

Comisión Defensora Ciudadana

# CDC



Defensora del Pueblo de Perú, Beatriz Merino:

## “El reclamo ciudadano es crucial para un buen Estado”

- 710 personas piden mediación ante servicios públicos.
- Estudio critica funcionalidad de las Cartas de Derechos.

Primer informe trimestral de 2010

# DERECHOS Y DEBERES CIUDADANOS



En el año del Bicentenario de nuestra República, el Presidente Sebastián Piñera nos ha convocado bajo el compromiso de aportar al país una nueva forma de gobernar. Para nosotros, en la Comisión Defensora Ciudadana, este imperativo se constituye en razón de ser. Entendemos que la elección democrática de un gobierno es sólo el comienzo de los derechos ciudadanos, pero también que estos van mucho más allá.

Por lo pronto, ser ciudadano o ciudadana refleja acabadidad en el valor de la generosidad para con la patria, y qué mejor acto de generosidad que la participación activa, decidida y responsable en los asuntos públicos; ya sea desde el servicio público o en el simple y llano ejercicio de los derechos y deberes ciudadanos.

A mayor abundamiento, la II Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos, realizada por la Comisión, detectó que el 57% de la población valora atención de calidad/amabilidad; 41% lo hace respecto de atención oportuna y, en tercer lugar, 32% resalta el derecho a recibir una respuesta (o sea, entrega de información).

Más aun, el principal derecho que los chilenos mencionan como vulnerado en los recientes 6 meses es recibir un trato digno/buena atención. Esto aporta un elemento crucial para la discusión de los derechos y deberes ciudadanos, ante la probabilidad de que la

percepción sobre la calidad de la atención pública no se refiera necesaria y exclusivamente a la entrega de información dura, sino a la disposición emocional y al respeto de quienes atienden consultas, reclamos, etc.

En lo inmediato, estas evidencias obligan un mejoramiento de la señalética y la información sobre presencia y funcionamiento de estos espacios de atención, puesto que mucha gente no sabe que puede reclamar y que tiene derechos asociados. Así, es imperativo que quienes asumimos responsabilidades en el servicio público, alejemos los prejuicios contra el reclamo o la solicitud ciudadana. El respaldo que la mayoría de los chilenos y chilenas ha entregado al Presidente es consecuencia de una promesa, que no es otra que hacer las cosas bien y con responsabilidad.

Cada persona que reclama un derecho no es un problema o un conflicto, sino una oportunidad de aportar a la confianza mutua, la cohesión social y eficiencia del Estado. En esa perspectiva de las cosas es que esta Comisión que encabezo, pondrá siempre a los ciudadanos y sus derechos en el centro de sus preocupaciones, buscando en el día a día un mejoramiento de la función del Estado.

Alberto Precht Rorris  
Presidente de la Comisión  
Defensora Ciudadana

# HACIA UN ESTADO MÁS EFICIENTE

Durante la pasada campaña electoral, el Presidente de la República, Sebastián Piñera, expresó su voluntad de “instaurar una cultura de hacer las cosas bien y con respeto” en la Administración del Estado. De este modo, quienes hemos sido convocados a integrar su gobierno, asistimos hoy al imperativo de llevar a cabo este mensaje, para contribuir al perfeccionamiento de los servicios públicos y preparar las condiciones para aprovechar los ánimos proclives a una sociedad con enormes anhelos de progreso.

El terremoto del pasado 27 de febrero agudiza hoy la necesidad de contar con un Estado promotor del desarrollo y que acompañe al sector privado en la generación de oportunidades. Ya antes de esta tragedia, el 70% de los chilenos y chilenas expresaba que el progreso del país depende de su esfuerzo personal.

En consecuencia, el nuevo escenario de reconstrucción redobla la responsabilidad del aparato público para contribuir a normalizar las actividades productivas y reestablecer los servicios a la ciudadanía. De esta forma, vemos aquí una gran oportunidad para impulsar la anhelada modernización del Estado.

Por de pronto, casi una década de funcionamiento de la Comisión Defensora Ciudadana –división que depende de nuestro Ministerio– sirve para configurar un panorama completo y sistemático de los puntos débiles en la atención de los

servicios públicos. Con estos antecedentes, nos corresponde hoy planificar el perfeccionamiento y futuro de esta Comisión, pues aquí yacen oportunidades para la auto-certificación de la calidad de atención de cada repartición y la reducción de trabas burocráticas.

El enfoque de derechos no debe estar sobre o debajo de los deberes, sino que en un correcto equilibrio. Es menester que la ciudadanía integre esta doble dimensión de la convivencia social. Al actuar con respeto, no sólo se contribuye a mejorar la calidad de la atención pública, sino que se aporta a la conciencia de que a todos nos corresponde una parte de la responsabilidad por el país que construimos.

La experiencia del terremoto dejó ver a una inmensa mayoría del país volcada a ayudar a los damnificados de esta tragedia. El imperativo de velar por los derechos ciudadanos favorece a todos esos chilenos y chilenas que se han levantado frente a la adversidad.

Con la convicción de que el emprendimiento es crucial para sustentar los derechos de la ciudadanía, nos comprometemos hoy a avanzar en un mejor y más eficiente Estado, que dé un servicio de calidad.

Cristian Larroulet Vignau  
Ministro Secretario General  
de la Presidencia



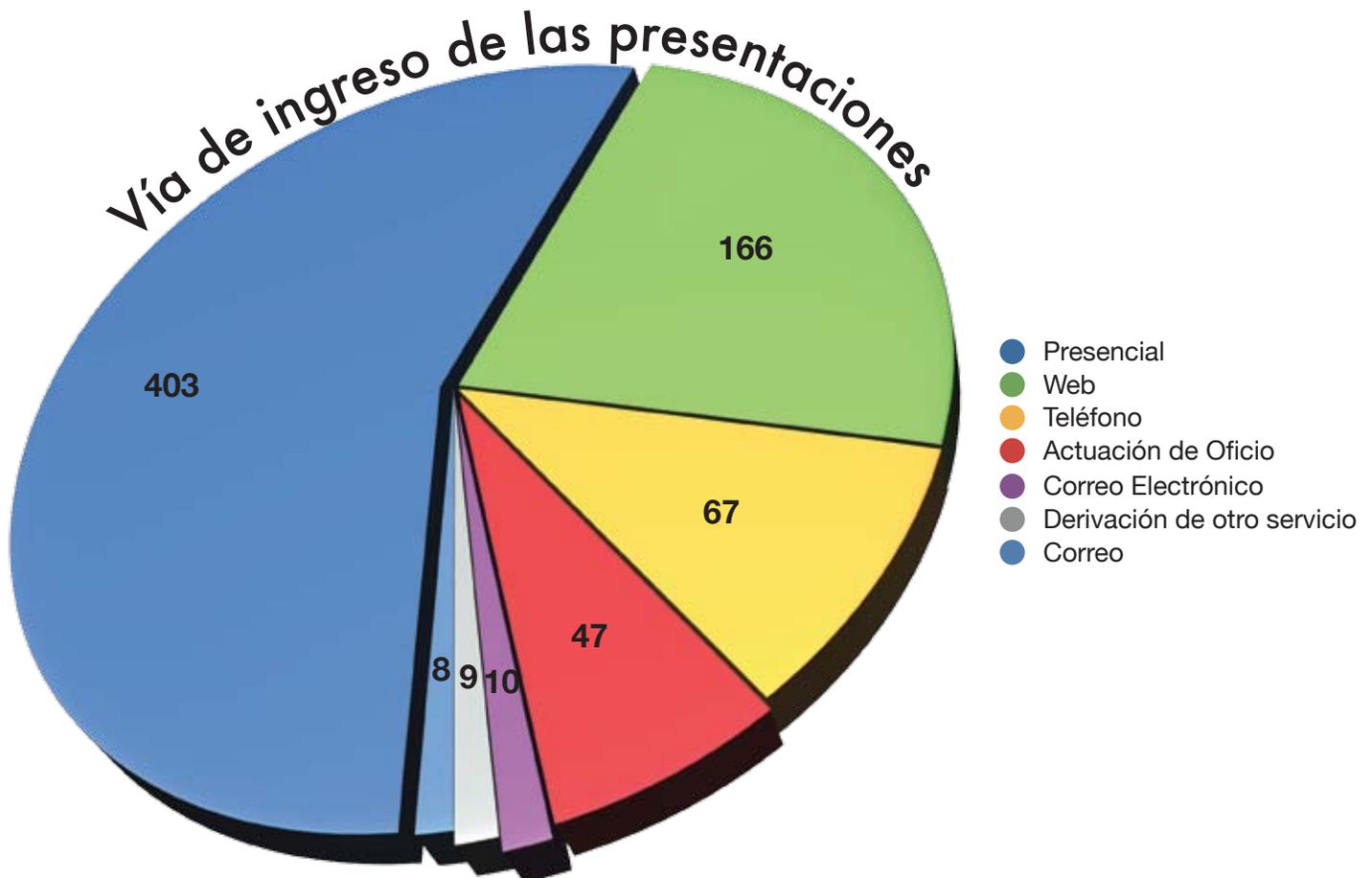
## EN 30% SE EXPANDEN LOS RECLAMOS GESTIONADOS POR LA CDC

*En el período comprendido entre enero y marzo, la Comisión Defensora Ciudadana (CDC) registra 710 presentaciones de personas afectadas. Esto marca un crecimiento de 30% respecto del mismo trimestre de 2009 (498 casos). SUSESO responde por primera vez la totalidad de los reclamos.*

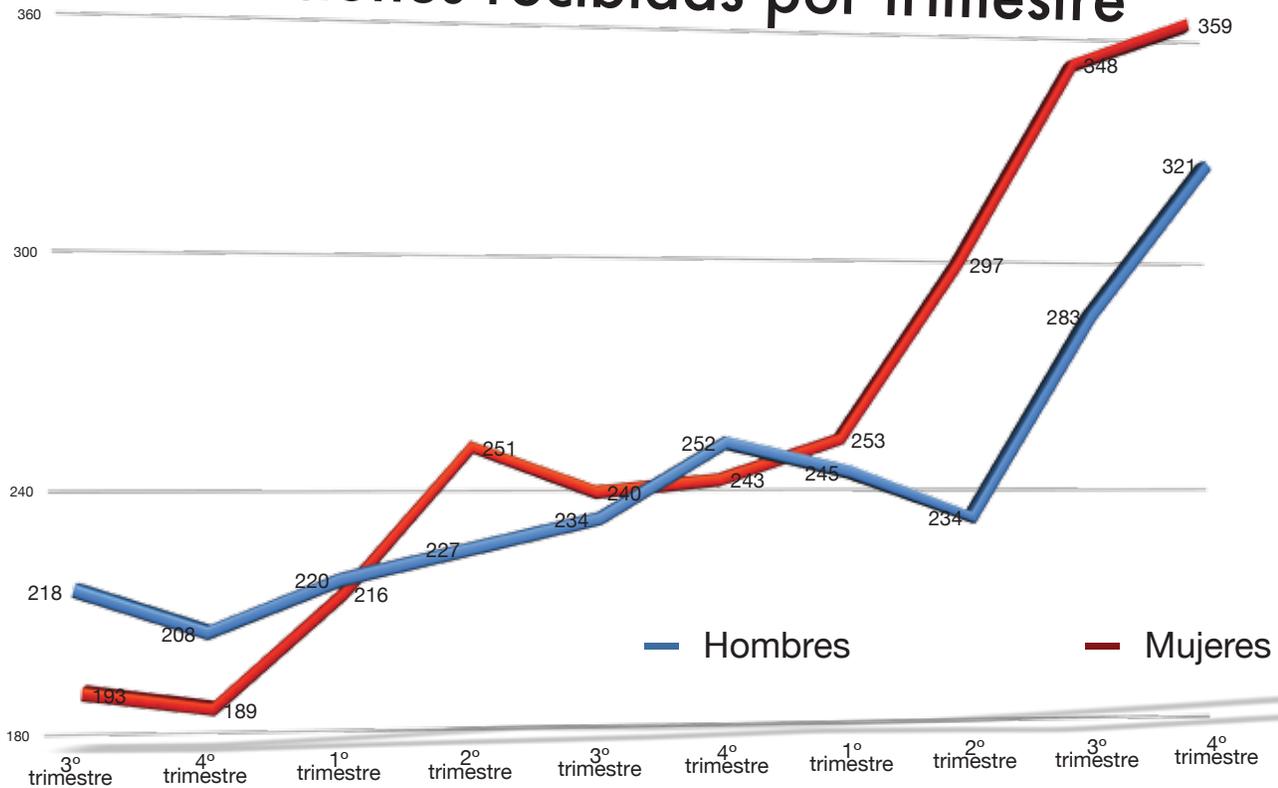
La invocación del derecho a petición y el derecho a prestaciones de seguridad social, contenidos en la Ley de Procedimientos Administrativos, se alza al primer lugar de las exigencias de la ciudadanía, según la cuenta pública del primer trimestre de 2010, dado a conocer por la Comisión Defensora Ciudadana (CDC). En el período indicado, el organismo recibió 710 presentaciones. Esto marca un crecimiento significativo (30%) sobre los 498 casos del mismo período en 2009. Del total, 43 % corresponde a reclamos, 24% a consultas, 32% de solicitudes, y 1% a sugerencias. Del mismo modo, se observa un aumento de 7% en las

consultas respecto del primer trimestre 2009, lo cual se atribuye a la distribución del Bono Marzo por parte del gobierno del Presidente Sebastián Piñera.

A contar del tercer trimestre de 2007, el número de presentaciones totales –reclamos, solicitudes y consultas- registra un alza constante. “Esto da cuenta de la tendencia que consolidada a la CDC como una instancia de intermediación entre las personas y los órganos de la administración central del Estado”, dijo el presidente de la Comisión Defensora Ciudadana (CDC), Alberto Precht, al realizar el balance.



# Presentaciones recibidas por trimestre



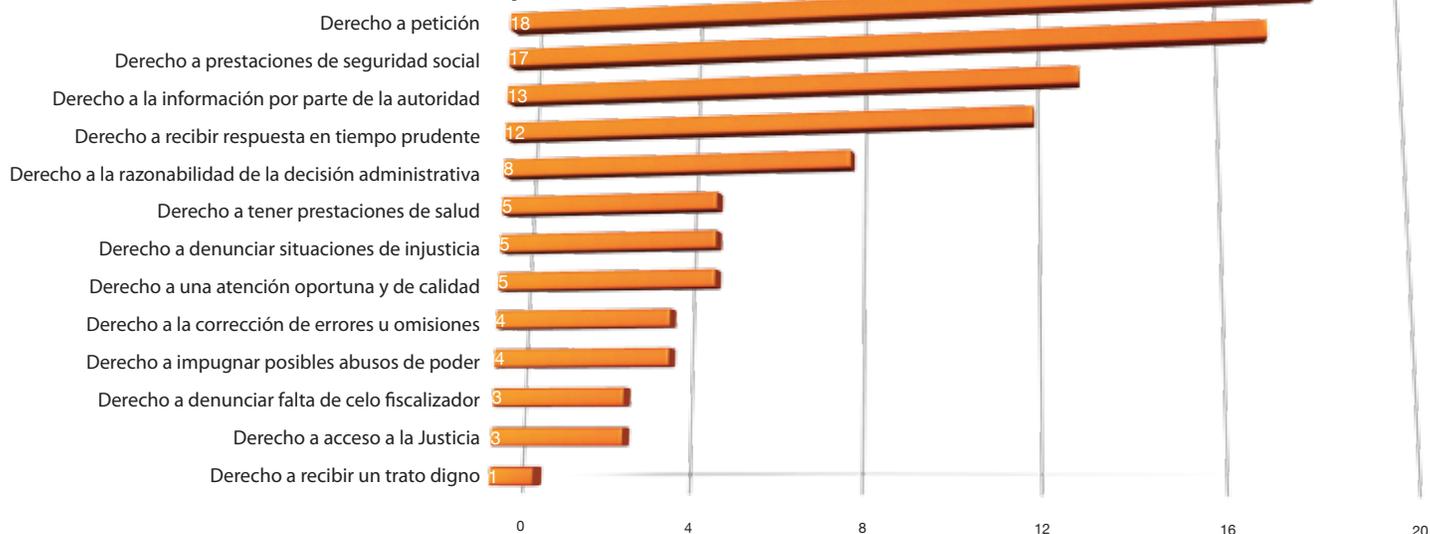
El 58% de las presentaciones (410 casos) fueron resueltos a través de la gestión de la Comisión Defensora Ciudadana, lo que equivale a 11% más de lo logrado en mismo trimestre del año anterior. En paralelo, el informe revela que se mantiene la tendencia observada desde el segundo trimestre de 2009, cuando el reclamo femenino supera al masculino. En el presente trimestre, hay 361 reclamos de mujeres y 349 de hombres.

En el trimestre enero-marzo, los servicios que presentan más reclamos son nuevamente Ministerio de Salud (54 casos, aunque en el trimestre anterior registró 79); Instituto de Previsión Social (49 casos, dos menos que en trimestre anterior), Superintendencia de Seguridad Social (28 casos, 6 menos que en el trimestre anterior) y Superintendencia de Pensiones (18 casos, en octubre-diciembre marcó 31).

## Reclamos: primer trimestre 2010



## Primer trimestre de 2010: Derechos más reclamados



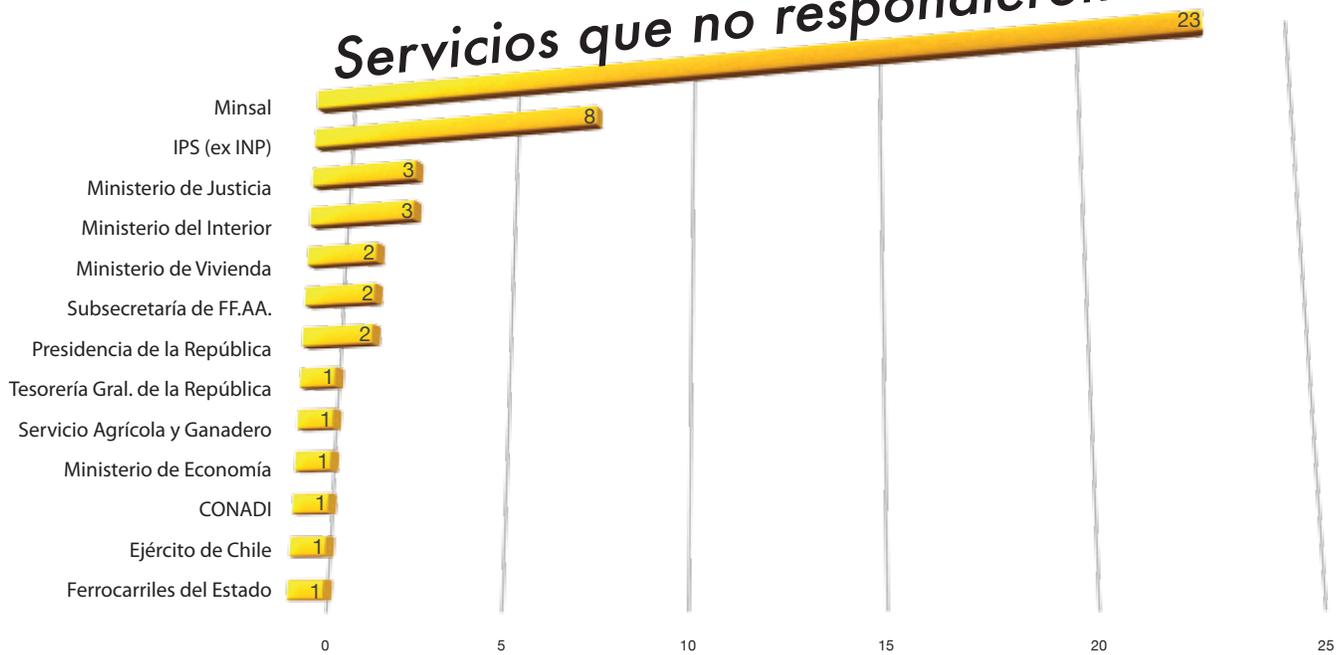
## El notable logro de SUSESO

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) es una de las instituciones públicas que habitualmente encabeza los reclamos no respondidos en los plazos que establece la Ley de Procedimientos Administrativos. Tras el 11 de marzo, sin embargo, esta situación cambia bruscamente. Tan así es, que la SUSESO no registra casos sin respuesta en el período revisado aquí.

La eficiencia de la Comisión Defensora Ciudadana en la resolución de casos registra 58%, según el resultado de los ítemes Acogido, Aclarado, Consulta respondida, Servicio anuncia investigación y Servicio responde oficio. Los 410 casos resueltos de manera favorable al reclamo ciudadano equivalen a 11% más de lo logrado en mismo trimestre de 2009.



## Servicios que no respondieron



## IPS y Banco Estado entregan el Bono Marzo

La CDC sondeó en terreno la entrega del Bono Marzo por parte del Instituto de Previsión Social y Banco Estado, para recabar reclamos y percepciones sobre este beneficio. De las 296 encuestas aplicadas, la mayoría de las personas calificó como 'buena' (56%) esta entrega. Destaca también que el 23% de las personas lo consideró 'excelente', mientras sólo 11% la catalogó como 'pobre' o 'muy pobre'.

Ante la pregunta sobre la atención recibida por parte de las instituciones pagadoras del beneficio, 80% de las personas encuestadas la calificó como 'buena' y 'muy buena', mientras que sólo 3% manifestó disconformidad con este aspecto. Cabe señalar que alrededor de 40 personas relevaron la importancia del sentido social del beneficio y el momento en que se distribuyó.

Finalmente, respecto a la calificación que le pusieron los beneficiados a todo el proceso de entrega del Bono, hay una apreciación significativamente positiva respecto al beneficio, contando con 94% de personas que lo consideraron un proceso 'muy satisfactorio', 'satisfactorio' y 'normal'. Sólo 6%, quedó con una sensación de insatisfacción ante el Bono en cuestión.



# Reclamos sin respuesta de servicios públicos

CIUDADANO(A)	ORGANISMO	ASUNTO
R.D. (Monte Patria)	COMPIN	Reclama contra no pago de 4 licencias médicas.
T.C. (Macul)	COMPIN	Reclama por licencia impaga durante embarazo.
C.C. (Conchalí)	COMPIN	Reclama por no pago de licencias médicas desde agosto.
A.V. (Rancagua)	COMPIN	Reclama licencia médica impaga desde enero.
S.A. (Valparaíso)	Consultorio Mena.	Reclamo por no atención dental porque es desempleado.
F.P. (La Pintana)	Corporación de Asistencia Judicial	No la atienden por haber reclamado por demora.
P.A. (Ercilla)	Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI)	No se concreta beneficio del Programa Orígenes.
R.Z. (Angol)	EFE	Reclama por problemas asociados a propiedad de EFE.
R.M. (Viña del Mar)	Hospital G. Fricke	Reclama traslado de suegra al hospital Van Buren.
C.C. (La Cisterna)	Complejo Hospitalario Barros Luco	Reclama por tardanza en realización de exámenes.
A.F. (Lo Espejo)	Complejo Hospitalario Barros Luco	Reclama porque su hija espera hace 3 años una operación.
M.G. (Macul)	Ministerio de Salud	Reclama porque espera desde año 2006 una operación.
G.A. (Traiguén)	IPS	Reclama por cálculo errado de su pensión.
V.C. (Santiago)	IPS	Reclama porque IPS no envía informe sobre desafiliación a Superintendencia de Pensiones desde octubre de 2009.
V.V. (Puerto Montt)	Ministerio de Justicia	Desahuciado reclama indulto.
D.A. (Chol Chol)	Ministerio de Justicia	Reclamo por malos tratos en Centro de Orientación y Diagnóstico y Centro de Rehabilitación Conductual.
C.F. (Estación Central)	Ministerio de Salud	Reclamo por negligencia médica y desaparición examen de H1N1.
C.V. (Santiago)	Presidencia de la República	Reclamo por no respuesta a carta enviada a través de la CAJ, con solicitud de rehabilitación en cargo público.
M.V. (Melipilla)	Presidencia de la República	Reclamo por no respuesta a carta en noviembre de 2009, con denuncia sobre violencia intrafamiliar.
L.F. (Temuco)	Servicio de Salud Araucanía Sur	Reclama porque espera desde julio de 2008 intervención quirúrgica.
M.B. (Padre Las Casas)	Servicio de Salud Araucanía Sur	Reclama porque espera desde 2007 intervención quirúrgica.
P.M. (Toltén)	Servicio de Salud de Valdivia	Reclama porque espera hace 7 años intervención quirúrgica.
C.S. (Pudahuel)	Servicio de Salud Occidente de RM	Reclamo por no entrega de insulina a hijo diabético.
S.L. (Temuco)	SERVIU	Reclama por error en calificación para subsidio.
J.C. (Curacautín)	SERVIU	Reclama porque espera subsidio desde hace 2 años.
S.S. (San Bernardo)	Subsecretaría de Fuerzas Armadas	Reclama por erróneo cálculo de pensión en el Ejército.

## INSTRUYEN A SERVICIOS SOBRE LEGALIDAD DE DERECHOS CIUDADANOS

*La Comisión Defensora Ciudadana expuso ante Gobierno Regional de la Araucanía sobre las prerrogativas legales de la ciudadanía ante la administración del Estado. Autoridades coincidieron en promover con igual fuerza los deberes.*

El Presidente de la Comisión Defensora Ciudadana, Alberto Precht, arriba el 1 de abril a Temuco, en lo que constituye su primera gira tras asumir su cargo el pasado 19 de marzo, por designación del Presidente Sebastián Piñera. "La Región de la Araucanía aporta información crucial sobre el funcionamiento del aparato público, y por eso hemos optado por comenzar aquí, con una reunión con las autoridades públicas,



El presidente de la Comisión Defensora Ciudadana, Alberto Precht, en la exposición ante intendente, gobernadores y jefaturas de servicio de la Región de la Araucanía. Temuco, 1 de abril de 2010.

para cumplir el mandato del Presidente de perfeccionar la atención pública e instruir a los servicios en materia de derechos ciudadanos", dijo Precht.

La autoridad afirma que el balance de reclamos a Estado muestra "diferencias significativas entre los derechos reclamados por mapuches y no mapuches ante los servicios públicos de la región. En comparación con el cuarto trimestre de 2009, el primer trimestre de 2010 aumentó en más de 20 casos los reclamos contra los servicios públicos regionales. Sin embargo, el total de personas conformes con la atención del Estado es superior al promedio nacional". La Región de la Araucanía presenta mayor índice de personas conformes con la respuesta de los servicios públicos. "El promedio del país está en 43%, mientras que la Región presenta 62%. Pero por otro lado tenemos un alto nivel de perso-

nas que no acuden a reclamar porque lo consideran inconducente. Aquí nuestras cifras dicen que se trata del 15% de la población, lo que está sobre el promedio nacional", explicó Precht. La Comisión detecta un problema en el sector de salud, con el IPS, hospitales, y también con Carabineros. El IPS cuenta con reclamos por pago irregular de pensiones, retrasos o rechazos de ellas y en Carabineros por abuso de poder. Durante 2009 se registraron cerca de 80 reclamos provenientes en su mayoría de comunidades mapuches. En contraparte, los que reciben menos reclamos son reparticiones como el Servicio de Impuestos Internos, Banco Estado (excepto en lo referido a los sectores rurales) y Fondo Nacional de Salud.

*"Queremos instaurar una cultura de hacer las cosas bien y con respeto. Siempre diciendo la verdad a la gente, nunca cerrando la ventanilla."*

Sebastián Piñera  
Presidente de la República

La autoridad explicó que el motivo de la reunión con el gobierno regional de la Araucanía es "mostrar las estadísticas para tener noción clara de lo que debemos corregir, y al mismo tiempo explicitar a cada servicio público cuáles son los derechos ciudadanos contemplados en la ley y los procedimientos para dar resolución a los reclamos".

Durante la cita, concretada en la Intendencia, en Temuco, las autoridades manifestaron la relevancia de promover con el mismo ímpetu los deberes de la ciudadanía, con la finalidad de contribuir así a la responsabilidad cívica y al orden social.

La oficina de la CDC en Temuco está ubicada en calle Arturo Prat 696, Of. 329. Teléfono (45) 233901.

# COORDINAN NORMALIZACIÓN DE SERVICIOS PARA VELAR POR DERECHOS CIUDADANOS

*Envío de dotación de personal a las regiones del Maule y del Bío Bío, atención especial a reclamos y solicitudes de personas afectadas por la tragedia y coordinación con nuevas autoridades locales se cuentan entre las medidas decretadas.*

La Comisión Defensora Ciudadana ha sumado esfuerzos a las tareas de normalización de la atención en los servicios públicos, con la finalidad de hacer valer los derechos de la ciudadanía ante la administración del Estado. Así lo informó el titular del organismo, Alberto Precht, quien especificó algunas de las principales medidas ejecutadas por la Comisión desde el terremoto y maremoto del 27 de febrero.

Por lo pronto, la Comisión dispuso de personal para concentrar aquellas solicitudes y reclamos ingresados por personas afectadas por la tragedia, con el objetivo de mejorar los flujos de información hacia las autoridades directamente encargadas de la regularización de servicios públicos, e instruir a las nuevas autoridades locales sobre la legalidad de los derechos (especialmente los referidos a plazos de respuesta).

En un principio, varios servicios públicos tardaron en considerar la realidad del terremoto, y seguían con sus procedimientos habituales. En el Servicio de Impuestos Internos, por ejemplo, se estaban cursando multas por retraso en el pago de contribuciones, sin atender al hecho que muchas personas lo perdieron todo, incluyendo documentación asociada.

“Hoy, tras las gestiones de la Comisión, esas situaciones se han resuelto”, ejemplifica Precht, quien recalca “la importancia de que los afectados acudan a las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS); si no obtienen respuesta ahí, el ciudadano o ciudadana debe acudir de inmediato a nuestra Comisión, que está facultada para interceder ante todas las reparticiones dependientes de la administración central del Estado y puede hacer valer los derechos señalados en la Ley N° 19.880 de Procedimientos Administrativos”.



Inauguración de un espacio de recreación para niños en Dichato, una de las iniciativas de contención para la comunidad afectada.



Constitución, Región del Maule. Entrega de agua potable para asistir las labores de suministro de la empresa local.

### **Trabajos de contención en la zona afectada**

A raíz del terremoto y maremoto del 27 de febrero, la Comisión puso a disposición de la Presidencia de la República a su personal profesional con experiencia en atención de personas, contención y manejo de crisis. Un abogado y una antropóloga social se integran a sendos grupos que viajan a Constitución (Región del Maule) y a Dichato (comuna de Tomé, Región del Bío Bío), respectivamente, entre los días martes 2 y jueves 11 de marzo.

El objetivo de los profesionales fue constituirse en facilitadores de la distribución de ayuda, dados los impactos legales, políticos, económicos, ambientales y psicosociales devenidos de la catástrofe. Las tareas de coordinación realizadas durante la semana siguiente al sismo responden a preguntas básicas del tipo: ¿A quién hay que contactar?; ¿quién debe hacer qué?, y la asignación y coordinación de funciones y responsabilidades. Los objetivos son la transferencia de capacidades, la contención de los funcionarios locales y el empoderamiento de los equipos de la municipalidad, con el propósito de lograr el restablecimiento de las redes en el territorio afectado.

A la fecha, la Comisión Defensora Ciudadana tiene oficinas en Temuco y Santiago, razón por la cual la nueva administración prepara un plan de descentralización del organismo, para dar mejor cobertura a las presentaciones de la gente afectada. La primera de estas medidas es el uso de los 'infocentros' de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que, según el diagnóstico de las autoridades, están parcialmente subutilizadas. Para aprovechar mejor esta infraestructura y capital humano, la dotación de abogados de la Comisión capacita a los funcionarios de infocentros para recibir reclamos y/o derivarlos a las oficinas centrales de la Comisión.

El plan comprende además la modernización de la plataforma web [www.comisiondefensoraciudadana.cl](http://www.comisiondefensoraciudadana.cl) y de redes sociales. "Estamos en el proceso de selección de propuestas de diseño de un nuevo sistema de información a la ciudadanía sobre los cometidos de la Comisión, y una plataforma moderna para que las personas puedan hacer sus requerimientos con más facilidad", declara el organismo.

## ANALIZAN ESCENARIO PARA PROYECTO LEGAL CONTRA LA 'VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA'

*La iniciativa, que pretende racionalizar la toma de declaraciones a menores de edad víctimas de violencia, será puesta en conocimiento de diversos actores del sector judicial –entre ellos, Defensorías y Fiscalías-, para ajustar sus contenidos antes de ser enviada al Presidente Sebastián Piñera.*

La Comisión Defensora Ciudadana (CDC) y la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana planean una serie de reuniones con organismos del ámbito judicial, con la finalidad de ajustar los contenidos del proyecto legal sobre 'victimización secundaria', con el cual buscan reducir y mejorar las declaraciones que se toman a niños y niñas víctimas de violencia, especialmente abusos sexuales. El presidente de la CDC, Alberto Precht, explicó que "en el procedimiento penal, los afectados dan su testimonio de agresión un mínimo de 4 veces: ante la policía, la Fiscalía, el Servicio Médico Legal y durante el Juicio Oral, e incluso pueden ser nuevamente requeridos para tal efecto. Con este proyecto buscamos poner fin a ese absurdo y satisfacer el objetivo del gobierno de fortalecer la ayuda a las víctimas de delitos violentos".

Ambos organismos planificaron una serie de reuniones con fiscalías, defensorías, jueces y parlamentarios, entre otros, con el objetivo de "tantear" el escenario para la iniciativa legal e incorporar así indicaciones. 'La idea es documentar las distintas posturas que existen sobre la materia, para de ese modo allanar el camino a una propuesta que contribuya a la labor de los Centros de Atención a Víctimas, que es de donde surge el diagnóstico básico de esta necesaria reforma', dijo Precht.

La propuesta considera el marco normativo internacional para los temas de infancia -la Convención Internacional de los Derechos del Niño-, los impactos documentados sobre niños y niñas que han tenido que declarar en al menos 4 ocasiones a lo largo de un año o más, y la experiencia de los abogados querellantes que toman parte delosequiposdelosCentrosdeAtención



De izquierda a derecha, Alberto Precht (presidente de la Comisión Defensora Ciudadana), Marcela González y Karin Hein (profesionales de la Corporación de Asistencia Judicial RM), Marilaura Toro (profesional de la CDC) y Pamela Cáceres, jefa de la Unidad de Atención a Víctimas de Delitos Violentos de la CAJ-RM. Reunión de coordinación del 25 de marzo de 2010.

Integral a Víctimas de Delitos Violentos. Aun cuando hoy existen instituciones con la capacidad de registrar las declaraciones de los niños/as víctimas de delitos violentos, este material no puede constituir prueba en un juicio oral por expresa exclusión efectuada por el Código Procesal Penal. Esta es la experiencia, por ejemplo, de la 48o Comisaría de la Familia, institución que posee una sala acondicionada para la toma de declaraciones, las cuales se registran en un soporte audiovisual. Sin embargo, este material es excluido en la audiencia de preparación del juicio oral.

La iniciativa sugiere fijar un nuevo protocolo que se activaría una vez ingresada la denuncia de abuso. Primero, agendar una entrevista en un recinto acondicionado con sala de espejo y sistema de registro audiovisual. Esta entrevista debe practicarse por un psicólogo, asistente social o funcionario capacitado para tal efecto, y siguiendo un procedimiento de intervención, lo que descarta el interrogatorio en forma directa por un tribunal. Las partes podrán concurrir con un perito de su confianza, para solicitar la formulación de preguntas, a través del profesional especializado que tome la declaración al niño/a y adolescente. Lo esencial de este procedimiento es que la entrevista quedará en registro audiovisual que se constituirá en prueba para un eventual juicio oral.

Así, quedaría excluida la posibilidad que el denunciante declare nuevamente por orden del fiscal o a solicitud de otro interviniente. Excepcionalmente, podrá hacerlo en audiencia de juicio oral, siempre que el niño/a o adolescente quiera hacerlo, a menos que tenga menos de 14 años de edad.

Uno de los argumentos más fuertes para sostener la necesidad de la declaración de los niños/as o adolescentes en el juicio oral es el principio de la "bilateralidad" de la audiencia; es decir, que todas las partes puedan efectuar su interrogatorio. Esta iniciativa considera un método que corrige dicho obstáculo. También se ha sostenido la necesidad de la intermediación de los jueces del Tribunal Oral en lo Penal con la prueba rendida. No obstante, la Comisión Defensora Ciudadana asegura que la exhibición de este registro

audiovisual satisface aquella necesidad, y se respeta así la Convención de los Derechos del Niño, que obliga al Estado a proteger a los niños, niñas y adolescentes en sus intervenciones judiciales.

### **¿Qué es la victimización secundaria?**

Se refiere a la respuesta que da el sistema a una víctima, mediante la cual la hace de nuevo revivir su papel de víctima. Esta vez no es sólo víctima de un delito, sino de la rigidez e incompreensión del sistema, lo cual suele darse en la práctica policial, en los tribunales u otra instancia que trabaje con la víctima. Al respecto se han publicado muchos estudios en las recientes cuatro décadas (incluyendo declaraciones de Naciones Unidas), pero el sistema penal chileno mantiene la práctica de tomar varias declaraciones a niños, niñas y adolescentes que denuncian violencia sexual u otros delitos violentos, lo que redundaría en la citada victimización secundaria.

### **Objetivos de la propuesta**

Limitar el número de testimoniales de los menores de edad; reforzar la experticia y capacitación de las personas que tomen la declaración; establecer un protocolo estandarizado para ello; acondicionar recintos adecuados para la toma de declaración; asegurar la participación activa de los intervinientes en dicha diligencia; registrar en un soporte audiovisual esta diligencia y asegurar que sirva de prueba en el juicio oral.

Carabineros de Chile ya cuenta con infraestructura idónea para implementar interrogatorios con tratamiento especial en niños y niñas. De esta manera los abogados e interesados podrían permanecer detrás de un espejo, y traspasar sus preguntas a un profesional experto a través de tecnología de audio ad hoc.

# USUARIOS DESCONOCEN CARTA DE DERECHOS Y FUNCIONARIOS LA JUZGAN DE INADECUADA

El estudio, encargado por la Comisión Defensora Ciudadana, abarca además el uso de la Matriz de Vulneración de Derechos. La conclusión es que ambos instrumentos están subutilizados en la administración del Estado. Para revertir esto, el estudio propone incluir a los funcionarios en el proceso de elaboración de estas herramientas.

El estudio, encargado por la Comisión Defensora Ciudadana, abarca además el uso de la Matriz de Vulneración de Derechos. La conclusión es que ambos instrumentos están subutilizados en la administración del Estado. Para revertir esto, el estudio propone incluir a los funcionarios en el proceso de elaboración de estas herramientas.

La Comisión Defensora Ciudadana dio a conocer el estudio 'Evaluación de las Cartas de Derechos ciudadanos y las Matrices de Vulneración de Derechos como instrumentos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC)', encargado a la empresa consultora Magenta. La investigación abarca 181 instituciones del Estado que desde 2007 deben, según mandato legal, disponer, en cada uno de sus locales de atención a público, de la Carta de Derechos, que señala las prerrogativas generales de las personas al atenderse en un servicio público. El trabajo también se refiere a la Matriz de Vulneración de Derechos, que compendia para uso interno los reclamos que un servicio recibe mensual y anualmente, y que aún no constituye un requisito técnico del SIAC.

## Cartas de derechos

Este es el primer sondeo desde que se aplican los mencionados instrumentos. Respecto de la Carta, la investigación constata que permanece en un 33% en la Oficina

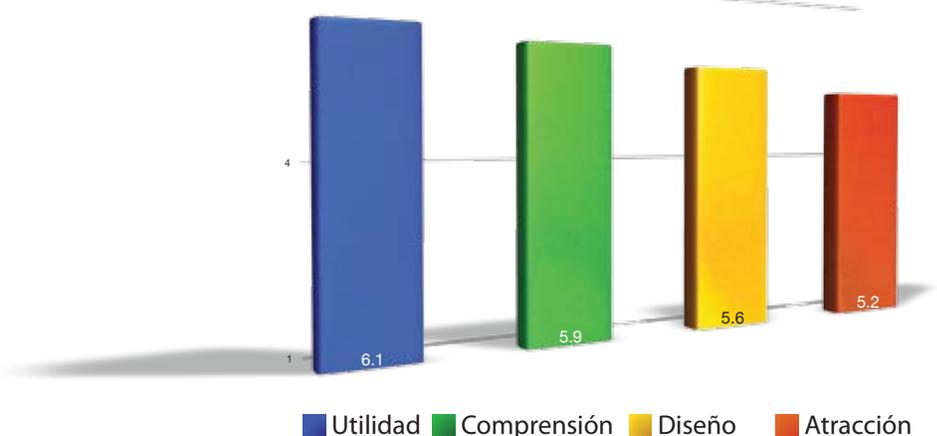
de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y en 22% en la entrada del Servicio. El resto, es decir, un 45%, tiene diferentes lugares de ubicación y en algunos casos es folletería que se entrega en distintos espacios de atención.

En relación con el tipo de lenguaje y a la comprensión, el 78% son evaluadas como formales, pues incluyen los derechos contemplados en la ley. En cuanto a comprensión, 79% son definidas como comprensibles. Sólo algunas cartas de las oficinas de la Dirección del Trabajo no son consideradas entendibles por sí mismas, puesto que refieren constantemente a número de leyes. En algunas oficinas del Registro Civil la Carta se encuentra en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, que es un lugar cerrado y atiende por

ventanillas. La encuesta en terreno, aplicada sin previo aviso a los servicios, registró que 80% de los funcionarios no se identifica entregando verbalmente su nombre. Ante la pregunta: '¿Cuáles son los derechos que tengo si quiero poner un reclamo?' o, específicamente, '¿cuáles son los derechos que tengo como ciudadano?', ningún funcionario remite a la Carta de Derechos. El 67% indica diferentes medios, desde sus propias páginas web hasta ir a la TV. En varias ocasiones, cuando se pregunta por derechos, los funcionarios informan sobre los beneficios y/o tramites del propio servicio.

En relación con la difusión de las Cartas en los servicios, el estudio revela la inexistencia de una ubicación estratégica para que los usuarios las conozcan. Por ejemplo, varias oficinas de FONASA en la

## Nota promedio a la carta



Región Metropolitana figuran evaluadas 'sin carta', a pesar que existen afiches y dípticos. Estos, sin embargo, no fueron visualizados en la observación en terreno. En general, no se divisa un protocolo de atención claro en los diferentes espacios. Paralelamente, se registra que 60% de los servicios públicos tiene su Carta en internet, y de este grupo, sólo un 34% la tiene en su página de inicio.

### Opinión de los funcionarios

La mayoría de los funcionarios entrevistados (encargados de atención de público) señalan que el proceso de elaboración de las Cartas de Derechos ha incorporado gradualmente a un mayor número de actores. Si bien antes era bastante centralizado, y la responsabilidad estaba localizada en un equipo reducido de personas, la mayoría de los servicios involucra hoy a funcionarios de diversos departamentos, especialmente aquellos que tienen relación con los usuarios. Los *focus groups* aplicados por la investigación arrojaron la idea preponderante de que la Carta de Derechos es

una herramienta 'poco conocida'. Los funcionarios –salvo aquellos del ámbito específico de las OIRS– no las conocen, y si saben de ella, no la leen, al tiempo que reconocen también que el público apenas la conoce y que no ha contado con la difusión requerida. "La Carta se percibe como muy extensa. Los contenidos mínimos exigidos se consideran excesivos, lo que genera un documento que abarca demasiado y que el usuario no va a leer, y si la lee, no va a retener la información. Esto también genera la sensación de que es poco útil", concluye el estudio.

Los tres derechos más considerados son: Recibir un buen trato: igualdad e imparcialidad (162 servicios); derecho expresar sugerencias y reclamos (159 servicios); y derecho obtener respuesta (148 servicios). En contrapartida, los tres derechos menos considerados son: Participación en temas del servicio (21 servicios); gratuidad de los servicios (21 servicios); y exigir transparencia en los procedimientos (40 servicios).

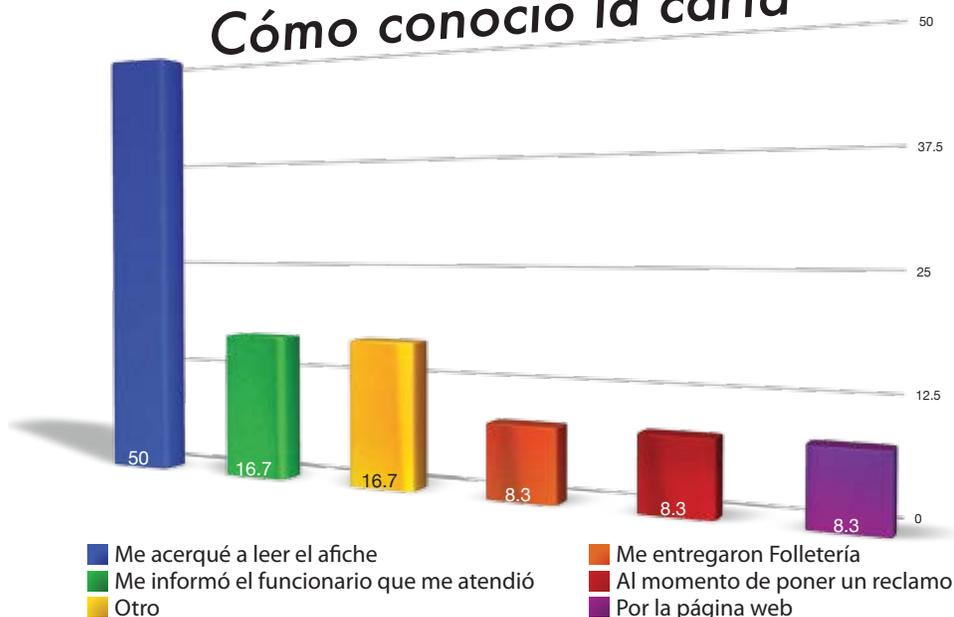
El trabajo señala que "lo importante, en la calidad de la gestión, es el proceso. Por ello, las Cartas de Derechos deberían estar inscritas en un proceso continuo de mejoramiento, que involucre evaluaciones y retroalimentaciones permanentes, de modo de asegurar tanto el cumplimiento de metas, como la adecuación a las necesidades reales de los usuarios y funcionarios de los servicios públicos".

### Matriz de vulneración

La Matriz es un instrumento de uso interno que permite la clasificación de los reclamos recibidos por los organismos públicos. Todos ellos tienen la obligatoriedad de recibir, derivar, responder y registrar los reclamos recibidos a través de los diferentes espacios de atención, de acuerdo a la Ley 19.880 sobre procedimiento administrativo. A través de este instrumento, la investigación realiza un análisis respecto de los derechos más vulnerados, con el fin de focalizar acciones en pos de responder mejor a la demanda ciudadana. La Matriz consigna 17 derechos para que cada servicio clasifique los reclamos recibidos en uno de ellos.

En primer término, el estudio clasifica el tipo de relación de la ciudadanía con el servicio al que acude. Al analizar de acuerdo al nivel educacional, se aprecia que existe una gran diversidad en las respuestas. O sea, el tipo de relación no está determinada por el nivel educacional del encuestado. Sí llama la atención que el 100% de los encuestados con educación básica incompleta se defina como beneficiarios y que el 33% de las personas con educación universitaria

## Cómo conoció la carta



incompleta se definan como clientes, siendo el único grupo donde esta alternativa tiene una considerable presencia. La valoración que los funcionarios hacen de la Matriz es 'positiva', debido a que permite conocer cuáles son los derechos que vulneran cada institución. La categorización de los reclamos resulta ser un tema dificultoso. Por un lado, a causa de la falta de claridad respecto al significado de cada derecho, puesto que los criterios de aplicación resultan subjetivos, y por otro, porque ciertos reclamos recibidos por las instituciones no pueden ser categorizados en los derechos consignados en la Matriz.

Los funcionarios, según el estudio, valoran la idea de estandarizar el conocimiento de los derechos y su conceptualización, a través de la entrega de información clara por parte de la entidad, de transferencias metodológicas en forma periódica, y de intercambio de experiencias con otras instituciones, para así aunar criterios respecto al significado de los derechos incorporados en la Matriz, y al valor que

resguarda. Los 17 derechos consignados en la Matriz no están relacionados directamente con los derechos incorporados como exigibles en las Cartas de Derechos. Primero, porque siguen caminos paralelos, sin una integralidad o visión en común. Segundo, porque la exigibilidad de los derechos de la Matriz no pueden operacionalizarse, debido a que no existen mecanismos instalados en cada servicio que garanticen el resguardo del conjunto de estos derechos, en caso de ser vulnerados.

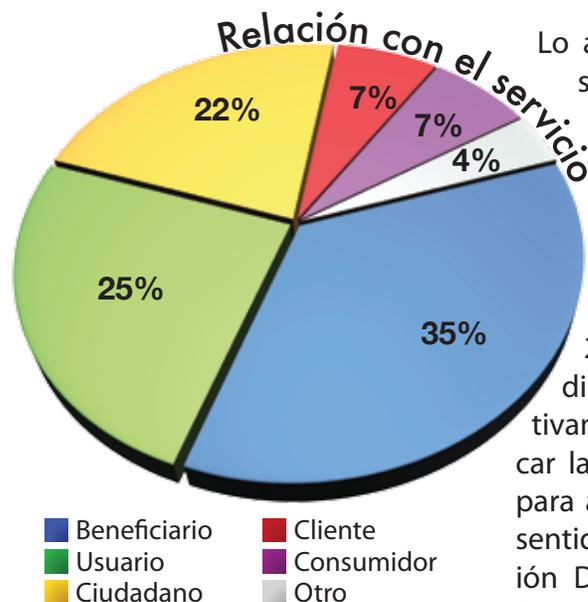
### Derechos más vulnerados

En efecto, a partir de los antecedentes recabados, el trabajo identifica una debilidad en el hecho que en las Cartas no exista una institucionalidad que fiscalice y persiga a los servicios cuando no cumplen lo estipulado. Esta situación, se concluye, afecta la credibilidad de los usuarios ante el Estado, como garante de derechos, y crea mayor incertidumbre y desamparo al no saber dónde acudir cuando se incumplen compromisos.

de los compromisos de nuestra administración, por cuanto es necesario formalizar los requisitos de la Matriz, asociarlos a obtención de presupuesto y estandarizar los contenidos con las Cartas de Derechos, para que ambos instrumentos sean compatibles".

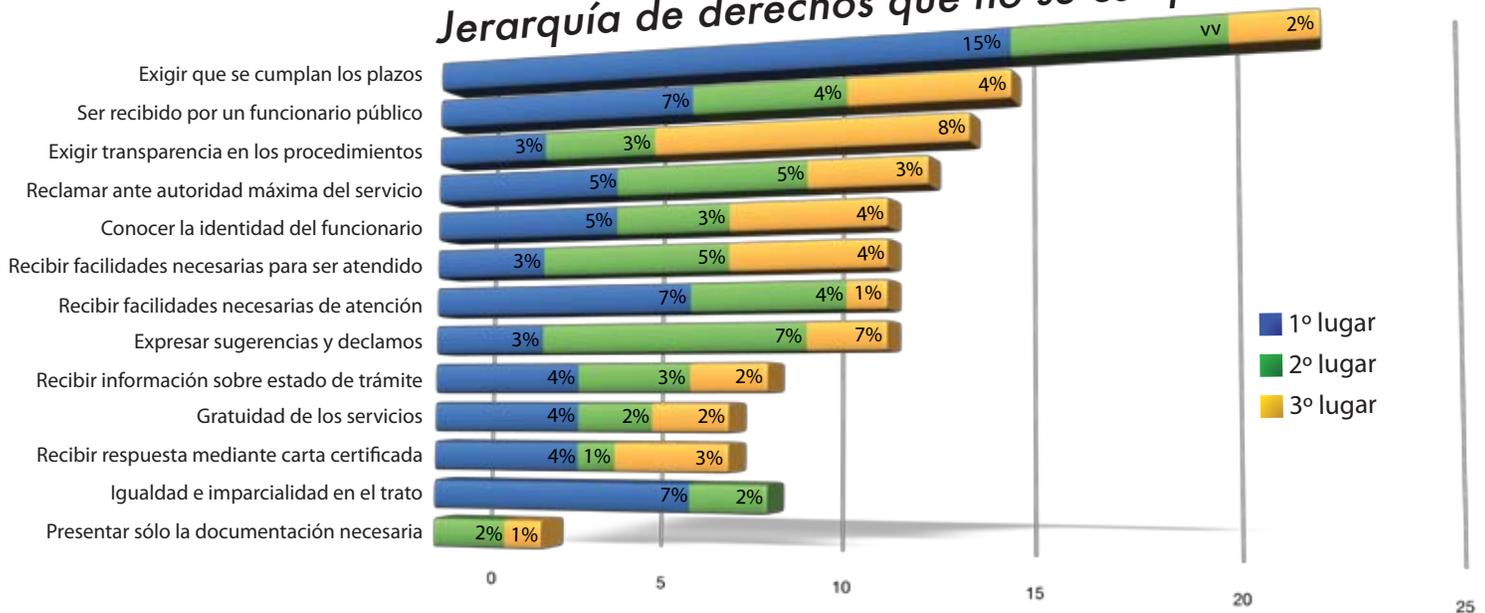
De acuerdo al resultado de las encuestas aplicadas, se señala que, de los derechos que se cumplen, el 54% corresponde a Recibir un buen trato, resultado que se contrapone con los datos obtenidos en la Matriz. Ello refleja tanto la dificultad de relacionar estos dos instrumentos, que en esencia deberían estar integrados, como también la necesidad de conocer los motivos de los funcionarios para clasificar los reclamos en tal o cual ítem.

Otro problema radica en que la Matriz, por no ser un requisito técnico de los servicios, es considerada como una formalidad del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), más que como un instrumento que permite incorporar mejoras concretar y permanentes en la gestión. No figura en el quehacer diario de las instituciones, sino que su análisis se realiza dos veces al año para el informe de validación. El instrumento no es parte de la gestión interna, sino que aparece desarticulado del sistema de atención, sin monitoreo permanente. Cada institución tiene distintos mecanismos y períodos para ingresar o sistematizar esta Matriz, lo mismo ocurre con sus resultados y la decisión de integrar o no mejoras en la gestión. Los reclamos, sin embargo, están institucionalizados y son parte central del Sistema de Información y Atención Ciudadana,



Lo anterior se ve reflejado en la sistematización de los reclamos de la Matriz de Vulneración. Los derechos más vulnerados son: Recibir atención oportuna y de calidad, con 32% para el año 2007 y 28% para el año 2008; luego Recibir un trato digno, 21% y 19%, respectivamente; y en tercer lugar, Criticar las políticas públicas, con 13% para ambos períodos. En el mismo sentido, el presidente de la Comisión Defensora Ciudadana, Alberto Precht, dice que "en esto radica uno

## Jerarquía de derechos que no se cumplen



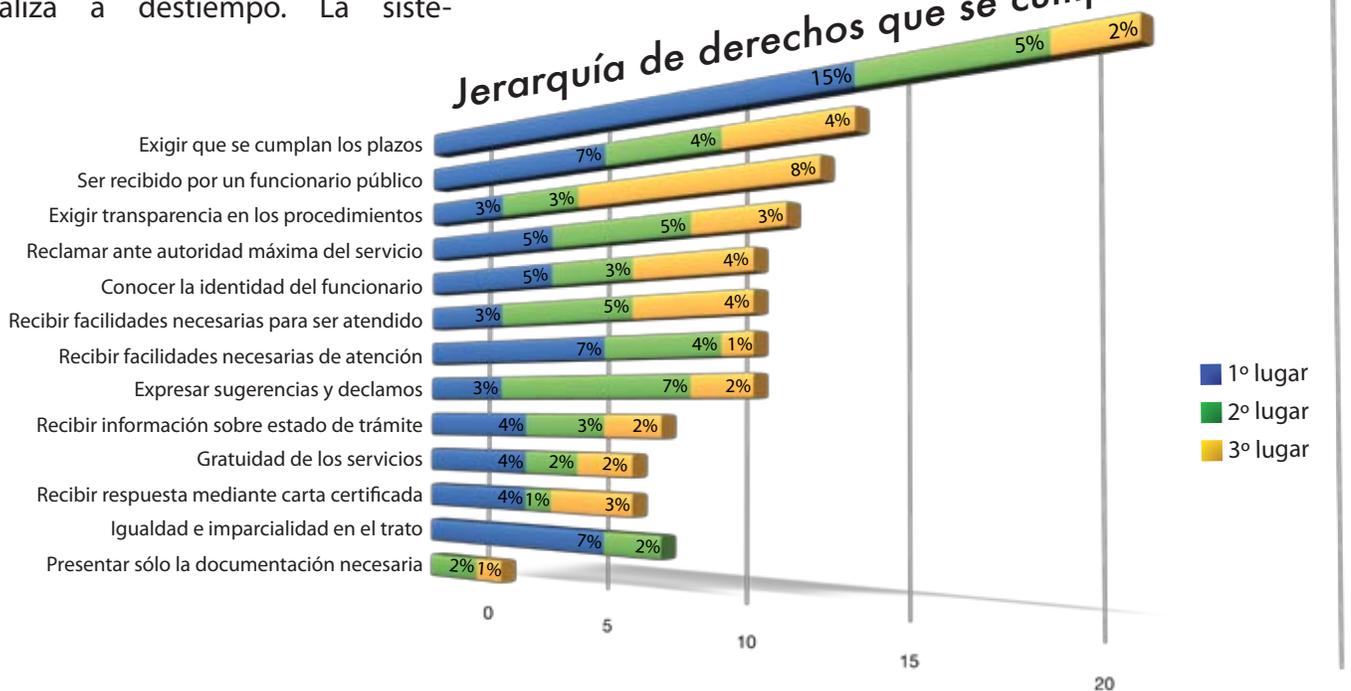
lo que implica además un procedimiento estandarizado en las instituciones, según la disposición de la Ley 19.880. Por ello, la Matriz, concluye el estudio, podría ser un instrumento potente en la medida en que clasifica reclamos e identifica focos de eficiencia e incumplimiento. La desintegración del sistema parte cuando ingresan los reclamos a los servicios, que actúan en plazo de 20 días para responder. Luego, sin embargo, la presentación ciudadana es archivada. En consecuencia, el análisis de estos datos se realiza a destiempo. La siste-

matización de las matrices de los años 2007 y 2008 arroja un total de reclamos recepcionados de 95.172 y 97.085, respectivamente. La mayoría de las instituciones se encuentran en el rango de 1 a 10 reclamos, con 31%, y en el de 11 y 39 reclamos, hay un 19%. Los Servicios que registran el mayor número de reclamos son: FONASA, con más de 12.000 reclamos por año, y Subsecretaría de Redes Asistenciales, con más de 50.000 reclamos. En la contraparte, Dirección de Fronteras y Límites;

Comisión Nacional de Riego, Dirección de Relaciones Económicas; Gobernación de Ñuble; e Intendencia de los Lagos son las que registran menor cantidad de reclamos.

Estos resultados, no significan gestión deficiente o eficiente en dichas reparticiones, dado el tamaño de la demanda de unos y otros servicios, y la validación de mecanismos de recepción de reclamos en cada uno de ellos.

## Jerarquía de derechos que se cumplen



## "El reclamo ciudadano es crucial para un buen Estado"

*La doctora en derecho Beatriz Merino ocupa el cargo de Ombudsman o Defensora del Pueblo hace 5 años en el país vecino. Desde esa investidura y nutrida experiencia en el ámbito de los derechos ciudadanos, explica por qué los Estados modernos deberían contar con una institución autónoma que defienda a las personas ante arbitrariedades de la administración.*

Uruguay, Brasil y Chile son los únicos países de América Latina que no poseen Ombudsman o Defensor de Pueblo, la institución que ya cuenta con 200 años de antigüedad desde su fundación en Suecia, y que se ha extendido a través de más de 100 democracias en el mundo, para representar al ciudadano y ciudadana ante instituciones y/o empresas que prestan servicios públicos. El primer proyecto en Chile se remonta al año 1991, pero desde entonces se han sucedido varias iniciativas que no superaron los obstáculos de distinto tipo.

En un intento por adelantar algo, nuestro país cuenta desde 2001 con la Comisión Defensora Ciudadana (CDC), cuya cantidad de reclamos gestionados se expande 25% cada año y en 2009 alcanzó a 2400 personas. En el mismo período, sin embargo, la Defensoría del Pueblo peruana intervino a favor de más de 117 mil personas.

He ahí la diferencia. Quienes rechazan la creación del Ombudsman o Defensor del Pueblo en Chile aducen que sería más efectivo entregar poderes adicionales a las superintendencias sectoriales, pero en ese caso ¿quién custodia a los custodios? Sobre este y otros temas habla la doctora Beatriz Merino.

### **¿Cuál es el alcance o jurisdicción de la Defensoría del Pueblo?**

La Defensoría del Pueblo es un órgano constitucional autónomo cuyo mandato es la defensa de los derechos fundamentales de la persona y la comunidad, la supervisión de la administración estatal y de la prestación de los servicios públicos. El mandato constitucional que ha recibido la Defensoría del Pueblo de Perú alcanza a todo el territorio nacional.

### **¿Qué tipo de potestad tiene sobre empresas privadas que prestan servicios públicos?**

En Perú, la Defensoría del Pueblo supervisa la actuación de las empresas privadas que prestan servicios públicos esenciales (tales como agua, electricidad, telefonía y transporte) mediante una evaluación de la acción de los organismos reguladores de estos servicios.

El propósito de la labor es defender los derechos del usuario. Ello constituye, ciertamente, un importante matiz respecto de la tradición iberoamericana del Ombudsman que anteriormente, en principio, reservaba la actuación del Defensor del Pueblo para intervenir sólo en casos en los que se verificase un abuso de poder por parte de la administración pública. En nuestro país, servicios públicos, como



energía eléctrica o teléfono, se concesionaron a favor de operadores privados, razón por la cual la Constitución peruana amplió el mandato de la Defensoría del Pueblo, que supervisa válidamente a los proveedores de dichos servicios.

### **¿Cuál es principal debilidad y fortaleza de la administración pública de Perú?**

No se puede evaluar el funcionamiento de la administración pública de un país sobre la base de indicadores normativos, presupuestarios (e inclusive organizacionales), sin tener en cuenta la opinión del ciudadano, quien debe ser el eje central de la gestión pública. La administración pública no constituye un fin en sí mismo, sino un medio que el Estado utiliza para garantizar la satisfacción plena de los derechos de las personas y de la



institución se han reconocido los avances significativos en materia de simplificación administrativa –sobre todo, en el ámbito del gobierno central–, así como los avances en materia de acceso a la información y transparencia, en gran medida motivado por el mayor empoderamiento de los ciudadanos respecto a un derecho que les corresponde. En estos importantes avances, ciertamente, la tecnología e internet han jugado un papel preponderante.

### **¿Cuál es la principal resistencia que encuentra su desempeño?**

El Ombudsman es una institución cuyo mandato implica vigilar y, de ser el caso, poner límites al poder del Estado, haciendo uso de la autoridad moral y la legitimidad con la que necesariamente debe contar.

Esta función –que hemos caracterizado como la de un colaborador crítico del Estado– no siempre es comprendida por las autoridades y supone un reto enorme, debido a que, sin ceder un milímetro en nuestra autonomía, debemos mantener relaciones de colaboración con el Estado que, en última instancia, es el llamado a hacer realidad los derechos fundamentales de la población. Sin embargo, puedo afirmar que el balance es positivo.

### **¿Cuál es el grado de conciencia de derechos ciudadanos en Perú?**

Cada vez más personas recurren en busca de la defensa de sus derechos. Hace cinco años registramos 62 mil atenciones, en tanto que el 2009 son más de 117 mil. La ciudadanía ya conoce sus derechos y las instituciones vinculadas a su protección. Las personas que recurren a nosotros han identificado, en un plano prioritario, el derecho a educación, salud, trabajo y tranquilidad pública (seguridad ciudadana), y han

considerado como temas relevantes el acceso a los servicios públicos, vivienda, justicia, violencia familiar y sexual (integridad física y moral).

### **¿Cuáles son los desafíos del momento en su institución?**

Cotidianamente, la ciudadanía enfrenta problemas referidos a la calidad del aire en las zonas urbanas; seguridad en el transporte público; atención sistemática y profesional de los conflictos sociales; seguridad ciudadana; reforma del sistema de justicia; calidad del ambiente; el acceso, permanencia y adecuación cultural de la educación; los servicios de salud; la no discriminación; la situación de los pueblos indígenas; la prestación de servicios públicos en zonas rurales; la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres; los derechos de niños y adolescentes. Estos son solo algunos de los temas que debemos mantener en la agenda pública para obtener la acción correctiva del Estado. Es un gran desafío del Ombudsman y demanda un trabajo enorme, paciente y constante.

### **¿Cuál es la dotación y presencia territorial del Ombudsman?**

En la actualidad contamos con 700 colaboradores distribuidos en todo el país, en 38 oficinas. El despliegue territorial del Ombudsman constituye, sin duda, un factor decisivo y crítico para el logro de sus funciones porque lo acerca –tal vez como ninguna otra institución del Estado– a la ciudadanía y sus problemas. Esta cercanía y el compromiso genuino de nuestro personal con los problemas de las personas son, quizás, algunas de las razones más poderosas que explican la legitimidad y confianza que la ciudadanía de Perú atribuye como sus rasgos más visibles a la Defensoría del Pueblo. Sin perjuicio de la presencia nacional que hemos obtenido, de la que

sociedad. Yo creo que, pese a los valiosos esfuerzos por modernizar la administración del Estado, las principales debilidades de ésta continúan siendo la demora en la atención, el trato inadecuado al ciudadano por parte del servidor público, la complejidad de los trámites y la corrupción. Estos problemas son los que más afectan al ciudadano y los que más daño generan en la percepción de éste respecto de su Estado.

En relación con la demora en la atención, por ejemplo, la Defensoría del Pueblo registró en 2009 que el 33% del total de sus quejas correspondieron a la dilación que se produjo en los procedimientos administrativos o la omisión de respuesta de la administración pública. Pero esta no es, por supuesto, un espacio infinito de problemas. De hecho, desde nuestra

nos preciamos, debo destacar el uso de herramientas tecnológicas para facilitar a los eventuales usuarios el acceso a nuestros servicios. Mediante nuestra página web [www.defensoria.gob.pe](http://www.defensoria.gob.pe) a la que, por cierto, invito a los lectores a visitar, recibimos numerosas quejas, pedidos o consultas de la ciudadanía. Nuestros operadores les aplican inmediatamente el trámite que corresponde. El presupuesto aprobado por el Congreso de la República para el ejercicio 2010 asciende a 39 millones de Nuevos Soles (unos 13 millones de dólares estadounidenses), a lo que se suma

el apoyo de la cooperación internacional, que ha comprometido un millón y medio de dólares.

### **¿Qué destacaría como el principal aporte reciente?**

En el reciente conflicto que se suscitó con los pueblos indígenas –que tuvo su epicentro en Bagua, al noroeste del Perú– en junio de 2009, nuestra institución intervino integralmente, en forma continua, contribuyendo al restablecimiento de la paz en esa localidad, en el marco del respeto al Estado de Derecho y con énfasis en las acciones humanitarias que tan difícil circunstancia exigía.

La Defensoría reportó la inminencia del conflicto con suficiente antelación, denunció la inconstitucionalidad de las normas que activaron la protesta social, las cuales fueron finalmente derogadas; convenció a los representantes de los pueblos indíge-

nas a deponer su llamado a la insurgencia; desplegó, una vez ocurrido el conflicto, una intensa acción humanitaria en la zona; y presentó una iniciativa legislativa para obtener la aplicación del derecho a la consulta de los pueblos indígenas que, independientemente de su aprobación o desaprobación por parte del Congreso, contribuyó a generar consenso respecto del camino que debe transitar el país para lograr la reconciliación con estos pueblos, un camino de respeto, mutuo reconocimiento, así como de diálogo democrático y de buena fe.

### **¿Qué más?**

Otro aporte es el trabajo de nuestros equipos itinerantes que visitan a las poblaciones más alejadas y dispersas de nuestra patria, para conocer y solucionar sus quejas, y capacitarlos en sus derechos. Este es un servicio muy sacrificado y permanente que debe ser valorado en su real dimensión por parte del Estado. Por último, desde los inicios de mi gestión advertimos una especial debilidad en la institucionalidad ambiental del Estado, que resultaba particularmente preocupante en las zonas rurales, donde cundía el temor y la incertidumbre respecto de la probable contaminación ambiental producida por las actividades extractivas de mineral.

Desde esta constatación de campo insistimos, en solitario, por la creación de una autoridad ambiental nacional, independiente, profesional y técnica, que hiciera suyo el temor de la población y les brindase protección y



seguridad. A inicios del 2008, el Gobierno dio luz verde a la creación del Ministerio del Ambiente, cuya sola existencia constituye un gran avance debido a que visibiliza los grandes problemas ambientales de uno de los países con mayor diversidad del planeta, y particularmente vulnerable ante las amenazas del cambio climático.

### **¿Cuánto tardó la discusión parlamentaria de la institución?**

Permítame hacer algo de historia. En los debates previos a la anterior Constitución, la de 1979, se introdujo la moderna noción del Ombudsman, pero se le adscribió al Ministerio Público –que es el titular de la acción penal pública– de modo tal que carecía de autonomía que le es inherente. No fue hasta que entró en vigencia una nueva Constitución Política (la de 1993) que se creó la actual Defensoría del Pueblo, con rango de órgano constitucionalmente autónomo. La aprobación de la referida Constitución y, por ende, del Ombudsman, demandó un año y comprendió no sólo debates en el legislativo, sino el pronunciamiento de la población mediante un referéndum.

### **¿Y en qué fecha se fundó?**

La Defensoría del Pueblo inició sus actividades el 11 de septiembre de 1996. El año pasado cumplimos 13 años de vida institucional.

### **En América Latina, sólo Uruguay, Brasil y Chile no cuentan con este organismo. ¿Cuáles son las oportunidades que se pierden con este déficit institucional?**

Vea usted. Los Estados se organizan

para servir al bien común. Sin embargo, en su funcionamiento, ello no siempre ocurre, como lo evidencia, por solo citar un ejemplo, la irritante situación que atraviesan miles de pensionados, quienes se ven obligados a transitar por un lento y agobiante *vía crucis* para obtener una pensión, pese a que, en su momento, aportaron el monto exigido por ley. Por otro lado, la especialización del trabajo hace que se atienda sectorialmente la problemática de la persona, lo cual muchas veces ocasiona que se pierdan de vista los intereses y derechos de las poblaciones a las que se sirve.

El Ombudsman, que cuenta con un mandato general de defensa de los derechos, debe acercarse a los ciudadanos para conocer –en toda su integridad– los problemas que éstos sufren. Asimismo, al carecer de poder coercitivo, el Ombudsman desarrolla con la ciudadanía una alianza basada en su compromiso con la defensa de sus derechos. Esta relación es fuente de legitimidad y confianza, no solo en el Ombudsman, sino en el Estado, que finalmente admite dentro de su estructura constitucional a esta particular institución moderna.

### **¿Cuáles son las oportunidades que pierde un país con la inexistencia de este órgano?**

Bueno, desearía trasladar su pregunta a los adultos mayores, a quienes se les deniega o retarda injustificadamente su derecho a la pensión; o a las personas que se encuentran internadas en establecimientos psiquiátricos y que no reciben el tratamiento adecuado por parte del Estado, entre tantos otros que constituyen grupos de la población que requieren una espe-

cial protección o se encuentran en situación de vulnerabilidad. A modo de reflexión, debo decir que, en primer lugar, se pierde la oportunidad de obtener mayores y mejores niveles de legitimidad, factor esencial para la gobernabilidad de los países; en segundo lugar, la de tender un puente directo con la ciudadanía, que los provea de información fundamental para el buen gobierno. Pero, en definitiva, pierden la oportunidad de incluir, en el seno de la estructura de sus Estados, a una organización que, en razón de su diseño y naturaleza, habla el mismo lenguaje del pueblo.

### **Personalmente, ¿cómo ha influido el desempeño de este cargo en usted?**

Definitivamente, me ha ayudado enormemente en el inacabado proceso de conocer mi país, sus problemas, dinámicas sociales y los errores en que a veces incurre el Estado al ejercer el poder, incluso cuando sus intenciones son impecables. Aunque parezca increíble, y hasta ilógico, el ejercicio de este honroso cargo me ha tornado más optimista. Es difícil imaginar que una institución pública que carece de poder coercitivo, como la nuestra, obtenga cambios significativos en sociedades que proceden de una tradición autoritaria, donde la fuerza argumentativa era normalmente reemplazada por la imposición arbitraria. Sin embargo, en Perú, el Ombudsman convence con visión y ejerce defensa, premunido de un poder ético. Esto me hace ser optimista respecto de Perú y América Latina. De hecho, creo que el Ombudsman debe ser un optimista empedernido, ¿o usted confiaría en una Defensora pesimista?

## “EL SISTEMA DE LICENCIAS MÉDICAS ES INJUSTO”

*Estaba sana, pero un día de octubre de 2005 un médico le diagnosticó erróneamente un cáncer mamario severo. La primera consecuencia fue que se enfermó de verdad y no pudo trabajar; la segunda, que le rechazaron una decena de licencias médicas.*

Esta experiencia de Jazmín Jure (43) comienza con un error de diagnóstico médico. En octubre de 2005, un profesional del centro Integramédica le dijo que adolecía de un grave cáncer mamario, y que la magnitud de la enfermedad era tal que en cualquier momento moriría de un ataque al corazón.

Al constatar ‘microcalcificaciones’, otro médico del Hospital Clínico de la Universidad de Chile confirmó la versión errada, y así fue como Jazmín tuvo que someterse a una serie de exámenes, que se resumen en términos como biopsia estereotáxica digital o BIRATS 4, entre otros procedimientos poco sutiles.

Pasaron más de 6 meses para que otros médicos desmintieran ese diagnóstico (que resultó ser una fibrosis quística benigna), pero, a causa de lo ya vivido, Jazmín enfermó de crisis de pánico y depresión entre otras dolencias.

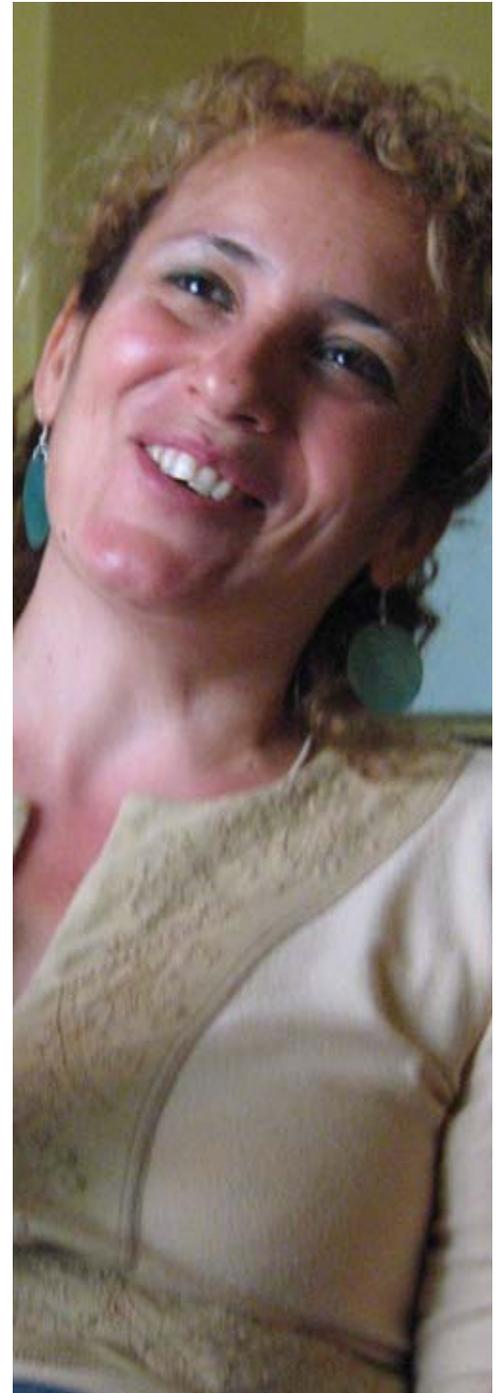
Era tal la intensidad de sus nuevas enfermedades, que Jazmín creía estar ante el ataque cardíaco que le auguraron, cuando en realidad se trataba de las convulsiones de su nuevo estado mental. Jazmín, en consecuencia, no pudo trabajar. “Acudí a la Isapre, pero no me aprobaban las licencias médicas.

Quando apelaba a COMPIN, tampoco. Además, me trataban muy mal. El sistema de licencias médicas es injusto y absolutamente inhumano”, dice Jazmín. “Por esa misma época yo veía la campaña y los reportajes sobre licencias médicas fraudulentas, y veía a las Isapre criticar esa situación. ¿Pero qué pasa con los que sí estamos enfermos y aún así nos rechazan las licencias?”, agrega Jazmín al mostrar los documentos de su Isapre que dicen “exceso de reposo”.

El 9 de noviembre de 2009, ella supo casualmente de la existencia de la Comisión Defensora Ciudadana, que intercedió para canalizar sus reclamos y saber por qué se ignoraban las evidencias médicas.

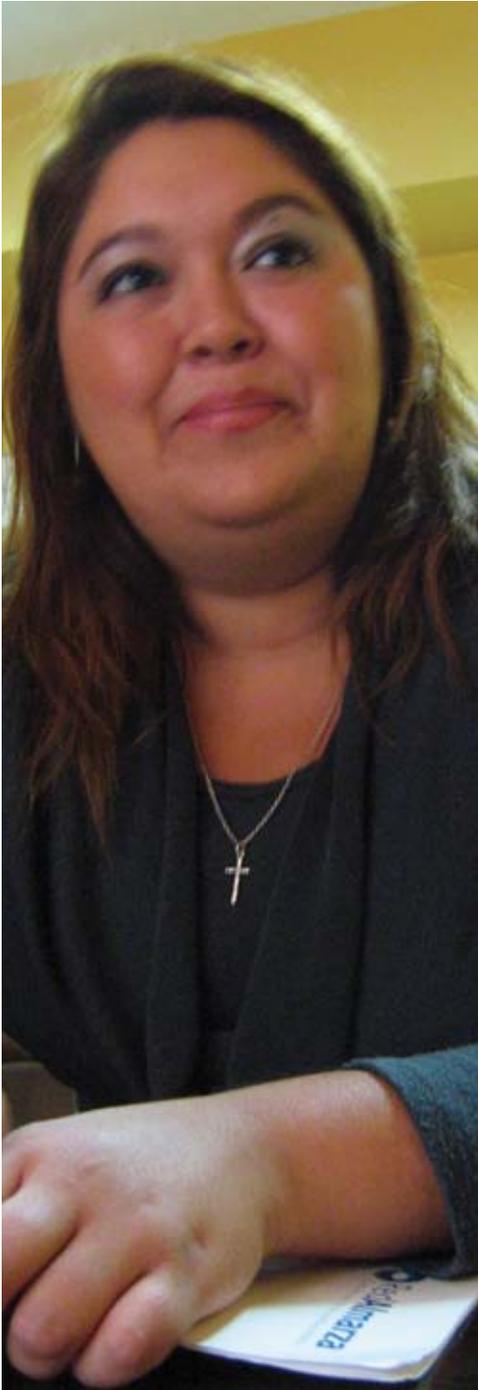
El resultado es que la empresa de salud pagó la decena de licencias adeudadas. Hoy, la Comisión gestiona el pago de otras dos licencias médicas correspondientes a septiembre del año pasado. Jazmín logra con dificultad abstraerse de su mala experiencia.

Desde diciembre pasado ha regresado a su trabajo de media jornada de asistente dental. “Esto es lo que me tiene más contenta. Quiero que esta experiencia deje de afectarme”, confiesa.



## 'ME TRAMITARON POR MÁS DE DOS AÑOS'

*"Pero llegué a la Comisión, y a los 15 días me resolvieron el problema", dice con satisfacción, Évelyn Muñoz. Un error administrativo del Servicio de Vivienda y Urbanismo la obligaba a pagar una deuda de la antigua dueña de su casa.*



Évelyn Muñoz, de 29 años de edad, se muestra agradecida y lo reitera varias veces durante la entrevista. "Es que yo soy de las personas que sabe reconocer lo bueno", dice.

La historia de su problema se remonta a comienzos del año 2008, cuando el cartero comenzó a llegar mensualmente con cobros de dividendos de una y media unidad de fomento (UF).

La pareja de Évelyn, Germán Flores, no le dio mayor importancia al asunto, porque tenían documentada la adquisición de su casa en Maipú, a través de un subsidio del fondo solidario que permitía comprar con deuda anterior.

A Évelyn, sin embargo, le causó inquietud ese hecho. "¿Y si algo le pasaba a mi pareja y yo me quedaba en la calle?", se preguntó, y de inmediato concurrió a la oficina metropolitana del Servicio de Vivienda y Urbanismo (SERVIU).

Allí comenzó su compleja experiencia con la atención pública, porque no obtuvo una solución durante los dos años en que pidió explicaciones. Relata que su pareja, con quien lleva 14 años y tiene un hijo de 11, "perdió

el trabajo por esperar en el SERVIU de las 10 de la mañana a las 4 de la tarde. Después nos decían que estábamos exagerando".

El problema surgía de un error administrativo del servicio deslizado durante el trámite de adquisición de su casa usada, en cuanto a la cancelación de la deuda que mantenía la anterior propietaria del inmueble.

"Pero en el SERVIU nunca se ponían de acuerdo para responderle a una. Por aquí te dicen una cosa y por allá te mandan de vuelta con otra. Me respondían con lo que decía el computador", relata Évelyn.

Casualmente, un funcionario de FONASA le habló un día sobre la existencia de la Comisión Defensora Ciudadana, y así fue como concurrió a la oficina de Teatinos 251, en el centro de Santiago.

Tras conocer los antecedentes, la Comisión ofició a la máxima autoridad del SERVIU, y 15 días después, a fines de marzo de 2010, llegó la respuesta con la orden de corregir el error en el sistema de información y cancelar así la hipoteca y alzar las prohibiciones que afectaban a la vivienda de Évelyn y Germán.

# RESUMEN DE ACTIVIDADES

El trabajo de la Comisión Defensora Ciudadana (CDC) no está únicamente centrado a la gestión de respuestas de los servicios públicos para reclamos ciudadanos, sino que también se ocupa de la difusión de estos derechos y la coordinación con distintos organismos, con el objetivo de contribuir a mejorar la administración del Estado.

En este período, la CDC concurrió a diversos medios de comunicación (comercial y comunitario), para dar a conocer masivamente las tareas del organismo como instancia de reclamo de segunda instancia, posterior a las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias. Esto explica en parte el incremento de la concurrencia ciudadana a la CDC durante el mes de marzo.

En el 1° trimestre de 2010, el organismo se desplazó a Dichato (Tomé, Región del Bío Bío) y Constitución (Región del Maule) donde profesionales con experiencia en contención de personas y manejo de crisis colaboraron en las labores de reorganización y reconstrucción de zonas afectadas por el terremoto y maremoto del pasado 27 de febrero. Las principales actividades se resumen a continuación:

-19 de marzo: Asunción de Alberto Precht en el cargo de Presidente de la CDC.

-25 de marzo: La Comisión y la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) de la Región Metropolitana definen el cronograma de actividades para materializar proyecto legal contra la victimización secundaria en menores de edad abusados sexualmente.

-26 de Marzo: En reunión con el director de la División de Organizaciones Sociales (DOS), José Ignacio Pinochet, se acuerda realizar un convenio de cooperación para el mejoramiento de las cartas de derechos ciudadanos y la descentralización de servicios.

-29 de Marzo: En entrevistas a los diarios La Nación y El Mercurio, Alberto Precht da a conocer sus planes al mando de esta.

-29 de Marzo: Se acuerda sistema de derivación de consultas con Chile Clic, programa dependiente del Ministerio de Economía.

-30 de marzo (al 20 de abril): la CDC fiscaliza la distribución del Bono Marzo en Banco Estado, Superintendencia de Seguridad Social e Instituto de Previsión Social (IPS). Los resultados son entregados al ministro Secretario General de la Presidencia, Cristián Larroulet.



El presidente de la CDC, Alberto Precht, expone sobre la situación de los derechos ciudadanos en Chile, en el canal del cable Vía X.

Integrantes de la Comisión Asesora Presidencial  
para la Protección de los Derechos de las Personas

Alberto Precht Rorris  
Presidente

Andrea Leonhardt Schmidt  
Secretaria Ejecutiva

Representante de la Confederación de la Producción y el Comercio (CPC)

Superintendente de Pensiones

Director de la División de Organizaciones Sociales (DOS)

Director Servicio Nacional del Consumidor

Capítulo Chileno del Ombudsman

Organizaciones Sindicales

Organizaciones de Consumidores

Equipo de Gestión

Carlos Aguilar, Claudia Lecerf, Elizabeth Saldías, Helmuth Huerta,  
María Eugenia Moreira, Marilaura Toro, Mario Sanz, Marteliana Angüita,  
Kelv Tranamil, Pablo Miranda, Paula Mendoza, Soraya Erices.

Diseño Gráfico  
Cristóbal Domínguez



GOBIERNO DE

**CHILE**

COMISIÓN ASESORA  
PRESIDENCIAL PARA LA  
PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS  
DE LAS PERSONAS

**Santiago**

Teatinos 251, oficina 301

Fono (02) 6945804

Fax (02) 6945805

**Temuco**

Arturo Prat 696, oficina 329

Fono (45) 233901

Fax (45) 231850

<http://www.comisiondefensoraciudadana.cl>