



## Reclamos ciudadanos obtienen solución

Obra artística que permanecía en una de las veredas peatonales cercanas al Palacio de La Moneda, y fue retirada luego de la intervención de la CDC.

- Aumenta número de reclamos sin respuesta de municipios.
- Presentaciones ciudadanas casi se duplican en lo que va de 2010.

# LA PARTE Y EL TODO



La portada de esta edición alude a una situación que plasma perfectamente cierto déficit de coordinación, comunicación e incluso conocimiento entre reparticiones del Estado. En el caso aquí revisado, una persona con discapacidad se accidentó con una obra de arte cuyo emplazamiento en una vereda muy transitada desatendió los derechos señalados en la Ley de la Discapacidad y veló únicamente por criterios estéticos. Al conocerse el reclamo ciudadano, la sectorización de funciones pareció actuar en un mundo abstracto, ignorante de una situación de riesgo para otras personas con discapacidad. Por 'objetivos' que parezcan, los plazos legales no pueden ser nuestro único parámetro al momento de atender necesidades humanas.

De aquí deviene el imperativo de la 'sinergia' (el resultado de la acción conjunta de dos o más causas tiene un efecto superior a la sumatoria de las partes), principio sistémico que queremos transformar en un ingrediente cotidiano de nuestra gestión. La mirada final está puesta en evitar que la ciudadanía se retire sin la respuesta que buscó en el Estado, a causa de la burocracia o el desconocimiento de las funciones que realizan las demás reparticiones públicas.

La idea es además potenciar aquellas labores similares en reparticiones diferentes, y avanzar en la complejización del actual enfoque sectorizante y reduccionista en el Estado, pues asumimos que detrás de un solo reclamo podría esconderse muchas veces un problema mayor de la ciudadanía, no abordable en la lógica del "caso aislado", común en discursos de reparticiones públicas.

Así, por ejemplo, luego del caso mencionado al comienzo, el Consejo de Monumentos Nacionales se ha comprometido a velar por la aplicación de la Ley de la Discapacidad al momento de instalar obras artísticas en espacios urbanos, lo que desde ya implica ver la ciudad como un espacio al menos diverso. A su vez, ChileCompra, organismo dependiente del Ministerio de Hacienda, comienza desde este número en adelante a publicar aquí su balance de reclamos de compras públicas no respondidos por los servicios, en un esfuerzo conjunto por validar al reclamo ciudadano en su potencia de información, ya sea para gestionar crisis, corregir absurdos administrativos o proponer políticas públicas.

Los balances de reclamos trimestrales de la Comisión Defensora Ciudadana serían incompletos si sólo nos remitimos al reclamo ciudadano y si no incluimos reclamos de otra naturaleza sobre el actuar del Estado.

Estamos conscientes de que no es posible construir de una vez una mirada integradora de los reclamos, precisamente porque nuestro Estado tiende separar rígidamente las funciones. Pero el riesgo mayor es creer que este enfoque sectorizante es suficiente para abarcar la realidad de las deficiencias del aparato público. En consecuencia, es necesario incorporar la incertidumbre, asumir que actuamos sobre escenarios cambiantes y sobre todo dudar de la supuesta objetividad de los instrumentos con que evaluamos la calidad de la atención.

Alberto Precht Rorris  
Presidente de la Comisión  
Defensora Ciudadana

# AL SERVICIO DE LAS PERSONAS

Una de las esencias del ser humano es la vida en comunidad. Esta última exige una entidad que organice, de la mejor manera posible los recursos colectivos disponibles, para cubrir todas las necesidades básicas. Dicha entidad corresponde al Estado de una nación que esté al servicio de la persona humana y cuya finalidad es promover el Bien Común. Ello significa que existe como vehículo para que cada persona logre el bienestar y la felicidad.

Este concepto debe adaptarse a la nueva sociedad de información y de conocimiento, en la cual los ciudadanos tienen más poder de participación. Ya no es suficiente una democracia representativa, sino que además, debe ser participativa.

Hoy valoramos la confiabilidad y credibilidad de los líderes políticos y de las estructuras fiscales. El poder público debe ganarse las confianzas trabajando con transparencia, eficiencia y logrando resultados oportunamente. Las confianzas se construyen con actos concretos que produzcan sensaciones positivas en los beneficiarios de la labor estatal. Por su parte, la credibilidad se adquiere cuando las personas admiran y valoran a quienes ejercen el poder político y diseñan, ejecutan y evalúan los planes y programas.

Precisamente, en la ejecución de las políticas públicas se entregan bienes o se prestan servicios del estado que son la cara visible del trabajo de los funcionarios públicos. Si los chilenos quedan con una sensación amarga del proceso mediante el cual reciben un beneficio, se corre el riesgo de que no confíen en las autoridades y que pierdan la credibilidad en las promesas que realizan. En dicho caso el Estado debe disponer de mecanismos que permitan rectificar los errores o salvar las omisiones que afectan a los beneficiarios. Por esta razón, la labor que cumple la Comisión Defensora Ciudadana de la Presidencia es relevante para lograr cercanía con los gobernados y mostrar un rostro público amable, que se preocupa de resolver los problemas diarios de las personas.

Los países que han logrado el desarrollo son aquellos que han generado una sociedad, donde los bienes y servicios públicos han procurado el bienestar de los ciudadanos por sobre cualquier otro fin, y han promovido sus acciones en pro del Bien Común. Este último es y debe ser un principio rector del trabajo que realizan diariamente cada uno de los 830.765 funcionarios del gobierno. Tenemos un compromiso con los chilenos y chilenas: lograr que las personas se sientan tranquilas y contentas con las respuestas y servicios que reciben de las instituciones públicas.

Las naciones que han combatido los males públicos como la pobreza y el desempleo, han permitido que cada persona ejerza plenamente sus derechos y reciba una respuesta oportuna y eficaz del Estado.

Este gobierno quiere lograr que Chile sea una sociedad de oportunidades, seguridades y de valores. Una sociedad de oportunidades es aquella sin pobreza extrema, con más empleos y donde prime la cultura de emprendimiento y la innovación; una nación de seguridades es aquella en que los chilenos y chilenas no se sientan abandonados sino que acogidos, acompañados y potenciados, que vivan en una sociedad más justa que le asegure a cada familia un ingreso digno; y, un país con valores es aquel donde se respeta la vida, se entrega más dignidad y se refuerza a la familia.

Un Chile donde realmente existan oportunidades, donde el Estado otorgue seguridades y en el cual se respeten los valores, sólo se alcanzará si los chilenos confían y creen en el nuevo gobierno. Sólo se logrará si detrás del conjunto de ministerios y servicios públicos existe un buen trato, mucha amabilidad y cercanía con quienes nos necesitan. No debemos olvidar que antes que todo y ante todo, este gobierno y los funcionarios públicos deben estar al servicio de los chilenos.



Cecilia Morel Montes  
Primera Dama

# ÍNDICE

Carta de compromiso	5
Los nuevos comisionados de la CDC	6
Reclamos ciudadanos aumentan 47% en segundo trimestre de 2010	7
El ciudadano tiene la palabra	15
Triunfa reclamo de personas con discapacidad visual	18
72% suben presentaciones ciudadanas dirigidas a municipios	20
Solicitudes ciudadanas por Ley de Transparencia	22
Premian iniciativas favorables a la transparencia	24
Reclamos por compras públicas	26
Informe sobre visitas a cárceles	28
Situación de los derechos ciudadanos en la Región de Tarapacá	30
Situación de los derechos ciudadanos en la Región de los Ríos	31
Resumen de actividades	32
Anexo	33
Glosario	38

# CARTA DE COMPROMISO

En la CDC la antigua “Carta de derechos” está dando paso a la nueva “Carta de compromiso”, que compendia las principales prerrogativas y obligaciones de la ciudadanía al atenderse en los servicios públicos. Con ocasión del Año Nuevo Mapuche o Wetrípantu, celebrado el 24 de junio, la CDC publicó este documento en castellano y mapudungun, y ya son visibles en los espacios de atención de público. El nombre de la Carta de compromiso se explica por la doble dimensión –derechos y deberes- del respeto entre funcionarios públicos y la ciudadanía que acude a los servicios de la administración central del Estado.



## Carta de Compromiso

Comisión Defensora Ciudadana (CDC)

### ¿Quiénes somos?

La Comisión Defensora Ciudadana (CDC) tiene, según consta en el Decreto nro. 65 de 2001, MINSEGPRES, un rol asesor del Presidente de la República, para colaborar en la protección, defensa y promoción de los derechos de las personas ante acciones u omisiones de los servicios dependientes de la administración central del Estado.

### ¿Qué hacemos?

- Intermediar en reclamos contra servicios públicos cuando la ciudadanía agotó las instancias previas (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, OIRS).
- Nuestro ámbito de competencia se circunscribe en los órganos de la Administración central del Estado.

### ¿Cuál es nuestro compromiso?

- Nuestra atención a la ciudadanía es completamente gratuita.
- Una vez que los ciudadanos hayan ingresado sus requerimientos, en forma presencial, vía WEB, teléfono o correo postal, el caso se asignará inmediatamente a un abogado, quien en un plazo de un día hábil, deberá acusar recibo tomando contacto con el ciudadano.
- Al contar con todos los antecedentes, la Comisión Defensora Ciudadana oficia en 4 días a la autoridad competente, en busca de un pronunciamiento dentro del plazo fijado en la Ley de Procedimiento Administrativo. De no obtener respuesta en 30 días, reiteramos la solicitud; y si se mantiene el silencio, informamos al Presidente de la República.
- Informamos a la ciudadana o ciudadano la respuesta del servicio público requerido, lo que permite cerrar el caso como acogido, aclarado o rechazado.

### ¿Cuáles son sus derechos ante la CDC?

- Recibir buen trato y facilidades en la atención.
- Identificar a la persona responsable de la tramitación.
- Acceder a información sobre el estado de su trámite y el servicio.
- Exigir confidencialidad y presentar sólo documentación necesaria.
- Exigir el cumplimiento de los plazos.
- Expresar sugerencias y reclamos.

### ¿Cuáles son sus deberes ante la CDC?

- Reciprocidad en la atención respetuosa que presta el servicio.
- Aportar la documentación necesaria para la gestión de su solicitud.
- Informarse sobre el ámbito de acción de la institución.
- Respetar los horarios de atención y plazos de la tramitación.
- Realizar peticiones concretas, fundadas y fidedignas.
- Hacer las sugerencias que estime convenientes para mejorar el servicio.

Horario de atención: Lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas.  
Consulta de abogados: de 9:00 a 14:00 horas.  
[www.comisiondefensoraciudadana.cl](http://www.comisiondefensoraciudadana.cl)  
Teléfono (2) 694 58 04; Teatinos 251, oficina 301, Santiago.



Alberto Precht  
Presidente de la Comisión Defensora Ciudadana

# LOS NUEVOS COMISIONADOS DE LA CDC

*Aquí se presenta, en orden alfabético, a los nuevos comisionados, designados por mandato del Presidente de la República y según lo dispuesto en el decreto de creación de la CDC. Se integra así representación de organizaciones de consumidores, de trabajadores, de la División de Organizaciones Sociales (DOS), del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), del empresariado y de la Superintendencia de Pensiones.*



**Federico Joannon**, representante de las organizaciones de consumidores; socio e integrante del Directorio de 'El Mostrador.cl'; abogado (U de Chile); con ejercicio en casos de defensa colectiva de consumidores y libre competencia; asesor de Conadecus; presidente del directorio de la Asociación Gremial de Profesionales Asesores de Usuarios y Consumidores, Prodec Chile AG.



**Jeannette Soto**, representante de los trabajadores ante la Comisión Defensora Ciudadana; segunda Vicepresidenta Nacional de Negociación de la Agrupación Nacional de Empleados Fiscales (ANEF); consejera nacional de la Central Unitaria de Trabajadores (CUT); profesional del Servicio Nacional Capacitación y Empleo (SENCE), del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.



**José Ignacio Pinochet**, director de la División de Organizaciones Sociales (DOS), abogado y magíster en Derecho Económico de la Universidad de Chile; ha ejercido docencia e investigación en las universidades de Chile, Católica y del Desarrollo. Fue director ejecutivo de la ONG Fiscalía del Medio Ambiente (FIMA), vinculada a la protección del ambiente.



**Juan Peribonio**, director nacional (interino) del SERNAC; abogado (U. de Chile) especializado en Gestión Pública y Alta Dirección Municipal; fue director de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad de Las Condes; director Jurídico de la Municipalidad de Cerrillos; participó en proyectos sobre el Código Procesal Penal y fue becario de la Cámara de Comercio y de la Industria de Paris-Francia.



**Pablo Bobic**, representante del empresariado; desde 2003 se desempeña como Asesor Legal de la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC); abogado de la Universidad Católica Andrés Bello; trabajó en Venezuela durante 6 años. En 2000 regresó a Chile a estudiar el Magister en Derecho de la Empresa en la Pontificia Universidad Católica de Chile, grado que obtuvo en 2001.



**Solange Berstein**, superintendente de Pensiones; ingeniera comercial (USACH), Master of Arts in Economics, ILADES/Georgetown University; Ph.D. in Economics, Boston University; presidenta del Comité Técnico de la Organización Internacional de Organismos Supervisores de Pensiones; miembro del Comité de Superintendentes Financieros; autora de textos sobre el sistema de pensiones.

# RECLAMOS CIUDADANOS AUMENTAN 47% EN SEGUNDO TRIMESTRE DE 2010

- La Comisión Defensora Ciudadana atendió en el período un total de 1.039 presentaciones.
- 46% más que el trimestre anterior (709) y 95% más que el segundo trimestre del año pasado (531).
- Reclamos vía web subieron 152,7% entre enero y julio de 2010. Los sectores que concentran más presentaciones son Salud y Seguridad Social.

Por primera vez desde la creación de la Comisión Defensora Ciudadana (CDC) en 2001, la totalidad de las regiones del país registran presentaciones ciudadanas (reclamos, consultas, solicitudes y sugerencias; ver Cuadro N°6). Esta es una de las conclusiones del balance del segundo trimestre de 2010, que esta vez incluye mayor información comparativa respecto de períodos anteriores y desglose de los datos. Del total de casos ingresados (1.039), 41.2% se refieren a reclamos, 23.2 son solicitudes y 34.4% corresponden a consultas (Ver Glosario para comprensión de categorías). Respecto de éstas, como muestra el cuadro N°2, se nota un importante aumento a causa del cambio en el criterio de la gestión de casos por parte de la CDC, que hoy favorece la orientación a la ciudadanía y fija más requisitos para oficiar a las instituciones públicas requeridas por las personas.

Aquí se apunta a dos objetivos claves: Por un lado queremos que más personas acudan a este servicio, pero al mismo tiempo buscamos que las personas agoten las instancias previas, pues a veces acuden a la Comisión sin haber reclamado en el servicio en el cual tuvieron un problema y la solución puede ser otorgada de mejor forma donde se originó el problema.

Según sexo, las mujeres siguen siendo las más proclives a ingresar presentaciones (55%), mientras que los hombres registran el 45%. En igual lapso de 2009 la proporción fue de 55,9% contra 44,1%; y en el primer trimestre de 2010, 50.8% contra 49.2%, respectivamente.

La tasa de utilización del formulario de reclamo de [www.comisiondefensoraciudadana.cl](http://www.comisiondefensoraciudadana.cl) y el correo [prodefensor@minsegpres.gov.cl](mailto:prodefensor@minsegpres.gov.cl) subió 42% entre abril y junio, en comparación con el primer trimestre de 2010, mientras que el ingreso 'presencial' bajó del 54.2% al 32.4%, respectivamente. Respecto de la tasa de resolución de casos en la CDC, se observa una baja de los reclamos sin respuesta de los servicios, del 6.9% al 2.8% (Cuadro N°5), cifra más notoria aún si se atiende al aumento en la cantidad total de

presentaciones atendidas. De igual modo, se registra un incremento en el número de casos abandonados, puesto que desde el 11 de marzo rige un plazo de 30 días para que las personas reclamantes completen los antecedentes requeridos para fundamentar los oficios dirigidos a los órganos de la administración.

El notable incremento en la cantidad de presentaciones ingresadas a través de la página web es reflejo de uno de los objetivos de la campaña de difusión de la CDC, que se dirige a descentralizar el servicio prestado, evitar que las personas deban trasladarse para ingresar sus presentaciones e incrementar la eficiencia de recursos humanos profesionales.

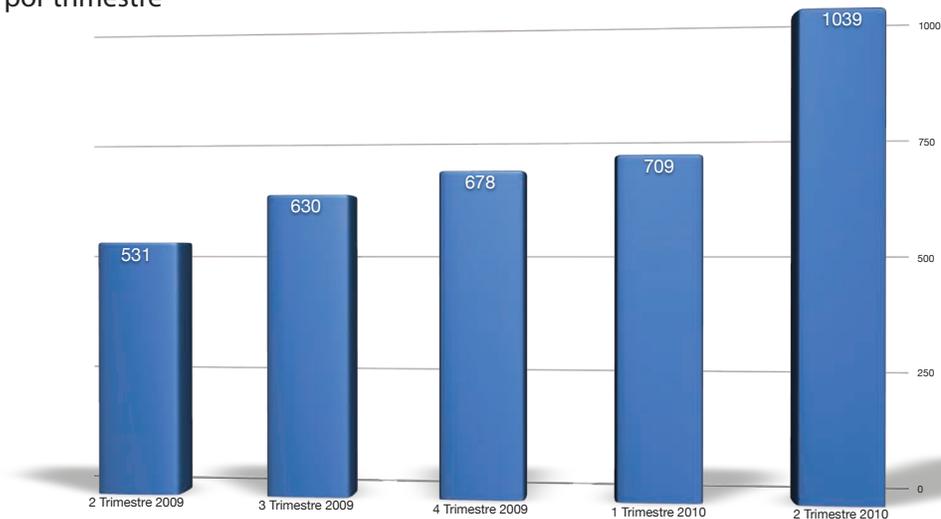
Otro aspecto notable en el balance trimestral es el índice de respuesta del sector de Previsión Social, que concentra 43.4% de las presentaciones realizadas ante la CDC y que tiene sólo una presentación sin responder.

**Tabla 1**  
Presentaciones por Trimestre

Trimestre	Total Presentaciones
2 Trimestre 2009	531
3 Trimestre 2009	630
4 Trimestre 2009	678
1 Trimestre 2010	709
2 Trimestre 2010	1039
<b>Total</b>	<b>3587</b>

*El 'salto' en la cantidad total de presentaciones –en el segundo trimestre de 2010– se debe a la campaña de difusión de derechos y deberes ciudadanos de la CDC. Uno de los objetivos centrales del plan consiste en continuar la expansión de reclamos, consultas y solicitudes de las personas.*

## Presentaciones por trimestre

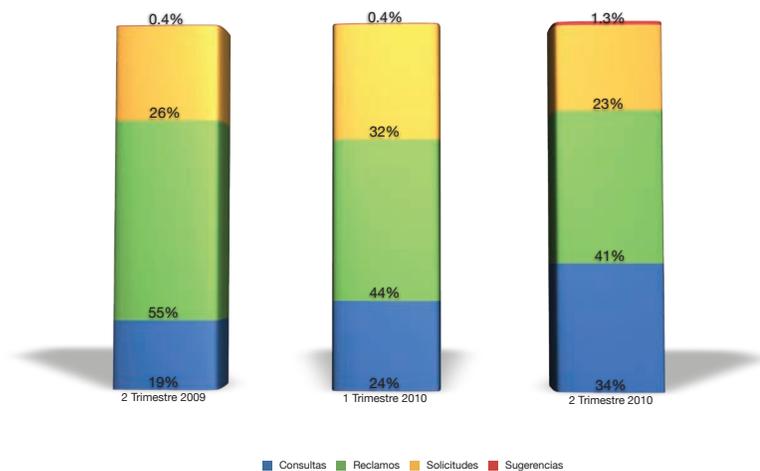


**Tabla 2**

### Tipo de Presentación por Trimestre

Tipo de Presentación	2 Trimestre 2009	%	1 Trimestre 2010	%	2 Trimestre 2010	%
Consultas	100	18.8	172	24.3	357	34.4
Reclamos	290	54.6	310	43.7	428	41.2
Solicitudes	139	26.2	224	31.6	241	23.2
Sugerencias	2	0.4	3	0.4	13	1.3
<b>Total</b>	<b>531</b>	<b>100</b>	<b>709</b>	<b>100</b>	<b>1039</b>	<b>100</b>

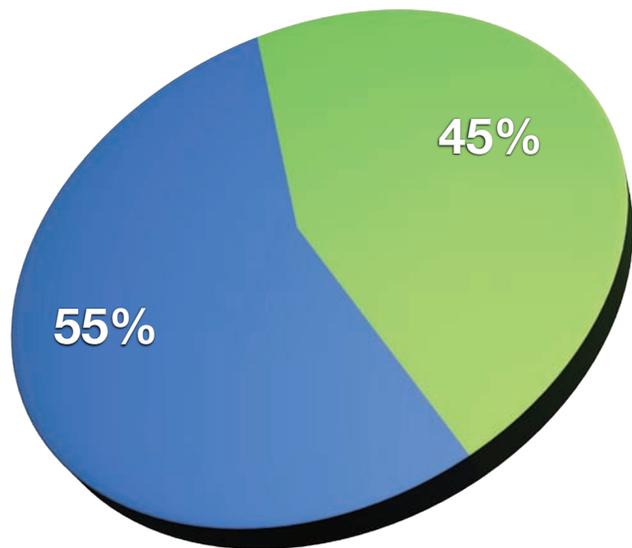
El importante aumento en la cantidad de 'consultas' se debe a la redefinición de los requisitos para oficiar a los servicios o instituciones aludidas por las personas, de tal modo que muchas presentaciones son resueltas en la propia CDC.



**Tabla 3**

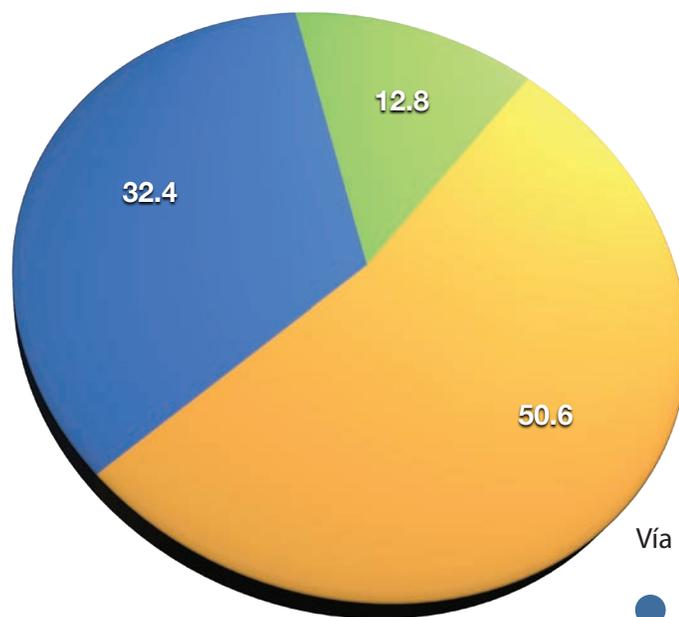
### Presentaciones por Sexo

Por Sexo	2 Trimestre 2009	%	1 Trimestre 2010	%	2 Trimestre 2010	%
Femenino	297	55.9	360	50.8	572	55.1
Masculino	234	44.1	349	49.2	467	44.9
<b>Total</b>	<b>531</b>	<b>100</b>	<b>709</b>	<b>100</b>	<b>1039</b>	<b>100</b>



Presentaciones por sexo

- Femenino
- Masculino



Vía de ingreso

- Presencial
- Teléfono
- Web

**Tabla 4**

Vía de Ingreso de las presentaciones por Trimestre

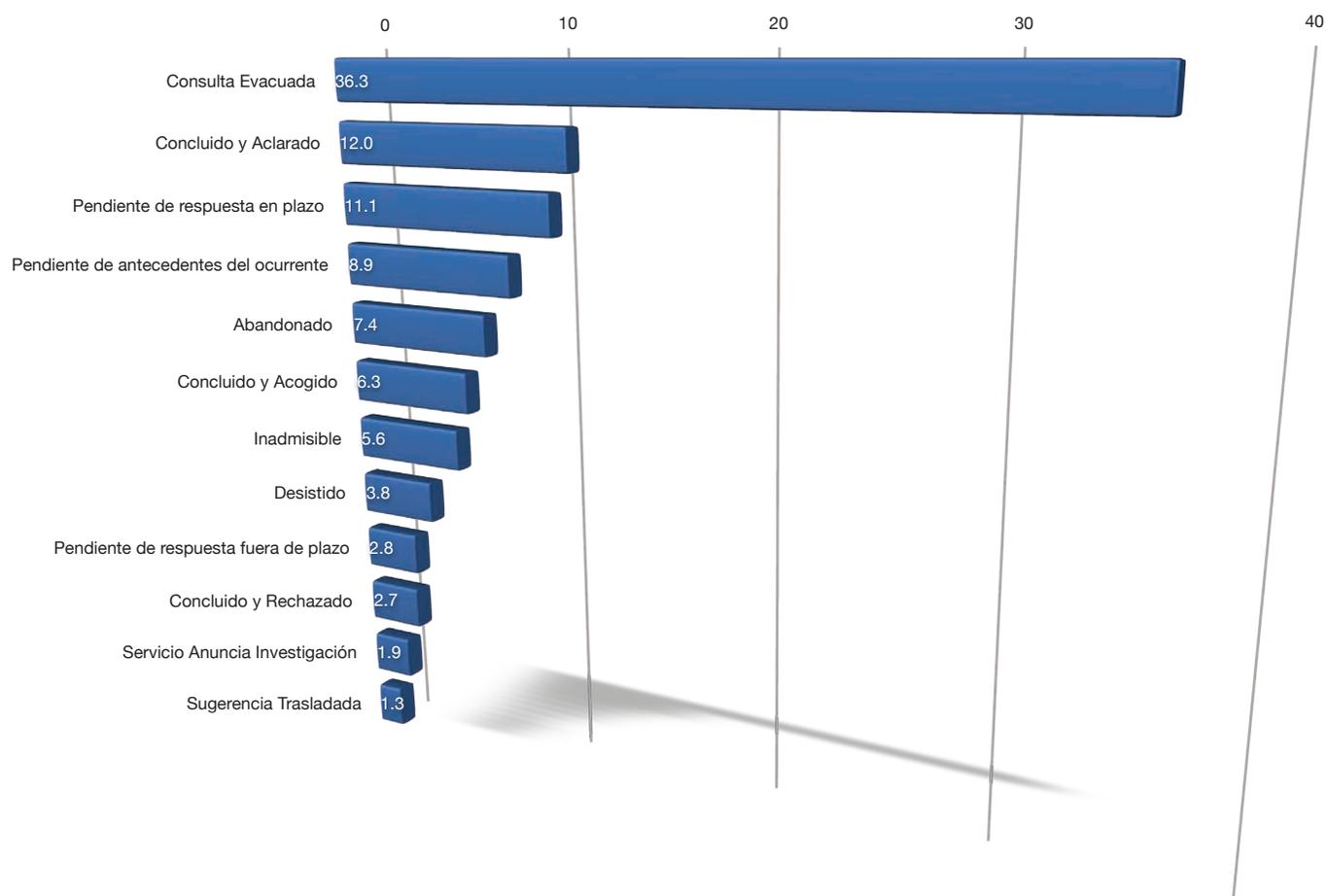
Vía de Ingreso	2 Trimestre 2009	%	1 Trimestre 2010	%	2 Trimestre 2010	%
Actuación de Oficio	5	0.9	47	6.6	3	0.3
Correo	13	2.4	8	1.1	10	1.0
Correo Electrónico	23	4.3	10	1.4	21	2.0
Derivación de otro servicio	3	0.6	8	1.1	9	0.9
Presencial	288	54.2	403	56.8	337	32.4
Teléfono	47	8.9	67	9.4	133	12.8
Web	152	28.6	166	23.4	526	50.6
<b>Total</b>	<b>531</b>	<b>100</b>	<b>709</b>	<b>100</b>	<b>1039</b>	<b>100</b>

El notable incremento en la cantidad de presentaciones ciudadanas ingresadas a través de la página web [www.comisiondefensoraciudadana.cl](http://www.comisiondefensoraciudadana.cl) es reflejo de uno de los objetivos de la campaña de difusión de la CDC, que se dirige a descentralizar el servicio prestado, evitar que las personas deban trasladarse para ingresar sus presentaciones e incrementar la eficiencia de recursos humanos profesionales.

**Tabla 5**  
Presentaciones por Estado

Por Estado	2 Trimestre 2009	%	1 Trimestre 2010	%	2 Trimestre 2010	%
Concluido y Aclarado	192	36.2	152	21.4	125	12.0
Concluido y Acogido	91	17.1	65	9.2	65	6.3
Concluido y Rechazado	9	1.7	15	2.1	28	2.7
Servicio Anuncia Investigación	10	1.9	28	3.9	20	1.9
Consulta Evacuada	94	17.7	191	26.9	377	36.3
Sugerencia Traslada	2	0.4	2	0.3	13	1.3
Pendiente de antecedentes del ocurrente	10	1.9	75	10.6	92	8.9
Pendiente de respuesta en plazo	0	0	62	8.7	115	11.1
Pendiente de respuesta fuera de plazo	25	4.7	49	6.9	29	2.8
Inadmisible	47	8.9	52	7.3	58	5.6
Desistido	7	1.3	13	1.8	40	3.8
Abandonado	44	8.3	5	0.7	77	7.4
<b>Total</b>	<b>531</b>	<b>100</b>	<b>709</b>	<b>100</b>	<b>1039</b>	<b>100</b>

El ascenso de la cantidad del caso "desistido" y "abandonado" se debe al nuevo plazo de 30 días que tiene la persona interesada para hacer llegar a la CDC los antecedentes necesarios para el trámite de cada presentación. Este plazo es informado a las personas y constituye parte de los "deberes" señalados en la Carta de compromiso, que señala prerrogativas y obligaciones de la CDC y la ciudadanía.



**Tabla 6**

## Presentaciones por Sector (CON OTROS)

Presentaciones por sector	2 Trimestre 2009	%	1 Trimestre 2010	%	2 Trimestre 2010	%
Agricultura	3	0.6	1	0.1	4	0.4
Defensa	29	5.5	44	6.2	44	4.2
Economía	5	0.9	11	1.6	17	1.6
Educación	16	3.0	13	1.8	39	3.8
Energía	8	1.5	6	0.8	16	1.5
Gobierno	0	0.0	7	1.0	2	0.2
Hacienda	15	2.8	12	1.7	26	2.5
Obras Públicas	10	1.9	4	0.6	16	1.5
Transportes	7	1.3	12	1.7	21	2.0
Interior	12	2.3	60	8.5	24	2.3
Justicia	41	7.7	44	6.2	48	4.6
Otros	110	20.7	128	18.1	204	19.6
Planificación Social	12	2.3	12	1.7	19	1.8
Presidencia	4	0.8	8	1.1	9	0.9
Relaciones Exteriores	0	0.0	3	0.4	1	0.1
Salud	88	16.6	98	13.8	148	14.2
Trabajo y Previsión Social	139	26.2	205	28.9	319	30.7
Vivienda	22	4.1	16	2.3	42	4.0
Bienes Nacionales	4	0.8	5	0.7	4	0.4
Medio Ambiente	0	0.0	0	0.0	1	0.1
MINSEGPRES	0	0.0	6	0.8	17	1.6
Empresas del Estado	6	1.1	13	1.8	15	1.4
Cultura	0	0.0	0	0.0	3	0.3
SERNAM	0	0.0	1	0.1	0	0.0
<b>Total</b>	<b>531</b>	<b>100</b>	<b>709</b>	<b>100</b>	<b>1039</b>	<b>100</b>

La mayor cantidad de presentaciones están concentradas en los sectores Salud y Trabajo y previsión social. El ítem Otros está compuesto por: Conflictos entre particulares, Municipalidades, Otros poderes del Estado y Universidades. La siguiente tabla excluye este ítem.

**Tabla 7**  
Presentaciones por Sector (SIN OTROS)

Presentaciones por sector	Reclamos	%	Solicitudes	%	Consultas	%	Sugerencias	%
Agricultura	3	0.8	1	0.5	0	0.0	0	0.0
Defensa	25	6.5	14	6.7	5	2.2	0	0.0
Economía	4	1.0	4	1.9	8	3.5	1	7.7
Educación	15	3.9	11	5.3	12	5.2	1	7.7
Energía	8	2.1	3	1.4	4	1.7	1	7.7
Gobierno	2	0.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Hacienda	8	2.1	5	2.4	13	5.7	0	0.0
Obras Públicas	7	1.8	5	2.4	4	1.7	0	0.0
Transportes	11	2.8	6	2.9	4	1.7	0	0.0
Interior	9	2.3	8	3.8	7	3.1	0	0.0
Justicia	23	5.9	11	5.3	17	7.4	0	0.0
Planificación Social	7	1.8	7	3.3	4	1.7	1	7.7
Presidencia	2	0.5	1	0.5	3	1.3	3	23.1
Relaciones Exteriores	0	0.0	0	0.0	1	0.4	0	0.0
Salud	80	20.7	43	20.6	24	10.5	1	7.7
Trabajo y Previsión Social	155	40.1	67	32.1	95	41.5	2	15.4
Vivienda	19	4.9	9	4.3	13	5.7	1	7.7
Bienes Nacionales	1	0.3	0	0.0	3	1.3	0	0.0
Medio Ambiente	1	0.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
MINSEGPRES	0	0.0	8	3.8	7	3.1	2	15.4
Empresas del Estado	5	1.3	6	2.9	4	1.7	0	0.0
Cultura	2	0.5	0	0.0	1	0.4	0	0.0
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100</b>	<b>209</b>	<b>100</b>	<b>229</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Aquí se excluye el ítem Otros, integrado en la tabla anterior, para efectos de ponderar únicamente la incidencia de los organismos de la administración central del Estado, respecto de los cuales tiene competencia la CDC.

**Tabla 8**  
Presentaciones por Región

Región	N°	%
Arica y Parinacota	27	2.6
Tarapacá	13	1.3
Antofagasta	34	3.3
Atacama	8	0.8
Coquimbo	20	1.9
Valparaíso	83	8.0
Bernardo O´Higgins	34	3.3
Maule	30	2.9
Bío Bío	71	6.8
Araucanía	87	8.4
Los Ríos	11	1.1
Los Lagos	45	4.3
Aysen	1	0.1
Magallanes	5	0.5
Metropolitana	566	54.5
Extranjero	4	0.4
<b>Total</b>	<b>1039</b>	<b>100</b>

Por primera vez desde su creación en el año 2001, la CDC registra presentaciones ciudadanas en todas las regiones del país. Esto es producto del foco y objetivos de la campaña informativa que se lleva a cabo a lo largo de Chile.

**Tabla 9****Cuadro Comparativo de Derechos**

Derechos 2 Trimestre 2009	%	Derechos 1 Trimestre 2010	%	Derechos 2 Trimestre 2010	%
Derecho a prestaciones de seguridad social	19	Derecho de petición	18	Derecho a prestaciones de seguridad social	25%
Derecho a recibir respuesta en tiempo prudente	14	Derecho a prestaciones de seguridad social	17	Derecho de petición	15%
Derecho de petición	14	Derecho a la información por parte de la autoridad	13	Derecho a recibir respuesta en tiempo prudente	13%
Derecho a una atención oportuna y de calidad	8	Derecho a recibir respuesta en tiempo prudente	12	Derecho a una atención oportuna y de calidad	8%
Derecho a la información por parte de la autoridad	8	Derecho a la razonabilidad de la decisión administ	8	Derecho a la información por parte de la autoridad	6%
Derecho a la razonabilidad de la decisión administ	8	Derecho a obtener prestaciones de salud	5	Derecho a impugnar posibles abusos de poder	5%
Derecho a la corrección de errores u omisiones	6	Derecho a denunciar situaciones de injusticia	5	Derecho a denunciar falta de celo fiscalizador	5%
Derecho a obtener prestaciones de salud	5	Derecho a una atención oportuna y de calidad	5	Derecho a la corrección de errores u omisiones	5%
Derecho a impugnar posibles abusos de poder	4	Derecho a la corrección de errores u omisiones	4	Derecho a la razonabilidad de la decisión administ	4%
Derecho a denunciar situaciones de injusticia	4	Derecho a impugnar posibles abusos de poder	4	Derecho a denunciar situaciones de injusticia	3%
Derecho a denunciar falta de celo fiscalizador	3	Derecho a denunciar falta de celo fiscalizador	3	Derecho a obtener prestaciones de salud	3%
Derecho de acceso a la justicia	2	Derecho de acceso a la justicia	3	Derecho de acceso a la justicia	2%
Derecho a la no discriminación	1	Derecho a recibir un trato digno.	1	Derecho a criticar políticas públicas	1%
Derecho a obtener reparación del Estado	1			Derecho a obtener reparación del Estado	1%
Derecho a recibir un trato digno.	1			Derecho a vivir en un ambiente libre de contaminac	1%
				Derecho a recibir un trato digno.	1%

Aquí se registra el repunte, en el segundo trimestre de 2010, del derecho a seguridad social, como el más invocado en las presentaciones ciudadanas. Esto se explica por el contexto de la distribución del Bono Marzo, el cual suscitó reclamos, consultas y solicitudes.

**Tabla 10****Casos Fuera de Plazo por Servicio**

Casos Fuera de Plazo por Servicio	N°	%
COMPINES	5	17.2
SRCEI	3	10.3
FONASA	2	6.9
Hospitales	2	6.9
JUNAEB	2	6.9
Servicio de Salud Araucanía Norte	2	6.9
SEC	2	6.9
Carabineros	1	3.4
CODELCO	1	3.4
Gendarmería	1	3.4
IPS	1	3.4
Intendencia del Bio Bio	1	3.4
Ministerio Bienes Nacionales	1	3.4
Ministerio de Salud	1	3.4
Ministerio de Transporte	1	3.4
SEREMI de Salud Metropolitana	1	3.4
Servicio de Salud Ñuble	1	3.4
Servicio de Salud Metropolitana	1	3.4
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100</b>

**Tabla 11****Casos Fuera de Plazo por Sector**

Casos Fuera de Plazo por Sector	N°	%
Defensa	1	3.4
Educación	2	6.9
Energía	2	6.9
Transportes	1	3.4
Interior	1	3.4
Justicia	4	13.8
Salud	15	51.7
Trabajo y Previsión Social	1	3.4
Bienes Nacionales	1	3.4
Empresas del Estado	1	3.4
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100</b>

Aquí corresponde a todos los casos que no recibieron respuesta de los servicios públicos hasta el día 15 de julio, y luego de haber sido reiterados los oficios en dos o más ocasiones por parte de la CDC.

**Tabla 12****Detalle De Reclamos Sin Respuesta De Servicios Públicos**

CIUDADANO(A)	ORGANISMO	ASUNTO
P.M. (La Florida)	Carabineros de Chile	Reclama desde abril por llamadas indebidas a su domicilio por parte de 21a. Comisaría de Estación Central.
R.R. (Villa Alemana)	COMPIN	Reclama desde enero por licencias médicas impagas y tardanza en trámite de invalidez.
J.M. (Rancagua)	COMPIN	Reclama desde mayo evaluación de enfermedad profesional.
A.V. (Rancagua)	COMPIN	Reclama desde enero por licencias médicas impagas.
Y.M. (Yumbel)	COMPIN	Reclama desde enero respuesta por licencias médicas impagas.
E.B. (La Florida)	COMPIN	Reclama desde abril por licencias médicas impagas y tardanza en trámite de invalidez.
L.Q. (Recoleta)	COMPIN	Reclama desde marzo por licencias médicas impagas.
J.G. (Rancagua)	CODELCO	Reclama desde noviembre de 2009 por trabajos impagos.
J.N. (Rancagua)	FONASA	Reclama desde agosto de 2009 por cobros indebidos.
G.R. (La Cisterna)	FONASA	Reclama desde octubre de 2009 por cobro indebido (Ley de Urgencia.
S.L. (Iquique)	Gendarmería de Chile	Reclama desde 2008 por suspensión de funciones de hijo.
S.M. (La Florida)	Hospital Sótero del Río	Reclama desde 2006 diagnóstico para intervención por artrosis.
R.D. (Puente Alto)	Hospital	Reclama desde marzo por suspensión de tratamiento a su hijo, víctima de negligencia médica hace 9 años.
J.N. (Recoleta)	IPS	Reclama desde hace un año pago de seguro de vida a su padre.
C.M. (Concepción)	Intendencia del Bío Bío	Solicita desde abril financiamiento para hogar de estudiantes mapuches.
CDC (Punta Arenas)	JUNAEB	Reclama por entrega de 'computadores de madera'.
I.O. (Las Condes)	JUNAEB	Reclama desde enero por no entrega de pase escolar.
E.P. (Ñuñoa)	Ministerio de Bienes Nacionales	Reclama desde mayo inscripción de su propiedad.
X.S. (Macul)	Ministerio de Salud	Reclama desde abril respuesta a requerimiento ante OIRS.
Y.C. (Puente Alto)	Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	Reclama desde abril por insulto de fiscalizador del Transantiago.
B.L. (La Reina)	SEREMI de Salud Metropolitano	Reclama desde abril medida contra plaga de roedores en su barrio.
M.P. (Ercilla)	Servicio de Registro Civil	Reclama desde abril por edad señalada en carnet de identidad.
J.P. (Ercilla)	Servicio de Registro Civil	Reclama desde abril porque le cambiaron su nombre.
M.G. (Providencia)	Servicio de Registro Civil	Reclama desde abril por robo de bicicleta en la institución.
M.H. (Ercilla)	Servicio de Salud Araucanía Norte	Reclama desde mayo atención oftalmológica.
M.P. (Ercilla)	Servicio de Salud Araucanía Norte	Reclama desde mayo atención dental.
C.C. (Chillán)	Hospital de San Carlos	Reclama desde septiembre de 2009 por negligencia médica.
M.M. (Curacavi)	Servicio de Salud Occidente RM	Reclama desde mayo por malos tratos de enfermera.
W.R. (Pichidegua)	Superintendencia de Electricidad y Combustible	Reclama desde abril de 2009 por cobro eléctrico indebido.
J.A. (Ercilla)	Superintendencia de Electricidad y Combustible	Reclama desde abril por cobro eléctrico indebido.

## 'LA COMISIÓN ME RESPONDIÓ EN 15 DÍAS, LUEGO DE QUE INSISTI UN AÑO EN EL BANCO ESTADO'

*Hizo un trámite de alzamiento hipotecario en Banco Estado, y un año después no recibía respuesta. Además de las sucesivas postergaciones, Victoria se queja de malos tratos.*

La experiencia de Victoria Torres Pastén (33) se parece, al igual que muchas otras que registramos en esta sección, a las novelas de ficción de Franz Kafka, cuando se trata de enfrentar a la burocracia y sufrir en la espera de una respuesta que nunca llega. Luego de un año de golpear puertas en Tal Tal y Antofagasta (más de 3 horas de viaje por tierra), la afectada supo de la existencia de la Comisión Defensora Ciudadana, y así fue como ingresó vía internet su reclamo: "Hace más de un año hice el trámite de alzamiento hipotecario en el Banco Estado sucursal Taltal, Región de Antofagasta. A la fecha no he recibido respuesta y nadie sabe donde esta mi documentación. Nadie sabe darme una respuesta y yo hice todos los pagos que me exigieron realizar para este trámite. Ya no sé a quién dirigirme".

"La verdad es que me trataron mal, varias veces. Una ejecutiva me decía que simplemente tenía que esperar, pero era absurdo seguir haciéndolo si ya había pasado más de un año. Primero me decían que debía preguntar en la sucursal de Banco Estado en Antofagasta, y viajé varias veces, pero nadie sabía siquiera de la existencia de mis documentos. Después, cuando intervino la Comisión Defensora Ciudadana, se molestaron por mi reclamo, pero sólo entonces yo noté que había movimiento. En 15 días me respondieron que todo estaba resuelto. Pero nadie del banco me pidió disculpas. Ni hablar de un reembolso de la plata que gasté en pasajes de ida y vuelta a Antofagasta, donde ellos mismos me manda-

ban a preguntar", explica. Victoria relata que su casa la obtuvo en parte gracias a un subsidio del Estado, y así fue como debió pagar durante 7 años las cuotas de 25 mil pesos. "Al principio pensé que todo iría normalmente, porque me llegó una carta que decía que el Servicio de Vivienda y Urbanismo me haría llegar la escritura de mi casa. Después de eso supe que debía hacer un alzamiento hipotecario", dice Victoria.

Al final tuvo que pagar treinta y cuatro mil pesos adicionales para notariar un certificado de hipoteca y cancelación de alzamiento. "Pero resulta que una ejecutiva del banco no solicitó el certificado de hipoteca, y así comenzó el problema. Lo lamentable es que den respuestas de malas ganas y que digan cualquier cosa para salir del paso. Ninguna persona se merece eso", agrega Victoria.

Cabe señalar que en lo que va de 2010, el Banco Estado registra un total de 25 reclamos ciudadanos, el 90% de los cuales invoca el derecho a "recibir respuesta en tiempo prudente". El igual lapso de 2009, la institución financiera estatal anotó sólo 8 casos, lo que significa que en el período en curso 'ha incrementado su índice de reclamos en 212%. De los casos del año pasado, sólo uno obtuvo respuesta tras la intermediación de la CDC, mientras que los demás quedaron sin contestación. En lo que va de este año, en tanto, 2 casos han sido concluidos y aclarados, y la mayoría permanecen igualmente sin respuesta al requerimiento ciudadano.



## “UNO SE SIENTE MUY RESPETADO CUANDO LO ATIENDEN ASÍ”

*Por huir del maremoto en Talcahuano, se lesionó de un pie en su lugar de trabajo. Sin embargo, el Instituto de Seguridad del Trabajo (IST) adujo que este no era accidente laboral sino un “accidente de fuerza mayor extraña”, lo que obligó a Miguel a acudir a la salud privada.*

“Yo acudí a la Comisión Defensora Ciudadana, y a las 24 horas una persona se puso en contacto conmigo. Ojalá todos los servicios públicos actuaran así de rápido”, dice Miguel Silva Muñoz (43), piloto de barco que la madrugada del terremoto y maremoto del 27 de febrero de 2010 se encontraba en la embarcación pesquera donde trabaja, en la bahía de San Vicente, Región del Bío Bío. Tras darse la alarma del sismo, Miguel y sus compañeros huyeron hacia el muelle para llegar a un lugar seguro. En ese intento, él tropezó y cayó en la cubierta, lo que le causó un esquince en el pie.

“En esos días no había dónde atenderse porque el terremoto y el maremoto destruyeron todo. Había un centro del Instituto de Seguridad del Trabajo (IST), pero lo usaron como hospital de campaña para los casos más graves, entre los cuales no consideraron mi lesión. En principio yo tampoco le di mayor importancia, pero luego el pie se hinchó y ya no podía caminar”. Esta situación obligó a Miguel a volver por tierra a San Antonio, en la Región de Valparaíso, donde vive junto a su esposa y sus dos hijos. Sólo entonces pudo recibir atención médica y el IST le concedió una licencia médica por 30 días para que guardara reposo.

Sin embargo, al cabo de ese lapso los abogados de dicha institución le informaron que su caso no correspondía a un accidente laboral sino a un “accidente de fuerza mayor extraña al trabajo”, según lo dispuesto en el inciso

final del artículo 5° de la Ley N° 16.744 Sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales. “Yo estaba descansando en mi lugar de trabajo, pero atento a cualquier llamado, porque así obliga la permanencia en el barco, y uno siempre responde cuando lo llaman. Y encima yo no podía estar en otro lugar, porque el barco estaba en San Vicente y yo vivo en San Antonio”, aduce Miguel.

En efecto, la Superintendencia de Seguridad Social (Suseso) le dio la razón, luego de la intervención de la Comisión Defensora Ciudadana. En consecuencia, el IST deberá pagar retroactivamente aquellas licencias médicas que Miguel obtuvo al atenderse ante un médico particular. “Hoy estoy más tranquilo, y agradecido. Creo que hay más trabajadores en mi situación, que han quedado a la deriva con un gasto de tratamiento que no podemos solventar y una incógnita laboral por eso de accidente de fuerza mayor extraña al trabajo”.

Cabe repasar que luego de la tragedia del 27 de febrero, la CDC se desplegó en las principales zonas afectadas con el objetivo de constituirse en facilitadora de la distribución de ayuda, dados los impactos legales, políticos, económicos, ambientales y psicosociales devenidos de la catástrofe. Los objetivos fueron la transferencia de capacidades, la contención de los funcionarios locales y el empoderamiento de los equipos de la municipalidad.



## “EL BONO MARZO ME SIRVIÓ PARA PAGARLE UN MÉDICO A MI HIJA”

*Un error ajeno le impedía cobrar 80 mil pesos. Supo por casualidad que existía la Comisión Defensora Ciudadana, y así pidió la intervención en su caso. Finalmente recibió el dinero y pudo comprar los medicamentos que necesitaba para su hija de un año y medio.*

“Yo escuché de la Comisión Defensora Ciudadana a través de una entrevista en la radio. Ahí dijeron que recibían reclamos por el tema del Bono marzo o cualquiera que uno tuviera contra servicios públicos. Me atendieron al tiro. Eso da gusto”, dice Sergio Tapia (27), a quien le correspondía recibir el beneficio de 40 mil pesos por carga, que otorgó al asumir el gobierno del Presidente Sebastián Piñera.

Sergio y su esposa llegaron desde San Carlos, Región del Bío Bío, durante el año 2006. “Allá no tenía trabajo, pero sí podía disfrutar más el paso del tiempo. Acá en Santiago tengo trabajo, pero uno siente que los días pasan más rápido y que son parecidos”, dice. Esa rutina fue alterada por el anuncio del monto del Bono marzo, que alegró a Sergio, quien debe “estirar el sueldo” para mantener a su hija de un año y medio de edad y a su esposa, con quienes vive en Peñalolén. Sin embargo, al llamar al call center del Banco Estado, le dijeron que debido a la cantidad de su salario, no calificaba con los requisitos para recibir este beneficio. “Yo ya había recibido el bono del año 2009, por eso esta situación me sorprendió, pero no me desalenté aunque no sabía muy bien cuánto tiempo pasaría hasta que se resolviera este asunto”, confiesa. “En ese momento, justo cuando no sabía qué hacer, escuché la entrevista en la radio”, agrega Sergio. Así fue como logró contactar a la CDC través de la página [www.comisiondefensoraciudadana.cl](http://www.comisiondefensoraciudadana.cl) para que interviniera y se corrigiera el

error cometido entre su empleador y la Caja de Compensación 18 de septiembre, donde se pagan sus cotizaciones. A los pocos días pudo acceder al beneficio, que usó, según relata, “en pagar la consulta del doctor para mi hija, que justo en ese momento estaba muy resfriada, por lo que tuve que gastar en medicamentos”.

Sergio Tapia trabaja hoy de conserje en un condominio de la comuna de La Reina. “Este bono era importante para mí, porque mi sueldo actual no es muy bueno y lo necesitaba. En mi trabajo anterior, en la construcción, recibía mejor paga, pero la crisis económica significó que la empresa me finiquitara”.

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.



## TRIUNFA RECLAMO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

*Una escultura instalada en una vereda transitada por peatones gatilló la intervención de la Comisión Defensora Ciudadana, luego del reclamo de una persona con discapacidad visual. El problema evidenció por qué la decisión sobre el emplazamiento del arte en la ciudad debería considerar al uso de los espacios públicos por diversos tipos de personas.*

“Ojalá todos los servicios públicos actuaran con la misma rapidez”, dice Carlos Reyes Barriga, el médico con discapacidad visual que a comienzos de abril de 2010 se accidentó con una escultura de 11 toneladas de concreto, instalada frente a Palacio de La Moneda. El problema es que dicha obra artística tenía forma de T, por lo que era imposible detectarla con el bastón guía de los no videntes, sobre todo teniendo en consideración que se ubicaba en la mitad de una vereda muy transitada por peatones.

La declaración de don Carlos es para agradecer la gestión de la Comisión Defensora Ciudadana (CDC), luego del reclamo que presentó el 13 de abril. “Lo más importante para mí y para las personas no videntes no fue sólo el

retiro de la escultura, como sucedió gracias a la mediación de la Comisión Defensora Ciudadana, sino que se tenga en consideración a las personas no videntes al autorizar este tipo de instalaciones, de manera de prevenir que ocurran este tipo de accidentes, instalando protecciones o barreras que impidan un accidente de este tipo”, dice don Carlos, quien lamenta que en este caso sólo se haya considerado un criterio de vistosidad para la instalación de la obra en cuestión, y no la diversidad de públicos que transitan por la ciudad o utilizan los espacios públicos.

De hecho, la localización de la escultura ‘Acontecer matérico’, del Premio Nacional de Artes Visuales, Federico Assler, había sido autorizada el 28 de enero por el Consejo de Monumentos Nacio-

nales (CMN) al Consejo Nacional de la Cultura y las Artes. Para alegría de las personas con discapacidad visual, el CMN se comprometió, luego del accidente, a exigir y fiscalizar “a futuro lo referido en la ley 20.422 que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad”.

En el mismo sentido, el presidente de la CDC, Alberto Precht, repasa que “nuestra labor se activó con este reclamo, y así oficiamos al Consejo Nacional de la Cultura y las Artes -que es el ser organismo que instaló la obra luego de la autorización del Consejo de Monumentos Nacionales-, para que procediera a la reubicación de la escultura, que a la fecha está en la Corporación Cultural de Las Condes. Este caso prueba que los



servicios públicos del estado sí pueden coordinarse con rapidez para resolver problemas urgentes. Aquí se estaban violando derechos contemplados en la Ley de la Discapacidad”.

En efecto, el artículo 23 de la mencionada ley señala que “el Estado, a través de los organismos competentes, impulsará y aplicará medidas de acción positiva para fomentar la eliminación de barreras arquitectónicas y promover la accesibilidad universal”.

Para contribuir a evitar que se repitan casos como este, la CDC coordina hoy a diversas organizaciones –entre ellas, los colegios para ciegos Hellen Keller y Santa Lucía; la Unión Nacional de

Ciegos de Chile, y la Asociación Nacional de Ciegos-, con el objetivo de recolectar información sobre otros obstáculos peligrosos para la población con discapacidad visual, que en Chile alcanza a 284 mil personas.

La información servirá para la elaboración de un mapa virtual, publicado a través de internet. Entre los primeros obstáculos identificados, resaltan: las interrupciones de las guías de ciegos en las estaciones La Cisterna y Tobalaba del Metro; los topes a la altura de los tobillos en el Paseo Puente, de Santiago; la ausencia de rejillas alrededor de árboles; las alcantarillas sin tapas y los automóviles estacionados en veredas y pasos peatonales.



*Grupos de personas con diversos niveles de discapacidad visual han manifestado su disconformidad, porque no se les toma en cuenta al momento de instalar obras de arte, cabinas telefónicas, vehículos, transformadores de la electricidad, depósitos para la basura, letreros, y otros obstáculos en las veredas que dificultan sus desplazamientos.*

# 72% SUBEN PRESENTACIONES CIUDADANAS DIRIGIDAS A MUNICIPIOS

*El incremento constante en el número de reclamos y consultas de la población motiva interrogantes sobre el sistema de atención al público en las municipalidades del país. En el período, la CDC recibió sólo 4 respuestas de 51 reclamos. En igual lapso de 2009 hubo 2 respuestas y 44 casos permanecen aún sin contestación.*

Los reclamos contra municipios registraron 119 casos entre el 1 de enero y el 1 de julio de 2010, lo que significa una expansión de 72% en comparación con igual lapso de 2009, cuando se registraron 69 reclamos. En el segundo trimestre del año en curso los municipios anotan 69 presentaciones (reclamos, consultas y solicitudes; ver Glosario), con un aumento de 187% respecto de los 24 casos anotados en igual trimestre de 2009.

Del total de presentaciones del trimestre abril-junio de 2010, 24 permanecen pendientes de respuesta, 28 fueron respondidas por la Comisión Defensora Ciudadana, 14 fueron abandonados y sólo 3 oficios fueron contestados por municipalidades. Por su parte, de los 24 casos ingresados en igual trimestre de 2009, 14 permanecen pendientes de respuesta, 6 fueron respondidas por la Comisión Defensora Ciudadana, 3 fueron abandonadas y apenas 1 oficio fue respondido por una municipalidad. La comparación entre ambos trimestres arroja un incremento de 71% de las presentaciones ciudadanas no respondidas por los municipios.

En materia de compras públicas, las municipalidades encabezan igualmente el listado reclamos pendientes de respuesta de las instituciones públicas, con 4.104 casos, equivalentes al 65% del total, seguidas del gobierno central (9,58%), universidades (7,21%), FF.AA. (1,47%), Interior (0,71%), Obras (0,25%) y Otros (0,02%).

## **Obligación de responder a la ciudadanía**

Cabe indicar que la Contraloría General de la República, en su dictamen 25827, del 13 de mayo de 2010, decidió que “la autoridad edilicia debe adoptar, en lo sucesivo, las medidas conducentes a fin de dar las respuestas que procedan a las solicitudes que se le presente dentro del plazo de 30 días, en conformidad a lo dispuesto en los artículos 98 de la ley N° 18.695, y 3°; 5° y 8° de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado” (que aplica criterio contenido en dictamen N° 46.713, de 2009, de la citada entidad fiscalizadora).

Aquí es particularmente importante la referencia que se hace al art. 98 de la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, ya que obliga a estas corporaciones, tanto a establecer las denominadas “Oficinas de Partes y Reclamos”, como a dictar la Ordenanza de Participación que debe contener el procedimiento relacionado con los reclamos y peticiones que se efectúen ante las municipalidades. En consecuencia, pese a no formar parte de los “organismos de la administración central del Estado”, los municipios están obligados a responder a la ciudadanía en los plazos señalados.

Como notable excepción de las estadísticas presentadas aquí, conviene ejemplificar aquí los casos de las Defensorías Ciudadanas Comunes de La Florida, Lo Espejo y Maipú, instituciones que informan, promueven y defien-

den los derechos de las personas en sus respectivas comunas. Estas experiencias se definen por su cercanía con los vecinos y su capacidad para resolver desde problemas en el municipio y otros servicios públicos hasta dudas en procesos legales, así como también con la misión de difundir los derechos ciudadanos entre los habitantes.

La Defensoría de La Florida fue creada en 2006, y está ubicada en el edificio consistorial de la comuna. En esta oficina se estudian los conflictos para luego dar la orientación jurídica o procedimientos que correspondan. En los casos en que interviene el municipio, se busca la solución que corresponda. Su misión, según se describe en [www.laflorida.cl](http://www.laflorida.cl), es atender y orientar fórmulas de acción o soluciones frente a problemas considerados de Fuente Externa o Interna. Dentro de los primeros se consideran los casos que afectan a integrantes de la comunidad como consecuencia de eventual vulneración de derechos ciudadanos, derechos del consumidor y derechos humanos, entre otros, como consecuencia de la interacción de toda persona pública o privada. Los problemas de Fuente Interna, a su vez, son aquellos en que un miembro de la comunidad se ve afectado en el ejercicio de sus derechos por cualquier impedimento, retardo o discriminación que producida al interior del municipio.

En este caso, la función de la Oficina de Defensoría es dar la solución al conflicto y entregar una propuesta que

corrija el error. El organismo atiende un promedio de 80 casos semanales. La mitad de estas presentaciones derivan en algún proceso judicial, mientras que el otro 50% recibe una solución dentro de 10 días hábiles, por tratarse de reclamos relacionados con problemas en servicios municipales. Para resolver los casos que necesitan cobertura legal, la Defensoría de La Florida tiene un convenio con estudiantes de derecho de la Universidad Arcis.

Por otra parte, el 11 de junio de 2004 nació la Defensoría de Lo Espejo, siendo la de más larga data. Está ubicada a un costado del consultorio Julio Acuña Pinzón. Mensualmente, la Defensoría de Lo Espejo atiende un promedio de 500 casos y su objetivo central, como lo señala su página web <http://defensorcomunalloespejo.bligo.com> "es velar por el cumplimiento y la vigencia de los derechos y garantías de las personas, la adecuada prestación de los servicios públicos y promover el acceso a la justicia". Además, este organismo tiene por misión "proteger, promocionar y divulgar los Derechos Humanos en su más amplia acepción".

El Defensor Ciudadano de Maipú, finalmente, promueve la incorporación de derechos y deberes ciudadanos entre niños, niñas y jóvenes de la comuna y para ello se ha valido del deporte y de las artes. Organiza campeonatos de fútbol o torneos de artes marciales para fomentar, por ejemplo, el respeto de las ideas y la igualdad de género. También se incentiva la resolución pacífica de conflictos, ya que en ninguna competencia se utilizan árbitros.

A juicio de Alberto Precht, presidente de la CDC, "para tener un poder de acción mucho más certero, las 3 Defensorías deberían interactuar".



# ESTADO PROMEDIA 2711 SOLICITUDES CIUDADANAS MENSUALES POR LEY DE TRANSPARENCIA

A la fecha, los 278 órganos y servicios estatales que se rigen esta ley, han recibido 40.676 solicitudes de acceso a información. La mayor demanda ciudadana de información recae sobre Carabineros.

La Comisión de Probidad y Transparencia (del Ministerio Secretaría General de la Presidencia) publicó a través del sitio web [www.probidadytransparencia.cl](http://www.probidadytransparencia.cl) el Decimoquinto Informe Estadístico de Solicitudes de Información Pública, que desglosa la tendencia de los requerimientos de datos por parte de la ciudadanía, desde que (en abril de 2009) entró en vigencia la Ley N°20.285 Sobre Acceso a la Información Pública.

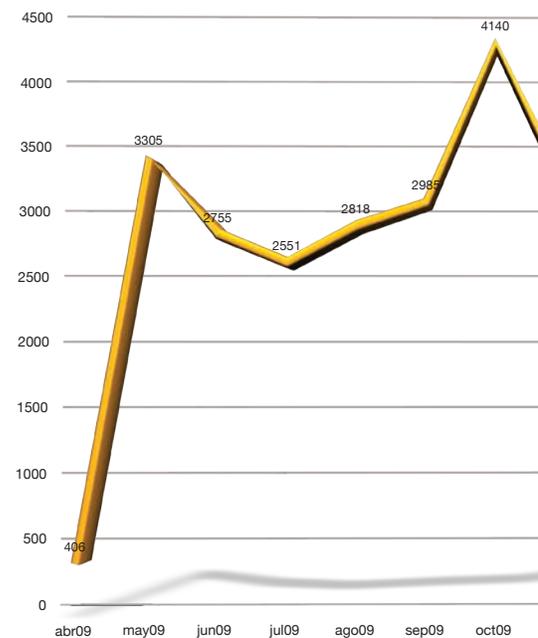
Según el informe, al 1 de julio de 2010, los 278 organismos públicos obligados por este instrumento legal habían registrado un total de 40.676 solicitudes, con un promedio de 92,87 por organismo desde que comenzó a regir la citada ley. La mayoría de las solicitudes recibidas corresponden a servi-

cios u organismos relacionados con ministerios del área social (46,47%), seguidos por los ministerios económicos (31,97%) y finalmente por los ministerios políticos (21,56%).

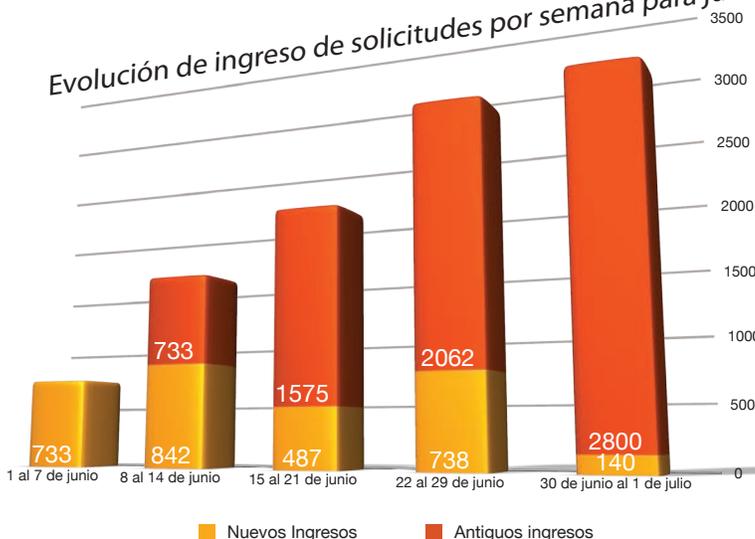
Observando las solicitudes por carteras de Estado, el más requerido es el Ministerio de Defensa, que ha recibido 7.085 solicitudes de información; es decir, el 17,42% del total. Lo sigue el Ministerio del Trabajo y Previsión Social con 6.418 consultas (15,78%) y luego el Ministerio de Educación, que recibió 4.293 solicitudes, equivalentes al 10,55%.

El Ministerio menos consultado es el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, que sólo ha recibido 91 solicitudes de información pública en este período; es decir, 0,22% del total. En

Evolución de ingreso de solicitudes



Evolución de ingreso de solicitudes por semana para junio de 2010

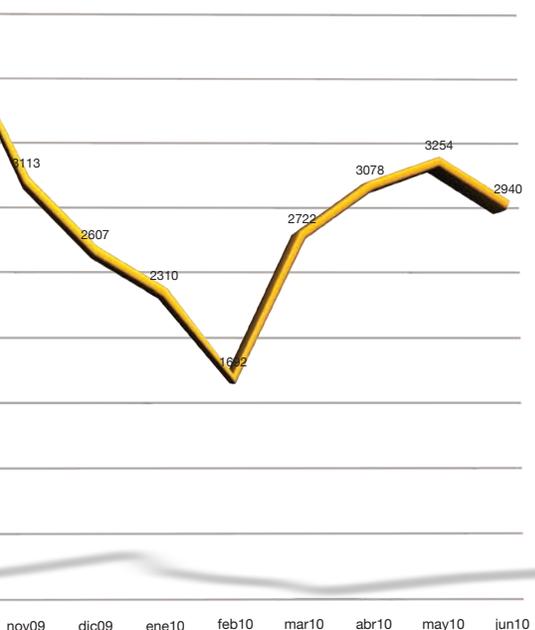


contrapartida, Carabineros de Chile aparece como la institución más consultada con 5.364 solicitudes de información pública, lo que representa el 13,19%, seguida por la Dirección del Trabajo con 5.199 consultas (12,78%) y por la Subsecretaría de Educación con 3.683 requerimientos (9,05%).

La Ley N°20.285 Sobre Acceso a la Información Pública establece el derecho de cualquier persona a tener conocimiento de la información que se encuentra en cualquier entidad estatal. Por esto, es considerada como uno de los ejes de la Agenda de Probidad y Transparencia, y parte integrante de la Agenda de Modernización del Estado, ya que tiene como principal objetivo

abrir la información de los organismos públicos a todas las personas, promoviendo un sistema estatal más cercano, generando nuevos espacios para la participación y mejorando las exigencias de rendición de cuentas de la gestión pública.

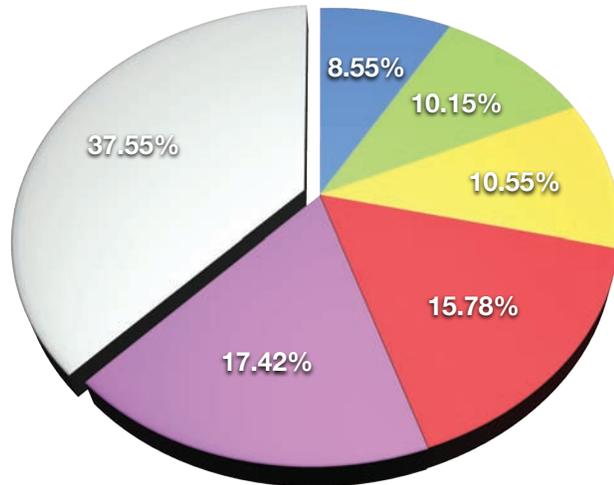
es por mes (abril 2009–junio de 2010)



La mencionada normativa regula los siguientes aspectos: El principio de transparencia de la función pública; el derecho que le cabe a todas las personas de tener acceso a la información de los organismos del Estado; los procedimientos para ejercer y proteger ese derecho; y las excepciones para la publicación de la información.

Uno de los aspectos más importantes de la ley se refiere al principio de "transparencia activa", que se define como la obligación que tienen los organismos y servicios de la administración central del Estado de mantener publicada y a disposición permanente de las personas información relevante para que la

Ministerios más requeridos a la fecha (abril 2009 – junio de 2010)



- Ministerio de Salud: 3477 solicitudes
- Ministerio de Hacienda: 4129 solicitudes
- Ministerio de Educación: 4293 solicitudes
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social: 6418 solicitudes
- Ministerio de Defensa Nacional: 7085 solicitudes
- Otros Ministerios: 15274 solicitudes

ciudadanía pueda conocer lo que se está haciendo, participar en los asuntos públicos y controlar cómo se comportan las autoridades del estado.

La información que ahora debe estar a la vista del público debe cumplir, además, con ciertos estándares: tiene que incorporarse en forma completa, debe actualizarse al menos una vez al

mes y debe desplegarse de un modo que sea fácil de identificar y con un acceso expedito. Un ejemplo en este sentido es el *banner* "Gobierno Transparente", al cual se puede acceder desde todos los sitios Web de Gobierno, donde se encuentra toda la información que los servicios públicos del Estado están obligados a publicar en forma permanente.

Distribución etaria de los solicitantes a la fecha (abril 2009–junio de 2010)

Rango de Edad	Cantidad	Porcentaje
Menor de 18 años	50	0.56%
19-29	3,022	33.77%
30-49	4,198	46.92%
50-69	1,548	17.30%
70 ó superior	130	1.45%
<b>Total</b>	<b>8,948</b>	<b>100%</b>

# PREMIAN INICIATIVAS FAVORABLES A LA TRANSPARENCIA DE LAS DECISIONES PÚBLICAS

El tercer concurso 'Buenas Prácticas en Acceso a Información y Transparencia', realizado por la Comisión Asesora de Probidad y Transparencia dependiente de MINSEGPRES, galardonó a los 3 mejores proyectos sobre la materia, y entregó 7 menciones honoríficas.

La entrada en vigencia de la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública ha sido uno de los desafíos más relevantes de las recientes décadas para los servicios públicos, sobre todo por las diversas realidades en cuanto a tamaño, recursos, ubicación y relación con la ciudadanía. En esta tarea ha sido clave avanzar en el fortalecimiento de las instituciones del Estado para cumplir con el desafío de generar una cultura al interior de la Administración que tenga como eje de su labor la transparencia, el acceso a la información y altos estándares de probidad en la gestión.

En esta tercera versión del concurso –la primera bajo el imperio de esta nueva ley- postularon 40 de organismos de la Administración del Estado, 8 de ellas de servicios regionales; y 12 proyectos municipales. En sus iniciativas los servicios abordaron todos los ámbitos relacionados con la Ley de Transparencia, incluyendo la gestión de archivos y documentos, novedosos soportes tecnológicos para facilitar el acceso a la información, programas de capacitación y difusión para los funcionarios y nuevos sistemas para mejorar la atención ciudadana y la participación, entre otras. Los tres primeros lugares fueron ocupados por la Municipalidad de Peñalolén, el Servicio de Impuestos Internos, la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica. Con menciones honoríficas fueron galardonados el Ministerio de Obras Públicas, Ministerio de Justicia, Superintendencia de Salud, Agencia de Cooperación Internacional de Chile (AGCI), ChileCompra, Oficina de Estudios y Políticas Agrarias y la Municipalidad de San Felipe.

## Primer lugar: Municipalidad de Peñalolén.

Título: Impacto de las TIC en el fortalecimiento democrático local: transparencia, gestión y participación ciudadana en Peñalolén. El proyecto consiste en la implementación de una herramienta tecnológica para facilitar el acceso a la información pública. Consta de dos sistemas: Uno es el "Concejo en línea", que graba en registro audiovisual y transmite simultáneamente en línea todas las sesiones del Concejo Municipal a través de una sección destacada en la página Web institucional ([www.penalolen.cl/transparencia](http://www.penalolen.cl/transparencia)).



El otro es la "Oficina de información, reclamos y sugerencias, OIRS digital", un sistema de electrónico automatizado en el portal institucional, para atender requerimientos ciudadanos. Cuenta con un sistema de control destinado a asegurar la respuesta oportuna. La iniciativa contempla la instalación de telecentros gratuitos en sectores que presentan brecha digital. Esta iniciativa se puso en marcha en septiembre de 2007, participaron en ella 8 profesionales, tuvo un costo de \$69 millones y contó con la asesoría de la U. Adolfo Ibáñez.

### Segundo lugar: Servicio Impuestos Internos (SII).

Título: Sistema de administración de solicitudes de información. El SII construyó un sistema para el ingreso y gestión de solicitudes de información (SASI), así como la generación de envío de la respuesta a los solicitantes. El 20 de abril de 2009 inició su operación, junto con la entrada en vigencia de la Ley N° 20.285.

El sistema posee las siguientes funcionalidades: Recibe y registra las solicitudes vía internet; asigna automáticamente al responsable de responder y genera avisos de asignación por correo electrónico; deriva a otros servicios y entrega respuesta a quien realizó la solicitud, en la forma y plazos requeridos. También cuenta con un sistema de control de flujo de trabajo; contiene respuestas estándares a solicitudes similares recibidas con mayor frecuencia y permite al usuario revisar el estado de proceso de su solicitud de información en el sitio web MiSII, entre otras. En la implementación de esta iniciativa participaron 4 profesionales y tuvo un costo de \$124.700.000.

Este sistema ha permitido que todas las solicitudes de información recibidas, luego de entrar en vigencia la Ley N° 20.285, hayan sido respondidas dentro de los plazos exigidos, contando con elevados estándares de calidad y ajustadas a la normativa vigente. Desde el 20 de abril hasta el 9 de diciembre de 2009 ingresaron al SII 1.157 solicitudes de información y se respondieron 1.080. El SII se ubica ente los 4 servicios que tiene mayor demanda de solicitudes de Información. Este proyecto permitió al SII estructurar y optimizar sus procesos de entrega de información a los usuarios que lo requieren.



### Tercer lugar: CONICYT.

Título: Implementación de un sistema de gestión de archivos que garantice su preservación y consulta ciudadana. El proyecto consiste en la digitalización de cerca de 8.000.000 de páginas correspondientes a archivos oficiales y productividad científica de Conicyt desde 1996 a la fecha, así como otros archivos de carácter histórico. Los archivos digitales, producto de este proyecto, serán soportados en una plataforma tecnológica ya habilitada mediante un software de código abierto, el cual proporciona las herramientas necesarias para la gestión de colecciones de documentos digitales, siendo el objetivo fundamental la accesibilidad mediante la generación de dos repositorios en dicha plataforma denominados Repositorio de Archivo Institucional y Repositorio de Productividad Científica.

En la puesta en marcha de esta iniciativa participaron 9 personas, 4 profesionales de Conicyt y 5 de la empresa TATA. El proyecto tuvo un costo de \$ 47.832.909. La instalación del equipamiento y personal externo del Proyecto de Digitalización en el Conicyt partió el 14 de diciembre de 2009. Esta iniciativa persigue implementar un sistema de gestión de archivos que garantice su preservación y consulta, así como la reducción de los tiempos de acceso a la información mediante la sistematización de la producción de archivos de los programas y departamentos de la institución. Asimismo, busca gestionar y coordinar la digitalización, organización, almacenamiento, preservación y disposición de todos los documentos oficiales y no oficiales, entre otros.

### Modelo de estructura orgánica Repositorio de archivos institucionales



# RECLAMOS POR COMPRAS PÚBLICAS SE INTEGRAN AL INFORME TRIMESTRAL DE LA CDC

Desde este informe, abarcamos además la situación de los derechos de los proveedores al postular a compras públicas o firmar compromisos con el Estado. “Queremos fortalecer la transparencia y la calidad de las compras públicas”, afirmó el director de ChileCompra, Felipe Goya.

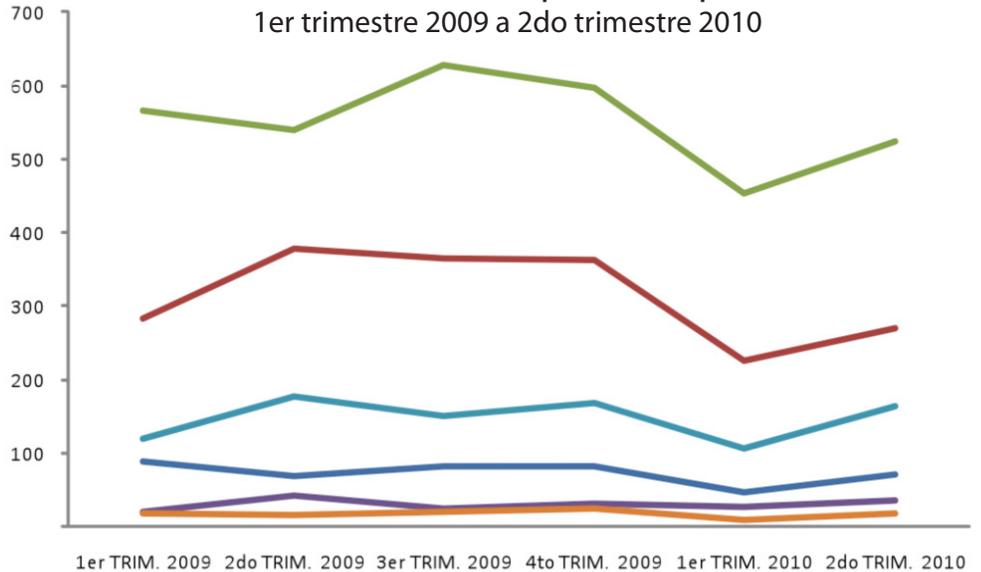
Con el objetivo de integrar la información sobre los reclamos de distinta naturaleza que recibe el Estado, a partir de este informe de la Comisión Defensora Ciudadana (CDC) publica las principales tendencias de los reclamos estampados por proveedores particulares en relación con las compras públicas requeridas por el Estado a través de la plataforma de licitaciones de ChileCompra [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). “Si no atendiéramos a la necesidad de integrar todos los reclamos contra el Estado, tanto en su rol de comprador de bienes y servicios como en la ya conocida dimensión ciudadana, nos estaríamos engañando”, adujo el presidente de la CDC, Alberto Precht.

Por su parte, Felipe Goya, director de ChileCompra, enfatizó: “estamos interesados en que los organismos públicos realicen buenos procesos de compra y que los proveedores sepan que pueden ejercer sus derechos, y utilicen estas instancias de reclamo cuando detecten

alguna irregularidad. Este trabajo conjunto con la CDC busca fortalecer la transparencia y la calidad de las com-

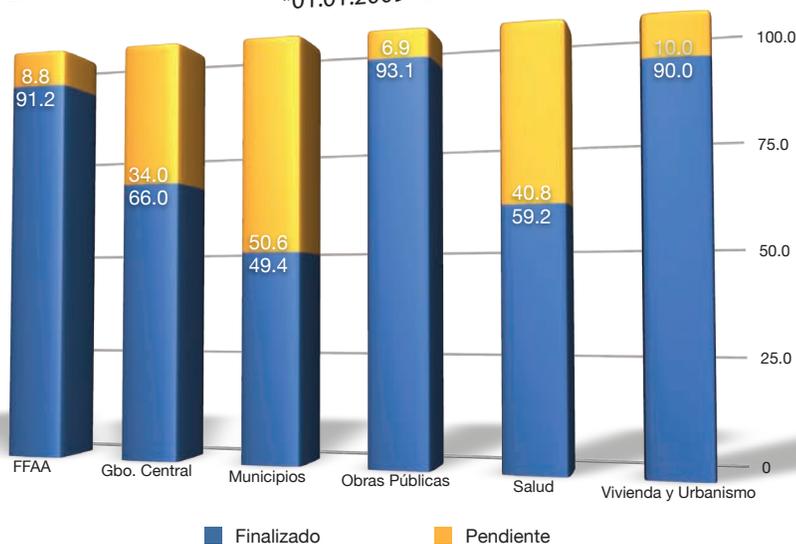
pras públicas, con los consiguientes beneficios en ahorro para el Estado y oportunidades de negocio para las empresas”. La iniciativa surge de un convenio con [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl), un servicio público dependiente del Ministerio de Hacienda cuya principal función es la administración eficiente y transparente del mercado de las compras públicas. La Dirección ChileCompra administra el mercado electrónico más grande de Chile, con más de 450.000 oportunidades de negocios, casi 1.840.000 de órdenes de compra y más de USD 6.000 millones en transacciones anuales, generando ahorros para el Estado por cerca de US\$ 180 millones y permitiendo una mayor transparencia, eficiencia y acceso a este mercado a todos los interesados. Su sistema cuenta con 900 organismos

Tendencia de reclamos de probidad por trimestre  
1er trimestre 2009 a 2do trimestre 2010

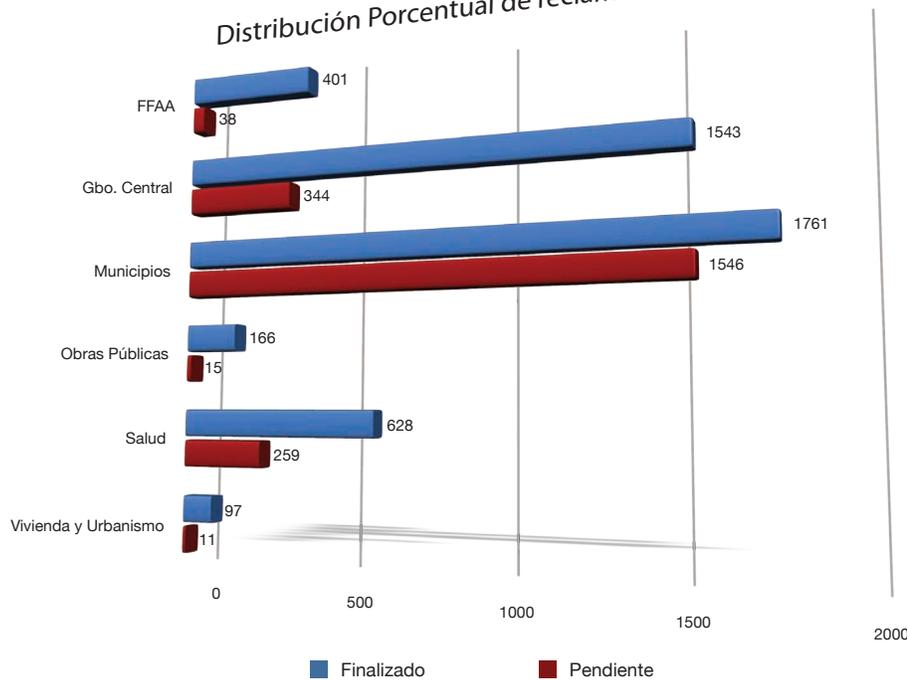


FFAA Gbo. Central Municipios  
Obras Públicas Salud Vivienda y Urbanismo

Distribución Porcentual de reclamos de pago por sector  
\*01.01.2009 - 31.06.2010



Distribución Porcentual de reclamos de pago por sector



compradores transando y más de 270.000 proveedores inscritos, siendo 80.000 de ellos proveedores activos, de los cuales más del 65% concretó, durante 2009 negocios con el Estado.

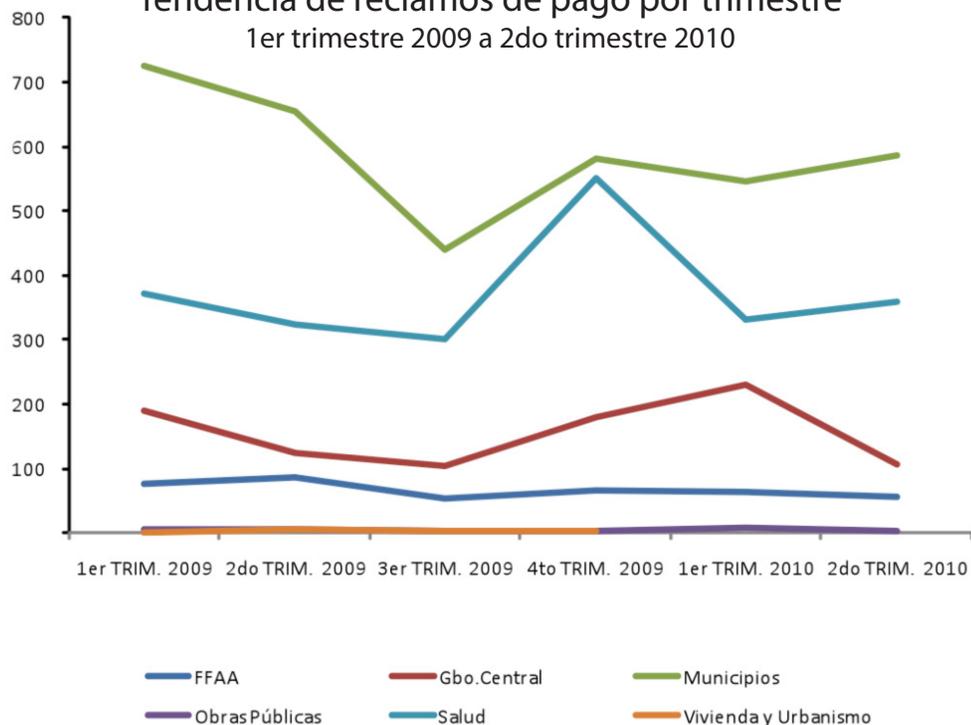
La Dirección ChileCompra no cuenta con facultades fiscalizadoras para controlar el comportamiento individual y autónomo de cada organismo público o proveedor en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl). No obstante, pone a disposición de la ciudadanía distintos formularios en línea que permiten a las personas interesadas presentar sus reclamos por problemas al participar en el Sistema ChileCompra. Una vez que el reclamo es recepcionado por esta Dirección en forma electrónica a través del sitio [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl), sección Servicio al Cliente, se evalúa su pertinencia y se deriva al organismo público reclamado. Éste cuenta con 48 horas hábiles para responder al proveedor por los mismos medios electrónicos y a través de la plataforma de compras públicas, de acuerdo con lo estipulado en las condiciones de uso del sistema ChileCompra. De no ser respondido en estos tiempos, la Dirección lo publica en un ranking de reclamos pendientes disponible

para la ciudadanía en la plataforma <http://analiza.mercadopublico.cl/>. Cuando el organismo público envía una respuesta al incidente, la Dirección ChileCompra revisa dicha respuesta y evalúa si ésta responde adecuadamente al reclamo realizado. De ser evaluada la respuesta positivamente, ChileCompra la envía directamente al proveedor o, en su defecto, si considera

la respuesta incompleta, vaga o poco pertinente, vuelve a enviar el reclamo al organismo público reclamado para indicarle que es una respuesta insatisfactoria y corresponde reconsiderar.

A la fecha, los reclamos se dividen en dos grandes tipos: no pago oportuno y probidad en los procesos de compras. En el caso de los reclamos por probidad, adicionalmente a lo antes expuesto, y si ChileCompra considera pertinente dada la gravedad del caso, se remite dicho reclamo a la Contraloría General de la República, para que ésta actúe conforme a su mérito. Actualmente, la mayoría de los reclamos por no pago oportuno a los proveedores que entregaron productos o servicios al Estado se encuentran concentrados en el sector municipal, seguido por el sector de la salud. En el caso de los municipios se observa una alta proporción de reclamos por pago pendientes: 1786 reclamos no han sido atendidos en el plazo correspondiente, lo que corresponde al 50% de los reclamos efectuados a este sector. En el caso de la salud, se registran 913 reclamos pendientes en lo que va de 2010; es decir 40% de los reclamos del sector salud.

Tendencia de reclamos de pago por trimestre  
1er trimestre 2009 a 2do trimestre 2010



# INFORME PRIORIZA REINSERCIÓN DE INTERNOS Y CONDICIONES DE TRABAJO DE GENDARMES

*Entre abril y junio, la Comisión Defensora Ciudadana (CDC) inspeccionó los penales de Colina 1 y 2, en Santiago, y Alto Hospicio e Iquique, en la Región de Tarapacá.*

La Comisión Defensora Ciudadana (CDC) se encuentra realizando visitas inspectivas a los penales del país, con la finalidad de elaborar un informe anual que será entregado al Presidente de la República, Sebastián Piñera. La entidad decidió modificar el foco de informes anteriores y así se concentra actualmente en las iniciativas tendientes a la reinserción social de internos y a las condiciones de trabajo que enfrenta el personal de Gendarmería al interior de los penales. Algunos de los ítemes considerados en el informe dan cuenta de infraestructura, disponibilidad de salud, escolaridad y cultura carcelaria. Parte de los contenidos de dichos informes se indican a continuación.

## **Cárcel Colina 1**

### **Visita del 27 de mayo de 2010**

Los principios suscritos por Chile en diversos tratados sobre respeto a la dignidad humana podrían estar siendo vulnerados en lo referente a los llamados “mozos” o “mocitos”, denominación dada a los internos que prestan varia-

dos servicios de carácter doméstico, sin mediar pago o formalidad. La existencia de estos “mozos” parece constituir una institución cultural en cárceles tradicionales como Colina 1, la cual debe ser revisada a efectos de resguardar los derechos de dichas personas.

La CDC ha dejado patente el déficit en los niveles de construcción de cárceles concesionadas, en relación con la diferenciación de espacios según compromiso delictual y especialmente en lo relativo a la rigidez de la estructura. La disponibilidad de espacio no construido en la Cárcel Colina 1 permite un margen amplio para la gestión del recinto. Un ejemplo de esto es lo sucedido con posterioridad al terremoto de febrero de 2010, que obligó el ingreso de 200 internos del penal de Buin. Pese a no contar con instalaciones construidas para tal efecto, la disponibilidad de espacio permitió adaptar estructuras en desuso o producir otras para recibir a los nuevos internos. Este plus debe ser incorporado en la planificación de nuevos recintos carcelarios, para así

considerar al factor incertidumbre en la planificación de infraestructura y en el uso del espacio.

## **Cárcel Colina 2**

### **Visita del 14 de junio de 2010**

El Centro de Cumplimiento Penitenciario de Colina 2 fue diseñado para albergar a un total de 1109 internos, a la fecha de la visita su población total asciende a 2168. Esta situación ocasiona graves problemas, ya que el hacinamiento en un recinto penitenciario de internos de alto compromiso delictual conlleva constantes disputas, que ponen en riesgo la seguridad, tanto de los internos como del personal funcionario. Cabe mencionar que durante el año 2009 se registraron 23 muertos en estas circunstancias.

En relación con la infraestructura del recinto, más allá de la evidente falta de espacio para una mejor segregación de la población penal, es perceptible en más de una zona, las filtraciones que ocasionan las cañerías en mal estado,



lo que causa un detrimento constante del mobiliario y un potencial peligro de no tener pronta solución.

Respecto de los funcionarios de Gendarmería, el recinto cuenta con 300 gendarmes, los que son insuficientes en relación con la población penal. De lo planteado por las autoridades del recinto, la dotación debería aumentarse en por lo menos 50 funcionarios. También se plantea el tema de dar atención psicológica a los gendarmes, dadas las características de su trabajo.

### **Cárcel de Alto Hospicio Visita del 18 de junio de 2010**

La Cárcel de Alto Hospicio tiene capacidad para recibir a 2022 internos como máximo, siendo su población actual de 1685 internos. Cabe mencionar que según la información aportada por Gendarmería de Chile, la población del penal se incrementa anualmente en 11%, lo que es un problema sobreviniente, ya que si dicha tasa de crecimiento se mantiene, durante el 2º semestre del año en curso, el recinto penitenciario estaría sobrepoblado.

El recinto penitenciario cuenta con una estructura definida, que según los funcionarios de Gendarmería, especialmente del área técnica, no posibilita su expansión a fin de cubrir las necesidades de sobrepoblación que se pronostican. A esto, la representación de la Concesionaria presente informó que en el recinto penitenciario concesionado de Rancagua se estaba revisando la posibilidad construir nuevos módulos, lo que podría también trabajarse en el recinto de Alto Hospicio, se considera relevante hacer un seguimiento a esa iniciativa. Respecto de la dotación funcionaria de Gendarmería, el recinto cuenta alrededor de 300 gendarmes, los que son insuficientes en relación con la población penal. De lo planteado por las autoridades, la dotación debería

aumentarse en por lo menos 50 funcionarios uniformados.

### **CCP de Iquique Visita del 18 de junio de 2010**

El CCP de Iquique es un recinto penitenciario femenino que cuenta con un total de 450 internas, y 27 lactantes. Respecto de la capacidad en la zona de las internas, es suficiente, pero respecto del gran número de lactantes, hoy se está realizando una ampliación a ese sector, por su gran demanda. La infraestructura es bastante adecuada para el recinto, existiendo todavía zonas que podrían habilitarse para su uso, se sugiere una mayor implementación en la zona de los talleres.

Respecto de la escolaridad y el área técnica, cabe mencionar que existe una comunidad terapéutica en que se desempeñan 3 profesionales, con plaza

para 25 internas, y a la fecha 19 de ellas optan a ese beneficio. No existe un informe sistemático respecto de la efectividad de dicha comunidad, pero en la práctica se ha corroborado que ha disminuido en un 95% en daño personal entre las internas desde la puesta en marcha del taller. En es necesario hacer referencia a una iniciativa muy interesante respecto de los lactantes. Dada la sobrepoblación de ellos, se ha iniciado una modalidad de enviar diariamente a 5 niños, próximos a salir del recinto a un jardín infantil de la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI). Esta evaluación de las profesionales a cargo ha tenido muy buenos resultados, ya que, por una parte, descongestiona la sobrepoblación del recinto y, por otra, es una interesante forma de inducción de los menores a la realidad que prontamente deberán afrontar en extramuros.



## 'SEGURIDAD SOCIAL' ES DERECHO MÁS EXIGIDO EN LA REGIÓN DE TARAPACÁ

*Uno de cada cinco reclamos registrados por la Comisión Defensora Ciudadana se refiere a ese derecho. Instituto de Previsión Social (ex INP), Compin y Minsal son las instituciones con más requerimientos en la zona.*

196 presentaciones (reclamos, solicitudes y sugerencias) han ingresado a la Comisión Defensora Ciudadana (CDC) desde la división de la región de Tarapacá, en octubre de 2007. Así lo dio a conocer en Iquique el organismo, al exponer el 18 de junio en el salón de la Intendencia, en una de las visitas destinadas promover las funciones de la CDC y la orgánica de los reclamos, tanto para las autoridades como para la ciudadanía. Así, en lo que va de 2010, la zona anota sólo 22 reclamos (en igual lapso de 2009 se registraban 14).

Los servicios que encabezan el listado de reclamos ciudadanos en la zona son: Instituto de Previsión Social (ex INP), Comisión Médica Preventiva e Invalidez (COMPIN), Ministerio de Salud e Inspección del Trabajo.

En la mayoría de estos casos el derecho

más invocado es 'seguridad social'. En paralelo, por concepto de solicitudes ciudadanas referidas a la Ley N°20.285 Sobre Acceso a la Información Pública, la Región de Tarapacá anota, desde la entrada en vigencia de esta ley en abril de 2009, 325 requerimientos (son 19.571 a nivel nacional).

Cabe señalar además que la Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos determinó que 8 de cada 10 personas saben que tienen derechos ciudadanos al atenderse en los servicios públicos, y que pese al aumento en el empoderamiento de derechos, sólo 4 de cada 10 personas sienten que éstos se respetan siempre o casi siempre.

En paralelo, al identificar los ámbitos de la vida social en las personas sienten que más se respetan sus derechos, la mayoría señala a los servicios del

Estado: 7 de cada 10 personas consideran que sus derechos se respetan "siempre" o "casi siempre" en este espacio. En contrapartida, donde la ciudadanía percibe que menos se respetan sus derechos es en el ámbito laboral. 5 de 10 personas perciben que en sus empleos sus derechos "nunca" o "casi nunca" se respetan.

Lo que más demandan hoy las personas es recibir "una atención de calidad y "un trato amable", con 57%; "una atención oportuna y rápida", con 41% y "que le entreguen una respuesta", con 32%. Lo anterior da cuenta de que no siempre el reclamo ciudadano se refiere a la no prestación de un servicio, sino a un déficit en el trato humano de quien atiende en el servicio público.

La sensación de indefensión que embarga a quienes sienten que sus derechos son vulnerados en la zona, particularmente por los organismos públicos, está siendo firmemente atendida por la CDC.

Aun cuando muchas personas desconocen su existencia y funciones, el organismo trabaja en contrarrestar esta situación a través de una campaña de medios radiales, los cuales son los que tienen mejor cobertura en la región y gozan de mayor audiencia.

Así el trabajo se ha ido conociendo progresivamente y a la vez, sus resultados. En la visita a la región se entregaron el primer balance anual sobre la calidad de la atención del Estado.



*La secretaria ejecutiva de la CDC, Andrea Leonhardt presenta ante el pleno del gobierno regional de Tarapacá la situación de presentaciones de los derechos ciudadanos en los servicios e instituciones del Estado. La visita incluyó un recorrido por las instalaciones de las cárceles Alto Hospicio e Iquique, para el informe sobre planes de reinserción y condiciones de trabajo del personal de Gendarmería.*

## 'RECIBIR RESPUESTA EN TIEMPO PRUDENTE' ES DERECHO MÁS INVOCADO EN LA REGIÓN DE LOS RÍOS

*En la Intendencia regional, la Comisión Defensora Ciudadana reveló informe sobre situación de los derechos ciudadanos en la zona. Desde la creación de la región, se registran 79 reclamos.*

La Comisión Defensora Ciudadana (CDC), el órgano que gestiona respuesta a los reclamos contra los servicios públicos de la administración central del Estado, dio a conocer, en Valdivia, la situación de los derechos ciudadanos en la zona, de acuerdo a las estadísticas de reclamos y solicitudes registrados por la CDC. La exposición del presidente de la CDC, Alberto Precht, se concretó el 1 de julio en la Intendencia de Los Ríos, en lo que constituye el primer balance general de reclamos contra los servicios locales.

“El reclamo siempre fue visto como un problema para el Estado y queremos darle vuelta a esa página y entender que el reclamo para nosotros es una buena noticia, ya que el ciudadano nos está dando un insumo para poder implementar una solución”, explicó Precht, sobre la relevancia de acudir a las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) cuando los ciudadanos y ciudadanas lo requieran. De no encontrar respuesta ahí, manifestó “deben 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 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos”. Mientras que desde octubre de 2007, fecha de creación de la región, se han registrado 79 reclamos, en lo que va de 2010 hay 14 requerimientos, situación que en igual lapso de 2009 existían 11. Las instituciones y servicios públicos de

la administración central que han registrado reclamos durante 2010 son: Carabineros de Chile, Instituto de Previsión Social (ex INP), Ministerio de Educación; Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Servicio Nacional del Consumidor, Superintendencia de Electricidad y Combustibles, Superintendencia de Salud, Superintendencia de Seguridad Social y Superintendencia de Pensiones. Entre los que no dependen del gobierno destacan Municipalidad de Fresa y Ministerio Público.

La mayoría de los reclamos de la región invocan el derecho a recibir respuesta en tiempo prudente, establecido en la Ley de Procedimientos Administrativos. Al respecto, Precht señaló que “es importante incorporar que la ciudadanía en general tiene derecho a recibir respuesta en 10 días hábiles, salvo excepciones fijadas por ley”.

Pese a no contar con oficina en la Región de Los Ríos, la CDC atiende reclamos y consultas a través del sitio [www.comisiondefensoraciudadana.cl](http://www.comisiondefensoraciudadana.cl) y el teléfono (2) 694 58 04. El servicio es gratuito y se compromete a tomar contacto con la persona afectada a más tardar 24 horas después de ingresado el reclamo ciudadano.

¿Cuáles son las funciones de la Comisión Defensora Ciudadana?, ¿en qué casos es posible acceder a sus servicios? y ¿por qué es importante que la ciudadanía conozca esta instancia?, fueron algunas de las preguntas que la CDC respondió a través de la presentación que realizó en Valdivia. A la actividad asistieron autoridades regionales, encabezadas por el Intendente Juan Andrés Varas y el Seremi de Gobierno Claudio Mansilla, quien organizó la visita a la Región de Los Ríos.



*Exposición del presidente de la CDC, Alberto Precht, ante el pleno del gobierno regional de Los Ríos, respecto de la situación de presentaciones (reclamos, solicitudes y consultas) en las comunas de la zona y la orgánica del reclamo ciudadano en el aparato público. La visita comprendió además una inspección a la deteriorada infraestructura de la cárcel concesionada de Valdivia.*

# RESUMEN DE ACTIVIDADES

*Además de la gestión de respuesta a los reclamos ciudadanos presentados contra los servicios públicos, la CDC realiza actividades tendentes a lograr sinergia con otras reparticiones en el objetivo de mejorar la calidad de la información sobre la calidad de la atención, proponer políticas públicas y descentralizar la gestión de reclamos.*

**6 de Abril:** Reunión con la Subsecretaría de Telecomunicaciones para implementación en Telecentros del Programa “La Comisión Defensora Ciudadana en tu Barrio”.

**12 de Abril:** Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) y CDC se reúnen con fiscales y profesionales de la Unidad de Víctimas de la Fiscalía para compartir opiniones sobre el proyecto de ley para evitar la Victimización Secundaria.

**14 de Abril:** CDC se reúne con directivos de la asociación de consumidores CONADECUS para analizar propuestas de mejoramiento de la atención pública.

**19 de abril:** Exposición sobre la situación de los derechos ciudadanos ante el intendente de la Región de Arica y Parinacota, Rodolfo Barbosa; gobernadores, seremis y jefaturas de servicios públicos en Arica.

**3 de mayo:** Implementación del Convenio de Cooperación entre la Universidad Andrés Bello (UNAB) y la CDC, para descentralizar acceso y tramitación de reclamos.

**4 de mayo:** Reunión con diversas agrupaciones de personas con discapacidad visual, para sistematizar información sobre obstáculos físicos en la ciudad.

**10 de mayo:** Elaboración de la propuesta de modificación legal para crear la División de Derechos Ciudadanos como parte integrante del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (MINSEGPRES).

**27 de mayo:** Visita a la cárcel de Colina 1, en la Región Metropolitana, en el contexto del plan de evaluación de los impactos que tuvo el terremoto de febrero pasado en el sistema penitenciario nacional.

**10 de junio:** Elaboración de la nueva Carta de Compromiso (derechos y deberes de la ciudadanía al atenderse en los servicios públicos) y manual atingente.

**14 de junio:** Visita a la Cárcel de Colina 2, para evaluar condiciones de reclusión y planes de reinserción. Este material se integra al informe nacional sobre estos recintos.

**18 de junio:** Visita a la Región de Tarapacá, para exponer ante el gabinete ampliado de la intendenta Luz Ebersperguer sobre la situación de los derechos ciudadanos en la zona. Se realiza además sendas visitas a los penales de Iquique y Alto Hospicio, para la elaboración del informe nacional de recintos penitenciarios.



# ANEXO

**Cuadro 13**

**Presentaciones por Servicio**

Presentaciones por Organismo	2 Trimestre 2009	%	1 Trimestre 2010	%	2 Trimestre 2010	%
<b>AGRICULTURA</b>						
Indap	0	0.0	0	0.0	2	0.2
SAG	0	0.0	1	0.1	1	0.1
Comisión Nacional de Riego	0	0.0	0	0.0	1	0.1
CONAF	1	0.2	0	0.0	0	0.0
Ministerio de Agricultura	2	0.4	0	0.0	0	0.0
<b>DEFENSA</b>						
Armada	0	0.0	1	0.1	4	0.4
Carabineros	20	3.8	21	3.0	30	2.9
Ejercito	2	0.4	3	0.4	5	0.5
Fuerza Area	1	0.2	2	0.3	0	0.0
Ivestigaciones	3	0.6	9	1.3	4	0.4
Subsecretaria de Fuerzas Armadas	0	0.0	3	0.4	1	0.1
Subsecretaria de Carabineros	0	0.0	2	0.3	0	0.0
Ministerio de Defensa	2	0.4	3	0.4	0	0.0
<b>ECONOMÍA</b>						
Sernac	2	0.4	7	1.0	15	1.4
Corfo	0	0.0	3	0.4	1	0.1
Ministerio de Economía	2	0.4	1	0.1	1	0.1
Departamento de Cooperativas	1	0.2	0	0.0	0	0.0
<b>EDUCACIÓN</b>						
Conciyt	0	0.0	2	0.3	1	0.1
Junaeb	4	0.8	3	0.4	13	1.3
Junji	0	0.0	0	0.0	2	0.2
Ministerio de Educación	11	2.1	6	0.8	20	1.9
Seremi de Educación	0	0.0	2	0.3	3	0.3
DIBAM	1	0.2	0	0.0	0	0.0
<b>ENERGÍA</b>						
SEC	8	1.5	6	0.8	15	1.4
Ministerio de Energía	0	0.0	0	0.0	1	0.1
<b>GOBIERNO</b>						
Instituto Nacional de Deportes	0	0.0	7	1.0	2	0.2
<b>HACIENDA</b>						
Servicio de Impuestos Internos	5	0.9	2	0.3	5	0.5
Tesorería General de la República	3	0.6	3	0.4	6	0.6
SBIF	3	0.6	3	0.4	6	0.6
SVS	3	0.6	4	0.6	9	0.9
Ministerio de Hacienda	1	0.2	0	0.0	0	0.0
<b>OBRAS PÚBLICAS</b>						
Coordinación General de Concesiones	0	0.0	0	0.0	2	0.2
Dirección Nacional de Vialidad	0	0.0	0	0.0	1	0.1
Dirección General de Aguas	0	0.0	0	0.0	3	0.3
Dirección de Obras Hidráulicas	1	0.2	0	0.0	0	0.0
Dirección General de Obras Públicas	1	0.2	0	0.0	0	0.0
Ministerio de Obras Públicas	6	1.1	3	0.4	9	0.9
Superintendencia de Servicios Sanitarios	2	0.4	1	0.1	1	0.1
Seremis MOP	1	0.2	0	0.0	0	0.0

Presentaciones por Organismo	2 Trimestre 2009	%	1 Trimestre 2010	%	2 Trimestre 2010	%
<b>TRANSPORTE</b>						
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	4	0.8	6	0.8	11	1.1
Seremi de Transportes	2	0.4	1	0.1	4	0.4
Subtel	0	0.0	1	0.1	3	0.3
Subsecretaría de Transportes	0	0.0	2	0.3	0	0.0
Transantiago	1	0.2	2	0.3	3	0.3
<b>INTERIOR</b>						
Comisión de Prisión Política y Tortura	1	0.2	46	6.5	1	0.1
Departamento de Extranjería y Migración	2	0.4	0	0.0	4	0.4
Gobernaciones Provinciales	1	0.2	2	0.3	1	0.1
Intendencias Regionales	4	0.8	2	0.3	6	0.6
Ministerio del Interior	0	0.0	8	1.1	7	0.7
Programa de Reconocimiento al Exonerado Político	4	0.8	1	0.1	3	0.3
Servicio Electoral	0	0.0	1	0.1	2	0.2
<b>JUSTICIA</b>						
CAJ Bío Bío	2	0.4	2	0.3	5	0.5
CAJ Metropolitana	6	1.1	8	1.1	17	1.6
CAJ Tarapacá y Antofagasta	0	0.0	0	0.0	3	0.3
CAJ de Valparaíso	0	0.0	1	0.1	0	0.0
Gendarmería de Chile	21	4.0	17	2.4	10	1.0
Ministerio de Justicia	3	0.6	6	0.8	3	0.3
Servicio de Registro Civil e Identificación	5	0.9	6	0.8	8	0.8
Servicio Nacional de Menores	2	0.4	3	0.4	2	0.2
Seremis de Justicia	0	0.0	1	0.1	0	0.0
Subsecretaría de Justicia	1	0.2	0	0.0	0	0.0
<b>OTROS</b>						
Conflictos entre particulares	13	2.4	21	3.0	35	3.4
Contraloría General de la República	10	1.9	7	1.0	8	0.8
Empresas y Organismos Privados	24	4.5	4	0.6	15	1.4
Indeterminado/otros/no asignado	10	1.9	18	2.5	2	0.2
Ministerio Público	12	2.3	8	1.1	12	1.2
Municipalidades	24	4.5	41	5.8	69	6.6
Tribunales de Justicia	15	2.8	21	3.0	52	5.0
Universidades	1	0.2	2	0.3	8	0.8
Conservadores de Bienes Raíces	1	0.2	0	0.0	3	0.3
Defensoría Penal Pública	0	0.0	2	0.3	0	0.0
Poder Legislativo	0	0.0	4	0.6	0	0.0
Consejo de Defensa del Estado	1	0.2	0	0.0	0	0.0
<b>PLANIFICACIÓN SOCIAL</b>						
CONADI	4	0.8	7	1.0	5	0.5
FOSIS	1	0.2	1	0.1	4	0.4
FONADIS/SENADIS	3	0.6	2	0.3	5	0.5
MIDEPLAN	4	0.8	1	0.1	5	0.5
Seremis Mideplan	0	0.0	1	0.1	0	0.0
<b>PRESIDENCIA</b>						
Comité de Reconstrucción	0	0.0	2	0.3	4	0.4
Presidencia de la República	4	0.8	6	0.8	5	0.5
<b>RELACIONES EXTERIORES</b>						
Ministerio de Relaciones Exteriores	0	0.0	3	0.4	1	0.1

Presentaciones por Organismo	2 Trimestre 2009	%	1 Trimestre 2010	%	2 Trimestre 2010	%
<b>SALUD</b>						
COMPINES	22	4.1	37	5.2	53	5.1
Comisión de Protección a Afectados de Salud Mental	0	0.0	0	0.0	1	0.1
Consultorios de Salud	3	0.6	1	0.1	3	0.3
Hospitales	8	1.5	16	2.3	30	2.9
FONASA	4	0.8	7	1.0	3	0.3
Instituto de Salud Pública	0	0.0	0	0.0	1	0.1
Ministerio de Salud	26	4.9	9	1.3	18	1.7
Seremis de Salud	13	2.4	1	0.1	8	0.8
Servicios de Salud	7	1.3	18	2.5	26	2.5
Superintendencia de Isapres	0	0.0	0	0.0	1	0.1
Superintendencia de Salud	3	0.6	8	1.1	3	0.3
Subsecretaría de Salud Pública	1	0.2	0	0.0	1	0.1
Subsecretaría de Redes Asistenciales	1	0.2	1	0.1	0	0.0
<b>TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</b>						
Bono Marzo	0	0.0	21	3.0	68	6.5
CAPREDENA	1	0.2	0	0.0	2	0.2
Comisiones Médicas	1	0.2	2	0.3	3	0.3
Dirección del Trabajo	2	0.4	8	1.1	5	0.5
Inspecciones del Trabajo	3	0.6	1	0.1	8	0.8
Instituto de Previsión Social	62	11.7	72	10.2	73	7.0
Instituto de Seguridad Laboral	0	0.0	0	0.0	3	0.3
SENCE	0	0.0	4	0.6	8	0.8
Superintendencia de AFP	30	5.6	37	5.2	3	0.3
Superintendencia de Pensiones	0	0.0	5	0.7	42	4.0
Superintendencia de Seguridad Social	40	7.5	54	7.6	103	9.9
Ministerio del Trabajo	0	0.0	1	0.1	1	0.1
<b>VIVIENDA</b>						
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	16	3.0	6	0.8	27	2.6
SERVIUS	5	0.9	10	1.4	14	1.3
SEREMIS Vivienda	1	0.2	0	0.0	1	0.1
<b>BIENES NACIONALES</b>						
Ministerio de Bienes Nacionales	3	0.6	3	0.4	4	0.4
Seremi Bienes Nacionales	1	0.2	2	0.3	0	0.0
<b>MEDIO AMBIENTE</b>						
CONAMA	0	0.0	0	0.0	1	0.1
<b>MINSEGPRES</b>						
Comisión Defensora Ciudadana	0	0.0	2	0.3	17	1.6
Ministerio Secretaría General de la Presidencia	0	0.0	3	0.4	0	0.0
SENAMA	0	0.0	1	0.1	0	0.0
<b>EMPRESAS DEL ESTADO</b>						
Metro SA	0	0.0	0	0.0	3	0.3
Codelco	0	0.0	1	0.1	2	0.2
Correos	2	0.4	1	0.1	0	0.0
Ferrocarriles	0	0.0	1	0.1	0	0.0
Banco Estado	4	0.8	10	1.4	10	1.0
<b>CULTURA</b>						
Consejo Nacional de la Cultura y las Artes	0	0.0	0	0.0	3	0.3
<b>SERNAM</b>						
Sernam	0	0	1	0.1	0	0.0

**Cuadro 14**  
Presentaciones por sector y por tipo de caso, en cada trimestre (CON OTROS)

CON OTROS	2 trimestre 2009		1 trimestre 2010		2 trimestre 2009		1 trimestre 2010		2 trimestre 2009		1 trimestre 2010		2 trimestre 2010		1 trimestre 2009		2 trimestre 2010		1 trimestre 2009		2 trimestre 2010							
	Reclamos	%	Reclamos	%	Solicitud	%	Reclamos	%	Solicitud	%	Reclamos	%	Solicitud	%	Reclamos	%	Reclamos	%	Consultas	%	Reclamos	%	Consultas	%	Sugerencia	%		
Agricultura	2	0.7	1	0.3	3	0.7	1	0.7	0	0.0	1	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Defensa	24	8.3	30	9.1	25	5.8	4	2.9	12	6.2	14	5.8	1	1.0	1	0.6	5	1.4	0	0.0	1	16.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Economía	0	0.0	7	2.1	4	0.9	3	2.2	2	1.0	4	1.7	2	2.0	2	1.1	8	2.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0
Educación	6	2.1	9	2.7	15	3.5	4	2.9	3	1.5	11	4.6	6	6.0	1	0.6	12	3.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0
Energía	6	2.1	3	0.9	8	1.9	2	1.4	0	0.0	3	1.2	0	0.0	2	1.1	4	1.1	0	0.0	1	16.7	1	7.7	0	0.0	0	0.0
Gobierno	0	0.0	7	2.1	2	0.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Hacienda	7	2.4	4	1.2	8	1.9	5	3.6	6	3.1	5	2.1	2	2.0	2	1.1	13	3.6	1	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Obras Públicas	6	2.1	2	0.6	7	1.6	2	1.4	2	1.0	5	2.1	2	2.0	0	0.0	4	1.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Transportes	5	1.7	7	2.1	11	2.6	2	1.4	1	0.5	6	2.5	0	0.0	4	2.2	4	1.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Interior	7	2.4	7	2.1	9	2.1	1	0.7	6	3.1	8	3.3	4	4.0	47	26.4	7	2.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Justicia	25	8.6	18	5.4	23	5.4	13	9.4	18	9.3	11	4.6	3	3.0	8	4.5	17	4.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Otros	30	10.3	36	10.9	41	9.6	23	16.5	29	14.9	32	13.3	57	57.0	61	34.3	128	35.9	0	0.0	2	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Planificación Social	8	2.8	4	1.2	7	1.6	3	2.2	6	3.1	7	2.9	1	1.0	2	1.1	4	1.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0
Presidencia	2	0.7	6	1.8	2	0.5	2	1.4	1	0.5	1	0.4	0	0.0	0	0.0	3	0.8	0	0.0	1	16.7	3	23.1	0	0.0	0	0.0
Relaciones Exteriores	0	0.0	1	0.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	1.1	1	0.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Salud	56	19.3	58	17.5	80	18.7	24	17.3	29	14.9	43	17.8	8	8.0	11	6.2	24	6.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0
Trabajo y Previsión Social	86	29.7	114	34.4	155	36.2	41	29.5	62	32.0	67	27.8	12	12.0	28	15.7	95	26.6	0	0.0	1	16.7	2	15.4	0	0.0	0	0.0
Vivienda	13	4.5	10	3.0	19	4.4	7	5.0	3	1.5	9	3.7	1	1.0	3	1.7	13	3.6	1	50.0	0	0.0	1	7.7	0	0.0	0	0.0
Bienes Nacionales	3	1.0	0	0.0	1	0.2	0	0.0	5	2.6	0	0.0	1	1.0	0	0.0	3	0.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Medio Ambiente	0	0.0	0	0.0	1	0.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
MINSEGPRES	0	0.0	2	0.6	0	0.0	0	0.0	3	1.5	8	3.3	0	0.0	1	0.6	7	2.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	15.4	0	0.0
Empresas del Estado	4	1.4	4	1.2	5	1.2	2	1.4	6	3.1	6	2.5	0	0.0	3	1.7	4	1.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Cultura	0	0.0	0	0.0	2	0.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
SERNAM	0	0.0	1	0.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
<b>Total</b>	<b>290</b>	<b>100</b>	<b>331</b>	<b>100</b>	<b>428</b>	<b>100</b>	<b>139</b>	<b>100</b>	<b>194</b>	<b>100</b>	<b>241</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>178</b>	<b>100</b>	<b>357</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>13</b>	<b>100</b>



# GLOSARIO

## Tipos de presentación

**Reclamo:** Se entiende así cuando una persona ya realizó alguna acción ante el servicio reclamado y no quedó conforme con la respuesta, o bien, nunca le contestaron. Se oficia a los servicios involucrados, solicitando un pronunciamiento a la autoridad competente.

**Solicitud:** Es aquella presentación en la cual una persona requiere que se interceda ante el servicio sin previas acciones de su parte. La solicitud es oficiada a los servicios de igual forma que un reclamo.

**Consulta:** Se refiere a solicitudes de información de trámites, que se gestionan mediante una orientación profesional de la Comisión Defensora Ciudadana (CDC). Respecto de las consultas, éstas se responden en forma presencial, o bien a través del dato de contacto dejado por la ciudadana o ciudadano, ingresando el tratamiento dado al sistema de seguimiento. Si se trata de aplicación de Ley N°20.285 Sobre Acceso a la Información Pública, debe ser reportada a la Presidencia de la Consejo para la Transparencia con la derivación correspondiente.

**Sugerencia:** Es la presentación realizada por la ciudadana o ciudadano en relación con la gestión de algún servicio. Esta se deriva mediante oficio al organismo competente, con copia a la persona ocurrente.

## Estado de presentación

**Concluido y acogido:** cuando la respuesta acoge reclamación, dando por acogido y concluido el reclamo. El oficio de respuesta acoge el reclamo y el ocurrente queda completamente satisfecho. Se deja constancia del número de oficio de respuesta.

**Concluido y aclarado:** cuando la respuesta aclara reclamación. Se considera en esta categoría cuando se informa completa y fundadamente una respuesta, la cual aclara la situación y brinda antecedentes complementarios y/o distintos a los señalados por la ciudadana o ciudadano. Se deja constancia del número de oficio de respuesta y el reclamo queda en estado aclarado y concluido. En estos casos se estima que no ha existido vulneración de derechos. Aunque la persona no quede satisfecha, la respuesta se ajustaría a derecho.

**Concluido y rechazado:** cuando la respuesta rechaza el reclamo. Se considera tal a la que, en informe completo y fundado, describe la situación y los hechos señalados por el ocurrente, indicando que se ha actuado de acuerdo con los procedimientos establecidos. Se comunica y se deja constancia del número de oficio de respuesta, ingresando la acción "comunicar a ocurrente que su reclamo fue rechazado". Éste queda así en estado rechazado y concluido.

**Servicio anuncia investigación:** Es el caso en que la respuesta del servicio indica que se realizará las indagaciones necesarias o que se han requerido antecedentes a otra repartición. Transcurrido un lapso razonable, se debe enviar un nuevo oficio al servicio reclamado para requerir una respuesta definitiva sobre lo reclamado, solicitado o consultado. Se deja constancia del número y fecha de los oficios y se ingresa la acción “servicio acusa recibo e informa que investigará”, generándose el estado “servicio anuncia investigación”.

**Pendiente de antecedentes del ocurrente:** Se relaciona con aquella presentación en las que la ciudadana o ciudadano se compromete a poner a disposición de los profesionales de la CDC la documentación necesaria para gestionar oficiosamente su reclamo o solicitud.

**Pendiente de respuesta en plazo:** Este estado indica que el oficio que solicita pronunciamiento fue enviado a la autoridad correspondiente y se está a la espera de una respuesta dentro de los plazos que indica la Ley de Procedimientos Administrativos.

**Pendiente de respuesta fuera de plazo:** Este estado indica que el oficio que solicita pronunciamiento fue enviado a la autoridad correspondiente, no contando con una respuesta en el plazo que indica la Ley de Procedimientos Administrativos, por lo que se ha procedido a reiterar la presentación.

**Inadmisibile:** Es aquella presentación que versa sobre hechos de exclusiva competencia judicial, sometidos a los tribunales de justicia o sobre asuntos encomendados al conocimiento y decisión de los entes de administración autónoma, como Contraloría General de la República, Ministerio Público, Consejo de Defensa del Estado y municipalidades, entre otros; tampoco, en general, sobre conflictos entre particulares a cuyo respecto no quepa atribuir injerencia ni responsabilidad a los organismos de la Administración Pública sujetos a la conducción del Presidente de la República. Se deriva el caso a través de oficio a la entidad que corresponde pronunciarse, dejando en claro que es una derivación, puesto que está fuera de las atribuciones de la CDC.

**Desistido:** Es el caso en que una persona manifiesta voluntariamente su intención de no seguir adelante con la reclamación efectuada.

**Abandonado:** Se trata de la presentación en la cual la ciudadana o ciudadano no es ubicable por más de 30 días, habiéndole sido notificado desde la CDC la necesidad de tomar contacto o contar con mayores antecedentes respecto del caso presentado.



GOBIERNO DE  
**CHILE**

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

### Integrantes de la Comisión Defensora Ciudadana

Alberto Precht Rorris  
Presidente

Andrea Leonhardt Schmidt  
Secretaria Ejecutiva

#### Equipo de gestión

Carlos Aguilar, Cristian García, Elizabeth Saldías, Helmuth Huerta, María Eugenia Moreira,  
Marilaura Toro, Mario Sanz, Kelv Tramil, Pablo Miranda, Soraya Erices.

Diseño gráfico  
Cristóbal Domínguez

#### Santiago

Teatinos 251, oficina 301  
Fono (02) 6945804  
Fax (02) 6945805

#### Temuco

Arturo Prat 696, oficina 329  
Fono (45) 233901  
Fax (45) 231850