder de la Justicia resulta, obviamente, aberrante al contrastarla con los principios éticos, filosóficos y formales que definen la Justicia como poder que fluye de la constitución misma de una sociedad, sea por el consenso de los hombres en torno a un interés superior de convivencia, sea por el reconocimiento de un bien universal. Cabe reiterar, sin embargo,

que los pobres, en general, desconocen esos principios. Más aún, su sentido común se construye más de ciertas constataciones empíricas que de sofisticadas elucubraciones acerca de su diario vivir. Y desde el cotidiano de los pobres no resulta precisamente aberrante afirmar que su voluntad alcanza para decidir la vida doméstica, pero que está a años luz de decidir, de algún modo, las condiciones de vida de los demás. Los pobres viven su impotencia y están convencidos que son otros los que mandan. Por último, si se intenta comprender la vivencia de los pobres, de nada sirve contrastar sus asertos con las categorías de un mundo que ellos tienden a pensar y sentir ajeno. Lo que sí sirve es contrastar lo que se está suponiendo aquí es la percepción de la Justicia por parte de los pobres, con algunas de las opiniones y testimonios que ellos mismos registran.

Que los pobres tiendan a percibir la Justicia como expresión de la voluntad y de la fuerza que se les impone desde el mundo de los ricos, se aviene con la opinión, bastante difundida, de que la Justicia es injusta. Al calificarla así, los pobres expresan que la Justicia, muchas veces, no les da lo que ellos piensan y sienten que les es debido. “¿Por qué se nos persigue tanto a nosotros?”. Es la pregunta que se formula un entrevistado de profesión ambulante o cometa, en lengua popular. Y agrega: “Yo he trabajado apatronado, pero me hice ambulante porque el sueldo no me alcanzaba para vivir. Ahora los Carabineros pasan deteniéndome, me quitan la mercadería, me sacan multa. Este es mi trabajo y un trabajo honrado ¿Qué quieren? Si no me dejan trabajar, ¿quieren que me vuelva delincuente?”. Es esta falta de consideración por lo que el pobre siente que le es debido, lo que lleva a muchos a calificar la Justicia de injusta

Es esto mismo lo que reflejan otros testimonios de entrevistados del sector popular. “Los Carabineros siempre andan buscando a la gente más mal vestida. Es injusto”. Y el entrevistado, pintor por cuenta propia, cuenta que a él lo han detenido varias veces, le han pegado y “ná que ver”.

“Nosotros los pobres somos atacados”. Quién así se expresa, cuidador de autos, cuenta que en su trabajo viven deteniéndolo por simple sospecha.

Prepotentes, altaneros, abusadores, son adjetivos que los pobres usan con frecuencia para referirse a los diversos personeros de la Justicia, expresando así la falta de respeto que resienten en el trato que ésta les da. “Los jueces son bruscos, si uno tiene la razón igual hay que adaptarse a ellos”. “Los Carabineros poseen actitud despectiva con la gente”. “Los actuaros escriben a la pinta de ellos y a uno ni lo escuchan”. Estas son palabras de pobre.

La opinión, tan generalizada, de que en asuntos de Justicia todo lo puede el dinero, expresa la asociación que el sentido común de los pobres establece entre ésta y el mundo de los ricos. Que la justicia se perciba manejada por el dinero es un mentís rotundo a su supuesta autonomía e independencia. Su voluntad y su fuerza para imponerse son, por el contrario, la voluntad y la fuerza de aquéllos que poseen el dinero para manejarla. "En Chile no hay Justicia, todo es pagado. El que no tiene plata se va para adentro y queda tirado, el que tiene plata queda al tiro fuera". "Sin plata no hay Justicia". Estas son también palabras de pobre.

Acaso la aspiración, mayoritariamente sentida entre los sectores populares urbanos, de que diesen a conocer a los pobres sus derechos en relación a la Justicia, exprese, esta vez de modo positivo, la percepción de la Justicia como poder que se impone descarnadamente. Darles a conocer sus derechos implicaría no sólo informarles sobre cuáles son sus prerrogativas, sino también afirmarles que hay algo de ellos y para ellos que la Justicia estaría dispuesta a considerar y a respetar. Podría argüirse que la Justicia es pareja y que establece formalmente los mismos derechos para todos. Y podría agregarse que esos derechos están ya establecidos y que la Justicia no hace más que garantizarlos. Al argumentar así se estaría obviando el sentimiento de extrañamiento y de impotencia que embarga con frecuencia a los pobres.

Tras el anhelo de conocer sus derechos, más que el deseo de información, se expresa el deseo de ser considerados como sujetos de la Justicia. Más que oír declaraciones de principios, buscan señales inequívocas de que, en los hechos, la Justicia le debe algo a los pobres en términos de trato, de atención, de procedimientos. Buscan evidencias de que la Justicia está allí no para considerarlos como meros objetos de los designios de una voluntad ajena y poderosa, sino para afirmarlos en la dignidad que les es propia y darles el respeto y los servicios que esa dignidad merece. Buscan indicios de que la Justicia está allí no para reprimirlos ni confundirlos, sino para ayudarlos. Porque hasta ahora los pobres, en general, más que sentirse sujetos de derecho y percibir a la Justicia como garante de ese derecho, se sienten impotentes y ven en la Justicia una voluntad avasalladora que se les impone desde fuera.

3. JUSTICIA Y LEGITIMIDAD

Sin negar los problemas puntuales que afectan actualmente a la Justicia en su relación con los sectores populares urbanos, lo dicho hasta aquí plantea como problema central el de su legitimidad.

La obediencia a los poderes constitutivos del Estado es absolutamente necesaria para la estabilidad del orden social. Esta obediencia puede fundarse en la convicción y en el sentimiento de los sujetos de que el poder que han de acatar está animado por ciertos principios, ciertos valores, ciertas fórmulas, que trascienden las contingencias de lo político, elevándose a las alturas de un deber ser. El poder deja entonces de percibirse como la fuerza y el privilegio de algunos para imponer su voluntad a los otros, percibiéndose, por el contrario, como una voluntad general con la que tienden a identificarse todos. Puede tratarse, por ejemplo, de la creencia moral que ve en el poder la voluntad de organizar y de tutelar el bien común de los hombres. O puede tratarse del culto a la razón que ve en el poder ceñido a ciertas fórmulas racionales la expresión de lo mejor de lo humano. Y podrían citarse desde el culto a la libertad individual hasta el culto al espíritu de la Nación, pasando por el culto al hombre económico y la sacralización del mercado. En todo caso, cualquiera sea la creencia religiosa, ética, filosófica, se da un denominador común, a saber, la transformación simbólica del poder en autoridad. Este deja de ser tenido como expresión de la voluntad particular de quienes tienen la fuerza para imponerse a los demás y pasa a percibirse como el designio de una voluntad general que incumbe el deber ser de todos. Mientras el poder a secas se vive como voluntad ajena y se obedece por fatalismo, por impotencia, por miedo, por no haber modo práctico de eludirlo, el poder convertido en autoridad se vive como voluntad que, de algún modo, expresa un designio compartido y que se obedece por estimarla manifestación de algo humanamente correcto, moralmente bueno, prácticamente adecuado. Ahora bien, el poder convertido en autoridad es sinónimo de poder legítimo. Y la legitimidad apunta, precisamente, al éxito de los procesos de construcción simbólica que permiten calar en la conciencia de los sujetos, convenciendo a éstos últimos que la voluntad de los poderosos expresa un principio general con el que se identifican tanto los que mandan, como los que obedecen.

No es del caso ahondar aquí en las complejidades del concepto de legitimidad ni de los procesos intersubjetivos de conversión de un poder en autoridad. Lo dicho con anterioridad basta, sin embargo, para concluir que la conciencia popular, en general, aparece falta de convicciones que la lleven a percibir la Justicia como poder investido de autoridad. Las opiniones y testimonios de los pobres, tan frecuentemente negativos, no parecen fluir del contraste con un deber ser que la Justicia habría dejado de expresar y que bastaría que ella comenzara a manifestar nuevamente para legitimarse. Por el contrario, las opiniones y testimonios de los pobres expresan, más bien, su percepción de la justicia como una voluntad ajena que se les impone como poder a secas.

Este es el problema central de la Justicia en su relación con los sectores populares urbanos. Ella, en general, no es tenida como autoridad y se la obedece simplemente por fatalismo, por inercia, por miedo, por impotencia. Falta fe y respeto para percibir este poder y ello, obviamente tiñe negativamente la relación de los pobres con la Justicia y sus personeros.

COMENTARIO A UN ESTUDIO EMPIRICO SOBRE JUSTICIA Y MARGINALIDAD*

Antonio Bascuñán Valdés**

Agradezco sinceramente esta invitación a participar como comentarista de la interesante investigación realizada por DESUC sobre "Opiniones y experiencias de sectores populares urbanos con respecto a la justicia en Chile".

Para mis comentarios he tenido oportunidad de conocer la encuesta misma, algunos cruces de respuestas y el informe final con el cuadro anexo de resultados. No dispongo de otros antecedentes.

Mis comentarios se limitarán a los que un profesor de Introducción al Derecho, con alguna experiencia en investigaciones empíricas e interesado en el tema, puede formular a un trabajo de esta naturaleza.

Trabajaré con análisis de porcentajes, al igual que el expositor principal que me ha antecedido, por lo que si ello resulta muy árido, desde ya pido disculpas.

Hay una gran riqueza de información en los resultados de la encuesta imposibles de abarcar en un breve comentario. Sólo me referiré a aquellos aspectos que llamaron más poderosamente mi atención. No tengo ánimo de crítica y las dudas u observaciones que formulo obedecen a mi asombro por los resultados o a interrogantes sobre la encuesta.

* Transcripción de la ponencia presentada por el autor en el Seminario Nacional "Justicia y Marginalidad"

** Abogado, Profesor de Introducción al Derecho. Universidad de Chile.

Se nos pide responder: ¿qué podemos aprender del estudio realizado?

Dado que la exposición principal se refirió básicamente a las opiniones sobre la justicia (primera parte de la investigación) sin alcanzar, por el tiempo, a exponer las otras, he resuelto iniciar mis comentarios con la 2ª parte, referente a "Situaciones y experiencias con la justicia" para comentar después las opiniones. No me referiré a las conclusiones del trabajo.

GRADO DE MARGINALIDAD LEGAL

La segunda parte de la investigación trataba de medir o determinar "Situaciones de marginalidad legal" entendiendo como tales el incumplimiento de trámites establecidos para legalizar situaciones y hacer efectivos los derechos. Acertadamente, a mi juicio, la investigación se refiere a cuatro temas cruciales, a saber:

- *Poseción de cédula de identidad.*
- *Existencia de matrimonio celebrado legalmente.*
- *Dominio sobre la casa habitación o arrendamiento de la misma.*
- *Relación laboral.*

Analicemos los principales resultados:

1.- *Poseción cédula de identidad.*

La cédula es la puerta de ingreso a todo el sistema legal. El 99 % de la población cuenta con ella. Esto 25 años atrás era impensable. Hoy tal vez no nos sorprende. La cédula única ha producido una incorporación al sistema extraordinaria. Posiblemente en ningún otro país sudamericano ello se de.

2.- *Vida en pareja.*

Según los resultados:

- el 64,5 % de la población vive con pareja.
- el 35,5 % vive sin pareja.
- de los que tienen pareja, el 80,6 % está casado legalmente.
- convivientes el 19,4 %, de los cuales el 12 % son solteros y sólo el 6,4 % son separados.

En resumen, el 12,5 % del total de la población conviviría en pareja sin matrimonio. Ello muestra, a mi juicio, una elevada integración de la sociedad a la institución del matrimonio.

3.- *Propiedad de casa habitación.*

El 47 % tiene casa propia. Hasta los 29 años de edad el 25 % la tiene; sobre los 50 años de edad un 79% la tiene. El 53 % no tiene casa habitación propia.

De los que son propietarios, la mitad la han adquirido por Corvi-Serviu, la otra mitad por otros medios. El 90 % de los propietarios "tiene los papeles de su casa al día" (no dice la escritura, los títulos de dominio, pero así lo entiende el encuestador). Que tan alto porcentaje tenga la sensación de dominio privado produce importantes consecuencias económicas y sociales.

Por otra parte, a la pregunta: ¿paga arriendo?, la respuesta es:

No paga arriendo el 33,3 %. No se aclara la situación jurídica de este porcentaje (allegados, familiares, ocupantes, etc.)

Paga arriendo el 19,4 %. De éstos, 1/3 tiene contrato, 2/3 no tiene contrato; el 56,4 % exige recibo y el 41 % no exige recibo de la renta que paga.

Pienso que todos los que pagan arriendo tienen contrato. La pregunta parece estar referida a un contrato escrito, lo que no es legalmente obligatorio. Nuevamente se advierte, a mi modo de ver, una gran integración al sistema legal, por el ejercicio de derechos y obligaciones propias del contrato de arrendamiento, aun cuando éste no esté escriturado.

4.- *Relación laboral.*

¿Trabaja Ud. apatronado?

SI el 31,1 %

NO el 67,6 %

Aparentemente la cifra del trabajo apatronado resulta pequeña. Sin embargo, el 51 % de los entrevistados en la encuesta son mujeres. Si uno descompone las respuestas por sexo, los porcentajes resultantes son los siguientes:

Hombre: el 44 % SI, el 54 % NO

Mujer : el 19 % SI, el 80 % NO

Por otra parte, un 24 % es mayor de 50 años y no se determina cuántos ya no trabajan.

Ahora, de los que trabajan apatronados tienen contrato de trabajo el 77,6 % y no lo tienen el 21,8 %. De éstos, sólo el 12,8 % está en situación irregular no consentida por el propio trabajador.

Mi conclusión, de los resultados expuestos, a diferencia de lo que le parece al autor del trabajo, es que existe una baja marginalidad legal. La sociedad, incluso en los sectores de menores ingresos, está ampliamente integrada en los cuatro temas encuestados.

GRADO DE UTILIZACION DEL SISTEMA JUDICIAL

Enfrentemos ahora esta población al sistema judicial, no ya al sistema legal, sino al aparataje de los tribunales.

¿Cómo puede llegar?

- Requiriendo justicia: Demanda o necesidad de defender sus derechos.
- Siendo requerido por otros: Detenidos, querellados o demandados.

Analicemos primero la demanda por justicia.

Materia civil.

¿Ha presentado alguna vez una demanda ante Juzgado que no sea del Crimen o de Policía Local?

NO el 92,5 %

SI el 7,4 %

De estos últimos:

Menores el 43,9 %

Trabajo el 36,2 %

Civil el 14,1 %

De los que demandaron, siguió hasta el final el juicio el 48 %

Abandonaron el caso el 44 %

La opinión del encuestado que llegó hasta el final con su demanda es: sirvió de mucho el 62 %, de poco el 20 %, de nada el 5,6 %.

Materia Penal.

El 31,6 % ha hecho denuncia alguna vez.

El 68,3 % no ha hecho denuncia alguna.

Las principales denuncias son:

- Robos, hurtos el 37,7 %
- Cogoteo, asalto el 9,2 %
- Agresiones o amenazas de terceros el 12,7 %
- Violencia doméstica el 8,2 %
- Violaciones el 1,7 %
- Abandono del hogar el 1,2 %

La denuncia fue registrada en el 73,5 % de los casos.

La denuncia pasó al Juzgado en el 56,2% de los casos. Iniciado el proceso, el 32,4 % no hizo nada más. El 7,9 % siguió con la querrela. De ellos, abandonó la causa el 39 %.

Para los que terminaron el juicio, la querrela sirvió: de mucho el 43,5 %, de poco el 32,3 %, de nada el 9,8 %.

De los resultados expuestos se desprenden, a mi juicio, tres grandes conclusiones:

a) La población tiene una baja demanda por justicia, lo que obviamente no significa que no tenga problemas legales, posiblemente graves. Digo que recurre poco al sistema judicial. No sé si ello no ocurre igual en otros niveles socio económicos.

b) Aparece de manifiesto un importante grado de ineficacia entre el requerimiento y la existencia de una respuesta final del sistema (sea ésta positiva o negativa).

Esto confirma lo demostrado en distintas investigaciones desde hace tiempo y afecta al sistema judicial en general y, en particular, a la justicia criminal.

c) A pesar de todo, quienes inician y mantienen sus requerimientos, tanto en la justicia criminal como no penal, en un mayoritario porcentaje considera que ello sirvió de mucho, lo cual parecería demostrar que a pesar de las ineficiencias existentes, se logran resultados positivos para los requerientes del sistema que persisten hasta el final. Lo probable, sin embargo, es que ello tenga un alto costo de tiempo y dinero.

Veamos ahora a los encuestados como requeridos o demandados. No encontré preguntas que se refirieran a materias civiles. Sólo las hay en materia penal.

Detenciones:

El 75,7 % de los encuestados nunca ha sido detenido.

El 92,1 % nunca ha sido detenido y pasado al juzgado.

El 24,3 % ha sido detenido y el 7,9 % ha sido detenido y ha pasado al juzgado.

Causa de la última detención:

Por simple sospecha el 46 %

Por ebriedad el 19 %

Sin documentos el 4 %

Por venta callejera el 4,3 %

Por manifestaciones políticas el 2 %

Tiempo de la detención:

Por algunas horas el 61 %

Por toda la noche el 22 %

Por un día entero el 9 %

Por más de un día el 7,9 %

De ese 7,9 % que estuvo más de un día detenido y pasó al juzgado, a un 44,7 % se le siguió proceso y a un 55 % no se le siguió proceso. Hay una notoria diferencia si se considera el sexo, siendo los hombres muy mayoritariamente afectados.

No tengo los antecedentes a las preguntas 71 a 73 sobre resultado de la privación de libertad y de la sentencia.

Conclusión.

Si casi un cuarto de la población ha sufrido alguna vez una detención y la mayor parte de las veces por mera sospecha quedando muy pronto en libertad y sólo un 4 % ha sido procesada, pienso que surge una discordancia entre el régimen policial y el sistema judicial.

OPINION SOBRE LA JUSTICIA

La pregunta que se formula en la encuesta es la siguiente:

¿Qué opina Ud. sobre cómo anda la justicia en Chile? ¿Por qué?

La pregunta me llama la atención porque "cómo anda" significa "cómo está", "como se encuentra" y ¿cómo está? significa situación - Chile hoy.

La respuesta puede tener 2 sentidos: Como es (en forma permanente) o como se encuentra (ahora, frente a un ayer y un mañana), y, por lo tanto, resulta ambigua.

Tiene una opinión negativa el 82,8 % de los encuestados. Las principales razones de la opinión negativa son:

- ineficiente (21,5%)
- lenta (12,7%)
- discriminatoria (18,9%)
- arbitraria (16%)

Tal vez la respuesta habría sido diferente si la pregunta se hubiere formulado: ¿cómo considera que es la justicia en Chile?

En todo caso, cabe resaltar que la opinión sobre la justicia es peor que la que se deduce, de diversas respuestas, sobre sus protagonistas.

El cuadro resumen es el siguiente:

| OPINION | JUSTICIA | JUECES | ABOGADOS | CARABINEROS | I. TRABAJO |
|-----------|----------|--------|----------|-------------|------------|
| Muy buena | 0,4 | 0,7 | 0,7 | 1,7 | 1,8 |
| Buena | 8,7 | 22,9 | 18,7 | 32,1 | 28,8 |
| Regular | 43,5 | 50,5 | 58,1 | 50,2 | 46,8 |
| Mala | 38,4 | 14,7 | 17,1 | 13,6 | 10,3 |
| Muy mala | 8,1 | 3,2 | 2,2 | 2,2 | 1,1 |
| No opina | 0,4 | 7,8 | 2,9 | 0,2 | 9,8 |

La opinión sobre los actores o protagonistas es notoriamente "regular". Pero es peor sobre los abogados que sobre los jueces. Y es mejor sobre los carabineros que sobre jueces y abogados, y mejor aún sobre la Inspección del Trabajo.

A esta "regular" opinión sobre los protagonistas y "mala" opinión sobre el sistema de justicia, cabe observar:

Sólo un pequeño porcentaje ha tenido experiencia personal con el sistema judicial. A mayor experiencia hay mejor opinión, o si se prefiere, menos mala opinión y los mayores tienen mejor opinión que los jóvenes.

Por otra parte, a la pregunta sobre cómo mejorar el sistema, las respuestas mayoritarias tienden a la creación de más juzgados, más comisarías, más abogados y asistentes sociales, más rapidez, más conocimiento de los derechos, etc.

Asimismo, preguntados sobre su opinión y eventual conducta a seguir en casos de maltrato a mujeres, abandono de hogar o violación, en porcentajes superiores al 85% se responde: recurrir a la justicia.

Ello refleja, a mi juicio, una creencia arraigada en la justicia, no obstante la actual crítica opinión que se formula sobre ella y sus protagonistas.

Pienso que la encuesta, por otra parte, dada la metodología empleada de formular opciones de respuestas con frases extraídas de conversaciones en grupos de muestra puede haber quedado con la tinta muy marcada negativamente.

Supongan que Uds. son encuestados y que se les pregunta su opinión espontánea sobre los abogados. Uds. responden y después les leen las preguntas 23 y 24 del tenor siguiente:

“23) Con respecto a lo que Ud. piensa o imagina (sic) de los abogados, ¿podría decirme si Ud. piensa que las afirmaciones que le iré leyendo son, en general, verdaderas o falsas?

1. Verdadera (SI)
2. Falsa (NO)
3. No opina

- 1.- Los abogados son demasiado caros.
- 2.- Los abogados se preocupan más por defender los derechos de la gente que por ganar plata
- 3.- Los abogados ayudan en la medida que uno les pague
- 4.- Los abogados son chupasangre: tramitan y tramitan para sacarle más plata al cliente

24) Resumiendo, Ud. diría que, en general, su opinión sobre los abogados es: (LEER ALTERNATIVAS)

- 1.- Muy buena
- 2.- Buena
- 3.- Regular (más o menos)
- 4.- Mala
- 5.- Muy mala
- 6.- NO OPINA (NO LEER)”

Pienso que tal vez las respuestas negativas a la pregunta 24 puedan haber quedado influenciadas por las afirmaciones de la pregunta 23.

Algunas reflexiones finales a manera de conclusión.

Estimo que la población de niveles socio económicos bajos urbana, a la que se refiere la encuesta, aparece objetivamente menos marginal y mucho más integrada al sistema legal de lo que al menos yo suponía que estaba. Ello se aprecia, además de lo dicho, entre otras cosas, al preguntárseles para qué deben destinarse los nuevos tribunales que se creen. Las respuestas, además de lo obvio -crimen-menores-trabajo-, agregan "para arrendatarios que no pagan" o bien "ocupantes que no quieren irse", o "préstamos no devueltos", etc. El rol que se asigna al encuestado en estas respuestas es opuesto al que se supondría que corresponde a un "pobre".

Pienso que su opinión sobre la justicia, en general negativa, no difiere sustancialmente de la que puede existir en otros sectores sociales y que ésta apunta más a una situación que a un estado permanente (está y no es) ya que se advierte una creencia arraigada en la misma.

El expositor llamaba la atención acerca del hecho, para él inexplicable, de que en Concepción y Talcahuano hubiera una mejor opinión sobre los jueces que en Santiago. Pueden haber varias razones. Yo insinúo una. El número de habitantes por juzgado en Concepción y Talcahuano, comparado con Santiago, es muy inferior. La pobreza es igual o peor en el Sur que en Santiago.

Vivo en una comuna con más de 350.000 habitantes de distintas clases sociales con un sólo juzgado del crimen para toda esa población. El juzgado sólo recibe 10 denuncias por día porque dice no tener más capacidad de procesarlos. Hay notoriamente una denegación de justicia para toda la población: ricos y pobres.

No afirmo que la solución sólo esté en la creación de más juzgados. Insisto en el hecho, que a mi juicio se desprende de la investigación, que la población es objetivamente menos marginal, que está más integrada al sistema de lo que teóricamente se afirma. Si ello fuera así, pienso que podría ser un error la creación de una justicia para pobres diferenciada de una justicia ordinaria.

¿QUE PODEMOS APRENDER DEL ESTUDIO REALIZADO?

Marcos Libedinsky Tschome*

En el mes de Mayo de 1987 se celebró, organizado por el Centro de Estudios del Desarrollo, un seminario público sobre “Justicia y Sectores de Bajos Ingresos”. En su desarrollo se expusieron diversos temas, por distintos expositores los que, con posterioridad, se reunieron en una publicación precedidos por una introducción de Jorge Correa Sutil.

En esa introducción, bajo el título de “Un intento por caracterizar el problema de la Justicia y los sectores de bajos ingresos”, Jorge Correa nos decía que: “tal vez una de las cuestiones prioritarias que deberá enfrentar en Chile un gobierno que intente la reconstrucción de la democracia será el del acceso al sistema legal y judicial de una inmensa masa de la ciudadanía que hoy lo tiene prácticamente vedado”. Precisaba J. Correa que al hablar de marginalidad no se refería “sólo a la falta de acceso que sufren las personas de escasos recursos cuando intentan entablar acciones ante los Tribunales de Justicia, sino también a la falta de acceso y recepción de los intereses de tales grupos en la producción legal que realiza el Estado a través de sus órganos legislativos y administrativos”.

En esta misma introducción y al referirse su autor, concretamente, a la relevancia del tema de la Justicia y los sectores de bajos ingresos para la

* Ministro de la I. Corte de Apelaciones de Santiago y Profesor de Derecho Procesal en la Universidad Gabriela Mistral.

estabilidad de un futuro régimen democrático, señalaba que esta cuestión era extraordinariamente compleja y debía ponderarse a la luz de diversos elementos, entre los cuales destacaba los siguientes:

a) El riesgo del surgimiento de normas de conducta y modos de resolución de conflictos al margen de la organización estatal;

b) La necesidad de una mayor apertura democrática del Poder Judicial, vinculándolo, de manera directa y constante, con los problemas jurídicos que viven los sectores más pobres de la comunidad nacional; y

c) El alto grado de marginación que muchos sectores sufren respecto de los Tribunales y demás instancias jurisdiccionales, así como la falta de receptividad que tal institucionalidad jurídica ha tenido respecto de los valores y necesidades populares, parece ser grave para la estabilidad democrática por el grado de rebelión que tal marginación provoca en el individuo que la sufre.¹

En artículo reciente, publicado en el Diario “El Mercurio” del día 20 del mes en curso, sobre “Justicia y Confianza Ciudadana” de Don Rodrigo Atria, Periodista y Cientista Político, se contienen dos afirmaciones, vinculadas al tema que aquí nos preocupa, y que guardan plena concordancia con los elementos precedentemente destacados por Jorge Correa. Ellas son de que: “En una sociedad sin justicia impera la violencia y una sociedad donde los ciudadanos desconfían de la justicia es una sociedad muy parecida a aquélla donde no hay justicia”.

La segunda afirmación de Rodrigo Atria decía que: “El Poder Judicial no puede ser un cuerpo exterior y sobreimpuesto a la sociedad, que se relaciona con ella por medio de actos unidireccionales, sordos a las voces de la sociedad sobre cuyos miembros esos actos se ejercen y por las cuales la sociedad expresa su reacción. Y no es razonable, porque cuando el Poder Judicial pasa a constituirse en un cuerpo de esas características, entonces llega un instante en que ocurren revoluciones”.

En efecto, como tantos autores lo han destacado, la historia de la sustitución de la autodefensa por el proceso como medio para solucionar conflictos jurídicos ha sido, en definitiva, la sustitución de la Ley de la selva

¹ Justicia y Sectores de Bajos Ingresos. Editorial Jurídica Ediar- Conosur Ltda. Jorge Correa Sutil. “Un intento por caracterizar el problema de la Justicia y los sectores de bajos ingresos.” Págs. 3 y 11.

por la civilización. Asimismo, se ha destacado, que las causas del resurgimiento de la autodefensa, que puede observarse hoy en día, son muchas y de diversa índole pero, indudablemente, la preferente puede ser la desconfianza y hasta el desprecio que sientan algunos sectores de la población por la justicia que les ofrece el Estado, o bien, por su situación de inaccesibilidad a la misma.

Jesús González Pérez, en su obra sobre "El derecho a la tutela jurisdiccional", ha escrito que "la justa paz de la comunidad únicamente es posible en la medida en que el Estado sea capaz de crear instrumentos adecuados y eficaces para satisfacer las pretensiones que ante el mismo se formulan. Pues si los anhelos de justicia que lleva en lo más íntimo de su ser todo hombre no encuentra satisfacción por los cauces pacíficos instaurados por el Estado, por fuerte y brutal que sea la máquina represiva, será desbordada por aquella búsqueda desesperada de la justicia". Y de lo anterior deriva este mismo autor, la importancia que reviste la existencia de una efectiva tutela jurisdiccional, esto es, de que todo aquél que crea tener derecho a algo pueda acudir a un órgano estatal imparcial que le atienda, verificando su razón y, en su caso, haciendo efectivo el derecho. ²

Y no puede suceder de otra manera, acotemos nosotros, puesto que si el derecho a la jurisdicción nació precisamente, como una consecuencia de la prohibición de la autotutela en la medida que ese derecho a recurrir a los Tribunales no pueda por cualquier obstáculo, hacerse efectivo, los individuos afectados por actos que estimen injustos procurarán hacerse justicia por su propia mano.

Lo que hemos expuesto anteriormente sirve, en nuestro concepto de suficiente explicación y fundamento a investigaciones como ésta, cuyos resultados se están dando ahora a conocer. Una labor de este tipo resulta imprescindible para detectar la percepción que de todo el aparataje judicial, tienen los sectores más marginados de la sociedad. Sus resultados son importantes para las acciones futuras que se deseen emprender, puesto que la comprensión de las causas que llevan a una situación constituye la premisa primordial para modificarla eficazmente. Si es correcto el planteamiento del problema, está implícita su solución. Y el adecuado planteamiento del problema dependerá, a su vez, de los resultados obtenidos en la tarea investigativa, analizando los hechos establecidos a través de las encuestas realizadas.

Con razón se ha dicho que para el moderno Derecho Procesal la

² El derecho a la tutela jurisdiccional. Jesús González Pérez. Cuadernos Civitas. Pág. 21.

efectividad en concreto del Servicio de Justicia es tema que - más allá de verbalismos retóricos - viene acaparando los esfuerzos de la doctrina, que se conjugan en torno de la necesidad de formular esquemas de política jurisdiccional adecuados para satisfacer las nuevas y crecientes exigencias de la sociedad en que vivimos. Y también que el punto de arranque y apoyo insustituible de cualquier programa de reformas que aspire a ser rendidor, está constituido por un correcto y completo revelamiento empírico del funcionamiento, en todos sus niveles, del servicio jurisdiccional. Un acopio cuantitativo y cualitativo y de datos fácticos relevantes que permitan el diagnóstico exacto de la situación. No se trata del estudio dogmático o exegético de sus normas de organización, sino de la verificación en concreto de la forma como las previsiones del contexto legislativo se cumplen (o incumplen), y mejor aún, si la realidad que se revela se corresponde con el modelo ideal pergeñado para abastecerla. ³

En el campo dogmático ya se ha avanzado lo suficiente. Ahora corresponde tratar de solucionar problemas prácticos que se plantean para conseguir la eficacia real y efectiva de los sistemas concebidos.

La ciencia procesal, ya desde hace algún tiempo, ha adquirido plena conciencia de las deficiencias e impotencias de la Administración de Justicia, muchas veces debida no sólo a factores legales, sino sociales, políticos y económicos. Problemas que, por lo demás, no son sólo de algunos países sino que, por lo general, tienen un alcance universal. Dos ejemplos daremos a este respecto.

En la convocatoria del VI Congreso Internacional de Derecho Procesal Civil, celebrado en Gante, Bélgica, en 1977, bajo el nombre de "Para una justicia de rostro más humano", se decía; "En una sociedad cada vez más compleja, el derecho procesal debe poder funcionar de una manera más accesible, humana, rápida y eficaz, para que todo ciudadano pueda hacer valer sus derechos. En todo el mundo se está haciendo últimamente esfuerzos por conseguir este objetivo. Entre otros puntos del temario del congreso se contemplaban: la asistencia judicial, la humanización del proceso, la aceleración del proceso, misión y poderes del juez, jueces para asuntos litigiosos de pequeño monto, etc.

En segundo lugar, no podemos dejar de hacer referencia tampoco aquí,

³ La justicia entre dos épocas. Augusto Mario Morello y otros. Librería Editora Platense SRL. "El funcionamiento en concreto del Servicio de la Justicia: Necesidad de investigaciones empíricas". Roberto Omar Berizonec. Págs.111 y 117.

ya lo habíamos hecho en otro trabajo ⁴, cuando se trata de temas vinculados con la problemática del acceso a la justicia de sectores marginales, al Proyecto Internacional de Investigaciones sobre este tema, dirigido por Mauro Cappelletti, y en el que participaron más de cien estudiosos, en representación de treinta países.

En las conclusiones de este proyecto Internacional de Investigación Jurídico Sociológico no expresaba Cappelletti que el principal objeto perseguido se podía precisar a la luz de la esencial diferencia reconocida por los juristas y politicólogos, entre el liberalismo clásico y la democracia moderna, observándose esa diferencia en el ideal de una libertad "negativa" en el primer caso y "positiva" en el segundo. Se trata, agregaba el citado autor, en otros términos, de la diferencia existente entre una libertad sólo para aquéllos que son de por sí capaces de hacer uso de las (de "acceder" a las) instituciones económicas, políticas y jurídicas y una libertad entendida en cambio como un esfuerzo activo del Estado para tornar la libertad misma accesible a todos. El objeto de la investigación ha sido pues llevar a cabo un análisis sobre el significado y los debates del moderno "Estado Social" ("Welfare State"); desarrollar en otras palabras, un análisis empírico comparatista sobre las democracias modernas. Han sido examinados de un lado, los obstáculos jurídicos, económicos, político-sociales, culturales y psicológicos, que hacen difícil o imposible a muchos el uso del "sistema jurídico" y, consecuentemente la efectividad de su "Libertad" (y el fenómeno de la llamada "pobreza jurídica" o Legal Poverty); y por otra parte, se han sometido a una investigación informativa y crítica los esfuerzos cumplidos por determinado número de países para superar o atenuar tales obstáculos. En cuanto al método de la investigación, se trata de un estudio esencialmente empírico, comparativo y multidisciplinario de los problemas de accesibilidad del derecho y de la justicia en particular.

Con anterioridad el mismo Cappelletti, en la introducción a su obra denominada "Proceso, Ideología y Sociedad", que reúne diversos ensayos sobre temas múltiples de derecho judicial, había destacado la existencia de una nueva escuela de pensamiento procesalístico y jurídico en general, que se encontraba promoviendo en Italia una completa revolución del pensamiento jurídico, acompañada por el comienzo de un profundo cambio en las actitudes de los jueces y del mismo legislador. Esta escuela, manifestaba Cappelletti, rechazando el método, considerado actualmente estéril de la

⁴ Proyecto de Capacitación, Formación, Perfeccionamiento y Política Judicial. Corporación de Promoción Universitaria. Tomo I Marcos Libedinsky Tschorne. "La eficiencia de los Tribunales de Justicia". Pág. 425

dogmática tradicional, propicia llevar a cabo indagaciones sobre todo lo que ha sido llamada “la política del derecho”, o sea, sobre las implicaciones y significaciones sociales, ideológicas y *latu sensu* políticas del derecho y de sus normas e instituciones. Destaca Cappelletti que “los institutos, las normas, los principios del derecho judicial asumen, en esta visión, un relieve nuevo y realístico. No se trata ya de someter los datos del proceso a un análisis meramente abstracto y “neutro” (o aparentemente neutro), indagándolo de manera abstracta y formal - buscando una mera “exégesis de palabras”, o simetrías o construcciones geométricas de “sistemas” - sino de ver, de una manera bastante más realística y responsable, su obrar dinámico y concreto en la sociedad, a la luz de exigencias y tendencias reformadoras, de valores individuales y sociales descubiertos a través del análisis que con frecuencia asumen necesariamente carácter histórico-comparativo y sociológico. Los institutos procesales comienzan así a ser contemplados bajo el perfil de su efectividad, de su accesibilidad, de su adecuación a las instancias de una sociedad renovada y a los valores de una Constitución que está proyectada hacia la construcción de un orden social más justo y más moderno. Surgen de tal modo temas y problemas que la dogmática tradicional ha descuidado por demasiado tiempo con injustificada altanería, como la eficiencia de la “máquina de la justicia”, la duración y las costas del proceso, la accesibilidad de la justicia a todos (ricos y pobres, empresarios y trabajadores), la correspondencia del derecho procesal a valores de libertad individual y de justicia social, a las exigencias y tendencias evolutivas que se expresan en las nuevas y potentes “ideologías” sociales, constitucionales, supranacionales y comunitarias del mundo contemporáneo.”⁶

Deseo ahora referirme a dos puntos concretos de la encuesta que se comenta: el conocimiento del derecho en relación a la justicia y opinión espontánea sobre la misma.

Una gran mayoría de los encuestados declaró conocer poco o nada sus derechos en relación a la justicia y el 58,4% consideró que darle a conocer sus derechos a la gente era uno de los cambios más necesarios para mejorar la justicia en el país.

Este desconocimiento de derechos es un problema grave, puesto que demuestra carencias de tipo educacional. En la obra sobre “Justicia y Sectores de Bajos Ingresos”, a que aludíamos al iniciar este comentario, se

⁶ Proceso, Ideologías, Sociedad. Mauro Cappelletti. Ediciones Jurídicas Europa-América. Págs. XVI y XVII.

contiene un trabajo del profesor Don Luis Bates sobre "Derecho en la Educación". Allí se señala, entre otros aspectos de interés relacionados con el tema de conocimiento y conciencia de los derechos, que es un hecho "que solamente las personas bien informadas y entrenadas se encuentran en mejores condiciones para hacer valer y defender sus derechos competentemente, acceder a los apropiados servicios disponibles, cumplir sus obligaciones, familiarizarse con el derecho y con el sistema legal, y satisfacer de manera efectiva sus necesidades básicas. Por el contrario, para quienes sufren sentimientos de falta de información e ignorancia, la ley, el derecho y el sistema legal permanecen misteriosos. Desarrollan hacia ellos desconfianza, apatía, temor y resentimiento, porque en sus experiencias personales advierten que no responden a sus específicas y concretas necesidades básicas y que la legalidad no les otorga beneficio alguno si no sólo coerciones y sanciones". Concluye este mismo autor, que en realidad, estas personas no están en mejor posición que si no existieran los derechos y servicios. ⁶

En lo que respecta a opiniones espontáneas sobre la justicia chilena los resultados son bastante negativos. Una abrumadora mayoría (82,8%) opinó negativamente señalando juicios adversos a ella y sólo el 6,8% opinó positivamente, dando juicios favorables.

Las expresiones críticas sobre la justicia califican a ésta de ineficiente, discriminatoria, arbitraria y lenta. Con la mayor frecuencia se piensa que la justicia no ha cambiado y que está igual que hace cinco años atrás pero, mayoritariamente también, se cree que la justicia mejorará en el futuro próximo.

Las reflexiones que me merecen estas opiniones tan negativas son las siguientes. Advierto, de antemano, que no deseo con ellas obtener un consuelo propio de los tontos, sino poner de manifiesto que los problemas actuales que enfrenta la Administración de Justicia, se originan muchas veces en causas que no dependen de las fronteras de un Estado y que son comunes a un gran número de países, desarrollados o no.

La Administración de Justicia o el Poder Judicial es un tema que, actualmente, ocupa de continuo la atención de los ciudadanos y de los medios de Comunicación. Así ocurre en Chile y en muchos otros países.

⁶ Justicia y Sectores de Bajos Ingresos. Editorial Jurídica. Ediar-Conosur Ltda. Luis Bates Hidalgo. "Derecho en la Educación". Págs. 163 y 164.

A poco que reflexionemos sobre el tema tendremos que aceptar que no todos los males que padece esta institución son de aparición reciente, ni que la situación de la Justicia en nuestro país sea particularmente mala o deficiente en comparación con la de otros, ya que sus dificultades no se deben sólo a la existencia de factores específicamente nacionales.

Como lo reconocen diversos autores, los problemas de la Justicia, igual en un país que en otro, han germinado hace siglos y tienen profundas raíces estructurales.

Veamos, rápidamente, que sucede en otros países.

En España, la Constitución de 1978, además de establecer los principios rectores del Poder Judicial reconoció, en su artículo 24, a todas las personas el derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión.

Señala, un autor español, ⁷ que durante los años siguientes, el ordenamiento procesal ha vivido un período de permanente actualización con el objetivo de garantizar la tutela judicial y, como consecuencia de ello, resolver, en lo posible, los graves problemas de la Administración de Justicia en ese país. Sin embargo que ha sucedido, según este mismo autor. A pesar de todo el aparataje normativo, burocrático y doctrinal puesto a contribución para que el funcionamiento de la Administración de Justicia responda a las esperanzas que en ella se han depositado, la crisis de la organización judicial parece ser cada día mayor. Las sentencias se pronuncian frecuentemente con retraso de varios años, el número de procesos crece mientras disminuye la calidad, unidad y claridad de los criterios con que se resuelven en los Tribunales. La confianza del ciudadano en la Justicia se debilita y todos los esfuerzos para evitar el deterioro de la situación parecen por el momento inútiles.

En Francia ⁸ las críticas a la situación de la Justicia son cada vez mayores y la prensa se ocupa continuamente, entre otros temas, de la demora de los juzgados y la degradación de la carrera judicial. El Diario, *Le Figaro*, de 2 de Abril de 1988, da cuenta de un estudio realizado por el "Centro de

⁷ Valeriano Hernández Martín. "Independencia del Juez y desorganización judicial". Civitas. Pág. 17.

⁸ Los datos acerca de la justicia en Francia, Italia e Inglaterra han sido extraídos de la obra de Valeriano Hernández Martín citada en el número anterior.

Investigaciones”, según el cual el 75% de los franceses no tiene buena opinión de sus jueces: Consideran que “más vale evitarlos, aunque uno sea inocente”. Según el estudio, los franceses piensan que la justicia es poco equitativa e incomprensible y se constata una neta degradación de la confianza en los magistrados.

En Italia la Administración de Justicia ocupa continuamente la atención del Gobierno, del Parlamento, de los medios de comunicación y de la sociedad en general. En un Informe publicado por el Corriere della Sera el 13 de Enero de 1988, se recoge un cuadro de la duración de los procesos en Italia en el trienio 1984-1986. La duración media total del proceso penal en las dos instancias - pretura y tribunal - en 1984 era de 473 días. En 1986, es decir, dos años después, la duración media de estos mismos trámites llegaba a más del doble.

También en un artículo de 15 de Febrero de 1988, el diario La República, cita al Ministerio de Justicia de la época diciendo que: “La justicia civil es irritante para los pobres y superflua para los ricos”.

Un profesor de derecho procesal en Polonia afirmaba que: “emprender hoy día un proceso civil puede ser más aleatorio que participar en una travesía de supervivencia en Borneo”. Y otro docente, bastante conocido, Denti, manifestaba que: “diez o doce años es actualmente la duración de la mayor parte de los pleitos civiles. Entonces ¡qué crisis!, ¡es un desastre!”

Incluso el sistema judicial por excelencia, el de Inglaterra, parece tener serios problemas. El periódico The Times publica un artículo el 10 de Octubre de 1987 en el que, dice que “es difícil resistirse a la conclusión de que, entre las muchas otras cosas que se han deteriorado en los años recientes, debe incluirse a la situación del Poder Judicial”.

El diario The Independent publica el 18 de Febrero de 1988 un artículo en el que se comenta un estudio realizado en 1981 por los profesores Rawlings y Murphy sobre 58 decisiones del tribunal que cumple funciones de Tribunal Supremo de Inglaterra. Según el estudio citado “la calidad de las sentencias es lamentablemente pobre, son superficiales y débilmente argumentadas, el análisis de las materias es con frecuencia simplista, cuando se desestiman pretensiones se hacen sin fundamentación, y la aseveración y reiteración son más frecuentes que la razonada exploración de alternativas”.

LOS SECTORES POPULARES FRENTE AL SISTEMA PENAL

Cristián Riego Ramírez*

Dentro de las múltiples posibilidades que ofrece la investigación cuyo análisis nos convoca, me ha parecido pertinente comentarla desde la perspectiva particular del sistema penal. Que es la que mejor conozco por haber desarrollado varios trabajos en el último tiempo referidos diversos aspectos del aparato de justicia criminal chileno.

Para abordar los resultados de la encuesta desde este punto de vista se hace necesario aclarar que en general no pondré énfasis en las respuestas que dan cuenta de la opinión de los entrevistados acerca de la justicia y los diversos organismos que participan en su administración. Mi atención estará centrada más bien en las respuestas que dan cuenta de experiencias de contactos de los entrevistados con el sistema penal y en la información contenida en ellas acerca del funcionamiento real del sistema de justicia criminal en su relación con los sectores populares.

Mi intención es intentar vincular el conocimiento acumulado, las principales hipótesis y los planteamientos teóricos que sobre el funcionamiento del sistema penal chileno se han formulado, con los resultados de la encuesta y ver como estos últimos confirman, desmienten u obligan a matizar las ideas que al respecto se han desarrollado.

* Abogado, Profesor e Investigador de la Universidad Diego Portales.

1.- LA JUSTICIA DEL CRIMEN Y LOS SECTORES POPULARES COMO OBJETO PREFERENTE DE PERSECUCION¹

Desde el punto de vista criminológico el gran tema que surge a propósito de la relación entre sectores populares y la justicia del crimen es el de la selectividad. Esta perspectiva afirma básicamente que el sistema penal en su conjunto se caracteriza por un tratar de manera muy desigual a los distintos sectores sociales.

Estas ideas cuestionan fuertemente las bases de legitimidad de todo el sistema ya que los fundamentos que se arguyen para su justificación aparecen como puramente discursivos frente a una práctica que sistemáticamente desconoce elementos tan básicos como el principio de igualdad, la idea de responsabilidad por la culpabilidad y la vigencia práctica de las garantías cuando el sistema penal se dirige contra los sectores socialmente menos integrados.

Frente a estos grupos el sistema penal abandona sus presupuestos declarados y opera desconociendo o limitando severamente las garantías. Habitualmente estas personas no tienen acceso a defensa, son detenidas al margen de los supuestos constitucionales y en general el respecto de las normas del debido proceso se ve muy disminuido a su respecto.

Se plantea entonces que en la práctica, la operación del sistema penal deja al margen el criterio de la culpabilidad y dirige su acción contra aquéllos que resultan más débiles frente a su acción. Surge entonces el criterio de vulnerabilidad que se aplica a quienes por diversas causas se muestran como especialmente débiles frente a la operatoria del sistema.

Los resultados de la encuesta permiten en mi opinión distinguir claramente dos niveles de operación del sistema penal en cuanto a su actuación represiva frente a los sectores populares:

¹ Es necesario hacer presente que la encuesta realizada se limitó a personas mayores de 18 años con lo cual queda en general excluido del análisis todo el problema relativo al llamado sistema de protección de menores que es la expresión de la represión penal referida a ese segmento de la población. Es necesario hacer presente que este problema es de la mayor relevancia cuando se analiza la relación entre la justicia del crimen y los sectores populares por cuanto este sistema está referido casi exclusivamente a menores provenientes de los sectores populares y por que su impacto cuantitativo es importante.

1.1. La aplicación del sistema penal propiamente dicho (proceso penal).

Esta actividad está representada en la encuesta por el segmento de personas que declara haber sido detenida, pasada al juzgado y procesada por algún delito. Me parece que las cifras más relevantes son aquéllas que indican que un 13,8% de los varones declaran haber sido detenido y pasado posteriormente al juzgado² y de ellos sólo un 44,3% declara haber sido sometido a proceso. Es decir aproximadamente un 6% de los varones encuestados ha sido sometido a formas de represión penal formalmente consagradas por medio del proceso.

Esta etapa puede implicar desde el sometimiento a proceso por algunos días con un posterior sobreseimiento hasta una condena y aplicación de penas más o menos rigurosas. Se caracteriza por su intensidad en cuanto a la privación de derechos del sujeto, habitualmente se tratará de privaciones de libertad de más de cinco días o del sometimiento a las diversas formas de control implicadas en la libertad provisional. Pero, también se caracteriza esta etapa por su formalidad y por su apego a niveles de garantía más o menos estrictos. En el proceso se contempla la intervención de un juez, se requiere la formulación de cargos precisos por delitos de cierta gravedad y, en general se produce el acceso del sujeto a los sistemas de defensa propios del proceso penal.

No es el objetivo de la encuesta analizar más detenidamente este segmento específico de la actividad represiva estatal, ello debe ser objeto de estudios mucho más detallados acerca de la operatoria del proceso penal. No obstante me parece que hay varias cuestiones que aparecen esbozadas en las respuestas y que merecen comentarse.

En primer lugar la magnitud de la población sometida a este tipo de intervenciones parece alta, no conozco cifras de otros países pero considerando la intensidad de las medidas restrictivas creo que un 6% del total de los varones de los sectores populares parece importante en términos del impacto global de este tipo de intervenciones, esta apreciación coincide con la apreciación de la gran magnitud de la población penitenciaria especialmente en términos comparativos³.

²Ambos porcentajes no son sumables puesto que es posible que haya alguna proporción de los encuestados que respondió afirmativamente ambas preguntas.

³Es posible encontrar datos al respecto en el Anexo Estadístico contenido en "Acerca de la Cárcel", varios autores, Cuaderno de Análisis Jurídico No 24 de la Facultad de Derecho de la Universidad Diego Portales, Santiago, Marzo de 1993.

En segundo lugar, se insinúa en las respuestas, y eee es uno de los temas más importantes a ser investigados, que hay importantes déficits en cuanto al cumplimiento de las garantías más elementales de aquéllos que dicen haber sido sometidos a procesos penales. Un 22% de quienes declararon haber sido detenidos, pasados al tribunal y procesados sostienen no haber comparecido nunca ante el juez y un 53% declara no haber contado con abogado.

Esto resulta especialmente relevante tanto por la intensidad de las medidas restrictivas como porque ello implica un desconocimiento de disposiciones legales muy precisas.

El tercer comentario que esta etapa merece dice relación con el que a pesar de tratarse de una etapa formal, con intervención judicial y con medidas intensas de privación de derechos, aún aparecen con una participación importante motivos o causales de gran amplitud y mínima gravedad como la ebriedad por ejemplo.

1.2. El control policial preventivo peligrosista

Existen numerosos estudios criminológicos realizados en diversos países que muestran que actividad represiva de la policía tiende a orientarse en parte muy importante hacia formas de control que implican el recurso masivo a detenciones por delitos o contravenciones menores o que se fundamentan en causales amplias de discutible legitimidad constitucional como aquéllas que constituyen la llamada “sospecha”.

En el caso de nuestro país tanto las estadísticas de Investigaciones como las de Carabineros, pero muy especialmente estas últimas, muestran como las detenciones por estas causas constituyen la inmensa mayoría de las que se realizan, en tanto que aquéllas motivadas por delitos graves o por ordenes judiciales son sólo una pequeña parte del total⁴.

Esta actividad recae de manera muy preferente sobre el sector constituido por los varones jóvenes pertenecientes a los sectores populares urbanos, los que se ven afectados por ella en términos muy masivos⁵.

⁴ Al respecto ver Riego, Cristián: “Juventud y Represión Penal”, 26 páginas, en “Sistema Penal y Seguridad Ciudadana”, Cuaderno de Análisis Jurídico Número 21, Facultad de Derecho de La Universidad Diego Portales, Santiago, mayo de 1992.

⁵ Una aproximación a la cuantificación de este impacto en Riego, Cristián “Juventud y Represión...” Op. Cit.

El dato principal arrojado por la encuesta es en mi opinión el que indica que de los varones encuestados un 43,9% declara haber sido detenido en alguna ocasión por la policía sin haber pasado posteriormente al juzgado. En cuanto a las causales, casi la mitad de los detenidos declara haberlo sido por sospecha, el resto por diversos hechos menores de los cuales el principal es la ebriedad.

Ello coincide bastante exactamente con la imagen que es posible obtener por medio de las estadísticas policiales antes mencionadas.

Respecto de esta forma de control, consistente en detenciones sin pasar al juzgado, la encuesta entrega algunos elementos que permiten tener una imagen algo más cualitativa. Las respuestas en general dan cuenta de que las detenciones son por períodos cortos y no importan limitaciones de derechos demasiado intensas. No obstante, en un grupo minoritario pero importante de ellas se manifiestan formas más duras incluso algunas que importan la violación de normas legales. En un 32,6% de los casos los detenidos señalan que el trato recibido fue malo o muy malo, en un 21,8% de los casos la detención duró toda una noche y en un 7,5% duró más de un día, en un 30,1% de los casos hubo cobros de dinero por parte de la policía y según la apreciación del encuestado en un 58,3% de los casos ese cobro fue de carácter ilegal.

Pero además, en un segundo nivel, una proporción mayoritaria de las detenciones que sí son pasadas a los tribunales, no dan lugar a un proceso propiamente dicho sino que se agotan en las etapas iniciales del sumario. De los encuestados varones aproximadamente el 7,5% declaró haber sido detenido, pasado al juzgado, pero no fue procesado. En este caso también aparece la invocación a causales relativas a delitos menores pero en combinación con imputaciones de mayor importancia.

Es indudable que una parte de estas detenciones que son pasadas al juzgado, pero que no dan lugar a un proceso, se explican por la natural selección de casos que las diversas etapas de todo proceso penal producen. Muchos casos carecen de pruebas suficientes, en otros se constata la inocencia del imputado y, en general, diversos factores determinan que los casos vayan siendo abandonados o que al menos los imputados vayan siendo liberados.

No obstante, las causales de detención, la magnitud de las detenciones en la etapa anterior al proceso y su relativa desvinculación del mismo, dan cuenta de estas detenciones pasadas al tribunal, pero que no dan lugar al

proceso se asemejan bastante a aquéllas que no son pasadas al tribunal y ambas o al menos una gran parte de ellas dan lugar a lo que podemos caracterizar como un control policial de carácter preventivo peligrosista.

Se trata de todo un aspecto de la actividad policial, que se define como un sistema de control autónomo, sin vinculación con el proceso penal. Habitualmente este conjunto de actividades se ubica dentro de lo que la propia policía conoce como prevención, expresión que es utilizada precisamente aludiendo a estas formas de control represivo, cuya expresión más evidente son estas detenciones, pero que contempla además otras actividades como controles de identidad, registros de detenciones y confección de fichas personales.

Tanto en los países desarrollados como en América Latina existe una importante acumulación de antecedentes empíricos que muestran como, cuando el sistema penal se dirige contra los individuos provenientes de ciertos sectores sociales, surge una política criminal "real" en que el sistema opera sobre la base de estereotipos basados en criterios de peligrosidad que se originan en formas de vida, tendencias del comportamiento o pertenencia a segmentos sociales predefinidos. Típicamente varones, jóvenes, consumidores de alcohol o drogas, desempleados, menores abandonados o grupos pertenecientes a minorías étnicas. Estos criterios se vinculan habitualmente a diversas teorías criminológicas que han pretendido definir científicamente los rasgos característicos de los delincuentes basados en supuestos genéticos, raciales o sociales de diverso tipo.

A partir de versiones más o menos simplificadas de ese conjunto de planteamientos criminológicos la policía define estereotipos que le permiten operar en la práctica y que hacen reconocibles formas de hablar, rasgos físicos y otros elementos que permiten la identificación de los "sospechosos" o "peligrosos".

No es raro en consecuencia que la Ley de Estados Antisociales, paradigma de estas concepciones, no implementada en cuanto a las medidas de seguridad que contempla, si lo esté en cuanto sus supuestos constituyen precisamente una de las causales de la llamada detención por sospecha.

Me parece que de esta dimensión represiva que hemos llamado preventivo peligrosista surgen varias cuestiones que requieren ser examinadas:

En primer lugar, su magnitud. Entre los dos niveles mencionados ella

ha afectado a cerca de la mitad de los varones de los sectores estudiados. Parecería interesante poder avanzar en el conocimiento de como afecta esta actividad a diferentes subgrupos. Me parece posible pensar en que es posible la existencia de clientelas preferentes que se ven afectadas de manera más habitual que el promedio por esta actividad y determinar cual es su magnitud relativa.

En segundo lugar me parece necesario reflexionar acerca del hecho que esta actividad policial se desarrolla al margen de los presupuestos jurídicos básicos que rigen la actividad punitiva del Estado. Claramente toda esta política criminal se aparta de la normativa constitucional y de todos los supuestos del derecho penal liberal que constituyen precisamente las características que permiten su adecuación al sistema democrático y al Estado de Derecho.

La constatación de que esta dimensión del sistema penal funciona con una lógica autoritaria, contraría a los supuestos constitucionales básicos, y la magnitud de su impacto sobre los sectores populares, nos da cuenta de la importancia práctica del perfil del sistema penal en cuanto a la vigencia real del sistema democrático.

En tercer lugar me parece necesario revisar la racionalidad de esta política como instrumento destinado al control de la delincuencia. En tal sentido me parece que es necesario tener en cuenta los planteamientos que provienen de algunas corrientes criminológicas⁶, que sostienen que estas formas de control dan lugar a procesos de reclutamiento para la carrera criminal por medio de un proceso de estigmatización y condicionamiento de los sectores más vulnerables a los que se incorpora de manera creciente a grados cada vez más intensos de criminalización.

En ese sentido se ha postulado que los planteamientos preventivo peligrosistas que subyacen a esta práctica constituyen una verdadera profecía autocumplida, en cuanto los segmentos definidos como peligrosos terminan comportándose de acuerdo al pronóstico, debido en gran parte a la propia intervención del sistema penal.

⁶Este es el tipo de planteamiento clásico de la llamada teoría del etiquetamiento. Al respecto Becker, Howard "Los Extraños, sociología de la desviación", Buenos Aires, Tiempo Contemporáneo, 1971; Platt, Anthony "Los Salvadores de los Niños, la invención de la delincuencia", Siglo Veintiuno, México 1982.

2.- LA JUSTICIA DEL CRIMEN FRENTE A LOS SECTORES POPULARES EN CUANTO VÍCTIMAS DE DELITOS

Como una cuestión posterior en el tiempo, se produce el surgimiento de la revalorización de las víctimas como objeto de preocupación del sistema penal. Sólo en la última década aparece con fuerza la idea de que los sistemas penales han centrado su atención en la represión de los delitos y en los modos de tratar a los infractores, pero que han olvidado por completo el interés concreto de las víctimas, reemplazándolo por un difuso interés social.

En el funcionamiento práctico de los sistemas penales se ha constatado como las víctimas son postergadas casi completamente y sólo son tenidas en cuenta como coadyuvantes en la producción de la prueba necesaria para el avance de los procesos. La criminología ha descrito como las víctimas son sometidas a esperas, pérdidas de tiempo, a un tratamiento burocratizado, dando lugar a lo que se ha calificado como una segunda victimización que aumenta el pesar y el desamparo producidos por el delito.

En este contexto, se plantea de una manera especial el problema de las víctimas provenientes de los sectores más débiles de la población. En primer lugar, los sectores populares son quienes en mayor medida sufren la comisión de delitos en calidad de víctimas, no obstante lo cual sus intereses reciben una menor protección de parte del sistema penal.

Además debido a su carencia de medios y su menor cobertura de sistemas de protección (seguros, sistemas de salud, previsionales, etcétera), el daño que los delitos producen en las personas provenientes de éstos sectores tiende a ser muy alto, acentuando fuertemente sus carencias.

Finalmente, se plantea que el sistema penal no atiende la demanda de estas víctimas sino de una manera muy disminuida y a menudo la intervención de los órganos estatales da lugar a demoras, incertidumbres, molestias especialmente intensas, y en ocasiones, hasta genera la oportunidad de amenazas o nuevas agresiones por parte del autor.

En el caso de nuestro país el sistema penal parece no registrar las demandas de las víctimas de delitos provenientes de los sectores populares de una manera proporcional. Se supone que es en esos sectores donde se comete la mayor proporción de delitos, no obstante, ello no aparece reflejado en los datos que dan cuenta de las denuncias presentadas.

Aproximadamente un 30% de las denuncias presentadas a Carabineros

por delitos de robo a nivel nacional en 1990 se concentran en el sector oriente de la región metropolitana, lo que representa una participación muy superior a su importancia relativa como proporción de la población⁷.

Las causas de este menor acceso a los órganos del sistema son difíciles de precisar y en general es probable que se encuentren mayoritariamente vinculadas a la relación entre los sectores populares y Carabineros que es la institución que de manera más directa se vincula con ellos.

En la encuesta existen numerosas respuestas que dan cuenta de la enorme preocupación que los sectores populares manifiestan acerca de la comisión de delitos de los que resultan víctimas. Asimismo, varias respuestas dan cuenta de la percepción mayoritaria de que el sistema de justicia criminal no les brinda adecuada respuesta frente a este problema delictivo.

La encuesta confirma la importancia de la magnitud de delitos sufridos por los sectores populares, el 78% de los entrevistados manifiesta haber sido víctima de un delito importante, cifra muy alta aunque no se especifica el periodo de recordación⁸.

Sorprende el alto nivel de denuncias, 55,9% de las violaciones (probablemente de extraños), 52,9% de los robos y hurtos en la casa, 46% de los cogoteos y asaltos, 41% en promedio.

Estos niveles de denuncias coinciden con los que habitualmente se registran en la literatura comparada como promedios para todos los sectores sociales en países de mucho mayor desarrollo que el nuestro⁹.

No obstante el alto nivel de denuncias formuladas la encuesta confirma la hipótesis de que el sistema en definitiva registra un porcentaje relativamente bajo de ellas pero no como producto de la reticencia a denunciar sino

⁷Al respecto ver Riego, Cristián: "Delitos contra la propiedad: Información sobre su realidad y la respuesta penal", 24 páginas, en "Sistema Penal y Seguridad Ciudadana", Cuaderno de Análisis Jurídico Número 21, Facultad de Derecho de La Universidad Diego Portales, Santiago, mayo de 1992.

⁸Esta cifra parece muy alta en un caso similar de una encuesta hecha en Venezuela, preguntados sobre el hecho de haber sido víctimas de un delito en los últimos tres años los encuestados de sectores de bajos ingresos respondieron afirmativamente en un 20%. Aniyar de Castro, Lola "Publicidad del delito e inseguridad ciudadana", 89 páginas, en Capítulo Criminológico No 14, Instituto de Criminología de la Universidad del Zulia, Maracaibo 1986.

⁹Por ejemplo, ver Stern, Vivien "Las Alternativas a la Privación de Libertad en Gran Bretaña" en "Acerca de la Cárcel", Cuaderno de Análisis Jurídico No 24, Facultad de Derecho Universidad Diego Portales, Marzo de 1993.

más bien como producto de formas de selección de las denuncias que se dan en los niveles iniciales de la operación del sistema, en especial con la intervención de Carabineros. Un 26,3% de los denunciante indica que la policía ni siquiera registró su comunicación, otro 30,5% de las denuncias no pasaron a un juzgado.

En un segundo nivel la selección se acentúa por la falta de participación de las víctimas en las etapas posteriores del proceso en aquellas situaciones en que el caso es recibido por los tribunales. Las causas de este fenómeno no resultan claras y parece interesante intentar indagar acerca de ellas.

Un 32,4% de las denuncias pasaron al juzgado, pero el denunciante no hizo nada para favorecer el desarrollo del proceso.

Sólo en un porcentaje muy bajo de los casos los denunciante realizaron gestiones destinadas a colaborar con el proceso pero en muchos de esos casos el proceso fue abandonado en una etapa posterior.

La otra cuestión importante de consignar dice relación con la especificidad de las denuncias, éstas en su gran mayoría se formulan por delitos de importancia. Los porcentajes más altos de denuncias frente a los hechos delitos cometidos los registran las violaciones, los robos o hurtos en las casas y los cogoteos o asaltos. Esa especificidad se ve confirmada cuando se pide priorizar los problemas penales: violaciones, venta de drogas, cogoteos o asaltos, abuso policial y robos o hurtos en las casas, son los problemas que ocupan las primeras ubicaciones muy por encima del resto.

3.- RELACIONES ENTRE AMBOS ASPECTOS

Me parece que cabe hacer varios comentarios que dicen relación con los dos aspectos abordados y que sintetizan el conjunto de la actividad del sistema penal respecto de los sectores populares:

En primer lugar cabe resaltar que como se ha visto la mayor parte de la actividad que la policía realiza en relación con los sectores populares, tanto en cuanto a la recepción de denuncias, como en cuanto a la realización de detenciones y otros controles, se desarrolla en gran parte fuera del ámbito real de intervención de los tribunales. En los hechos, a pesar de que el sistema legal contempla formalmente que casi todas estas cuestiones sean objeto de conocimiento previo o a lo menos posterior de parte de los tribunales del crimen, gran parte de ellas nunca llega a conocimiento de un juez.

Probablemente este fenómeno se manifiesta en alguna medida respecto de todos los sectores sociales, pero es plausible pensar que es respecto de los sectores populares donde alcanza su máxima intensidad.

Es debido a esta misma razón que la percepción del sistema judicial manifestada en la encuesta es distante, las respuestas dan cuenta de que éste es percibido como una categoría muy abstracta. El contenido de las respuestas a las preguntas generales acerca del sistema judicial es más bien impreciso y, en cambio, se torna preciso cuando las respuestas se refieren al segmento que ha tenido contactos directos con algunos de los órganos o cuando se refiere a la actividad de la policía que si resulta conocida para la mayoría

Una segunda reflexión que me parece pertinente dice relación con el hecho de que de alguna manera la actividad represiva del sistema penal encuentra su legitimación en la demanda por seguridad manifestada a través de las denuncias. Ello se refleja, por ejemplo, en que la detenciones por sospechas tienen un apoyo importante, incluso quienes las apoyan son algo superiores en número a quienes las rechazan (45,4% contra 40,6%). También en el apoyo que recibe la afirmación de que deberían existir más Comisarías y Carabineros con la que concuerda un 89,5% de los entrevistados y en general un conjunto importante de opiniones positivas sobre este organismo.

No obstante, hay varias otras respuestas que dan cuenta de una importante insatisfacción respecto de la respuesta estatal frente a la inseguridad, ello pese al rigor de la misma experimentado por los mismos sectores populares. Destacan en ese sentido las referidas a la ineficacia de la justicia en cuanto a la persecución de delitos y las que se refieren a quejas por el exceso de represividad:

El 84,2 de los encuestados opina que denunciar robos o cogoteos es una pérdida de tiempo porque no pasa nada.

Entre quienes tienen una opinión negativa de la justicia 82,8% la calificación más importante es la de ser ineficiente en la represión de la delincuencia.

El 73,1% de los entrevistados opina que Carabineros golpean a los jóvenes que detienen.

El 51% opina que Carabineros detienen para dejar en libertad y cobran plata que no corresponde.

Me parece que esta insatisfacción relativa puede ser de algún modo

explicada por la vaguedad de la respuesta represiva frente a la especificidad de la demanda que ya se mencionó a propósito de las denuncias. Es decir, frente a una demanda específica centrada en hechos determinados y referida probablemente a un grupo relativamente pequeño de sujetos responsables de esos hechos, la respuesta principal del sistema es de carácter amplio, referida a una gran cantidad de hechos menores o situaciones sospechosas y dirigida en contra de grupos masivos de la población.

Frente a la gran demanda por seguridad esta respuesta masiva provoca algún grado de simpatía, no obstante genera también una importante frustración debido a que finalmente las demandas específicas de sanción y protección quedan insatisfechas, y por la afeción del propio ámbito de libertad.

A partir de esa reflexión me parece necesario preguntarse acerca de cual es la racionalidad de esta actividad estatal, no sólo ya en cuanto a los objetivos estatales de control de la criminalidad, sino sobre todo en cuanto a la necesidad que tiene el estado democrático de buscar la maximización de diversos objetivos, entre ellos los vinculados a la seguridad, pero también los que dicen relación con la protección del ejercicio de los derechos de los ciudadanos. En ese sentido me parece que el Estado está obligado a una estricta economía en la utilización de medios que puedan vulnerar esos derechos, restringiéndolos a los casos en que sus rendimientos en términos de mayor seguridad sean muy claros.

En la relación que existe entre el sistema penal y los sectores populares me parece que esa economía de medios violentos no existe, por el contrario, el Estado procura otorgar mayor seguridad por medio de limitaciones masivas de derechos de rendimiento muy bajo o aún negativo.

Finalmente me parece necesario analizar la evolución de las distintas fases de la política criminal del Estado, especialmente frente a la creciente demanda ciudadana por seguridad originada en los últimos años. Los únicos antecedentes con que contamos son las cifras de Gendarmería, las que muestran un fuerte crecimiento en los últimos años del flujo de detenidos, frente a ello se plantea la hipótesis de que probablemente la respuesta del sistema penal frente a la crisis de inseguridad es el énfasis de los controles masivos y no como pareciera lógico, el mejoramiento del funcionamiento de las etapas que más directamente responden a los delitos concretos que motivan la inseguridad¹⁰.

¹⁰ Cifras al respecto en Anxos Estadísticos contenidos en "Acerca de la Cárcel" Op. Cit.

En síntesis, me parece que es posible sostener que la orientación que deben tener las políticas públicas destinadas a dar respuesta a los problemas de inseguridad, es la de desarrollar respuestas específicas a las demandas de la población, disminuyéndose el recurso a fórmulas de carácter preventivo peligrosista de aplicación masiva. Esa orientación se traduce en mi opinión en el fortalecimiento del sistema procesal penal formal a través de su desarrollo institucional como respuesta principal, y la disminución de expresiones autónomas de represión policial.

4.- POLITICAS PUBLICAS DESTINADAS AL MEJORAMIENTO DE LOS SECTORES POPULARES FRENTE AL SISTEMA DE JUSTICIA CRIMINAL

A pesar del carácter general y preliminar de este comentario me parece que puede resultar útil el planear algunas líneas muy generales de políticas públicas destinadas a resolver o a contribuir a resolver algunos de los problemas más resaltantes de entre aquéllos que se identifican en la interpretación propuesta.

Se trata sólo de una enumeración y descripción general de las medidas que, en mi opinión, debieran encararse con el fin de atacar los diversos problemas descritos, contribuyendo a la vez al desarrollo del conjunto del sistema.

4.1.- Reforma de la policía

Parece claro que en los dos aspectos planteados que constituyen las formas preferentes de relación entre los sectores populares y el sistema de justicia criminal, la policía se constituye en el organismo más importante dada la amplitud de sus facultades y su relación directa con la población.

Un proceso de reforma de la policía es un tema amplísimo, me limitaré a señalar que, por una parte, se requiere dar mucha más especificidad a la labor policial que se vincula a la persecución de delitos y al proceso penal. Por la otra se requiere adecuar la actividad preventiva de la policía a los requerimientos de un estado democrático poniendo énfasis en la protección del ejercicio de los derechos por parte de los ciudadanos más que en la sola idea de orden¹¹.

¹¹ Al respecto ver Bustos Ramirez, Juan "El control formal: La instancia policial", 10 páginas, en "El Pensamiento Criminológico II", Editorial Temis, Bogotá 1983.

4.2.- Reforma del proceso penal

Me parece que en el momento actual resulta urgente encarar un amplio proceso de reforma al proceso penal, con miras a posibilitar su desarrollo en el contexto de un estado democrático. De el conjunto de cuestiones que de allí surgen me parece que hay dos que se vinculan directamente con la situación de los sectores populares:

4.2.1.- Mejoramiento de las garantías

Es necesario elevar el estándar de las garantías del proceso a niveles mínimos, los graves déficits que se observan afectan de modo muy preferente a los sectores populares. Pero además, estas garantías mínimas deben tender a excluir del proceso y sus rigores represivos gran parte de aquellas situaciones en que no se dan los supuestos básicos que justifiquen una persecución penal, como son todos aquellos casos en que se persigue por hechos irrelevantes o las situaciones en que como producto de descordinaciones se da lugar a medidas que no resultan justificadas. Ello debiera contribuir a otorgar a la respuesta penal el carácter específico reclamado por la ciudadanía.

4.2.2.- Ministerio Público

Me refiero a la necesidad del establecimiento de un ministerio público moderno que entre varias otras asuma algunas tareas que se vinculan directamente con los problemas planteados¹²:

- a) Conducción y control de la actividad policial, en especial en lo que dice relación con la utilización de la facultades para la privación de libertad y en general el cumplimiento de las garantías en esta etapa.
- b) Asumir las tareas de investigación y preparación de la prueba y dentro de ello, el dinamizar la relación con las víctimas para obtener su colaboración en el proceso. Se puede pensar por ejemplo en darle un rol importante en la recepción de las denuncias.
- c) La selección de los casos a ser llevados a las etapas mas importantes del proceso penal. Esta selección debe ser hecha de un modo transparen-

¹² Como se evidencia en la descripción de tareas que sigue, entiendo que el proyecto de ley referido a este tema y que se encuentra pendiente para su discusión en el parlamento se diferencia mucho del modelo de ministerio público en que estamos pensando. En efecto el proyecto concibe básicamente un ministerio público con funciones referidas a la intervención en el proceso penal en su etapa judicial, muy similar a aquel que fue suprimido en 1927.

te y de acuerdo a criterios conocidos, preestablecidos y relacionados directamente con las preocupaciones de la ciudadanía. En este sentido, la creación del ministerio público debiera suprimir las formas arbitrarias de selección que se manifiestan en la encuesta.

4.3.- Sistemas de atención a las víctimas.

Es necesario desarrollar sistemas específicos destinados a dar respuesta a las demandas de las víctimas de los delitos, a lo menos en aquellos casos que se presentan como prioritarios.

Estos sistemas deben en primer lugar evitar el sufrimiento adicional que el sistema penal produce habitualmente en su operación. Pero además, deben desarrollar un conjunto amplio de respuestas a la demandas de las víctimas, entre las que se incluya la persecución penal, pero que además integre elementos asistenciales, apoyo psicológico, medidas destinadas a dar seguridad al denunciante y otras que puedan ser desarrolladas para favorecer su posición y disminuir los efectos dañinos del delito.

Estos sistemas pueden ser diseñados de diversas maneras y pueden vincularse a la policía, al ministerio público o a otros órganos estatales según resulte conveniente.

COMENTARIO A UNA ENCUESTA SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA POR PARTE DE LOS SECTORES POPULARES

Hugo Fruhling Ehrlich*

INTRODUCCION

Los siguientes comentarios a la encuesta referida a opiniones de sectores populares urbanos con respecto a la justicia en Chile, enfatizan aquellos aspectos que resultan de interés para la protección de la seguridad ciudadana. Tal y como veremos, las respuestas de los entrevistados asignan a los problemas delincuenciales una importancia significativa, que no se corresponde con la eficiencia que detectan en el sistema penal para enfrentarlos.

Asimismo, la encuesta pone en evidencia la percepción pública de que la policía es a la vez sumamente importante para asegurar los derechos de las personas, pero que su actuación requiere de mejoras a las que nos referiremos en el curso del análisis.

LA TRASCENDENCIA QUE LOS ENTREVISTADOS ASIGNAN A LOS PROBLEMAS PENALES

Cabe decir que esta trascendencia se trasunta de dos constataciones complementarias: primero, los encuestados mayoritariamente indican que

* Abogado, Investigador del Centro de Estudios del Desarrollo. Miembro del Consejo Coordinador de Seguridad Pública del Ministerio del Interior

son problemas delincuenciales los que más frecuentemente los han afectado a ellos o a su grupo familiar.

Así, de acuerdo con el cuadro pertinente de la pág. 72, un 28,3% declaró haber sido afectado por robos o hurtos en las casas y 27% por robos a chorro. Un 22,8% declaró haber sido afectado por robos o asaltos.

Segundo, en proporción significativa los encuestados consideran a Carabineros entre las reparticiones públicas consideradas como más importantes para la administración de justicia en Chile (44,7%), inmediatamente después de los tribunales (cuadro pertinente de la pág. 29). En el mismo sentido, del cuadro N° 13 del anexo II, se desprende que la institución policial es vista como un instrumento esencial para proveer de soluciones a la administración de justicia. En efecto, un 41,6% de los entrevistados considera que crear más comisarías constituye una alternativa de cambio considerada como la más necesaria para mejorar la justicia en Chile. Esta alternativa, digámoslo, supera con creces a la de crear más juzgados, que es mencionada con frecuencia mucho menor (18,1%).

Esta opinión no demuestra que la delincuencia constituya un fenómeno novedoso en la vida de los pobladores, ya que se les interrogó respecto de la experiencia que ellos o sus familias habían tenido en problemas legales, sin especificar el tiempo en que ello podría haber ocurrido.

Lo trascendente parece ser, sin embargo, que frente a la importancia que tienen los fenómenos delictuales para la vida de los encuestados, éstos sólo excepcionalmente expresan reacciones extrainstitucionales para enfrentar la violencia. De hecho, los encuestados utilizan los mecanismos legales existentes. No parece existir un ánimo mayoritario por sobrepasarlos. Cabe aquí matizar esta afirmación: tal y como se desprende del cuadro N° 97 del anexo II, frente a la violación sexual de una mujer del grupo familiar, más de un tercio de los encuestados (36,3%) se identificó con la alternativa consistente en tratar de pillar al violador y de arreglar cuentas con él. Creemos sin embargo, que se trata de una excepción muy notoria al considerable sentimiento jurídicista que se desprende de la encuesta.

Así por ejemplo, el cuadro N° 10 del anexo II al referirse a la veracidad o falsedad de ciertas proposiciones sobre la justicia en Chile registra que un 89,8% de los entrevistados señala que deberían existir más juzgados y más jueces, y un 89,5% asevera que deberían existir más comisarías y carabineros. Del cuadro pertinente de la pág. 29, se desprende, asimismo, que poco menos

de la mitad de los encuestados incluyó a Carabineros dentro de las tres reparticiones públicas consideradas como más importantes para la administración de Justicia. Sin duda que lo más decidor proviene del cuadro N° 13 del anexo II que ya citamos. De un listado de alternativas de cambio, consideradas como las más necesarias para mejorar la justicia en Chile, la que es mencionada con mayor frecuencia es la de darle a conocer sus derechos a la gente (58,4%). En tercer lugar se menciona el crear más comisarías (41,6%). En suma, la orientación mayoritaria de la población parece ser la de utilizar los cauces legales para reivindicar la infracción de sus derechos.

Ello no significa, sin embargo, que las personas denuncien en su totalidad los problemas legales que los afectan. En efecto, tal como se desprende del cuadro N° 87 del anexo II, los problemas penales, de familia y laborales acusaron un porcentaje parecido de denuncias que osciló en torno al 45% de los casos. Sin conocer estudios comparados, es imposible establecer si este porcentaje es bajo o suficiente. Todo parece indicar, sin embargo, que los factores que predisponen a no denunciar poco o nada tienen que ver con una orientación negativa respecto de la existencia del sistema jurídico penal vigente.

FACTORES QUE INCIDEN EN LA PROPENSION A DENUNCIAR

Del examen de diversos cuadros se desprende que la propensión a denunciar es mayor entre quienes tienen una mejor situación socio-económica y entre quienes conocen mejor sus derechos. Por otra parte, las personas denuncian aquellos delitos que les parecen más graves y donde pareciera más fácil obtener justicia. Así por ejemplo, de acuerdo con el cuadro pertinente de la pág. 75, los problemas penales denunciados mayoritariamente fueron las violaciones sexuales (55,9%), los robos y hurtos a casas (52,7%) y los cogoteos o asaltos (46%). En cambio, los robos a chorro y los abusos policiales reciben menor mención por parte de los agraviados. Es posible que ello obedezca a una mezcla de razones, en las que concurren tanto la sospecha que será imposible probar el delito e identificar a su autor, como la sensación de que el afectado no recibirá colaboración de parte de los organismos competentes.

Las experiencias personales de denuncia a Carabineros o a Investigaciones agregan nuevos elementos para entender aquellos factores inhibitorios de las denuncias. De acuerdo con el cuadro pertinente de la pág. 87 del informe, la mayoría absoluta de las denuncias no fue registrada o no pasó a

un juzgado (56,8%). Esto naturalmente que llama la atención, pero revela quizá un hecho notorio. El funcionamiento práctico del sistema jurídico difiere notoriamente de la imagen que tenemos respecto de su operación. Nuestra imagen es que la denuncia de delitos o faltas conduce automáticamente al registro de la denuncia y a su paso inmediato a un Juzgado del Crimen o de Policía Local. La verdad de los hechos es que las comisarías constituyen un primer filtro de las denuncias que finalmente llegarán ante los tribunales. Procedimientos no reglados o informales pueden llevar a que la policía intente solucionar el problema sin que pase a los tribunales. Así, de acuerdo con el cuadro N^o 105 del anexo II, un 29,1% de aquéllos cuyas denuncias fueron registradas sin pasarlas al tribunal declaró que Carabineros e Investigaciones habría solucionado el problema, mientras que el 15,8% expresó, sin embargo, que su denuncia le había servido de poco. El resto expresó que no les sirvió de nada, o que les ocasionó puras molestias. Esto es, el hecho que las denuncias no sean pasadas a los tribunales no implica que la policía haga nada.

Sin embargo, se trasunta de la encuesta que los pobladores perciben que la policía actúa con alto grado de discrecionalidad en circunstancias que su rol pareciera ser mecánico: registrar las denuncias y esperar la orden de investigarlas proveniente de los tribunales.

Uno de los grandes temas en el análisis de la justicia y la policía se refiere a las decisiones que toman en el curso de su labor dentro de los márgenes que establece la ley. La policía puede cuestionar a transeúntes en actitudes sospechosas o detenerlos, notificar una infracción a un conductor imprudente, o amonestarlos. Puede concentrar todas sus fuerzas en la detención de ebrios, o detener sólo a aquéllos que perturban la paz social, para dedicar más personal a la investigación y prevención de delitos violentos. No existe policía en el mundo que haga efectiva toda la legislación penal al mismo tiempo y con la misma fuerza. Siempre existe espacio para asumir prioridades y para enfatizar el cumplimiento de ciertos procedimientos por sobre otros.

Aún reconociendo esta realidad, el público debe estar consciente de los criterios utilizados por la policía para tomar una decisión u otra. No tiene justificación que las denuncias no se registren, aunque pueda ocurrir que éstas carezcan de toda sustanciación, en cuyo caso deben existir procedimientos claros que indiquen al tribunal que probablemente no existe delito. En todo caso, las decisiones que se adopten deben estar regidas por procedimientos conocidos, los que jamás debieran ser determinados por personal de

rango inferior. No se divisa razón para mantenerlos en la confidencialidad, ya que su divulgación podría mejorar el conocimiento de los ciudadanos respecto de lo que les cabe esperar cuando realizan una denuncia ante la policía.¹

Los riesgos inherentes a una percepción de que la policía actúa sin sujeción a procedimientos transparentes son de que quienes denuncian la ocurrencia de delitos se sientan frustrados en sus pretensiones y rehusen hacerlo en el futuro. Esto se refleja en el cuadro N^o 114 del anexo II, que establece que la opinión espontánea respecto de la justicia es levemente superior entre quienes nunca han hecho una denuncia personal a Carabineros e Investigaciones.

Pasado el filtro de la denuncia policial, se abre camino al accionar de las partes ante los tribunales.

LA PROPENSION A ACCIONAR ANTE LOS TRIBUNALES

De acuerdo con el cuadro pertinente de la pág. 72, poco más de la mitad de los problemas legales que han tenido los encuestados o su grupo familiar (46,8%), correspondió a problemas de tipo penal. Asimismo, tal como se desprende del cuadro pertinente de la pág. 75, en un 41% de los casos, los problemas penales registrados fueron denunciados. Sin embargo, tal como lo señala el cuadro pertinente de la pág. 78, a la hora de presentar los problemas a un juzgado sólo un 14,5% de los casos fueron presentados al juzgado.

Las razones que explican esta situación tan disímil son muy variadas. Desde luego, de acuerdo con las declaraciones de los encuestados, un porcentaje importante de los casos no son pasados a los tribunales por la policía. En segundo lugar, los delitos contra la propiedad que son los mayormente denunciados tienen un bajo porcentaje de resolución policial y judicial tanto en Chile como en el resto del mundo, por lo que es comprensible que no se presenten querrelas si las posibilidades de éxito son menores.

De lo anterior resulta que el afectado por conductas delictuales tiene un contacto preferente con la policía y no con los jueces. Su opinión respecto de la justicia se ve teñida fundamentalmente por la atención recibida de parte de la policía. No cabe duda que pueden existir problemas de eficiencia en

¹ En lo referente a este tema, véase Herman Goldstein, *Policing a Free Society* University of Wisconsin, 1990, pp. 93 - 130.

materia de resolución de los problemas que presentan las personas. Más importante que ello parece ser, sin embargo, que la atención brindada al público sea la adecuada, que se le explique adecuadamente las probabilidades de éxito que tendrá su actuación, que se le informe porqué su caso no es registrado o pasado a los tribunales. Ello redundaría en una mejor imagen de la justicia y una mejor colaboración con la policía.

Esto nos lleva a otro punto esencial: la opinión que tienen los encuestados respecto de la policía.

IMAGEN POLICIAL

Pocos organismos sociales dependen tan fuertemente de su buena imagen para acrecentar su eficiencia, como es el caso de la policía. Al efecto cabe indicar que las estrategias policíacas de carácter comunitario en boga hoy día, se basan muy fundamentalmente en el desarrollo de relaciones estrechas y armónicas con la policía.² Al solicitar a los encuestados que calificaran su opinión sobre los Carabineros en términos de muy buena, buena, regular, mala o muy mala, los resultados fueron los siguientes: un tercio de los encuestados calificó su opinión sobre Carabineros de muy buena o buena (33,8%). La mitad, (50,2%) la calificó de regular. Menos de un quinto (13,6% y 2,2% ,respectivamente), la calificó de mala o de muy mala.

Esta calificación, que no parece positiva, debe contrastarse sin embargo con la que existe respecto de los jueces, que se desprende del cuadro Nº 30 y respecto de otros actores del sistema judicial. La realidad es que la opinión sobre Carabineros es similar o superior.

Resulta conveniente agregar que más allá de criticar determinados procedimientos policíacos, los encuestados reconocen el rol primordial de la Fuerza Pública en la prevención de hechos delictuosos. De allí que la creación de más Comisarías constituya una de las alternativas de cambio consideradas como las más necesarias para mejorar la justicia en Chile.

Las opiniones espontáneas positivas respecto de Carabineros son mucho más frecuentes en las personas mayores de 50 años y bajan notablemente en las personas menores de 30 años. Asimismo, los más educados tienden a opiniones menos positivas y los menos educados a opiniones más positivas,

² Herman Goldstein, "Toward Community - Oriented Policing: Potential, Basic Requirements, and Threshold Questions", *CRIME & Delinquency* vol. 33 No 1, January 1987, 6 - 30.

aunque ésto último resulta ser una tendencia menos clara.

Este fenómeno se repite también en las opiniones respecto de los jueces. A nuestro juicio, la imagen policial es mejor entre el núcleo de pobladores urbanos que por su edad y educación tienen una visión que privilegia el orden y la disciplina social, los que además son detenidos con menor frecuencia por Carabineros sin pasar al Juzgado correspondiente. Estas personas se identifican más claramente con las actitudes y acciones de Carabineros. Esto se vería corroborado en el cuadro N° 68 del anexo II, que establece que entre quienes están de acuerdo con las detenciones por simple sospecha en las poblaciones prevalece una opinión positiva de Carabineros, lo que no ocurre entre quienes no están de acuerdo con dichas detenciones.

Un factor que parece marcar de manera importante la imagen que los pobladores tienen de Carabineros son las detenciones sin pasar al Juzgado. Un 24,3% de los encuestados declararon haber sido detenidos en alguna ocasión sin pasar al juzgado. El principal motivo de detención fue la simple sospecha o el andar sin documentos. Le siguen en frecuencia quienes manifestaron haber sido detenidos por ebriedad y por ventas en la calle. Es natural que quienes sean detenidos tengan una opinión negativa respecto del organismo que causó su privación de libertad. Esto probablemente sucedería aunque consideraran que el trato recibido había sido excelente. Las detenciones con pasar al juzgado también afectan negativamente, aunque en menor medida la opinión sobre los jueces. La opinión respecto de instituciones coercitivas se ve afectada naturalmente por el hecho de ser objeto de sus actuaciones, independientemente de su legitimidad.

El problema principal que se plantea es el siguiente: ¿Son estas detenciones excesivas en su número? ¿Revelan ellas rasgos de arbitrariedad? ¿Son inconvenientes para asegurar la debida protección a los derechos de las personas?

En principio, el número de detenciones por simple sospecha parece ser muy alto. Según cifras oficiales de Carabineros, en 1991 se detuvo por esa razón a 163.265 personas y en 1992 a un número levemente inferior de 159.573.³ En cambio, los aprehendidos por orden judicial en 1991 corresponden tan sólo a 29.770 personas. Sin embargo, de esa cifra por sí sola no cabe desprender conclusiones demasiado precisas. Primero, porque a contar de 1989 se produce una disminución significativa en dichas detenciones. Segun-

³ Estas cifras corresponden al Sistema Estadístico Integrado de Carabineros de Chile. Las referidas a 1992 proyectan el mes de diciembre y no contemplan las efectivamente realizadas en dicho mes.

do, porque dicho número de aprehendidos no parece desproporcionado en relación con el total de denuncias de delitos y faltas realizada a Carabineros durante 1991 y que suman 1.031.403.

De todas maneras cabe la pregunta de si las detenciones por simple sospecha encierran rasgos de arbitrariedad. Ellas están autorizadas en términos generales por el artículo 260 del Código de Procedimiento Penal. Sin embargo, quienes son detenidos en su virtud deben ser puestos a disposición de los tribunales. Asimismo, la amplia autoridad concedida a la policía por dicho artículo no puede utilizarse para lidiar con situaciones respecto de las cuales la policía carece de la debida autoridad legal. Así, no corresponde detener por sospechas a personas que podrían tener actitudes desagradables, pero que no constituyen delito o falta, o personas cuya actitud y las circunstancias en que se encuentran no permiten señalar designios de cometer un delito. La detención por sospecha debe utilizarse selectivamente y no como un medio de control social general. Los meros números que hemos citado no dan cuenta de por sí que las detenciones por sospecha sean abusivas. De hecho, del cuadro N° 137 del anexo II de la encuesta se desprende que un porcentaje significativo de los encuestados que fueron detenidos sin pasar al juzgado (40,6%), opinan que su detención fue legal.

De algunas respuestas de los encuestados parece desprenderse la creencia que existen numerosas situaciones de abuso policial. Ello plantea la necesidad de abordar las detenciones sin pasar al juzgado desde otra perspectiva. Primero, corresponde examinar brevemente los rasgos de la acción policial preventiva y del papel que dentro de ella cumplen dichas detenciones. Por otra parte es de interés referirse a la posible consideración de la descriminalización de ciertas conductas.

La Acción Policial de Carácter Preventivo.

La policía se encuentra ante la necesidad de enfrentar el delito y el temor de la población a ser afectada por aquél. Naturalmente que la ciudadanía valora que la policía pueda actuar de manera tal que pueda disuadir la comisión de hechos criminales. Nadie espera que la policía actúe de manera puramente reactiva y frente a denuncias de delitos ya cometidos. Ello implicaría valorar inadecuadamente las enormes dificultades que trae consigo la investigación de todos aquellos delitos en que víctima y victimario son desconocidos entre sí y además un inusitado desprecio por los derechos de la eventual víctima. Pero así como todos reconocemos el deber de la policía de anticipar la acción criminal, también reconocemos que ello no puede llevar

a detenciones poco selectivas de categorías de sospechosos que pueden ser perfectamente inocentes, o respecto de los cuales no cabe aplicar sanción alguna por no existir evidencias serias de que hayan cometido una infracción legal.

Algunos especialistas señalan que en términos simples la tarea preventiva de la policía se clasifica en tres tipos de actividades: primero, la respuesta a peticiones de los ciudadanos que dan cuenta de la comisión de delitos o de circunstancias fuera de lo normal que podrían indicar que se está por cometer un delito. Ejemplos de esto último es la denuncia de que se ha divisado a merodeadores en actitudes sospechosas, la concentración de un grupo de jóvenes en actitud agresiva hacia los transeúntes, la presencia de delincuentes comunes en calles o plazas donde abundan los robos con intimidación. Un segundo componente de esta actividad policial de carácter preventivo es el patrullaje abierto y destinado a demostrar la presencia y capacidad de reacción policial tanto a los eventuales delincuentes, como a sus potenciales víctimas. El tercer tipo de actividad se refiere al constante esfuerzo por detectar circunstancias sospechosas que permitan identificar a infractores de la ley. En cumplimiento de esta función la policía debe tener autoridad para consultar a un transeúnte, para vigilar lugares donde se cometen delitos con gran frecuencia, para pedir la identificación de conductores, etc.⁴

Lo dicho demuestra que la policía enfrenta una cantidad enorme de circunstancias y que frente a ellas debe realizar actividades de control tendientes a impedir que se materialice la comisión de delitos. En muchos casos será necesario detener a los sospechosos y por ello sería absurdo negar la posibilidad legal de hacerlo. En otras, sin embargo, la actividad preventiva puede realizarse sin necesidad de tal detención. Los resultados de esta encuesta sugieren que deben enfatizarse aquellos mecanismos de control que tienen menores costos en términos de opinión pública y con los que pueden obtenerse similares resultados preventivos sin necesidad de detenciones que terminan sin sentencia condenatoria alguna.

La Descriminalización de Ciertas Conductas.

Las detenciones por ebriedad, vagancia y mendicidad han sido criticadas por algunos por tratarse de conductas y situaciones que no debieran ser enfrentadas a través del sistema penal. Eso me parece atendible en lo

⁴ Ver Herman Goldstein, *Policing a Free Society*, op. cit., pp. 49 - 58.

referente a la vagancia y a la mendicidad. La tarea en cuestión corresponde sin embargo a las autoridades políticas del país. No corresponde que la policía descriminalice por su cuenta, dejando de detener personas que incurren en conductas sancionables. Es posible plantear juicios de eficiencia respecto de los recursos humanos invertidos en enfrentar estas conductas en relación a los que se disponen para enfrentar otras conductas tipificadas. Pero en principio los juicios a hacer no son valóricos, a menos que se demuestre que la actuación policial se desvía de los objetivos fijados por la normativa legal.

A MODO DE CONCLUSION

La encuesta referida plantea preguntas y un verdadero programa para investigaciones futuras respecto del funcionamiento del sistema legal. Aquí sólo nos cabe repetir algunas de las ideas ya expuestas.

La opinión de los pobladores urbanos reflejada en esta encuesta revela una orientación predominantemente juricista en la selección de los mecanismos más adecuados para enfrentar la inseguridad ciudadana. Así, pese a críticas de abuso policial se valora positivamente el aporte de las instituciones policiales a su seguridad.

Entre las circunstancias que podrían influir para una mayor tasa de denuncia de los delitos se encuentra la necesidad de dejar en claro a los peticionarios los procedimientos que seguirá la policía frente a su denuncia, así como las perspectivas que tiene la investigación respectiva. La falta de difusión a este respecto alimenta sospechas respecto de los criterios utilizados para canalizar dichas denuncias por parte de la Policía.

Así también, se adivina la necesidad de enfatizar aquellas actividades de control que no se traducen en detenciones, aunque corresponde dejar en claro que éstas son legítimas y que pueden ser necesarias.

JUSTICIA, CONOCIMIENTO Y EDUCACION

Pedro Gandolfo Gandolfo*

En relación con la encuesta de opinión acerca de la percepción de la Justicia chilena en los niveles socioeconómicos bajos (categorías D y E) encargada por el Centro de Promoción Universitaria y diseñada y ejecutada por el Instituto de Sociología de la Universidad Católica, me referiré tan sólo a las variables que asocian la justicia con la educación y el conocimiento.

Este tema está suficiente y correctamente destacado en el Informe del Instituto de Sociología de la Universidad Católica, con todo, creo interesante insistir sobre él, puesto que es muy útil para definir la situación de los sectores de bajos ingresos frente a la Justicia y para proponer algunas soluciones a sus problemas.

Al respecto, quisiera destacar algunos datos básicos que se extraen de la encuesta.

A.- CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS RESPECTO DE LA JUSTICIA.

1. La gran mayoría de los encuestados, 87,8%, declaró conocer poco o nada sus derechos respecto a la justicia. (11,7%, dijo conocerlos muy bien, 26,2%, no conocerlos y un 61,6%, conocerlos poco).

2. La encuesta advierte como este desconocimiento o ignorancia acerca

*Abogado, Profesor de Derecho Universidad Católica de Chile y Universidad de Chile

de los derechos que se tienen respecto a la justicia permanece sustantivamente invariable según la edad, nivel socioeconómico y ciudad de residencia del afectado.

Se advierten algunas diferencias significativas, aunque sin modificar la mayoría, en relación con las variables relativas al género del encuestado y, sobre todo, a su nivel de educación formal. En efecto, mientras 15,8% de los hombres dijo conocer bien sus derechos, esa proporción baja a 7,6% en el caso de las mujeres. Al revés, el 21,7% de los hombres reconoció desconocer sus derechos; porcentaje que sube al 30,5% en las mujeres.

En cuanto a la educación formal, en términos generales se observa que a menor educación corresponde un mayor desconocimiento de los derechos en relación con la justicia y viceversa. Así, mientras el 53,5% de los encuestados sin educación formal afirmaron desconocer completamente sus derechos, esa proporción baja a un 18,8% en aquellos sujetos con educación técnico profesional. En todo caso, ninguna de estas variables altera la conclusión de que las personas de niveles socioeconómicos bajos mayoritariamente creen ignorar cuales son los derechos que poseen ante la justicia.

3.El conocimiento o desconocimiento respecto de los derechos que tienen frente a la justicia, sin embargo, no modifica de manera sustantiva la evaluación espontánea que los encuestados manifiestan acerca de la justicia.

Así, en las cifras globales, un 6,8% de los encuestados opinó positivamente de la justicia; un 82,8%, de modo negativo y un 2,7%, con carácter ambivalente. Si se confrontan esos guarismos, por ejemplo, en lo relativo a la opinión negativa, entre quienes dicen conocer bien sus derechos es de 78,1%, de 84,1% entre quienes afirmar conocerlos poco, y de 89,9% entre aquéllos que estiman no conocerlos nada. Es decir, el mejor o peor conocimiento de los derechos frente a la justicia no modifica el juicio mayoritariamente negativo de la misma.

4.La encuesta muestra, en cambio, una incidencia importante del conocimiento de los derechos en los que respecta al recurso o acceso de los encuestados a la justicia, medido a través del porcentaje de presentación de denuncias por problemas o de interposición de demandas o querrelas ante los juzgados.

Así, en los datos relativos al grupo familiar, entre quienes dice conocer bien sus derechos, el 60% dijo haber denunciado al menos uno de los problemas legales que se le presentaron. En cambio, ese porcentaje bajó al 50% entre quienes afirman desconocer sus derechos en relación con la justicia.

Por otra parte, entre quienes dijeron conocer bien sus derechos, el 36,4%, señaló haber llevado algún problema al juzgado. Este porcentaje desciende al 26,4%, entre quienes sostienen ignorar sus derechos. En las cifras globales, un 32,3% se llevaron ante un tribunal y un 67,7% no se llevaron.

Es decir, tanto en el caso de las denuncias como en el recurso a un juzgado se observa que un mayor conocimiento de los propios derechos aumenta la tasa de denunciabilidad y de recursos a la justicia.

5. Correlativamente, y de modo armónico, con esta ignorancia masiva y sólida de los derechos y garantías que los encuestados confiesan tener frente a la justicia, entre las alternativas de cambio más necesarias para mejorar la justicia en Chile, el 58,4% menciona "darle a conocer sus derechos a la gente". Esta es la medida que los encuestados perciben como más importante y útil, seguida de "que los trámites judiciales sean más rápidos" (42,8%) y de "crear más comisarías" (41,6%).

En otras palabras, los encuestados, de modo muy mayoritario e invariable, perciben que ignoran cuales son sus derechos frente a la justicia y, a la vez, estiman que el dárselos a conocer sería la medida más importante para mejorarla. En esa discordancia radica el problema, puesto que implica la existencia de una carencia insatisfecha y concebida como urgente de satisfacer.

B.- CONOCIMIENTO, MARGINALIDAD Y EXTRANJERIA.

Estimo que el desconocimiento de los derechos frente a la justicia y su percepción como carencia de cubrir, es uno de los rasgos más definidos de la percepción que los grupos urbanos de escasos recursos poseen acerca de la justicia.

Estimo que de los datos objetivos de las encuestas relativos a porcentajes de encuestados con el carnet de identidad al día (98,7%); de quienes, viviendo en pareja, se encuentran legalmente casados (80,6%); de quienes,

siendo trabajadores dependientes, poseen contrato de trabajo (77,6%) y de quienes teniendo casa propia, poseen los títulos de dominio correspondientes (90,4%), se deduce que entre los encuestados no hay una situación de marginalidad legal, conclusión que no altera el hecho de quienes arriendan su habitación, en 63,2% declaró no tener contrato de arrendamiento. El porcentaje de denuncia de problemas legales, bastante bueno de acuerdo a nuestros niveles de desarrollo, también indica una disposición a recurrir a los mecanismos de solución de conflictos jurídicos previstos por el sistema legal y no a soluciones extrajurídicas.

En mi opinión la situación de los grupos socioeconómicos más bajos en relación con la justicia no debiera ser definida, La extranjería es una situación que, en parte, se define por su carencia de conocimientos, por una ignorancia. Obviamente, no se trata sólo de una ausencia de un saber teórico, sino, de un conocimiento mucho más general y abarcador, que podría entenderse como una desorientación frente al mundo circundante. Dicha ignorancia y desorientación suscita que para el extranjero todo le resulte más difícil y de mayor costo.

Creo que la situación de las personas de bajo nivel socioeconómico frente a la justicia es análoga. No están marginados; forman parte del sistema, pero este desconocimiento que lo traspasa todo, les dificulta enormemente su acceso y relación con la justicia.

Me surge la duda, que aquí sólo dejo planteada, de si acaso este fenómeno no se da también, aunque en menor medida, en los otros estratos socioeconómicos de la nación, lo que apuntaría a un cierto hermetismo o enclaustramiento del derecho y la justicia misma, la que se habría transformado en un quehacer sólo accesible y comprensible para iniciados, para una secta que conoce su lenguaje y señales.

Con todo, estimo muy importante precisar qué clase o naturaleza de conocimiento (y, por lo mismo, de ignorancia) es la que está aquí afectada y a qué "justicia" se refiere éste.

En relación con el último punto, en la introducción, la encuesta nos aclara que se hicieron trabajos exploratorios previos para definir el concepto de justicia. Aún así, estimo que persiste una ambigüedad en la utilización del término que se explica, en parte, por el desconocimiento ya referido. Me parece percibir, a veces, una acepción de justicia como sistema legal y otras, como la organización destinada a la administración de la justicia (tribunales

y organismos auxiliares). La carencia de conocimiento de los encuestados también afecta, indudablemente, la calificación de lo que ellos entienden por "problemas legales", lo cual puede permitir entender que los "problemas civiles" aparezcan con tan poca incidencia en la muestra.

En cuanto a la clase y naturaleza del conocimiento e ignorancia, que es lo que a mi me interesa, quisiera señalar dos puntos:

Primero, no creo que se trate de un conocimiento o desconocimiento puro, es decir, integrado exclusivamente por componentes cognoscitivos, sino que, además, se mezclan elementos emotivos, tales como un temor reverencial o una admiración temerosa.

Segundo, creo que a lo largo de toda la encuesta está operando dos géneros o clases de conocimiento.

En primer lugar, está el conocimiento que proporciona la educación formal. Este, como bien sabemos, es en Chile un conocimiento de preferencia teórico y muy descontextualizado, es decir, sin que establezca una conexión estrecha entre lo que se enseña y las características y necesidades del entorno inmediato (geográfico, familiar, laboral y cultural) del alumno que aprende. Sabemos también que dentro del curriculum de la educación formal no se considera, por ahora, desarrollar habilidades o proporcionar contenidos relativos al derecho y la justicia.

En segundo lugar, existe un conocimiento práctico, vivencial, que nace del contacto o carencia de contacto entre la persona, su grupo familiar, de amigos o trabajo, con los órganos de la justicia, sus procedimientos y operadores (abogados, jueces, actuarios, policías).

C.- JUSTICIA Y EDUCACION FORMAL.

En cuanto a la importancia de la educación formal, la encuesta nos proporciona los siguientes datos:

1. Tiene una importancia relativa en el porcentaje de opiniones espontáneas en la evaluación de la justicia, sin modificar la tendencia mayoritariamente negativa.

La opinión de los no educados fue bastante menos negativa (62,5%) que la de los que poseían educación técnico profesional (90,3%). Asimismo,

la proporción de opiniones positivas o ambivalentes es superior entre los no educados.

En general, pues, el mejor nivel de educación formal proporciona un mejor caudal de conocimiento crítico, que aumenta la percepción negativa de la justicia.

2. Este efecto se repite tratándose de la evaluación de los jueces. A mayores niveles de educación, menos positiva se vuelve la opinión acerca de los jueces y viceversa. Casi un tercio de los encuestados sin educación formal opinó positivamente de los jueces; proporción que descendió a menos de un quinto en personas con educación técnico formal. (31,3% y 19,4% respectivamente).

3. El mismo afecto se produce en relación con los abogados: a mayor educación, menos porcentaje de opiniones favorables y viceversa. Mientras el 18,8% de los que se declararon sin educación formal evaluó negativamente a los abogados, esta proporción subió al 52,8% en el caso de quienes tenía educación técnico profesional.

4. También en el caso de los actuarios, la educación formal influye en el mismo sentido respecto de jueces y abogados. Así, mientras el 31,3% de quienes tienen educación básica incompleta opinó negativamente, este porcentaje fue del 37,1% en el caso de aquéllos con educación técnico profesional.

5. La misma consideración puede hacerse respecto de los Carabineros.

Con todo, en estas situaciones el efecto de la mayor educación formal fue acentuar la tendencia mayoritaria, que en general es negativa.

6. En conclusión, puede señalarse, al tenor de la encuesta, que la educación formal tiene un doble efecto:

Primero: Mientras mayor es la educación formal del encuestado, mayor es el porcentaje de ellos que dicen conocer sus derechos.

Segundo: Mientras mayor es la educación formal, mayor es el porcentaje que evalúa negativamente, a la justicia y a sus operadores.

La encuesta no nos indica, directamente, si la educación formal tiene alguna incidencia de importancia en el acceso de los encuestados a la justicia (denuncias o recursos ante juzgados).

Indirectamente, puesto que quienes más conocen sus derechos en mayor proporción recurren a la justicia, podría pensarse que si el sujeto tiene mayor nivel de educación formal mejor conoce sus derechos y, por ende, con más frecuencia recurre a la justicia cuando tiene problemas legales. Sin embargo, esto no es seguro, puesto que la misma encuesta indica que mientras mejor es el nivel de educación formal del encuestado más negativa es su opinión acerca de la justicia y, en consecuencia, podría especularse que prefiere, ante cierto género de problemas legales, optar por soluciones extralegales.

D.- JUSTICIA Y CONOCIMIENTO EXPERIMENTAL.

La encuesta proporciona también información acerca de los efectos de aquel conocimiento que surge del contacto real con la justicia. Como lo señalé antes, este saber implica una orientación general en el mundo, un conocimiento o manejo de reglas, de un lenguaje y sus significaciones, de ciertos patrones de conducta, con naturalidad y espontaneidad. Quien posee este conocimiento sabe qué, cómo, dónde y ante quién actuar, lo que le ayuda a atreverse a actuar.

1. En relación con este punto, creo que hubiera sido de mucha utilidad que la encuesta antes de consultar a los encuestados sobre su opinión, buena, regular o mala, sobre la justicia, los hubiera requerido acerca de si existía un contacto personal o familiar previo con la justicia. Ello nos habría permitido indagar en qué clase de conocimiento se fundaba su evaluación y de qué modo la experiencia modifica la evaluación.

2. Tratándose de las opiniones espontáneas respecto de los jueces, abogados y actuarios la encuesta indica que entre quienes han tenido algún contacto personal con ellos, la tendencia es que la opinión sea menos negativa que la de aquellos que no han tenido dicha experiencia. En general, admiten tener un mejor conocimiento y ese conocimiento es más positivo, sin romper la tendencia general a evaluación negativa.

En relación con los jueces existe un importante desconocimiento de ello que inhibe a los encuestados a opinar. Así, un 25,6% de ellos dijeron no saber o no tener opinión sobre los jueces. En cambio, entre quienes han comparecido ante un juez (que sólo son un 26,5% de los encuestados), la proporción de quienes dicen no saber tener opinión baja, como es natural, a 2,1%.

Esta mayor capacidad de opinión, fruto de la experiencia, favorece las opiniones positivas frente a los jueces. En efecto, mientras que sólo el

19,2% de los que nunca comparecieron ante un juez los evaluó de modo positivo, dicho porcentaje de opiniones favorables ascendió a 37,4% entre quienes habían comparecido.

4. En relación con los abogados, también existe una mayor capacidad de opinión entre quienes dicen haber tratado con ellos (sólo un 28,8%) y esa mayor capacidad de opinión favorece asimismo al abogado. En efecto, el 25,4% de los encuestados opinó de modo favorable; dicho porcentaje descendió al 15,3% entre los que no habían tenido contacto profesional con abogados.

5. Efecto similar consigna la encuesta en relación con los actuarios. Entre quienes han declarado ante uno, la opinión positiva es de 25,7% y, al contrario, entre los que no lo habían hecho, la evaluación favorable es sólo del 10,4%.

En conclusión, la experiencia personal o familiar con la justicia, en particular la comparencia ante un juez, el recurso a un abogado o la declaración ante un actuario, produce en el encuestado un mejor conocimiento y capacidad de opinión, lo que era previsible, pero a la vez mejora la percepción que el encuestado tiene de esas personas.

Lo anterior, no podría conducir a especular que mientras la educación formal proporciona un conocimiento crítico y, por lo mismo, mientras mejor es su nivel, peor es la opinión que se tiene sobre la justicia y sus operadores, el conocimiento práctico que proporciona la experiencia tiende a aumentar las opiniones positivas, o sea, operaría en sentido contrario. Dicha conclusión sería muy alentadora, puesto que implicaría que la justicia si bien tiene una imagen externa muy negativa, quienes tiene contacto real con ella no la confirman ni acrecientan, sino que la mejoran.

6. Sin embargo, la evaluación que surge de la experiencia real no tiene, a la luz de los resultados de la encuesta en relación con problemas legales concretos, un sentido unívoco, sino que es muy ambivalente, según el género de experiencia: sujeto activo (denunciante, demandante, querellante) o sujeto pasivo (detenido, querellado); la fase, etapa o instancia que alcanzó la experiencia (sólo denuncia, denuncia que pasa al juzgado, demanda o querrela que llega hasta al final) y la clase de tribunal (del Crimen o Policía Local; Civil, Laboral o de Menores).

6.1. Así, por ejemplo, en el caso de las denuncias hechas a Carabineros o Investigaciones, la experiencia tiende a influir negativamente sobre la opinión espontánea que se tiene sobre la justicia. Mientras el 88,4% de los denunciantees tiene una opinión negativa de la justicia, ese porcentaje bajó a un 80,4% entre los no denunciantees. A su vez, quienes no han hecho denuncias opinan en 8% de modo favorable, proporción que desciende al 4% en el caso de los denunciantees.

Un efecto similar tiene la circunstancia de haber realizado una denuncia a Carabineros e Investigaciones sobre la evaluación de los propios Carabineros e Investigaciones. La opinión negativa o ambivalente del no denunciante es de 55% y asciende al 64,8% en el denunciante.

En suma, la experiencia de efectuar una denuncia ante Carabineros o Investigaciones refuerza la mala imagen que de ellos se tiene.

6.2. La encuesta no informa acerca de la evaluación de la experiencia en aquellos casos de denuncias que pasaron a un juzgado (menos del 50%), ni nos permite discernir los efectos entre las distintas situaciones que ocurrieron una vez que se radicaron en él. Así, sólo el 7,9% presentó querrela y tan sólo el 4,8% llegó con la querrela hasta al final. No sabemos que cambio operó en la evaluación de la justicia y de sus operadores esas distintas experiencias. Cabe indicar, sin embargo, que cerca de la mitad de quienes llegaron con su querrela hasta el final señalaron que ésta les sirvió mucho y algo más de la mitad, de poco o nada. Los porcentajes favorables respecto a la evaluación de esa experiencia son, con todo, muy superiores a los porcentajes favorables generales respecto de la justicia y respecto de cada uno de sus operadores.

6.3. El conocimiento que proporciona el haber demandado ante un juzgado que no sea del Crimen ni de la Policía Local (tribunales laborales, de menores o civiles), mejora considerablemente la opinión espontánea sobre los jueces. (37,7%, entre quienes han demandado, versus un 22,9%, entre quienes no han demandado).

En este caso quienes mantuvieron la demanda hasta el final opinaron mayoritariamente (62,7%) que les sirvió de

mucho. O sea, el grado de satisfacción en llevar un requerimiento judicial hasta su última fase es aquí mayor que el que se logra en las querellas ante un juzgado del Crimen o Policía Local.

En la misma situación anterior, sobre la opinión acerca de los abogados y los actuarios, el efecto no es el mismo. Si bien en los demandantes crece la capacidad de opinión, esa mayor opinión implica que crezcan levemente tanto las opiniones negativas como las positivas, siendo mayor el porcentaje de opiniones desfavorables entre los demandantes que entre los no demandantes (50% y 44,2%, respectivamente).

6.4. En el caso del detenido (sujeto pasivo), la situación está en sí misma cargada de negatividad y desagrado. El resultado de la experiencia de ser detenido y pasado a un tribunal produce un efecto ambivalente y confuso. Aumenta, por cierto, la capacidad de opinión del detenido acerca de los jueces, los abogados y los actuarios. Sin embargo, esta mayor opinión incrementa tanto las opiniones positivas como las negativas, aunque el aumento de estas últimas es mayor. En el caso de los actuarios la influencia es decididamente negativa.

E.- CONCLUSIONES Y PROPUESTAS.

Si la persona que tiene un problema legal, a pesar de la mala opinión que tiene de la justicia, peor mientras más educación formal ha recibido, lleva su causa ante la justicia, sería, a mi entender, extraordinariamente importante determinar en qué casos y qué factores influyen en que dicha experiencia sea percibida como negativa y, por lo mismo, refuercen su imagen negativa inicial y, al contrario, en qué casos y qué factores dicha experiencia fue percibida de manera favorable y, en consecuencia, mejora la opinión que la persona tiene sobre la justicia chilena y las personas que trabajan en ella.

Creo que en este sentido, en la encuesta hay bastantes datos, que he intentado reseñar y que proporcionan indicaciones interesantes sobre aspectos que mejorar. Simultáneamente, estimo que abre campo a nuevas investigaciones que amplíen y profundicen algunos aspectos.

Estoy convencido que lo que he denominado conocimiento experiencial, es mucho más fuerte, sólido, práctico y operativo que el que proporciona o pudiera proporcionar la educación formal. Es decir, en mi opinión, ese género

de conocimiento emanado de la experiencia proporciona convicciones, creencias y habilidades, mucho más profundas y difíciles de modificar que el saber teórico que se pudiera enseñar a través de nuestros colegios o escuelas. Además, estimo que esas convicciones, creencias y conocimientos tienen un carácter práctico y operativo, esto es, mueven e inclinan a la acción, influyen decisivamente sobre las decisión que las personas adoptan en relación con la justicia.

Es indudable que las personas de nivel socioeconómico bajo necesitan de información que los oriente en el mundo de la justicia. Pero lo que necesitan, sobre todo, es una educación, pero no de aquella que surge de la educación formal, sino de la experiencia humana más inmediata y concreta. En ese sentido, la responsabilidad mayor, creo, no radica en las escuelas o colegios, sino en los propios operadores del sistema jurídico-legal: los jueces, los abogados, los actuarios, los policías, las asistentes sociales.

Ellos deben, además de efectuar su labor y competencia habitual, actuar como verdaderos educadores, en el entendido que la experiencia que la persona adquiriera puede ser muy importante para que ella misma y otros concurren otra vez a la justicia y se formen una imagen de ella. Para ello, como es obvio, se tienen que proveer a los jueces, actuarios y policías de las condiciones materiales suficientes, pero se requiere también de su conciencia y contribución. Volviendo a mi anterior metáfora: los nacionales tienen que ser amables y hospitalarios con los extranjeros.

DISCURSO DE CLAUSURA DEL SEMINARIO NACIONAL JUSTICIA Y MARGINALIDAD

Juan Enrique Vargas Viancos*

Es para la Corporación de Promoción Universitaria y, específicamente, para quienes integramos su Proyecto de Capacitación, Gestión y Política Judicial, un motivo de profunda satisfacción el llegar a tan feliz término en la presente actividad.

Felices estamos, antes que nada, por la presencia de un público tan numeroso, que ha demostrado un enorme interés y entusiasmo por las cuestiones aquí debatidas. Esto comprueba que existe realmente una atención preferente por parte de la comunidad jurídica nacional hacia los problemas de los más necesitados, atención que lleva a querer conocer antecedentes empíricos acerca de los conflictos jurídicos más comunes que los aquejan, sobre la forma cómo los enfrentan y el grado de conocimiento y percepción que tienen de los sistemas formales de solución y sus integrantes.

Percibimos entonces signos alentadores para un futuro camino de progreso en estas materias. Resulta significativo en ese contexto la valoración del aporte que significa la realización de estudios empíricos sobre el medio jurídico nacional.

Hoy en día es posible apreciar que prácticamente ninguna decisión que

* Abogado, Director del *Proyecto de Capacitación, Gestión y Política Judicial*. Corporación de Promoción Universitaria.

afecte intereses vitales de la comunidad es asumida sin previamente auscultar cuál es su realidad, sus intereses comprometidos y su propia visión del problema. Por ello, las ya famosas encuestas de opinión forman parte de nuestra vida cotidiana.

Sin embargo, no ha sucedido tradicionalmente lo mismo en el ámbito del derecho y la actividad judicial. Ello se debe en gran parte a que una de las características más común de los abogados, es la de formarnos juicios categóricos sobre estas materias, basados exclusivamente en nuestras experiencias personales más directas. Son estos juicios, como es sabido, trascendentes a la hora de la toma de decisiones, desde el momento en que la mayoría de los legisladores y de los promotores de las reformas a nuestro ordenamiento jurídico y servicios de justicia, son precisamente abogados.

Pero, ¿es necesariamente certera y conveniente esa aproximación a nuestra realidad jurídica? Los resultados de los estudios llevados a cabo en otras disciplinas nos dicen que no. De ahí que actualmente no se discuta que el conocimiento debe acumularse partiendo de sólidos análisis empíricos, que sustenten adecuadamente conclusiones y medidas. Las experiencias, por muy prolongadas y ricas que sean, son generalmente parciales y están impregnadas por la visión personal de quien las extrae.

Estudios de esa naturaleza son vitales para llegar a tener diagnósticos compartidos. No es admisible a estas alturas del desarrollo de las disciplinas sociales, que en temas tan trascendentes como los jurídicos, no sea posible muchas veces que los interlocutores se pongan de acuerdo en una plataforma básica a partir de la cual conversar. Es común que veamos ante estas cuestiones ya no sólo propuestas de soluciones dispares, sino, insistimos, diagnósticos absolutamente contradictorios, como si cada uno estuviese hablando de algo diferente. Avanzar en este terreno es de suyo un aporte sustancial.

Pero esta perspectiva no es fácil de ser asumida por nosotros, siendo quizás la causa de ello la formación que hemos recibido en las escuelas de derecho. Conforme a ella, es característico que cuando hablamos del sistema jurídico y del sistema judicial nacional, cuando queremos caracterizarlos, acudamos exclusivamente a lo que de ellos se dice en los Códigos, sin reparar a que en la realidad, en más de algún sentido, son algo bastante distinto.

Si se nos pregunta por nuestro sistema penal, inmediatamente viene a nuestra mente un conjunto de normas que regulan garantías constitucio-

nales sobre la materia, un procedimiento judicial seguido ante un Juez de la República y un sistema de ejecución de las sentencias. Pues bien, la realidad de nuestro sistema penal (que algunos llaman de control social) indica que la inmensa mayoría de los sujetos detenidos jamás son puestos a disposición de un tribunal y están imposibilitados en la práctica a ejercer esos derechos que la Constitución les reconoce. Esta es la realidad de nuestro sistema, que un instrumento empírico, como el que les hemos dado a conocer, permite revelar. Así se explica que cuando a las personas pobres se les pregunta por el sistema judicial, no piensan ni mencionan, por regla general, a un juez, sino a un policía. Esto no es lo que aparece en los libros, ni es lo que se nos enseña en clases, siendo que es tremendamente atractivo y útil conocerlo.

A más de todo lo anterior, hay un resultado adicional de la utilización en estas materias de una encuesta de opinión, que si bien no es lo que buscábamos en forma directa con el estudio, no puede desconocerse su significación. No hay dudas que la función judicial es un función pública, y sin dudas una de las más importantes, desde el momento que lo que utilizan los jueces al emitir un sentencia y hacerla cumplir no es otra cosa que el poder del Estado, el que, conforme a una concepción democrática de la sociedad, no puede tener otra fuente que la soberanía popular. Pues bien, como función pública que es y como ejercicio del poder estatal de que se trata, la función judicial está sujeta al escrutinio público. Y es bueno y conveniente que así sea.

Una encuesta de la naturaleza de la que hemos llevado a cabo, un test cuyos resultados, querámoslo o no, van a aparecer publicados en los diarios y serán objeto de comentarios a diversos niveles, se traduce, desde esta perspectiva, en una eficaz forma de escrutinio público al sistema judicial. No sólo de los jueces, también de los abogados, actuarios y demás actores del medio jurídico.

Podrá criticarse que las opiniones recogidas fueron emitidas por personas que desconocen la complejidad del trabajo en tribunales. Podrá pensarse que ellas se han visto influidas por factores históricos o políticos que no han beneficiado al Poder Judicial. Podrá, finalmente, decirse que se trata de opiniones mutables, condicionadas por cierto tratamiento de los temas encuestados por la prensa, la que distorciona a veces las verdaderas magnitudes de los problemas. Aún cuando todo o parte de ello pueda ser cierto, lo que no puede desconocerse es que lo que se consigna en el estudio es lo que hoy en día piensa la gente de escasos recursos frente al sistema y tenemos la obligación de escucharla, ya que todo este aparato estatal no tiene otra justificación más que servirla.

Quizás uno de los aspectos que debiéramos sondear, a futuro, es el de la mutabilidad de las opiniones vertidas, pero, insistimos, ello no nos puede llevar a darle vueltas la espalda al sentir de la gente. Por lo demás, no debieran ser muy diferentes en este sentido, estas opiniones de las que se emiten respecto a otras cuestiones del actuar estatal. Tal como le pedimos a otros actores que ejercen funciones públicas que escuchen a la ciudadanía, se lo podemos pedir a los miembros del Poder Judicial, no en cuanto al contenido de una sentencia determinada (no se trata de someter al veredicto popular cuestiones técnicas), pero sí en cuanto a los objetivos y funcionamiento del sistema en su conjunto.

Recuérdese que en esta materia también está en juego la inversión de recursos públicos, siendo clave dentro del sistema republicano que los ciudadanos puedan evaluar el gasto y la priorización que de él se hace. Sólo si es percibida por la comunidad como necesaria y urgente la inversión en justicia y se aprecia que los recursos van a ser bien utilizados, podrán obtenerse aquellos fondos que tan urgentemente requiere el Poder Judicial para cumplir adecuadamente su función.

En definitiva, reiteramos, ésta es una consecuencia de los estudios empíricos, que aunque no sea necesariamente buscada por los académicos que los realizan, viene aparejada cuando el objeto de análisis es uno de tan alta importancia social como el que nos preocupa.

Junto con hacer entrega de los antecedentes reunidos en este estudio a la comunidad jurídica nacional interesada en extraer conclusiones de los mismos y a las autoridades encargadas de adoptar políticas en el sector, se abre para nosotros en CPI un abanico amplio de nuevas actividades a partir de la que estamos concluyendo. Primeramente, debemos reunir los comentarios aquí vertidos tanto sobre la metodología empleada, que nos permitirán sin dudas a futuro perfeccionar el instrumento, como también aquellos juicios interpretativos de las cifras obtenidas. Estos facilitan y enriquecen la lectura de la encuesta, razón por la cual serán consignados en la publicación que dando a conocer los resultados efectuaremos prontamente.

Luego, creemos que es fundamental hacer un seguimiento de esta actividad. Por un lado, sería interesante conocer en un tiempo más el grado de divulgación y asimilación de los resultados que arrojó. Por otra parte, resulta cautivante la idea de repetir posteriormente la experiencia, recogiendo para ello los comentarios metodológicos que hemos recibido hoy en día y seguramente recibiremos en el futuro. Me parece que buena parte de la

utilidad de las cifras que hemos obtenido radica en poder compararlas con otras que se obtengan en un tiempo más. Así podremos verificar si la opinión pública en estas materias es mutable o no, lo que facilitará formarse un completo perfil del sector y la adopción de políticas públicas en él. También permitirá medir la efectividad de las medidas que se adoptarán en el futuro para enfrentar estos problemas, algunas de las cuales ya se encuentran siendo debatidas en el Parlamento.

Además, creemos que sería conveniente a futuro la realización de otras encuestas, abarcando distintos segmentos de la población. Durante el debate en este seminario se dijo que el problema de la marginalidad jurídica no afecta exclusivamente a los pobres, siendo también un problema de la clase media chilena. Por muy sugerente que parece ser un estudio de esta naturaleza, excede los objetivos de nuestro Proyecto, pues ellos se centran en las situaciones de marginalidad jurídica del segmento más pobre de nuestra población. Pero aún dentro de ese sector se nos muestran como interesantes otros estudios diferentes al actual.

En este país se acostumbra a legislar en base a la realidad de sus grandes ciudades. Lo que hemos hecho nosotros es adentrarnos en ella con la presente investigación empírica. Pero, las carencias detectadas, que pueden ser suplidas, por ejemplo, con la creación de tribunales vecinales, ¿pueden extrapolarse adecuadamente a los sectores pobres de todo el país? Nuestra respuesta primigenia es que probablemente no. Entonces tenemos ahí una nueva veta que investigar, donde sería conveniente realizar otras encuestas sobre problemas jurídicos de sectores de escasos recursos, ahora ya no urbanos, sino rurales.

Creemos que si abordáramos tal investigación entregaríamos antecedentes importantes y podríamos quizás cuestionar, con fundamentos, la tendencia de legislar para todo el país teniendo sólo presentes los problemas que afectan a segmentos de él, que, por muy importantes o poderosos que sean, no representan a su totalidad. Siempre ha existido la sensación que cierta legislación emanada de este tipo de aproximación a los problemas puede llevar a absurdos, injusticias y a la dilapidación de recursos públicos, cuando se tiene que aplicar a sectores distintos a aquéllos que se tuvo en mente al momento de dictarla.

Pero quisiera insistir en que el desafío más inmediato e importante es sacarle el mayor provecho posible a las resultados de la encuesta. Creemos que debe ser un esfuerzo realizado con detención, a veces las conclusiones

matemáticas y mecánicas inducen a error. Aquí se nos ha demostrado que estas mismas cifras tienen lecturas distintas y que son bastante difíciles de digerir. Podría haber la tentación, por ejemplo, de decir: la gente lo único que necesita es justicia penal porque su problema es la delincuencia; por lo tanto, los tribunales vecinales con competencia en lo civil son una soberana pérdida de tiempo. Puede que sea cierto, pero hay que investigarlo bien. ¿Hasta qué punto la gente releva como importante sus problemas penales por el propio desconocimiento de los derechos que tiene? Si le aumentamos el conocimiento de sus derechos, ¿no le aumentarían inmediatamente sus necesidades de tribunales civiles? Sin embargo, si nos quedamos en la primera conclusión, sólo tendríamos para ofrecerle en ese momento tribunales penales. Quizás entonces lo que necesitamos son tribunales vecinales con una competencia penal pero, que puedan ir paulatinamente brindando servicios en lo civil. Digo esto nada más para complejizar un problema de suyo poco simple, para llamar la atención sobre la magnitud de los esfuerzos que se requieren en esta materia, los que exceden las simples "buenas ideas" o "buenas intenciones".

Dentro de esta misma óptica quisiera resaltar con satisfacción, que dos grandes líneas que surgen nítidamente de la encuesta están siendo ya objeto de estudios y trabajos más detenidos por parte del Área de Asistencia Jurídica de nuestro Proyecto.

Ambas emanan de las propias opiniones de los encuestados en el sentido que sus problemas no se solucionan con la sola creación de nuevos tribunales, sino que ellos perciben haber otros mecanismos más accequibles y menos dispendiosos para mejorar su situación. En este sentido se encuentra la ampliación de la información y conocimiento sobre los derechos que asisten a las personas y la forma de ejercerlos, tarea que hemos abordado, entre otras actividades, a través de la elaboración de cartillas de información jurídica a ser distribuidas en los lugares a los que comúnmente se concurre a solicitar información o a realizar determinados trámites.

Por otra parte y constituyendo la línea más atractiva, se encuentra el trabajo en mecanismos alternativos de resolución de conflictos. En este plano nos hemos preocupado por investigar lo que al respecto se realiza en la formación de los futuros abogados y en el trabajo diario de las Corporaciones de Asistencia Judicial, con el fin de sistematizar la información y poder diseñar programas de profundización de estas vetas a futuro. Igualmente queremos sondear el tema dentro de los tribunales, para conocer la forma en que opera la conciliación en los juicios, principalmente del trabajo y de menores. Prontamente comenzaremos con un ciclo de seminarios donde

discutiremos sobre estas investigaciones y sobre experiencias mucho más ambiciosas que se están poniendo en práctica en otros países del Continente.

Nos parece que la presente encuesta, además de resaltarnos la importancia de estas actividades, nos entrega información que una vez internalizada permitirá enriquecerlas. Sin embargo, para tener real éxito en ellas, así como en las restantes acciones que se encuentra realizando nuestro Proyecto, resulta vital contar con el apoyo de todos ustedes, quienes son los más interesados y conocedores de estos temas. En ese sentido nuestras puertas están abiertas no sólo para conocer sus comentarios sobre lo que estamos haciendo, sino principalmente para que participen en activamente en nuestras actividades y para que sugieran nuevas que sean coherentes con los objetivos ya descritos.

Por último, quisiera felicitar muy sinceramente, por el esfuerzo realizado tanto en la encuesta como en la organización de este seminario, al grupo de profesionales de la Dirección de Estudios Sociales de la Universidad Católica que con tanto esfuerzo y dedicación trabajaron en ella, especialmente a Jorge Rozas y Luis Barros y también al equipo del Área de Asistencia Jurídica del Proyecto, encabezado por Jorge Correa e integrado por Macarena Vargas y Marcos Lillo. Más de un año de trabajo en conjunto ha demostrado que es posible y fructífero el trabajo interdisciplinario en las materias que nos preocupan.

Igualmente deseo finalizar dándoles a todos ustedes las gracias por habernos acompañado a lo largo de esta agotadora jornada, porque su presencia y aportes sin dudas, como ya dijera en un principio, permiten ver con optimismo el futuro en un área tan postergada del quehacer social.

Muchas gracias.