

Segundo informe trimestral 2015

Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia

Ministerio Secretaría General de la Presidencia

“La igualdad y no discriminación no es sino el respeto a los derechos humanos en todas sus dimensiones, y erradicar las vulneraciones requiere de cambios culturales”

Presidenta Michelle Bachelet
(Extracto del Programa de Gobierno)

El avance de las agendas

Son varios los desafíos que se han asumido en materia de probidad, plasmados en una “Agenda para la Transparencia y la Probidad en los negocios y la política”. Todos apuntados a contar con un Estado más abierto, más conectado con la ciudadanía, y que cuente con la confianza de la ciudadanía, para construir un país para todos, inclusivo e integrado.

Dicha agenda incluye medidas administrativas en materia de negocios y política, también proyectos de ley en las mismas materias. En la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia se ha trabajado coordinadamente con otras instancias en la concreción de las distintas propuestas, por ejemplo en la implementación del Instructivo Presidencial N° 002/2015 sobre Buenas Prácticas en Declaraciones de Patrimonio e Intereses y el Código de Buenas Prácticas para Lobbistas.

También se ha participado entre muchos otros en el Proyecto de Ley de Probidad Pública (Boletín N° 7616-06), en la Reforma a la Ley de Transparencia (Boletín N°

7686-07) y en la Reforma Constitucional que consagra el derecho de acceso a la información, en actual tramitación.(Boletín N° 8805-07).

Junto a las actividades señaladas, se ha continuado con la tercera etapa de la implementación de la Ley N° 20.783 que regula el Lobby, desplegando equipos por el país, capacitando a los municipios y a los actores locales en colaboración con el Consejo para la Transparencia. Durante las dos primeras etapas se realizaron 185 inducciones, capacitando a 3.684 funcionarios, autoridades y directivos a nivel central y regional.

En el área de protección de derechos se ha continuado con el trabajo conjunto con jefes de servicio, para realizar planes de mejora en la atención a los ciudadanos, incorporando un enfoque de protección de los derechos del procedimiento administrativo y que se ven reflejados en la atención de las oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS).



Índice

03	El avance de las agendas
04	Índice
05	Presentación Defensoría Ciudadana y Transparencia
06	Área de Probidad y Transparencia
07	Cifras de Transparencia 2do trimestre
08	Todas las regiones reciben capacitación previa vigencia de la segunda etapa de la Ley del Lobby
10	Exitoso proceso de declaración de patrimonio e intereses que ordenó el instructivo presidencial
11	Comienza plan piloto para modernizar archivos públicos
12	Área de Defensoría Ciudadana
13	Casos ciudadanos
17	CDC y Salud buscan mejorar las respuestas ciudadanas
18	La Comisión Defensora difunde su labor a las personas
19	Gestiones de la CDC permiten unificar padrones de vehículos motorizados
20	Cuadros estadísticos del 2do trimestre
28	Glosario
33	Anexo

Presentación Defensoría Ciudadana y Transparencia

Una de las principales tareas en las que ha estado abocada la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia durante 2015 ha sido la implementación de la Ley N° 20.730 que regula el lobby. En el segundo trimestre, en el cual se centra este informe, se logró implementar exitosamente la segunda etapa de esta normativa, gracias a la capacitación que un equipo de profesionales de esta Comisión, desplegó en todas las regiones del país.

Fueron 3.684 los funcionarios y autoridades que recibieron instrucción durante este periodo, respecto de cómo se debe proceder bajo esta nueva disposición. La evaluación es positiva, con la segunda etapa se ha logrado integrar a todos los servicios de la administración central del Estado bajo un proceso que demanda cambios estructurales, culturales y de prácticas.

Insertar al Estado en los estándares internacionales de transparencia y probidad cobra hoy más relevancia que ayer porque ayudará a restablecer la confianza de la ciudadanía hacia lo público. A nuestra Comisión aún le queda como desafío la implementación de la tercera y última fase de la Ley del Lobby, que a partir del 28 de agosto alcanzará a los gobiernos locales. Ese nuevo proceso de implementación ya está en marcha a través de un programa realizado en conjunto con el Consejo para la Transparencia, con fondos de la Subsecretaría de Desarrollo Regional (SUBDERE).



Área de Probidad y Transparencia

Cifras de Transparencia 2do trimestre

Durante el periodo comprendido entre abril y junio se ha continuado con la medida de contingencia del trimestre anterior, ya que no se han incorporado todos los servicios a los nuevos sistemas de reportes.

En este contexto, se mantiene lo realizado con muestras mensuales elaboradas sólo con aquellos servicios que lograron reportar en los tiempos requeridos.

Reporte de ingresos mensuales

Periodo	Nuevos ingresos	Promedio
abril	3.205	103,3
mayo	2.395	77,2
junio	3.113	103,7
Total	8.713	96,8

Ranking de los cinco servicios con más solicitudes

Ministerio	Servicio	Total	%
Obras Públicas	Dirección General de Aguas	1688	29,1
Trabajo y Previsión Social	Dirección del Trabajo	1478	25,5
Bienes Nacionales	Subsecretaría de Bienes Nacionales	1129	19,5
Educación	Subsecretaría de Educación	967	16,7
Interior y Seguridad Pública	Subsecretaría del Interior	536	9,2
Total		5798	100,0

Los dos primeros lugares concentran el 54,6% del total de solicitudes acumulado entre los cinco servicios más demandados entre abril y junio de 2015.

Todas las regiones reciben capacitación previa vigencia de la segunda etapa de la Ley del Lobby

La Comisión preparó la entrada en vigencia de la segunda etapa de implementación de la Ley del Lobby, que se inició el 28 de abril, y dejó bajo esa normativa a cerca de tres mil funcionarios públicos (llamados sujetos pasivos). Estos deberán declarar mensualmente sus audiencias, viajes y regalos que provengan de gestores de intereses particulares. Luego, con la tercera y última fase de la ley, otros cinco mil más quedarán afectados.

Desde finales de diciembre de 2014 y hasta abril de 2015, un equipo de profesionales de la Comisión estuvo recorriendo las distintas regiones del país. Las actividades comprendieron tres tipos de inducciones: una para autoridades, otra para los asistentes técnicos y una tercera para la sociedad civil. Las inducciones de corte técnico fueron destinadas a funcionarios que deberán operar el sistema informático diseñado especialmente para llevar el registro de la Ley del Lobby. A la sociedad civil se les ofreció charlas abiertas para conocer los alcances de la normativa y los pasos que deberán seguir para sostener reuniones con la autoridad.

Asistentes por región	
I de Tarapacá	214
II de Antofagasta	83
III de Atacama	187
IV de Coquimbo	154
IX de la Araucanía	187
Metropolitana	563
V de Valparaíso	130
VI de O'Higgins	250
VII del Maule	130
VIII del Bío-Bío	212
X de Los Lagos	217
XI de Aysén	114
XII de Magallanes y Antártica	258
XIV de Los Ríos	176
XV de Arica y Parinacota	226
Total	3101

Capacitaciones efectuadas para la segunda etapa de la Ley del Lobby

Asistentes por áreas	
Asistentes técnicos	1536
Autoridades	1148
Sociedad civil	417
Total	3101

Cursos realizados por áreas	
Asistentes técnicos	21
Autoridades	19
Sociedad civil	16
Total	56



Exitoso proceso de declaración de patrimonio e intereses que ordenó el instructivo presidencial

El jueves 30 de abril se cumplió el plazo para que los funcionarios públicos de hasta tercer nivel jerárquico, como ministros, subsecretarios, jefes y altos asesores, realicen sus declaraciones de intereses y patrimonio. El proceso fue dirigido por la Segpres y la implementación estuvo a cargo de esta Comisión. Al expirar el plazo, 12.366 funcionarios públicos habían realizado sus declaraciones, con lo que dieron cumplimiento a lo instruido por la Presidenta en marzo.

Lo anterior se traduce en que, gracias a esta acción de buenas prácticas, el sector público duplicó el número de funcionarios que transparentan información en materia de patrimonio e intereses. Actualmente este proceso era realizado sólo por cinco mil directivos, según lo dispuesto en la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado y también según la Constitución.

La implementación del instructivo estuvo a cargo de la Comisión, sin embargo fue fundamental la colaboración del Registro Civil en el cumplimiento de la meta, puesto que este servicio dispuso de oficinas móviles para que los funcionarios afectos pudieran obtener su Clave Única -que actúa como “identidad digital”-, requisito indispensable para realizar el trámite.



Comienza plan piloto para modernizar archivos públicos

El 17 de abril, varias entidades públicas comenzaron a participar en una experiencia de plan piloto para que sus respectivas unidades de archivo apliquen herramientas que permitan modernizar la gestión de documentos públicos.

La ley de archivos vigente en Chile data de 1929 y su espíritu tuvo más que ver con conservación y fines patrimoniales que con las impropetables dimensiones que cobraría la documentación con el paso del tiempo; especialmente como ha ocurrido con la implementación de la Ley de Acceso de la Información Pública.

Dada la evidente necesidad de actualizar la normativa que rige a los archivos nacionales, la RTA (organización internacional de los órganos garantes del acceso a la información pública) junto a EuroSocial, la OEA, el Consejo para la Transparencia (CPLT), la Segpres y el Archivo Nacional trabajaron en el proyecto piloto Modelo de Gestión Documental y Archivos.

Desde esta Comisión se invitó a adherir al plan piloto a algunas de las entidades que tienen más demandas por información pública, aceptaron ser parte: Carabineros, Ministerio de Salud, Dirección General de Aguas, Ministerio de Obras Públicas, Gobierno Regional de Santiago, CPLT y los municipios de Peñalolén, Calera de Tango y La Pintana.

En junio recién pasado, esta Comisión constató que los servicios que participan realizaron un buen análisis de las guías que componen el modelo de gestión, según las necesidades de cada entidad. El Archivo Nacional se comprometió a realizar capacitaciones a los servicios participantes en el piloto, para entregar nociones básicas de métodos de archivo. Para el 10 de julio está prevista la segunda reunión de seguimiento a la implementación del plan piloto y se espera que entonces comience también a participar la Unidad de Modernización de la Segpres.



Área de Defensoría Ciudadana

Casos Ciudadanos

A continuación presentamos algunos casos que llegaron a esta Comisión y que durante el segundo trimestre de 2015 se lograron resolver exitosamente y así se dio una respuesta satisfactoria a quienes concurrieron a nuestras oficinas. La información aquí contenida cuenta con el consentimiento de los involucrados para su publicación.

Yohana Gatica Guerrero

La ocurrente se presentó a nuestra Comisión relatando que en enero se presentó en el Centro de Creación de Valdivia, dependiente del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes (CNCA), para inscribir su hijo de 11 años de edad y que padece Síndrome de Down, en los talleres que se ofrecía dicha entidad. En esa ocasión, se le denegó la incorporación de su hijo porque no se contaba con personal calificado para niños con tales características. Ella ofreció colaborar para facilitar la integración de su hijo, pero la funcionaria negó finalmente la incorporación.

La señora Gatica formalizó su reclamo ante el Centro de Creación Valdivia y la respuesta que obtuvo fue que cuando existiera disponibilidad, se incorporaría a su hijo. Nuestra Comisión ofició el caso al CNCA, exponiendo que había una vulneración de derechos y una posible discriminación arbitraria. El servicio remitió en primera instancia la misma respuesta enviada a la ocurrente, por lo que se reiteró el oficio. En atención a ese segundo requerimiento, el servicio contactó a la ocurrente que se entrevistó con la directora regional y le entregó sus disculpas y le informó que los talleres ya estaban en curso pero próximamente se incorporaría a su hijo si aún lo deseaba. Además, la directora le informó que la funcionaria que la había atendido en el Centro fue desvinculada.

Jorge Llantén González

El ocurrente, de 75 años, solicitó la intervención de la Comisión en enero de 2015, ante la falta de respuesta en el plazo legal a su reclamo ingresado en la OIRS del MINSAL, respecto de una falta de atención médica y un atraso de siete meses en la entrega del resultado de unos exámenes, por parte del consultorio Estación Médica Parque Forestal, correspondiente a su domicilio. Por su delicado estado de salud se vio obligado a concurrir con un doctor particular quien le habría diagnosticado una deficiencia de tiroides, patología AUGE-GES. El 27 de enero del año en curso, esta comisión envió el un oficio dirigido al MINSAL, exponiendo la situación del señor Llantén y los derechos aparentemente vulnerados por el servicio de salud pública aludido. Con posterioridad, el 12 de febrero, el servicio se contactó con el ocurrente para informarle que le agendaron una hora de atención. A la fecha, el Llantén continúa con su tratamiento médico en el CESFAM Padre Orellana.

Hilda Tapia Palma

La ocurrente señala que el 27 de marzo de 2014 presentó un reclamo ante la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento por una modificación que realizó la síndico, María Loreto Ried, a cargo de la reorganización de la Sociedad Maderera Jorge Santamaría y Compañía Limitada, con la cual la señora Tapia había celebrado un contrato de compraventa y arrendamiento. Dicha modificación, señaló la ocurrente, generó una cesión de derechos sin la debida notificación a su persona, lo que obstaculizó la posibilidad de ejercer sus derechos en el proceso de reorganización.

Nuestra Comisión intervino mediante un oficio el 13 de mayo de 2015, y que fue respondido el 24 de junio; y en donde se señala que se inició un proceso sancionatorio contra la síndico por realizar una cesión sin notificación escrita previa a la dueña del predio.

Julio Cifuentes Quilodrán

En enero de 2015, el señor Cifuentes solicitó a la Superintendencia de Pensiones el traspaso de sus imposiciones correspondientes al periodo mayo de 2011 a mayo de 2013, desde el Instituto de Previsión Social (IPS) a AFP Modelo. Dicha Superintendencia pidió al Instituto de Previsión Social, el 28 de enero de 2015, que realizara el traspaso; sin embargo, a abril de ese mismo año -fecha en que el ocurrente acudió a nuestra Comisión- ese traspaso aún no se había efectuado. Por ello, la Comisión solicitó el pronunciamiento a IPS el 24 de abril y un mes más tarde, llegó un oficio que daba cuenta que se ordenó al sub-departamento de Tesorería de IPS, la elaboración del cheque para AFP Modelo, correspondiente al periodo reclamado por el ocurrente.

James Jofré Uribe

Con fecha 16 de marzo, el ocurrente solicitó la intermediación de nuestra Comisión ante su anterior empleador, la PDI. El señor Uribe relató que al cesar sus funciones en dicha institución, solicitó en reiteradas ocasiones la devolución de sus cotizaciones que le fueron devengadas para aportar al Fondo Nominal para el Desahucio, petición que le fue denegada por la PDI, arguyendo diversas razones. Tras un estudio profundo de la normativa, la Comisión formalizó una petición fundamentada del reclamo del señor Jofré ante la PDI, y en junio esa entidad respondió señalando que se realizará el depósito de sus imposiciones.

Alicia Castillo López

En enero, Ana Karina Bezama, se contactó con nuestra Comisión vía página web debido a una la demora excesiva en la atención médica de su madre, Alicia Castillo, que llevaba siete años en lista de espera del Hospital Gustavo Fricke para una operación de tiroidectomía total. La ocurrente habría reclamado en varias ocasiones en la OIRS del servicio, donde le daban fechas para la operación que luego no se cumplían. La Comisión ofició al hospital solicitando un pronunciamiento en este caso. El centro asistencial respondió que estaba en revisión el caso para entregar una solución a la brevedad posible. Finalmente, la intervención quirúrgica se llevó cabo el 06 de julio y de manera satisfactoria.

CDC y Salud buscan mejorar las respuestas ciudadanas

A comienzos de mayo, la Comisión Defensora en conjunto con el Ministerio de Salud entregó una charla vía conferencia simultánea con sus seremías y servicios regionales con el fin de conocer los principales motivos por los que los usuarios recurren a la CDC en asuntos relativos a su competencia e intentar mejorar las respuestas.

La conferencia –que se realizó en el Salón Azul de las dependencias del Ministerio de Salud, en el centro de Santiago– estuvo a cargo del coordinador del área Defensora Ciudadana, Roberto Amaro, y la abogada de esa misma unidad, Helena Gallegos.

Amaro dio a conocer las competencias y alcances de la labor que desarrolla la Comisión en cuanto a ser la instancia final a la que pueden recurrir los ciudadanos que demandan respuestas adecuadas y satisfactorias de las diferentes entidades y servicios de la administración del Estado.

Luego, la abogada Gallegos relató a la audiencia –que seguía la conferencia vía internet en distintas regiones del país– las principales falencias que la CDC había detectado a partir de los requerimientos que le llegan y que competen a Salud eran por la información y por la calidad de respuesta. Dado lo anterior, Gallegos insistió en que las respuestas a la ciudadanía debían ser: fundadas y escritas en función de lo que se preguntaba, mencionar plazos cuando se trata de listas de espera, entregar plazos razonables y ser informativas sobre los recursos de impugnación que tiene el usuario.



La Comisión Defensora difunde su labor a las personas

Por tercer año consecutivo la Comisión Defensora participó con un stand en la Feria del Consumidor que organiza el Sernac. Esto, para cumplir con la función de difundir entre la ciudadanía la posibilidad que demandar respuestas de los servicios públicos de la administración central del Estado.

Con un equipo de sus colaboradores y material educativo, la Comisión atendió a cientos de personas que solicitaron información y las orientó respecto de cómo hacer llegar sus inquietudes.

La Feria del Consumidor se efectuó el 18 de marzo, en la Plaza de la Constitución, en Santiago. Fue inaugurada por el director del Sernac, Ernesto Muñoz, y la actividad se enmarcó en la celebración del Día del Consumidor (15 de marzo), y contó con la presencia del presidente de esta Comisión, Rodrigo Mora (Al centro de la foto). Se convocó a distintos organismos vinculados a la protección del consumidor, como superintendencias,

asociaciones de consumidores, subsecretarías y otros servicios. Contó con 20 stands para intentar acercar a la ciudadanía la red de organismos públicos que ofrecen asistencia a las personas.



Gestiones de la CDC permiten unificar padrones de vehículos motorizados

Gracias a las recomendaciones que entregó la Comisión Defensora ante el Registro Civil, se logró que Carabineros comenzara a reconocer como válidos los padrones expendidos por vía digital.

Cientos de reclamos nos llegaron desde ciudadanos debido a que Carabineros solía cursarles infracciones en los controles callejeros cuando ellos exhibían sus padrones emitidos vía web.

La autoridad policial arguía que se trataba de “copias”, como decía el documento con sello de agua, y que por ende no eran el documento oficial.

Los automovilistas a su vez afirmaban que dado el retraso del Registro Civil en hacer llegar los padrones definitivos a los domicilios vía correo regular, es que se veían en la obligación de obtener una copia a través de internet.

Finalmente, y gracias a la mediación de esta Comisión, el Registro Civil ofició a Carabineros para pedirle que considere válido este documento digital y –a su vez– el registro se comprometió a quitar el sello de agua que dice “copia”, y de este modo homologar todos sus documentos destinados a la identificación de los vehículos inscritos en el parque nacional.





Cuadros estadísticos del 2do trimestre

Presentaciones

Periodo	2015	2014
1er trimestre	1.706	2.819
2do Trimestre	1.613	1.849
Total	3.319	4.668

1.613

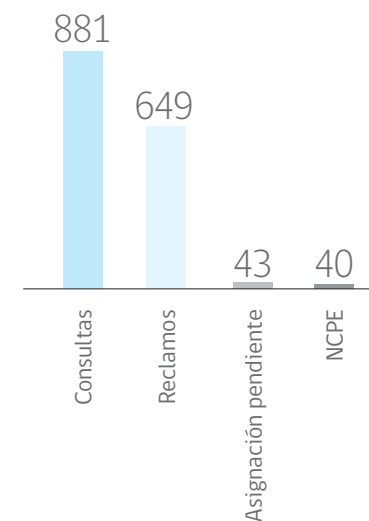
Total 2do trimestre 2015

Tipo de Presentación

Presentación	2º tri 2015	%	2º tri 2014	%
Consultas	881	54,6	1.108	59,9
Reclamos	649	40,2	690	37,3
Asignación Pendiente	43	2,7	51**	2,8
NCPE*	40	2,5	--	---
Total	1.613	100,00	1.849	100,00

*No Contabilizable Para Estadísticas: Corresponde a casos repetidos o de prueba de sistema

**:"Asignación Pendiente" es una categoría creada durante 2015. Reemplaza a solicitudes que se rediseñó.



Presentaciones 2do trimestre 2015

Desagregación por sexo

Por Género	2do tri 2015	%	2º tri 2014	%
Femenino	717	44,5	933	50,45
Masculino	896	55,5	916	49,55
Total	1.613	100	1.849	100

Presentaciones 2do trimestre 2015



Femenino



Masculino

Vía de Ingreso de los requerimientos

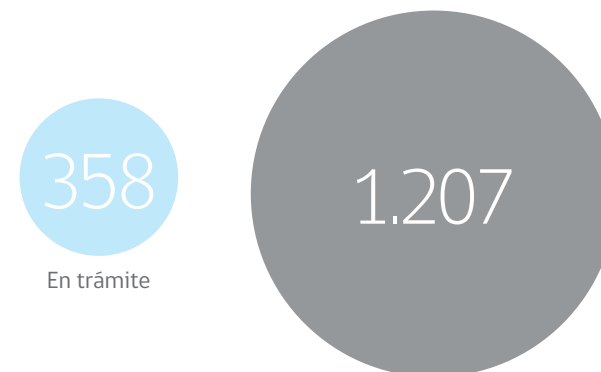
Vía de Ingreso	Mujeres 2º tri 2015	%	Hombres 2º tri 2015	%
Actuación de Oficio	-	-	-	-
Correo	1	0,1	2	0,2
Correo Electrónico	1	0,1	3	0,3
Derivación de un servicio	-	-	3	0,3
Presencial	40	5,6	91	10,1
Teléfono	13	1,8	20	2,2
Web	648	90,3	769	85,8
Chileatiende	14	1,9	8	0,9
Total	717	100	896	100

Estado de las presentaciones

Por Estado	2º tri 2015	2º tri 2014
En trámite	358	337
Concluidos	1.207	1.459
NCPE*	48	53**
Total	1.613	1.849

*No Contabilizable Para Estadísticas: Corresponde a casos repetidos o de prueba de sistema

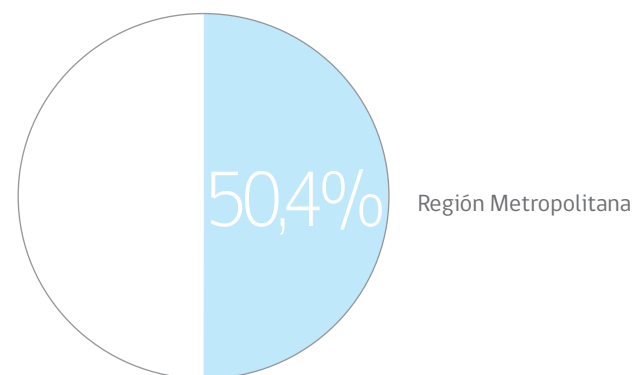
**En el informe del 2014 esos 53 se consideraban "inadmisibles".



En trámite
Concluida
Por estado 2do trimestre 2015

Distribución de presentaciones por región

Región	nº	%
Arica y Parinacota	20	1,2
Tarapacá	53	3,3
Antofagasta	48	3,0
Atacama	24	1,5
Coquimbo	30	1,9
Valparaíso	165	10,2
Metropolitana	813	50,4
Bernardo O´Higgins	53	3,3
Maule	70	4,3
Bío Bío	134	8,3
Araucanía	70	4,3
Los Ríos	17	1,1
Los Lagos	62	3,8
Aysén	9	0,6
Magallanes y Antártica	20	1,2
Chilenos en el exterior	25	1,5
Total	1613	100



La región metropolitana tiene la mitad del total de presentaciones de este trimestre, le siguen las regiones V de Valparaíso y VIII del BioBio.

Cuadro de derechos asociados a las solicitudes

Derechos	%
A una atención oportuna y de calidad	28%
A recibir una respuesta en tiempo prudente	24%
De Petición	21%
A prestaciones de seguridad social	15%
A obtener prestaciones de salud	2%
A a recibir un trato digno	2%
Otros	9%

Se mantienen los cuatro primeros Derechos con porcentajes similares al trimestre anterior, lo interesante aquí es que empiezan a aparecer varios derechos más en comparación al trimestre anterior; y estos derechos tienen que ver con dimensiones muy claras vinculados a derechos ciudadanos, por ejemplo, el derecho a criticar políticas públicas, o el derecho a impugnar posibles abusos de poder.

Derechos más demandados por las mujeres

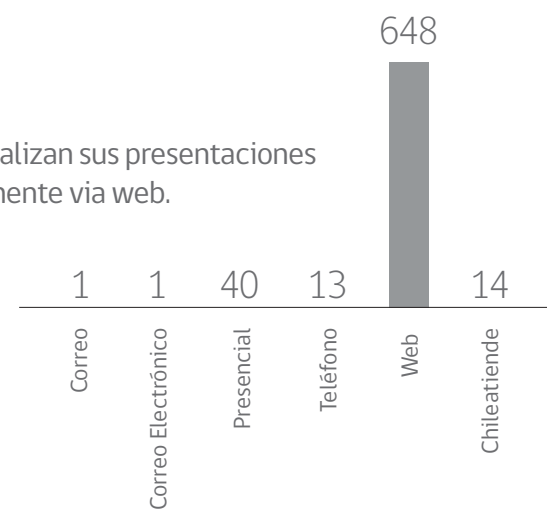
Derechos 1 Trimestre 2015	%
A una atención oportuna y de calidad.	28%
A recibir una respuesta en tiempo prudente.	25%
De Petición.	21%
A prestaciones de seguridad social.	14%
A obtener prestaciones de salud	3%
A recibir un trato digno	2%
Otros	9%

Están muy en sintonía con el total de la muestra, también hay una incorporación de nuevos derechos asociados a temas ciudadanos, por lo que habría que seguir monitoreando esta sensación de creciente consciencia de derechos ciudadanos.

Principales vías utilizadas por las mujeres

Vía	nº	%
Chile atiende	14	1.9
Correo	1	0.1
Correo electrónico	1	0.1
Presencial	40	5.6
Vía telefónica	13	1.8
WEB	648	90.3
Total general	717	100

Las mujeres realizan sus presentaciones fundamentalmente via web.



Distribución de casos por sector

Por sector	2º tri 2015			2º tri 2014		
	Consulta %	Reclamos %	NCPE* %	Consultas %	Reclamos %	NCPE* %
Agricultura	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%
Bienes Nacionales	0,3%	0,5%	0,1%	0,3%	0,3%	0,0%
Cultura	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%
Defensa	1,6%	0,4%	0,0%	1,3%	0,5%	0,0%
Economía	0,9%	0,6%	0,1%	1,0%	0,2%	0,0%
Educación	3,2%	1,4%	0,2%	2,5%	1,2%	0,1%
Empresas del Estado	0,5%	0,2%	0,0%	0,2%	0,2%	0,0%
Energía	0,3%	0,2%	0,0%	0,6%	0,3%	0,1%
Gobierno	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%
Hacienda	2,2%	1,2%	0,0%	2,9%	1,2%	0,1%
Interior	1,1%	1,3%	0,1%	1,2%	0,9%	0,0%
Justicia	4,3%	4,3%	0,0%	4,2%	2,1%	0,1%
Medio Ambiente	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%	0,1%	0,0%
Minería	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Minsegpres	0,1%	0,0	0,0%	0,7%	0,1%	0,1%
Municipalidades	3,0%	0,1%	0,2%	3,8%	0,2%	0,1%
Obras Públicas	0,6%	0,4%	0,0%	0,4%	0,1%	0,0%
Otros**	11,8%	0,4%	0,4%	10,0%	0,2%	0,4%
Desarrollo Social	1,1%	0,6%	0,2%	4,0%	8,9%	0,3%
Presidencia	0,4%	0,1%	0,0%	0,4%	0,1%	0,0%
Relaciones Exteriores	0,3%	0,1%	0,0%	0,4%	0,3%	0,0%
Salud	8,6%	7,4%	0,5%	8,4%	3,9%	0,2%
Sernam	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Trabajo y Prev Social	10,4%	20,6%	0,3%	14,1%	15,6%	0,7%
Transportes	1,5%	0,9%	0,2%	1,6%	0,5%	0,1%
Vivienda y Urbanismo	2,7%	0,7%	0,2%	1,9%	0,6%	0,1%
Total		1.613			1.836	

*No Contabilizable Para Estadísticas: Corresponde a casos repetidos o de prueba de sistema

** Otros: Corresponde a casos que llegan a la Comisión, pero que no tienen que ver con su ámbito de acción, por ejemplo, conflictos entre privados.

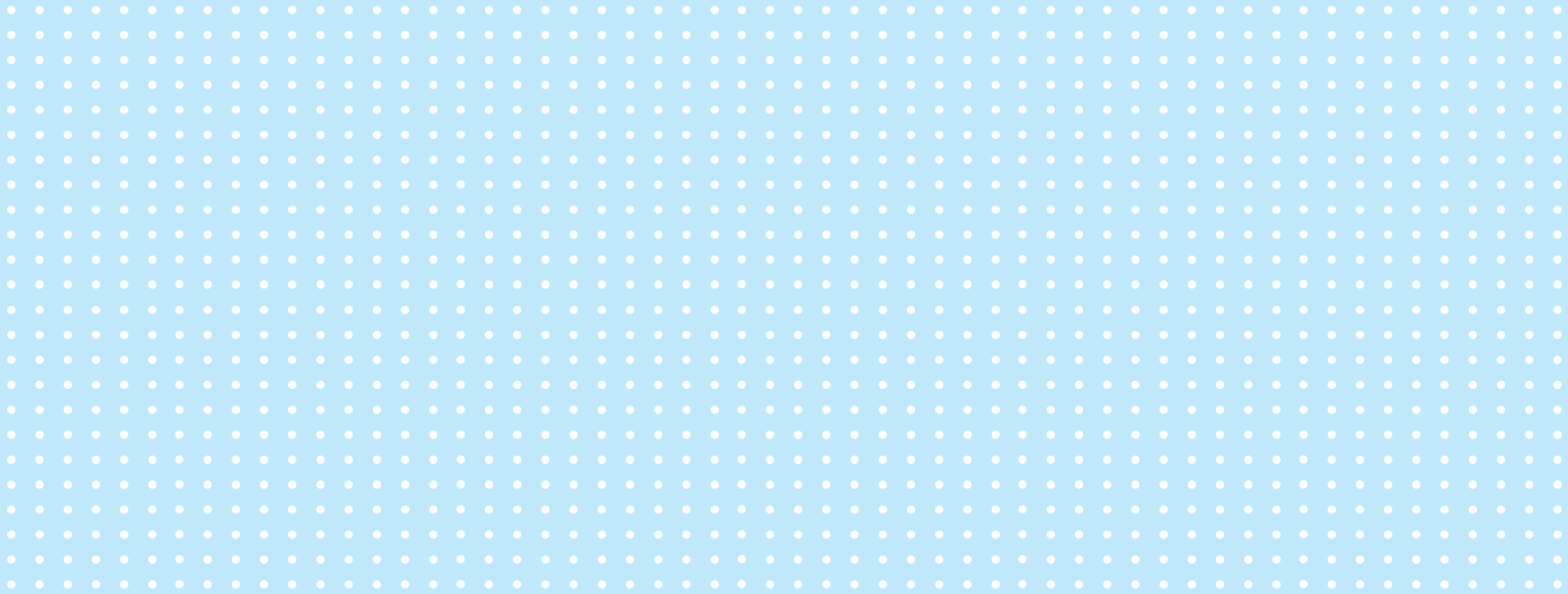
Porcentualmente los sectores con más consultas son: Otros, Trabajo y Previsión Social, y Salud. Mientras que los sectores con más reclamos son: Trabajo y Previsión Social, Salud, y Justicia.

Distribución de solicitudes por región, segundo trimestre de 2015

Región	Hombres	%	Mujeres	%
Arica y Parinacota	12	1,3	8	1,1
Tarapacá	27	3,0	26	3,6
Antofagasta	29	3,2	19	2,6
Atacama	16	1,8	8	1,1
Coquimbo	17	1,9	13	1,8
Valparaíso	92	10,2	73	10,1
Metropolitana	458	51,1	343	47,8
Bernardo O´Higgins	23	2,5	30	4,2
Maule	32	3,6	38	5,3
Bío Bío	69	7,7	63	8,8
Araucanía	37	4,1	32	4,5
Los Ríos	9	1,0	8	1,1
Los Lagos	35	3,9	27	3,8
Aysén	3	0,3	5	0,7
Magallanes y Antártica	12	1,3	8	1,1
Chilenos en el exterior	13	1,4	4	0,5
No Asignado*	12	1,3	12	1,7
Total	896	100	717	100

*: Los casos no asignados son casos que están a la espera de su cualificación y evaluación para ser ingresados y asociados a algún sector.

La región metropolitana tiene la mitad del total de presentaciones de este trimestre, le siguen las regiones V de Valparaíso y VIII del BioBio.



Anexo

Información complementaria por género

Estos cuadros corresponden 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 las versiones originales, se debe a que el sistema actualiza y cambia categorías de los casos varias veces en 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.

Reporte de casos por servicio 2do trimestre 2015

Total Instituciones	Total mujeres	Total hombres
Armada de Chile	1	7
Banco del Estado de Chile	3	4
Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA)	1	2
Carabineros de Chile	4	12
Comisión Defensora Ciudadana	N/R	1
Comisión de Prisión Política y Tortura.	N/R	1
Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica (CONICYT)	2	4
Comisiones Médicas (Superint. AFP)	N/R	2
COMPINES	31	34
Compin Región Metropolitana	N/R	1
Conflictos entre particulares	42	32
Consejo de Defensa del Estado	1	N/R
Consejo de Monumentos Nacionales	1	N/R
Consejo Nacional de la Cultura y de las Artes	N/R	2
Consejo para la Transparencia	1	1
Consultorios de Salud	1	3
Contraloría General de la República	N/R	5
Corporación de Asistencia Judicial Bio-Bio	1	1
Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana	5	14
Corporación de Asistencia Judicial Valparaíso	3	N/R
Corporación de Fomento de la Producción (CORFO)	1	2
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI)	2	2
Corporación Nacional Forestal (CONAF)	N/R	1
Correos de Chile	1	2
Defensoría Penal Pública	N/R	3
Departamento de Extranjería y Migración	2	6
Dirección del Trabajo	14	17

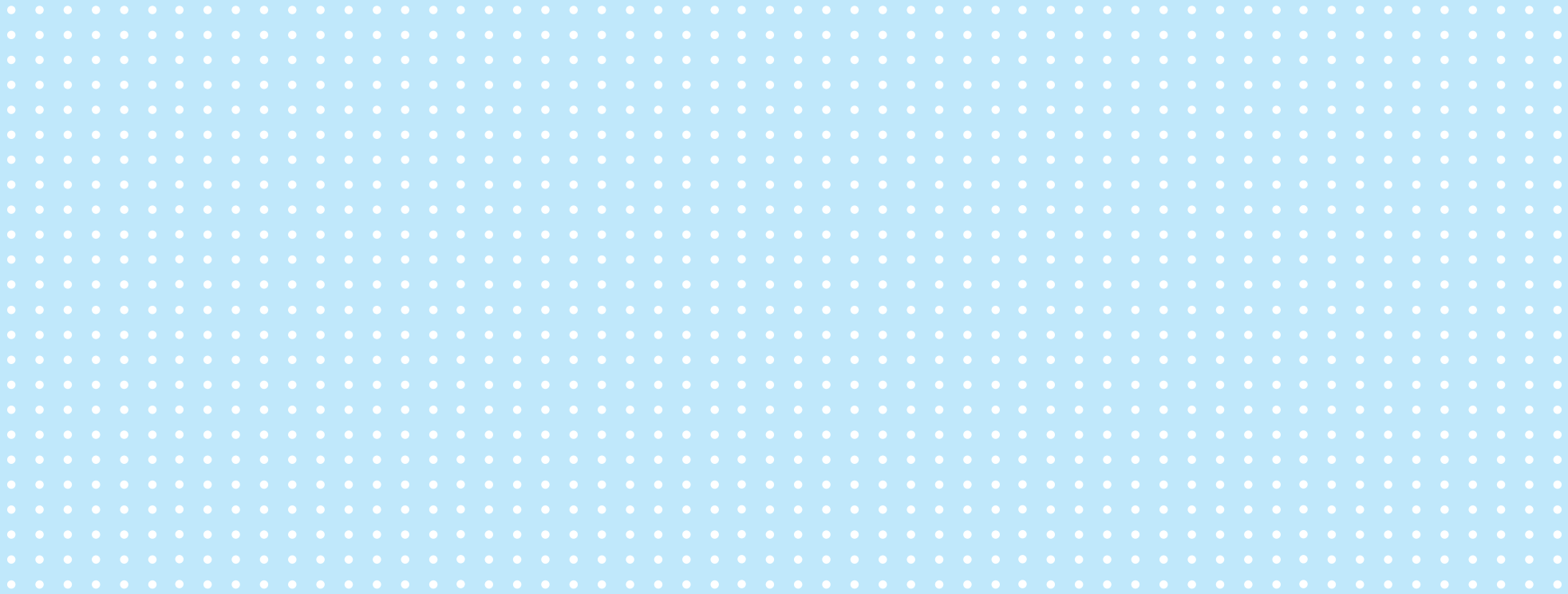
Total Instituciones	Total mujeres	Total hombres
Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM)	N/R	1
Dirección del Trabajo	N/R	5
Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA)	N/R	1
Dirección General de Crédito Prendario (DICREP)	N/R	3
Dirección General de Movilización Nacional (DGMN)	2	N/R
Empresas y Organismos Privados	N/R	1
Fondo Nacional de Salud (FONASA)	59	39
Fuerza Aérea de Chile	23	38
Gendarmería de Chile	5	2
Gobernaciones Provinciales	4	1
Hospitales	42	31
Inspecciones del Trabajo	10	5
Instituto de Normalización Previsional (INP)	1	1
Instituto de Salud Pública	57	62
Instituto de Seguridad Laboral	N/R	1
Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	2	N/R
Instituto Nacional del Deporte (CHILE DEPORTES)	1	4
Intendencias Regionales	30	21
Junta Nacional de Auxilio Escolar Y Becas (JUNAEB)	5	6
Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI)	1	N/R
Ministerio de Agricultura	1	2
Ministerio de Bienes Nacionales	10	7
Ministerio de Defensa	N/R	1
Ministerio de Economía	N/R	2
Ministerio de Educación	1	5
Ministerio de Justicia	6	9
Ministerio del Interior	N/R	1
Ministerio del Medio Ambiente	1	3
Ministerio del Trabajo	12	7
Ministerio de Minería	3	4
Ministerio de Obras Públicas	14	18
Ministerio de Planificación y Cooperación	5	13
Ministerio de Relaciones Exteriores	18	21
Ministerio de Salud	N/R	2
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	20	30
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	1	N/R

Total Instituciones	Total mujeres	Total hombres
Otros	2	N/R
Poder Legislativo	N/R	1
Policía de Investigaciones de Chile	3	N/R
Presidencia de la República	2	4
Programa de Reconocimiento al Exonerado Político	N/R	4
Secretaría Regional Ministerial de Planificación	N/R	2
Secretaría Regional Ministerial de Salud	3	2
Secretaría Regional Ministerial de Vivienda	N/R	2
Secretaría Reg. Ministerial de Bienes Nacionales	1	1
Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI)	N/R	2
Senado	N/R	1
Servicio de Impuestos Internos	16	23
Servicio de Registro Civil e Identificación	37	57
Servicio de Salud de Antofagasta.	1	N/R
Servicio de Salud de Bío-Bío.	N/R	1
Servicio de Salud de Concepción.	N/R	1
Servicio Nacional de Aduanas	N/R	5
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	8	2
Servicio Nacional de Geología y Minería (SERNAGEOMIN)	N/R	1
Servicio Nacional de la Discapacidad	N/R	1
Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM)	1	N/R
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	7	8
Servicio Nacional de Menores (SENAME)	2	1
Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA)	1	2
Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR)	N/R	1
Servicios de Vivienda y Urbanismo (SERVIU)	6	4
SERVIU Decima Región	N/R	1
SERVIU Novena Región	N/R	1
SERVIU Octava Región	2	N/R
SERVIU Séptima Región	1	N/R
Subsecretaría de Justicia	1	N/R
Subsecretaría del Medio Ambiente	N/R	1
Subsecretaría de Previsión Social	N/R	1
Subsecretaría de Redes	1	N/R
Subsecretaría de Telecomunicaciones	6	11
Subsecretaría de Transportes	2	1

Total Instituciones	Total mujeres	Total hombres
Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	1	N/R
Subsecretaria de Fuerzas Armadas	1	N/R
Superintendencia de A.F.P.	1	N/R
Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras	N/R	3
Superintendencia de Educación	2	N/R
Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	3	4
Superintendencia del Medio Ambiente	2	1
Superintendencia de Pensiones	9	17
Superintendencia de Quiebras	1	2
Superintendencia de Salud	2	10
Superintendencia de Seguridad Social	121	168
Superintendencia de Servicios Sanitarios	3	8
Superintendencia de Valores y Seguros	2	1
Tesorería General de la República	N/R	1
Transantiago	1	N/R
Tribunales de Justicia	6	8
Universidades	N/R	2
Total No Asignado	8	23
Total General	717	896

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.



Glosario

Glosario

A continuación se presentan algunos de los casos resueltos exitosamente por la Comisión durante el primer semestre de 2015.

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 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 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.



Ministro Secretario General de la Presidencia
Nicolás Eyzaguirre Guzmán

Subsecretaria
Patricia Silva Meléndez

Presidente Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia
Rodrigo Mora

Coordinador área Defensoría Ciudadana
Roberto Amaro

Coordinador área Probidad y Transparencia
Manuel Arís

Equipo de Producción
Estudios y Contenidos - Ricardo Mena
Edición - Soledad Pino
Diseño - Gonzalo Alveal

Contacto: rmena@minsegpres.cl
Web: 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