



Centro de Atención de Asuntos de la Familia

FEBRERO 2012

PRESENTACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE ASUNTOS DE LA FAMILIA

El 19 de marzo de 2009 el Centro de Atención de Familia, en adelante CAAF, da inicio a sus actividades, concentrando desde esa fecha la atención del público de los cuatro Juzgados de Familia de Santiago y desde el 2010 el público del Centro de Medidas Cautelares, en un solo Centro de Atención, de manera de permitir descongestionar de público los tribunales, especialmente en lo relativo a consultas y actuaciones que diariamente realizan las partes y los Abogados.

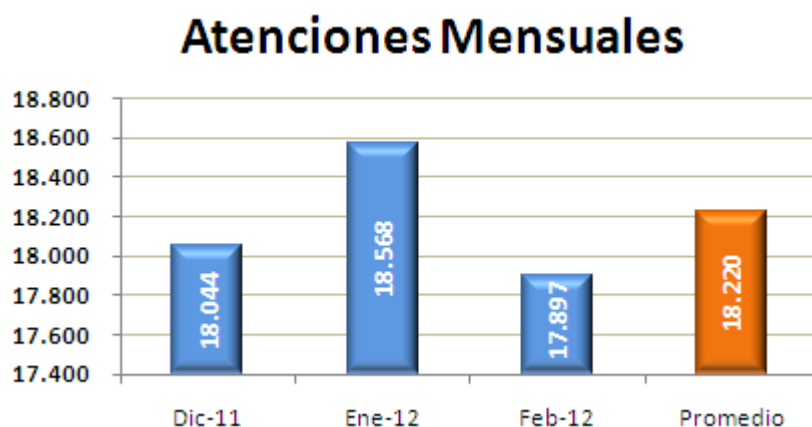
El Centro de Atención de Asuntos de la Familia, constituye en la actualidad la primera línea de interacción entre los Tribunales de Familia y los usuarios del sistema, recibiendo diversos tipos de requerimientos, que van desde información de causas, hasta una orientación legal sobre la tramitación en materia de familia, atendiendo diariamente un promedio aproximado de 1.000 personas.

Para cumplir eficientemente con la atención de los usuarios, el CAAF cuenta actualmente con una dotación de 21 funcionarios, además de un abogado asesor y una Encargada de Atención de Público.

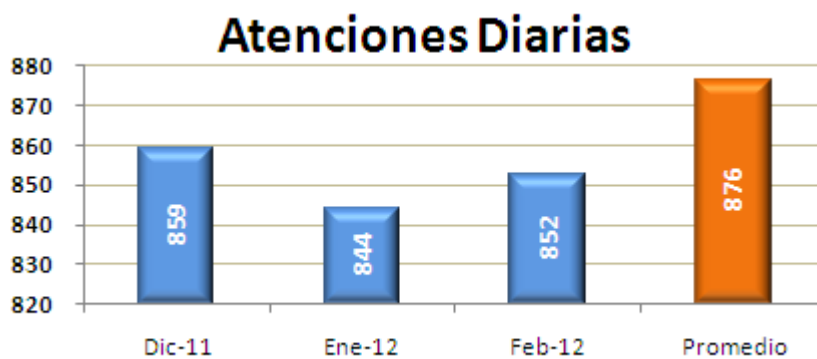
ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES INDICADORES DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE ASUNTOS DE LA FAMILIA

1. Atención de Usuarios:

Como se puede observar en el siguiente gráfico, durante el mes de febrero de 2012 el Centro de Atención de Asuntos de la Familia realizó un total de 17.897 atenciones, lo que significa que a la fecha el promedio mensual acumulado es de 18.220 atenciones.

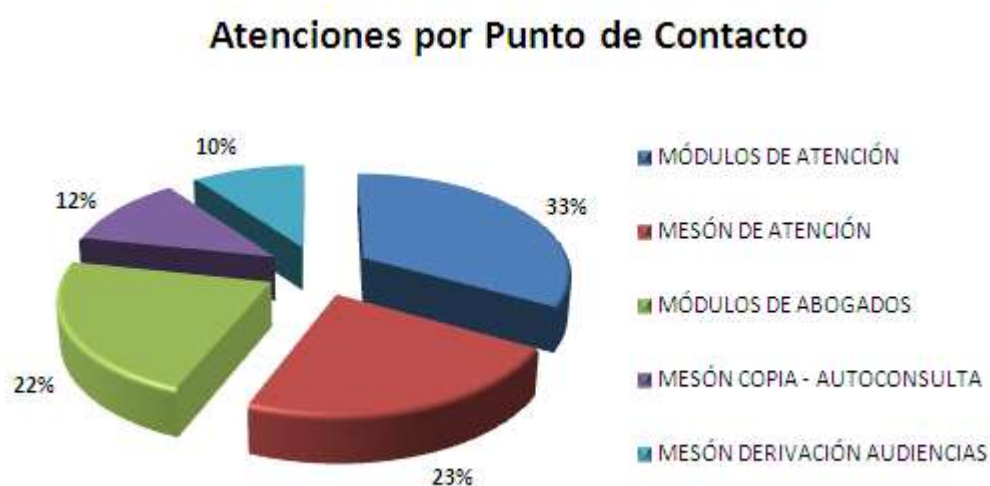


Respecto a la cantidad de atenciones diarias, podemos mencionar que el promedio actualmente asciende a 876. Este número, más la cantidad de atenciones realizadas por el funcionario que presta servicio en la botonera o dispensador de números las cuales no implican una derivación a un punto de atención, sino solo entrega de información por parte del mismo funcionario y la cantidad de usuarios que concurren a utilizar los computadores de autoconsulta, nos permiten concluir que el promedio diario de atenciones asciende a 1.100 aproximadamente.



En cuanto a la distribución del público general por punto de contacto, podemos señalar que durante el mes de febrero de 2012 la cantidad de atenciones, se concentró principalmente en los módulos de atención y el mesón de atención, sumando ambos un 56% del total.

Asimismo, al observar el gráfico podemos ver que el otro punto que reúne un alto porcentaje de atenciones es el módulo de abogados con un 22%. En estos módulos se brinda atención a un público más especialista, tales como Abogados, Procuradores y Postulantes de las diferentes Corporaciones de Asistencia Judicial.

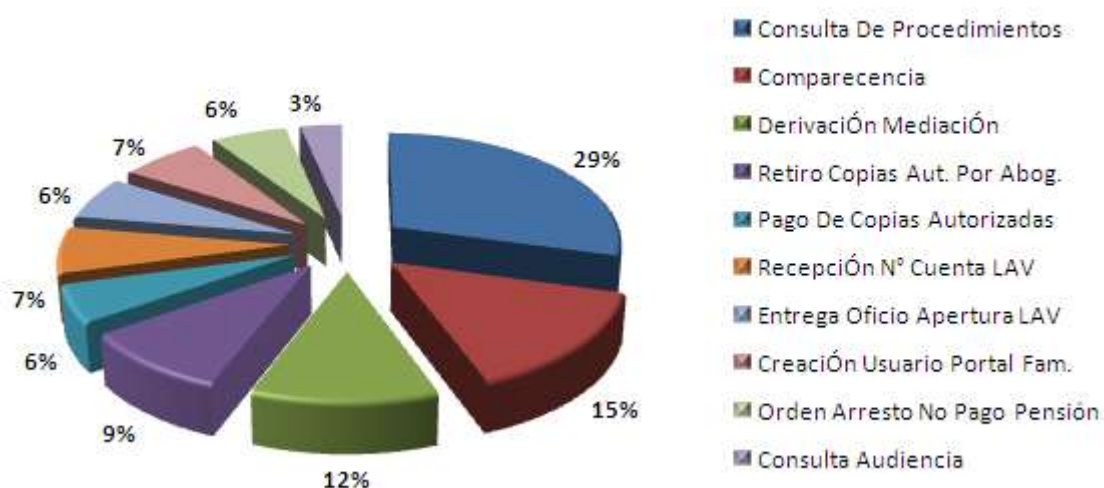


2. Requerimientos

Respecto de los principales requerimientos que realizan nuestros usuarios, podemos apreciar que el mayor porcentaje de ingresos está concentrado en tres tipos de consultas:

1. Consulta de Procedimientos: este requerimiento es utilizado por los funcionarios cuando la atención implica solamente brindar orientación o bien entregar información respecto al estado procesal de una causa.
2. Comparecencia: este requerimiento implica que el usuario realiza una presentación en su causa a través de los formularios tipos que existen para estos efectos.
3. Derivación a Mediación: este requerimiento es utilizado cuando el usuario solicita ser derivación a algún Centro de Mediación

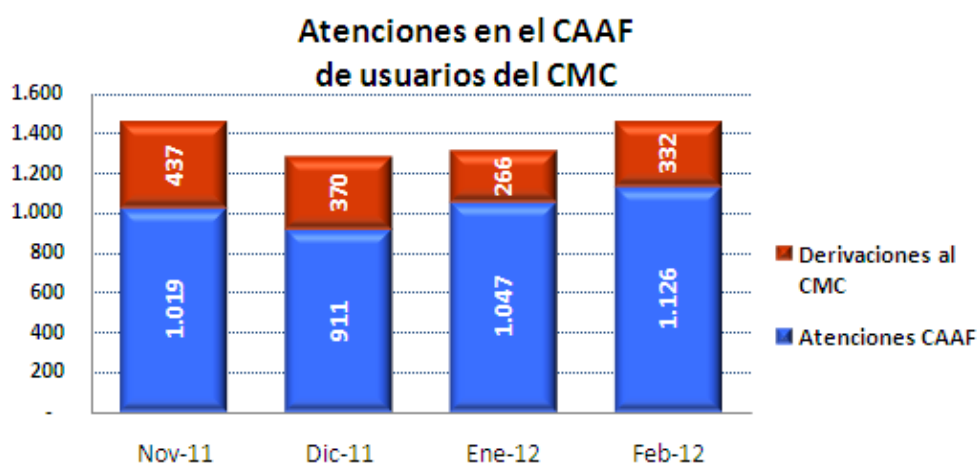
Principales Requerimientos



3. Derivaciones al Centro de Medidas Cautelares

El CAAF tiene como objetivo en este tipo de atenciones realizar un primer filtro para derivar sólo aquellos casos que de acuerdo a los criterios informados por el propio Centro de Medidas Cautelares, corresponde que sean evaluados por sus funcionarios de atención de público.

En el siguiente gráfico nos muestra que durante el mes de febrero realizamos un total de 1.126 atenciones, lo que significa un incremento de un 7% respecto del mes anterior.

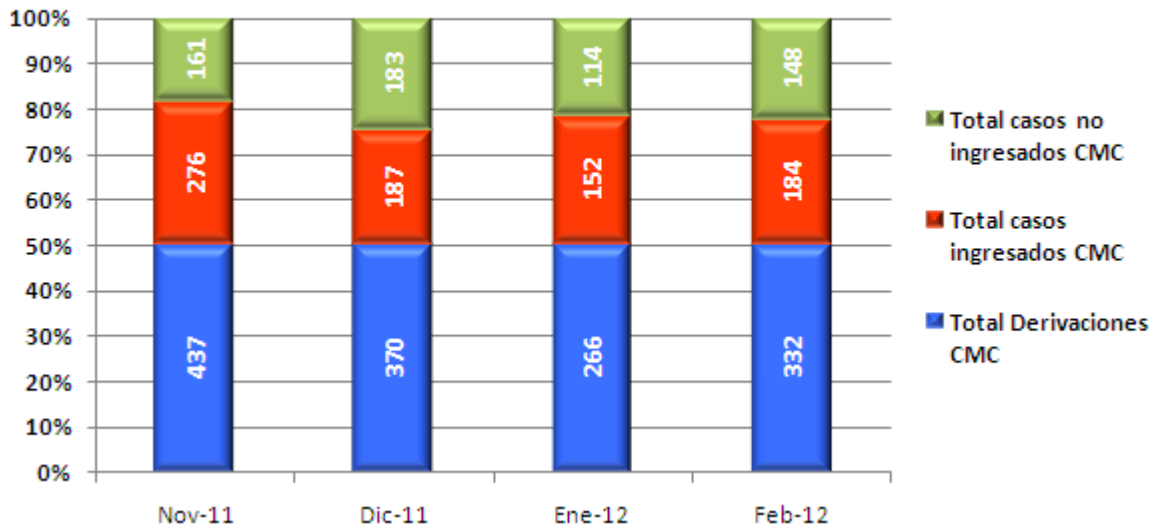


De las 1.126 atenciones realizadas en el mes de febrero sólo un 29% de ellas fue derivado al Centro de Medidas Cautelares para su análisis.



De los casos derivados al CMC, a un 55% de ellos le ingresó una causa, mientras que al 45% restante no se le realizó ingreso.

Finalmente podemos mencionar, que de los 148 casos que no tuvieron ingresos en el CMC, 65 de ellos correspondían a usuarios que insistieron en ser derivados aún cuando al realizar los filtros no correspondía su derivación.

Detalle Casos Derivados al CMC



4. APROBACIÓN JEFATURA



Geraldine Saavedra S.

Encargada Unidad de Atención de Público
Centro de Atención de Asuntos de la Familia
Juzgados de Familia de Santiago