



Primer informe trimestral 2016

Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia

Ministerio Secretaría General de la Presidencia

“Las reformas para la equidad y las medidas en favor de la probidad y la transparencia, nos recuerdan que nunca debemos dejar de escuchar a la ciudadanía y que es posible actuar a tiempo, en forma responsable, pero a la vez dentro de la institucionalidad”.

Presidenta de la República, Michelle Bachelet,
Conferencia “Las reformas de Transparencia, Probidad y Educación en Chile”.
Santiago, 31 de marzo de 2016.

Presentación

El primer trimestre ha sido intenso en la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia. Se diseñó una estrategia para llegar a la mayor cantidad de directivos y altos colaboradores públicos, en el contexto de la implementación de la Ley N° 20.880 de “Probidad en la Función Pública y Prevención de los Conflictos de Intereses”, que entrará en vigencia a partir de julio. Buscamos recorrer el país capacitando y preparando a los funcionarios para que se pueda responder adecuadamente a esta ley, que forma parte importante de la Agenda de Probidad que comprometió la Presidenta de la República, con vistas a recuperar la confianza entre las instituciones públicas y la ciudadanía.

Durante el periodo observado en este informe se desarrolló el diseño de este plan y el proceso de capacitación se dará durante el segundo trimestre de este 2016.

Hemos logrado también avances en sumar servicios públicos de la administración central para que reporten sus solicitudes de información a través del Portal de la Transparencia, trabajo que hemos desarrollado de manera coordinada con la Unidad de Modernización de la Segpres y el Consejo para la Transparencia. Esto forma parte del plan de acción de la iniciativa de gobierno abierto, buscando generar espacios de información y datos de fácil acceso para la ciudadanía, buscando llegar a tener una ventanilla única de gestión de datos en materia de transparencia.

En materia de la Alianza para el Gobierno Abierto, durante este periodo se presentó el informe de medio término, que evaluó el desarrollo y la ejecución del Plan de Acción comprometido por Chile para 2014-2016. La evaluación fue positiva en términos generales, con 75% de cumplimiento. Actualmente seguimos adelante para procurar cumplir con la totalidad de los compromisos, a la vez que hemos comenzado el trabajo para armar una propuesta de acciones para el período 2016-2018.

El área del Defensor, Ciudadano subió sus casos en comparación al mismo período de 2015. También se finalizó la realización de la Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos, encanagrada a una encuestadora externa. Por otro lado, se continuó con la firma de convenios con gobiernos locales para trabajo colaborativo en materia de protección de derechos ciudadanos y promoción de derechos en los vecinos.

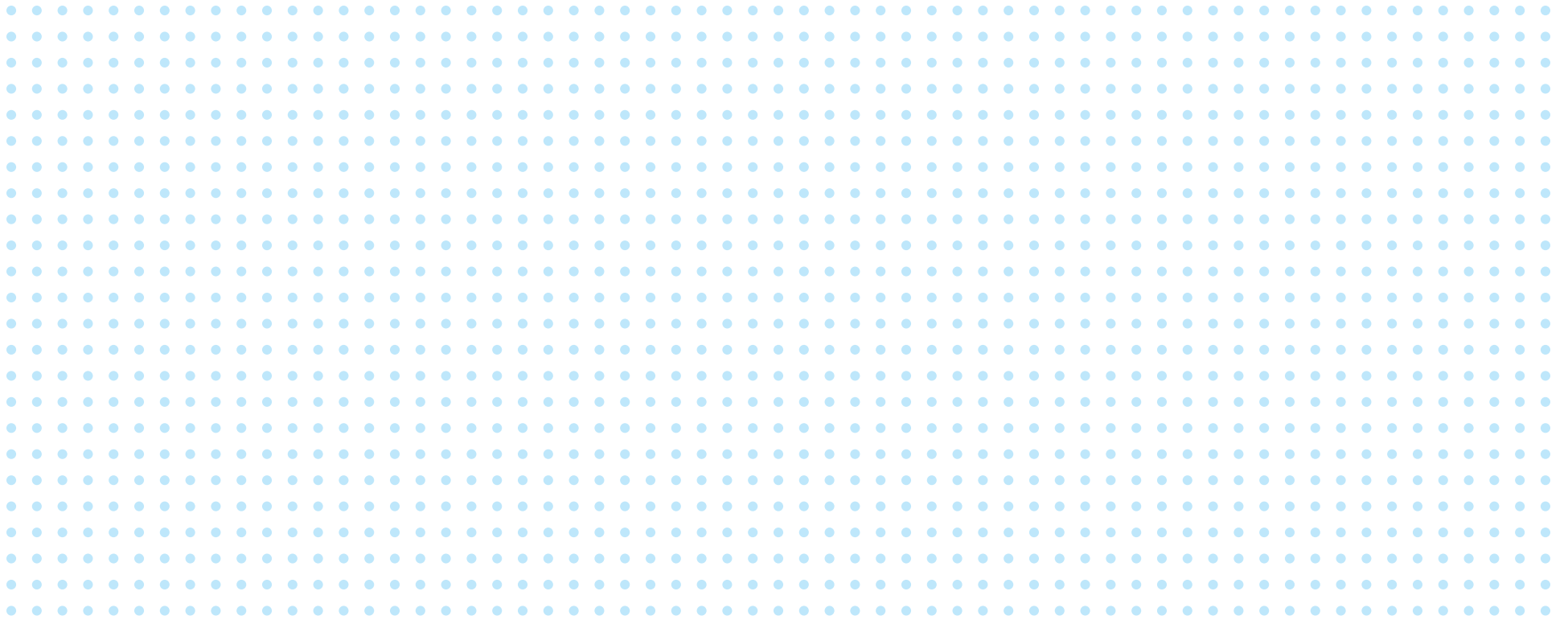
Queda trabajo por delante. Durante este año esperamos resultados relevantes en materia de probidad, transparencia y protección de derechos en vistas a cumplir los compromisos trazados por el Gobierno.

Rodrigo Mora
Presidente Comisión
Defensora Ciudadana
y Transparencia



Índice

- 06 Área de Probidad y Transparencia
- 07 Cifras de Transparencia 1er trimestre 2016
- 08 Comisión inicia despliegue nacional por normas de probidad y transparencia
- 10 Mesa Alianza para el Gobierno Abierto evalúa sus avances
- 12 CDCyT capacita al Área Sociocultural de la Presidencia en Ley del Lobby
- 13 CDCyT y la Cooperación Internacional Alemana (GIZ) se reúnen por iniciativa EITI
- 14 CDCyT colabora en publicación de la OCDE sobre Protección al Denunciante
- 16 En sitio de la CDCyT se crea una comunidad virtual de encargados de transparencia
- 18 Diputada Banfi visita la CDCyT
- 19 CDCyT invita a los servicios a subirse al Portal de Transparencia
- 20 Área de Defensoría Ciudadana
- 21 CDC participa de la Feria del Consumidor
- 22 Manuel de usuario para Chile Atiende
- 23 Casos Ciudadanos
- 26 Cuadros estadísticos del 1er trimestre 2016
- 36 Glosario



Área de Probidad y Transparencia

Cifras de Transparencia 1er trimestre 2016

Durante el trimestre observado se logró importantes avances en la incorporación de servicios de la administración central al Portal de la Transparencia. Este proceso permite ir construyendo una ventanilla única de acceso y atención a las solicitudes de acceso a información pública que ingresan a las distintas reparticiones. Se espera que al concluir el primer semestre de 2016 se pueda contar con el 100% de servicios incorporados, mejorando la accesibilidad, el manejo de información, ganando precisión y calidad en la información.

Ranking de los cinco ministerios con más solicitudes (enero - marzo 2016)

Ministerio	Nº de solicitudes
Interior y Seguridad Pública	2.239
Salud	1.972
Trabajo y Previsión Social	1.886
Obras Públicas	1.861
Educación	1.496
Total	9.454

Total de Solicitudes en el 1er trimestre

Mes	total
Enero	5861
Febrero	5042
Marzo	6365
Total	17.268

Estos cinco ministerios concentran el 54,7% del total de solicitudes ingresadas en el período, lo que marca una diferencia importante con el resto de los servicios, que reciben un número bastante menor de solicitudes. Hay que comparar y revisar cambios a medida que se vayan incorporando instituciones al Portal de la Transparencia.

Ranking de los tres servicios con más solicitudes (enero - marzo 2016)

Ministerio	Servicio	Total
Obras Públicas	Dirección General de Aguas	1485
Trabajo y Previsión Social	Dirección del Trabajo	1432
Interior y Seguridad Pública	Carabineros	1043
Total		3.960

Se mantiene tendencia del año pasado, con la Dirección General de Aguas y la Dirección del Trabajo presentes en este ranking de los servicios con más solicitudes, entre los 3 primeros aglutinan el 22,9% del total de solicitudes ingresadas en el primer trimestre de 2016.

Comisión inicia despliegue nacional por normas de probidad y transparencia

La subsecretaria general de la Presidencia, Patricia Silva, inauguró en Arica un despliegue nacional de charlas de capacitación y motivacionales que diseñó nuestra Comisión con el objetivo de dar a conocer los contenidos y alcances de las nuevas medidas y normativas relacionadas con la probidad administrativa y la transparencia, como la nueva Ley N° 20.880.

El despliegue se inició en Arica e Iquique, luego durante abril seguiría el despliegue en Antofagasta, Coquimbo, Maule y Rancagua. Las actividades están destinadas a altos funcionarios públicos y autoridades locales y regionales. En el caso de Arica e Iquique el aforo superó los 130 asistentes en ambos casos y contaron con la participación de sus respectivas intendentas.

La subsecretaria Silva señaló al inaugurar: “El Gobierno no se ha quedado en discursos y que su compromiso con los ciudadanos y ciudadanas se refleja en las herramientas que está entregando para que todos puedan ejercer control directo a sus autoridades”.





Mesa Alianza para el Gobierno Abierto evalúa sus avances

La mesa de la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP por sus siglas en inglés) se reunió el 12 de enero para conocer una evaluación de medio término de su Plan de Acción 2014 - 2016.

Dicha evaluación fue realizada y presentada por la consultora independiente Andrea Sanhueza, quien destacó tres iniciativas por considerarlas -según aseveró- altamente transformadoras: el modelo de gestión para la transparencia municipal, la implementación de la Ley de Lobby y la negociación del principio de democracia ambiental.

El abogado de la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia (CDCyT, coordinadora de la mesa de Alianza para el Gobierno Abierto), Francisco Sánchez, valoró la evaluación porque permite una mirada externa del avance experimentado por Chile en sus compromisos.

También destacó el estudio de la profesional porque entrega elementos para la elaboración del tercer plan de acción que se debe realizar durante 2016 con participación de la ciudadanía.

La presentación del informe tuvo lugar en dependencias de la CDCyT y se expuso en presencia del subdirector de la Dirección de Organizaciones Sociales (DOS), Ignacio Lledó; el director del Laboratorio de Gobierno, Juan Felipe López; el jefe de la Unidad de Modernización del Estado, Jorge Alzamora, y representantes de los ministerios de Salud y de Medio Ambiente, la Contraloría, el Consejo para la Transparencia, la Defensoría Penal Pública y el Servicio Nacional del Consumidor. También las fundaciones Ciudadano Inteligente y Multitudes.

Desde octubre de 2015, Chile forma parte del comité directivo de la iniciativa Alianza para el Gobierno Abierto.



Plan de Acción

del Gobierno de Chile para el Open Government Partnership 2014-2016 

CDCyT capacita al Área Sociocultural de la Presidencia en Ley del Lobby

El 15 de enero, la Comisión entregó capacitación en los alcances de la normativa y en manejo de la plataforma lobby a las siete fundaciones que integran el Área Sociocultural de la Presidencia, instituciones que desde el 1 de enero de 2016 adhirieron voluntariamente a la Ley N° 20.730.

Por ello y para cumplir adecuadamente con las exigencias que impone esa normativa, las fundaciones del Área Sociocultural de la Presidencia realizaron una jornada de inducción.

Colaboradores de las fundaciones Integra, Chilenter, Prodemu, Tiempos Nuevos y Orquestas Juveniles e Infantiles llegaron a las dependencias de la Comisión donde los profesionales Silvana Palavecino y Guillermo

Marín les entregaron conocimientos legales y prácticos sobre la ley y la plataforma electrónica (www.leylobby.gob.cl) que se debe utilizar para dar cumplimiento a la norma.



CDCyT y la Cooperación Internacional Alemana (GIZ) se reúnen por iniciativa EITI

El Presidente de la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia, Rodrigo Mora, se reunió a comienzos de enero con representantes de la Cooperación Internacional Alemana (GIZ) para tratar sobre las posibilidades de cooperación entre Alemania y Chile para la mejora de la gobernanza y la transparencia en el sector de la minería.

Las conversaciones se dieron en el marco de la implementación de los estándares establecidos en la Iniciativa de Transparencia en las Industrias Extractivas (EITI), propuesta que busca aumentar la transparencia a nivel global con respecto a las transferencias monetarias a cualquier título realizadas por la industria extractiva de recursos naturales a los gobiernos y a entidades ligadas a los gobiernos.

La reunión fue abordada por el presidente de la Comisión, Rodrigo Mora, y asistieron dos representantes de la Oficina de Cooperación Regional para la Gestión

Sustentable de los Recursos Mineros de GIZ, Michael Roesch y Víctor Andrés Garzón, quienes plantearon la posibilidad de que Chile se integre al trabajo que realiza GIZ junto con la CEPAL en la región, entre ellos está Perú (país incorporado a EITI) y Colombia (en proceso de implementación).



CDCyT colabora en publicación de la OCDE sobre Protección al Denunciante

La OCDE lanzó a mediados de marzo la publicación *Committing to Effective Whistleblower Protection* que analiza los marcos de protección de denunciantes en los países miembros, identifica áreas de reforma y propone pasos para fortalecer leyes integrales y eficaces de protección de los denunciantes, en el sector público y privado.

En su segunda parte, esta publicación expone la situación legal que rige a algunos países miembros de la OCDE respecto de este asunto. El Capítulo 8 está dedicado a Chile y los autores del documento son el presidente de la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia (CDCyT), Rodrigo Mora, y el abogado Francisco Sánchez, también de la CDCyT, que realizaron el documento por solicitud de la instancia internacional.

Según señala en el resumen de la publicación, el texto dedicado a Chile afirma que en el país se establecieron las normas para la regulación y protección de los funcionarios frente a denuncias por irregularidades o violaciones de la probidad.

El documento explica la Ley N° 20.205 y entrega antecedentes contextuales a la creación de la ley, se describe el alcance de la protección, los requisitos para que esta se produzca; comenta los mecanismos que protegen de represalia y los avances y desafíos que han surgido desde el establecimiento de estas reglas.

La protección de los denunciantes es esencial para salvaguardar del interés público y para la promoción de una cultura de rendición de cuentas.



Committing to Effective Whistleblower Protection




En sitio de la CDCyT se crea una comunidad virtual de encargados de transparencia

Durante febrero, la Comisión abrió una comunidad virtual que reúna a todos los encargados de transparencia de los ministerios y sus servicios asociados o dependientes. Esta acción la dio a conocer el presidente de la Comisión, Rodrigo Mora, en un encuentro que se organizó para reforzar y transmitir a dichos encargados conocimientos sobre las leyes de transparencia y probidad que rigen en el país. Lo anterior, en atención a su rol de orientador y de soporte técnico que presta a los órganos de la administración central del Estado en esas materias.

La comunidad virtual entrega a los encargados de todo el país un espacio (alojado en la web www.cdc.gob.cl) con acceso privado, donde pueden descargar jurisprudencia, oficios y presentaciones, además de otros documentos que les pudieran ser útiles en su labor.

Las reuniones con los encargados de transparencia del sector público se realizan de manera periódica. En ellas, se revisan nuevos casos y se comparten experiencias.





Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia
Ministerio Secretaría General de la Presidencia

Inicio Quiénes somos Ingrese su caso Informes Estudios Noticias Contacto Sitio Anterior

Documentos

Archivos Descargables

- Nuevas Reglas del Juego para una mejor democracia
- Ley de Probidad Pública
- Jurisprudencia Abril 2016
- Jurisprudencia Marzo 2016
- Dictamen CGR Lobby
- Jurisprudencia Febrero 2016
- Jurisprudencia Enero 2016
- Jurisprudencia Diciembre 2015
- Jurisprudencia Noviembre 2015
- Jurisprudencia Octubre 2015
- Jurisprudencia Septiembre 2015
- Jurisprudencia Agosto 2015
- Jurisprudencia Mayo 2015
- Jurisprudencia Junio 2015
- Jurisprudencia Abril 2015

Diputada Banfi visita la CDCyT

El presidente de la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia, Rodrigo Mora, recibió a la diputada argentina Karina Banfi, quien el 15 de febrero visitó el país para conocer en detalle el curso que han seguido las leyes vinculadas a transparencia y probidad que ha implementado Chile hasta ahora, especialmente, la Ley de Acceso a la Información Pública (N° 20.285).

En la sede de la Comisión, la parlamentaria se reunió con el presidente Mora durante la mañana y luego ambos

sostuvieron una reunión almuerzo con representantes de organizaciones de la sociedad civil que trabajan sobre asuntos vinculados a la transparencia. Asistieron Chile Transparente, Multitudes, Fundación Datos Protegidos y la Corporación Fundamental; también estuvo presente la Alianza Regional por la Libertad de Expresión y la Información y una representante de la embajada argentina en Chile.



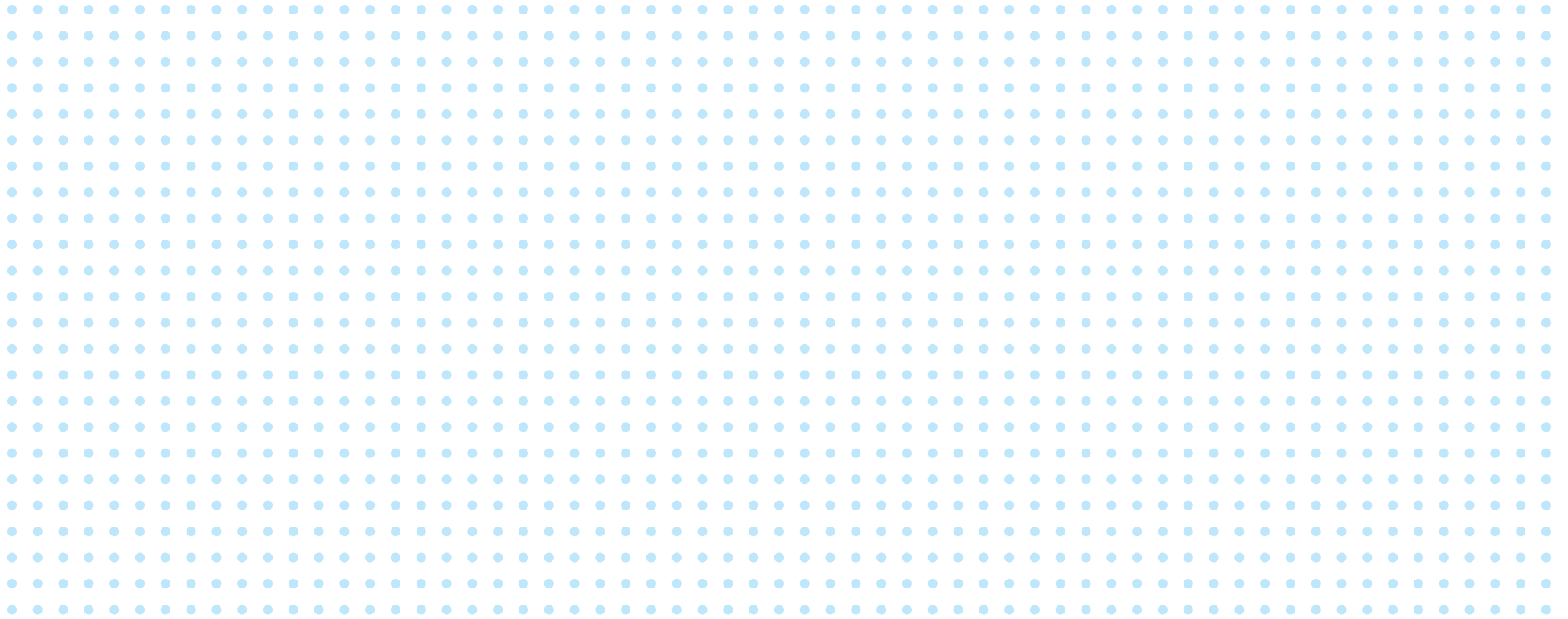
CDCyT invita a los servicios a subirse al Portal de Transparencia

Durante el primer trimestre de 2016, la Comisión ha desarrollado una ronda de reuniones con aquellos servicios de la administración pública que aún no están operando las solicitudes ciudadanas de acceso a la información a través de la plataforma Portal de Transparencia, que es una ventanilla única a través de la cual las personas tramiten todas sus peticiones de información pública.

Del total de 352 servicios públicos, 144 se encuentran relacionados con dicho portal, gracias a las reuniones para sensibilizar a las instituciones sobre la importancia de incorporarse a dicha plataforma única que entre otras ventajas, permite al Estado la obtención de mejores cifras estadísticas.

En los encuentros celebrados, varias entidades comprometieron su adscripción y se espera que entre abril, mayo y junio comiencen a operar en dicho sistema.





Área de Defensoría Ciudadana

CDC participa de la Feria del Consumidor

Al igual que en años anteriores, el 16 de marzo, la Comisión Defensora Ciudadana participó con un stand de la Feria del Consumidor que realizó el Sernac en la Plaza de la Constitución, con el objetivo de acercar a las personas los servicios que el Estado ofrece a la ciudadanía.

El presidente de la Comisión, Rodrigo Mora, estuvo en la inauguración de esta iniciativa en la que participaron 18 servicios públicos más, también relacionados con la red de protección de los consumidores, como son las superintendencias de Electricidad, de Valores y Seguros, de Servicios Sanitarios, de Bancos, de Salud, de Seguridad Social de Valores, de Pensiones y de Insolvencia, entre otras entidades.

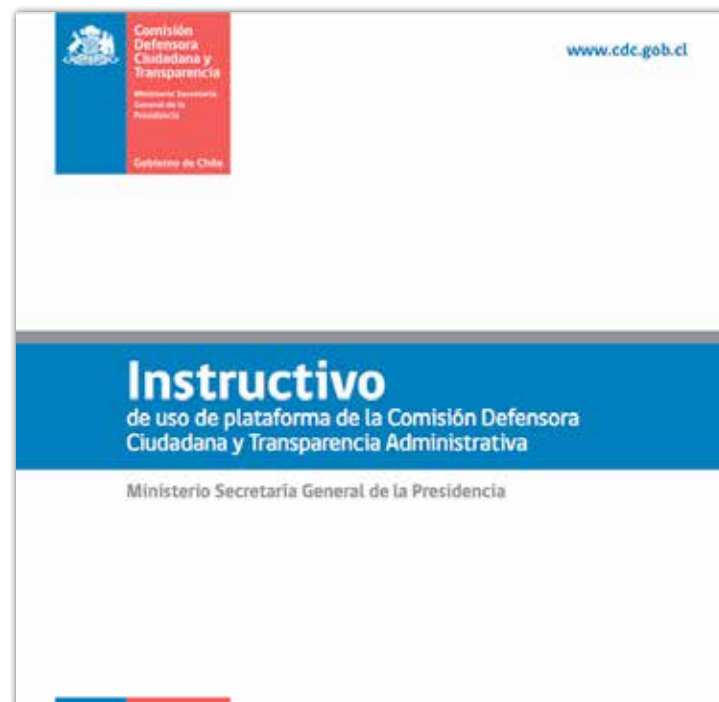
La Comisión estuvo recogiendo casos con un equipo de profesionales y también brindó orientación a los visitantes de la feria.



Manuel de usuario para Chile Atiende

Durante marzo, la Comisión Defensora entregó a ChileAtiende el manual llamado Instrucción de Trabajo, con el objetivo dar a conocer a los funcionarios y funcionarias que operan en esa ventanilla única de trámites del Estado, los aspectos generales de la labor que cumple la Comisión Defensora Ciudadana y también señalar las operaciones necesarias para el ingreso de casos en la plataforma <http://reclamos.cdc.gob.cl/login>.

Este manual -que fue elaborado por coordinador de la Comisión Defensora, Roberto Amaro, y el abogado Cristián Alzamora- busca facilitar y maximizar el trabajo mancomunado que realiza ChileAtiende con la Comisión, toda vez que ambas instancias gestionan el vínculo de las personas con los diferentes organismos de la administración central del Estado.



A continuación presentamos algunos casos que llegaron a esta Comisión y que durante el primer trimestre de 2016, se lograron resolver exitosamente.

La información aquí contenida cuenta con el consentimiento de los involucrados para su publicación.

Fiscalización a faenadora de cerdos

Una denuncia ante la Superintendencia de Medio Ambiente por el funcionamiento de una planta de tratamiento de cerdos en Melipilla, tenía pendiente el ciudadano Mario Gross Fuentes y por ello acudió a nuestra Comisión.

La Comisión tomó conocimiento de su caso y el 20 de noviembre de 2015 ofició a la Superintendencia para solicitarle celeridad en la petición del señor Gross.

Tras nuestra intermediación, el 28 de marzo y con concurso de la Secretaría Regional Ministerial de Medio Ambiente de Melipilla, se procedió a fiscalizar a la planta faenadora de cerdos, informando que los resultados de dicha fiscalización se harán públicos y serán notificados tanto al ocurrente como a esta Comisión.

Restablecimiento de medicación

El ocurrente Óscar Urrutia Brito acude a nuestra Comisión el 9 de febrero debido a que el organismo dependiente del Servicio de Salud del Maule le había revocado su derecho a recibir tratamiento farmacológico por la insuficiencia renal que padece.

Esta Comisión estudió su caso y resolvió intermediar enviando un oficio el 24 de febrero de 2016 a Ministerio de Salud. El 24 de marzo el Servicio de Salud del Maule se hizo presente con una notificación que daba cuenta de que al señor Urrutia se le había restablecido el tratamiento.

Derivación por atención de salud

El ciudadano Orlando Santana Núñez acudió a esta Comisión para presentar su caso. Relata que, tras clavarse un trozo de madera en una mano el 1 de febrero, acudió a la posta de Villa Comuy en la Novena Región. De ese recinto lo trasladaron a urgencias del Hospital de Pitrufoquén, donde lo atendieron y luego derivaron a la unidad de traumatología del Hospital Regional de Temuco.

En ese recinto asistencial le hicieron una limpieza quirúrgica y el médico le señaló que no se justificaba la derivación, ya que requería una cirugía menor que podía realizarse en el hospital de Pitrufoquén. El señor Santana acudió nuevamente a ese recinto donde lo atiende la misma profesional quien no logra extraerle el objeto.

Finalmente y después de nuestra intermediación, el día 28 de marzo le dieron hora en el Hospital Regional de Temuco para practicarle una cirugía y le resolvieron su problema.

Certificado de educación

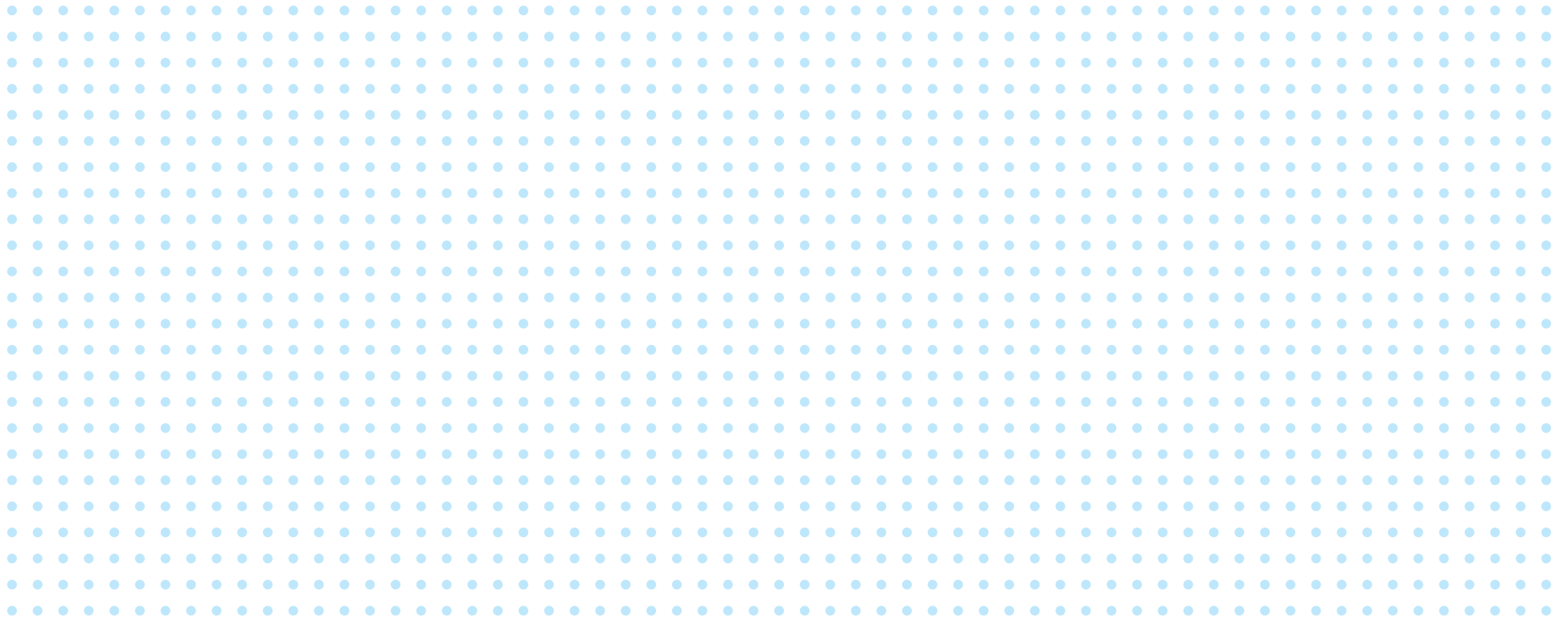
El ocurrente Cristian Donoso Parra asegura que el 16 de diciembre de 2015 solicitó al Ministerio de Educación (Mineduc) unos certificados anuales de estudios y licencia de enseñanza media de su segundo y tercer año de enseñanza media, cursados en el Colegio Particular de Melipilla en 2012. Su solicitud se hizo vía web y luego presencial ya que el Mineduc señalaba no encontrar dichos documentos. Este asunto le provocaba un gran problema por cuanto le impedía matricularse en una institución de educación superior y también la posibilidad de acceder a los créditos otorgados por el Estado. No hizo llegar su caso y la Comisión ofició al Mineduc el 12 de enero de 2016 y recibimos respuesta positiva de la entidad el 28 del mismo mes, donde informó que ya estaban disponibles los certificados de estudio solicitados por el ocurrente.

Falsa deuda previsional

El ciudadano Carlos Cepeda Duarte acudió a la Comisión el 7 de diciembre de 2015 alegando que como empleador se le imputaba una deuda previsional de un supuesto trabajador que el señor Cepeda aseguraba que jamás cumplió labores para él. Se trataba de un caso de alta complejidad y con fecha 8 de enero la Comisión intermedió con el Instituto de Previsión Social (IPS) solicitando un pronunciamiento. El 25 de enero, el IPS informó que efectivamente hubo un error en la imputación de esa deuda previsional que se debió a un cruce involuntario de datos del servicio.

Lista de espera

El 29 de octubre, Macarena Luengo Gallegos acudió a nuestra Comisión pidiendo ayuda por, tras ocho años de espera, no tener hora de intervención quirúrgica en el Hospital Guillermo Grant Benavente de Concepción, por una malformación vaginal que le aquejaba. La Comisión intermedió y el 9 de noviembre y casi dos meses más tarde se recibió la información de que la señora Luengo ya había sido operada y exitosamente. En palabras de la ocurrente, esto ocurrió exclusivamente gracias a la intermediación.



Cuadros estadísticos del 1er trimestre 2016

Cifras de Defensoría Ciudadana 1er trimestre 2016

Datos acumulados

Presentaciones	2016	2015
1er trimestre	2.013	1.706
Total	2.013	1.706

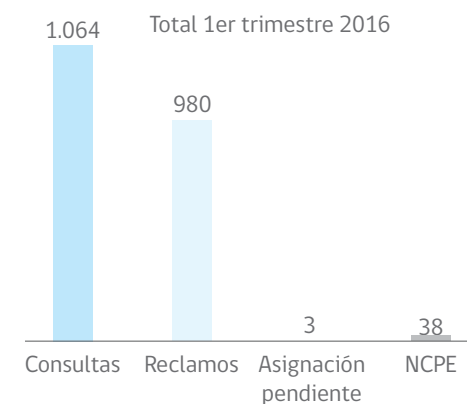
Hay un incremento de más de 300 casos en relación al mismo período del año 2015.

Total 1er trimestre 2016



Tipo de presentaciones

	1er trimestre		1er trimestre	
	2016	%	2015	%
Consultas	1.064	52,9	982	57,6
Reclamos	908	45,1	496	29,1
Asignación Pendiente**	3	0,1	72	4,2
NCPE*	38	1,9	156	9,1
Total	2.013	100,00	1.706	100,00



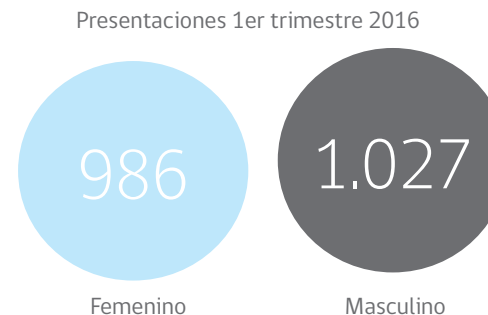
*No Contabilizable Para Estadísticas: Corresponde a casos repetidos o de prueba de sistema

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

Desagregación por género, 1er trimestre

Por sexo	2016	%	2015	%
Femenino	986	49,0	741	43,4
Masculino	1.027	51,0	965	56,6
Total	2.013	100	1.372	100

Se mantiene la tendencia a tener porcentajes parejos en género, pero siempre con una leve mayoría para los consultantes de sexo masculino.

**Vía de ingreso, 1er trimestre 2016**

	Mujeres	%	Hombres	%
Actuación de oficio	--	--	5	0,5
Correo	--	--	1	0,1
Correo electrónico	4	0,4	4	0,4
Derivación de un servicio	2	0,2	6	0,6
Presidencial	33	3,3	40	3,4
Teléfono	21	2,1	26	2,5
Web	925	93,8	945	92
Chileatiende	1	0,1	--	--
Total	986	100	1.027	100

Se consolida la vía Web como la principal vía de ingreso de casos, tanto por hombres como por mujeres. Ratifica la buena evaluación del nuevo formulario electrónico implementado a principios de 2015.

Presentaciones por estado, 1er trimestre

	2016	2015
En trámite	555	292
Concluidos	1.420	1.224
NCPE*	38	190
Total	2.013	1.706

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

Presentación por sector, primer trimestre 2016:

Presentaciones por sector	Total 1er trimestre 2016	%
Agricultura	2	0,1%
Bienes Nacionales	8	0,4%
Cultura	2	0,1%
Defensa	34	1,7%
Economía	26	1,3%
Educación	49	2,4%
Empresas del Estado	4	0,2%
Energía	1	0,0%
Gobierno	1	0,0%
Hacienda	20	1,0%
Interior	48	2,4%
Justicia	92	4,6%
Medio Ambiente	6	0,3%
Minería	1	0,0%
Minsegpres	3	0,1%
Municipalidades	69	3,4%
Obras Públicas	9	0,4%
Otros*	371	18,4%
Desarrollo Social	42	2,1%
Presidencia	4	0,2%
Relaciones Exteriores	11	0,5%
Salud	335	16,6%
Sernam	1	0,0%
Trabajo y Previsión Social	652	32,4%
Transportes	30	1,5%
Vivienda y Urbanismo	52	2,6%
No Asignados**	140	7,0%
Total	2.013	100%

Distribución de solicitudes por región 1er trimestre

Presentaciones por región	Hombres 2016	%	Mujeres 2016	%
Arica y Parinacota	12	1,2%	9	0,9%
Tarapacá	14	1,4%	7	0,7%
Antofagasta	43	4,2%	37	3,8%
Atacama	9	0,9%	14	1,4%
Coquimbo	20	1,9%	19	1,9%
Valparaíso	99	9,6%	78	7,9%
Metropolitana	515	50,1%	503	51,0%
O'Higgins	41	4,0%	47	4,8%
Maule	32	3,1%	22	2,2%
Bío Bío	95	9,3%	109	11,1%
Araucanía	47	4,6%	58	5,9%
Los Ríos	11	1,1%	16	1,6%
Los Lagos	34	3,3%	43	4,4%
Aysén	26	2,5%	5	0,5%
Magallanes y Antártica	2	0,2%	5	0,5%
Chilenos en el exterior	3	0,3%	3	0,3%
No Asignado*	24	2,3%	11	1,1%
Total	1.027	100%	986	100%

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

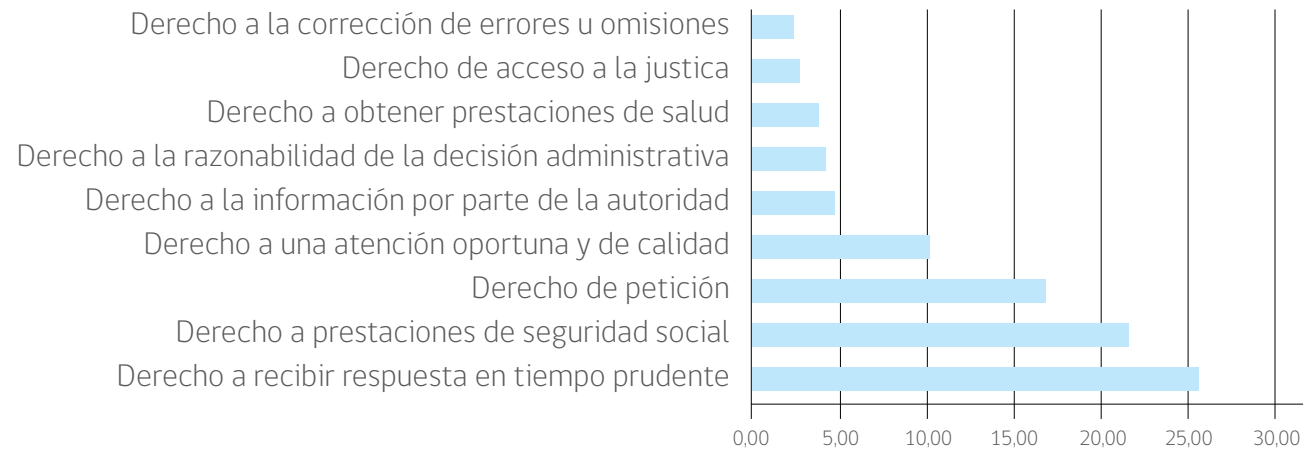
**Otros: Corresponde a casos recepcionados, pero que están fuera del ámbito de acción de la Comisión, por ejemplo: Conflicto entre privados.

Distribución de solicitudes por región, cuarto trimestre 2016:

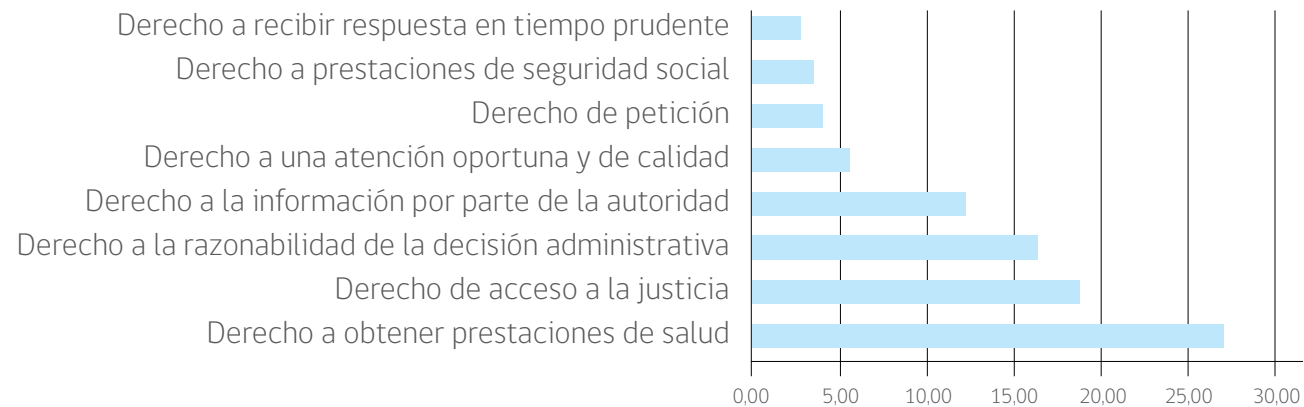
Presentaciones	1er trimestre 2016		1er trimestre 2016	
	Hombres	%	Mujeres	%
Arica y Parinacota	12	1,2%	9	0,9%
Tarapacá	14	1,4%	7	0,7%
Antofagasta	43	4,2%	37	3,8%
Atacama	9	0,9%	14	1,4%
Coquimbo	20	1,9%	19	1,9%
Valparaíso	99	9,6%	78	7,9%
Metropolitana	515	50,1%	503	51%
Libertador Bernardo O'Higgins	41	4,0%	47	4,8%
Maule	32	3,1%	22	2,2%
Bío Bío	95	9,3%	109	11,1%
Araucanía	47	4,6%	58	5,9%
Los Ríos	11	1,1%	16	1,6%
Los Lagos	34	3,3%	43	4,4%
Aysén	26	2,5%	5	0,5%
Magallanes y Antártica	2	0,2%	5	0,5%
Chilenos en el exterior	3	0,3%	3	0,3%
No Asignado*	24	2,3%	11	1,1%
Total	898	100%	758	100%

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

Derechos más demandados por mujeres, 1er trimestre 2016



Derechos más demandados por hombres, 1er trimestre 2016



Reporte de casos por servicio 1er trimestre 2016 (género)

Total Instituciones	Total Hombres	Total Mujeres
Armada de Chile	3	2
Banco del Estado de Chile	1	2
Bono Marzo	11	22
Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA)	2	--
Carabineros de Chile	10	5
Comisión Defensora Ciudadana	1	1
Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica (CONICYT)	1	1
Compín Región Metropolitana	--	1
COMPINES	74	65
Conflictos entre particulares	80	62
Consejo de Monumentos Nacionales	--	1
Consejo Nacional de la Cultura y de las Artes	1	--
Consejo para la Transparencia	2	1
Conservadores de Bienes Raíces	1	1
Consultorios de Salud	1	4
Contraloría General de la República	--	2
Corporación de Asistencia Judicial Bio-Bio	1	--
Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana	6	6
Corporación de Asistencia Judicial Tarapacá y Antofagasta	--	1
Corporación de Asistencia Judicial Valparaíso	1	--
Corporación de Fomento de la Producción (CORFO)	4	2
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI)	2	2
Corporación Nacional Forestal (CONAF)	1	--
Defensoría Penal Pública	3	3
Departamento de Extranjería y Migración	9	3
Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM)	--	1
Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA)	2	3
Dirección del Trabajo	21	11

Total Instituciones	Total Hombres	Total Mujeres
Dirección General de Aeronáutica Civil	--	1
Dirección General de Crédito Prendario (DICREP)	1	1
Ejército de Chile	4	1
Empresa de Correos de Chile	1	--
Empresa de Ferrocarriles del Estado	1	--
Empresas y Organismos Privados	45	44
Fondo Nacional de Salud (FONASA)	19	31
Fuerza Área de Chile	2	--
Gendarmería de Chile	1	1
Hospitales	52	53
Inspecciones del Trabajo	30	28
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	1	--
Instituto de Normalización Previsional (INP)	67	55
Instituto de Salud Pública	1	2
Instituto de Seguridad Laboral	1	--
Instituto Nacional de Derechos Humanos	1	--
Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	2	--
Instituto Nacional del Deporte (CHILE DEPORTES)	1	--
Intendencias Regionales	6	7
Junta Nacional de Auxilio Escolar Y Becas (JUNAEB)	7	9
Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI)	--	2
Ministerio de Bienes Nacionales	7	6
Ministerio de Defensa	1	--
Ministerio de Economía	1	1
Ministerio de Educación	5	18
Ministerio de Energía	--	1
Ministerio de Hacienda	1	--
Ministerio de Justicia	1	2
Ministerio de Obras Públicas	1	2

Total Instituciones	Total Hombres	Total Mujeres
Ministerio de Planificación y Cooperación	14	23
Ministerio de Relaciones Exteriores	7	5
Ministerio de Salud	8	9
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	1	2
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	7	16
Ministerio del Interior	17	6
Ministerio del Medio Ambiente	2	--
Ministerio del Trabajo	1	--
Ministerio Público	4	1
Municipalidades	39	38
Otros	3	1
Policía de Investigaciones de Chile	5	1
Presidencia de la República	--	1
Programa de Reconocimiento al Exonerado Político	1	--
Secretaría Regional Ministerial de Educación	1	--
Secretaría Regional Ministerial de Salud	8	7
Secretaría Regional Ministerial de Transportes	3	1
Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI)	2	
Servicio Nacional Prevención y Rehab. Del consumo de Drogas y Alcohol (SENDA)	--	2
SEREMI de Salud de la Región Metropolitana	3	2
Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)	1	--
Servicio Civil	1	--
Servicio de Impuestos Internos	3	4
Servicio de Registro Civil e Identificación	42	27
Servicio Médico Legal	2	--
Servicio de Salud de Antofagasta	--	1
Servicio Electoral	--	1
Servicio Nacional de Aduanas	--	4
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	4	10

Total Instituciones	Total Hombres	Total Mujeres
Servicio Nacional de Cooperación Técnica (SERCOTEC)	1	--
Servicio Nacional de Geología y Minería (SERNAGEOMIN)	1	--
Servicio Nacional de la Discapacidad	3	--
Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM)	1	--
Servicio Nacional de Menores (SENAME)	4	1
Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA)	1	--
Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR)	1	--
Servicio Nacional del Adulto Mayor	1	--
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	9	7
Servicios de Vivienda y Urbanismo (SERVIU)	7	28
SERVIU Región Metropolitana	1	1
Subsecretaría de Educación	1	--
Subsecretaría de Fuerzas Armadas	4	1
Subsecretaría de Salud	1	--
Subsecretaría de Telecomunicaciones	17	7
Subsecretaría de Transportes	--	1
Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras	3	2
Superintendencia de Educación	2	3
Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	1	
Superintendencia de Pensiones	13	6
Superintendencia de Quiebras	--	1
Superintendencia de Salud	--	7
Superintendencia de Seguridad Social	184	235
Superintendencia de Servicios Sanitarios	3	1
Superintendencia de Valores y Seguros	2	1
Superintendencia del A.F.P	2	3
Superintendencia del Medio Ambiente	3	1
Tesorería General de la República	--	1
Tribunales de Justicia	24	13

Total Instituciones	Total Hombres	Total Mujeres
Universidades	--	1
No Asignado	42	36
Total	1027	986



Glosario

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

Tipos de presentación

Reclamo:

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

Consulta:

Se refiere a solicitudes de información de trámites, que se gestionan mediante una orientación profesional de la Comisión Defensora Ciudadana (CDC). Respecto de las

consultas, éstas se responden en forma presencial, o bien a través del dato de contacto dejado por el usuario o usuaria, ingresando el tratamiento dado al sistema de seguimiento.

Sugerencia:

Es la presentación realizada por la ciudadana o ciudadano en relación con la gestión de algún servicio. Esta se deriva mediante oficio al organismo competente, con copia a la persona ocurrente.

Estados Finales

Concluido y acogido:

Cuando la respuesta acoge reclamación, dando por acogido y concluido el reclamo. El oficio de respuesta acoge el reclamo y el ocurrente queda completamente satisfecho. Se deja constancia del número de oficio de respuesta.

Concluido y aclarado:

Cuando la respuesta aclara reclamación. Se considera en esta categoría cuando se informa completa y fundadamente una respuesta, la cual aclara la situación y brinda antecedentes complementarios y/o distintos a los señalados por el usuario o usuaria. Se deja constancia del número de oficio de respuesta y el reclamo queda en estado aclarado y concluido. En estos casos se estima que no ha existido vulneración de derechos. Aunque la persona no quede satisfecha, la respuesta se ajustaría a derecho.

Concluido y rechazado:

Cuando la respuesta rechaza el reclamo. Se considera tal a la que, en informe completo y fundado, describe la situación y los hechos señalados por el ocurrente, indicando que se ha actuado de acuerdo con los

procedimientos establecidos. Se comunica a la persona interesada y se deja constancia del número de oficio de respuesta, ingresando la acción "comunicar a ocurrente que su reclamo fue rechazado". Éste queda así en estado rechazado y concluido.

Servicio anuncia investigación:

Corresponde al caso en que la respuesta del servicio indica que se realizará las indagaciones necesarias o que se han requerido antecedentes a otra repartición. Transcurrido un lapso razonable, se debe enviar un nuevo oficio al servicio reclamado para requerir una respuesta definitiva sobre lo reclamado, solicitado o consultado. Se deja constancia del número y fecha de los oficios y se ingresa la acción "servicio acusa recibo e informa que investigará", generándose el estado "servicio anuncia investigación".

Pendiente de antecedentes del ocurrente:

Se relaciona con aquella presentación en las que el usuario o usuaria se compromete a poner a disposición de los profesionales de la CDC la documentación necesaria para gestionar oficiosamente su reclamo o solicitud.

Pendiente de respuesta en plazo:

Este estado indica que el oficio que solicita pronunciamiento fue enviado a la autoridad y se está a la espera de una respuesta dentro de los plazos que indica la Ley de Procedimientos Administrativos.

Pendiente de respuesta fuera de plazo:

Este estado indica que el oficio que solicita pronunciamiento fue enviado a la autoridad correspondiente, no contando con una respuesta en el plazo que indica la Ley de Procedimientos Administrativos, por lo que se ha procedido a reiterar la presentación.

Inadmisibile:

Es aquella presentación que versa sobre hechos de exclusiva competencia judicial, sometidos a los tribunales o sobre asuntos encomendados al conocimiento y decisión de los entes de administración autónoma, como Contraloría General de la República, Ministerio Público, Consejo de Defensa del Estado y municipalidades, entre otros; tampoco, en general, sobre conflictos entre particulares a cuyo respecto no quepa atribuir injerencia ni responsabilidad alguna a

los organismos de la Administración Pública sujetos a la conducción del Presidente de la República. En estos casos se deriva el caso a través de oficio a la entidad que corresponde pronunciarse, dejando en claro que es una derivación, puesto que está fuera de las atribuciones de la CDC.

Desistido:

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

Abandonado:

Se trata de la presentación en la cual el usuario o usuaria no es ubicable por más de 30 días, habiéndole sido notificado desde la CDC la necesidad de tomar contacto o contar con mayores antecedentes respecto del caso presentado.



Ministro Secretario General de la Presidencia
Nicolás Eyzaguirre Guzmán

Subsecretaria
Patricia Silva Meléndez

Presidente Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia
Rodrigo Mora

Coordinador área Defensoría Ciudadana
Roberto Amaro

Coordinador área Probidad y Transparencia
Manuel Arís

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

Contacto: spino@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 92, piso 9º
Santiago - Chile

