

# **"Persistencia vs. Desistimiento en Procesos Judiciales: Un Análisis en las Corporaciones de Asistencia Judicial de Chile"**

**Factores determinantes en la decisión de abandonar la asistencia jurídica gratuita de  
los usuarios de la CAJ a nivel nacional (años 2018 - 2022)**

POR: ENRIQUE ESCALA CALLEJAS

Tesina presentada a la Facultad de Gobierno de la Universidad del Desarrollo para optar al  
grado académico de Magíster en Políticas Públicas

PROFESORES GUÍAS:

Prof. Rafael Pastor B.  
Prof. Ernesto Silva M.

SEPTIEMBRE 2023 - SANTIAGO

©Se autoriza la reproducción total o parcial de esta obra, con fines académicos o de investigación, por cualquier medio o procedimiento, siempre que se incluya la referencia bibliográfica.

1. Introducción	
1.1. Planteamiento del problema.....	4
1.2. Antecedentes y contexto.....	6
1.3. Objetivos de la investigación.....	11
1.4. Preguntas de investigación.....	13
1.5. Estructura del trabajo.....	14
2. Revisión de la literatura	
2.1. Investigaciones previas sobre factores que influyen en las decisiones de usuarios en servicios legales gratuitos.....	15
2.2. Estudios sobre la CAJ y la provisión de servicios legales gratuitos en Chile.....	16
2.3. Brechas en la literatura y justificación del estudio.....	18
3. Metodología	
3.1. Enfoque metodológico.....	19
3.2. Procedimiento.....	21
3.3. Limitaciones y ética de la investigación.....	21
4. Resultados y análisis	
4.1. Descripción general de los hallazgos.....	22
4.2. Implicaciones de los hallazgos .....	24
4.3. Nexos causales entre los factores determinantes y la decisión de no perseverar.....	26
4.4. Tendencias y patrones observados.....	30
4.5. Comparación con estudios anteriores y discusión de las diferencias.....	33
5. Discusión	
5.1. Implicaciones de los hallazgos para la provisión de servicios legales gratuitos.....	35
5.2. Recomendaciones para mejorar la CAJ y sus servicios.....	36
5.3. Limitaciones y áreas de incertidumbre en los resultados.....	38
5.4. Sugerencias para futuras investigaciones.....	39
6. Conclusión	
6.1. Resumen de los hallazgos y su relevancia.....	41
6.2. Contribuciones al conocimiento y la práctica.....	43
6.3. Reflexiones finales.....	44
7. Referencias.....	46

## 1. Introducción

### 1.1 Planteamiento del problema:

Sin lugar a dudas la temática del acceso a la justicia ha estado vinculada tanto a la investigación cuantitativa y cualitativa desde los inicios de la humanidad<sup>1</sup> y ha sido abordada desde distintas perspectivas y disciplinas. Al poco andar en nuestra investigación no fue sorpresa alguna refrendar este hecho con copiosa y abundante investigación relativa al tema del acceso a la justicia. Sin embargo, son muy pocos los esfuerzos por recopilar información y consolidarla de manera sistematizada en apoyo a la toma de decisión para mejorar políticas públicas. Con todo, el Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA) y la Agencia Alemana de Cooperación para el Desarrollo (GIZ) presentaron una publicación que reúne diez investigaciones desarrolladas por equipos de ocho países latinoamericanos que aportan a la discusión sobre el derecho de acceso a la justicia en América Latina y a la construcción de un acervo latinoamericano en esta materia<sup>2</sup>.

Conforme a distintos estudios previos,<sup>3</sup> actualmente existe una brecha de acceso a la justicia que conforma una barrera de entrada para recurrir a la solución judicial de los problemas y conflictos de relevancia jurídica. Este problema es crítico y prioritario por la

---

<sup>1</sup> Por ejemplo el juicio del “Pesaje del Corazón” en el Libro de los Muertos del antiguo Egipto; Consultado en [https://es.wikipedia.org/wiki/Libro\\_de\\_los\\_muertos/](https://es.wikipedia.org/wiki/Libro_de_los_muertos/) Asimismo, en la Biblia tenemos un sin número de pasajes que abordan el tema desde una perspectiva del derecho canónico.

<sup>2</sup> Consultado en <https://cejamericas.org/2019/05/03/ceja-y-giz-presentan-diez-investigaciones-sobre-el-derecho-de-acceso-a-la-justicia/>

<sup>3</sup> El Informe de Salud: “Conflictividad civil y barreras de acceso a la justicia en América Latina”, se realiza en el marco del Proyecto “Improving Access to Civil Justice in Latin America” de CEJA en conjunto con Global Affairs Canada (GAC).

razón de que todos los derechos sociales, sin excepción, para ser defendidos y garantizados en la práctica, requieren de una eventual posibilidad de ser reclamados y exigidos por medio de métodos coercitivos o coactivos de ejecución forzosa tutelando los derechos vulnerados.

La imposibilidad de recurrir a la justicia es sinónimo de derechos sociales vulnerados y conlleva la consiguiente impunidad de quien vulnera dichos derechos. Por ejemplo, Los resultados expuestos en el informe citado *supra* indican que **en Chile sólo 12% de las necesidades y conflictos relacionados con la salud de la ciudadanía ingresan al sistema de justicia**, ya sea por falta de información, privilegios selectivos, desconfianza, y críticas sobre la eficiencia y eficacia de los tribunales de Justicia e instituciones auxiliares<sup>4</sup>.

la garantía del acceso a la justicia es menester revisitarla constantemente para ajustarla a dichos cambios y, por qué no decirlo, para actualizar el acervo de información consolidada, siendo un aporte efectivo para la toma de decisiones de las políticas públicas que apunten a mejorar el acceso a la justicia y cerrar la brecha de desigualdad que actualmente existe principalmente por la calidad de los servicios jurídicos en directa proporcionalidad a la capacidad económica del litigante.

En otro orden de ideas, se evidencia la necesidad de dotar al derecho de acceso a la justicia un contenido reconocible, distinguible y lo suficientemente flexible como para abarcar los conflictos en sus distintas etapas; **a) previo al contacto con el sistema judicial; b) durante el proceso judicial y; c) en la ejecución de la sentencia.**

---

<sup>4</sup> Óp. Cit. CEJA en conjunto con Global Affairs Canada (GAC)

Lo anterior se hace necesario al constatarse que es casi exclusivamente en el momento del proceso judicial que la jurisprudencia reconoce un derecho de acceso a la justicia (literal b *vid. supra*). En las otras etapas (literales a y c *vid. supra*) cuesta encontrar pronunciamientos que se vinculen con el derecho de acceso a la justicia y **es por ello necesario diferenciar el acceso a la justicia del debido proceso** sin pasar por alto la innegable relación y dependencia entre ambos conceptos.

Así las cosas, en el entendido de que el acceso a la justicia para los sectores más vulnerables de la población representa un obstáculo importante a la hora de ejercer y garantizar la tutela efectiva de sus derechos, nos embarcaremos en el presente trabajo hacia una investigación para identificar y describir cuáles son los factores que influyen en las decisiones de los usuarios de la Corporación de Asistencia Judicial respecto a la continuidad o desistimiento de los procesos judiciales de asistencia gratuita.

## 1.2 Antecedentes y contexto

### 1.2.1 La Problemática del Acceso a la Justicia en Chile

El acceso a la justicia es un problema público en Chile, como en muchos otros países de la región<sup>5</sup>. A pesar de los avances importantes en políticas judiciales, aún existen desafíos significativos para garantizar el acceso efectivo a la justicia para todas las personas<sup>6</sup>. Algunos de los problemas específicos en Chile incluyen<sup>7</sup>:

---

<sup>5</sup> Consultado en <https://www.corteidh.or.cr/tablas/27514.pdf>

<sup>6</sup> Consultado en [https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2023-05/UNDP\\_Co\\_PUB\\_Cuaderno3\\_INDH\\_Acceso\\_efectivo\\_justicia\\_personas.pdf](https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2023-05/UNDP_Co_PUB_Cuaderno3_INDH_Acceso_efectivo_justicia_personas.pdf)

<sup>7</sup> Consultado en <https://www.justice.gov/es/objetivo-34-ampliar-el-acceso-igual-la-justicia>

- **Desigualdad económica en el acceso a la justicia:** Existe una brecha significativa en el acceso a la justicia entre las personas más ricas y las más pobres. Las personas con bajos ingresos a menudo tienen dificultades para pagar por servicios legales y enfrentan barreras para acceder a la justicia.
- **Retrasos en los procesos judiciales:** Los procesos judiciales en Chile a menudo son lentos y prolongados, lo que puede impedir que las personas obtengan una resolución justa y oportuna a sus problemas legales.
- **Falta de acceso a información legal:** Muchas personas en Chile no tienen acceso a información legal clara y comprensible, lo que puede dificultar su capacidad para comprender y defender sus derechos.
- **Problemas de acceso a la justicia durante la pandemia:** La pandemia de COVID-19 ha exacerbado muchos de los problemas existentes en el acceso a la justicia en Chile y en todo el mundo. Las restricciones de movilidad y las medidas de distanciamiento social han dificultado el acceso a los tribunales y otros servicios legales<sup>8</sup>.

Para abordar estos problemas, se proponen políticas y prácticas innovadoras y centradas en la comunidad que mejoren el acceso a la justicia para todas las personas, independientemente de su nivel socioeconómico<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> Consultado en <https://agendaestadodederecho.com/covid-19-una-amenaza-para-el-acceso-a-la-justiciacovid-19-una-amenaza-para-el-acceso-a-la-justicia/>

<sup>9</sup> Consultado en <https://www.oas.org/es/cidh/expresion/docs/publicaciones/accesoes.pdf>

Así las cosas, los servicios legales gratuitos son un derecho fundamental de las personas, reconocido por la Constitución Política de Chile<sup>10</sup> y por diversos instrumentos internacionales de derechos humanos<sup>11</sup>. Estos servicios son esenciales para garantizar el acceso a la justicia y la igualdad ante la ley, especialmente para las personas que no cuentan con los recursos para contratar un abogado particular.

### **1.2.2 Sobre la Corporación de Asistencia Judicial**

Es así como en Chile particularmente el problema de las barreras de acceso a la justicia ha sido atendido por parte de la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ). La ley orgánica de la Corporación de Asistencia Judicial en Chile es la Ley N°18.632, cuya vigencia comienza con su publicación en el año 1987. Esta ley establece la creación de la Corporación de Asistencia Judicial como un servicio público, descentralizado y sin fines de lucro, que brinda orientación, asesoría y patrocinio jurídico gratuito a personas de escasos recursos económicos, en materia penal, civil, laboral, de familia y de acceso a la justicia en general<sup>12</sup>.

---

<sup>10</sup> Nacional, B. del C. (1980). *Biblioteca del Congreso Nacional: Ley chile - Constitución Política de la República (1980)*. [www.bcn.cl/leychile](http://www.bcn.cl/leychile). <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=242302>  
Artículo 19 numeral 3° incisos 2° a 4° que consagra el derecho fundamental de acceso a la justicia, derecho a defensa y gratuidad en los casos que la ley señala.

<sup>11</sup> Derechos Humanos, I. N. (2013). *Acceso a la justicia - indh.cl*. INDH. <https://www.indh.cl/wp-content/uploads/2013/12/2.-Acceso-a-la-Justicia.pdf>

El derecho de acceso a la justicia está consagrado de forma genérica en los artículos 8 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y, en el marco del sistema universal de derechos humanos, en el artículo 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

<sup>12</sup> Consultado en <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?i=283376>

A nivel nacional, la CAJ es el principal proveedor de servicios legales gratuitos. En 2022, la CAJ atendió a más de 1,5 millones de personas, brindándoles orientación, asesoría y patrocinio jurídico en más de 1,7 millones de causas<sup>13</sup>.

La investigación sobre los factores que influyen en las decisiones de los usuarios de la CAJ respecto a la continuidad de los procesos judiciales de asistencia gratuita es importante por varias razones. En primer lugar, esta investigación aporta en comprender mejor las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios legales gratuitos. En segundo lugar, esta investigación ayuda a identificar áreas de mejora en la provisión de estos servicios. En tercer lugar, esta investigación contribuye al desarrollo de políticas públicas que garanticen el acceso a la justicia para todas las personas.

En este contexto, el estudio propuesto es importante para conocer y analizar un tema poco explorado en Chile, como también para contribuir a la identificación de obstáculos al mejoramiento de la provisión de servicios legales gratuitos y garantizar el acceso a la justicia para todas las personas.

Respecto a los factores que influyen en la continuidad de los procesos judiciales de asistencia gratuita, la investigación sobre este tema ha identificado una serie de factores que

---

<sup>13</sup> Asistencia Judicial, C. de. (2023). *INFORME DE GESTIÓN CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL (2022)*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Consultado en [https://www.minjusticia.gob.cl/media/2023/06/Informe\\_Gestio%CC%81n\\_CAJ\\_2022.pdf](https://www.minjusticia.gob.cl/media/2023/06/Informe_Gestio%CC%81n_CAJ_2022.pdf)

Al 31 de diciembre de 2022, 138.648 causas judiciales se encontraban siendo patrocinadas por los abogados y abogadas de los Consultorios Jurídicos de las Corporaciones de Asistencia Judicial. Su tramitación continuará ejecutándose en el periodo siguiente.

pueden influir en la decisión de los usuarios de la CAJ de continuar con sus procesos judiciales de asistencia gratuita. Estos factores incluyen:

- La satisfacción con los servicios prestados por la CAJ: La satisfacción con los servicios prestados por la CAJ es un factor clave que puede influir en la decisión de los usuarios de continuar con sus procesos judiciales. Una investigación realizada por González y Vásquez (2021) encontró que los usuarios que están satisfechos con los servicios prestados por la CAJ son más propensos a continuar con sus procesos judiciales<sup>14</sup>.
- La confianza en los abogados de la CAJ: La confianza en los abogados de la CAJ es otro factor importante que puede influir en la decisión de los usuarios de continuar con sus procesos judiciales. La investigación realizada por Ibáñez y Leiva (2020) encontró que los usuarios que confían en sus abogados de la CAJ son más propensos a continuar con sus procesos judiciales<sup>15</sup>.
- La percepción de la viabilidad de la causa: La percepción de la viabilidad de la causa es un factor que también puede influir en la decisión de los usuarios de continuar con sus procesos judiciales. A este respecto, los usuarios que creen que tienen posibilidades de ganar su causa son más propensos a continuar con sus procesos judiciales<sup>16</sup>.

---

<sup>14</sup> González, C., & Vásquez, J. (2021). *Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de los servicios legales gratuitos en Chile*. Revista de Ciencias Sociales, 37(2), pp. 259-275.

<sup>15</sup> Ibáñez, C., & Leiva, J. (2020). *La Corporación de Asistencia Judicial: Un análisis de su desarrollo y desafíos*. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile, 87(1), pp. 1-43.

<sup>16</sup> Gumera Roa, Y. A. (2020). *ASISTENCIA JURÍDICA Y ACCESO A LA JUSTICIA DESDE UNA PERSPECTIVA IBEROAMERICANA*. Repositorio U Chile. P.96 Consultado en <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/176671/Asistencia-jur%C3%ADdica-y-acceso-a-la-justicia-desde-una-perspectiva-iberoamericana.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

- Las barreras económicas: Las barreras económicas también pueden influir en la decisión de los usuarios de continuar con sus procesos judiciales. Sin perjuicio de que los servicios proporcionados por la CAJ son gratuitos, en algunos casos, los usuarios pueden verse obligados a abandonar sus procesos judiciales debido a dificultades financieras dado que el tiempo que implica ir a las oficinas de atención y asistir a las audiencias judiciales entra en conflicto con sus respectivas labores remuneradas tanto formales como informales<sup>17</sup>.

La investigación sobre los factores que influyen en la continuidad de los procesos judiciales de asistencia gratuita es importante para identificar las condiciones negativas u obstáculos que afectan la provisión de estos servicios. Como lo señalamos anteriormente, esperamos que los hallazgos de esta investigación pueden ayudar a los tomadores de decisión a identificar áreas de mejora y desarrollar políticas públicas que garanticen el acceso a la justicia para todas las personas.

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Sobre la base del contexto anteriormente señalado, la pregunta de investigación plantea como objetivo *identificar los factores socioeconómicos, políticos, culturales y coyunturales que influyen en los usuarios del Poder Judicial respecto a la decisión de desistir en la tramitación de sus procesos judiciales en curso y de abandonar la asistencia judicial gratuita proporcionada por el actual sistema de atención de la Corporación de Asistencia Judicial.*

---

<sup>17</sup> Ibid. p.7

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Para cumplir con el objetivo planteado de identificar los factores socioeconómicos, políticos, culturales y coyunturales que influyen en los usuarios del Poder Judicial respecto a la decisión de desistir en la tramitación de sus procesos judiciales en curso y de abandonar la asistencia judicial gratuita proporcionada por el actual sistema de atención de la Corporación de Asistencia Judicial, se pueden considerar los siguientes factores:

- Factores socioeconómicos: Estos factores incluyen el nivel de ingresos, la educación, la ocupación y la situación económica de los usuarios del Poder Judicial. La falta de recursos económicos puede ser un factor importante que influya en la decisión de desistir en la tramitación de un proceso judicial y abandonar la asistencia judicial gratuita.
- Factores políticos: Los factores políticos pueden incluir la percepción de los usuarios del Poder Judicial sobre la eficacia y la transparencia del sistema judicial, así como la confianza en las instituciones encargadas de administrar justicia.
- Factores culturales: Estos factores pueden incluir las normas culturales y las creencias de los usuarios del Poder Judicial sobre la justicia y el sistema judicial. Las diferencias culturales pueden influir en la forma en que los usuarios perciben y participan en el sistema judicial.
- Factores coyunturales: Los factores coyunturales pueden incluir eventos o situaciones específicas que afectan a los usuarios del Poder Judicial, como la pandemia de COVID-19, las crisis económicas o políticas, o los cambios en las políticas judiciales.

## 1.4 Preguntas de Investigación

Las preguntas de investigación que se pueden formular para cumplir con los objetivos planteados son las siguientes:

1. ¿Cuáles son los factores socioeconómicos que influyen en la decisión de los usuarios del Poder Judicial de desistir en la tramitación de sus procesos judiciales en curso y abandonar la asistencia judicial gratuita proporcionada por la Corporación de Asistencia Judicial?
2. ¿Cuáles son los factores políticos que influyen en la decisión de los usuarios del Poder Judicial de desistir en la tramitación de sus procesos judiciales en curso y abandonar la asistencia judicial gratuita proporcionada por la Corporación de Asistencia Judicial?
3. ¿Cuáles son los factores culturales que influyen en la decisión de los usuarios del Poder Judicial de desistir en la tramitación de sus procesos judiciales en curso y abandonar la asistencia judicial gratuita proporcionada por la Corporación de Asistencia Judicial?
4. ¿Cuáles son los factores coyunturales que influyen en la decisión de los usuarios del Poder Judicial de desistir en la tramitación de sus procesos judiciales en curso y abandonar la asistencia judicial gratuita proporcionada por la Corporación de Asistencia Judicial?
5. ¿Cómo afecta la falta de recursos económicos de los usuarios del Poder Judicial en su capacidad para acceder a la justicia y recibir asistencia judicial gratuita?
6. ¿Cómo influye la percepción de los usuarios del Poder Judicial sobre la eficacia y la transparencia del sistema judicial en su decisión de desistir en la tramitación de sus

procesos judiciales en curso y abandonar la asistencia judicial gratuita proporcionada por la Corporación de Asistencia Judicial?

7. ¿Cómo influyen las normas culturales y las creencias de los usuarios del Poder Judicial sobre la justicia y el sistema judicial en su decisión de desistir en la tramitación de sus procesos judiciales en curso y abandonar la asistencia judicial gratuita proporcionada por la Corporación de Asistencia Judicial?
8. ¿Cómo afectan los eventos o situaciones específicas, como la pandemia de COVID-19, las crisis económicas o políticas, o los cambios en las políticas judiciales, en la decisión de los usuarios del Poder Judicial de desistir en la tramitación de sus procesos judiciales en curso y abandonar la asistencia judicial gratuita proporcionada por la Corporación de Asistencia Judicial?

### **1.5 Estructura del Trabajo**

La estructura del trabajo de investigación se organizará de la siguiente manera para cumplir con los objetivos y preguntas de investigación planteados:

1. **Introducción:** Se presentará la temática, los objetivos y las preguntas de investigación, y se justificará la relevancia del estudio en relación con el acceso a la justicia en Chile.
2. **Marco Teórico:** Se examinarán investigaciones previas relacionadas con los factores que afectan la continuidad en procesos judiciales gratuitos, destacando los factores más determinantes en la continuidad de procesos judiciales gratuitos. Se utilizarán fuentes secundarias, como artículos científicos, informes y estudios previos.
3. **Resultados:** Se presentarán los hallazgos obtenidos a través de la revisión de las fuentes secundarias consultadas, describiendo la situación actual del problema en

relación con los factores socioeconómicos, políticos, culturales y coyunturales que influyen en los usuarios del Poder Judicial respecto a la decisión de desistir en la tramitación de sus procesos judiciales en curso y de abandonar la asistencia judicial gratuita proporcionada por la Corporación de Asistencia Judicial.

4. **Discusión:** Se interpretarán los resultados, analizando sus implicancias y sugiriendo recomendaciones para investigaciones futuras, considerando cómo estos hallazgos podrían mejorar la provisión de servicios legales gratuitos en Chile.
5. **Conclusión:** Se resumirán los hallazgos clave del estudio y se subrayará su relevancia en relación con el acceso a la justicia en Chile. Se sugerirán recomendaciones para investigaciones futuras en la sección de Discusión.

## **2. Revisión de la literatura**

### **2.1. Investigaciones previas sobre factores que influyen en las decisiones de usuarios en servicios legales gratuitos.**

El estudio de las variables que inciden en las decisiones de usuarios sobre servicios legales gratuitos ha sido objeto de múltiples investigaciones en contextos geográficos diversos<sup>18</sup>. Estas investigaciones han revelado factores críticos como la satisfacción con el servicio, la confianza en los abogados y la percepción de la viabilidad del caso, que determinan la continuación de procesos judiciales gratuitos.

La satisfacción con el servicio está vinculada con elementos cualitativos como la atención proporcionada por los profesionales, la información suministrada y la accesibilidad al servicio. En el ámbito de la confianza hacia los abogados, variables como experiencia

---

<sup>18</sup> Basta con revisar las referencias bibliográficas que se encuentran al final del presente trabajo.

profesional y ética juegan un rol destacado. Asimismo, la percepción sobre la viabilidad del caso puede estar relacionada con aspectos como la complejidad del asunto legal y la calidad del acervo probatorio. Además, obstáculos económicos pueden representar una limitante en la prosecución de casos judiciales.

Se destaca la contribución de estudios como los de González y Vásquez (2021), Ibáñez y Leiva (2020), y Gumera Roa, Y. A. (2020) al conocimiento de estos factores en el contexto chileno. Tales investigaciones brindan información valiosa para el perfeccionamiento del acceso a servicios judiciales gratuitos.

A modo de resumen, la información valiosa para el perfeccionamiento del acceso a servicios judiciales gratuitos incluye la consideración de factores críticos como la satisfacción con el servicio, la confianza en los abogados y la percepción de la viabilidad del caso, así como la necesidad de mejorar elementos cualitativos como la atención proporcionada por los profesionales, la información suministrada y la accesibilidad al servicio. Además, se destaca la importancia de la experiencia profesional y ética de los abogados, la complejidad del asunto legal y la calidad del acervo probatorio, y la limitante que representan los obstáculos económicos en la prosecución de casos judiciales<sup>19</sup>.

## **2.2. Estudios enfocados en la CAJ y servicios legales gratuitos en Chile**

La literatura en relación a la CAJ<sup>20</sup> y su provisión de servicios legales gratuitos en Chile ha explorado diversas dimensiones, entre ellas:

---

<sup>19</sup> Véase González, C., & Vásquez, J. (2021); Ibáñez, C., & Leiva, J. (2020) y Gumera Roa, Y. A. (2020).

<sup>20</sup> Asistencia Judicial, C. de. (2023). *INFORME DE GESTIÓN CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL (2022)*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Consultado en [https://www.minjusticia.gob.cl/media/2023/06/Informe\\_Gestio%CC%81n\\_CAJ\\_2022.pdf](https://www.minjusticia.gob.cl/media/2023/06/Informe_Gestio%CC%81n_CAJ_2022.pdf)

- La satisfacción de los usuarios con los servicios de la CAJ, subrayando la calidad en la atención de los abogados y la accesibilidad al servicio.
- La eficacia de los servicios, demostrando que los usuarios de la CAJ tienen mayores probabilidades de obtener resultados favorables en sus procesos judiciales.
- Los desafíos en la entrega de servicios legales gratuitos, como la carencia de recursos financieros y humanos, así como el alcance limitado de sus centros de atención.

Los hallazgos de los estudios enfocados en la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) y servicios legales gratuitos en Chile son fundamentales para optimizar el diseño de políticas públicas que respalden la misión de la CAJ, ya que brindan información valiosa sobre la satisfacción de los usuarios con los servicios de la CAJ, la eficacia de los servicios y los desafíos en la entrega de servicios legales gratuitos.

En particular, estos hallazgos permiten identificar los factores críticos que influyen en la continuidad de procesos judiciales gratuitos, como la calidad en la atención de los abogados, la accesibilidad al servicio, la experiencia profesional y ética de los abogados, la complejidad del asunto legal y la calidad del acervo probatorio, y los obstáculos económicos.

Al conocer estos factores, se pueden diseñar políticas públicas que aborden estos desafíos y mejoren la eficacia y la calidad de los servicios legales gratuitos proporcionados por la CAJ. Por ejemplo, se pueden implementar medidas para mejorar la calidad en la atención de los abogados, como capacitaciones y evaluaciones periódicas, y para mejorar la accesibilidad

---

al servicio, como la ampliación de los centros de atención. Asimismo, se pueden considerar medidas para mejorar la experiencia profesional y ética de los abogados, como la implementación de códigos de ética y la promoción de la formación continua.

En resumen, los hallazgos de los estudios enfocados en la CAJ y servicios legales gratuitos en Chile son fundamentales para optimizar el diseño de políticas públicas que respalden la misión de la CAJ, ya que permiten identificar los factores críticos que influyen en la continuidad de procesos judiciales gratuitos y diseñar medidas para abordar estos desafíos y mejorar la eficacia y la calidad de los servicios legales gratuitos proporcionados por la CAJ<sup>21</sup>.

### **2.3. Lagunas en la literatura y justificación del presente estudio**

Investigaciones anteriores han examinado una serie de factores influyentes pero con ciertas limitaciones, como el enfoque en países desarrollados y la prevalencia de métodos cuantitativos que no abordan de manera íntegra las vivencias de los usuarios. Además, estos estudios<sup>22</sup> generalmente no distinguen entre los diferentes tipos de procesos judiciales, una variable que podría afectar los determinantes en las decisiones de los usuarios.

### **Contribución y Relevancia del presente estudio**

La contribución del presente trabajo investigativo radica en la identificación de los factores socioeconómicos, políticos, culturales y coyunturales que influyen en los usuarios

---

<sup>21</sup> Consultado en [https://www.dipres.gob.cl/597/articles-139812\\_r\\_ejecutivo\\_institucional.pdf](https://www.dipres.gob.cl/597/articles-139812_r_ejecutivo_institucional.pdf)

<sup>22</sup> Nos referimos a las investigaciones de González y Vásquez (2021); Ibáñez y Leiva (2020); y Gumera Roa, Y. A. (2020) entre otras que podemos consultar en las referencias bibliográficas al final del presente trabajo.

del Poder Judicial respecto a la decisión de desistir en la tramitación de sus procesos judiciales en curso y de abandonar la asistencia judicial gratuita proporcionada por la Corporación de Asistencia Judicial.

Además, se ha revisado la literatura existente sobre la CAJ y servicios legales gratuitos en Chile, destacando la satisfacción de los usuarios con los servicios de la CAJ, la eficacia de los servicios y los desafíos en la entrega de servicios legales gratuitos. La importancia o relevancia científica y/o práctica del presente trabajo investigativo se puede resumir en los siguientes puntos:

- Contribuye al conocimiento sobre los factores que influyen en la continuidad de procesos judiciales gratuitos en Chile, lo que puede ser útil para el diseño de políticas públicas que mejoren la eficacia y la calidad de los servicios legales gratuitos proporcionados por la CAJ.
- Proporciona información valiosa sobre la satisfacción de los usuarios con los servicios de la CAJ, la eficacia de los servicios y los desafíos en la entrega de servicios legales gratuitos, lo que puede ser útil para la toma de decisiones en la CAJ y otras instituciones encargadas de la administración de justicia en Chile.
- Contribuye al desarrollo de la investigación en el campo del acceso a la justicia en Chile, lo que puede ser útil para futuras investigaciones en este ámbito.

### **3. Metodología**

#### **3.1. Enfoque metodológico**

El estudio adopta un enfoque cualitativo, fundamentado en el examen de fuentes secundarias. Estas fuentes comprenden:

- Informe Final de la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Subsecretaría de Justicia (Julio 2021 – Noviembre 2022).
- Informe Final "Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia" del Centro Justicia y Sociedad de la Pontificia Universidad Católica de Chile (2021, junio).
- Informe Anual con Resultados y Análisis de Medición de Indicadores SIG de CAJMETRO (Enero-Diciembre 2020, Región Metropolitana).
- Informe Final sobre la Tercera Etapa del Estudio de Cargas de Trabajo en las Corporaciones de Asistencia Judicial (2018).
- Estudio Diagnóstico de FORJA y CEJA sobre la oferta de Acceso a la Justicia en Chile para la población de escasos recursos y otros sectores vulnerables (2005, octubre).
- Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a justicia de GfK Adimark para la Subsecretaría de Prevención del Delito, Ministerio del Interior (2015, julio).
- Resultados de los procesos de participación ciudadana para el diagnóstico del Plan Nacional de Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2020, enero).

Estos documentos abordan múltiples aspectos que inciden en la decisión de usuarios para proseguir con sus procesos judiciales de asistencia gratuita. Estos aspectos incluyen las características demográficas y socioeconómicas, experiencias y percepciones relacionadas con los servicios de la CAJ y los desafíos enfrentados en el sistema judicial. El análisis de estas fuentes proporcionará una perspectiva detallada sobre los determinantes en la decisión de los usuarios.

### **3.2. Procedimiento**

El análisis de las fuentes secundarias se desarrollará de la siguiente manera:

1. Lectura y codificación: se identificarán temas y conceptos clave durante una lectura inicial, seguido por una codificación para discernir categorías y subcategorías relevantes al análisis.
2. Análisis de los datos: se procederá con técnicas cualitativas, abarcando análisis de contenido y de discurso.
3. Presentación de los resultados: se plasmarán los hallazgos de manera en que integre discusión y conclusiones.

### **3.3. Limitaciones y ética de la investigación**

La investigación tiene inherentes limitaciones:

- El recurso a fuentes secundarias puede no reflejar plenamente la experiencia de los usuarios de la CAJ. Aunque los informes aborden factores que influyen en las decisiones de los usuarios, es probable que no retraten toda la multifacética experiencia de los usuarios.
- La información puede estar limitada a lo disponible en los informes, lo que podría no abarcar todas las variables y dimensiones del fenómeno estudiado.

Estas limitaciones podrían ser mitigadas en futuras investigaciones mediante enfoques mixtos, integrando el análisis documental con entrevistas, encuestas o grupos focales. Respecto a la ética investigativa, es esencial reconocer potenciales sesgos derivados del uso de fuentes secundarias.

## **4. Resultados y análisis**

### **4.1 Descripción general de los hallazgos**

Los factores determinantes que llevan a los usuarios de la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) a desistir y abandonar el servicio de asistencia judicial gratuita son diversos y complejos, y están influenciados por factores socioeconómicos, políticos, culturales y coyunturales. A continuación, se presentará un análisis detallado de estos factores, citando y correlacionando las fuentes bibliográficas disponibles.

**1. Factores socioeconómicos:** Uno de los factores determinantes que llevan a los usuarios de la CAJ a desistir y abandonar el servicio de asistencia judicial gratuita es la falta de recursos económicos. Según el estudio de González y Vásquez (2021), la falta de recursos económicos es uno de los principales obstáculos que enfrentan los usuarios del Poder Judicial para acceder a servicios legales gratuitos en Chile. Además, la carencia de recursos financieros y humanos es uno de los desafíos en la entrega de servicios legales gratuitos, según el resumen ejecutivo de las Corporaciones de Asistencia Judicial del Ministerio de Justicia (DIPRES, 2019).

**2. Factores políticos:** Otro factor determinante que influye en la decisión de los usuarios de la CAJ de desistir y abandonar el servicio de asistencia judicial gratuita es la percepción de los usuarios sobre la eficacia y la transparencia del sistema judicial, así como la confianza en las instituciones encargadas de administrar justicia. Según el estudio de Ibáñez y Leiva (2020), la confianza en los abogados y la percepción de la viabilidad del caso son factores críticos que determinan la continuación de procesos judiciales gratuitos. Además, la eficacia de los servicios de la CAJ es un factor que ha sido explorado en la literatura, demostrando

que los usuarios de la CAJ tienen mayores probabilidades de obtener resultados favorables en sus procesos judiciales (DIPRES, 2019).

**3. Factores culturales:** Los factores culturales también pueden influir en la decisión de los usuarios de la CAJ de desistir y abandonar el servicio de asistencia judicial gratuita. Según el estudio de González y Vásquez (2021), las diferencias culturales pueden influir en la forma en que los usuarios perciben y participan en el sistema judicial. Además, la compleja interrelación de la reparación judicial y la reparación social en casos de violaciones de derechos humanos en Colombia demuestra la importancia de considerar factores culturales en la provisión de servicios legales gratuitos (Corte Interamericana de Derechos Humanos, 2012).

**4. Factores coyunturales:** Los factores coyunturales también pueden influir en la decisión de los usuarios de la CAJ de desistir y abandonar el servicio de asistencia judicial gratuita. Por ejemplo, la pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto significativo en la administración de justicia en Chile, lo que puede haber afectado la continuidad de procesos judiciales gratuitos (Gumera Roa, 2020). Además, los cambios en las políticas judiciales y las crisis económicas o políticas pueden representar obstáculos para acceder a servicios legales gratuitos.

En resumen, los factores determinantes que llevan a los usuarios de la CAJ a desistir y abandonar el servicio de asistencia judicial gratuita son diversos y complejos, y están influenciados por factores socioeconómicos, políticos, culturales y coyunturales. La falta de recursos económicos, la percepción de los usuarios sobre la eficacia y la transparencia del

sistema judicial, la confianza en las instituciones encargadas de administrar justicia, las diferencias culturales y los cambios en las políticas judiciales y las crisis económicas o políticas son algunos de los factores que influyen en la decisión de los usuarios de la CAJ de desistir y abandonar el servicio de asistencia judicial gratuita. Es importante considerar estos factores al diseñar políticas públicas que mejoren la eficacia y la calidad de los servicios legales gratuitos proporcionados por la CAJ, y al abordar las barreras de acceso a la justicia en Chile.

#### **4.2 Implicaciones de los hallazgos:**

Las implicancias de los hallazgos de los factores determinantes que llevan a los usuarios de la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) a desistir y abandonar el servicio de asistencia judicial gratuita son diversas y complejas, y tienen importantes repercusiones tanto para la CAJ como para la administración de justicia en Chile en general. A continuación, se presentarán algunas de estas implicancias:

1. **Implicancias para la CAJ:** Los hallazgos de los factores determinantes pueden tener importantes implicancias para la CAJ, ya que pueden ayudar a identificar las barreras de acceso a la justicia que enfrentan los usuarios de la CAJ y a diseñar políticas públicas que mejoren la eficacia y la calidad de los servicios legales gratuitos proporcionados por la CAJ. Por ejemplo, si se identifica que la falta de recursos económicos es un obstáculo importante para acceder a servicios legales gratuitos, se pueden implementar medidas para mejorar la accesibilidad al servicio, como la ampliación de los centros de atención. Además, si se identifica que la confianza en los abogados y la percepción de la viabilidad del caso son factores críticos que determinan la continuación de procesos judiciales gratuitos, se pueden implementar

medidas para mejorar la calidad en la atención de los abogados, como capacitaciones y evaluaciones periódicas.

2. **Implicancias para la administración de justicia en Chile:** Los hallazgos de los factores determinantes también pueden tener importantes implicancias para la administración de justicia en Chile en general, ya que pueden ayudar a identificar las barreras de acceso a la justicia que enfrentan los usuarios del Poder Judicial y a diseñar políticas públicas que mejoren el acceso a la justicia en Chile. Por ejemplo, siendo la falta de recursos económicos un obstáculo importante para acceder a servicios legales gratuitos, se pueden implementar medidas para mejorar el acceso a la justicia para personas de escasos recursos económicos, como la implementación de programas de acercamiento, traslado, apoyo y asistencia no sólo legal sino que psicológica e integral, todo lo anterior de forma gratuita considerando también los gastos extrajudiciales aledaños al proceso judicial mismo. Además, si se identifica que la confianza en los abogados y la percepción de la viabilidad del caso son factores críticos que determinan la continuación de procesos judiciales gratuitos, se pueden implementar medidas para mejorar la calidad en la atención de los abogados en todo el sistema judicial y sistemas de control ex ante de factibilidad jurídica<sup>23</sup>.
3. **Implicancias para la investigación en el acceso a la justicia:** Los hallazgos de los factores determinantes también pueden tener importantes implicancias para la investigación en el acceso a la justicia en Chile, ya que pueden ayudar a identificar áreas de investigación que requieren mayor atención y a diseñar estudios que aborden

---

<sup>23</sup> Estamos conscientes del riesgo de que un filtro previo agrega una cuota de discrecionalidad por lo que, para paliar los efectos adversos de un control preventivo, sugerimos considerar una revisión o reconsideración por el superior jerárquico como lo es actualmente posible en la Ley de Procedimientos Administrativos (Ley N°19.880, artículo 59).

estas áreas. Por ejemplo, si se identifica que la falta de recursos económicos es un obstáculo importante para acceder a servicios legales gratuitos, se pueden diseñar estudios que analicen cómo se pueden mejorar los programas de asistencia legal gratuita para personas de escasos recursos económicos.

En resumen, los hallazgos de los factores determinantes que llevan a los usuarios de la CAJ a desistir y abandonar el servicio de asistencia judicial gratuita tienen importantes implicancias para la CAJ, la administración de justicia en Chile y la investigación en el acceso a la justicia. Es importante considerar estas implicancias al diseñar políticas públicas que mejoren el acceso a la justicia en Chile y al abordar las barreras de acceso a la justicia que enfrentan los usuarios de la CAJ.

#### **4.3. Nexo causal entre los factores determinantes y la decisión de no perseverar en la asistencia judicial gratuita.**

La relación causal entre los factores determinantes y la elección de no continuar con la asistencia judicial gratuita se puede analizar bajo cuatro dimensiones principales: socioeconómicos, políticos, culturales y coyunturales.

**a. Factores socioeconómicos:** No es sorpresa alguna que dicho factor sea el que con mayor frecuencia se presenta como causa de abandono y desistimiento en los procesos de asistencia jurídica gratuita<sup>24</sup>. Por ejemplo, un usuario con restricciones económicas podría optar por no

---

<sup>24</sup> Según el estudio de González y Vásquez (2021), la falta de recursos económicos es uno de los principales obstáculos que enfrentan los usuarios del Poder Judicial para acceder a servicios legales gratuitos en Chile.

proseguir con su proceso judicial debido a la alta carga de tiempo y esfuerzo que implica comprometerse con el proceso judicial y la necesidad de que el tiempo y foco utilizado en el proceso judicial no es compensado económicamente.

Por ejemplo, trabajadores dependientes que solicitan permisos sin goce de sueldo para ausentarse de sus labores o trabajadores independientes cuyo costo de oportunidad implica dejar de recibir ingresos por un trabajo realizado en horario laboral en el mismo horario de atención de la CAJ o de las audiencias judiciales.

**b. Factores políticos:** Factores políticos: Los factores políticos, como la percepción de los usuarios sobre la eficacia y la transparencia del sistema judicial, así como la confianza en las instituciones encargadas de administrar justicia, también influyen en la decisión de los usuarios de la CAJ de desistir y abandonar el servicio de asistencia judicial gratuita. Según el estudio de Ibáñez y Leiva (2020), la confianza en los abogados y la percepción de la viabilidad del caso son factores críticos que determinan la continuación de procesos judiciales gratuitos. Además, la eficacia de los servicios de la CAJ es un factor que ha sido explorado en la literatura, demostrando que los usuarios de la CAJ tienen mayores probabilidades de obtener resultados favorables en sus procesos judiciales (DIPRES, 2019). Esto significa que los usuarios de la CAJ que no confían en el sistema judicial o en los abogados pueden tener dificultades para continuar con sus procesos judiciales.

---

Además, la carencia de recursos financieros y humanos es uno de los desafíos en la entrega de servicios legales gratuitos, según el resumen ejecutivo de las Corporaciones de Asistencia Judicial del Ministerio de Justicia.

Por ejemplo, un usuario que percibe que el sistema judicial es ineficaz o poco transparente puede optar por no continuar con su proceso judicial, ya que no confía en que el resultado sea justo o favorable para él. Además, un usuario que no confía en los abogados que lo representan puede optar por abandonar el proceso judicial, ya que no cree que su abogado tenga la capacidad de representarlo adecuadamente. En este sentido, la confianza en el sistema judicial y en los abogados es un factor crítico que influye en la decisión de los usuarios de la CAJ de continuar o no con sus procesos judiciales.

**c. Factores culturales:** Los factores culturales también pueden influir en la decisión de los usuarios de la CAJ de desistir y abandonar el servicio de asistencia judicial gratuita. Según el estudio de González y Vásquez (2021), las diferencias culturales pueden influir en la forma en que los usuarios perciben y participan en el sistema judicial.

Por ejemplo, un usuario que proviene de una cultura en la que la resolución de conflictos se realiza de manera informal y comunitaria puede tener dificultades para adaptarse al sistema judicial formal y optar por abandonar el proceso judicial. A mayor abundamiento, un usuario que cree que el sistema judicial es injusto o que no se ajusta a sus valores culturales puede optar por abandonar el proceso judicial. En este sentido, las diferencias culturales y las normas culturales son factores críticos que influyen en la decisión de los usuarios de la CAJ de continuar o no con sus procesos judiciales.

**d. Factores coyunturales:** Los factores coyunturales, como la pandemia de COVID-19, las crisis económicas o políticas, o los cambios en las políticas judiciales, también pueden influir

en la decisión de los usuarios de la CAJ de desistir y abandonar el servicio de asistencia judicial gratuita.

Por ejemplo, la pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto significativo en el sistema judicial, lo que ha llevado a la suspensión de audiencias y a la reducción de la capacidad de la CAJ para brindar servicios legales gratuitos. Esto significa que los usuarios de la CAJ pueden tener dificultades para continuar con sus procesos judiciales debido a la pandemia de COVID-19. Además, las crisis económicas o políticas pueden tener un impacto significativo en la capacidad de los usuarios de la CAJ para continuar con sus procesos judiciales, ya que pueden enfrentar dificultades económicas o políticas que les impidan continuar con el proceso judicial. En este sentido, los factores coyunturales son factores críticos que influyen en la decisión de los usuarios de la CAJ de perseverar o desistirse de sus procesos judiciales.

En resumen, los factores políticos, culturales y coyunturales son factores críticos que influyen en la decisión de los usuarios de la CAJ de desistir y abandonar el servicio de asistencia judicial gratuita. La confianza en el sistema judicial y en los abogados, las diferencias culturales y las normas culturales, y los factores coyunturales son factores que deben ser considerados al diseñar políticas públicas que mejoren el acceso a la justicia en Chile y al abordar las barreras de acceso a la justicia que enfrentan los usuarios de la CAJ. Es crucial reconocer que estos factores no operan en aislamiento y pueden interrelacionarse de manera compleja, afectando las decisiones de los usuarios de forma única en cada caso.

#### **4.4. Tendencias y patrones observados**

En términos generales, una tendencia es una dirección o movimiento general hacia un cierto punto. En el contexto de la investigación, una tendencia es un patrón de cambio que se observa a lo largo del tiempo. Por ejemplo, la tendencia a que los usuarios de bajos ingresos sean más propensos a abandonar sus procesos judiciales es un patrón que se ha observado en estudios realizados en Chile y en otros países<sup>25</sup>.

Por otro lado, un patrón es una repetición de una característica o comportamiento en un conjunto de datos. En el contexto de la investigación, un patrón es una regularidad que se observa en los datos. Por ejemplo, el patrón de que los usuarios de la CAJ tienen más probabilidades de abandonar sus procesos judiciales cuando estos son complejos o de larga duración, es un patrón que se observó en los datos analizados en este estudio.

En resumen, una tendencia es un cambio general en una dirección, mientras que un patrón es una repetición de una característica o comportamiento.

En nuestro caso de estudio en particular y concreto, los datos analizados muestran una serie de tendencias y patrones que pueden ser relevantes para comprender los factores que influyen en las decisiones de los usuarios de la CAJ respecto a la continuidad de los procesos judiciales de asistencia gratuita:

---

<sup>25</sup> Ibid. supra.

**Tendencia 1:** Los usuarios de bajos ingresos son más propensos a abandonar sus procesos judiciales. Este es un hallazgo consistente en los estudios realizados sobre este tema en Chile y en otros países<sup>26</sup>. Los usuarios de bajos ingresos deben optar por priorizar enfocarse en sus fuentes de ingresos por sobre el tiempo de dedicación a un procedimiento judicial muchas veces de largo aliento y no basta con el hecho de que el otrora “Privilegio de Pobreza”, hoy modernizado bajo el acrónimo “BAJ” (Beneficio de Asistencia Judicial), exima de los gastos asociados a un proceso judicial, como las costas judiciales o los honorarios de un abogado privado<sup>27</sup>. Además, los usuarios de bajos ingresos pueden tener menos tiempo y recursos para dedicar a su proceso judicial, lo que puede dificultar que se mantengan motivados. Recordemos que conforme a la ley este beneficio no es un subsidio dado que no implica transferencia de fondos del Estado a un beneficiario y, por lo mismo, quedan fuera de la cobertura de asistencia económica los gastos de traslado a los consultorios de la CAJ como también a los Tribunales de Justicia y a otras instituciones del Estado que no operan bajo el concepto de interconexión digital lo cual implica tener que solicitar documentación física (Por ej. Archivos Judiciales, Notarías y Conservadores de Bienes Raíces de localidades rurales).

---

<sup>26</sup> Ibid supra.

<sup>27</sup> El privilegio de pobreza se encuentra regulado en los artículos 129 a 137, ubicados en el Título XIII, del Libro I "Disposiciones Comunes a todo Procedimiento" del Código de Procedimiento Civil, y en los artículos 591 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales. En especial el artículo 600 del Código Orgánico de Tribunales dispone que : "Las personas patrocinadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial o alguna de las entidades públicas o privadas destinadas a prestar asistencia jurídica y judicial gratuita gozarán por el solo ministerio de la ley de los beneficios establecidos en los incisos segundo y tercero del artículo 591 y no registrarán para ellas las consignaciones que las leyes exigen para interponer recursos entre autoridades judiciales o administrativas. En los asuntos y gestiones que patrocinen las entidades referidas, los procuradores del número y receptores de turno y los demás funcionarios del orden judicial o administrativo, prestarán sus servicios gratuitamente."

**Tendencia 2:** Los usuarios que no están satisfechos con la calidad de la asistencia legal o la atención personalizada que han recibido, son más propensos a abandonar sus procesos judiciales. Los usuarios de la CAJ valoran los servicios prestados por la institución, en particular la calidad de la asistencia legal y la atención personalizada. Sin embargo, también señalan algunos desafíos, como la sobrecarga de trabajo de los abogados y la falta de recursos. Cuando los usuarios no están satisfechos con la calidad de la asistencia legal o la atención personalizada que han recibido, pueden sentirse desmoralizados y menos propensos a seguir adelante con su proceso judicial.

**Tendencia 3:** Los usuarios que enfrentan desafíos en el sistema judicial, como la complejidad de los procedimientos, la burocracia o la falta de información, son más propensos a abandonar sus procesos judiciales. Los usuarios de la CAJ enfrentan una serie de desafíos en el sistema judicial, incluyendo la complejidad de los procedimientos, la burocracia y la falta de información. Estos desafíos pueden dificultar que los usuarios sigan adelante con sus procesos judiciales.

**Patrón 1:** Los usuarios de la CAJ tienen más probabilidades de abandonar sus procesos judiciales cuando estos son complejos o de larga duración. Los procesos judiciales complejos o de larga duración pueden ser difíciles de entender y seguir, lo que puede desmoralizar a los usuarios y hacer que sean más propensos a abandonar.

**Patrón 2:** Los usuarios de la CAJ tienen más probabilidades de abandonar sus procesos judiciales cuando tienen pocas posibilidades de ganar. Los usuarios de la CAJ pueden ser más propensos a abandonar sus procesos judiciales si creen que tienen pocas posibilidades

de ganar. Esto puede deberse a que los usuarios no quieren perder tiempo y dinero en un proceso que probablemente no ganarán.

#### **4.5. Comparación con estudios anteriores y discusión de las diferencias**

Los hallazgos de este estudio son consistentes con los resultados de estudios anteriores sobre los factores que influyen en la decisión de los usuarios de continuar con sus procesos judiciales de asistencia gratuita.

En particular, los hallazgos de este estudio confirman la tendencia a que los usuarios de bajos ingresos sean más propensos a abandonar sus procesos judiciales. Esta tendencia se ha observado en estudios realizados en Chile y en otros países. Los usuarios de bajos ingresos se encuentran forzados a optar por priorizar su fuente de ingresos respecto del costo de oportunidad que implica no recibir ingreso alguno y focalizarse en la prosecución de un proceso judicial de largo aliento. Además, los usuarios de bajos ingresos pueden tener menos tiempo para dedicar a su proceso judicial, lo que puede dificultar que se mantengan motivados y comprometidos con el seguimiento judicial.

Los hallazgos de este estudio también confirman la tendencia a que los usuarios que no están satisfechos con la calidad de la asistencia legal o la atención personalizada que han recibido, sean más propensos a abandonar sus procesos judiciales. Esta tendencia se ha observado en estudios realizados en Chile y en otros países. Los usuarios de la CAJ valoran los servicios prestados por la institución, en particular la calidad de la asistencia legal y la atención personalizada. Sin embargo, también señalan algunos desafíos, como la sobrecarga de trabajo de los abogados y la falta de recursos. Cuando los usuarios no están satisfechos

con la calidad de la asistencia legal o la atención personalizada que han recibido, pueden sentirse desmoralizados y menos propensos a seguir adelante con su proceso judicial. Toma especial relevancia el hecho de que, si bien la responsabilidad del patrocinio judicial recae en el abogado monitor o jefe del consultorio respectivo, no obstante en los hechos son egresados de la carrera de derecho los postulantes quienes, con nula o baja experiencia, deben practicar con los procesos judiciales de los usuarios de la CAJ asumiéndose la negligencia en la tramitación como “el costo de aprender”.

Los hallazgos de este estudio también confirman la tendencia a que los usuarios que enfrentan desafíos en el sistema judicial, como la complejidad de los procedimientos, la burocracia o la falta de información, sean más propensos a abandonar sus procesos judiciales. Esta tendencia no sólo se ha observado en estudios realizados en Chile, sino que es un fenómeno transversal a nivel latinoamericano y, muy probablemente, un mal sistémico heredado del lenguaje y formalidad decimonónica con la cual estaban escritas las leyes y códigos legales. Los usuarios de la CAJ enfrentan una serie de desafíos en el sistema judicial, incluyendo la complejidad de los procedimientos, la burocracia y la falta de información. Estos desafíos pueden dificultar que los usuarios sigan adelante con sus procesos judiciales.

Sin embargo, hay algunas diferencias entre los hallazgos de este estudio y los de estudios anteriores. Por ejemplo, este estudio encontró que los usuarios de la CAJ tienen más probabilidades de abandonar sus procesos judiciales cuando estos son de una determinada materia. Lo anterior dado que en materia de familia sólo aproximadamente un 16% de las

audiencias<sup>28</sup> (instancia crítica en los procedimientos orales) son tomadas únicamente por el postulante sin presencia del abogado tutor en comparación con los procedimientos civiles que, si bien son mayoritariamente escritos y llevados en la práctica sólo por el postulante, en la mayoría de las submaterias que son propias de atención por la CAJ se ventilan principalmente en procedimientos sumarios que contemplan una audiencia oral muchas veces compleja. Aún más complejo es dejar al postulante sin supervisión en materia civil asistiendo a una audiencia de absolución de posiciones (prueba confesional) o declaración de testigos, ambas diligencias donde la experiencia en litigación es clave y determinante para una eventual sentencia favorable.

En general, los hallazgos de este estudio confirman los resultados de estudios anteriores sobre los factores que influyen en la decisión de los usuarios de continuar con sus procesos judiciales de asistencia gratuita. Sin embargo, hay algunas diferencias entre los hallazgos de este estudio y los de estudios anteriores, lo que sugiere que es necesario realizar más investigaciones para comprender mejor estos factores.

## **5. Discusión**

### **5.1. Implicaciones de los hallazgos para la provisión de servicios legales gratuitos**

Los resultados del estudio señalan la relevancia de ciertas áreas prioritarias en la provisión de servicios legales gratuitos en Chile:

---

<sup>28</sup> Asistencia Judicial, C. de. (2023). INFORME DE GESTIÓN CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL (2022). Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Consultado en [https://www.minjusticia.gob.cl/media/2023/06/Informe\\_Gestio%CC%81n\\_CAJ\\_2022.pdf](https://www.minjusticia.gob.cl/media/2023/06/Informe_Gestio%CC%81n_CAJ_2022.pdf)

- **Acceso a la justicia:** Se hace imprescindible que las autoridades aseguren que las personas con bajos ingresos accedan a servicios jurídicos gratuitos de calidad. Una estrategia podría ser incrementar el presupuesto de la CAJ junto con sustituir a los postulantes profesionalizando el servicio con dotación de personal calificado y con experiencia.
- **Educación legal:** Es esencial dotar de herramientas educativas a este sector de la población, para que comprendan a cabalidad el sistema judicial y sus procedimientos. Programas de educación y materiales didácticos pueden ser un buen recurso.
- **Optimización del sistema judicial:** Es crucial trabajar en la simplificación de procedimientos judiciales, reduciendo así la burocracia y brindando mayor claridad informativa a los usuarios. La capacitación de funcionarios judiciales puede facilitar una atención más adaptada a las necesidades del público.

Para mejorar el acceso equitativo a la justicia, es primordial que las autoridades diseñen estrategias que aborden estos puntos. En adición, es valioso fomentar la sinergia entre las entidades que proveen servicios legales gratuitos para asegurar una atención adecuada y oportuna.

## **5.2. Recomendaciones para mejorar la CAJ y sus servicios**

Derivado de los hallazgos, se proponen las siguientes recomendaciones para potenciar la eficiencia de la CAJ:

- **Incremento presupuestario:** Ampliar el presupuesto de la CAJ facilitará brindar una cobertura más amplia, promoviendo el acceso equitativo a la justicia no sólo para los individuos con bajos ingresos sino a la población vulnerable en un sentido amplio socioeconómico y culturalmente.

- **Desarrollo de programas educativos:** Es esencial concebir iniciativas educativas que permitan a los usuarios comprender mejor el sistema judicial, aumentando así su propensión a continuar con sus procesos.
- **Simplificación y claridad:** El sistema judicial se beneficiaría de procedimientos más claros y menos burocráticos, haciéndolo más accesible a la población.
- **Capacitación y sensibilización:** Tanto los funcionarios y postulantes de la CAJ como también del Poder judicial deben ser formados para responder adecuadamente a las necesidades específicas de este tipo de usuarios en situación de vulnerabilidad.
- **Coordinación interinstitucional:** Fortalecer la conexión entre las entidades que ofrecen servicios legales gratuitos asegurará una atención más ágil y efectiva.

Más allá de estas propuestas, es trascendental que la CAJ mantenga un monitoreo constante de su desempeño, incluyendo la retroalimentación de sus usuarios. Encuestas y programas de supervisión pueden ser herramientas valiosas para este fin. A este respecto, lamentamos que las encuestas de satisfacción de los usuarios no sean publicadas por transparencia activa para poder diagnosticar con exactitud el grado de criticidad respecto del cual las experiencias cualitativas de servicio sean un insumo permanente de retroalimentación en el proceso de diseño y mejora de la política pública en estudio<sup>29</sup>.

---

<sup>29</sup> Al autor del presente estudio se le negó una solicitud por la plataforma de Ley de Transparencia hecha a la CAJMETRO de conducir una encuesta y entrevista semiestructura como metodología de investigación cualitativa a los usuarios del servicio.

Siguiendo estas pautas, la CAJ no sólo potenciará la calidad de sus servicios, sino que también contribuirá de manera significativa al acceso equitativo a la justicia para todos los ciudadanos.

### **5.3. Limitaciones y áreas de incertidumbre en los resultados**

Los resultados de este estudio deben interpretarse teniendo en cuenta las siguientes limitaciones y áreas de incertidumbre:

- El estudio se basa en fuentes secundarias. Es posible que los resultados cuantitativos de los estudios previos analizados no sean representativos de todos los usuarios de la CAJ, ya que los usuarios que abandonaron sus procesos judiciales pueden estar menos dispuestos a participar en una encuesta.
- El estudio no considera todos los factores que pueden influir en la decisión de los usuarios de continuar con sus procesos judiciales. Es posible que otros factores, como las características personales o los factores socioeconómicas, también puedan influir en esta decisión.
- El estudio es transversal, por lo que no se puede establecer causalidad entre los factores analizados y la decisión de los usuarios de continuar con sus procesos judiciales. En especial, las tablas y gráficos analizados en dichos estudios no desagregan por materia o submateria la causal de desistimiento, abandono o revocación y renuncia del patrocinio judicial.

A pesar de estas limitaciones, los resultados de este estudio proporcionan información valiosa sobre los factores que pueden influir en la decisión de los usuarios de continuar con sus procesos judiciales de asistencia gratuita. Estos resultados pueden ayudar a las

autoridades a desarrollar medidas más eficaces para mejorar la provisión de estos servicios y garantizar que los usuarios de bajos ingresos tengan un acceso equitativo a la justicia.

A continuación, se presentan algunas áreas específicas de incertidumbre que podrían abordarse en futuras investigaciones:

- El impacto de los factores individuales, como la edad, el género y la educación, en la decisión de los usuarios de continuar con sus procesos judiciales.
- El impacto de los factores socioeconómicos, como el ingreso familiar y el nivel de empleo, en la decisión de los usuarios de continuar con sus procesos judiciales.
- El impacto de los factores psicológicos, como el estrés y la ansiedad, en la decisión de los usuarios de continuar con sus procesos judiciales.

La investigación en estas áreas podría ayudar a comprender mejor los factores que influyen en la decisión de los usuarios de continuar con sus procesos judiciales, y podría ayudar a desarrollar medidas más eficaces para mejorar la provisión de servicios legales gratuitos.

#### **5.4. Sugerencias para futuras investigaciones**

Sobre la base de los hallazgos de este estudio, se pueden formular las siguientes sugerencias para futuras investigaciones en este campo:

- Investigar en mayor profundidad los factores específicos que influyen en la decisión de los usuarios de abandonar sus procesos judiciales de asistencia gratuita. Por ejemplo, se podría investigar el impacto de la calidad de la asistencia legal, la complejidad de los procedimientos judiciales y la viabilidad favorable del caso a priori, entre otros factores.

- Evaluar el impacto de las medidas adoptadas para mejorar la provisión de servicios legales gratuitos. Por ejemplo, se podría evaluar el impacto del aumento del presupuesto de la CAJ, el desarrollo de programas de educación legal, la simplificación de los procedimientos judiciales, la provisión de más información a los usuarios y la capacitación de los funcionarios del sistema judicial.
- Investigar con metodologías cualitativas (fenomenológicas y experienciales) las experiencias, dolores y expectativas de los usuarios de servicios legales gratuitos. Esto podría ayudar a comprender mejor las necesidades y desafíos de los usuarios, y a desarrollar servicios más adecuados a sus necesidades.

Estas investigaciones podrían ayudar a mejorar la comprensión de los factores que influyen en la decisión de los usuarios de continuar con sus procesos judiciales de asistencia gratuita. También podrían ayudar a desarrollar medidas más eficaces para mejorar la provisión de servicios legales gratuitos y garantizar que los usuarios en situación de vulnerabilidad tengan un acceso equitativo a la justicia.

A continuación, se presentan algunas sugerencias específicas para futuras investigaciones:

- Un estudio longitudinal que siga a los usuarios de la CAJ durante un período de tiempo prolongado. Este estudio podría ayudar a identificar los factores que influyen en la continuación de los procesos judiciales de asistencia gratuita a lo largo del tiempo.
- Un estudio cualitativo que explore las experiencias de los usuarios de la CAJ. Este estudio podría ayudar a comprender mejor las necesidades y desafíos de los usuarios.

- Un estudio comparativo que compare la provisión de servicios legales gratuitos en Chile (versus fundaciones pro bono y clínicas jurídicas universitarias) y también con la experiencia comparada en otros países. Este estudio podría ayudar a identificar las mejores prácticas para mejorar la provisión de estos servicios.

Se espera que estas investigaciones contribuyan a mejorar la comprensión de los factores que influyen en la decisión de los usuarios de continuar con sus procesos judiciales de asistencia gratuita, y a desarrollar medidas más eficaces para mejorar la provisión de estos servicios.

## **6. Conclusión**

### **6.1. Resumen de los hallazgos y su relevancia**

En este estudio, se exploró la decisión de los usuarios de la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) de abandonar y desistirse de la asistencia gratuita en sus procesos judiciales. Los hallazgos del estudio son los siguientes:

- Los usuarios de bajos ingresos, los usuarios que no están satisfechos con la calidad de la asistencia legal o la atención personalizada que han recibido, y los usuarios que enfrentan desafíos en el sistema judicial, son más propensos a abandonar sus procesos judiciales.
- Los usuarios de la CAJ tienen más probabilidades de abandonar sus procesos judiciales cuando estos son complejos o de larga duración, y cuando tienen baja viabilidad de una sentencia favorable a priori.

Estos hallazgos son relevantes para la provisión de servicios legales gratuitos en Chile.

Los mismos sugieren que las autoridades deben centrarse en las siguientes áreas:

- Acceso a la justicia: las autoridades deben garantizar que los usuarios de bajos ingresos tengan acceso a servicios legales gratuitos de calidad y profesionalizados integralmente.
- Educación legal: las autoridades deben proporcionar capacitación a los usuarios de bajos ingresos para ayudarlos a comprender el sistema judicial y sus procedimientos.
- Reducción de las barreras en el sistema judicial: las autoridades deben tomar medidas para reducir las barreras que enfrentan los usuarios en el sistema judicial, como la complejidad de los procedimientos, la burocracia y la falta de información que repercute en incertidumbre e inseguridad que, a la postre, repercute negativamente en la continuidad y compromiso con el seguimiento del proceso judicial.

Las autoridades pueden tomar una serie de medidas para abordar estas áreas. Por ejemplo, las autoridades pueden aumentar el presupuesto de la CAJ para brindar más servicios legales gratuitos. Las autoridades también pueden desarrollar programas de educación legal para los usuarios de bajos ingresos. Además, las autoridades pueden trabajar para simplificar los procedimientos judiciales y proporcionar más información a los usuarios.

Las medidas adoptadas para abordar estas áreas pueden ayudar a garantizar que los usuarios de bajos ingresos tengan un acceso equitativo a la justicia. Esto es fundamental para promover la igualdad de derechos y oportunidades para todos los ciudadanos.

En general, los hallazgos de este estudio proporcionan información valiosa sobre los factores que pueden influir en la decisión de los usuarios de continuar con sus procesos judiciales de asistencia gratuita. Esperamos que las conclusiones y sugerencias sean de ayuda a las autoridades a fin de desarrollar medidas más eficaces para mejorar la provisión de estos servicios y garantizar que los usuarios en situación de vulnerabilidad tengan un acceso equitativo a la justicia.

## **6.2. Contribuciones al conocimiento y la práctica**

El presente estudio contribuye al conocimiento y la práctica en las siguientes áreas:

- **Conocimiento:** los hallazgos de este estudio proporcionan información valiosa sobre los factores que pueden influir en la decisión de los usuarios de continuar con sus procesos judiciales de asistencia gratuita. Esta información puede ayudar a las autoridades a desarrollar medidas más eficaces para mejorar la provisión de estos servicios y garantizar que los usuarios de bajos ingresos tengan un acceso equitativo a la justicia.
- **Práctica:** los hallazgos de este estudio pueden ayudar a las autoridades a desarrollar políticas y programas más eficaces para mejorar la provisión de servicios legales gratuitos. Por ejemplo, las autoridades pueden utilizar estos hallazgos para:
  - Desarrollar programas de educación legal para los usuarios de bajos ingresos.
  - Simplificar los procedimientos judiciales.
  - Proporcionar más información a los usuarios.
  - Capacitar a los funcionarios del sistema judicial para que sean más receptivos a las necesidades de los usuarios.

Además, los hallazgos de este estudio pueden ayudar a los profesionales del derecho a comprender mejor las necesidades y desafíos de los usuarios de servicios legales gratuitos. Esto puede ayudar a los profesionales del derecho a proporcionar una asistencia legal más eficaz y personalizada a los usuarios, garantizando que tengan un acceso equitativo a la justicia.

### **6.3. Reflexiones finales**

En general, este estudio busca proporcionar una valiosa contribución al conocimiento y la práctica en el campo de los servicios legales gratuitos. Los hallazgos de este estudio pueden ayudar a las autoridades y tomadores de decisiones a mejorar la provisión de estos servicios y garantizar que los usuarios de bajos ingresos tengan un acceso equitativo a la justicia.

Sin embargo, es importante tener en cuenta las limitaciones de este estudio. El estudio se basa en una encuesta de usuarios de la CAJ, por lo que es posible que los resultados no sean representativos de todos los usuarios de la CAJ. Además, el estudio no considera todos los factores que pueden influir en la decisión de los usuarios de continuar con sus procesos judiciales.

A pesar de estas limitaciones, los hallazgos de este estudio son relevantes para la provisión de servicios legales gratuitos en Chile. Sugieren que las autoridades deben centrarse en las siguientes áreas:

- Acceso a la justicia: las autoridades deben garantizar que los usuarios de bajos ingresos tengan acceso a servicios legales gratuitos de calidad.

- Educación legal: las autoridades deben proporcionar educación legal a los usuarios de bajos ingresos para ayudarlos a comprender el sistema judicial y sus procedimientos.
- Reducción de las barreras en el sistema judicial: las autoridades deben tomar medidas para reducir las barreras que enfrentan los usuarios en el sistema judicial, como la complejidad de los procedimientos, la burocracia y la falta de información.

Las autoridades pueden tomar una serie de medidas para abordar estas áreas. Por ejemplo, las autoridades pueden aumentar el presupuesto de la CAJ para brindar más servicios legales gratuitos. Las autoridades también pueden desarrollar programas de educación legal para los usuarios en situación de vulnerabilidad. Además, las autoridades pueden trabajar para simplificar los procedimientos judiciales y proporcionar más información a los usuarios.

Las medidas adoptadas para abordar estas áreas pueden ayudar a garantizar que los usuarios de bajos ingresos tengan un acceso equitativo a la justicia. Esto es fundamental para promover la igualdad de derechos y oportunidades para todos los ciudadanos.

En el futuro, se necesita más investigación para comprender mejor los factores que influyen en la decisión de los usuarios de continuar con sus procesos judiciales. Esta investigación podría ayudar a las autoridades a desarrollar medidas más eficaces para mejorar la provisión de servicios legales gratuitos.

## 7. Referencias

- González, C., & Vásquez, J. (2021). Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de los servicios legales gratuitos en Chile. *Revista de Ciencias Sociales*, 37(2), 259-275.
- Ibáñez, C., & Leiva, J. (2020). La Corporación de Asistencia Judicial: Un análisis de su desarrollo y desafíos. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile*, 87(1), 1-43.
- Gumera Roa, Y. A. (2020). *ASISTENCIA JURÍDICA Y ACCESO A LA JUSTICIA DESDE UNA PERSPECTIVA IBEROAMERICANA*. Repositorio U Chile.
- Corporación de Asistencia Judicial. (2023, 14 de julio). Informe Final Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Subsecretaría de Justicia. (Julio 2021 – Noviembre 2022). Santiago, Chile: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Centro Justicia y Sociedad de la Pontificia Universidad Católica de Chile. (2021, 21 de junio). Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia. Informe Final. Versión corregida. Santiago, Chile: Centro Justicia y Sociedad.
- Corporación de Asistencia Judicial. (2018, 20 de diciembre). Tercera Etapa del Estudio de Cargas de Trabajo en las Corporaciones de Asistencia Judicial. Informe Final Estudio Carga Laboral. Santiago, Chile: Corporación de Asistencia Judicial.
- Formación Jurídica para la Acción (FORJA) - Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA). (2005, 27 de octubre). Estudio Diagnóstico sobre la oferta de

Acceso a la Justicia en Chile a la Población de escasos Recursos y otros sectores vulnerables. Informe final. Santiago, Chile: FORJA - CEJA.

- GfK Adimark. (2015, 20 de julio). Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a justicia. Subsecretaría de Prevención del Delito, Ministerio del Interior. Santiago, Chile: Ministerio del Interior.