



PODER JUDICIAL  
REPUBLICA DE CHILE

## Centro de Atención de Asuntos de la Familia

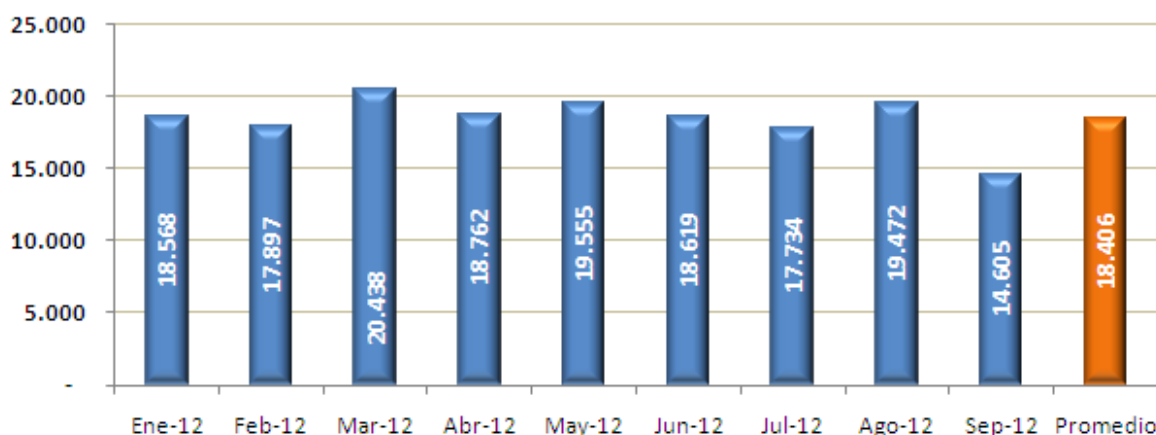
**SEPTIEMBRE 2012**

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

### 1. Atención de Usuarios:

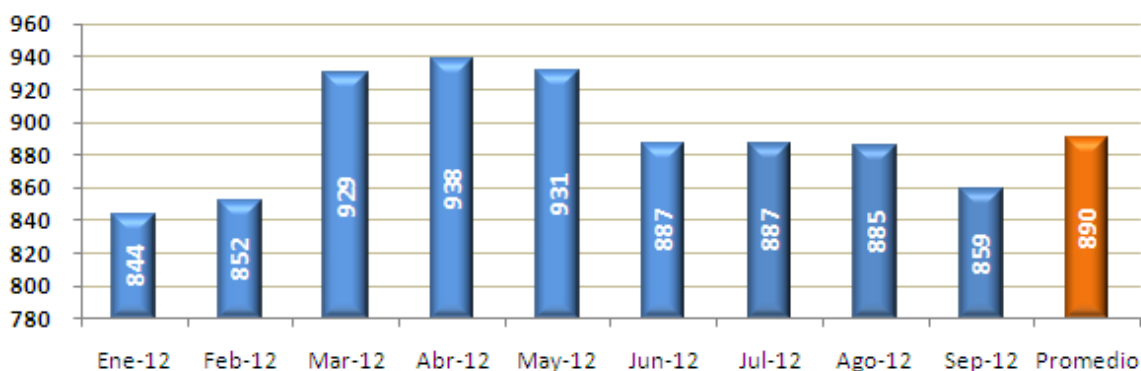
Como se puede apreciar en el siguiente gráfico, en el mes de septiembre de 2012 se registraron un total de 14.605 atenciones, lo que significa que respecto del mes anterior hubo una disminución de un 25% en el total de las atenciones, lo que se puede explicar por la cantidad de feriados que tuvo el presente mes.

### Atenciones Mensuales



Respecto al promedio acumulado durante el presente año, podemos observar que al mes de septiembre este indicador alcanza las 18.406 atenciones. Si realizamos una comparación respecto al promedio acumulado en igual periodo durante el año 2011 (19.325), podemos concluir que existe una disminución de un 4.8% en la cantidad de atenciones.

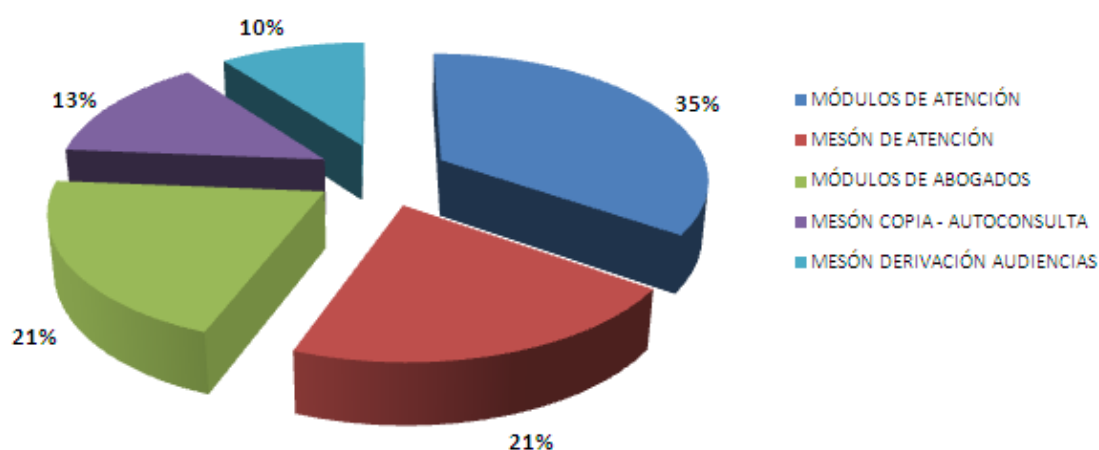
### Atenciones Diarias



En cuanto a la cantidad de atenciones diarias, se puede apreciar del gráfico precedente, que el promedio durante este periodo es de 890 atenciones. Respecto a los días del mes de septiembre que concentraron la mayor cantidad de atenciones podemos señalar que estos fueron los días 24 y 25 con 994 y 991 atenciones respectivamente.

Por otro lado, podemos mencionar que durante septiembre el 56% de las atenciones de público general fue realizado en dos puntos principalmente, los Módulos de Atención y el Mesón de Atención.

### Atenciones por Punto de Contacto



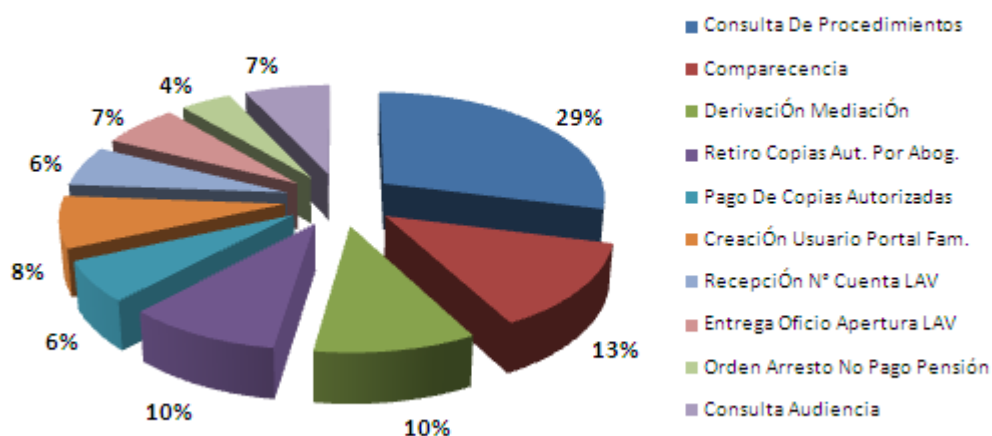
## 2. Requerimientos

Si analizamos los 10 principales requerimientos que realizan nuestros usuarios, podemos apreciar que el 52% 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 75% del total registrado durante el mes de septiembre.

### Principales Requerimientos



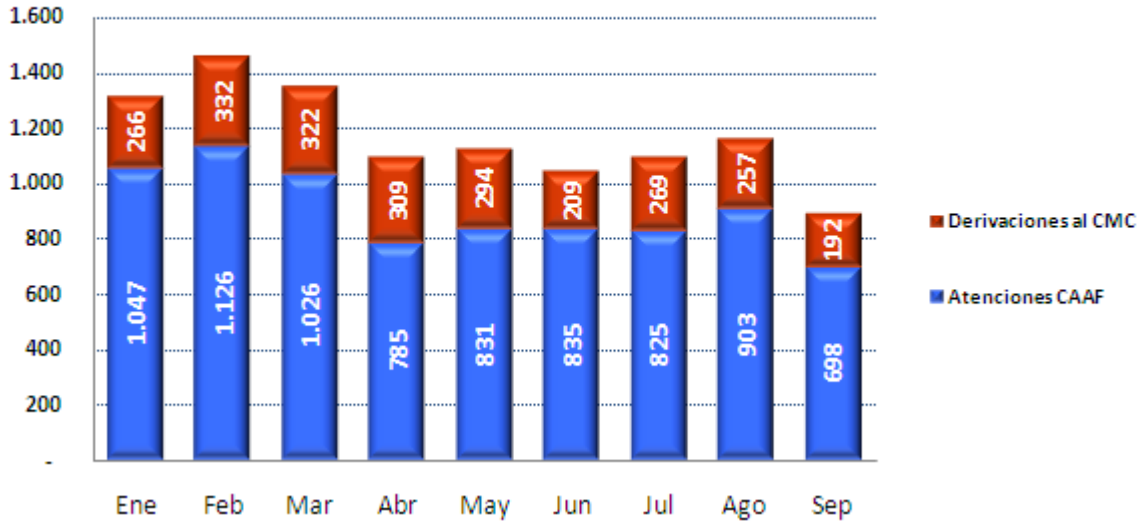
### 3. Derivaciones al Centro de Medidas Cautelares

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.

En el siguiente gráfico podemos observar que durante el mes de septiembre realizamos un total de 698 atenciones, de las cuales 192, es decir un 28%, corresponde a casos que derivamos al Centro de Medidas Cautelares para su atención y evaluación.

Respecto de las materias que registraron mayor cantidad de derivaciones podemos mencionar que estas fueron, consultas por Violencia Intrafamiliar (63%), Medidas de Protección (28%) y Entregas Inmediatas (8.3%)

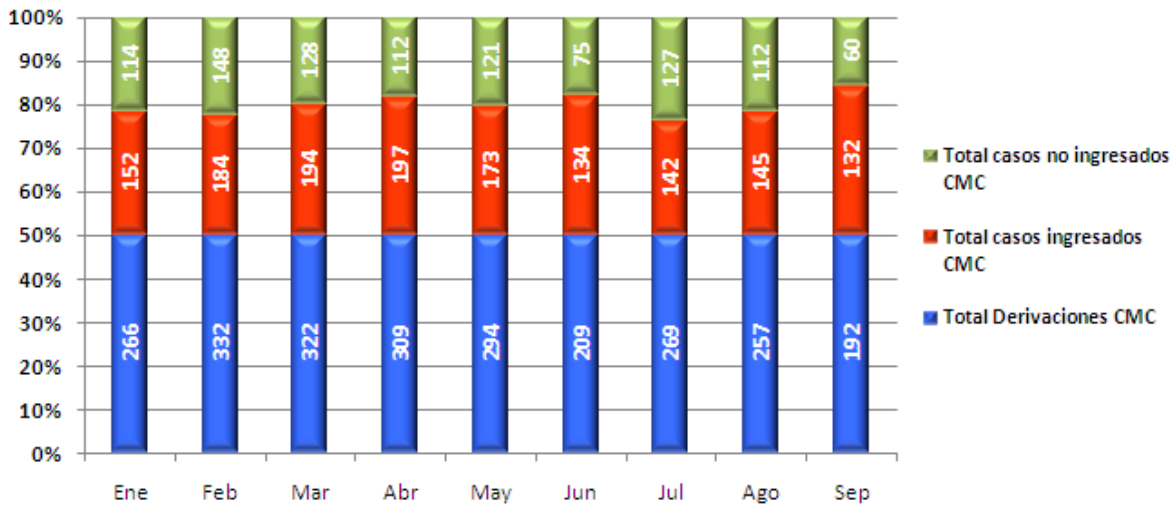
### Atenciones en el CAAF de usuarios del CMC



Es importante destacar, que de los 192 casos derivados el CMC a un 69% de ellos se les ingresó una causa en el sistema, mientras que al 21% restante no se le realizó ingreso.

Respecto del 21% de los casos a los cuales no se les realizó ingreso en el CMC, podemos señalar que un 25% de dicho total corresponde a usuarios que insistieron en ser derivados al Centro de Medidas Cautelares aún cuando, de acuerdo a los filtros aplicados, 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**