

Primer informe trimestral 2015

Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia

Ministerio Secretaría General de la Presidencia

“Profundizaremos la normativa que regula el conflicto de interés en las funciones posteriores al ejercicio de cargos públicos, así como perfeccionaremos las declaraciones de patrimonio e intereses de las autoridades públicas a fin de que constituyan efectivamente un mecanismo de transparencia y fiscalización ciudadana.”

(Programa Presidencial, Michelle Bachelet 2014-2018)

De cara a la ciudadanía

Durante el primer trimestre de 2015, los temas de transparencia y probidad cobraron relevancia en la contingencia nacional. A partir de ello surgió el Instructivo Presidencial N°2 sobre buenas prácticas, que profundizó el contenido de la Declaración de Patrimonio e Intereses de las autoridades del sector público y también amplió su alcance a nuevos actores. La CDCyT asumió la implementación de ese proceso, que -en su labor- se sumó a la ya iniciada puesta en marcha de la Ley N° 20.730, más conocida como la Ley del Lobby.

El trabajo para contar con una nueva plataforma que permita monitorear y recolectar información sobre las Solicitudes de Acceso a Información Pública (SAIP) ha tomado tiempo, se está trabajando para contar con las medidas y características que nos permita gestionar

información con alta precisión y generar datos de calidad. Hasta ahora, sólo ha sido posible emitir reportes a partir de la información que nos entregan los servicios por vía manual.

Nuestra área de Defensoría Ciudadana ha realizado capacitaciones y ha difundido entre la ciudadanía su capacidad de demandar respuestas apropiadas de los servicios públicos de la administración central del Estado. Además, durante el primer trimestre de 2015, se ha observado la información y respuesta de los ocurrentes, generados a partir del nuevo formulario de ingreso de solicitudes, herramienta que se está utilizando desde enero de este año y que se implementó con el fin de facilitar el procedimiento a quienes concurren.



Índice

03	De cara a la ciudadanía
04	Índice
05	Presentación Defensoría Ciudadana y Transparencia
06	Área de Probidad y Transparencia
07	Cifras de Transparencia 1er trimestre
08	CDCyT elabora documento sobre la Ley de Protección a Denunciantes para la OCDE
09	La Ley del Lobby llega a regiones
11	Datos de las inducciones para la segunda etapa de la Ley de Lobby
12	Coordinación en la nueva declaración de patrimonio
14	Área de Defensoría Ciudadana
15	Casos ciudadanos
17	CDC capacita a los operadores de los Telecentros
18	La CDC comunica su labor en la feria del Sernac
20	Cuadros estadísticos del 1er trimestre
26	Anexo
32	Glosario

Presentación Defensoría Ciudadana y Transparencia

En materia de transparencia durante este trimestre se realizaron capacitaciones a autoridades regionales, asistentes técnicos y sociedad civil de todo el país. Se recorrió el país difundiendo la Ley N° 20.730, sus implicancias y preparando a los actores involucrados en esta etapa, cuya entrada en vigencia se produjo el 28 de abril de este año.

También se han sostenido reuniones con actores nacionales e internacionales, para abordar temas diversos, que van desde el Proyecto para un Modelo Único de gestión de archivos de datos públicos (encabezado por DIBAM, con apoyo de fondos europeos), hasta revisión del trabajo que se ha llevado a cabo en materia de políticas anticorrupción de Chile, siempre en colaboración y coordinación con la

Cancillería. Además, se ha asesorado las autoridades y otros actores involucrados en la implementación del Instructivo Presidencial N°2 sobre buenas prácticas en materia de Declaración de Patrimonio e Intereses, que se emitió con fecha 19 de marzo.

En el área Defensoría Ciudadana se avanzó en la calidad con la implementación del nuevo formulario de ingreso de solicitudes. También, se realizaron capacitaciones a integrantes de los telecentros y de la OIRS de la Dirección de Crédito Prendario (Dicrep).

En la parte estadística, hemos comenzado a incluir algunas cifras con enfoque de género, buscando generar información relevante de los datos que releva la Defensoría Ciudadana.



Área de Probidad y Transparencia

Cifras de Transparencia 1er trimestre

Los datos de este trimestre han sido trabajados con muestras diferentes a la de los informes del año 2014, esto producto de problemas con el registro de datos asociado al Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS). Como medida de contingencia se ha solicitado a los servicios públicos el envío de información sobre solicitudes de información pública.

De los 336 servicios correspondientes a la muestra de los anteriores informes, en promedio 84.3 lograron enviar dicha información en plazo a ser considerado por los informes mensuales. Sobre estos informes, se publican las siguientes cifras trimestrales:

Reporte de Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Mes	Ingresos	Promedio diario
Marzo	2.618	84,4
Febrero	2.894	103,3
Enero	3.219	103,8
Total	6.113	103,6

Servicios con más solicitudes reportadas durante el 1er trimestre 2015

Ranking	Dependencia	Servicio	Total
1	Ministerio de Obras Públicas	Dirección General de Aguas	1.235
2	Ministerio de Educación	Subsecretaría de Educación	884
3	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Dirección del Trabajo	747

CDCyT elabora documento sobre la Ley de Protección a Denunciantes para la OCDE

Respondiendo a una invitación de la OCDE, la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia (CDCyT) elaboró un “country case” (caso país) sobre el estado y funcionamiento de la ley chilena que da protección a los funcionarios públicos que denuncien faltas a la probidad en cualquiera de los órganos de la administración pública.

El estudio fue elaborado por el asesor de la CDCyT, Francisco Sánchez, y entrega la historia que llevó a establecer la Ley N° 20.205, que busca detectar, prevenir y sancionar los hechos relacionados con el mal ejercicio de la función pública o la corrupción, directamente.

En líneas generales, como señala el estudio, la regulación consiste en entregar resguardos contra las represalias –principalmente laborales– que pudiera sufrir el funcionario denunciante. Éste sujeto tiene derecho a que su identidad se mantenga en secreto y queda con fuero hasta 90 días después de concluida la investigación. Pero en caso de que su denuncia fuese infundada o de que ésta se realice con ánimo deliberado de perjudicar, el denunciante puede ser sancionado con la destitución de su cargo.



La Ley del Lobby llega a regiones

Un calendario de 45 jornadas de inducciones sobre la Ley del Lobby, sus alcances y funcionamiento desarrolló un equipo de profesionales de la CDCyT con vistas a la entrada en vigencia de la segunda etapa de implementación de la normativa.

Éstas realizaron durante el primer trimestre de 2015 y en todas las regiones del país con excepción de la Metropolitana, donde las sesiones estaban programadas para abril. La segunda etapa de implementación de esta ley que regula la relación entre las autoridades públicas y los gestores de intereses, se inicia el 28 de abril y afectará a las autoridades regionales, como intendentes, gobernadores y secretarios regionales ministeriales, además de jefes de servicios, entre otros. El equipo de la CDCyT destinado a cada región se

encargó de realizar tres tipos de inducciones: una destinada a las autoridades, otra para los funcionarios y asistentes que deberán utilizar el sistema informático especialmente diseñado para la aplicación de la ley, y una tercera capacitación enfocada a la sociedad civil.

El total de asistentes a las inducciones realizadas por la CDCyT en el primer trimestre de 2015 alcanzó a 2538 personas; 1006 autoridades y 1194 funcionarios y asistentes técnicos.

Cifras de los asistentes a las inducciones en regiones



Región	asistentes
I de Tarapacá	214
II de Antofagasta	83
III de Atacama	187
IV de Coquimbo	154
IX de la Araucanía	187
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	2538

Datos de las inducciones para la segunda etapa de la Ley de Lobby

Entre el 23 de diciembre y el 7 de abril se realizaron 45 inducciones sobre contenidos y alcances de la Ley del Lobby y se capacitó a 2538 personas del país, a excepción de la Región Metropolitana. Las actividades realizadas comprenden tres tipos de inducciones: para autoridades, asistentes técnicos y sociedad civil, las que se realizaron -en su mayoría- en un día de trabajo.

Asistentes por tipo de inducción	
Inducción Asistentes Técnicos	1194
Inducción autoridades	1006
Inducción Sociedad Civil	338
Suma total	2538

Total de inducciones	
Charlas a técnicos	15
Charlas a autoridades	16
Charlas sociedad civil	14
Total	45

Coordinación en la nueva declaración de patrimonio

La CDCyT durante el primer trimestre de 2015 colabora activamente en coordinar la nueva declaración de patrimonio que se dictó en el Instructivo Presidencial N° 2, en virtud del cual se instruyó ampliar el contenido de la declaración de patrimonio de los funcionarios públicos y también el rango de quienes que deberán hacer reconocimiento de su patrimonio, alcanzando a funcionarios bajo cualquier régimen de contratación pero que ejerzan hasta el tercer rol jerárquico.

Para el cumplimiento de esta medida de buenas prácticas, la administración creó una plataforma electrónica que albergará todas las declaraciones de patrimonio y con ello se suprimió la posibilidad de realizar ese trámite en formularios de papel, como se hacía hasta ahora.

Las declaraciones de patrimonio, que según la disposición debían estar hechas al 15 de abril y luego ser aprobadas por la Contraloría, la información va a ser publicada en formato Datos Abiertos para que se puedan realizar estudios, comparar o cruzar los antecedentes que aporte.

En virtud de la Ley N° 19.628 se ofrecerá voluntariamente la omisión de datos personales.

Para dar a conocer los alcances de ese instructivo, el 30 de marzo, abogados de la CDCyT, Sivana Palavecino y Francisco Sánchez, realizaron una charla sobre las medidas y probidad con énfasis en la difusión de dicho instructivo, destinado a los encargados ministeriales de Transparencia.





Área de Defensoría Ciudadana

Casos Ciudadanos

A continuación se presentan algunos de los casos que lograron resolverse exitosamente durante el primer trimestre de 2015. Esto es, casos en que la Comisión Defensora Ciudadana logró entregar una respuesta satisfactoria a sus ocurrentes.

María Mondaca Elgueta

En febrero de 2015 se dirigió a esta Comisión la señora Mondaca, reclamando por las acciones de cobro que le estaba realizando la Clínica Dávila, por una cirugía a la que se sometió y que estaba -según explicó- cubierta por un bono de atención médica PAD. El 10 de marzo de 2015, se ofició a FONASA por un reclamo pendiente de respuesta por esta situación y dos días más tarde, se recibió un pronunciamiento que indicaba que no correspondían las acciones de cobro y se ofició a la referida clínica, para que se pusiera término al cobro.

Hugo Sommer Bedtin

A fines de diciembre de 2014, se dirigió a esta Comisión el señor Sommer solicitando que la Superintendencia de Seguridad Social se pronunciara sobre una revisión de deuda por un crédito social que pidió a la Caja de Compensación Los Andes. El 16 de enero de 2015, esta Comisión ofició a dicha Superintendencia por el reclamo pendiente de respuesta y el 26 de marzo de 2015, ese servicio instruyó a la Caja Los Andes que debía suspender el descuento mensual de \$ 20.501 que se estaba haciendo sobre la pensión mensual del ocurrente.

Claudia Díaz Vicencio

La ocurrente señala que el 22 de diciembre de 2014 ingresó un reclamo al Registro Civil porque su nueva cédula de identidad no se señalaba el lugar de nacimiento que era El Salvador, Región de Atacama. Al día siguiente por correo electrónico se le indicó que el Registro Civil ha hecho el esfuerzo por contemplar en el campo lugar de nacimiento no sólo la comuna sino que también la circunscripción, como sería el caso de El Salvador, pero que eso sólo era posible con lugares de nombres cortos, que no excedieran los 4,4 centímetros. La señora Díaz se acercó a nuestra Comisión al considerar que se trataba de una arbitrariedad, puesto que le constaban casos que tenían incorporado El Salvador como lugar de nacimiento en sus cédulas de identidad. En virtud de lo anterior, la Comisión ofició el caso al Registro Civil, requiriendo tanto una revisión de los antecedentes. En marzo de 2015, la ocurrente recibió una respuesta del servicio indicando que le incorporarán la circunscripción.

Gustavo Ortiz Labra

En enero de 2015, el ocurrente llega a nuestra Comisión y señala que el 1º de septiembre de 2014 solicitó una devolución de una boleta de honorarios ante el Servicio de Impuestos Internos y que en reiteradas oportunidades se presentó ante el servicio para verificar el estado de su solicitud, pero esta no registraba avances. Esta Comisión ofició al servicio y con fecha 16 de enero el ocurrente obtuvo una respuesta favorable.

CDC capacita a los operadores de los Telecentros

Los días 17 y 18 de marzo se realizó un encuentro nacional de la red de operadores de Telecentros, que son vecinos encargados de acercar los servicios y el Gobierno a los barrios del país. En ese contexto, la Comisión Defensora Ciudadana ofreció una charla especialmente orientada para ellos, para darles a conocer la forma de recurrir a esta Comisión por reclamos y sugerencias frente a los servicios públicos de la administración central del Estado.

El programa de Telecentros funciona desde diciembre de 2009, se trata de una infraestructura con computadores que el Ministerio de Interior pone a disposición en barrios vulnerables del país. Estos lugares son manejados por un operador que surge del mismo barrio y que suele ser una vecina con desarrollado compromiso social. Estas personas han sido capacitadas para apoyar a sus vecinos en el acceso a los servicios y trámites públicos vía internet, con la idea de acercar el Gobierno a la ciudadanía.

La iniciativa de recibir capacitación de la Comisión Defensora Ciudadana surgió de los propios operadores de los Telecentros, que manifestaron su interés por conocer las funciones, alcances y procedimientos que se debe seguir para recurrir a la Comisión.

La charla fue realizada por un equipo técnico de la Comisión y especialmente orientada para los 119 operadores y los 30 asesores y coordinadores locales que asistieron. Al final de la jornada se dio paso a consultas e intercambio de experiencias, los participantes también recibieron material de apoyo.



La CDC comunica su labor en la feria del Sernac

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).

Se convocó a distintos organismos vinculados a la protección del consumidor, como superintendencias, asociaciones de Consumidores, subsecretarías y otros servicios, y contó con 20 stands para intentar acercar a la ciudadanía la red de organismos públicos que ofrecen asistencia de cara a las personas.



Feria del Consumidor del Sernac en la Plaza de la Constitución



Todo el equipo de la CDCyT estuvo presente en el evento. En la primera foto al centro, el presidente de la CDCyT, Rodrigo Mora.



Cuadros estadísticos del 1er trimestre

Presentaciones

1er trimestre 2015

Total	1.706
--------------	--------------

(*) Última muestra tomada al 31 de marzo del 2015.

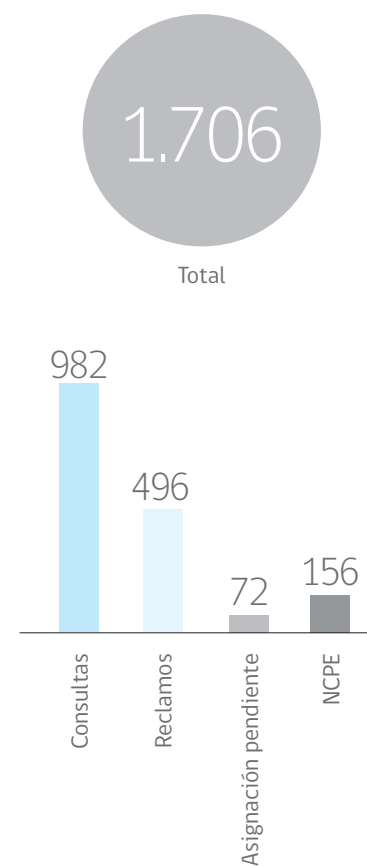
Tipo de Presentación

Tipo presentación	nº	%
Consultas	982	57,6
Reclamos	496	29,1
Asignación pendiente	72	4,2
NCPE**	156	9,1
Total	1.706	100

(*) Última muestra tomada al 31 de marzo del 2014.

(**) No Contabilizable Para Estadísticas, corresponde a casos repetidos y otras situaciones de ingreso.

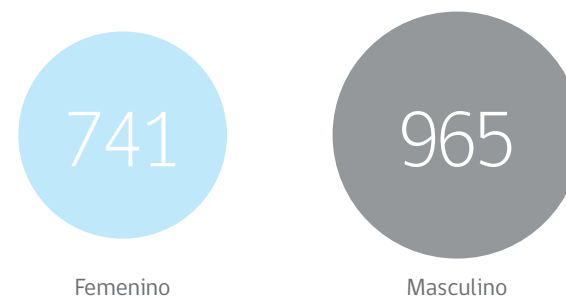
Sobre la mitad del total de presentaciones ingresadas en este trimestre correspondió a consultas y menos del 30% a reclamos. Con esto se mantiene la tendencia a la baja en los reclamos, lo que viene manifestándose desde 2014.



Presentación según sexo durante el 1er trimestre

	nº	%
Femenino	741	43,4
Masculino	965	56,6
Total	1.706	100

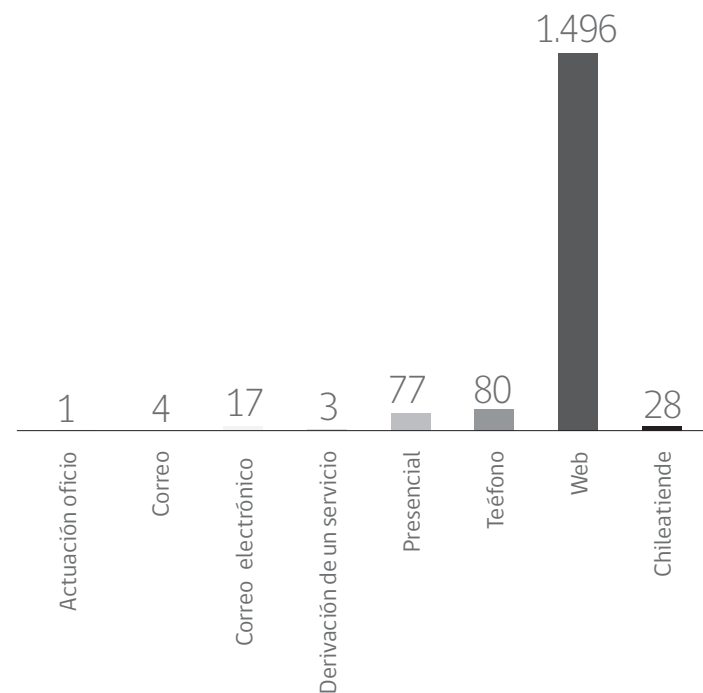
Casi el 60% del total de solicitantes corresponde a hombres, esto marca una leve diferencia en comparación a 2014, en donde había más equilibrio entre los sexos de los y las solicitantes.



Vía de Ingreso de los requerimientos

Vía	nº	%
Actuación de oficio	1	0,1
Correo	4	0,2
Correo electrónico	17	1,0
Derivación de un servicio	3	0,2
Presencial	77	4,5
Teléfono	80	4,7
Web	1.496	87,7
Chileatiende	28	1,6
Total	1.706	100

La vía web se consolida como la de mayor acceso más importante de solicitudes a la Comisión. En futuras mediciones se continuara relevando su dicha tendencia se mantiene en mujeres.



Estado de las presentaciones

	nº
En trámite	292
Concluida	1.224
NCPE**	190
Total	1.706

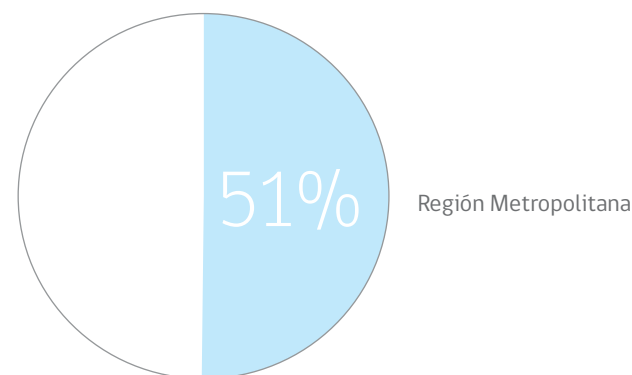
(*) Última muestra tomada al 31 de marzo del 2015

(**) No Contabilizable Para Estadística: corresponde a casos repetidos u otros que no están adecuadamente categorizados.



Distribución de presentaciones por región

Región	nº	%
Arica y Parinacota	21	1,2
Tarapacá	30	1,8
Antofagasta	39	2,3
Atacama	32	1,9
Coquimbo	39	2,3
Valparaíso	172	10,1
Metropolitana	870	51,0
Bernardo O´Higgins	59	3,5
Maule	78	4,6
Bío Bío	154	9,0
Araucanía	87	5,1
Los Ríos	24	1,4
Los Lagos	43	2,5
Aysén	6	0,4
Magallanes y Antártica	20	1,2
Chilenos en el exterior	32	1,9
Total	1.706	100



El 51% de casos correspondió a la Región Metropolitana. Es importante destacar que cerca de un 2% de casos proviene de chilenos y chilenas residentes en el extranjero.

Cuadro de derechos asociados a las solicitudes

Derechos	%
A una atención oportuna y de calidad	30%
A recibir una respuesta en tiempo prudente	29%
De Petición	24%
A prestaciones de seguridad social	11%
A obtener prestaciones de salud	2%
A la razonabilidad de la decisión administrativa	2%
A denunciar la falta de celo fiscalizador	1%
A la corrección de errores u omisiones	1%

Se ve la aparición, en pequeños porcentajes de derechos asociados a temas de control ciudadano, pero en su mayoría se mantienen derechos asociados a prestaciones de los servicios públicos.

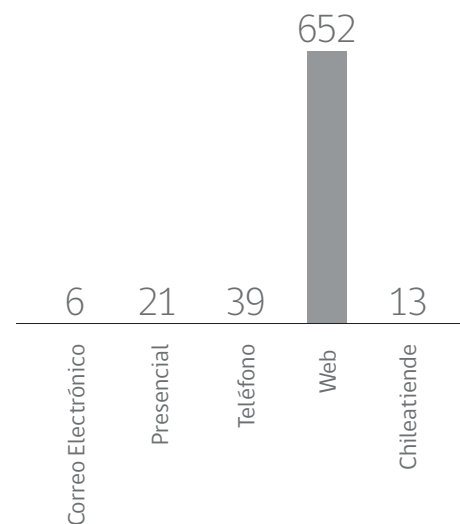
Derechos más demandados por mujeres

Derechos 1 Trimestre 2015	%
A una atención oportuna y de calidad.	28%
A recibir una respuesta en tiempo prudente.	28%
De Petición.	24%
A prestaciones de seguridad social.	12%
A obtener prestaciones de salud	3%
A la razonabilidad de la decisión administrativa.	2%
A la información por parte de la autoridad.	1%
A la corrección de errores u omisiones.	1%

Prácticamente no hay diferencias con el total de la muestra, solo en el caso de las mujeres aparece el "Derecho a la información", que a pesar de tener solo un 1% denota alguna diferencia en demanda de derechos.

Principales vías utilizadas por Mujeres

Vía	nº
Electrónico	6
Presencial	21
Teléfono	39
Web	652
Chileatiende	13
Total	731



Hay 10 casos que no tienen una vía de acceso categorizada, ya que están pendientes de evaluación, es por esto que se produce una diferencia con el total de casos separados por sexo. Al igual que en el total de la muestra la Web es la principal vía de acceso.

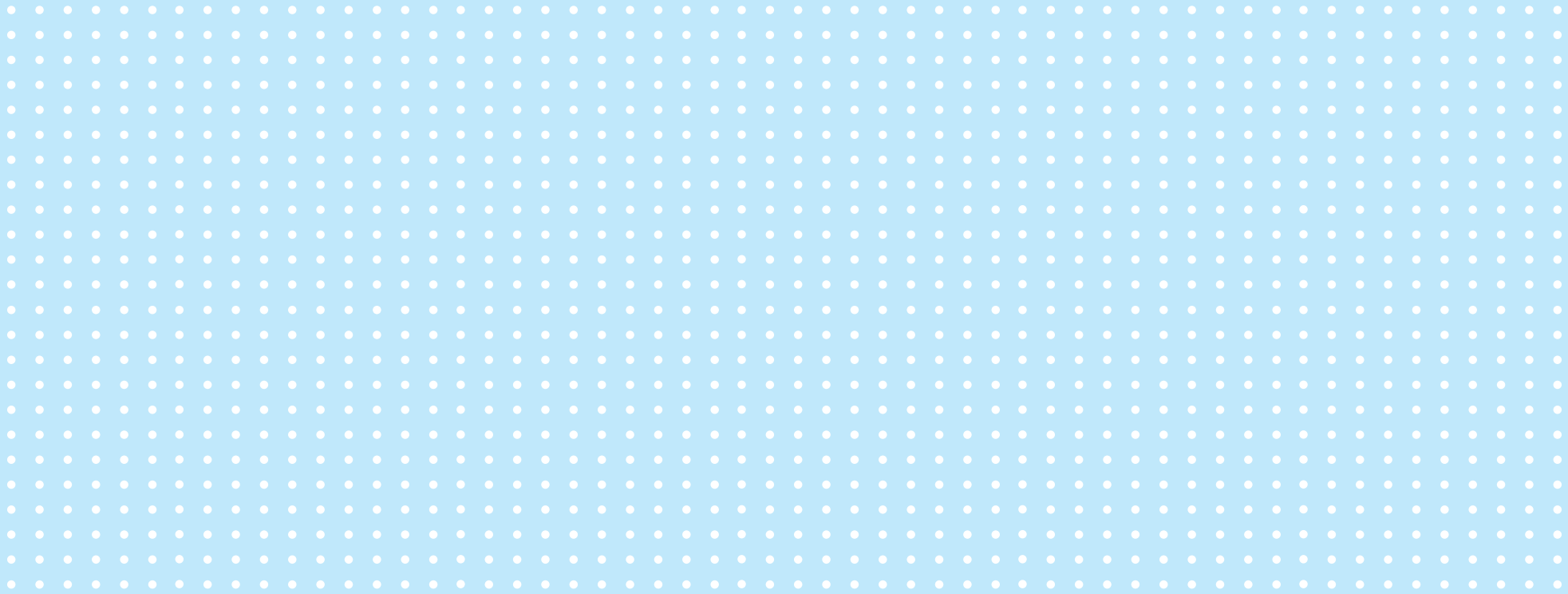
Distribución de casos por región

Presentaciones por sector	Total	%
Agricultura	3	0,2
Bienes Nacionales	16	0,9
Cultura	4	0,2
Defensa	36	2,1
Economía	29	1,7
Educación	44	2,6
Empresas del Estado	5	0,3
Energía	8	0,5
Gobierno	3	0,2
Hacienda	33	1,9
Interior	55	3,2
Justicia	126	7,4
Medio Ambiente	4	0,2
Minería	1	0,1
Minsegpres	17	1,0
Municipalidades	54	3,2
Obras Públicas	9	0,5
Planificación Social	54	3,2
Presidencia	9	0,5
Relaciones Exteriores	12	0,7
Salud	296	17,4
Sernam	1	0,1
Trabajo y Previsión Social	456	26,7
Transportes	25	1,5
Vivienda y Urbanismo	40	2,3
Otros (*)	211	12,4
Casos no Asignados (**)	155	9,1
Total	1.706	100,0

Dentro de los sectores, Trabajo, Salud y Justicia son los que tienen más demandas de solicitudes por parte de los consultantes.

(*) La categoría "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.

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



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 1er trimestre 2015

Total Instituciones	Total mujeres	Total hombres
Agencia de Cooperación Internacional (AGCI)	N/R	3
Armada de Chile	1	2
Banco del Estado de Chile	N/R	3
Beca Presidente de la República	1	N/R
Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA)	2	4
Carabineros de Chile	2	16
Comisión Chilena de Energía Nuclear	N/R	1
Comisión Defensora Ciudadana	1	12
Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica (CONICYT)	5	3
Comisiones Médicas (Superint. AFP)	4	1
COMPINES	27	38
Conflictos entre particulares	46	30
Consejo de Defensa del Estado	N/R	2
Consejo Nacional de la Cultura y de las Artes	2	2
Consejo para la Transparencia	N/R	3
Conservadores de Bienes Raíces	1	2
Consultorios de Salud	2	5
Contraloría General de la República	6	4
Corporación de Asistencia Judicial Bio-Bio	1	2
Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana	10	10
Corporación de Asistencia Judicial Valparaíso	1	1
Corporación de Fomento de la Producción (CORFO)	N/R	2
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI)	2	2
Corporación Nacional Forestal (CONAF)	N/R	1
Correos de Chile	2	N/R
Defensoría Penal Pública	N/R	1
Departamento de Extranjería y Migración	5	11

Total Instituciones	Total mujeres	Total hombres
Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM)	1	N/R
Dirección del Trabajo	27	27
Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA)	N/R	2
Dirección General de Crédito Prendario (DICREP)	1	4
Dirección General de Movilización Nacional (DGMN)	N/R	1
Empresas y Organismos Privados	33	41
Fondo Nacional de Salud (FONASA)	35	31
Fuerza Aérea de Chile	N/R	3
Gendarmería de Chile	2	6
Gobernaciones Provinciales	N/R	1
Hospitales	53	39
Inspecciones del Trabajo	4	4
Instituto de Normalización Previsional (INP)	61	66
Instituto de Salud Pública	2	1
Instituto de Seguridad Laboral	2	N/R
Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	1	N/R
Instituto Nacional del Deporte (CHILE DEPORTES)	N/R	2
Intendencias Regionales	N/R	7
Junta Nacional de Auxilio Escolar Y Becas (JUNAEB)	7	4
Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI)	2	N/R
Ministerio de Agricultura	N/R	1
Ministerio de Bienes Nacionales	4	11
Ministerio de Defensa	N/R	1
Ministerio de Economía	N/R	2
Ministerio de Educación	12	12
Ministerio de Justicia	1	3
Ministerio del Interior	4	24
Ministerio del Medio Ambiente	N/R	1
Ministerio del Trabajo	N/R	3
Ministerio de Minería	N/R	1
Ministerio de Obras Públicas	N/R	2
Ministerio de Planificación y Cooperación	26	20
Ministerio de Relaciones Exteriores	6	9
Ministerio de Salud	12	20
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	1	2
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	21	7

Total Instituciones	Total mujeres	Total hombres
Ministerio Público	1	2
Ministerio Secretaría General de Gobierno	1	N/R
Ministerio Secretaría General de la Presidencia	1	2
Municipalidades	24	30
Policía de Investigaciones de Chile	N/R	8
Presidencia de la República	1	5
Programa de Reconocimiento al Exonerado Político	N/R	2
Secretaría Regional Ministerial de Salud	2	7
Secretaría Reg. Ministerial de Bienes Nacionales	1	N/R
SENASA - S.N.Prev.y.Rehab.del Cons.de Drog.y Alcoh.	N/R	1
SEREMI de Salud de la Región Metropolitana	N/R	7
Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)	N/R	1
Servicio de Impuestos Internos	7	11
Servicio de Registro Civil e Identificación	41	51
Servicio de Salud de Aysén.	N/R	1
Servicio de Salud Metropolitano del Ambiente (SESMA)	N/R	2
Servicio de Salud Norte de la Región Metropolitana	1	1
Servicio de Salud Valparaíso-San Antonio.	1	N/R
Servicio Nacional de Aduanas	1	1
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	7	9
Servicio Nacional de la Discapacidad	1	N/R
Servicio Nacional del Adulto Mayor.	1	1
Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM)	2	N/R
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	8	10
Servicio Nacional de Menores (SENAME)	3	N/R
Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA)	N/R	5
Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR)	N/R	1
Servicios de Vivienda y Urbanismo (SERVIU)	6	6
SERVIU Octava Región	N/R	1
Subsecretaría de Fuerzas Armadas	N/R	2
Subsecretaría de Prevención del Delito	1	1
Subsecretaría de Telecomunicaciones	11	6
Subsecretaría de Transportes	3	1
Subsecretaría de Fuerzas Armadas	N/R	1
Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras	2	1
Superintendencia de Educación	2	N/R

Total Instituciones	Total mujeres	Total hombres
Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	1	7
Superintendencia del Medio Ambiente	N/R	3
Superintendencia de Pensiones	14	25
Superintendencia de Salud	7	8
Superintendencia de Seguridad Social	94	110
Superintendencia de Servicios Sanitarios	2	5
Superintendencia de Valores y Seguros	6	N/R
Tesorería General de la República	2	3
Transantiago	1	N/R
Tribunales de Justicia	18	19
Universidades	2	1
Total No Asignado	16	89
Total General	731	966

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

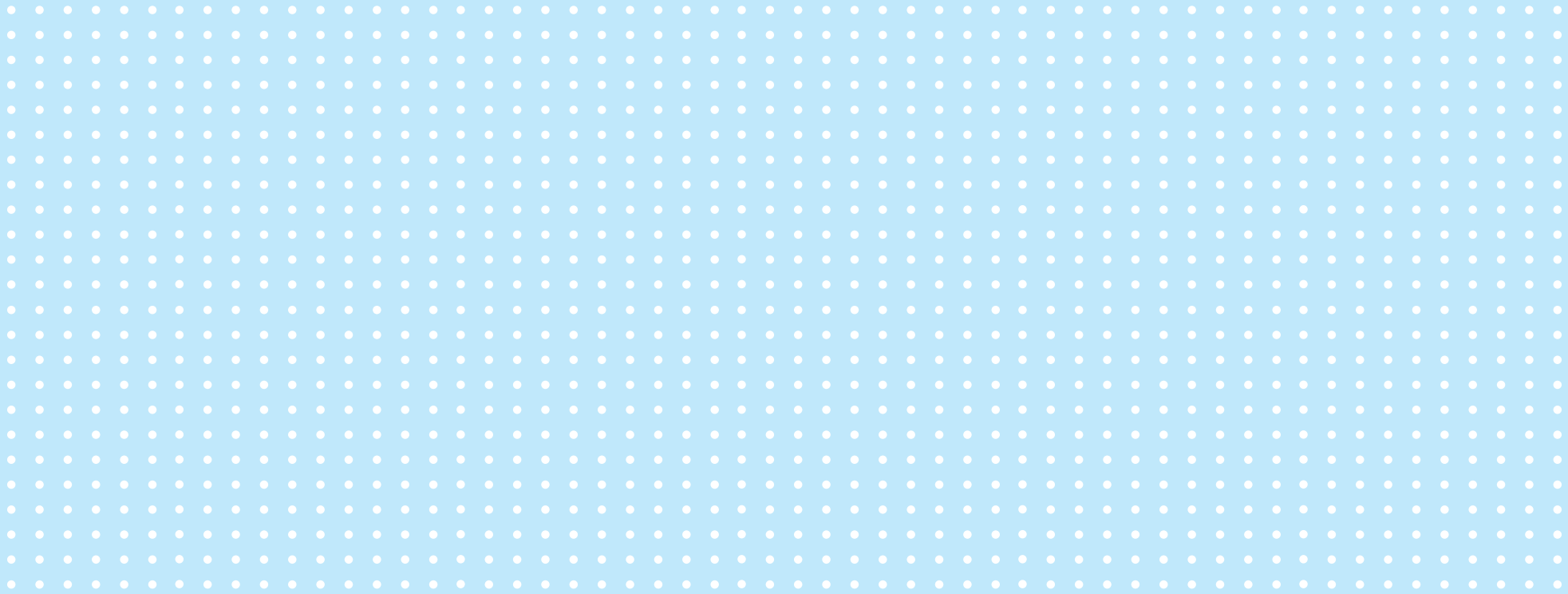
Total No Asignado: Corresponde a casos ingresados, pero que no han sido asignados desde el sistema a algún sector específico.

Distribución de casos en regiones por genero

Total regiones	mujeres	hombres
REGION AISEN DEL GRAL. CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO	1	5
REGION CHILENOS EN EL EXTERIOR.	4	22
REGION DE ANTOFAGASTA	14	24
REGION DE ARICA Y PARINACOTA	9	12
REGION DE ATACAMA	7	25
REGION DE COQUIMBO	15	23
REGION DE LA ARAUCANIA	40	45
REGION DEL BIO-BIO	66	88
REGION DEL LIBERTADOR GRAL.BERNARDO O'HIGGINS	23	35
REGION DEL MAULE	31	47
REGION DE LOS LAGOS	18	25
REGION DE LOS RIOS	14	10
REGION DE MAGALLANES Y DE LA ANTARTICA CHILENA	9	11
REGION DE TARAPACA	13	16
REGION DE VALPARAISO	86	85
REGION METROPOLITANA	374	470
Total No Asignado	7	23
Total General	731	966

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.



Ministra Secretaria General de la Presidencia
Ximena Rincón González

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

