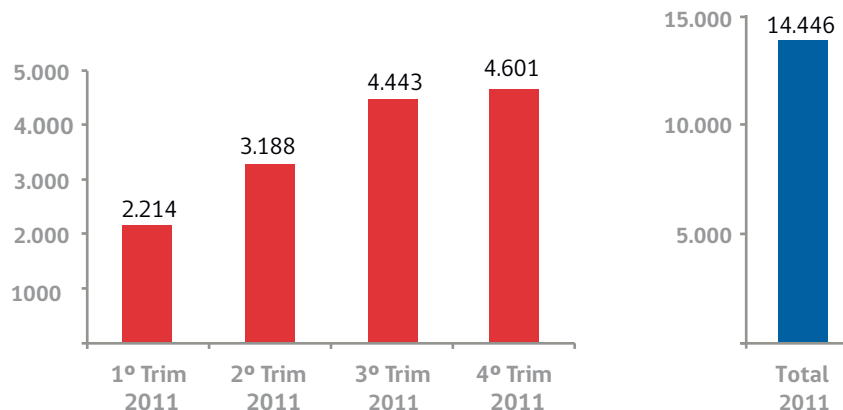


# Estadísticas

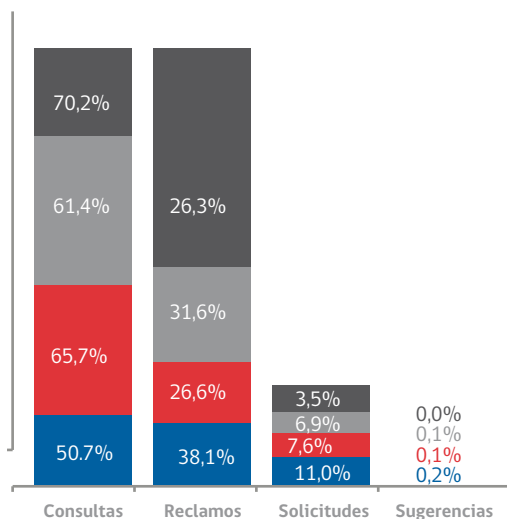
## 4º Informe Trimestral de la Comisión Defensora Ciudadana\*

Detalle estadístico de consultas, reclamos y solicitudes dirigidas a los 340 instituciones dependientes del Gobierno.

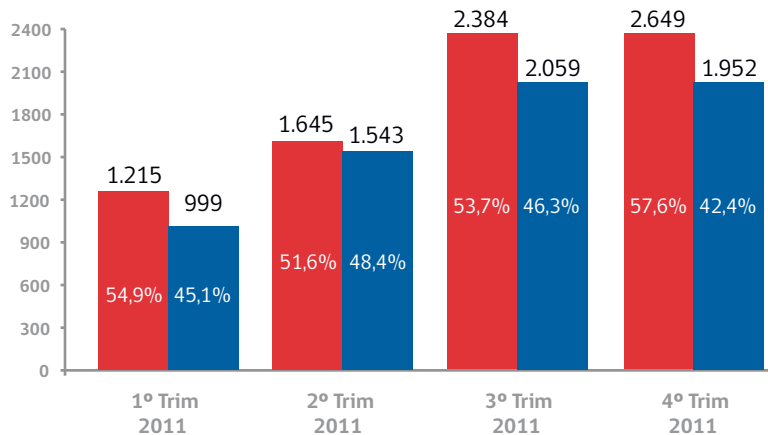
Intermediaciones totales por trimestre



Tipo de Presentación



Presentación por Sexo

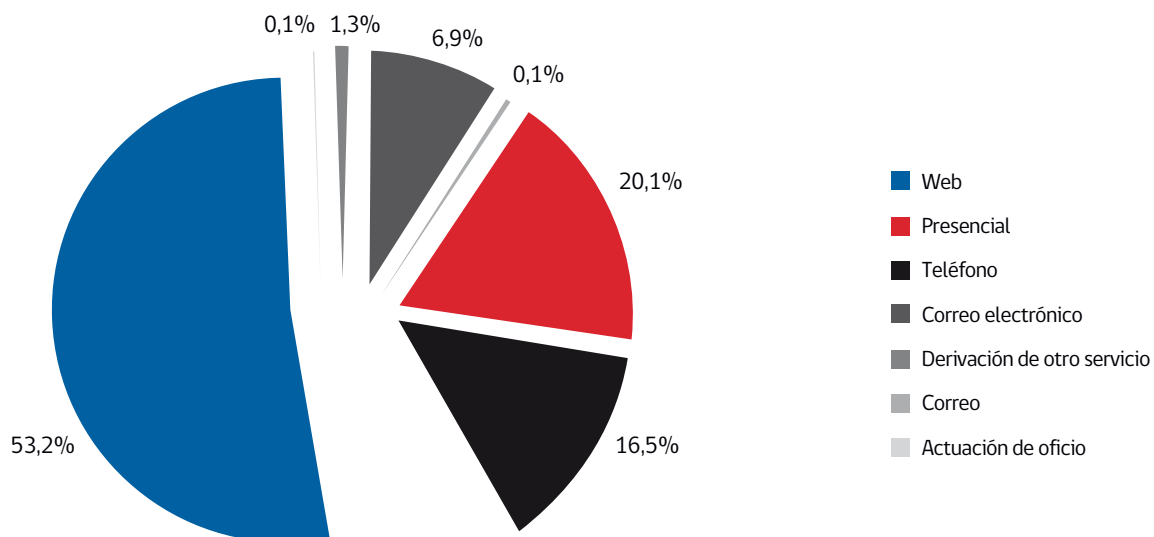


■ 1º Trimestre 2011  
■ 2º Trimestre 2011  
■ 3º Trimestre 2011  
■ 4º Trimestre 2011

■ Femenino ■ Masculino

## Vía de ingreso

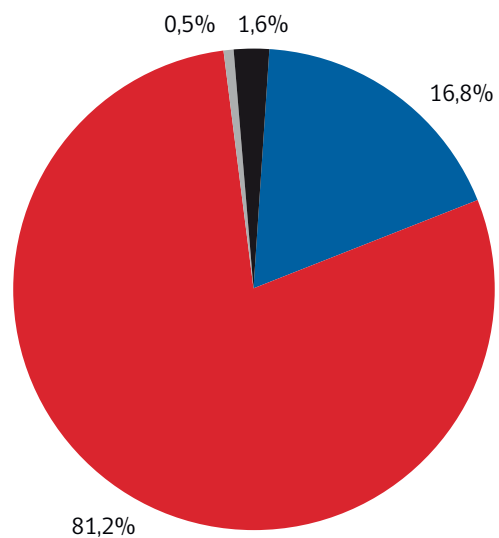
Tipo de Presentación	1º Trim 2011	%	2º Trim 2011	%	3º Trim 2011	%	4º Trim 2011	%
Actuación de Oficio	4	0,2	3	0,1	3	0,1	4	0,1
Correo	42	1,9	18	0,6	47	1,1	62	1,3
Correo Electrónico	84	3,8	267	8,4	363	8,2	316	6,9
Derivación otro servicio	12	0,5	11	0,3	7	0,2	88	1,9
Presencial	553	25,0	472	14,8	609	13,7	925	20,1
Teléfono	382	17,3	269	8,4	343	7,5	760	16,5
Web	1.137	51,4	2.148	67,4	3.071	69,1	2.446	53,2



## Presentación por estado

Presentaciones por Estado	4º Trim 2011
En trámite	772
Concluidos	3.735
Inadmisibles	21
No contabilizables	73

- En trámite
- Concluidos
- Inadmisibles
- No contabilizables



## Presentación por sector (con "Otros")

Presentaciones por sector	Consultas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias	
Agricultura	5	0,2%	3	0,2%	1	0,9%	0	0,0%
Defensa	106	3,2%	29	2,4%	0	0,0%	0	0,0%
Economía	39	1,2%	11	0,9%	1	0,9%	0	0,0%
Educación	149	4,5%	68	5,6%	8	7,5%	1	100,0%
Energía	31	0,9%	9	0,7%	0	0,0%	0	0,0%
Gobierno	3	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Hacienda	73	2,2%	43	3,6%	2	1,9%	0	0,0%
Obras Públicas	18	0,5%	6	0,5%	0	0,0%	0	0,0%
Transportes	112	3,4%	24	2,0%	2	1,9%	0	0,0%
Interior	46	1,4%	69	5,7%	2	1,9%	0	0,0%
Justicia	109	3,3%	71	5,9%	5	4,7%	0	0,0%
Otros	880	26,5%	21	1,7%	5	4,7%	0	0,0%
Municipalidades	127	3,8%	26	2,2%	2	1,9%	0	0,0%
Planificación Social	101	3,1%	14	1,2%	3	2,8%	0	0,0%
Presidencia	20	0,6%	3	0,2%	1	0,9%	0	0,0%
Relaciones Exteriores	8	0,2%	3	0,2%	1	0,9%	0	0,0%
Salud	650	19,8%	379	31,3%	27	25,5%	0	0,0%
Trabajo y Previsión Social	651	19,8%	374	30,9%	37	34,9%	0	0,0%
Vivienda	92	2,8%	34	2,8%	4	3,8%	0	0,0%
Bienes Nacionales	12	0,4%	10	0,8%	2	1,9%	0	0,0%
Medio Ambiente	2	0,1%	2	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Minseges	11	0,3%	0	0,0%	2	1,9%	0	0,0%
Empresas del Estado	29	0,9%	8	0,7%	1	0,9%	0	0,0%
Cultura	6	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Sernam	4	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Minería	1	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>3.285</b>		<b>1.209</b>		<b>106</b>		<b>1</b>	
<b>Suma</b>	<b>4.601</b>							

## Presentación por sector (sin "Otros")

Presentaciones por sector	Consultas		Reclamos		Solicitudes		Sugerencias	
Agricultura	5	0,2%	3	0,3%	1	1,0%	0	0,0%
Defensa	106	4,4%	29	2,4%	0	0,0%	0	0,0%
Economía	39	1,6%	11	0,9%	1	1,0%	0	0,0%
Educación	149	6,2%	68	5,7%	8	7,9%	1	100,0%
Energía	31	1,3%	9	0,8%	0	0,0%	0	0,0%
Gobierno	3	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Hacienda	73	3,0%	43	3,6%	2	2,0%	0	0,0%
Obras Públicas	18	0,7%	6	0,5%	0	0,0%	0	0,0%
Transportes	112	4,7%	24	2,0%	2	2,0%	0	0,0%
Interior	46	1,9%	69	5,8%	2	2,0%	0	0,0%
Justicia	109	4,5%	71	6,0%	5	5,0%	0	0,0%
Municipalidades	129	5,3%	26	2,2%	2	2,0%	0	0,0%
Planificación Social	101	4,2%	14	1,2%	3	3,0%	0	0,0%
Presidencia	20	0,8%	3	0,3%	1	1,0%	0	0,0%
Relaciones Exteriores	8	0,3%	3	0,3%	1	1,0%	0	0,0%
Salud	650	27,0%	379	31,9%	27	26,7%	0	0,0%
Trabajo y Previsión Social	651	27,1%	374	31,5%	37	36,6%	0	0,0%
Vivienda	92	3,8%	34	2,9%	4	4,0%	0	0,0%
Bienes Nacionales	12	0,5%	10	0,8%	2	1,8%	0	0,0%
Medio Ambiente	2	0,1%	2	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Minseges	11	0,5%	0	0,0%	2	2,0%	0	0,0%
Empresas del Estado	29	1,2%	8	0,7%	1	1,0%	0	0,0%
Cultura	6	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Sernam	4	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Minería	1	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>2.405</b>		<b>1.188</b>		<b>101</b>		<b>1</b>	
<b>Suma</b>	<b>3.695</b>							

## Cuadros comparativo de derechos más requeridos por la población

Derechos 1° Trimestre 2011	%	Derechos 2° Trimestre 2011	%	Derechos 3° Trimestre 2011	%
Derecho de petición.	22%	Derecho a recibir respuesta en tiempo prudente.	25%	Derecho a recibir respuesta en tiempo prudente.	28%
Derecho a recibir respuesta en tiempo prudente.	19%	Derecho de petición.	18%	Derecho a una atención oportuna y de calidad.	24%
Derecho a una atención oportuna y de calidad.	16%	Derecho a una atención oportuna y de calidad.	18%	Derecho a Prestaciones de seguridad social.	12%
Derecho a Prestaciones de seguridad social.	14%	Derecho a Prestaciones de seguridad social.	12%	Derecho de petición.	11%
Derecho a obtener prestaciones de salud.	5%	Derecho a obtener prestaciones de salud.	4%	Derecho a obtener prestaciones de salud.	9%
Derecho a la corrección de errores u omisiones.	5%	Derecho a la corrección de errores u omisiones.	4%	Derecho a la corrección de errores u omisiones.	3%
Derecho a información por parte de la autoridad.	4%	Derecho a información por parte de la autoridad.	4%	Derecho a la razonabilidad de la decisión administrativa.	3%
Derecho a denunciar situaciones de injusticia	2%	Derecho a la razonabilidad de la decisión administrativa.	3%	Derecho a información por parte de la autoridad.	2%
Derecho a la razonabilidad de la decisión administrativa.	3%	Derecho a denunciar falta de celo fiscalizador.	3%	Derecho a denunciar falta de celo fiscalizador.	2%
Derecho a impugnar posibles abusos de poder.	2%	Derecho a impugnar posibles abusos de poder.	2%	Derecho a recibir un trato digno.	2%
Derecho a obtener reparación del Estado.	2%	Derecho a denunciar situaciones de injusticia.	2%	Derecho a impugnar posibles abusos de poder.	1%
Derecho a recibir un trato digno.	2%	Derecho a recibir un trato digno.	2%	Derecho a denunciar situaciones de injusticia.	1%
Derecho a denunciar falta de celo fiscalizador.	2%	Derecho de acceso a la justicia.	1%	Derecho a la no discriminación.	1%
Derecho de acceso a la justicia.	1%	Derecho a la no discriminación.	1%	Derecho a obtener reparación del Estado.	1%
Derecho a la no discriminación.	1%	Derecho a la corrección de errores de facturación.	1%		

Derechos 4° Trimestre 2011	%
Derecho a recibir respuesta en tiempo prudente.	32%
Derecho a una atención oportuna y de calidad.	26%
Derecho de petición.	15%
Derecho a Prestaciones de seguridad social.	9%
Derecho a obtener prestaciones de salud.	4%
Derecho a la razonabilidad de la decisión administrativa.	3%
Derecho a la corrección de errores u omisiones.	3%
Derecho a información por parte de la autoridad.	2%
Derecho a recibir un trato digno.	2%
Derecho a denunciar situaciones de injusticia.	1%
Derecho a denunciar falta de celo fiscalizador.	1%
Derecho a impugnar posibles abusos de poder.	1%

## Presentaciones por región

Presentaciones por Región	1° Trimestre 2011	%	2° Trimestre 2011	%	3° Trimestre 2011	%	4° Trimestre 2011	%
Arica y Parinacota	20	0,9	41	1,3	41	0,9	48	1,0
Tarapacá	12	0,5	55	1,7	53	1,2	41	0,9
Antofagasta	33	1,5	56	1,8	62	1,4	61	1,3
Atacama	19	0,9	41	1,3	80	1,8	47	1,0
Coquimbo	28	1,3	55	1,7	103	2,3	101	2,2
Valparaíso	179	8,1	288	9,0	406	9,1	389	8,5
Bernardo O´Higgins	80	3,6	124	3,9	168	3,8	198	4,3
Maule	52	2,3	102	3,2	134	3,0	165	3,6
Bío Bío	129	5,8	239	7,5	366	8,2	335	7,3
Araucanía	92	4,2	121	3,8	163	3,7	140	3,0
Los Ríos	28	1,3	48	1,5	53	1,2	177	3,8
Los Lagos	73	3,3	130	4,1	128	2,9	111	2,4
Aysen	8	0,4	12	0,4	15	0,3	17	0,4
Magallanes	18	0,8	17	0,5	29	0,6	16	0,3
Metropolitana	1.408	63,6	1.805	56,6	2.553	57,5	2.721	59,1
Extranjero	35	1,6	54	1,7	89	2,0	34	0,7
	2.214		3.188		4.443		4.601	
Total 2011	14.446							

## Presentaciones por organismo

PRESENTACIONES POR ORGANISMOS	1 Trimestre 2011	%	2 Trimestre 2011	%	3 Trimestre 2011	%	4 Trimestre 2011	%
<b>AGRICULTURA</b>								
INDAP	1	0,0	4	0,1	5	0,1	4	0,1
SAG	1	0,0			3	0,1	4	0,1
Comisión Nacional de Riego								
CONAF	4	0,2	3	0,1	1	0,0		
Ministerio de Agricultura			1	0,0	1	0,0		
<b>DEFENSA</b>								
Armada	1	0,0	3	0,1	1	0,0	5	0,1
Carabineros	45	2,0	71	2,2	98	2,2	76	1,6
Ejército	7	0,3	10	0,3	12	0,3	19	0,4
Fuerza Area	3	0,1	3	0,1	4	0,1	3	0,1
Investigaciones	9	0,4	5	0,2	12	0,3		
Subsecretaría de Fuerzas Armadas			3	0,1	1	0,0	5	0,1
Subsecretaría de Carabineros								
Ministerio de Defensa	4	0,2	8	0,3	10	0,2	6	0,1
Seremi de Defensa								
Subsecretaría de Investigaciones							15	0,3
Subsecretaría de aviación								0,0
Subsecretaría de guerra							1	0,0
<b>ECONOMIA</b>								
Sernac	39	1,8	71	2,2	26	0,6	33	0,7
Córho			2	0,1	3	0,1	4	0,1
Ministerio de Economía	1	0,0	11	0,3	6	0,1	5	0,1
Departamento de Cooperativas	2	0,1	2	0,1	1	0,0		
Subsecretaría de Economía			2	0,1				
Superintendencia de casinos			2	0,1	3	0,1	1	0,0
Sercotec	1	0,0			9	0,2		
SERNAPESCA	1	0,0						
INE			1	0,0	3	0,1	5	0,1
<b>EDUCACIÓN</b>								
Conicyt	12	0,5	1	0,0	3	0,1	3	0,1
Junaeb			100	3,1	124	2,8	100	2,1
Junji	2	0,1	2	0,1	8	0,2	7	0,2
Ministerio de Educación	38	1,7	147	4,6	127	2,9	112	2,4
Seremi de Educación					2	0,0	2	0,0
DIBAM			8	0,3	5	0,1	2	0,0
FONDART								
<b>ENERGÍA</b>								
SEC	43	1,9	88	2,8	70	1,6	40	0,9
Ministerio de Energía	1	1,9	1	0,0	1	0,0		
Comisión Chilena de energía Nuclear	1	0,0	1	0,0				
<b>GOBIERNO</b>		0,0						
Instituto Nacional de Deportes	1	0,0						
Consejo nacional de televisión			3	0,1	4	0,1	1	0,0
Ministerio Secretaría General del Gobierno								
<b>HACIENDA</b>								
Servicio de Impuestos Internos	13	0,6	36	1,1	42	0,9	43	0,9
Tesorería General de la República	9	0,4	24	0,8	14	0,3	11	0,2
Servicio Nacional de Aduanas			27	0,8	23	0,5	19	0,4
SVS	16	0,7	20	0,6			17	0,4
Servicio Civil	15	0,7			106	2,4		
Ministerio de Hacienda			3	0,1	6	0,1	4	0,1
<b>MINERÍA</b>								
Sernageomin	1	0,0			1	0,0	1	0,0
Ministerio de Minería	2	0,1	1	0,0	4	0,1	1	0,0
<b>OBRAS PÚBLICAS</b>								
Coordinación General de Concesiones			1	0,0				
Dirección Nacional de Vialidad							1	0,0
Dirección General de Aguas			5	0,2			1	0,0
Dirección de Obras Hidráulicas	2	0,1						
Dirección General de Obras Públicas								
Ministerio de Obras Públicas	14	0,6	30	0,9	15	0,3	12	0,3
Superintendencia de Servicios Sanitarios			8	0,3	8	0,2		
Seremis MOP								
<b>TRANSPORTE</b>								
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	19	0,9	85	2,7	53	1,2	21	0,5
Seremi de Transportes	1	0,0	3	0,1	11	0,2		
Subtel	12	0,5	19	0,6	27	0,6	19	0,4
Subsecretaría de Transportes	3	0,1	25	0,8	30	0,7	57	1,2
Transantiago	5	0,2	14	0,4	61	1,4	41	0,9
<b>INTERIOR</b>								
Comisión de Prisión Política y Tortura					19	0,4	11	0,2
Departamento de Extranjería y Migración	11	0,5	1	0,0	10	0,2	15	0,3
Gobernaciones Provinciales	3	0,1	4	0,1	2	0,0		
Intendencias Regionales	8	0,4	8	0,3	3	0,1		
Ministerio del Interior	30	1,4	86	2,7	58	1,3	78	1,7
Programa de Reconocimiento al Exonerado Político	26	1,2	16	0,5	28	0,6	4	0,1
Servicio Electoral								
Subsecretaría de Desarrollo Regional								
Subsecretaría del Interior	7	0,3	1	0,0			1	0,0

<b>JUSTICIA</b>									
CAJ Bio Bio			7	0,2		8	0,2	3	0,1
CAJ Metropolitana	23	1,0	29	0,9		41	0,9	35	0,8
CAJ Tarapacá y Antofagasta			1	0,0				5	0,1
CAJ de Valparaíso			3	0,1		4	0,1	4	0,1
Gendarmería de Chile	17	0,8	23	0,7		39	0,9	51	1,1
Ministerio de Justicia	11	0,5	7	0,2		8	0,2	5	0,1
Servicio de Registro Civil e Identificación			28	0,9				78	1,7
Servicio Nacional de Menores	4	0,2							
Seremis de Justicia									
Subsecretaría de Justicia									
Servicio Médico Legal			7	0,2		2	0,0		
<b>OTROS</b>	26	1,2	35	1,1					
Conflictos entre particulares	299	13,5	313	9,8		162	3,6	360	7,7
Contraloría General de la República	11	0,5	17	0,5		15	0,3	31	0,7
Empresas y Organismos Privados	29	1,3	64	2,0		317	7,1	241	5,2
Indeterminado/otros/no asignado	31	1,4	9	0,3		43	1,0	162	3,5
Ministerio Público	12	0,5	17	0,5		18	0,4	29	0,6
SBIF	16	0,7	15	0,5		15	0,3	24	0,5
Tribunales de Justicia	56	2,5	91	2,9		139	3,1	92	2,0
Universidades	3	0,1	8	0,3		17	0,4	12	0,3
Conservadores de Bienes Raíces	2	0,1	2	0,1		2	0,0	8	0,2
Defensoría Penal Pública	2	0,1	1	0,0		5	0,1	4	0,1
Poder Legislativo			2	0,1		1	0,0	5	0,1
Consejo de Defensa del Estado	3	0,1	3	0,1		1	0,0	2	0,0
Municipalidades	125	5,6	175	5,5		208	4,7	155	3,3
<b>PLANIFICACIÓN SOCIAL</b>									
CONADI	4	0,2	6	0,2		6	0,1	5	0,1
FOSIS	2	0,1				2	0,0		
FONADIS/SENADIS	4	0,2				5	0,1	11	0,2
Ministerio de Desarrollo Social	4	0,2	24	0,8		32	0,7	97	2,1
Seremi Ministerio de Desarrollo Social									
<b>PRESIDENCIA</b>									
Comité de Reconstrucción									
Presidencia de la República	8	0,4	12	0,4		9	0,2	25	0,5
Consejo para la Transparencia	4	0,2	3	0,1		3	0,1		
<b>RELACIONES EXTERIORES</b>									
Ministerio de Relaciones Exteriores	9	0,4	15	0,5		19	0,4	10	0,2
<b>SALUD</b>									
<b>COMPIN</b>	85	3,8	96	3,0		234	5,3	316	6,8
Comisión de Protección a Afectados de Salud Mental									
Consultorios de Salud	2	0,1	7	0,2		25	0,6	24	0,5
Hospitales	89	4,0	92	2,9		391	8,8	379	8,1
FONASA	18	0,8				78	1,8	66	1,4
Instituto de Salud Pública			46	1,4		2	0,0	2	0,0
Ministerio de Salud	85	3,8	204	6,4		215	4,8	190	4,1
Seremi de Salud	12	0,5	33	1,0		26	0,6	5	0,1
Servicios de Salud	2	0,1	7	0,2		5	0,1	7	0,2
Superintendencia de Isapres						2	0,0	3	0,1
Superintendencia de Salud	53	2,4	69	2,2		76	1,7	73	1,6
Subsecretaría de Salud Pública						1	0,0		
Subsecretaría de Redes Asistenciales									
<b>TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</b>									
Bono Marzo	94	4,2	10	0,3		3	0,1		
Bono Bodas de Oro	4	0,2	10	0,3		2	0,0		
Ingreso Ético Familiar	10	0,5	5	0,2					
Capedrena	4	0,2	4	0,1		9	0,2	16	0,3
Comisiones Médicas	16	0,7	7	0,2		23	0,5	19	0,4
Dirección del Trabajo	19	0,9	11	0,3		24	0,5	34	0,7
Inspecciones del Trabajo	13	0,6	8	0,3		12	0,3	21	0,5
Instituto de Previsión Social (INP)	163	7,4	159	5,0		228	5,1	181	3,9
Instituto de Seguridad Laboral	1	0,0	3	0,1		4	0,1		
SENCE	18	0,8	34	1,1		46	1,0	40	0,9
Superintendencia de AFP			2	0,1		3	0,1	2	0,0
Superintendencia de Pensiones	70	3,2	77	2,4		130	2,9	124	2,7
Superintendencia de Seguridad Social	226	10,2	257	8,1		437	9,8	594	12,7
Ministerio del Trabajo	3	0,1	6	0,2		12	0,3	13	0,3
Seremi Trabajo y PS									
Dipreca	6	0,3	4	0,1		5	0,1	8	0,2
DICREP	1	0,0				3	0,1		
<b>VIVIENDA</b>									
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	21	0,9	18	0,6		21	0,5	60	1,3
SERVIU	11	0,5	22	0,7		62	1,4	64	1,4
SEREMI Vivienda	2	0,1				2	0,0	4	0,1
<b>BIENES NACIONALES</b>									
Ministerio de Bienes Nacionales	13	0,6	13	0,4		34	0,8	24	0,5
Seremi Bienes Nacionales	1	0,0	2	0,1					
<b>MEDIO AMBIENTE</b>									
Ministerio de Medioambiente	4	0,2	15	0,5		3	0,1	4	0,1
Seremi de Medioambiente de Coquimbo									
<b>MINSEGPRES</b>									
Comisión Defensora Ciudadana	12	0,5	25	0,8		47	1,1	10	0,2
Ministerio Secretaría General de la Presidencia	1	0,0	4	0,1		6	0,1	3	0,1
SENAMA			3	0,1		2	0,0		

EMPRESAS DEL ESTADO								
Metro SA	6	0,3	5	0,2	5	0,1	1	0,0
Codeco			1	0,0				
Correos	8	0,4	11	0,3	38	0,9	15	0,3
Ferrocarriles	2	0,1					1	0,0
Banco Estado	19	0,9	22	0,7	26	0,6	24	0,5
ENAP								
ENAMI								
CULTURA								
Consejo Nacional de la Cultura y las Artes			8	0,3	9	0,2	6	0,1
Sernam	1	0,0	1	0,0	7	0,2	4	0,1
	2.214		3.188		4.443		4.601	
<b>Total 2011</b>	<b>14.446</b>							

## Presentaciones

En Trámite	1 trimestre 2011	2 trimestre 2011	3 trimestre 2011	4 trimestre 2011
Pendiente de antecedentes	0	2	145	226
Estudio de antecedentes	0	0	0	85
Pendiente de respuesta en plazo	0	0	12	381
Pendiente de respuesta fuera de plazo	26	45	130	50
Servicio anuncia investigación	3	13	37	29
	29	60	324	772
<b>Concluidos</b>				
Rechazado	102	69	89	30
Acogido	163	126	173	61
Abandonado	187	279	313	114
Consulta evacuada	1.122	2.094	2.728	3.230
Sugerencia trasladada	128	2	4	16
Servicio no respondió	0	0	0	0
Desistido	62	95	142	73
Aclarado	343	375	475	178
Municipalidad responde oficio	10	12	14	1
Traslado organismo competente	0	42	73	28
Respuesta Insuficiente del servicio	0	1	14	4
	2.117	3.095	4.025	3.735
No contabilizable	0	0	33	73
<b>Inadmisibles</b>	68	33	61	21
<b>Total</b>	<b>2.214</b>	<b>3.188</b>	<b>4.443</b>	<b>4.601</b>
<b>Año 2011</b>	<b>14.446</b>			

## Casos fuera de plazo

Casos Fuera de Plazo por Sector	N°	%
Salud	26	51,0
Interior	10	19,6
Planificación Social	3	5,9
Hacienda	3	5,9
Justicia	3	5,9
Trabajo y Previsión Social	2	3,9
Defensa	1	2,0
Transportes	1	2,0
Educación	1	2,0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	