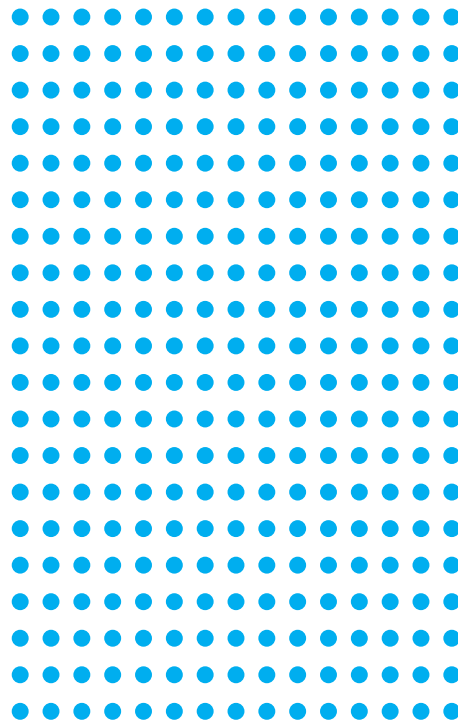




Ministerio  
Secretaría  
General de la  
Presidencia

Gobierno de Chile

# CUARTO INFORME TRIMESTRAL DOSMILCATORCE



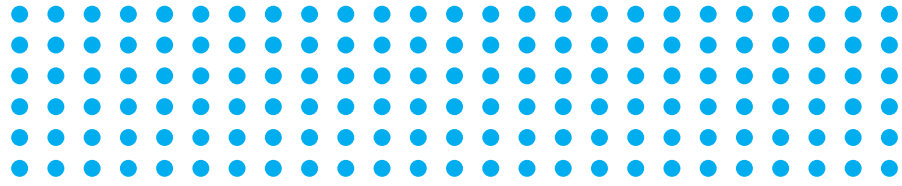
Comisión Defensora  
Ciudadana y Transparencia



“Ese va a ser el sello de mi gobierno, emprender acciones de largo plazo y caminar decididamente hacia el desarrollo con la mirada en el horizonte, pero con la voluntad y la sabiduría de atender también a lo inmediato”.

(Discurso presidencial del 21 de mayo de 2014)





## Introducción

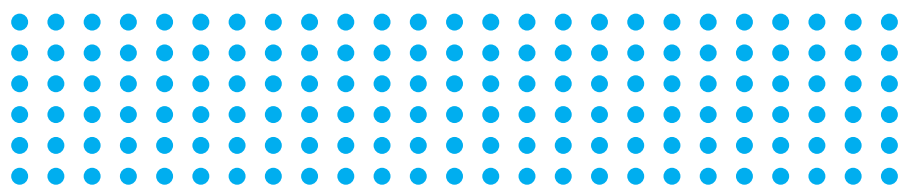
El último trimestre del año 2014 estuvo muy demandando para la CDCyT, especialmente para su área de Transparencia, debido a la puesta en marcha de la Ley N° 20.730 que regula el lobby. Todo este proceso, comenzó con capacitaciones a diversos actores y se logró una primera etapa de implementación exitosa.

Para los próximos periodos se espera continuar capacitando y difundiendo los contenidos relacionados con el lobby y seguir en el camino iniciado con el seminario “Transparencia es Confianza”, con el que la ministra Ximena Rincón oficializó la puesta en marcha de la ley.

En cuanto a las consultas recibidas en el área de Defensoría Ciudadana, éstas presentaron una leve alza en el cuarto trimestre de 2014, debido principalmente a una mejora en la difusión del rol de la Comisión, en un trabajo conjunto con otros servicios públicos.

La Defensoría Ciudadana rediseñó su formulario de ingreso de casos, buscando hacer que el camino más expedito, cercano y amigable a la ciudadanía que llega a presentar sus casos.

La realización del presente informe es parte de lo mandatado en el artículo 7° del Decreto N°86, que da creación a la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas y de la Probidad y Transparencia Administrativa. Con él se busca generar espacios de intercambio y aprendizaje con otros organismos, nacionales e internacionales, de manera de construir y proyectar estrategias que aporten al cumplimiento de los objetivos presidenciales en materia de protección de derechos de la ciudadanía, transparencia y probidad.



## Índice

<b>05</b>	<b>Área de Probidad y Transparencia</b>
<b>06</b>	Presentación de Probidad y Transparencia
<b>07</b>	Consejeros del CDE reciben inducción en la plataforma de la Ley del Lobby
<b>09</b>	DOS y CDC realizan inducción sobre la Ley del Lobby a dirigentes sociales
<b>10</b>	Seminario de la entrada en vigencia de la ley que regula el lobby en Chile
<b>12</b>	CDC inició proceso de inducciones sobre Ley del Lobby en regiones
<b>13</b>	Chile y Singapur compartieron su experiencia de transparencia y buen gobierno
<b>14</b>	Cuadros estadísticos cuarto trimestre de 2014
<b>17</b>	<b>Área de Defensoría Ciudadana</b>
<b>18</b>	Presentación y balance de la Comisión Defensora Ciudadana
<b>19</b>	Nueva ficha para casos de la Comisión Defensora Ciudadana
<b>20</b>	Cuadros estadísticos del cuarto trimestre de 2014
<b>28</b>	Anexo
<b>31</b>	Resumen de casos destacados
<b>34</b>	Glosario

# Área de Probidad y Transparencia

## Presentación del área de Probidad y Transparencia

Este último trimestre del 2014, para el área de Probidad y Transparencia de la CDCyT estuvo marcado por el trabajo que demandó la puesta en marcha de la Ley N° 20.730 que regula la actividad de lobby y demás gestiones que representen intereses particulares. Se capacitó a los actores que a partir de noviembre debieron empezar a reportar y registrar sus audiencias, viajes y regalos.

El lanzamiento oficial de la Ley fue en el seminario "Transparencia es Confianza", donde la ministra secretaria general de la residencia, Ximena Rincón, explicó los objetivos, aportes y desafíos que plantea esta ley, que busca -principalmente- fortalecer la transparencia en los órganos del Estado para potenciar las relaciones de confianza con la ciudadanía.

Dado que la implementación de la Ley N° 20.730 será en tres etapas y que la primera de éstas se cumplió el 28 de noviembre, durante 2015 la CDCyT continuará capacitando a los diferentes actores que se irán integrando al proceso de reporte y publicación de audiencias, en las etapas posteriores de abril y agosto de 2015.

En lo relacionado con las Solicitudes de Acceso a Información Pública (SAIP), el año 2014 concluyó con un total de 65.868 peticiones, contabilizadas en los servicios que reportan. Se experimentó un aumento en 4.532 solicitudes con respecto al año anterior, donde se registraron 61.336 requerimientos. Esto muestra un creciente y constante interés de actores ciudadanos, académicos y del mundo no gubernamental, en acceder a información proveniente del Estado.

Es importante mantener la difusión de estos espacios, ya que permiten fortalecer el vínculo y la confianza de la ciudadanía en las instituciones gubernamentales, favoreciendo el desarrollo y la consolidación de espacios democráticos, como lo planteó la Presidenta Bachelet en su programa.

## Consejeros del CDE reciben inducción en la plataforma de la Ley del Lobby

Con la participación de las máximas autoridades del estamento judicial, se realizó una exitosa jornada de acercamiento práctico a Ley N° 20.730 que regula el lobby.

Los consejeros del Consejo de Defensa del Estado (CDE) encabezados por su presidente Juan Ignacio Piña, recibieron al equipo técnico de la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia de la SEGPRES con el objetivo de conocer y capacitarse en la aplicación práctica de la Ley del Lobby.

Durante el encuentro, los representantes de la instancia judicial conocieron las principales características de la plataforma digital en donde las autoridades deberán publicar información sobre sus audiencias, viajes y donativos.

El presidente del CDE, Juan Ignacio Piña, destacó la relevancia de la ley y aseguró que la jornada permitió a los miembros del CDE resolver las principales dudas sobre asuntos prácticos que conlleva la nueva regulación, como es el ingreso de información a la plataforma digital.

Durante las próximas semanas, profesionales de la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia continuaran capacitando a autoridades sobre la aplicación y alcance de la ley que potencia un Estado cada vez más abierto, transparente y de cara a la ciudadanía.







# Ley N° 20.730 que regula el lobby

La Ley del Lobby es una herramienta ciudadana que ayudará en el compromiso por un Estado más abierto y transparente.



Gobierno  
de Chile

[gob.cl](http://gob.cl)

 Encuentre más información en:  
[www.leylobby.gob.cl](http://www.leylobby.gob.cl)



## División de Organizaciones Sociales y Comisión Defensora Ciudadana realizan inducción sobre Ley del Lobby a dirigentes sociales

Un gran número de dirigentes participó de la primera jornada de inducción a la Ley del Lobby destinado a las organizaciones sociales.

La actividad fue convocada por la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia (CDCyT) de la SEGPRES, en conjunto con la División de Organizaciones Sociales (DOS) de la SEGEGOB, y la encabezaron el presidente de la CDCyT, Rodrigo Mora, y el director de la DOS, Camilo Ballesteros.

Ambos personeros coincidieron en la importancia de seguir avanzando en la generación de herramientas que posibiliten el control ciudadano en la gestión pública. Mora aseguró que la Ley del Lobby es una herramienta que mejora los niveles de transparencia en el país al dar acceso a las actividades que realizan las autoridades y aquellos que están en la toma de decisiones del sector público. Y esto se circunscribe en los

compromisos adquiridos en materia de reformas al Estado, en el programa de gobierno de Presidenta Michelle Bachelet.

En la actividad, los dirigentes sociales recibieron una inducción a la Ley del Lobby con énfasis en los aportes que hace en materia de transparencia y de acceso a información pública. También se instruyó a los dirigentes respecto de la nueva forma de petición de audiencia que incorpora la ley. El encuentro finalizó con un diálogo entre las autoridades de ambos organismos convocantes y los representantes de las organizaciones que participaron. Se precisaron dudas y se comprometieron nuevas instancias de intercambio en distintas regiones del país.



# Seminario organizado por la Segpres dio inicio a la entrada en vigencia de la Ley que regula el lobby en Chile

La actividad fue encabezada por la ministra secretaria General de la Presidencia, Ximena Rincón, y permitió una evaluación y un análisis acabado de los alcances de la nueva normativa que potencia los estándares de transparencia en el país.

Con motivo de la entrada en vigencia de la primera etapa de la ley que regula el lobby, el Ministerio Secretaría General de la Presidencia realizó el seminario "Transparencia es confianza", en el que se analizaron y debatieron las implicancias que esta ley puede tener en la relación entre el sector privado y el Estado.

En 2008, durante el primer mandato de la Presidenta de la República Michelle Bachelet, se envió el proyecto de Ley de Lobby al Congreso Nacional y cinco años más tarde, en 2014, la norma fue aprobada por el parlamento, con lo que se dotó a Chile de una de las regulaciones más avanzadas del mundo, según los estándares OCDE. También es la primera ley en Latinoamérica que considera mecanismos diferenciados de ejecución y fiscalización.

Esta nueva legislación define lobby como "aquella gestión o actividad remunerada, ejercida por personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, que tiene por objeto promover, defender o representar cualquier interés particular, para influir en las decisiones que, en el ejercicio de sus funciones, deban adoptar sujetos pasivos conforme a la ley respecto de los actos y decisiones reguladas en la misma".

En su primer periodo de implementación, hubo siete ministerios y una embajada que fueron parte del plan piloto que planificó el Gobierno, sin embargo, los tres poderes del Estado se encuentran afectos a la ley. En el caso del Poder Judicial, rige solo para la Corporación Administrativa, no para los jueces.

En abril de 2015 comienza a regir para los jefes de servicio, los directores regionales de los servicios públicos, los intendentes y gobernadores, los secretarios regionales ministeriales y sus jefes de gabinete.



S E M I N A R I O

## TRANSPARENCIA ES CONFIANZA

Lanzamiento de la ley N°20.730 que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios.

Panelistas destacados:



**Ximena Rincón,**  
Ministra Secretaria  
General de la  
Presidencia.



**Vivianne Blanlot,**  
Presidenta del  
Consejo para la  
Transparencia



**Enrique Correa,**  
Presidente de  
Imaginación



**José Antonio  
Viera Gallo,**  
Presidente de Chile  
Transparente

Esta actividad se desarrollará el viernes 28 de noviembre, entre las 9.00 y 12.00 horas, en el Salón Fresno del Centro de Extensión de la Pontificia Universidad Católica de Chile. (Dirección: Alameda 390, Santiago).

Esperamos contar con su asistencia al Lanzamiento de la Ley del Lobby.  
Confirmar a [seminariolobby@minsegpres.cl](mailto:seminariolobby@minsegpres.cl)



Encuentre más información en  
[www.leylobby.gob.cl](http://www.leylobby.gob.cl)

El Ministerio Secretaría General de la Presidencia, a través de la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia, ha desarrollado diversas jornadas de capacitación de autoridades públicas obligadas en esta primera fase, como también a sus colaboradores más estrechos. Así también ha creado un sistema informático moderno que registrará las audiencias, viajes y donativos sujetos a la ley, listado que mensualmente debe ser enviado al Consejo para la Transparencia para su sistematización en formato ciudadano.

Finalmente el seminario, que se realizó el pasado 28 de noviembre en el Centro de Extensión de la Universidad Católica, contó no solo con la participación de la ministra secretaria General de la Presidencia, Ximena Rincón; sino también con la presencia de la presidenta del Consejo para la Transparencia, Vivianne Blanlot, el presidente de Chile Transparente, José Antonio Viera Gallo, el director de Imaginación, Enrique Correa, y el asesor legal de la Confederación de la Producción y del Comercio, Pablo Bobic, entre otros expositores.

Mayor información y todos los alcances de la ley que regula el lobby en: [www.cdc.gob.cl](http://www.cdc.gob.cl)





## Comisión Defensora Ciudadana inició proceso de inducción a la Ley del Lobby en Antofagasta y Valparaíso

Con la participación de autoridades, jefes de servicio y representantes de la sociedad civil se realizaron las primeras jornadas regionales de inducción a la Ley del Lobby.

Las actividades convocadas por la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia (CDCyT) de la SEGPRES, permitió compartir con las máximas autoridades regionales de Antofagasta y Valparaíso los alcances y objetivos de la Ley del Lobby.

Uno de los propósitos de estos encuentros es avanzar en la consolidación de herramientas que permitan acercar la gestión pública a la ciudadanía, involucrando a las autoridades locales paralelamente con la sociedad civil.

Durante estas actividades se realizó un estudio a la ley con énfasis en los avances que significa en materia de

transparencia y acceso a la información pública. Se informó sobre la nueva forma en que se debe solicitar audiencias según el nuevo cuerpo legal. Los encuentros en Antofagasta y Valparaíso finalizaron con un diálogo para resolver consultas.

Estas jornadas de inducción se harán en todas las regiones del país para potenciar el uso de esta ley que permite mejorar el acceso y la relación de la sociedad con aquellos que están en los procesos de toma de decisiones del sector público. Durante el primer trimestre de 2015, distintos equipos de la CDCyT visitarán las regiones de Coquimbo, O'Higgins, Los Ríos y Aysén.



## Chile y Singapur compartieron su experiencia en transparencia y buen gobierno con países del sudeste asiático

Ambos países compartieron con representantes de Filipinas, Vietnam, Indonesia, Camboya y Laos en materia de políticas públicas vinculadas a la probidad.

Los gobiernos de Chile y Singapur compartieron sus experiencias locales en gobernabilidad y transparencia en políticas públicas con representantes de países miembros de la Asociación de Naciones del Sudeste Asiático (ASEAN), en la segunda versión del "Curso Internacional Transparencia y Buen Gobierno en Políticas Públicas", desarrollado en Singapur, el pasado mes de noviembre.

El encuentro reunió a delegaciones de Filipinas, Vietnam, Indonesia, Camboya y Laos, todos miembros de la ASEAN y en la inauguración participó el embajador de Chile en Singapur, James Sinclair.

La delegación chilena fue integrada por miembros del Consejo para la Transparencia, del Servicio Civil y del Ministerio

Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES). El abogado de la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia, Francisco Sánchez, expuso sobre diversas experiencias de Chile en gobernabilidad y transparencia y en acceso a la información pública. Los expositores chilenos también dieron a conocer los fundamentos que rigen a la transparencia en el sector público y las herramientas que se utilizan con el objetivo de que puedan aportar en la futura generación de políticas públicas en los países miembros de la ASEAN.

Por parte de Singapur, participó la Civil Service College, entidad encargada de la capacitación de los funcionarios públicos.

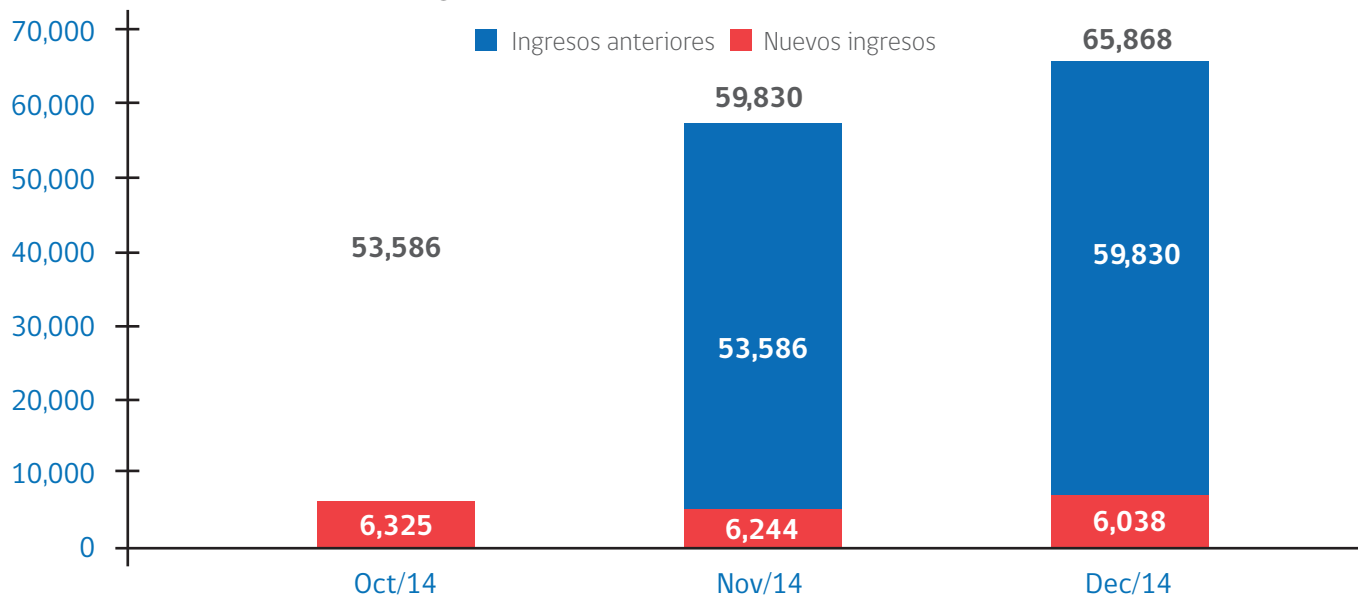


## Cuadros Estadísticos Cuarto Trimestre 2014

Los datos y cifras compilan la información del periodo octubre-diciembre de 2014 y los cuadros fueron elaborados a partir de las cifras que cada mes publica la Comisión. El principal objetivo de estos reportes mensuales es exponer información y datos estadísticos descriptivos sobre el ingreso de solicitudes de acceso a la información pública, lo que ayuda a determinar algunas características relevantes, como la distribución de consultas por área de gobierno o las reparticiones con más demanda de solicitudes.

Los datos corresponden a información extraída y procesada por el software Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS) que administra la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia, y de los reportes que emiten las instituciones que operan con el conector XML Fase2, conectado al Observatorio de Gestión de Solicitudes. El universo de ministerios y servicios conectados al XML Fase2 está compuesto por 336 instituciones.<sup>1</sup>

**Ingresos de solicitudes, octubre -diciembre 2014**



<sup>1</sup>En este período se reemplazó a la Superintendencia de Quiebras, por la nueva Superintendencia de Insolvencia Económica. El cambio no genera variaciones estadísticas, ya que no hay cambios en las cifras trimestrales.

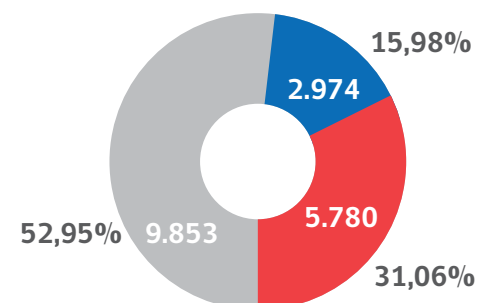
En octubre ingresaron 6.325 consultas y el total acumulado del año hasta ese momento eran 53.586. En diciembre hubo 6.038 ingresos y 2014 cerró con un total de 65.868 solicitudes. Durante 2013 hubo un total de 61.336 solicitudes. Estas cifras develan un interés creciente en la ciudadanía por acceder a información pública. También muestran el desafío permanente que tienen los servicios de la administración central del Estado de estar preparados y atentos para poder responder de manera adecuada esas solicitudes, que constituyen un vínculo entre el gobierno y la ciudadanía que ayuda a fortalecer las confianzas.

### Sectores más requeridos

Durante el cuarto trimestre 2014, el área de gobierno que más solicitudes recibió fueron los ministerios del área social, entre los que se incluyen Salud y Trabajo y Previsión Social, que abarcaron 52,9% del total de solicitudes del trimestre.

Sector	Oct	Nov	Dic	Total
Ministerios Políticos	1.066	1.060	848	2.974
Ministerios Económicos	2.009	2.064	1.707	5.780
Ministerios Sociales	3.250	3.120	3.483	9.853
<b>Total</b>	<b>6.325</b>	<b>6.244</b>	<b>6.038</b>	<b>18.607</b>

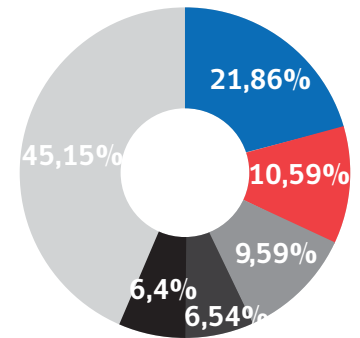
- Ministerios Políticos
- Ministerios Económicos
- Ministerios Sociales



## Ministerios más requeridos

Dentro de los cinco con más solicitudes durante el cuarto trimestre de 2014, los dos primeros son del área social y abarcaron el mayor porcentaje de solicitudes en el acumulado trimestral. Salud es el que más solicitudes recibió.

Nº	Dependencia	Oct	Nov	Dic	Total
1	Ministerio de Salud	1.234	999	1.836	4.069
2	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	755	640	576	1.971
3	Ministerio de Defensa Nacional	672	633	480	1.785
4	Ministerio Obras Públicas	49	597	572	1.218
5	Ministerio de Hacienda	465	352	345	1.162
6	Otros Ministerios	3.150	3.023	2.229	8.402

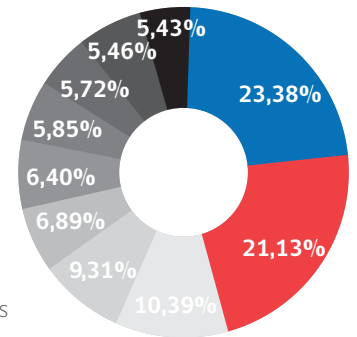


- Ministerio de Salud
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social
- Ministerios de Defensa Nacional
- Ministerio Obras Públicas
- Ministerios de Economía, Fomento y Turismo
- Otros Ministerios

## Servicios más requeridos

El servicio con más solicitudes es la Dirección General de Aguas, del Ministerio de Obras Públicas, seguido por la Dirección de Trabajo, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Ranking	Dependencia	Jul	Ago	Sep	Total
1	Dirección General de Aguas	572	548	522	1.642
2	Dirección del Trabajo	585	480	419	1.484
3	Carabineros de Chile	266	244	220	730
4	Subsecretaría de Educación	0	400	254	654
5	Subsecretaría de Bienes Nacionales	142	198	144	484
6	Servicio de Impuestos Internos	193	133	124	450
7	Servicio Nacional de Estadísticas	191	148	72	411
8	Servicio Nacional de Aduanas	156	125	121	402
9	Subsecretaría de Salud Pública	150	121	113	384
10	Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	160	125	97	382

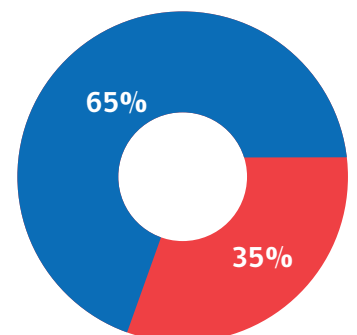


- Dirección General de Aguas
- Dirección del Trabajo
- Carabineros de Chile
- Subsecretaría de Educación
- Subsecretaría de Bienes Nacionales
- Servicio de Impuestos Internos
- Instituto Nacional de Estadísticas
- Servicio Nacional de Aduanas
- Subsecretaría de Salud Pública
- Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo

## Distribución por Género

La mayoría de quienes realizaron consultas durante el cuarto trimestre fueron ciudadanos de sexo masculino.

- Masculino
- Femenino

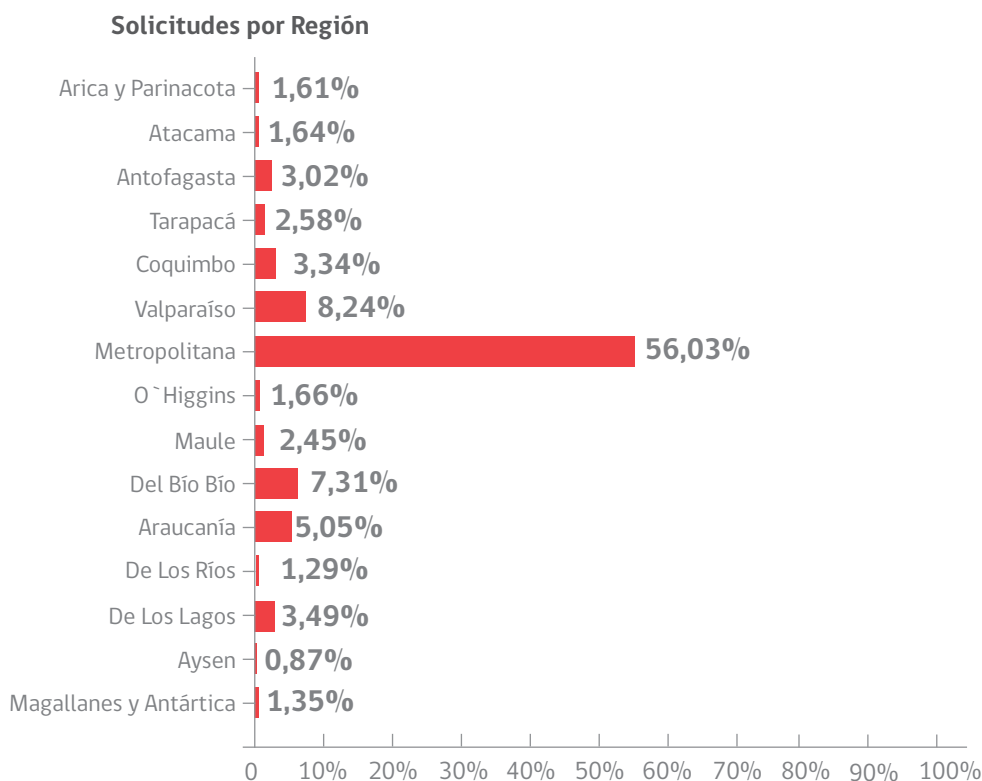




## Distribución de solicitudes por regiones

Un poco más de la mitad de las solicitudes han sido realizadas en la Región Metropolitana, seguida de las regiones de Valparaíso y Bío-Bío.

Región	Oct	Nov	Dic	Total	%
Tarapacá	124	107	88	319	2,58%
Antofagasta	139	126	109	374	3,02%
Atacama	81	63	59	203	1,64%
Coquimbo	159	139	115	413	3,34%
Valparaíso	381	362	276	1.019	8,24%
O'Higgins	74	73	59	206	1,66%
Del Maule	97	131	75	303	2,45%
Del Bío-Bío	376	277	251	904	7,31%
Araucanía	248	210	166	624	5,05%
De los Lagos	190	122	120	432	3,49%
Aysén	45	35	28	108	0,87%
Magallanes y Antártica Chilena	55	53	59	167	1,35%
Metropolitana	2.788	2.201	1.932	6.921	56,03%
De Los Ríos	52	62	46	160	1,29%
Arica y Parinacota	72	81	46	199	1,61%
<b>Total</b>	<b>4.881</b>	<b>4.042</b>	<b>3.429</b>	<b>12.352</b>	<b>100%</b>



# Área de Defensoría Ciudadana

## Presentación del área de Defensoría Ciudadana

El cuarto trimestre del año 2014 registró un alza en la cantidad de casos ingresados en la Comisión Defensora Ciudadana. En su mayoría se trató de consultas relacionadas con trámites de beneficios sociales. La tasa de reclamos sigue siendo menor a la de consultas.

Durante el periodo se han mantenido reuniones con algunos servicios para mejorar los espacios de colaboración y de difusión. El propósito es que ellos hagan de agentes colaborativos con la ciudadanía pero también con los distintos servicios públicos que deben responder a demandas ciudadanas en materia de beneficios sociales o trámites relevantes.

En esa misma línea se circunscribió el rediseño del formulario de ingreso de casos –en su formato virtual y en papel– para facilitar a la ciudadanía el trámite y mejorar la compilación de la información. Con ello, se espera perfeccionar la retroalimentación y caracterización de los datos que aporta el formulario.

---

### Análisis de informes estadísticos mensuales

## Balance de la Comisión Defensora Ciudadana

Los informes estadísticos mensuales elaborados por la Comisión Defensora Ciudadana, dieron cuenta de la recepción de 1.444 casos, con consultas y reclamos durante el período octubre-diciembre. El total de ingresos admitidos en 2014 fue de 7.484. esto es que cumplieron con el procedimiento establecido de acudir en primera instancia a formalizar su reclamo en la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) del servicio que afectó los derechos del usuario y –en caso de no recibir una respuesta en un plazo máximo de 20 días hábiles– el afectado acude a presentar su reclamo ante la Comisión Defensora Ciudadana, por cualquiera de las vías habilitadas para ello: presencial, web o telefónica.

La Comisión actúa como instancia final del reclamo ciudadano cuando han sido agotados los conductos regulares. Una vez recibido el caso, la Comisión analiza los antecedentes y –según éstos– se oficia al servicio respectivo pidiéndole su pronunciamiento.

El detalle estadístico que se entrega a continuación, presenta una serie de datos respecto de los casos ingresado hasta diciembre de 2014, como los servicios más aludidos, los derechos más exigidos por la ciudadanía, información demográfica y las vías más utilizaba para el ingreso de casos.

Una innovación que se introduce a partir de este informe y que se espera perfeccionar en los sucesivos reportes 2015, es la diferenciación de datos por género para ayudar a mejorar algunas variables de atención según ese enfoque.

En estas primeras observaciones, se aprecia que la conducta de las mujeres no marca diferencia con el total de la muestra en el sentido de que la web es la principal vía de contacto que utilizan para ingresar sus reclamos y en cuanto que la naturaleza de sus reclamos también muestra una tendencia a exigir derechos relacionados con la calidad de servicios y el acceso a beneficios sociales.

# Nueva ficha para casos de la Comisión Defensora Ciudadana

El ejercicio de los derechos comienza con aportar un real acercamiento de la ciudadanía a las instituciones pública y esto es facilitando el acceso de manera informada, precisa y transparente.

Ante la urgencia de simplificar y facilitar el acceso de la ciudadanía a las instituciones públicas, la Comisión Defensora Ciudadana (CDC) reestructuró la ficha que se debe llenar para ingresar un caso.

Los ciudadanos acuden a la CDC con problemas relevantes para su vida y luego de no haber logrado comunicación con algún servicio público. La CDC es la última instancia con que cuenta la ciudadanía para obtener una respuesta a una inquietud. Para responder de manera adecuada esa confianza que los ciudadanos depositan en la CDC como intermediaria en su problemática, se elaboró el nuevo formulario que permite individualizar mejor al concurrente y aporta más datos respecto del caso que le aqueja.

El nuevo formulario se pensó desde la óptica quien acude a la CDC; esto es, hacerlo más amigable, ordenado, entendible, a la vez que proporciona más antecedentes.

Acorde con las normativas de la agenda de probidad y transparencia de la administración pública, el nuevo formulario otorga mayor seguridad e informa quien es el responsable del caso para facilitar el seguimiento y mejorar los canales de comunicación.

Este formulario constituye una mejor herramienta que ha incorporado un ítem para obtener información que permite optimizar la gestión administrativa, mayor celeridad, pero sobre todo determinar los rangos de mayor vulnerabilidad de la sociedad y sus derechos, a fin de apoyar en políticas públicas sustentadas en buenas prácticas.

**FORMULARIO ÚNICO DE INGRESO PRESENCIAL**

**Instrucciones:** Complete el formulario con letra clara e impronta (los campos con \* son obligatorios).

**1.- Individualización del concurrente**

*Apellidos	Fono	*Nombres
*RUT/Pasaporte	Ocupación	Email
*Fecha de nacimiento	*Región	*Sexo F M
*Comuna		*País

**2.- Información relevante (escríbela su alternativa con un círculo)**

1.- ¿Cuál es su nivel de estudios?

- A. Sin Educación
- B. Básica Incompleta
- C. Básica Completa
- D. Media Incompleta
- E. Media Completa
- F. Educación Técnico-Profesional
- G. Universitaria Incompleta
- H. Universitaria Completa
- I. PostGrado (Master, Doctorado)

2.- ¿Cómo se enteró de la Comisión?

- A. Por la prensa o medios de comunicación
- B. Por Internet
- C. Me comentó un familiar/amigo/a
- D. Derivación de otro Servicio
- E. Otro forma

3.- ¿Ha consultado antes a esta Comisión?

- A. Si
- B. No

**IMPORTEANTE:** Conforme a la Ley N° 19.638 sobre protección de la información autorizada, depositamos en la Comisión Defensora Ciudadana para el tratamiento de sus datos personales y los datos que se ingresan, según los fines que se indican en el Decreto Supremo N° 28. Usted tiene derecho a la información, rectificación y cancelación de sus datos personales.

Si autorizo  No autorizo

**USO INTERNO (NO COMPLETAR)**

**Tipos de caso:**  Información  Reclamo  Tratado  Supuesto

**COMPROBANTE DE INGRESO**

Ingresado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

**IMPORTEANTE:** Para conocer el estado de su caso comuníquese con el profesional responsable al Fono 2 2960 09 30 opción 2, de Lunes a Viernes de 15:00 a 17:00 hrs. y viernes de 15:00 a 16:00 hrs. o a este correo electrónico. Para la atención personal con el profesional responsable, el horario es de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 hrs., previa cita telefónica. Oficina: Comisión Defensora Ciudadana, Traslado 4331 piso 6, Santiago. www.cdc.gob.cl

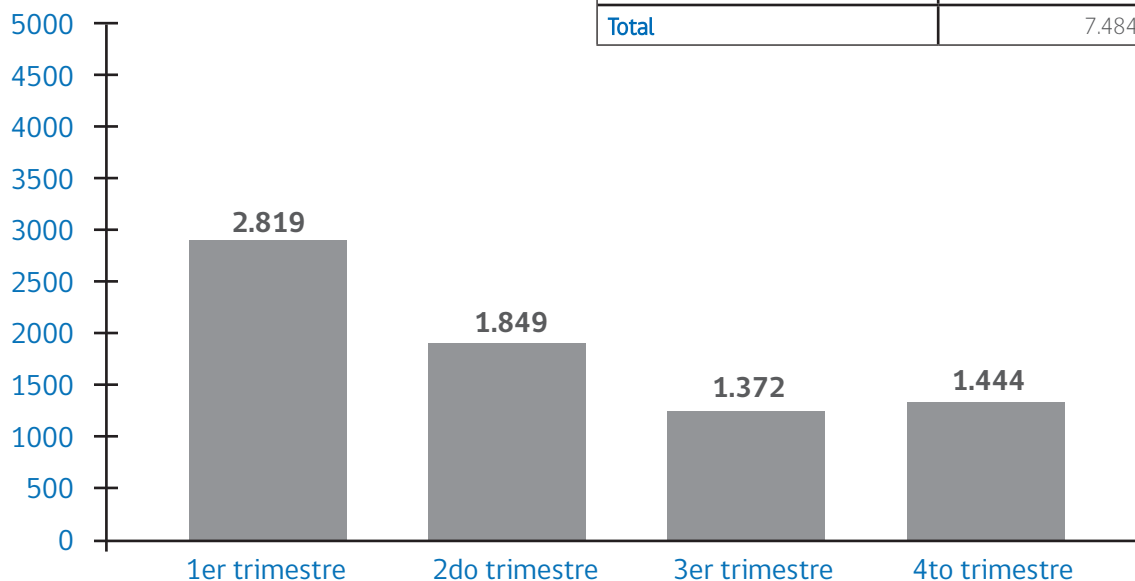
## Cuadros estadísticos trimestrales 2014

Los siguientes cuadros están contruidos con la información muestral obtenida hasta el 31 de diciembre.

### Presentaciones por trimestre

Se aprecia un alza leve en el ingreso de casos, lo que indica la importancia de reforzar los espacios de difusión de la labor que cumple la CDC al igual que desarrollar la colaboración con los servicios.

Presentaciones	
1er Trimestre 2014	2.819
2do Trimestre 2014	1.849
3er Trimestre 2014	1.372
4to Trimestre 2014	1.444
<b>Total</b>	<b>7.484</b>

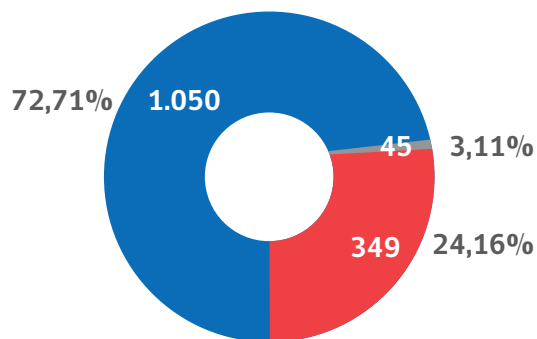


### Presentaciones por estado de tramitación

Se destaca que sobre 70% de los casos están concluidos, lo que habla de un buen nivel de eficiencia y atención del equipo encargado de la CDC.

■ En trámite ■ Concluido ■ Inadmisible

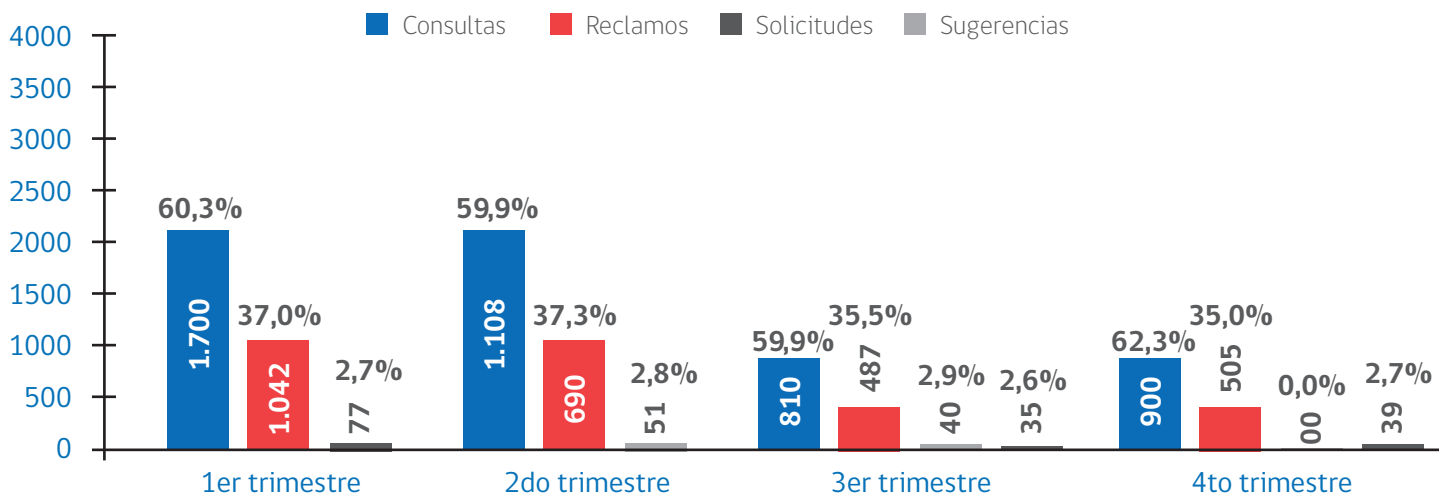
Presentaciones por estado	4to trimestre 2014
En trámite	349
Concluido	1.050
Inadmisible	45
<b>Total</b>	<b>1.444</b>



## Tipo de presentación

Se mantuvo la tendencia que la mayoría de los casos correspondieron a consultas.  
Hubo un aumento leve de reclamos en atención a beneficios sociales.

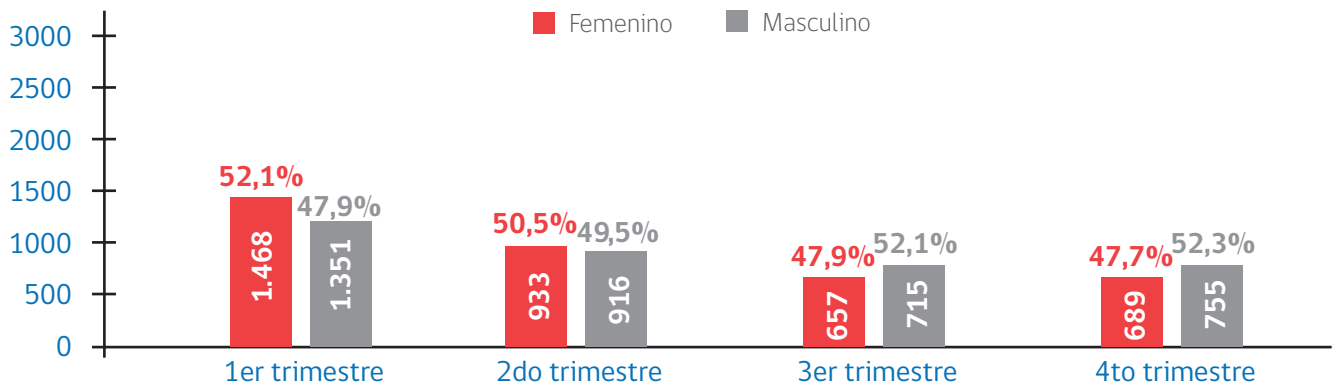
Tipo de Presentación	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total 2014
Consultas	1.700	1.108	810	900	4.518
Reclamos	1.042	690	487	505	2.724
Solicitudes	77	-	40	-	117
NCPE		51	35	39	125
<b>Total</b>	<b>2.819</b>	<b>1.849</b>	<b>1.372</b>	<b>1.444</b>	<b>7.484</b>



## Presentación por sexo

En el cuarto trimestre se mantuvo una tendencia al alza de los hombres que consultaron. Sin embargo, en el total de consultas de 2014, recurrieron más mujeres que hombres.

Por Sexo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total 2014
Femenino	1.468	933	657	689	3.747
Masculino	1.351	916	715	755	3.737
<b>Total</b>	<b>2.819</b>	<b>1.849</b>	<b>1.372</b>	<b>1.444</b>	<b>7.484</b>



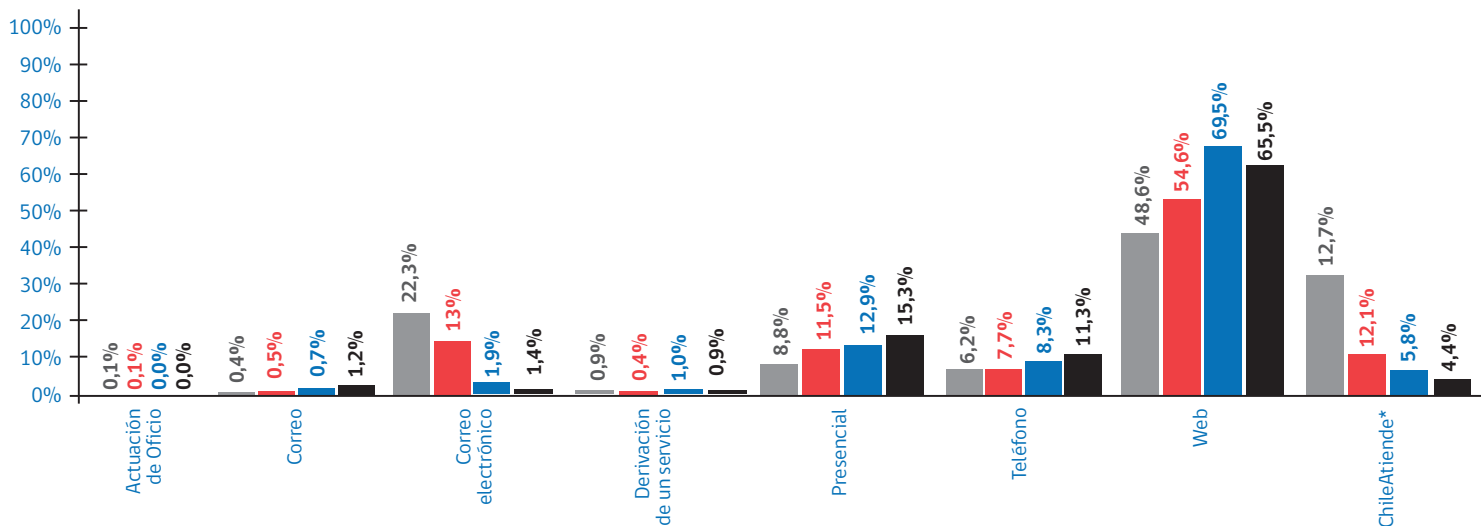
## Distribución de vías de ingreso de casos a la CDC

Se mantienen como mayoritario el ingreso de casos vía web. Esto consolida el rol de internet como una ventanilla importante al establecer un primer contacto con la ciudadanía.

Vía de Ingreso	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total 2014
Actuación de Oficio	4	2	-	-	6
Correo	12	10	9	18	49
Correo Electrónico	629	241	26	20	916
Derivación de un servicio	25	7	14	13	59
Presencial	247	213	177	221	858
Teléfono	174	143	114	163	594
Web	1.369	1.009	953	946	4.277
Chileatiende	359	224	79	63	725
Total	2.819	1.849	1.372	1.444	7.484

### Porcentual 2014

■ 1er trimestre ■ 2do trimestre ■ 3er trimestre ■ 3er trimestre





### Distribución de casos por sector en el cuarto trimestre de 2014

Los casos categorizados como "otros" corresponden a aquellos que han llegado pero que quedan fuera del ámbito de acción de la Comisión, como por ejemplo, un conflicto entre privados.

Presentaciones por sector	Consultas	%	Reclamos	%	NCPE*	%
Agricultura	5	0,3%	1	0,1%	0	0,0%
Bienes Nacionales	5	0,3%	12	0,8%	0	0,0%
Cultura	1	0,1%	2	0,1%	0	0,0%
Defensa	32	2,2%	9	0,6%	0	0,0%
Economía	21	1,5%	14	1,0%	1	0,1%
Educación	33	2,3%	11	0,8%	2	0,1%
Empresas del Estado	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Energía	7	0,5%	4	0,3%	0	0,0%
Gobierno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Hacienda	28	1,9%	16	1,1%	2	0,1%
Interior	27	1,9%	31	2,1%	2	0,1%
Justicia	62	4,3%	39	2,7%	2	0,1%
Medio Ambiente	1	0,1%	3	0,2%	0	0,0%
Minería	2	0,0%	1	0,1%	0	0,0%
Minsegres	7	0,5%	1	0,1%	0	0,0%
Municipalidades	37	2,6%	1	0,1%	1	0,1%
Obras Públicas	7	0,5%	5	0,3%	0	0,0%
Otros	174	12,0%	5	0,3%	2	0,1%
Desarrollo Social	31	2,1%	14	1,0%	1	0,1%
Presidencia	9	0,6%	7	0,5%	2	0,1%
Relaciones Exteriores	9	0,6%	0	0,0%	1	0,1%
Salud	159	11,0%	92	6,4%	7	0,5%
Sernam	2	0,1%	1	0,1%	1	0,1%
Trabajo y Previsión Social	188	13,0%	215	14,9%	12	0,8%
Transportes	23	1,6%	7	0,5%	3	0,2%
Vivienda y Urbanismo	28	1,9%	14	1,0%	0	0,0%
Total	900	62,2%	505	35,0%	39	2,7%

\*NCPE: Corresponde a casos no contabilizados para Estadísticas, y son casos que en el sistema figuran repetidos.

**Casos por sector sin categoría "otros"**

De modo de concentrar la información en los datos relacionados con la administración pública, se presenta la información sin los casos catalogados de "otros" (es decir, sin aquellos que escapan a los ámbitos de la Comisión). Así, los servicios con más casos se presentaron en los ámbitos de Trabajo, Salud y Desarrollo Social.

Presentaciones por sector	Consultas	%	Reclamos	%	NCPE*	%
Agricultura	5	0,4%	1	0,1%	0	0,0%
Bienes Nacionales	5	0,4%	12	1,0%	0	0,0%
Cultura	1	0,1%	2	0,2%	0	0,0%
Defensa	32	2,5%	9	0,7%	0	0,0%
Economía	21	1,7%	14	1,1%	1	0,1%
Educación	33	2,6%	11	0,9%	2	0,2%
Empresas del Estado	2	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Energía	7	0,6%	4	0,3%	0	0,0%
Gobierno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Hacienda	28	2,2%	16	1,3%	2	0,2%
Interior	27	2,1%	31	2,5%	2	0,2%
Justicia	62	4,9%	39	3,1%	2	0,2%
Medio Ambiente	1	0,1%	3	0,2%	0	0,0%
Minería	2	0,2%	1	0,1%	0	0,0%
Minsegpres	7	0,6%	1	0,1%	0	0,0%
Municipalidades	37	2,9%	1	0,1%	1	0,1%
Obras Públicas	7	0,6%	5	0,4%	0	0,0%
Desarrollo Social	31	2,5%	14	1,1%	1	0,1%
Presidencia	9	0,7%	7	0,6%	2	0,2%
Relaciones Exteriores	9	0,7%	0	0,0%	1	0,1%
Salud	159	12,6%	92	7,3%	7	0,6%
Sernam	2	0,2%	1	0,1%	1	0,1%
Trabajo y Previsión Social	188	14,9%	215	17,0%	12	1,0%
Transportes	23	1,8%	7	0,6%	3	0,2%
Vivienda y Urbanismo	28	2,2%	14	1,1%	0	0,0%
Total	726	57,5%	500	39,6%	37	2,9%

\*NCPE: Corresponde a casos no contabilizados para estadísticas y son casos que en el sistema figuran repetidos..

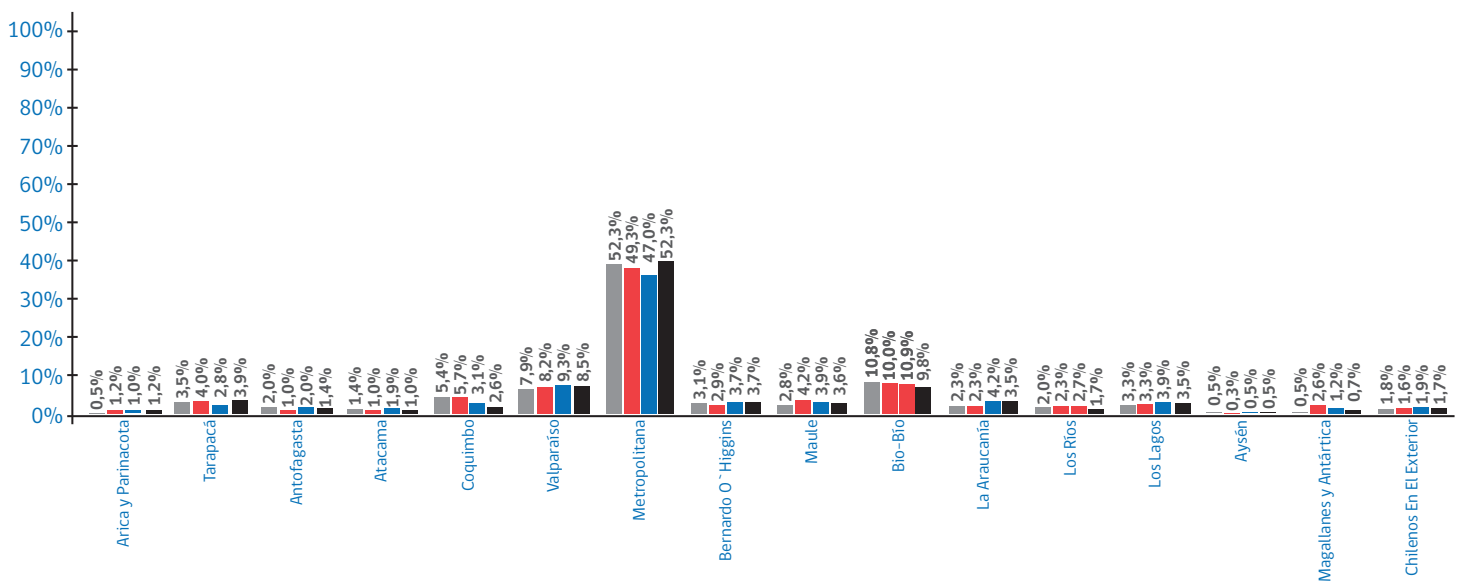
## Distribución de casos por región (incluye consultas en el exterior del país)

Se mantiene como tendencia anual una mayor cantidad de casos en la regiones Metropolitana, Del Bio-Bío y Valparaíso.

Presentaciones por Región	1er trimestre	%	2do trimestre	%	3er trimestre	%	4to trimestre	%	Total 2014	%
Arica y Parinacota	13	0,5	22	1,2	14	1,0	18	1,2	67	0,9
Tarapacá	99	3,5	74	4,0	38	2,8	57	3,9	268	3,6
Antofagasta	55	2,0	19	1,0	28	2,0	20	1,4	122	1,6
Atacama	39	1,4	18	1,0	26	1,9	14	1,0	97	1,3
Coquimbo	152	5,4	106	5,7	42	3,1	38	2,6	338	4,5
Valparaíso	223	7,9	152	8,2	127	9,3	123	8,5	625	8,4
Metropolitana	1.475	52,3	912	49,3	645	47,0	762	52,8	3.794	50,7
Bernardo O´Higgins	88	3,1	53	2,9	51	3,7	54	3,7	246	3,3
Maule	79	2,8	78	4,2	54	3,9	52	3,6	263	3,5
Del Bio Bío	304	10,8	185	10,0	150	10,9	141	9,8	780	10,4
Araucanía	65	2,3	42	2,3	57	4,2	50	3,5	214	2,9
De Los Ríos	56	2,0	43	2,3	37	2,7	24	1,7	160	2,1
De Los Lagos	94	3,3	61	3,3	54	3,9	50	3,5	259	3,5
Aysén	13	0,5	6	0,3	7	0,5	7	0,5	33	0,4
Magallanes y Antártica	14	0,5	48	2,6	16	1,2	10	0,7	88	1,2
Chilenos en el exterior	50	1,8	30	1,6	26	1,9	24	1,7	130	1,7
	2.819	100	1.849	100	1.372	100	1.444	100	7.484	100

### Porcentual 2014

■ 1er trimestre ■ 2do trimestre ■ 3er trimestre ■ 3er trimestre



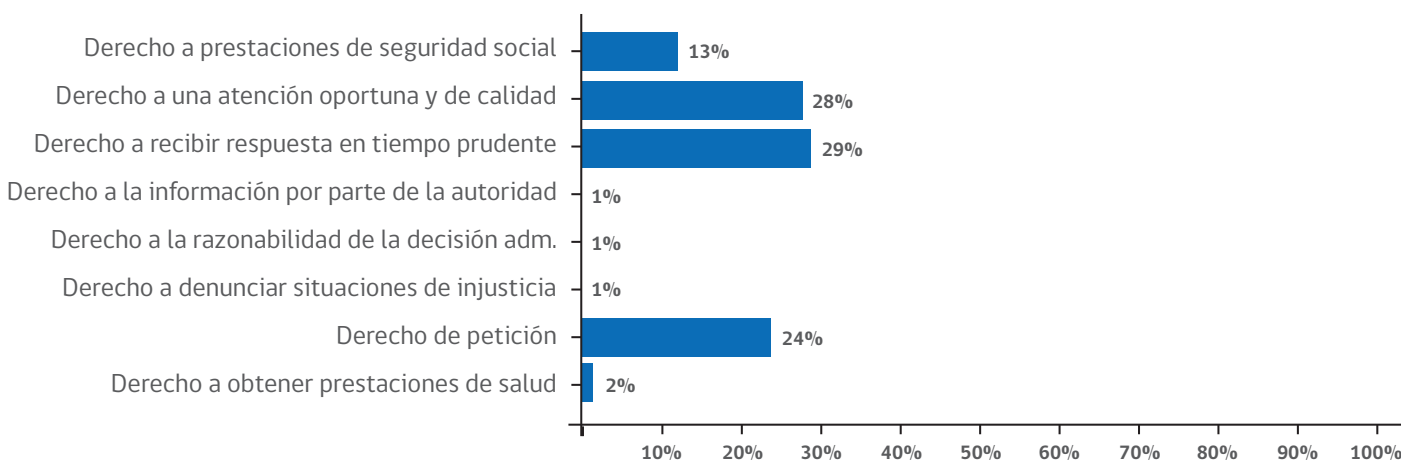
### Cuadro de derechos más asociados a los casos

En el cuarto trimestre de 2014 se mantuvo la tendencia anterior de que los casos apuntan a exigir derechos asociados recibir respuestas, a la calidad de servicio y al acceso a información. Según esto, la ciudadanía sigue mostrando una mayor conciencia de sus derechos.

1er trimestre	%	2do trimestre	%	3er trimestre	%	4to trimestre	%
Derecho a recibir respuesta en tiempo prudente	36%	Derecho a una atención oportuna y de calidad	33%	Derecho a recibir respuesta en tiempo prudente	31%	Derecho a recibir respuesta en tiempo prudente	29%
Derecho a una atención oportuna y de calidad	35%	Derecho a recibir respuesta en tiempo prudente	33%	Derecho a una atención oportuna y de calidad	30%	Derecho a una atención oportuna y de calidad	28%
Derecho de petición	14%	Derecho de petición	20%	Derecho de petición	23%	Derecho de petición	24%
Derecho a prestaciones de seguridad social	10%	Derecho a prestaciones de seguridad social	10%	Derecho a prestaciones de seguridad social	11%	Derecho a prestaciones de seguridad social	13%
Derecho a la corrección de errores u omisiones	2%	Derecho a la razonabilidad de la decisión administrativa	1%	Derecho a la razonabilidad de la decisión administrativa	1%	Derecho a la razonabilidad de la decisión administrativa	2%
Derecho a denunciar situaciones de injusticia	1%	Derecho a obtener prestaciones de salud	1%	Derecho a obtener prestaciones de salud	1%	Derecho a obtener prestaciones de salud	1%
Derecho a obtener prestaciones de salud	1%					Derecho a la corrección de errores u omisiones	1%
						Derecho a la información por parte de la autoridad	1%

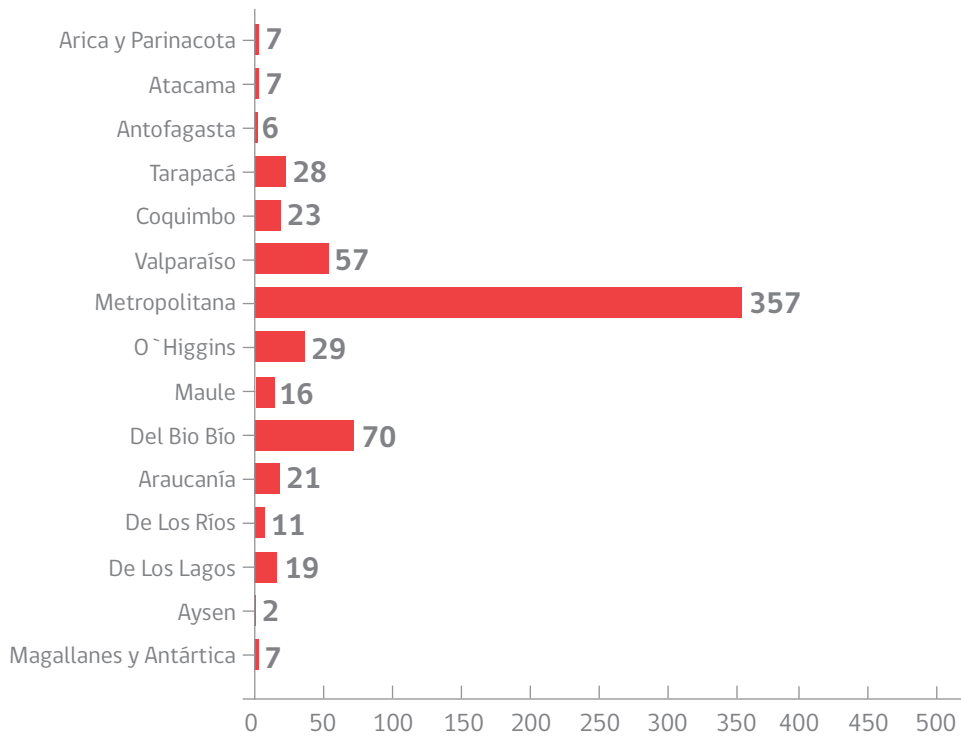
### Derechos más requeridos por mujeres

Sus demandas son similares al total de la muestra, están relacionadas con derechos asociados a calidad de servicio y a beneficios sociales.



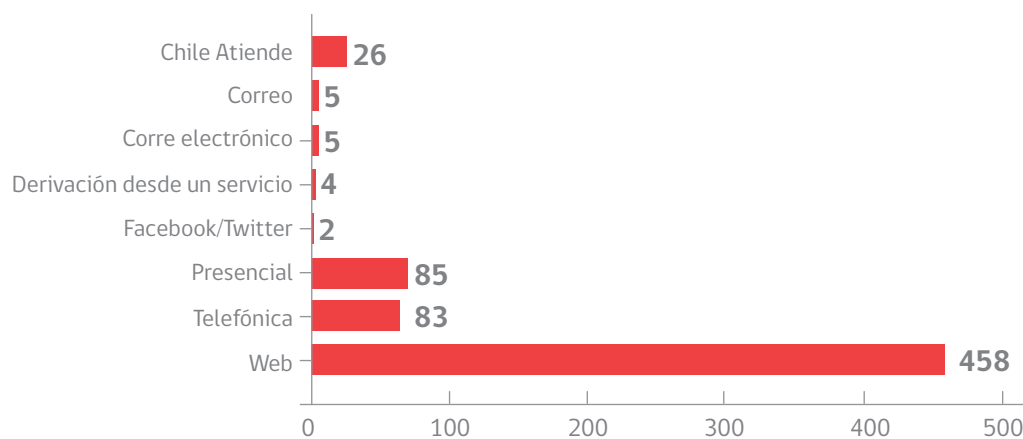
### Distribución de solicitudes realizadas por mujeres en regiones

Al igual que el total de la muestra, la mayoría de las consultas realizadas por mujeres se concentró en las regiones Metropolitana, Del Bío-Bío y Valparaíso.



### Vía de ingreso de solicitudes más utilizada por las mujeres

Sin variación con el total de la muestra, la principal vía de acceso que usan es la web, luego la presencial y la telefónica.



## Anexo

## Organismos por Género 4º Trimestre 2014

Este cuadro corresponde a una actualización de cifras que se ha determinado realizar, a fin de incorporar nuevas variables. Las diferencias que existen respecto a los totales publicados en la versión original, se debe a que el sistema actualiza y cambia categorías de los casos varias veces en durante los meses. De ahí a que los informes trimestrales corresponda como fecha de descarga de información el último día del mes correspondiente al 3er mes del trimestre.

Instituciones	Total Mujeres	Total Hombres
Total Agencia de Cooperación Internacional (AGCI)	N/R	1
Total Armada de Chile	1	2
Total Banco del Estado de Chile	N/R	1
Total Bono Marzo	1	N/R
Total Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA)	N/R	3
Total Carabineros de Chile	1	14
Total Comisión Defensora Ciudadana	1	4
Total Comisión Nacional de Energía	N/R	1
Total Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica (CONICYT)	1	N/R
Total Comisión Nacional de Riego	N/R	2
Total Comisiones Médicas (Superint. AFP)	3	1
Total COMPIN Cuarta Región	N/R	1
Total COMPIN Décima Región	N/R	1
Total COMPINES	35	17
Total COMPIN Primera Región	1	N/R
Total Compin Región Metropolitana	1	N/R
Total Conflictos entre particulares	43	43
Total Consejo de Defensa del Estado	N/R	3
Total Consejo Nacional de la Cultura y de las Artes	N/R	1
Total Consejo para la Transparencia	N/R	4
Total Conservadores de Bienes Raíces	N/R	1
Total Consultorios de Salud	6	2
Total Contraloría General de la República	5	8
Total Corporación de Asistencia Judicial Bio-Bio	2	N/R
Total Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana	11	11
Total Corporación de Asistencia Judicial Tarapacá y Antofagasta	2	N/R
Total Corporación de Fomento de la Producción (CORFO)	6	5
Total Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI)	1	N/R
Total Correos de Chile	N/R	1
Total Departamento de Extranjería y Migración	9	10
Total Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM)	1	N/R
Total Dirección del Trabajo	19	18
Total Dirección General de Aeronáutica Civil	N/R	1
Total Dirección General de Crédito Prendario (DICREP)	11	3
Total Dirección General de Territorio Marítimo y Marina Mercante (DIRECTEMAR)	N/R	1
Total Ejército de Chile	1	2
Total Empresas y Organismos Privados	19	26
Total Fondo de Desarrollo de las Artes y la Cultura (FONDART)	N/R	2
Total Fondo Nacional de Salud (FONASA)	22	22
Total Fuerza Aérea de Chile	1	1
Total Gendarmería de Chile	8	9
Total Gobernaciones Provinciales	N/R	3
Total Hospitales	39	37
Total Inspecciones del Trabajo	5	11
Total Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	N/R	1
Total Instituto de Normalización Previsional (INP)	33	44
Total Instituto de Salud Pública	2	4
Total Instituto de Seguridad Laboral	1	N/R

Instituciones	Total Mujeres	Total Hombres
Total Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	1	N/R
Total Intendencias Regionales	1	4
Total Junta Nacional de Auxilio Escolar Y Becas (JUNAEB)	13	2
Total Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI)	2	N/R
Total Ministerio de Agricultura	N/R	2
Total Ministerio de Bienes Nacionales	7	10
Total Ministerio de Economía	N/R	4
Total Ministerio de Educación	9	10
Total Ministerio de Energía	N/R	1
Total Ministerio de Hacienda	2	2
Total Ministerio de Justicia	N/R	2
Total Ministerio del Interior	5	24
Total Ministerio del Medio Ambiente	N/R	2
Total Ministerio de Minería	N/R	3
Total Ministerio de Obras Públicas	1	4
Total Ministerio de Planificación y Cooperación	34	9
Total Ministerio de Relaciones Exteriores	5	5
Total Ministerio de Salud	19	16
Total Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	4	10
Total Ministerio de Vivienda y Urbanismo	19	10
Total Ministerio Público	2	3
Total Ministerio Secretaría General de la Presidencia	2	N/R
Total Municipalidades	16	21
Total Policía de Investigaciones de Chile	2	8
Total Presidencia de la República	7	7
Total Programa de Reconocimiento al Exonerado Político	N/R	3
Total Secretaría Regional Ministerial de Salud	2	6
Total SEREMI de Salud de la Región Metropolitana	N/R	4
Total Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)	N/R	1
Total Servicio Civil	N/R	1
Total Servicio de Impuestos Internos	9	10
Total Servicio de Registro Civil e Identificación	16	30
Total Servicio de Salud O´Higgins.	1	N/R
Total Servicio de Salud Valparaíso-San Antonio.	1	1
Total Servicio Médico Legal	1	N/R
Total Servicio Nacional de Aduanas	2	N/R
Total Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	10	8
Total Servicio Nacional de la Discapacidad	N/R	1
Total Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM)	2	N/R
Total Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	4	9
Total Servicio Nacional de Menores (SENAME)	5	2
Total Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA)	N/R	2
Total Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR)	N/R	2
Total Servicios de Vivienda y Urbanismo (SERVIU)	9	2
Total Subsecretaría de Educación	1	N/R
Total Subsecretaría de Fuerzas Armadas	1	3
Total Subsecretaría de Prevención del Delito	N/R	1
Total Subsecretaría de Previsión Social	1	N/R
Total Subsecretaría de Redes	N/R	1
Total Subsecretaría de Telecomunicaciones	9	6
Total Subsecretaría de Transportes	3	N/R
Total Superintendencia de A.F.P.	1	1
Total Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras	1	3
Total Superintendencia de Casinos de juegos	N/R	2
Total Superintendencia de Educación	3	4
Total Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	4	6



Instituciones	Total Mujeres	Total Hombres
Total Superintendencia del Medio Ambiente	N/R	2
Total Superintendencia de Pensiones	11	16
Total Superintendencia de Quiebras	N/R	1
Total Superintendencia de Salud	6	7
Total Superintendencia de Seguridad Social	93	115
Total Superintendencia de Servicios Sanitarios	5	2
Total Superintendencia de Valores y Seguros	5	2
Total Tesorería General de la República	1	6
Total Transantiago	1	N/R
Total Tribunales de Justicia	14	12
<b>Total No Asignado</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>Total General</b>	<b>668</b>	<b>755</b>

N/R: Corresponde a que no reporta totales desde esos servicios.

Total No Asignado: Corresponde a casos ingresados, pero que no han sido asignados desde el sistema a algún sector específico.

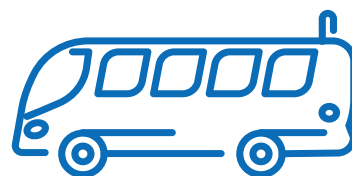
## Atención ciudadana

# Resumen de casos destacados

La Comisión Defensora Ciudadana recibe casos que la ciudadanía presenta ya que tiene el mandato de mediar con servicios de la administración central del Estado. La Comisión trabaja con la ciudadanía que pueda haber sentido vulnerado algunos de sus derechos y colabora con las entidades públicas en la entrega de servicios.

### JORGE ROJAS OLIVARES

Presentó un reclamo ante SERNATUR el 25 de agosto de 2014 (N° 6138151922), por un cambio de fecha en un programa de turismo a La Serena, gestionado por la empresa Novojet a través del Programa Vacaciones Tercera Edad. Al día siguiente, SERNATUR le respondió vía correo electrónico que el cambio había sido autorizado debido a circunstancias de fuerza mayor, pero sin especificar el motivo concreto. El señor Rojas apeló a esa respuesta y luego reiteró esa apelación, pidiendo que le especificaran el motivo que se había considerado como de fuerza mayor. Además hizo ver que en la respuesta que le habían enviado se hablaba de "Pucón" como el destino del viaje, en circunstancias que el viaje en cuestión era a La Serena. Al no recibir respuesta a estas inquietudes, el señor Rojas recurrió a la Comisión, la que mediante el oficio N° 2576 del 09 de diciembre de 2014, pidió a SERNATUR dar respuesta a las consultas del señor Rojas. El 23 de diciembre del mismo año, la Comisión recibió copia de la carta respuesta N° 2576), en la que SERNATUR indicaba que la empresa Novojet no había pedido autorización para modificar el viaje. Adicionalmente, SERNATUR adjuntó copia de una carta dirigida a Novojet en la que, con fecha 22 de diciembre, se le pedía explicar los motivos del cambio de fecha del viaje, también le solicitaban emitir esa respuesta al señor Rojas y que, con copia a SERNATUR, en esa misiva Novojet señalara la compensación reparatoria que ofrecería al pasajero.



### MARIO ZEPEDA OLEA

El ocurrente señala que en 2009 INDAP emitió la resolución exenta N° 1242, mediante la cual lo certificaba como Pequeño Productor Agrícola por cumplir con los requisitos para ello, y dicha certificación tenía vigencia por tres años. En virtud de lo anterior, el señor Zepeda en septiembre de 2012 solicitó un incentivo para materiales de riego que ofrecía el Programa de Obras Menores. Posteriormente, recibió un informe de acreditación que según indicaba habría sido elaborado por el jefe de área de INDAP de Illapel, que negaba su calidad de Pequeño Productor Agrícola. Dicho documento no tenía fecha de emisión ni tampoco la firma del funcionario responsable del documento. La Comisión, a través del oficio N° 1458 del 16 de mayo de 2014, señaló a INDAP que debido a la ausencia de firma, el acto administrativo podría carecer de validez pues no existía constancia efectiva de que quien suscribía fuera efectivamente el funcionario competente para tal pronunciamiento. La respuesta que emitió el organismo fue que reevaluará la acreditación del señor Zepeda.



### ROSA LARA VIERA

El 30 de octubre de 2012, el Servicio de Impuestos Internos (SII) informó a la señora Lara que adeudaba \$3.052.603 a esa entidad. Dicha deuda, que ella desconocía, estaba asociada a su rut pero su nombre no correspondía. Ante sus reclamos, el 29 de noviembre de 2012 el SII dictó el ordinario N°197 revocando el cobro, no obstante, la señora Lara continuó figurando con la deuda en el sistema de SII por lo que recurrió a la Comisión. Con fecha 03 de julio de 2014, la Comisión acogió su solicitud y envió el oficio N° 1806 al SII para que resolviera en consecuencia. El 23 de septiembre del mismo año, la entidad informó que habría realizado las gestiones para concretar la anulación de la deuda.



### PAOLA ARÉVALO LEGUE

La ocurrente llegó a la Comisión relatando que el 19 de julio de 2011 fue beneficiada con el Subsidio Habitacional Fondo Solidario de Vivienda I, Construcción en Nuevos Terrenos, para damnificados del terremoto del 27 de febrero, del Ministerio de Vivienda. Al momento de otorgarle el beneficio, la señora Arévalo estaba soltera y con posterioridad a la entrega del subsidio ella contrajo matrimonio. Cuando faltaban dos días para la entrega de su vivienda, se le informó que había perdido el beneficio porque su cónyuge había obtenido un subsidio habitacional en 2005. La ocurrente acudió a la Comisión pidiendo que el Ministerio revocara la decisión, fundamentando que al momento postular cumplía con los requisitos. Se dio curso a su petición mediante el oficio N°2322 del 31 de julio de 2013 y un año después el ministerio le informó que se analizó su caso y que se aprobó la entrega de un subsidio.



### SERGIO FUENTEALBA ACUÑA

El señor Fuentealba acudió a la Comisión en junio de 2014, para solicitar un pronunciamiento de la Superintendencia de Pensiones debido a que su pensión no correspondía a los montos acumulados en su cuenta de ahorro previsional individual. La Comisión ofició a la Superintendencia de Pensiones, quien a su vez pidió antecedentes al Instituto de Previsión Social. La respuesta definitiva llegó el 30 de junio del mismo año de parte del la Superintendencia de Pensiones, ordenando al Instituto de Previsión Social reajustar la pensión del señor Fuentealba al doble de lo que había percibido.



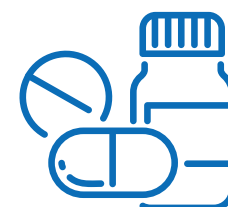
### HUGO PARRAGUEZ LORCA

El 01 de octubre de 2014, el señor Parraguez dirigió un reclamo al Ministerio de Salud (MINSAL) por una atención médica negligente que habría recibido su abuelo en el Hospital de Santa Cruz de la VI Región. Dicho reclamo fue respondido el 17 del mismo mes, indicándole que se había realizado una investigación técnica y que se tomaría las medidas necesarias para que la situación denunciada no volviera a darse. E señor Parraguez acudió en noviembre a la Comisión para pedir que se le informara de los resultados de la investigación de las medidas que habría tomado el Hospital. Así, el 26 de noviembre de 2014 se dirigió un oficio a MINSAL, el que fue respondido el 10 de diciembre por el Servicio de Salud de la VI Región y que indicaba que producto de la investigación se determinó la suspensión definitiva, de los médicos tratantes en el procedimiento médico denunciado.



### ROSA ERWENNE IRIBARRA

El 26 de agosto de 2014, la señora Erwenne concurre a la Comisión y señala que padece la enfermedad de Parkinson, patología con cobertura AUGE, y que los medicamentos que le corresponden debería recibirlos en el CESFAM Alberto Reyes, en la comuna de Tomé. La concurrente indica que dicho servicio no se los ha proporcionado y que esto le habría provocado una agudización de su enfermedad. Ella formuló un reclamo a FONASA pero este servicio le denegó la solicitud y ella recurrió a la Superintendencia de Salud, entidad de la cual no había recibido respuesta. La Comisión ofició con carácter de urgente a dicha Superintendencia y en contacto directo le proporcionó los antecedentes necesarios para la resolución del caso. Con fecha 23 de octubre de 2014, la señora Erwenne fue autorizada para recibir los medicamentos prescritos por su médico.



### **SANDRA GARCÍA VÁSQUEZ**

La ocurrente escribió a la Comisión tras consultar a FONASA y no recibir respuesta. Relata que su hermano sufrió un infarto agudo al miocardio y fue ingresado al servicio de urgencia de la Clínica Bicentenario, privada. A pesar de que la misma clínica emitió un documento que certificaba que el paciente ingresó con compromiso vital, procedió a facturarle una cuenta sobre \$ 7.000.000 por el total de su atención y estadía. La Comisión intervino solicitando la aplicación de la Ley de Urgencia y se logró la rebaja del 80% la cuenta, ya que el 20% restante correspondía a días de reposo cuando el paciente ya había sido estabilizado.



### **ÁNGELA SALAZAR MUÑOZ**

La ocurrente es profesora de educación básica que ha sido diagnosticada con una depresión severa y recurrió a la Comisión luego que la Superintendencia de Seguridad Social confirmara el rechazo de seis de sus licencias médicas. El fundamento del rechazo es "reposo injustificado", ya que no se habría logrado acreditar su incapacidad laboral en el periodo de las licencias reclamadas. La Comisión evaluó la situación de la señora Salazar y se le propuso presentar un recurso de revisión extraordinario en su nombre. Para ello, le solicito presentar un nuevo informe de su médico tratante en donde fundamente la necesidad del reposo para el éxito del tratamiento. La Superintendencia de Seguridad Social acogió el recurso en vista de los nuevos antecedentes y aprobó el pago de las licencias reclamadas.



# Glosario

## Tipos de presentación

### Reclamo:

Se entiende así cuando el usuario o usuaria ya realizó alguna acción ante el servicio reclamado y no quedó conforme con la respuesta, o bien, nunca le contestaron. Esta presentación se oficia a los servicios involucrados, solicitando un pronunciamiento a la autoridad competente.

### 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 el usuario o usuaria, ingresando el tratamiento dado al sistema de seguimiento.

### 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.

## Estados finales

### 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 el usuario o usuaria. 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 a la persona interesada 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:

Corresponde al caso en que la respuesta del servicio indica que se realizará las indagaciones necesarias o que se han requerido antecedentes a otra participación. 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".

## Estados finales

### Pendiente de antecedentes del ocurrente:

Se relaciona con aquella presentación en las que el usuario o usuaria 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 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 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 alguna a los organismos de la Administración Pública sujetos a la conducción del Presidente de la República. En estos casos 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 la ciudadana o ciudadano manifiesta voluntariamente su intención de no seguir adelante con la reclamación efectuada ante la CDC.

### Abandonado:

Se trata de la presentación en la cual el usuario o usuaria 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.

## Estados finales

### Pendiente de antecedentes del ocurrente:

Se relaciona con aquella presentación en las que el usuario o usuaria 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 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.

### Inadmisible:

Es aquella presentación que versa sobre hechos de exclusiva competencia judicial, sometidos a los tribunales 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 alguna a los organismos de la Administración Pública sujetos a la conducción del Presidente de la República. En estos casos 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:

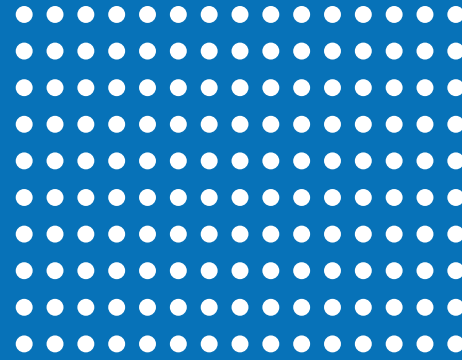
Es el caso en que la ciudadana o ciudadano manifiesta voluntariamente su intención de no seguir adelante con la reclamación efectuada ante la CDC.

### Abandonado:

Se trata de la presentación en la cual el usuario o usuaria 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.







**Ministra Secretaria General  
de la Presidencia**

Ximena Rincón González

**Subsecretaria General  
de la Presidencia**

Patricia Silva Meléndez

**Presidente Comisión Defensora  
Ciudadana y Transparencia**

Rodrigo Mora

**Área Defensoría Ciudadana**

Roberto Amaro

**Área Probidad y Transparencia**

Manuel Arís

**Equipo de Producción**

Estudios y Contenidos – Ricardo Mena

Edición – Soledad Pino

Diseño – Gonzalo Alveal

Contacto: [rmena@minsegpres.cl](mailto:rmena@minsegpres.cl)

Web: [www.cdc.gob.cl](http://www.cdc.gob.cl)

Facebook: [defensorciudadano](https://www.facebook.com/defensorciudadano)

Twitter: [@defensorchile](https://twitter.com/defensorchile)

Teléfono: (+56 2) 2 688 09 38

Dirección: Teatinos 333, piso 6,

Santiago – Chile

