



PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE

Centro de Atención de Asuntos de la Familia

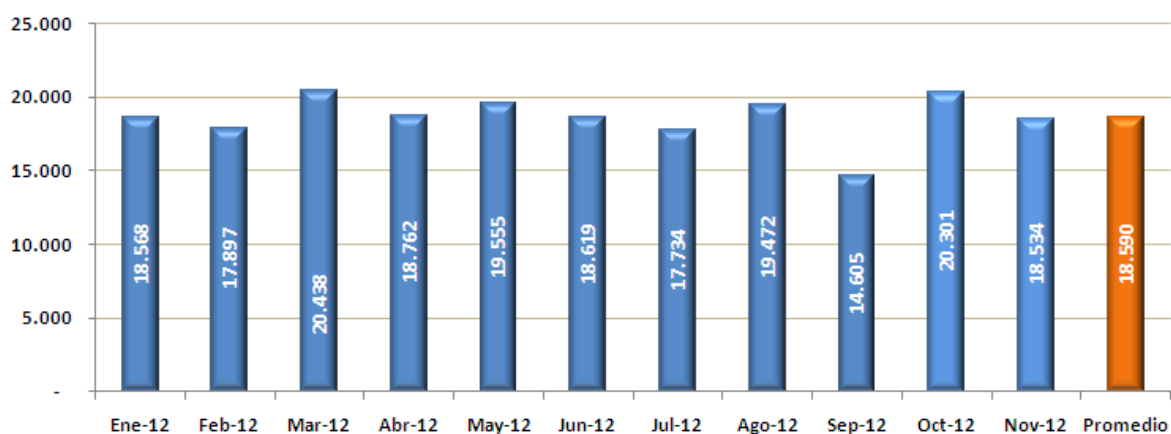
NOVIEMBRE 2012

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

1. Atención de Usuarios:

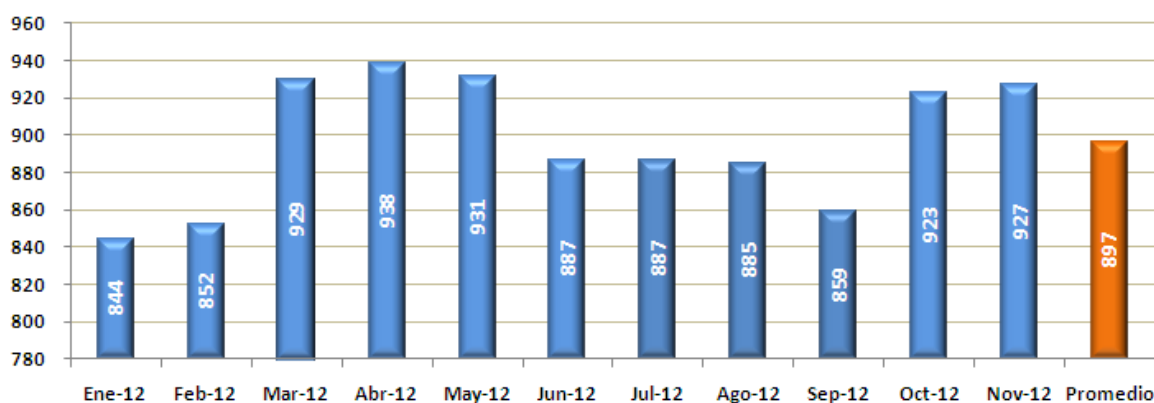
Como se puede apreciar en el siguiente gráfico, en el mes de noviembre de 2012 se registraron un total de 18.354 atenciones, lo que significa que respecto del mes anterior hubo una disminución de 8.7% el total de las atenciones.

Atenciones Mensuales



Respecto al promedio acumulado durante el presente año, podemos observar que al mes de noviembre este indicador alcanza las 18.590 atenciones. Si realizamos una comparación respecto al promedio acumulado, en igual periodo durante el año 2011 (19.138), podemos concluir que existe una diferencia de un 2,9% en la cantidad de atenciones.

Atenciones Diarias

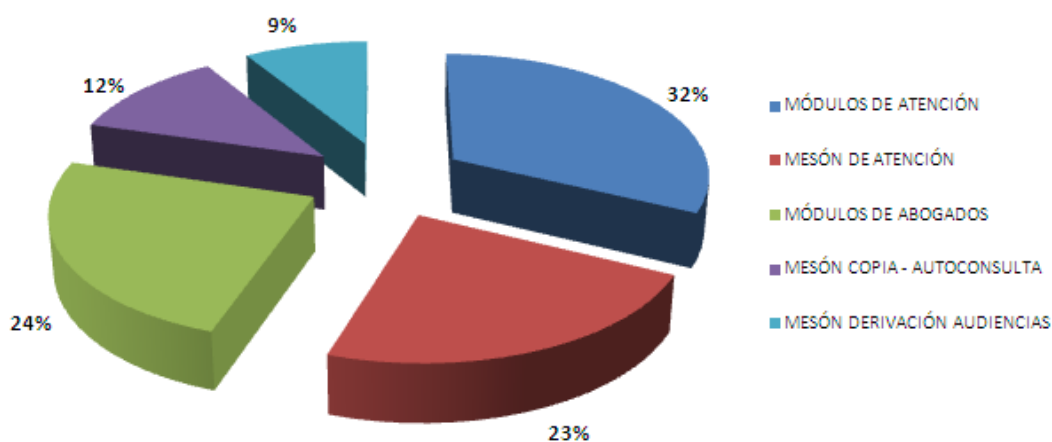


En cuanto a la cantidad de atenciones diarias, se puede apreciar del gráfico precedente, que el promedio durante este periodo es de 897 atenciones. Respecto a los días del mes de

noviembre que concentraron la mayor cantidad de atenciones podemos señalar que estos fueron los días 5, 26 y 27 con 995, 966 y 968 atenciones respectivamente.

Por otro lado, podemos mencionar que durante el mes de noviembre el 55% de las atenciones fueron realizadas en dos puntos de atención de público general (módulos de atención y mesón de atención), mientras que un 24% fue realizado en los Módulos de Atención de Abogados.

Atenciones por Punto de Contacto

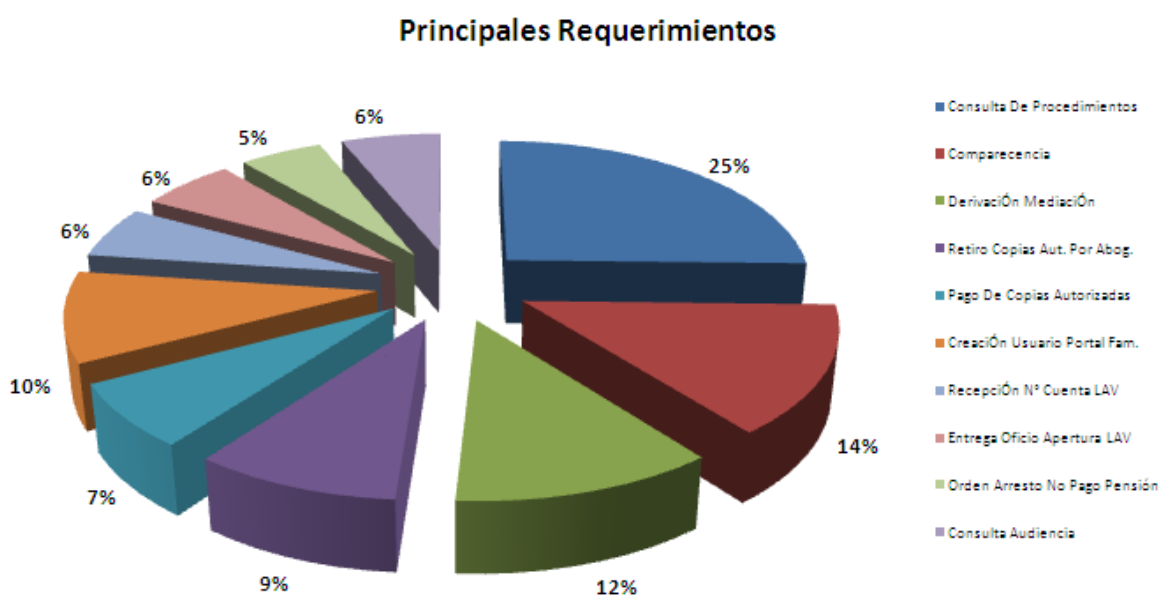


2. Requerimientos

Si analizamos los 10 principales requerimientos que realizan nuestros usuarios, podemos apreciar que el 51% de los mismos continua concentrándose en tres tipos de consultas:

1. **Consulta de Procedimientos:** este requerimiento es utilizado por los funcionarios cuando la atención implica solamente brindar orientación respecto de aquellas materias de competencia de los Juzgados de Familia o bien entregar información respecto al estado procesal de una causa.
2. **Comparecencia:** este requerimiento se utiliza cuando la atención implica que el usuario realice 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 derivado a algún Centro de Mediación Licitado respecto de aquellas materias cuya mediación es obligatoria.

Por otro lado, es importante mencionar que los requerimientos analizados corresponden a las 10 principales consultas de nuestros usuarios, las que concentran un 73% del total registrado durante el mes de noviembre.



3. Derivaciones al Centro de Medidas Cautelares

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

Es preciso señalar, que durante el mes de noviembre de 2012 se realizó un plan piloto con el Centro de Medidas Cautelares, el cual consistió en derivar directamente a dicho Centro todos los usuarios que llegaban al Centro de Atención de Asuntos de la Familia, solicitando una medida cautelar o una medida de protección, sin realizar el primer filtro explicado en el párrafo anterior. Dado lo anterior, no es posible incluir el análisis de dichas atenciones.

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