



Informe Trimestral

Comisión Asesora para la Promoción de los Derechos de las Personas ante la Administración del Estado

Periodo enero - marzo 2017



Índice

I.	Introducción	03
II.	Presentación	04
III.	Nota metodológica	05
IV.	Datos y estadísticas de la Comisión	06
	1. Número de casos ingresados o recibidos	
	2. Tipos de casos	
	3. Vía de ingreso	
	4. Casos concluidos	
	5. Tipología de los casos. Datos desagregados	
	5.1 Por región	
	5.2 Por edad	
	5.4 Por nivel educacional	
	6. Derivaciones realizadas por la Comisión	
V.	Relato de casos tramitados por la Comisión	19
	1. Análisis jurídico de casos resueltos por asesores de la Comisión	
	2. Otras intermediaciones de la Comisión	
VI.	Coordinación Nacional de las OIRS y otros puntos de atención de personas	23
VII.	Otras actividades realizadas por la Comisión en el trimestre enero - marzo de 2017	24

I. Introducción

La Comisión Asesora Ministerial para la Promoción y Respeto de los Derechos de las Personas ante la Administración del Estado fue creada en agosto de 2016 como órgano asesor del Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Las misiones encomendadas son: 1) velar por la protección de los derechos y deberes de las personas en su relación con los servicios públicos dependientes de la Administración Central del Estado; 2) promover y diseñar políticas públicas que eleven el estándar de la atención ciudadana; 3) coordinar a las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) o espacios de atención ciudadana de los 344 servicios de gobierno a lo largo del país y; 4) continuar con las funciones y tareas que han cumplido anteriores comisiones defensoras desde el año 2001.

En este informe se presentan las estadísticas derivadas de sus labores de recepción de solicitudes presentadas por las personas ante la Comisión: datos sobre el número y tipo de ingresos, perfil de las personas que ingresan las solicitudes (sexo, edad, región, nivel educacional) e instituciones más concurridas.

En esa misma línea de trabajo, en este informe se despliega una muestra de casos resueltos por la Comisión de forma exitosa. También el equipo jurídico se expone sobre la vía normativa a través de la cual se viabilizó la intermediación de esta Comisión en dos situaciones que nos fueron presentadas.

En una segunda línea de trabajo, se expone el trabajo que se ha desarrollado en la Coordinación Nacional de las OIRS, como la elaboración de una propuesta de política pública y el diseño e inicio de las jornadas de fortalecimiento de estos puntos de atención de personas.

II. Presentación

Desde su creación en 2001, la Comisión Defensora Ciudadana y sus continuadoras legales, dependientes del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, han trabajado en observar y estudiar la actividad que desarrollan los órganos de la Administración del Estado frente a las personas.

Complementariamente, la actual Comisión Asesora para la Promoción de los Derechos de las Personas ante la Administración tiene entre sus tareas –según Decreto Supremo N°15 de 2016 de Minsegespres– encabezar una Coordinación Nacional de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y pasar a ser un espacio de diálogo, conocimiento e intercambio de buenas prácticas y de desarrollo de política que profundicen el respeto a los derechos de las personas en los servicios. Esa coordinación ha estado en marcha desde octubre de 2016 y el primer producto de su trabajo es una propuesta de nueva política de atención a personas, la que está en etapa de revisión y espera pronto ser implementada. Dicha propuesta recoge un diagnóstico surgido desde la misma Coordinación Nacional OIRS en ámbitos normativo, de los sistemas informáticos de ingreso y seguimiento de presentaciones hasta cómo da mayor relevancia a la tarea que cada jefe o jefa de servicio nacional y regional tiene de conocer las presentaciones de las personas y actuar para resolver sus problemas o conflictos.

El trabajo realizado en torno a esta naciente Coordinación ha permitido detectar una serie de debilidades en el sistema de atención a personas, las que se concentran especialmente en las herramientas con que cuentan las y los funcionarios de atención a personas para realizar su labor.

Así, el 30 de marzo inauguramos la primera de 15 jornadas regionales que llevaremos a cabo durante 2017 y que buscan, justamente, fortalecer las habilidades con que ya cuentan los funcionarios de atención directa.

Estas jornadas se realizan con participación de diversas instituciones (Senadis, SernameEG, Consejo para la Transparencia, el Departamento de Extranjería y Migración y SEGPRES), para compartir conocimientos, experiencia y propiciar el trabajo en red entre servicios. Asimismo, estas jornadas buscan que las jefaturas nacionales y regionales vuelquen su atención en lo que ocurre en los espacio de atención de personas. Una mejor gestión es un imperativo permanente debe tener en el centro a las personas y contar con indicadores de satisfacción usuaria, además de plantearse continuamente metas ambiciosas de mejora.

Tenemos el convencimiento de que las OIRS y otros puntos de atención de personas debe permanecer como una tarea prioritaria.

Roberto Amaro C.
Secretario Ejecutivo

Roberto Amaro Castillo
Secretario Ejecutivo
Comisión Defensora Ciudadana

III. Nota metodológica

A partir del Decreto N° 15 de 2016 que dio nueva vida y obligaciones a la “Comisión Defensora Ciudadana” (CDC) y aunque sea una continuadora de ésta, se ha preferido comenzar a llamarla por su nombre legal: Comisión Asesora Ministerial para la Promoción y Respeto de los Derechos de las Personas ante la Administración del Estado.

Los datos presentados en este informe son extraídos del Sistema de Seguimiento de Casos de la Comisión. Este sistema registra todas solicitudes de los ocurrentes y se actualiza periódicamente por los profesionales de la Comisión. En este sentido, los datos presentados están actualizados al día 6 de abril del 2017 a las 10.00 horas. Cabe señalar que, desde ahora en adelante, los informes siguientes serán siempre elaborados con la misma fecha de actualización (el sexto día después del fin del trimestre de estudio); esto con el fin de permitir una óptima comparación entre informes.

En cuanto a los datos del Sistema de Seguimiento de Casos, cabe señalar que existe una categoría denominada “No contable para Estadísticas” (NCE), que son casos que se generan por ingresos fallidos, múltiples o pruebas del sistema y dada su naturaleza serán excluidos.

Por último, los tramos etarios se modificaron respecto de informes anteriores: a partir de esta entrega emplearemos escalas validadas en estudios nacionales y también internacionales, con el fin de permitir mejores parámetros de comparación.

IV. Datos y estadísticas de la Comisión

1. Número de casos ingresados o recibidos

Las solicitudes ingresadas en la Comisión son clasificadas en tres categorías: consultas, reclamos, y sugerencias y solicitudes. Estas categorías son asignadas a cada una de las solicitudes según el criterio experto de los profesionales del área jurídica de la Comisión. Durante el primer trimestre del 2017, como se observa en el Cuadro 1, se recibieron 1.268 solicitudes.

Cuadro 1

Número de casos ingresados en los años 2017, 2016, 2015 y 2014 por trimestre.

Trimestre	2017	2016	2015	2014
Primer	1.268	1.973	1.518	2.740
Segundo	-	1.569	1.560	1.796
Tercero	-	1.553	1.543	1.330
Cuarto	-	1.488	1.851	1.396
Total*	1.268	6.583	6.472	7.262

*Excluyendo los NCE.

El cuarto trimestre de 2016 tiene una baja con respecto a los trimestres anteriores del mismo año. En el cuadro se puede observar que no hay un comportamiento de ingreso de casos que pudiera considerarse "estacional", ya que si bien el primer trimestre de 2016 y de 2014 fue cuando hubo más ingresos, en 2015 es en el último trimestre cuando más presentaciones recibió la CDC.

Gráfico 1

Número de casos recibidos por año

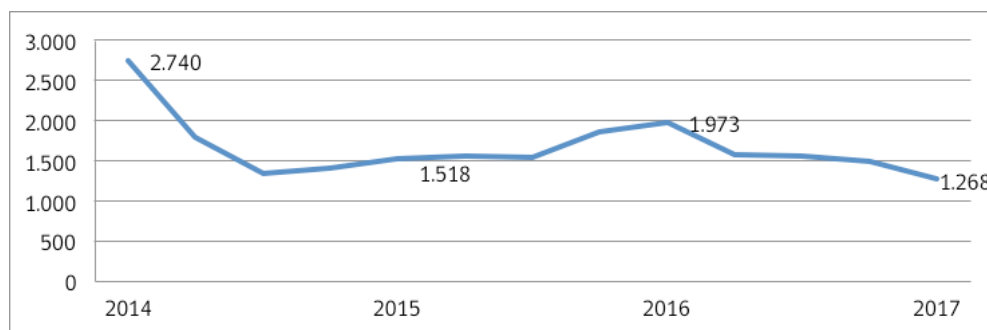
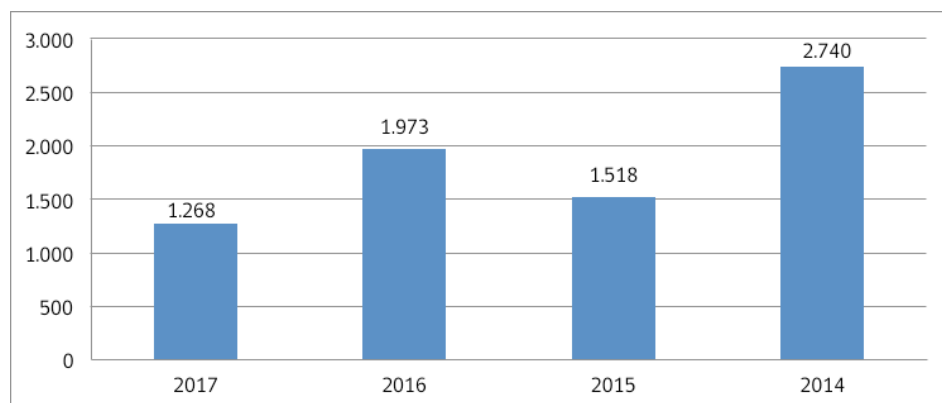


Gráfico 2

Número de ingresados recibidos en el primer trimestre 2017, comparado con trimestres de años anteriores



En el primer trimestre del 2017 se aprecia una baja en los ingresos comparado con los trimestres anteriores. Lo mismo ocurre si se compara dicho trimestre con igual periodo de los años anteriores; la baja fue de 35,7% en 2016 y 16,4% en 2015.

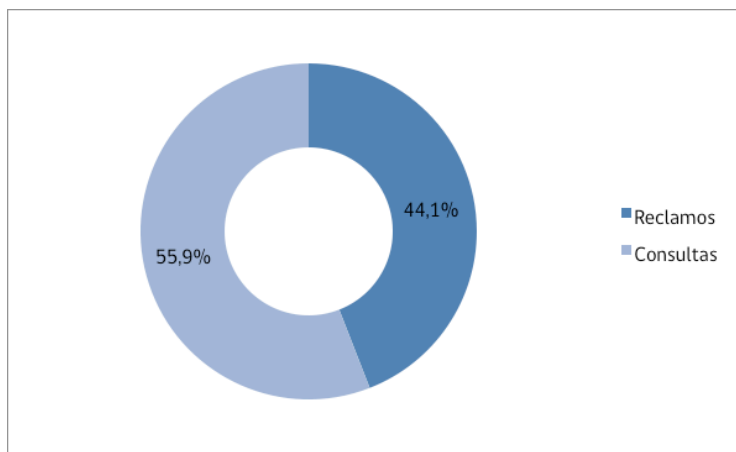
Cabe destacar señalar que en el primer trimestre de 2014 se registra un ingreso muy superior de casos debido a un lineamiento diferente que tenía en aquel entonces esta Comisión.

2. Tipos de casos

En el primer trimestre del 2017, como se aprecia en el Gráfico 3, se recibió 709 consultas y 559 reclamos, equivalentes al 55,9% y 44,1%, respectivamente. Si bien el total ingresos es levemente más bajo que años anteriores, la proporción entre reclamos y consultas se mantuvo.

Gráfico 3

Porcentaje de casos según tipología en el primer trimestre 2017



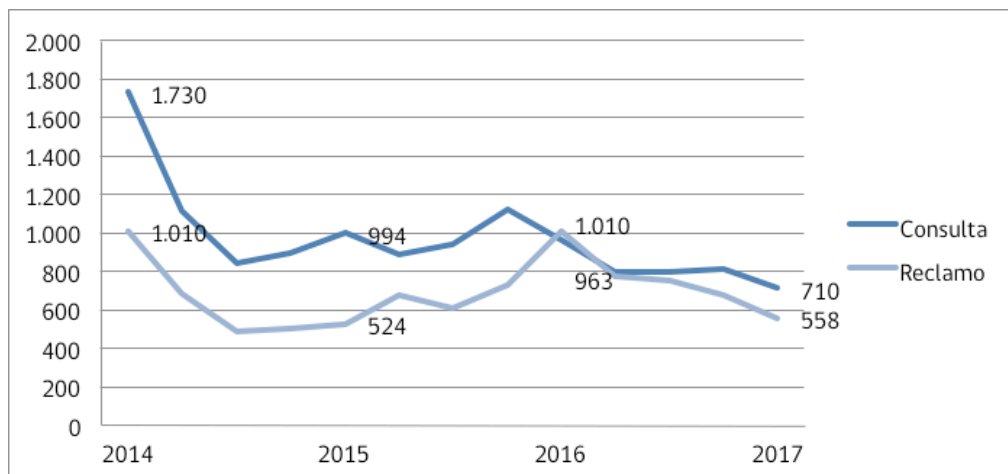
Cuadro 2

Número de casos ingresados en los años 2017, 2016, 2015 y 2014 por trimestre

Trimestre	Tipo de caso	2017	2016	2015	2014
Primero	Consulta	709	963	994	1.730
	Reclamo	559	1.010	524	1.010
	Sugerencia/Solicitud	0	0	0	0
	Total	1.268	1.973	1.518	2.740
Segundo	Consulta	-	796	883	1.112
	Reclamo	-	773	676	684
	Sugerencia/Solicitud	-	0	1	0
	Total	-	1.569	1.560	1.796
Tercero	Consulta	-	797	935	841
	Reclamo	-	755	607	489
	Sugerencia/Solicitud	-	1	1	0
	Total	-	1.553	1.543	1.330
Cuarto	Consulta	-	808	1.117	892
	Reclamo	-	680	733	504
	Sugerencia/Solicitud	-	0	1	0
	Total	-	1.488	1.851	1.396
Total		1.268	6.583	6.472	7.262

Gráfico 4

Número de casos según tipología por año



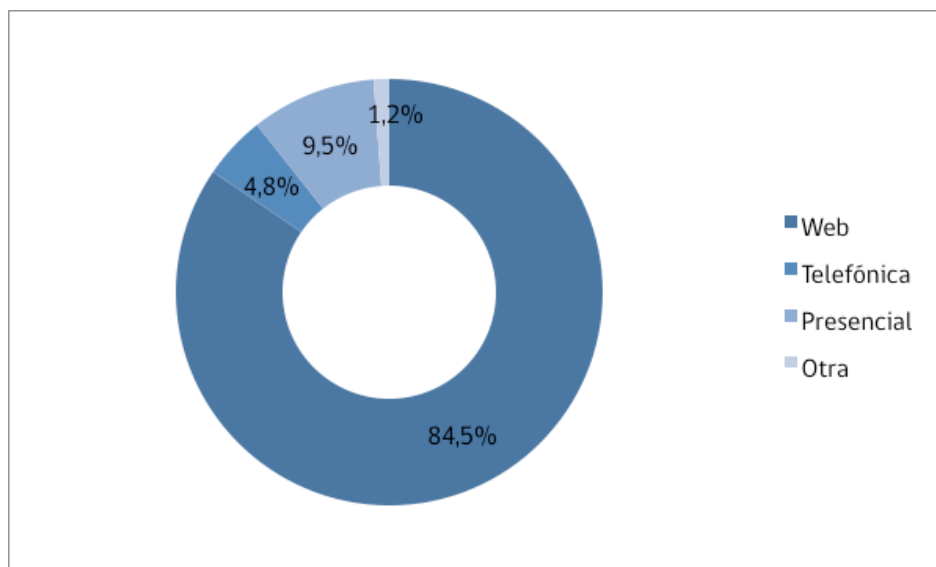
Como se puede apreciar en el Cuadro 2 y en el Gráfico 4, el primer trimestre del 2017 ha recibido la menor cantidad tanto de consultas como reclamos. Sin embargo, en cuanto a reclamos, es similar al registro del cuarto trimestre del 2014; no así las consultas que superaron su mínimo histórico. Por otro lado, se puede apreciar que la tendencia generalizada de la ausencia de solicitudes de "sugerencias/solicitudes" se ha mantenido.

3. Vía de ingreso

En cuanto a la vía de ingreso de casos, se mantiene la tendencia de trimestres y años anteriores. El primer trimestre del año 2017, como muestra el Gráfico 5, 84,5% de las presentaciones ingresó vía web, 9,5% presencial y 4,8% vía telefónica. La categoría "Otra" presenta 1,2% de los ingresos, y se trata de casos recibidos a través de oficios (5), ChileAtiende (2), correo ordinario (3) y correo electrónico (5).

Gráfico 5

Porcentaje de casos según vía de ingreso durante primer trimestre 2017



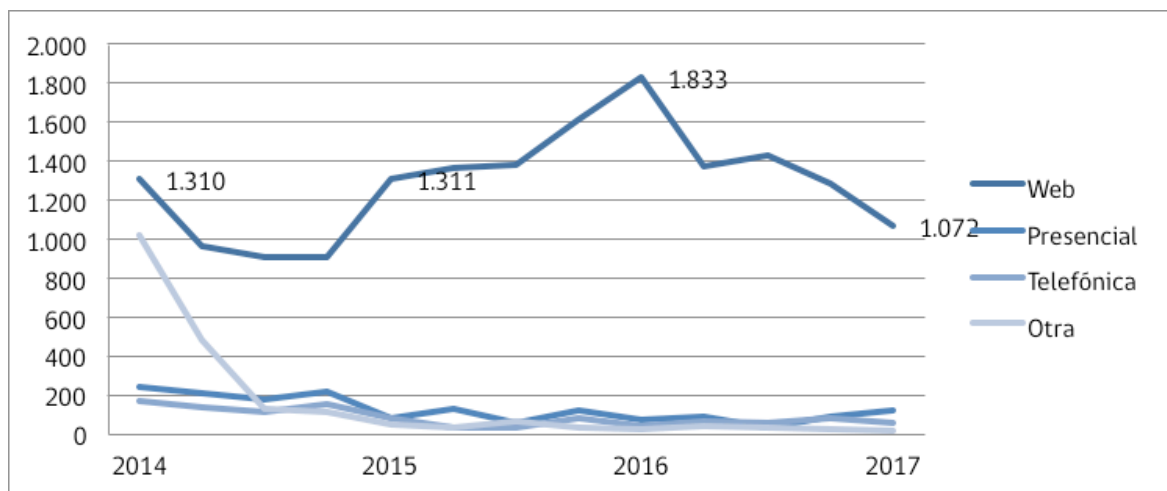
Cuadro 3

Número de casos según vía de ingreso durante los años 2017, 2016, 2015 y 2014, por trimestre

Trimestre	Vía de ingreso	2017	2016	2015	2014
Primer	Web	1.072	1.833	1.311	1.310
	Presencial	120	72	79	243
	Telefónica	61	46	80	171
	Otra	15	22	48	1.016
	Total	1.268	1.973	1.518	2.740
Segundo	Web	-	1.375	1.366	967
	Presencial	-	93	131	212
	Telefónica	-	63	33	141
	Otra	-	38	30	476
	Total	-	1.569	1.560	1.796
Tercero	Web	-	1.429	1.382	913
	Presencial	-	36	61	177
	Telefónica	-	58	38	113
	Otra	-	30	62	127
	Total	-	1.553	1.543	1.330
Cuarto	Web	-	1.291	1.617	910
	Presencial	-	89	119	221
	Telefónica	-	84	82	155
	Otra	-	24	33	110
	Total	-	1.488	1.851	1.396
	Total	1.268	6.583	6.472	7.262

Gráfico 6

Número de casos según vía de ingreso durante 2017, 2016, 2015 y 2014



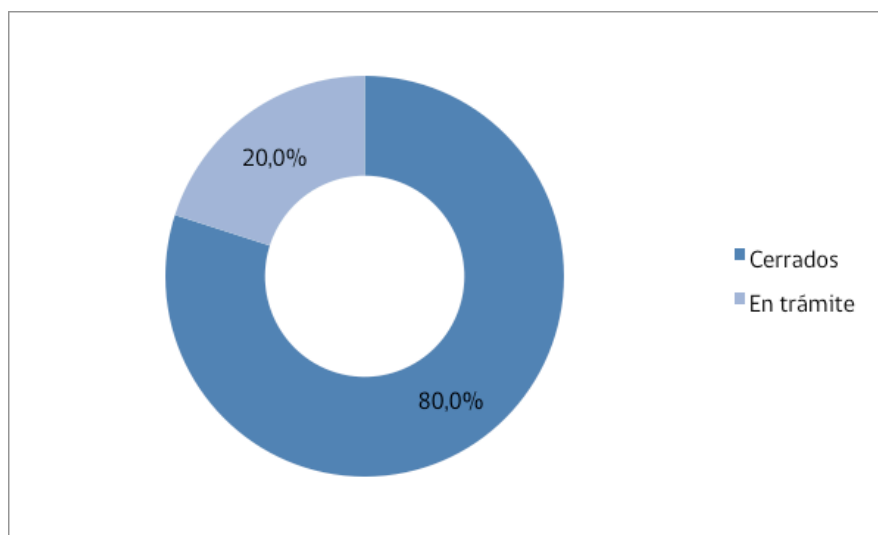
En el Cuadro 3 y el Gráfico 6 se observa un alza leve en los ingresos presenciales, lo que no había ocurrido desde el segundo trimestre de 2015. Se evidencia además que la baja de ingresos se ha producido principalmente a través de los ingresos vía web, lo que se explica por la disminución -deliberada e intencionada- de la presencia de la Comisión en internet.

4. Casos concluidos

Los casos considerados como “cerrados” o “concluidos” son aquellos que, bajo los criterios establecidos por profesionales expertos de la Comisión, son catalogados como abandonados, concluidos y aclarados, concluidos y acogidos, concluidos y rechazados, consultas evacuadas, desistidos, sugerencias trasladadas, o derivaciones a organismos competentes.

Los casos cerrados hasta la fecha de elaboración de este informe, como se muestra en el Gráfico 7, alcanzan 1.014 casos, lo que correspondería a 80% del total de ingresos recibidos durante el primer trimestre del 2017.

Gráfico 7
Estado de los casos recibidos en el primer trimestre del 2017



5. Tipología de los casos. Datos desagregados

5.1 Por región

Del total de casos ingresados, como se aprecia en el Cuadro 4 y en el Gráfico 8, 49,7% proviene de la Región Metropolitana, le siguen las regiones del Biobío, Valparaíso y La Araucanía, con 9,4%, 8,9% y 8% respectivamente.

La distribución de casos por región en el primer trimestre del 2017, en comparación con los años anteriores, siguió la misma tendencia. La única excepción fue la región del Biobío, la que presentó una tasa menor de solicitudes en comparación al mismo trimestre del año 2016, volviendo a su tendencia de años anteriores.

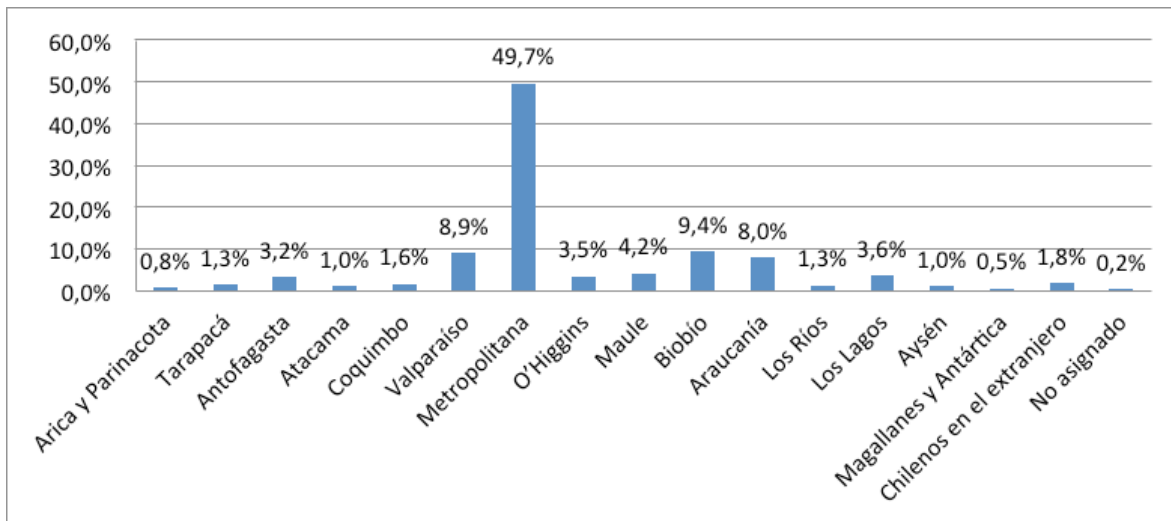
Cuadro 4

Número de casos recibidos en 2017, 2016, 2015 y 2014 en el primer trimestre según región

Presentaciones por Región	2017	2016	2015	2014
Arica y Parinacota	10	21	13	13
Tarapacá	17	21	29	96
Antofagasta	41	76	22	50
Atacama	13	23	14	36
Coquimbo	20	39	33	150
Valparaíso	113	172	162	214
Metropolitana	630	998	803	1447
O'Higgins	44	86	53	83
Maule	53	54	69	77
Biobío	119	201	137	297
Araucanía	102	103	71	62
Los Ríos	16	27	22	54
Los Lagos	46	75	42	85
Aysén	13	27	4	13
Magallanes y Antártica	6	7	18	13
Chilenos en el extranjero	25	43	26	50
No asignado	0	0	0	1
Total	1.268	1.973	1.518	2.740

Gráfico 8

Porcentaje de casos recibidos por región en primer trimestre 2017

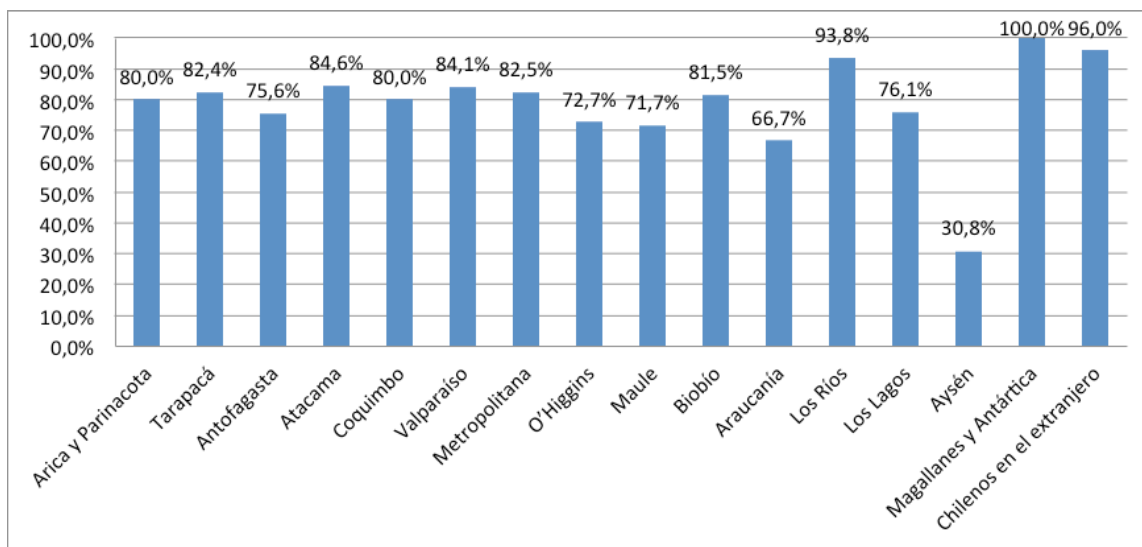


En cuanto a los casos cerrados por región, como se observa en el Gráfico 9, existe una distribución normal con una media de 78,6% por región. Las regiones que se alejan de la media son Los Lagos, Antofagasta, O'Higgins, Maule, Araucanía y Aysén. En el caso de esta última, el porcentaje de casos cerrados se aleja cerca de tres veces de la media.

El bajo porcentaje de casos cerrados corresponde únicamente a la falta de respuesta de los servicios aducidos por los usuarios.

Gráfico 9

Porcentaje de casos concluidos por región en el primer trimestre 2017



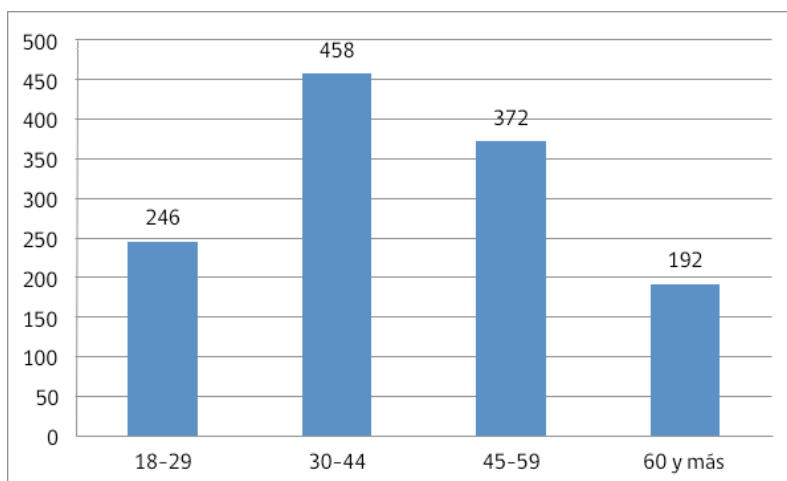
5.2 Por edad

La distribución de casos por tramos etarios, como aprecia en los gráficos 10 y 11 y en el Cuadro 5, se concentra en adultos jóvenes (grupo entre 30-44 años) con 36,1% de solicitudes presentadas. Por otro lado, la población sobre 60 años es el grupo que menos solicitudes presentó durante el primer trimestre del 2017.

La distribución de casos por tramos etarios a grandes rasgos se mantuvo en relación a trimestres y años anteriores con una baja transversal, aunque el grupo con la mayor disminución fue el de 30-44 años, con una disminución de un 40,8% en comparación al mismo trimestre del año 2016.

Gráfico 10

Número de casos recibidos por grupos etarios en primer trimestre 2017



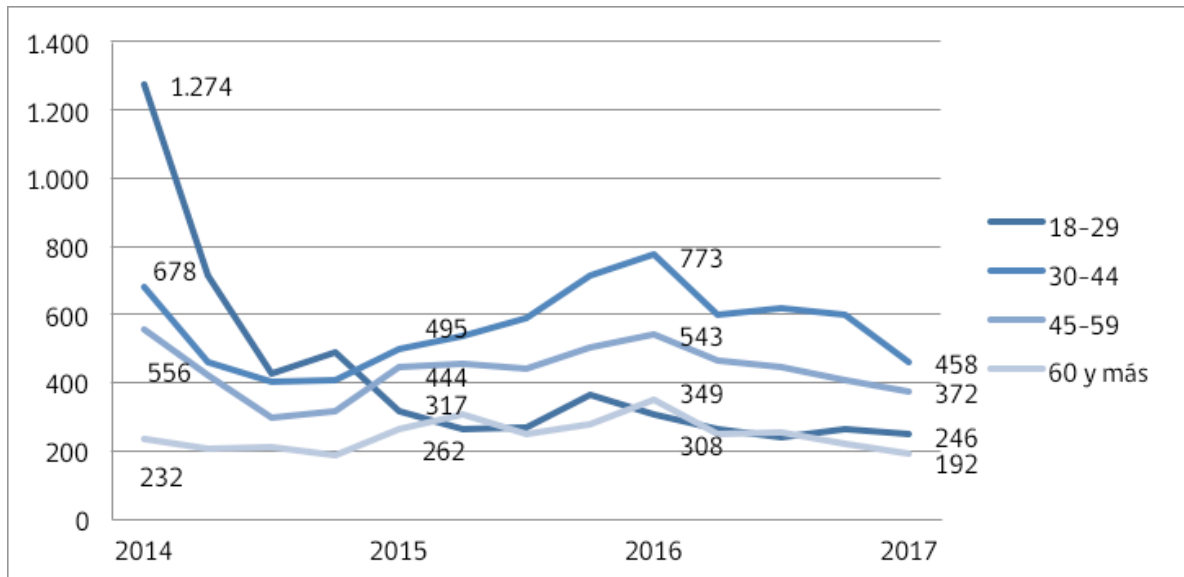
Cuadro 5

Número de casos por grupos etarios en los años 2017, 2016, 2015 y 2014

Trimestre	Grupo etario	2017	2016	2015	2014
Primer	18-29	246	308	317	1.274
	30-44	458	773	495	678
	45-59	372	543	444	556
	60 y más	192	349	262	232
	Total	1.268	1.973	1.518	2.740
Segundo	18-29	-	263	264	713
	30-44	-	596	533	456
	45-59	-	463	457	420
	60 y más	-	247	306	207
	Total	-	1.569	1.560	1.796
Tercero	18-29	-	240	268	427
	30-44	-	613	586	398
	45-59	-	445	443	295
	60 y más	-	255	246	210
	Total	-	1.553	1.543	1.330
Cuarto	18-29	-	261	361	486
	30-44	-	598	710	405
	45-59	-	409	505	317
	60 y más	-	219	275	188
	Total	-	1.487	1.851	1.396
	Total	-	6.583	6.472	7.262

Gráfico 11

Número de casos según tramo etario por año

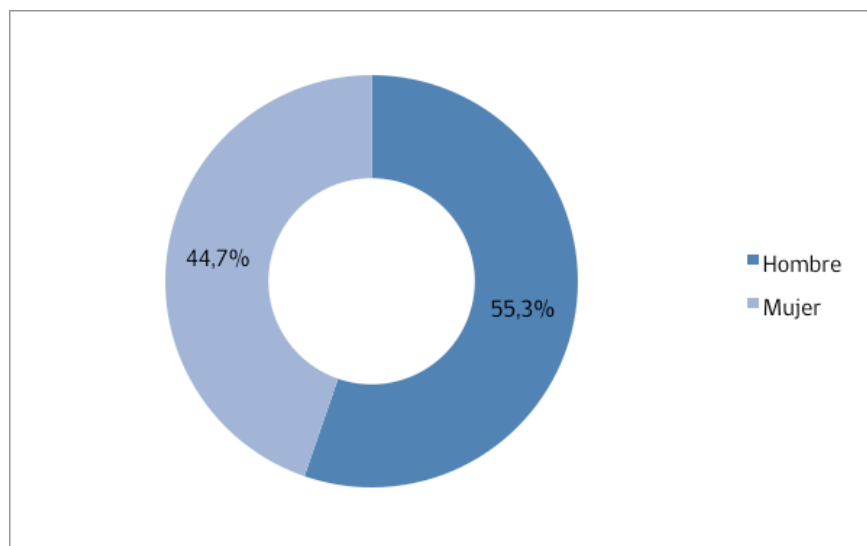


5.3 Por sexo

De los 1.268 casos recibidos durante el primer trimestre del 2017, 701 fueron presentados por hombres y 567 por mujeres. Esta situación, como se aprecia en el Cuadro 6 y en el Gráfico 13, da cuenta de una distribución similar a la de trimestres y años anteriores.

Gráfico 12

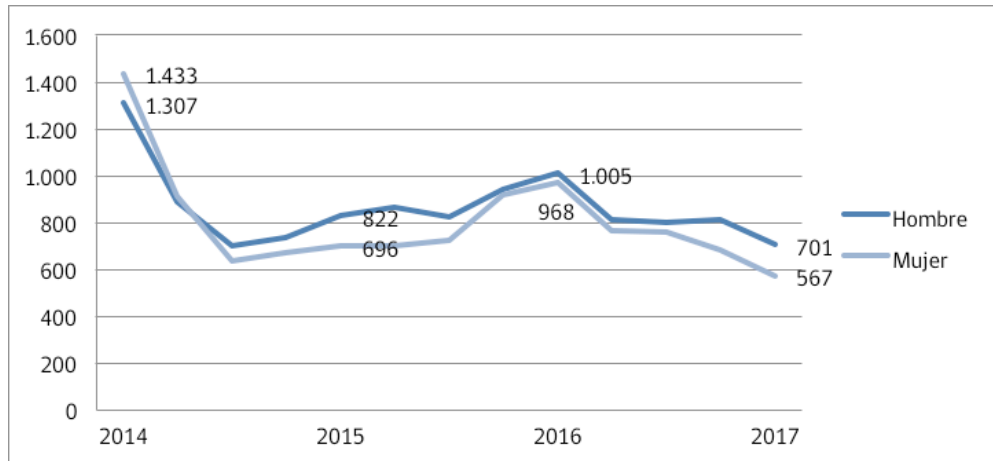
Porcentaje de casos recibidos por sexo en primer trimestre 2017

**Cuadro 6**

Número de casos recibidos según sexo en los años 2017, 2016, 2015 y 2014, por trimestre

Trimestre	Género	2017	2016	2015	2014
Primer	Hombre	701	1.005	822	1.307
	Mujer	567	968	696	1.433
	Total	1.268	1.973	1.518	2.740
Segundo	Hombre	-	807	863	886
	Mujer	-	762	697	910
	Total	-	1.569	1.560	1.796
Tercero	Hombre	-	798	819	695
	Mujer	-	755	724	635
	Total	-	1.553	1.543	1.330
Cuarto	Hombre	-	810	937	730
	Mujer	-	678	914	666
	Total	-	1.488	1.851	1.396
	Total	1.268	6.583	6.472	7.262

Gráfico 13
Número de casos según sexo por año



En cuanto a la vía de ingreso de las solicitudes, como se muestra en el Cuadro 7, se observa que las mujeres presentaron mayoritariamente, con un 92,2%, sus reclamos a través de la web, por otro lado, los hombres ingresaron un 78,3% de sus solicitudes a través del mismo medio. En cuanto a las demás vías de ingreso, se aprecian mayores porcentajes de ingreso de los hombres en comparación a las mujeres.

Cuadro 7
Número de casos según vía de ingreso y sexo en el primer trimestre del 2017

	Masculino	Femenino
Web	78,3%	92,2%
Telefónico	7,3%	1,8%
Presencial	12,8%	5,3%
Otro	1,6%	0,7%
Total	100%	100%

En cuanto a los ingresos por sexo y edad, como se señala en el Cuadro 8, las mujeres entre 30 y 44 años presentaron levemente más solicitudes en comparación a los hombres del mismo tramo etario. Sin embargo, en los demás tramos, se mantuvo la tendencia general, acentuándose la diferencia de ingresos en los usuarios hombres de 60 y más años.

Cuadro 8
Porcentaje de casos recibidos por sexo y edad en primer trimestre 2017

Grupo etario	Hombre	Mujer
18-29	103	143
30-44	228	230
45-59	233	139
60 y más	137	55
Total	701	567

Sin embargo, en cuanto a los ingresos por región, como se muestra en el Cuadro 9, la tendencia general de mayor ingreso de solicitudes por parte de los hombres no se da. Las regiones de Tarapacá, Atacama, O'Higgins y La Araucanía tienen mayor tasa de solicitudes femeninas, en especial esta última región con una diferencia sobre un punto porcentual en comparación a los hombres de la misma región.

Cuadro 9

Porcentaje de casos recibidos por región según sexo en primer trimestre 2017

Región	Hombre	Mujer
Arica y Parinacota	0,6%	0,2%
Tarapacá	0,6%	0,8%
Antofagasta	1,9%	1,3%
Atacama	0,5%	0,6%
Coquimbo	0,8%	0,8%
Valparaíso	5,5%	3,4%
Metropolitana	27,6%	22,1%
O´Higgins	1,7%	1,8%
Maule	2,3%	1,9%
Biobío	5,6%	3,8%
Araucanía	3,3%	4,7%
Los Ríos	0,7%	0,6%
Los Lagos	2,1%	1,6%
Aysén	0,8%	0,2%
Magallanes	0,2%	0,3%
Chilenos en el extranjero	1,3%	0,6%
No asignado	0,0%	0,0%
Total	55,3%	44,7%

Sobre los servicios más recurridos por los usuarios de la Comisión, como se observa en los cuadros 10 y 11, las mujeres presentaron más solicitudes en la Superintendencia de Seguridad Social, COMPIN, y Servicio de Registro Civil e Identificación, en cambio los hombres, si bien guardan una distribución parecida, varían –por ejemplo– en el número de presentaciones en empresas y organismos privados.

Cuadro 10

Número de casos según servicio y sexo en el primer trimestre del 2017

Servicio	Hombre	Servicio	Mujer
Superintendencia de Seguridad Social	129	Superintendencia de Seguridad Social	115
Compines	51	Compines	54
Empresas y organismos privados	51	Servicio de Registro Civil e Identificación	38
Servicio de Registro Civil e Identificación	43	Conflictos entre particulares	34
Hospitales	37	Empresas y organismos privados	30
Conflictos entre particulares	35	Hospitales	27
Corporación de Asistencia Judicial	25	Municipalidades	20
Fondo Nacional de Salud (Fonasa)	23	Dirección del Trabajo	19
Instituto de Previsión Social (IPS)	23	Fondo Nacional de Salud (Fonasa)	18
Municipalidades	18	Serviu	18

Cuadro 11

Número de casos según servicio y sexo en el primer trimestre 2017

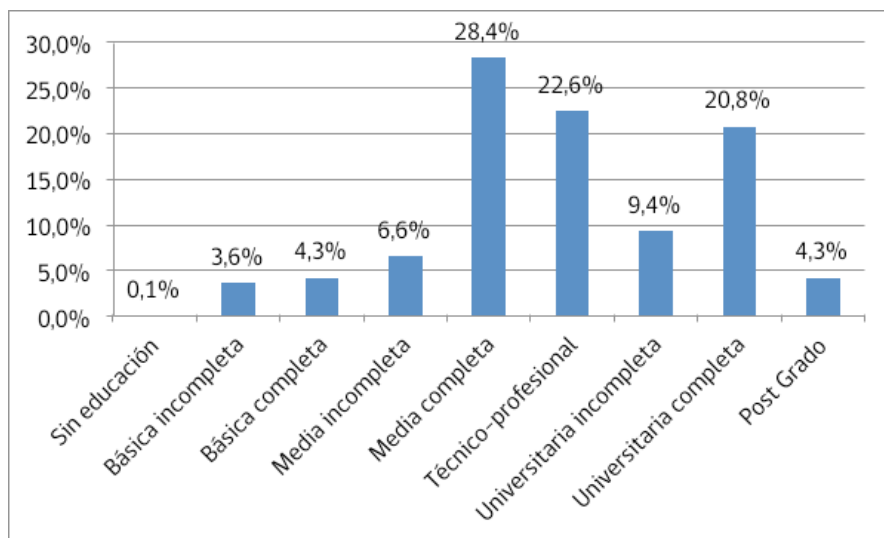
Servicio	Hombre	Mujer	Total
Superintendencia de Seguridad Social	129	115	244
Compines	51	54	105
Servicio de Registro Civil e Identificación	43	38	81
Empresas y organismos privados	51	30	81
Conflictos entre particulares	35	34	69
Hospitales	37	27	64
Fondo Nacional de Salud (Fonasa)	23	18	41
Corporación de Asistencia Judicial	25	16	41
Municipalidades	18	20	38
Dirección del Trabajo	17	19	36

5.4 Por nivel educacional

En cuanto al nivel educacional de los usuarios de la Comisión, como se aprecia en el Gráfico 14, el 80% de las solicitudes proviene de usuarios con educación media completa.

Gráfico 14

Porcentaje de casos según nivel de estudios en el primer trimestre del 2017



6. Derivaciones realizadas por la Comisión

Los 10 servicios con mayor número de derivaciones de parte de la Comisión durante el primer trimestre del 2017, son los siguientes:

Cuadro 12

Ranking de los 10 primeros servicio más frecuentados a la Comisión durante el primer trimestre del 2017

Servicio	Total	% respecto del total de casos
Superintendencia de Seguridad Social	244	19,2%
Compines	105	8,3%
Empresas y organismos privados	81	6,4%
Servicio de Registro Civil e Identificación	81	6,4%
Conflictos entre particulares	69	5,4%
Hospitales	64	5,0%
Corporación de Asistencia Judicial	41	3,2%
Fondo Nacional de Salud (Fonasa)	41	3,2%
Municipalidades	38	3,0%
Dirección del Trabajo	36	2,8%

V. Relato de casos tramitados por la Comisión

1. Análisis jurídico de casos resueltos por asesores de la Comisión

La resolución de solicitudes, mediante el acceso virtual a la Administración del Estado (TIC's)

Por Cristián Alzamora, asesor jurídico.

Acudió a esta Comisión el señor Pablo Letelier, chileno y residente en el exterior. Solicitó una intermediación ante la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica (Conicyt) para que se le suspendiera la obligación de retorno y retribución de la beca otorgada para los cursos de magíster, debido a que había sido beneficiado con la continuidad de estudios conducentes a obtener el grado de doctorado.

Esta Comisión intermedió y obtuvo una respuesta favorable con el reconocimiento de Conicyt de una descoordinación en la exigencia del cumplimiento de las obligaciones ya indicadas.

De este caso particular, se derivan ciertas premisas sobre el funcionamiento de la Administración chilena frente a situaciones manifestadas virtualmente. Particularmente, causada por la descoordinación entre el peticionario y la Administración, imputable a una interacción carente de fluidez.

Sin embargo, a pesar de la descoordinación enunciada, sí hubo una eficaz repuesta de la Administración frente a la solicitud de un chileno residente en el exterior, la que se recibió vía web.

En principio, la normativa legal relativa al uso de medios virtuales de comunicación es escasa, se limita a enunciar el término "electrónico" como medio de presentación y registro de los procedimientos administrativos, tal como consta en el artículo N° 19 de la Ley N° 19.880. En él se señala la facultad para los servicios regulados en su artículo 2° de realizar los procedimientos "[a] través de técnicas y medios electrónicos".

Dentro de las actuaciones procesales que pueden ser efectuadas en aplicación del citado artículo, se encuentran: la presentación de solicitudes por parte de los interesados, sus descargos, la notificación o comunicación, las formas de presentar los recursos contemplados en dicha normativa y, por cierto, la emisión de las resoluciones. Cabe recalcar que la ley también permite que los servicios registren el procedimiento, bajo las formas del artículo N° 19 (artículo N° 13 y N° 18, inciso 3°).

Ahora bien, el acto comúnmente realizado electrónicamente es el de la notificación. De partida, es un medio que el propio interesado provee aunque la Ley N° 19.880 no lo establece expresamente. Sin embargo, el ente de control ha señalado que "[a]tendido que una interpretación armónica de los artículos 5° y 19 de la ley 19.880, y la letra a) de su artículo 30, permiten sostener que el legislador ha previsto la posibilidad de que, en la medida que el interesado manifieste expresamente su voluntad, en orden a ser notificado en el procedimiento administrativo a través del correo electrónico que señale, es procedente utilizar ese medio al efecto". (Dictámenes N° 767 de 2013, N° 35.126 de 2014 y N° 93.779 de 2016). Por ende, un procedimiento administrativo es válido, si el interesado ha dispuesto el correo electrónico como medio de notificación. Incluso, se le puede percibir el cumplimiento de obligaciones administrativas por esta vía (Dictamen N° 55.894 de 2016).

Sin perjuicio de lo expuesto, en lo que se refiere a materias de atención ciudadana propiamente tal y del establecimiento virtual de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias de los servicios regulados en el D.S. N° 680 de 1990 del Ministerio del Interior, la Contraloría General de la República ha manifestado que es facultativo para los servicios establecer una plataforma virtual de recepción de solicitudes, puesto que los términos utilizados por el legislador en el artículo N° 19 de la Ley N° 19.880, son facultativos. A modo de ejemplo, el Dictamen N° 94.022 de 2016 se refirió a la disconformidad del solicitante con el organismo recurrido, por habersele pedido materialmente documentos que había ingresado por la plataforma virtual. En ese sentido, el ente de control señaló que lo prescrito por la normativa legal expuesta “[s]e aprecia que corresponde a dichos servicios públicos determinar si utilizan medios electrónicos en sus procedimientos, para lo cual tendrán en cuenta los medios tecnológicos y presupuestarios de que dispongan”. Esto último, no obstante a que el servicio “[p]ondere utilizar, en lo sucesivo, medios electrónicos para la realización de los trámites a que se refiere la consulta”.

Por lo tanto, no existe obligatoriedad de la Administración del Estado de establecer canales virtuales de atención y de resolución de solicitudes. En ese orden de ideas, lo gestionado virtualmente por el organismo objeto de la intermediación realizada por esta Comisión, es lo suficientemente adecuada para los efectos de garantizar un acceso igualitario a la Administración a todos los ciudadanos chilenos.

En razón de lo anterior, es importante referirse a la interpretación del término que utiliza la ley para referirse al uso de la tecnología en el procedimiento administrativo (v.gr. “técnicas y medios electrónicos”). Lo empleado por el legislador, en su sentido literal, pudiera carecer de afinidad con los actuales medios de comunicación que son múltiples.

La Administración (ni la normativa) aún no incorpora ni hace referencia al uso de medios de comunicación electrónicos que sean ajenos al ingreso de solicitudes a plataformas virtuales y la notificación por medio de correo electrónico. A pesar de ello, existen resoluciones del Consejo para la Transparencia que han admitido la provisión de información pública, mediante soportes digitales de almacenamiento, denominados “nubes” (ver el contenido de las resoluciones C973-15; C2045-14; C763-13).

Por lo tanto, el término legal de “técnicas y medios electrónicos” del artículo N° 19, debiera ser actualizado hacia uno de mayor amplitud como de “Tecnologías de Información y Comunicación” (v.gr. “El procedimiento administrativo podrá realizarse a través de las tecnologías de información y comunicación”). Así, podrán ser incluidas normativamente las aplicaciones virtuales y móviles de acceso a la Administración del Estado, cumpliendo fielmente con el mandato del principio de servicialidad. Ahora bien, la exigibilidad y eficacia de esos medios deben desarrollarse en otro apartado, pero la garantía normativa al acceso virtual al Estado, permitirá cumplir con el objetivo primordial de la atención ciudadana y que es mejorar la percepción y restablecer la confianza de las personas hacia la Administración del Estado y sus funcionarios, adecuada a esta época.

Derecho a la corrección de errores u omisiones

Por abogadas Johana Barría y Fabiola Vidal

La ocurrente ingresó su caso a la Comisión el 17 de enero de 2017 requiriendo nuestra intermediación ante el Servicio de Registro Civil e Identificación por la reiterada negativa de dicho servicio a rectificar la partida de nacimiento de su hijo, quien figuraba erróneamente con sexo femenino. Dicho servicio le exigió el pago de aranceles para acceder a dicha rectificación, siendo que esta es una actuación gratuita del órgano.

De acuerdo al artículo 1° de la Ley N° 19.477, Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación, éste es “un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia”, por lo cual forma parte de la Administración del Estado.

Atendido el principio de juridicidad que rige el actuar de los órganos administrativos, contenido en los artículos 6° y 7° de la Carta Fundamental y en el artículo 2° de la Ley N° 18.575 de Bases Generales de la Administración del Estado, el servicio debe actuar dentro del ámbito de su competencia, sin que cuente con más atribuciones que aquellas que expresamente le ha conferido el ordenamiento jurídico.

Son funciones del Servicio de Registro Civil e Identificación, de acuerdo con artículo 4° numeral 2 de la Ley N° 19.477 inscribir en el registro correspondiente los nacimientos, matrimonios y defunciones, y también dejar constancia en dichas inscripciones de los hechos y actos jurídicos que las modifiquen, complementen o cancelen. Lo anterior debemos asociarlo con el artículo 123° del DFL N° 2.128, de 1930, del Ministerio de Justicia, que Aprueba el Reglamento Orgánico del Servicio de Registro Civil, donde se fijan las indicaciones que deberán contener las partidas de nacimiento, mencionando en el numeral 2, el “sexo del recién nacido”.

Por su parte, el artículo 7° letra e) de la citada ley N° 19.477 faculta al Director Nacional de dicha entidad para “Ordenar, por la vía administrativa, la rectificación de inscripciones que adolezcan de omisiones o contengan errores manifiestos”.

Una rectificación en este sentido es “la alteración o cambio en una inscripción de nacimiento, matrimonio, o defunción, cuando existe un error u omisión manifiesto, que se produce al extenderla o en un acto posterior y que tiene por objeto su corrección administrativa cuando corresponda. Los errores u omisiones manifiestos pueden ser corregidos, por orden del director nacional del servicio, a través de un oficio o requerimiento del interesado. En esta última situación, es el titular, heredero o un tercero con poder, quien debe solicitar una rectificación administrativa de la inscripción, en nuestras oficinas, de forma gratuita”.

Asimismo, en el Dictamen N° 98.350/2014 de la Contraloría el órgano contralor ha señalado que “precisado lo anterior, es del caso anotar que el artículo 17° de la Ley N° 4.808, que reforma la ley sobre el Registro Civil, establece que las inscripciones no podrán ser alteradas ni modificadas sino en virtud de sentencia judicial ejecutoriada, procediendo la rectificación administrativa solo en los casos que indica, esto es, cuando aquéllas tienen omisiones o errores manifiestos, entendiéndose, según lo dispone su inciso cuarto, que se verifican tales circunstancias cuando éstos se desprendan de la sola lectura de la respectiva inscripción o de los antecedentes que le dieron origen o que la complementan”.

Lo anterior concuerda con lo señalado en el artículo 62° de la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos, que dispone lo siguiente: “Aclaración del acto. En cualquier momento, la autoridad administrativa que hubiere dictado una decisión que ponga término a un procedimiento podrá, de oficio o a petición del interesado, aclarar los puntos dudosos u oscuros y rectificar los errores de copia, de referencia de cálculos numéricos y, en general, los puramente materiales o de hechos que aparecieren de manifiesto en el acto administrativo”.

En este caso, existe lo que el profesor catedrático y actual Contralor General de la República don Jorge Bermúdez Soto llama “errores materiales”, los cuales se refieren a defectos en la confección o escrituración del acto administrativo que son fácilmente identificables y subsanables”. Para él “en virtud de esta disposición se habilita a la Administración para perfeccionar un acto administrativo que adolece de errores de tipo material, pero que no inciden en la resolución o decisión que da contenido al acto. En consecuencia, para proceder a la reparación del acto administrativo la Administración Pública deberá basarse en los elementos que constan en el mismo

expediente administrativo y que permiten concluir que la resolución contiene un error aritmético o material. Para el ejercicio de dicha potestad no existe plazo –a diferencia del límite temporal de dos años para el ejercicio de la potestad invalidatoria–, toda vez que ella no supone una variación de lo decidido, sino, por el contrario, una aclaración o perfeccionamiento del acto administrativo. La presencia de esta clase de errores en la actuación no producirá consecuencia jurídica alguna para la Administración Pública de la cual emanó el acto administrativo. Sin embargo, cada vez que la Administración ejerza esta facultad de enmendar o aclarar el acto administrativo deberá hacerlo en una nueva resolución o acto administrativo, sin sustituir el acto administrativo, entendiéndose que lo decidido se mantiene inalterado en el acto original. Evidentemente el problema de la facultad del artículo 62 de la Ley de Bases radica en la determinación de los límites de este poder de reparación del acto administrativo. Si bien la ley no entrega criterios específicos, habría que concluir que no será posible reparar el acto si este adolece de vicios de ilegalidad en la resolución. En tal caso, lo que procederá es el ejercicio de la potestad invalidatoria. Asimismo, no podrá la Administración por esta vía encubrir una revocación del acto administrativo, evadiendo así los límites que dispone para la misma el artículo 61 de la Ley de Bases.

Considerando los antecedentes legales, jurisprudenciales y doctrinales anteriormente señalados, esta Comisión intermedió con el servicio de Registro Civil e Identificación, enviando un oficio el día 27 de enero de 2017, donde se solicitaba la rectificación de la inscripción en cuestión.

En repuesta a la comunicación enviada, se recibió el 24 de febrero de 2017 un oficio del servicio solicitado, en el que informa que finalmente se realizó la rectificación solicitada en razón del error manifiesto, luego de la verificación del comprobante de parto.

2. Otras intermediaciones de la Comisión

Rectifican rechazo de licencias

El señor Vladimir Tarifeño, de la comuna de Quilicura, acudió a la Comisión el 7 de marzo de 2016, para solicitar una mediación ante la Superintendencia de Seguridad Social (Suseso) por que dicha entidad le había respondido con una negativa a reconsiderar las 30 licencias médicas que le habían sido rechazadas. La respuesta no resultó favorable por lo que en julio de ese mismo año solicitó nuevamente una reconsideración. Suseso modificó lo resuelto e instruyó a la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (Compin) Región Metropolitana autorizar las licencias 30 médicas presentadas por el recurrente, que correspondían a un total de 880 días. Sin embargo, en noviembre de 2016, el señor Tarifeño regresó a esta Comisión para acusar incumplimiento de la Compin con lo ordenado por la superintendencia. El 29 de marzo de 2017, Suseso nuevamente instruyó a la Compin que realice el pago del subsidio.

Hora para intervención quirúrgica

Roberto Farah, de Ñuñoa, fue sometido a una cirugía correctora en marzo de 2016, tras la cual le fue indicada realizar terapia de rehabilitación. Sin embargo, en junio del mismo año, le informaron que debido al desprendimiento de pernos que le habían puesto, se suspendía la terapia de rehabilitación y le asignaron una hora para una nueva intervención de cirugía para el 22 de julio del mismo año. Esta no se realizó por lo que el señor Farah recurrió a esta Comisión el 15 de noviembre de 2016, solicitando la intermediación ante el Hospital El Salvador. Tras las gestiones, en enero de 2017 el usuario fue intervenido.

Trámite de nacionalización

El ciudadano venezolano José Torres, residente en el exterior, acudió a esta Comisión en enero de 2017, solicitando la agilización de su trámite de nacionalización chilena, debido a que el Registro Civil e Identificación no había respondido de manera suficiente a los requerimientos de la oficina consular de Chile en Puerto Ordaz, Venezuela, para inscribir la aprobación de su nacionalización y así obtener su número de identidad. Sin embargo, el Registro Civil dada una respuesta inconexa con su solicitud (respondía que a ese servicio no le correspondía “otorgar” nacionalidad). Se intermedió ante el servicio y en febrero de 2017 se recibe la respuesta de que procedieron a la inscripción de la nacionalización.

Hora para tratamiento de oncología

La señora Nancy Quidena, de la comuna de La Florida en la Región Metropolitana, acudió a esta Comisión en enero de 2017, en representación de su madre para solicitar mediación, ya que su madre se encontraba a la espera de una fecha para iniciar su tratamiento oncológico en el Hospital San Borja Arriarán. Este recinto le negaba la asignación de una fecha aduciendo que su atención no era prioritaria. Tras la mediación, en marzo 2017, donde el Servicio de Salud Metropolitano Central gestionó la asignación de fecha médica para el día 23 de marzo del presente.

Traspaso de sistema de pensiones

Héctor Fernández, de 66 años y residente en el exterior, acudió a la Comisión, solicitando una intermediación ante la Superintendencia de Pensiones para que autorice la transferencia de sus fondos previsionales desde una AFP al Instituto de Previsión Social (IPS), ya que nunca había consentido afiliarse a una AFP. Luego de la intermediación de la Comisión, en agosto de 2016, la Superintendencia de Pensiones solicitó al IPS el análisis del caso, organismo que más tarde validó el relato del usuario y en noviembre de 2016 ordenó la desafiliación del ocurrente. A continuación, se realizaron gestiones ante la Superintendencia de Pensiones, la cual informa en enero de 2017, que ordenó y materializó la desafiliación y la transferencia de los fondos del señor Fernández desde la AFP en la que encontraba afiliado al IPS.

VI. Coordinación Nacional de las OIRS y otros puntos de atención de personas

En octubre de 2016 se estableció la mesa de coordinación y durante el último trimestre de ese año y el primero de 2017 se realizaron nueve reuniones de trabajo, varias plenarios y otras de mesas según área temática. El primer trimestre se continuó con las sesiones.

Reuniones	Fecha	Asistencia
1° Plenaria	27/10/16	52
2° Plenaria	19/11/16	21
Mesa Normativa	23/11/16	5
Mesa Funcionario/as	22/11/16	8
Mesa Sistema	24/11/16	19
3° Plenaria	01/12/16	33
Mesa Normativa	14/12/16	2
4° Plenaria	20/12/16	30
Mesa Normativa	12/1/17	4
5° Plenaria	05/1/17	22
6° Plenaria	19/1/17	21
7° Plenaria	15/3/17	27
Total		244

Asistencia a reuniones a plenarios

Año 2016	136
Año 2017	70
Total	179

A partir de ese trabajo, se elaboró el borrador de una propuesta general de una nueva política en atención de personas por parte del Estado mejoras para las OIRS en el área legal, de sistema informático universal y perspectiva laboral de los funcionarios y funcionarios que se desempeñan en la atención de personas.

1. Jornada de fortalecimiento de habilidades. Como resultado del trabajo anteriormente señalado, se diseñó una jornada con diversos contenidos destinados a fortalecer una atención de público respetuosa, clara y conclusiva.

2. En la elaboración de contenidos para la jornada de fortalecimiento de las habilidades de funcionarios OIRS, se involucró a los ministerios de Desarrollo Social (a través de Senadis), de la Mujer y la Equidad de Género (a través de Sernameg) y el Consejo para la Transparencia, quienes se interiorizaron de la colaboración y dispusieron recursos para ser parte de las jornadas que se realizarán en las 15 regiones durante 2017.

3. Primera Jornada de Fortalecimiento de Habilidades para funcionarios OIRS y otros puntos de atención de personas, se realizó el jueves 30 de marzo en La Serena. En la oportunidad se capacitó a 70 funcionarios de los diversos servicios de la Región de Coquimbo.

4. En el marco de la coordinación de las OIRS se realizó una encuesta sobre los sistemas. La medición se hizo entre el 25 de enero y el 14 de marzo del 2017 a 426 servicios. Se recibieron 326 respuestas que correspondió al 70% del total de servicios, y el 76,5% del total de correos enviados.

VII. Otras actividades realizadas por la Comisión en el trimestre enero - marzo de 2017

Elaboración del primer informe trimestral 2017 que recoge el trabajo realizado por la Comisión y consolida las actividades ejecutadas durante el periodo.





Comisión Asesora para la Promoción de los Derechos de las Personas ante la Administración del Estado

Presidente

Gabriel de la Fuente Acuña, Subsecretario General de la Presidencia

Secretario ejecutivo

Roberto Amaro Castillo

Edición y diseño

Soledad Pino Arias
Gonzalo Alveal Becerra

Contenido y estadísticas

Francisco Díaz Aguilar

Equipo

Fabiola Vidal Oyarzún
Cristián Alzamora Bueno
José Díaz Maldonado
Karina Vigar Lagos
Eduardo Campos Paredes
Raúl Vergara Silva
Soraya Erices Vivallo

Secretaria

Marcela Correa Quintanilla