

Primer Informe Trimestral **Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia**

Ministerio Secretaría General de la Presidencia

El presente informe es parte de las obligaciones que tiene la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia, señalada en el artículo 7° del Decreto N°86 del año 2012 de MINSEGPRES, que crea la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de las Personas y de la Probidad Transparencia Administrativa. Corresponde a un resumen ejecutivo y estadístico sobre el trabajo realizado durante el primer trimestre del 2014 por esta entidad en sus dos ámbitos de competencia: en la protección de los derechos de los usuarios de servicios públicos, y en el correcto diseño e implementación de las políticas de probidad y transparencia por parte de la administración central del Estado.

La Presidenta de la República Michelle Bachelet ha incorporado en su programa de realizaciones la profundización de los estándares de buen gobierno, además de una normativa más amplia que contribuya de mejor manera a la protección de los derechos esenciales de todos los ciudadanos y ciudadanas de nuestro país. Dentro de ella, se encuentra el gran desafío de implementar la Ley N° 20.730 que regula el Lobby.

En materia de transparencia, Chile ha tenido avances significativos. Sin embargo, en el último tiempo, estos avances fueron siendo menos gravitantes, lo que se vio reflejado en el último informe de Transparencia Internacional del año 2013 que posiciona a Uruguay como el país con mejores indicadores de la Región, dejando a Chile sin esa primera posición que mantuvo por casi una década. En este sentido, será vital lograr el cumplimiento de la agenda propuesta, ya que esto permite retomar de forma decidida el avance hacia un Estado abierto, y con plena disposición de colaboración con los ciudadanos y ciudadanas.

El proceso de formar e informar a la ciudadanía en temas de transparencia, acceso a la información y derechos fundamentales, es vital para una etapa que comienza con debates relevantes sobre las reformas que permitirán la construcción un país más justo, menos desigual. Estos temas son piezas relevantes para lograr dar el paso hacia una sociedad de derechos, inclusiva, y sobre todo, participativa.

ÁREA TRANSPARENCIA¹

I.- ESTADÍSTICAS SOBRE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

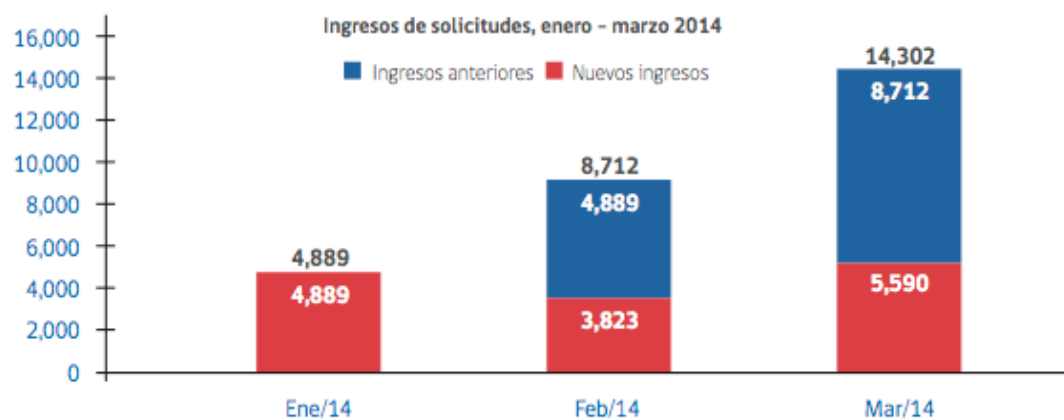
A continuación se expone información estadística sobre el ingreso de solicitudes de acceso a la información pública, determinando las principales características, distribución por área de gobierno, e identificando aquellas reparticiones que han recibido una mayor demanda.

Ingreso de solicitudes

Respecto del primer trimestre 2014, el total de solicitudes acumulado llegó a **14.302** presentaciones, cifra que disminuye levemente respecto de la registrada en igual período del año anterior y que alcanzó 14.374.

La cifra anterior se desglosa de la siguiente manera: durante enero se registraron **4.889** requerimientos de información pública a la Administración Central; durante febrero, **3.832** y en marzo, **5.590**, número que superó ampliamente al mismo mes del año 2013 donde se ingresaron un total de 4.862 solicitudes de acceso a información pública.

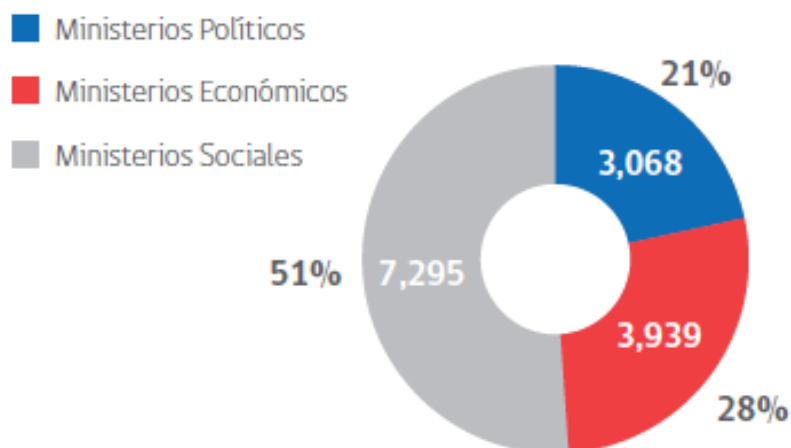
Los datos analizados, corresponden a órganos y servicios de la administración central del Estado conectados al Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS), los cuales son 207, que se registran en esta Comisión por mandato de implementación del año 2008.



¹ Nota Metodológica: La información estadística de la CDC es producto del trabajo realizado con el software de seguimiento de casos. Este software cumple sus funciones básicas para la administración de contenidos, sin embargo, ofrece limitadas posibilidades de análisis y trabajo estadístico. Se trabaja en mejorar y potenciar este sistema, de manera de profundizar el trabajo de análisis y manejo de cifras en este ámbito.

Concentración por área de gobierno

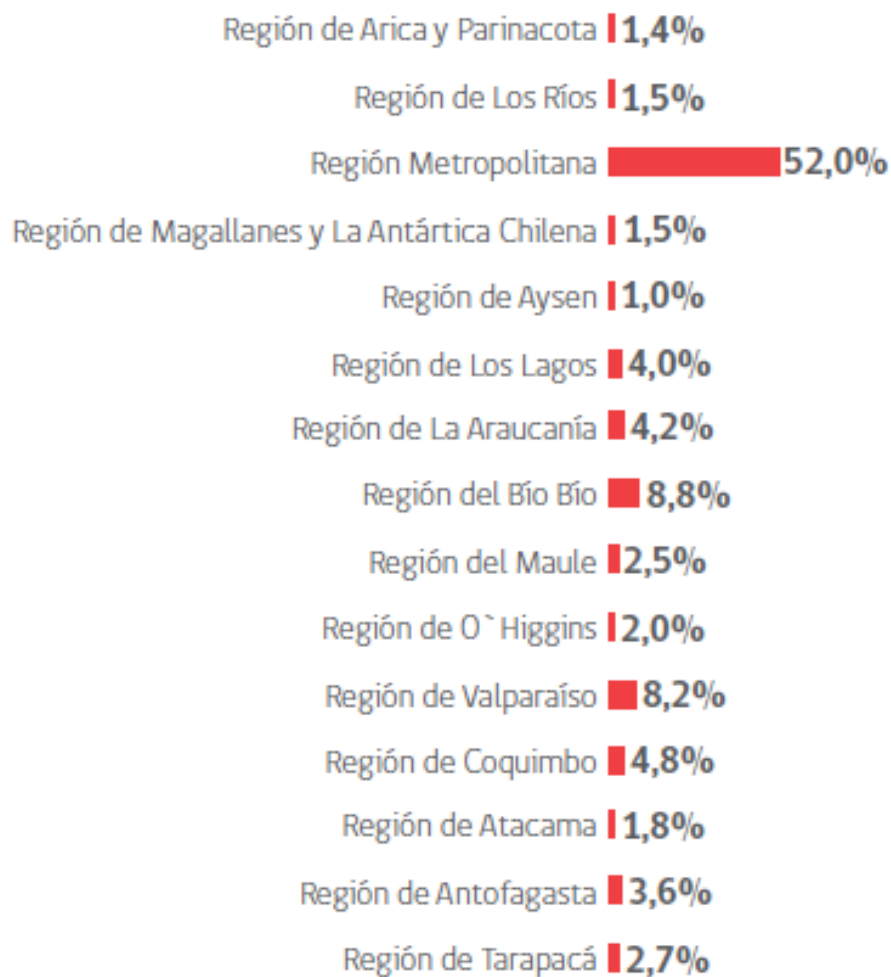
Durante el primer trimestre de 2014, el área de gobierno que concentró una mayor participación en cuanto al ingreso de solicitudes fueron los ministerios sociales con un 51%, correspondiente a 7.295 requerimientos. Con 3.939 requerimientos, lo que corresponde a un 28%, se encuentran los ministerios económicos, y con 3.068 casos, que son el 21%, los ministerios políticos. Es preciso recalcar que dentro de los ministerios denominados como "sociales", se encuentran aquellos que entregan prestaciones directas a las personas, como son, por ejemplo, el Ministerio del Trabajo y Previsión Social o el Ministerio de Salud, entre los más importantes a destacar.



Con respecto a los servicios más requeridos por la ciudadanía, se constata que la Dirección del Trabajo con **847** requerimientos, seguida por la Dirección de Aguas con **606** y Carabineros de Chile con **287** son los tres organismos que recibieron más solicitudes de acceso a información pública en el trimestre Enero-Marzo 2014.

Información demográfica

Al cierre del primer trimestre de 2014, la Región Metropolitana concentra la mayoría de las peticiones de información pública que se realizan y que estipulan algún tipo de información contemplada como no obligatoria, es decir, procedencia, edad, ocupación y nacionalidad. Desde la Región Metropolitana se realizan el 52% de las solicitudes, seguido de la Región del Bio Bio con el 8,8% y la Región de Valparaíso con el 8,2% de las presentaciones realizadas.



Se constata, asimismo, que la población masculina hace más uso de la ley de transparencia, en comparación con el público femenino, siendo el 65% registrado por hombres, y el 35% que concentra a las mujeres.

II.- HECHOS RELEVANTES EN EL ÁREA DE TRANSPARENCIA PARA EL PRIMER TRIMESTRE 2014

1.- Consejo para la Transparencia da a conocer los resultados del Quinto Estudio Nacional de Transparencia

El Consejo para la Transparencia presentó a fines de diciembre de 2013 los resultados de la V Encuesta Nacional de Transparencia donde destaca principalmente al porcentaje de ciudadanos satisfechos o muy satisfechos con la información entregada luego de realizar una solicitud de acceso a información pública. La cifra al respecto alcanzó el 74,7%.

El referido documento señala que entre quienes sí han ejercido su derecho de acceso a la información, se evidencia una mejora en la confianza hacia los organismos públicos como también en su visión respecto del trato, la claridad de la información y la transparencia, respecto de quienes no lo han ejercido.

Entre las principales conclusiones del Estudio, se señala que a los ciudadanos les interesa informarse sobre los beneficios de Estado, constatando que la mayoría de las solicitudes son para acceder a información útil en temas de relevancia social. Es por ello que según el CPLT, las áreas más solicitadas fueron Salud, Educación y Vivienda.

Pese a la mala evaluación en cuanto a la percepción ciudadana de los servicios públicos, según el Estudio del CPLT, la percepción ciudadana respecto de la transparencia y su utilidad, el 71,3% cree que la existencia de transparencia en el Estado tiene utilidad para el ciudadano, lo que se refrenda con el aumento en el uso de la ley de transparencia; según el CPLT un 21,6% usó la Ley de Transparencia durante 2013. En 2012 esta cifra alcanzó el 15,9%

2.- Ranking de Transparencia Internacional muestra estancamiento de Chile en la región

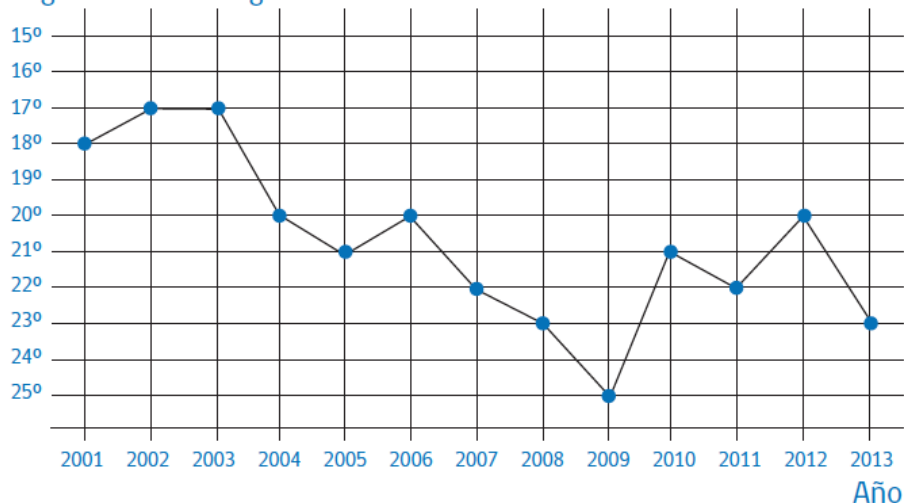
La información fue dada a conocer por el Consejo para la Transparencia, que presentó cifras respecto de la percepción que tienen los ciudadanos sobre el derecho de acceso a información pública.

Según señala el ranking de Transparency International (TI), nuestro país ha presentado un nivel en los estándares de transparencia que le ha permitido estar de forma permanente entre los 25 países menos corruptos del mundo. Sin embargo, y pese al reconocimiento, en la última medición nuestro país dejó de ser

el país menos corrupto de la Región, dando paso a Uruguay como el país con los mejores índices en esta parte del mundo, según el estudio anual.

El Programa de Gobierno de la Presidenta Bachelet plantea dar un salto cualitativo de importancia, que permita a nuestro país alcanzar los estándares de aquellos mejores rankeados en el mundo. En este sentido, la agenda legislativa contempla una serie de proyectos de ley que están focalizados en el aumento de la transparencia y la lucha permanente a los actos de corrupción de la administración central, dando continuismo a las políticas impulsadas por la misma presidenta cuando en su primer mandato se creara la comisión de expertos que impulso una serie de medidas que, entre otras, significó la promulgación de la Ley de Acceso a la Información Pública N° 20.285.

Lugares del Ranking



3.- Plan de Acción de OGP 2012 sometido a Mecanismo de Revisión Independiente

Open Government Partnertship (OGP) es una iniciativa que busca que los Estados se sumen, de manera voluntaria, a promover la transparencia, el empoderamiento ciudadano, la lucha contra la corrupción y el uso de tecnologías de la información para fortalecer la gobernanza.

Con miras al inicio del trabajo de un nuevo plan de acción de Chile en el Open Government Partnership, el Gobierno recibió una serie de observaciones tendientes a perfeccionar el documento que reúne compromisos de trabajo para una mayor transparencia, lucha contra la corrupción, modernización de servicios públicos y aumento de la participación ciudadana en la toma de decisiones.

El informe de IRM (Mecanismo de Revisión Independiente), que impulsa el OGP pretende evaluar los compromisos adquiridos por Chile y que se materializaron en

el Plan de Acción 2012. El diseño de la investigación se basó en parámetros exploratorios, de carácter principalmente documental y utilizó técnicas cualitativas para recopilar la información, mediante entrevistas.

El informe concluye que se han cumplido 15 de los 19 compromisos, tres no se iniciaron (Política nacional de archivos, Buenas prácticas de declaración de intereses y Nuevo formulario para declaración de patrimonio) y uno de forma limitada (Carta de compromisos de funcionarios públicos).

Si bien el informe concluye en los puntos en los que se debe avanzar, se destaca que el Plan de Acción de Chile tiene la mejor evaluación de todos los documentos de compromisos que entregaron los diferentes representantes de todo el mundo con un nivel de cumplimiento del 79%, seguido de Brasil (78%) y Canadá (60%); más abajo se posiciona México (54%) y Estados Unidos (50%).

ÁREA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

I.- ESTADÍSTICAS ÁREA COMISIÓN DEFENSORA CIUDADANA

En el trimestre enero-marzo (muestra hasta el 31 de marzo de 2014) fueron ingresados un total de 2.819 casos ante esta Comisión. Todos los casos recibidos cumplieron con los pasos regulares necesarios para validar el reclamo, es decir, acudir al servicio que afectó los derechos del usuario formalizando la petición a través de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), las que tienen un plazo de 20 días hábiles para responder al afectado.

La Comisión actúa como instancia final ante casos ciudadanos cuando han sido agotados todos los conductos regulares por parte de la ciudadanía. Una vez recibido el caso, se analizan los antecedentes y a la luz de éstos se oficia al servicio solicitado para se pronuncie respecto de este.

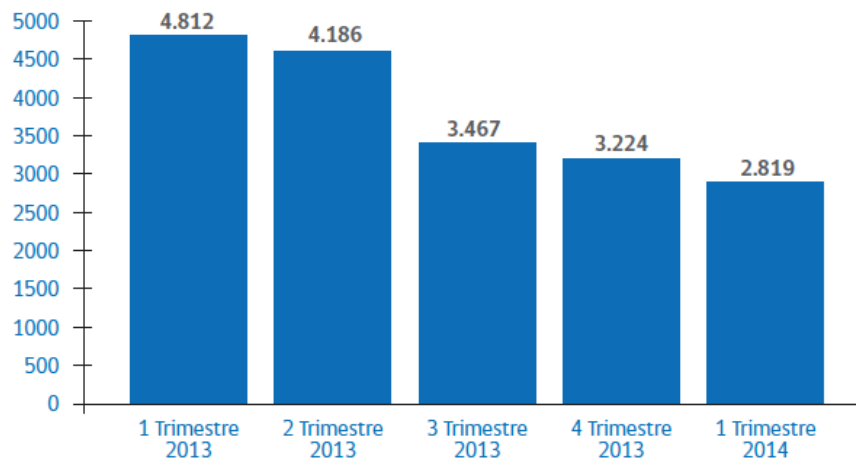
El detalle estadístico a continuación entrega una serie de datos respecto de la cantidad de casos ingresado en el primer trimestre de 2014, los servicios que más casos recibieron, como también los derechos más exigidos por la ciudadanía, información demográfica y las vías de ingreso de casos que más utilizan los ciudadanos, entre otros antecedentes.

Como primeras conclusiones se destaca que la web sigue siendo la principal vía de contacto entre los ciudadanos y la Comisión Defensora Ciudadana, además de una baja en el ingreso de casos, en comparación al mismo período del 2013, que se mantiene a lo largo del año, situación que se explica junto a la información estadística.

Ingreso de solicitudes por trimestre

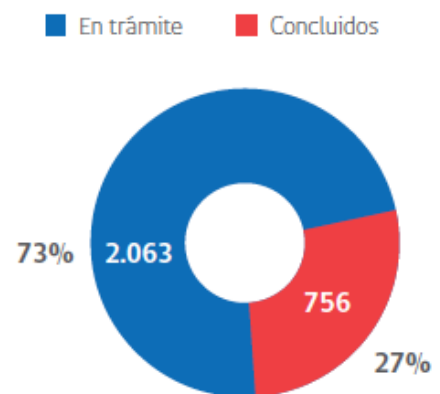
En las presentaciones de casos se observa una caída constante, durante el 2013, la cual se agudiza durante este primer trimestre 2014, principalmente por aspectos relacionados con los cambios estructurales en la Comisión. Con el próximo reporte se podrá determinar si se mantiene la baja.

Presentaciones	
1 Trimestre 2013	4.812
2 Trimestre 2013	4.186
3 Trimestre 2013	3.467
4 Trimestre 2013	3.224
1 Trimestre 2014	2.819



Presentaciones por Estado

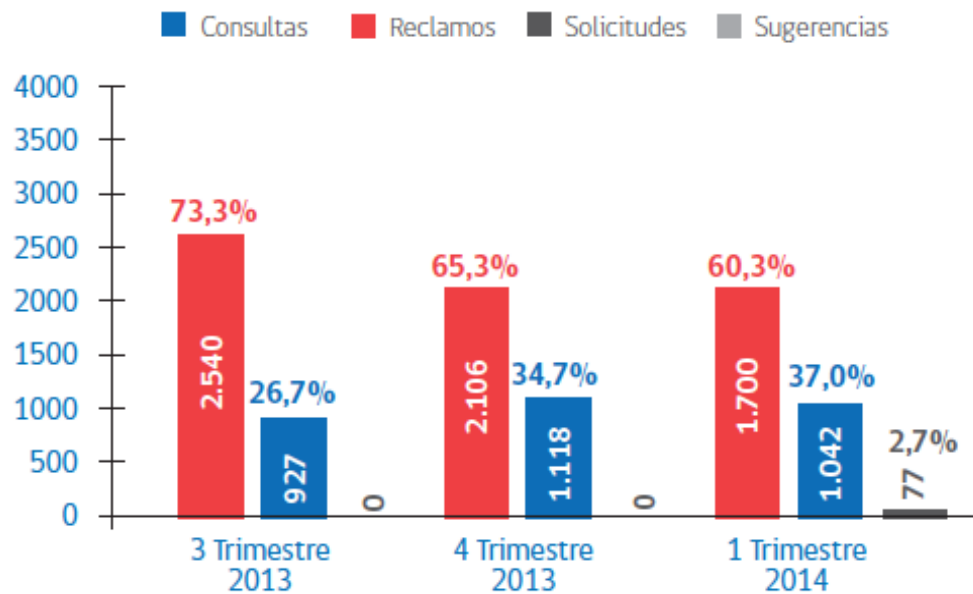
Presentaciones por Estado	
En trámite	756
Concluidos	2.063
	2.819



Tipo de presentación

Al igual como lo fue durante todo el 2013, se mantiene que la mayoría de los casos que llegan a la Comisión corresponden a solicitudes. Sin embargo, se observa desde el tercer trimestre 2013, un alza sostenida en los reclamos.

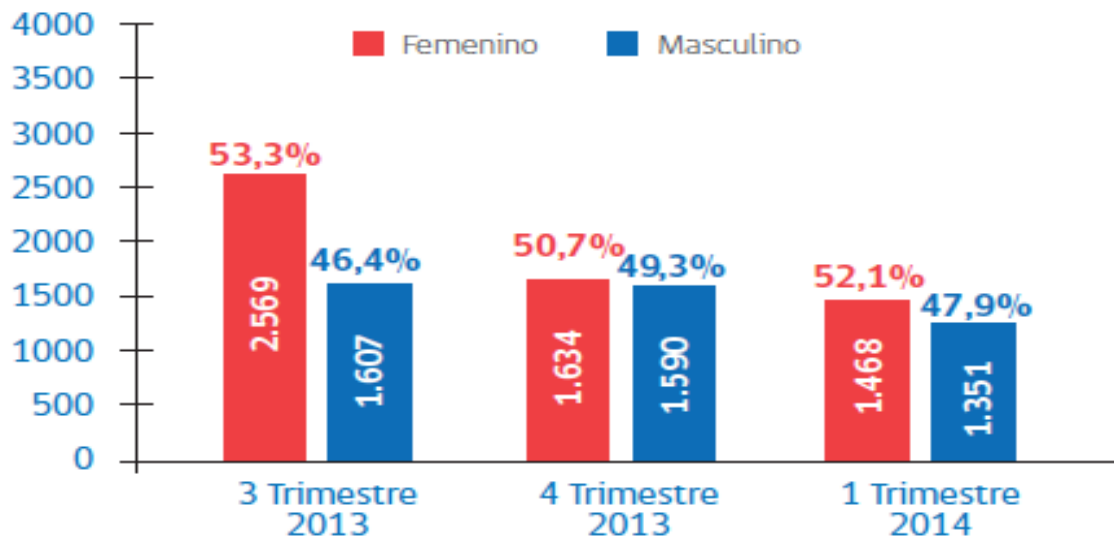
Tipo de Presentación	1 Trimestre 2013	2 Trimestre 2013	3 Trimestre 2013	4 Trimestre 2013	1 Trimestre 2014
Consultas	3658	3.198	2540	2.106	1.700
Reclamos	1.154	983	927	1.118	1.042
Solicitudes	-	5	-	-	77
Sugerencias	-	-	-	-	-
	4.812	4.186	3.467	3.224	2.819



Presentación por sexo

Constantemente son más mujeres que hombres quienes se acercan a la Comisión a presentar sus casos.

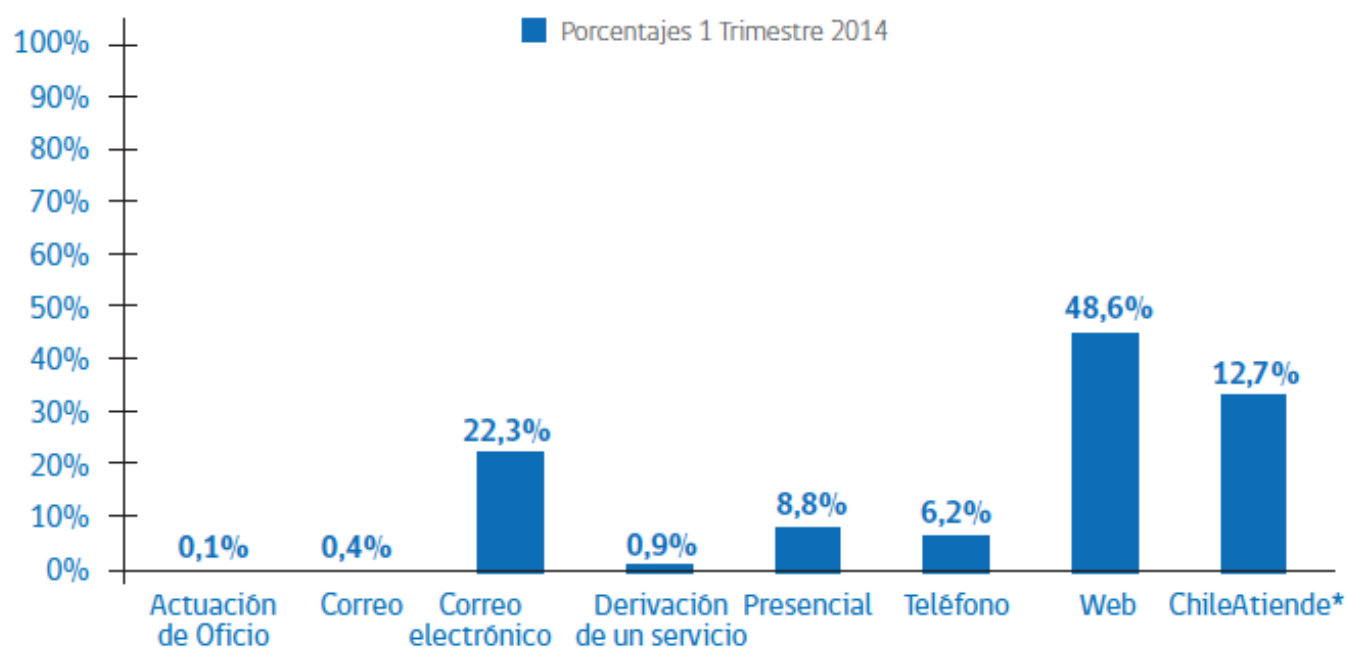
Por Sexo	3 Trimestre 2013	4 Trimestre 2013	1 Trimestre 2014
Femenino	1.860	1.634	1.468
Masculino	1.607	1.590	1.351
	3.467	3.224	2.819



Distribución de vías de ingreso de casos a la Comisión

De forma regular se observa que el principal medio a través del cual ingresan casos, es por la vía web (esto incluye redes sociales), y durante este trimestre, hubo un aumento importante de casos ingresados vía correo electrónico.

Vía de Ingreso	1 Trimestre 2013	2 Trimestre 2013	3 Trimestre 2013	4 Trimestre 2013	1 Trimestre 2014
Actuación de Oficio	12	4	-	4	4
Correo	31	43	27	30	12
Correo Electrónico	55	53	69	94	629
Derivación de un servicio	46	36	11	23	25
Presencial	530	423	315	271	247
Teléfono	511	384	240	220	174
Web	3.515	3.117	2.628	2.205	1.369
Chileatiende	112	126	177	377	359
	4.812	4.186	3.467	3.224	2.819



* La Comisión tiene un convenio con ChileAtiende desde el año 2012.

Distribución de casos por sector Primer Trimestre 2014

Los casos categorizados como "otros" corresponden a los que han llegado con situaciones fuera del ámbito de acción de la Comisión, por ejemplo, conflicto entre privados.

Presentaciones por sector	Consultas	%	Reclamos	%	NCPE*	%
Agricultura	3	0,1%	1	0,0%	0	0,0%
Bienes Nacionales	11	0,4%	5	0,2%	0	0,0%
Cultura	1	0,0%	1	0,0%	0	0,0%
Defensa	30	1,1%	22	0,8%	1	0,0%
Economía	40	1,4%	15	0,5%	0	0,0%
Educación	68	2,4%	20	0,7%	6	0,2%
Empresas del Estado	10	0,4%	2	0,1%	0	0,0%
Energía	11	0,4%	8	0,3%	0	0,0%
Gobierno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Hacienda	39	1,4%	19	0,7%	1	0,0%
Interior	21	0,7%	27	1,0%	1	0,0%
Justicia	129	4,6%	78	2,8%	1	0,0%
Medio Ambiente	4	0,1%	4	0,1%	3	0,1%
Minería	2	0,1%	1	0,0%	0	0,0%
Minsegpres	11	0,4%	0	0,0%	1	0,0%
Municipalidades	82	2,9%	13	0,5%	5	0,2%
Obras Públicas	14	0,5%	2	0,1%	0	0,0%
Otros	341	12,1%	12	0,4%	5	0,2%
Planificación Social	92	3,3%	297	10,5%	11	0,4%
Presidencia	8	0,3%	2	0,1%	0	0,0%
Relaciones Exteriores	23	0,8%	11	0,4%	0	0,0%
Salud	300	10,6%	167	5,9%	20	0,7%
Sernam	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Trabajo y Previsión Social	358	12,7%	311	11,0%	20	0,7%
Transportes	42	1,5%	10	0,4%	0	0,0%
Vivienda y Urbanismo	57	2,0%	17	0,6%	1	0,0%
Total	1.698	60,2	1.045	37,1	76	2,7

*NCPE: Corresponde a casos no contabilizados para Estadísticas, y son casos que en el sistema figuran repetidos.

Casos por sector, sin categoría "otros"

De modo de concentrar la información en datos directamente relacionados a los distintos sectores de la administración pública, se presenta la información sin los casos catalogados como "otros" al no estar relacionados a los ámbitos de la Comisión.

Los servicios con más casos son aquellos relacionados a los ámbitos de Trabajo, Desarrollo Social y Salud.

Presentaciones por sector	Consultas	%	Reclamos	%	NCPE*	%
Agricultura	3	0,1%	1	0,0%	0	0,0%
Bienes Nacionales	11	0,4%	5	0,2%	0	0,0%
Cultura	1	0,0%	1	0,0%	0	0,0%
Defensa	30	1,2%	22	0,9%	1	0,0%
Economía	40	1,6%	15	0,6%	0	0,0%
Educación	68	2,8%	20	0,8%	6	0,2%
Empresas del Estado	10	0,4%	2	0,1%	0	0,0%
Energía	11	0,4%	8	0,3%	0	0,0%
Gobierno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Hacienda	39	1,6%	19	0,8%	1	0,0%
Interior	21	0,9%	27	1,1%	1	0,0%
Justicia	129	5,2%	78	3,2%	1	0,0%
Medio Ambiente	4	0,2%	4	0,2%	3	0,1%
Minería	2	0,1%	1	0,0%	0	0,0%
Minsegespres	11	0,4%	0	0,0%	1	0,0%
Municipalidades	82	3,3%	13	0,5%	5	0,2%
Obras Públicas	14	0,6%	2	0,1%	0	0,0%
Planificación Social	92	3,7%	297	12,1%	11	0,4%
Presidencia	8	0,3%	2	0,1%	0	0,0%
Relaciones Exteriores	23	0,9%	11	0,4%	0	0,0%
Salud	300	12,2%	167	6,8%	20	0,8%
Sernam	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Trabajo y Previsión Social	358	14,5%	311	12,6%	20	0,8%
Transportes	42	1,7%	10	0,4%	0	0,0%
Vivienda y Urbanismo	57	2,3%	17	0,7%	1	0,0%
Total	1.357	55,1	1.033	42,0	71	2,9

*NCPE: Corresponde a casos no contabilizados para Estadísticas, y son casos que en el sistema figuran repetidos.

Distribución de casos por Región (incluye chilenos en el exterior)

La mayoría de los casos se concentran en la Región Metropolitana, seguida del Bio Bio y Valparaíso.

Presentaciones por Región	1 Trimestre 2013	2 Trimestre 2013	3 Trimestre 2013	4 Trimestre 2013	1 Trimestre 2014
Arica y Parinacota	47	86	25	35	13
Tarapacá	68	98	80	107	99
Antofagasta	98	86	80	45	55
Atacama	59	42	43	44	39
Coquimbo	113	107	79	74	152
Valparaíso	521	450	424	325	223
Metropolitana	2.670	2.134	1.773	1.616	1.475
Bernardo O´Higgins	147	162	99	84	88
Maule	181	156	132	106	79
Bío Bío	376	407	390	476	304
Araucanía	122	137	83	88	65
Los Ríos	88	79	41	49	56
Los Lagos	139	131	107	81	94
Aysén	15	10	10	14	13
Magallanes y Antártica	30	26	26	26	14
Chilenos en el exterior	138	75	75	54	50
	4.812	4.186	3.467	3.224	2.819

Cuadro de derechos más asociados a los casos

Durante el 2013 se observa una tendencia de los casos a concentrarse, hasta llegar sólo a 7 derechos (de más de 15 a los que se puede asociar), centrándose en derecho de "atención", referidos a tiempos de respuestas, calidad de atención y petición. Esta tendencia se repite en este primer trimestre, aunque vuelve a aparecer entre los casos el derecho a denunciar situaciones de injusticia.

Derechos 1 Trimestre 2013	%	Derechos 2 Trimestre 2013	%	Derechos 3 Trimestre 2013	%	Derechos 4 Trimestre 2013	%	Derechos 1 Trimestre 2014	%
Derecho a recibir respuesta en tiempo prudente	33%	Derecho a recibir respuesta en tiempo prudente	33%	Derecho a recibir respuesta en tiempo prudente	36%	Derecho a recibir respuesta en tiempo prudente	38%	Derecho a recibir respuesta en tiempo prudente	36%
Derecho a una atención oportuna y de calidad	30%	Derecho a una atención oportuna y de calidad	32%	Derecho a una atención oportuna y de calidad	31%	Derecho a una atención oportuna y de calidad	29%	Derecho a una atención oportuna y de calidad	35%
Derecho de petición	13%	Derecho a Prestaciones de seguridad social	12%	Derecho de petición	14%	Derecho de petición	14%	Derecho a presentar peticiones a la autoridad	14%
Derecho a Prestaciones de seguridad social	10%	Derecho de petición	11%	Derecho a Prestaciones de seguridad social	12%	Derecho a Prestaciones de seguridad social	11%	Derecho a prestaciones de seguridad social	10%
Derecho a obtener prestaciones de salud	5%	Derecho a obtener prestaciones de salud	6%	Derecho a obtener prestaciones de salud	2%	Derecho a la corrección de errores u omisiones	5%	Derecho a la corrección de errores u omisiones	2%
Derecho a la información por parte de la autoridad	3%	Derecho a la corrección de errores u omisiones	2%	Derecho a la corrección de errores u omisiones	2%	Derecho a la razonabilidad de la decisión administrativa	1%	Derecho a denunciar situaciones de injusticia	1%
Derecho a la corrección de errores u omisiones	2%	Derecho a la razonabilidad de la decisión administrativa	1%	Derecho a impugnar posibles abusos de poder	1%	Derecho a obtener prestaciones de salud	1%	Derecho a obtener prestaciones de salud	1%
Derecho a denunciar falta de celo fiscalizador	1%	Derecho a impugnar posibles abusos de poder	1%	Derecho a la razonabilidad de la decisión administrativa	1%				
Derecho a la razonabilidad de la decisión administrativa	1%	Derecho a la información por parte de la autoridad	1%	Derecho a denunciar situaciones de injusticia	1%				
Derecho a denunciar situaciones de injusticia	1%								

II.- HECHOS RELEVANTES EN EL ÁREA DE DEFENSORIA DE LAS PERSONAS PARA EL PRIMER TRIMESTRE 2014

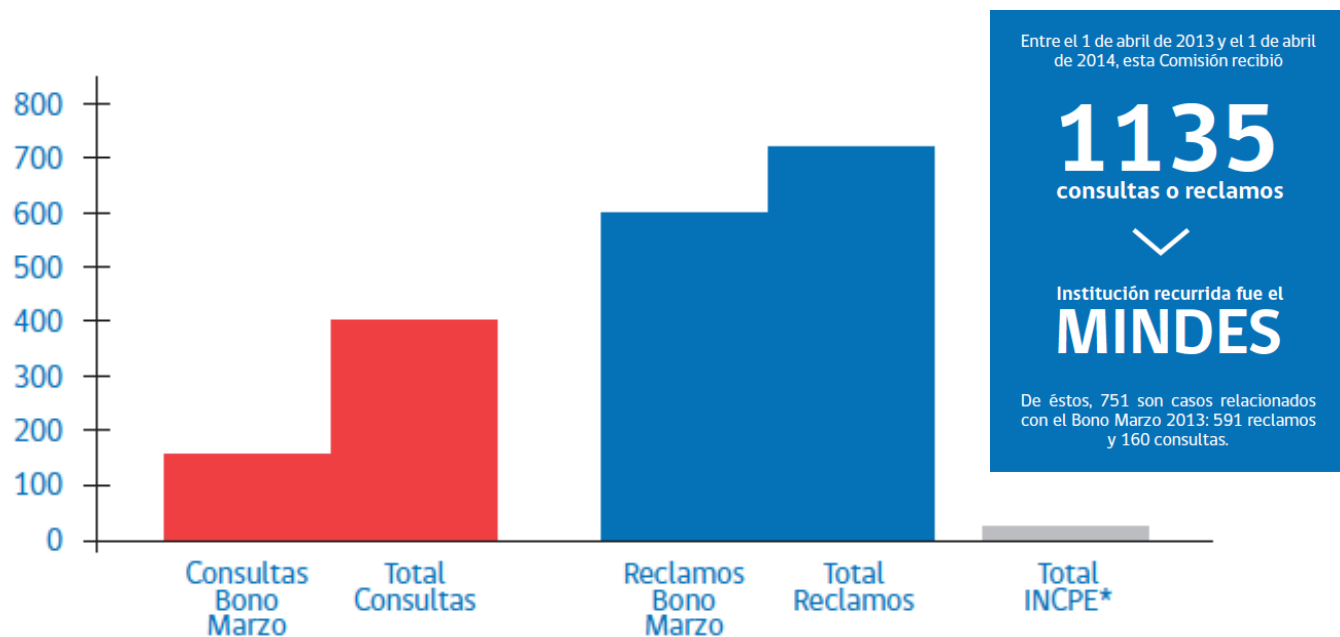
1.- Gran cantidad de reclamaciones por entrega de “Bono Marzo 2013”

Entre abril de 2013 y abril de 2014 se ingresaron 1.135 reclamaciones relacionados con el pago del Bono Marzo 2013. La Comisión Defensora Ciudadana pudo constatar cuáles fueron las principales causas y fallas que se generaron en el contexto de este tipo de trámites.

El Bono Marzo 2013 fue administrado por el Ministerio de Desarrollo Social (MINDES), quien tuvo la responsabilidad de conocer y resolver las solicitudes y reclamos que se presentaron en su implementación. Sin perjuicio de ello, la ley estableció que las respuestas a los reclamos podrían ser notificadas a través del Instituto de Previsión Social (IPS).

El plazo establecido por ley para reclamar el no otorgamiento del bono fue de un año, contado desde la publicación de la ley, es decir, venció el pasado 1 de abril de 2014.

El Bono Marzo 2013 no era sujeto de postulación, sino que se otorga en base a la información que poseía el Ministerio de Desarrollo Social a la fecha de su entrega. A su vez, para la verificación de las cargas familiares, se requería que las cajas de compensación y el IPS contaran con la información correcta y actualizada. Así también, las cargas se informaron en listados que confeccionó la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), los que remitió periódicamente al MINDES.



*INCPE: Indicadores no considerados para estadísticas. Hay un número de casos que no se cuentan incluidos dentro del % de error.

Con esta experiencia, se logró identificar cuatro puntos relevantes a considerar para el próximo proceso:

- **Primero, mejora de información de los ciudadanos con derecho**

Los reclamos generados, dan cuenta de cierto desconocimiento ciudadano, tanto en lo relativo al organismo en- cargado de la tramitación, los plazos asociados, las apelaciones y pagos. Si bien, la mayoría de esta información se encuentra en la web del MINDES, dicha información no llegó a los medios de comunicación masivos con todo el detalle y reiteración requeridos.

- **Segundo, mayor fiscalización y coordinación de los servicios involucrados**

Es deseable una mejora en la coordinación entre los distintos servicios y cajas de compensación involucradas en el proceso, especialmente en lo referido a información actualizada en línea y ausencia de control desde de los entes fiscalizadores a las cajas de compensación.

En algunos momentos, la demora de SUSESO en remitir la nómina de las cargas actualizadas a Ministerio de Desarrollo Social, provocó importantes retrasos en el pago del beneficio a las personas. También se constató, en la otra vereda, demora del Ministerio de Desarrollo Social en incorporar los listados enviados por SUSESO.

- **Tercero, decisión del MINDES durante 2013 de no responder reclamos**

En atención al incremento de casos relativos al Bono Marzo 2013, esta Comisión sostuvo una reunión con personal de atención de personas de dicho Ministerio, quienes informaron que existía una decisión de no responder los reclamos ciudadanos. Esta medida, tomada durante el año 2013, influyó en forma considerable a la desinformación ciudadana y al malestar de las personas que cumpliendo con los requisitos legales, no recibían una respuesta clara al no pago del Bono.

- **Cuarto, mejora en los plazos de respuesta a Oficios de la CDC**

La mayor parte de los reclamantes del Bono Marzo accedieron al sistema vía Chile Atiende, organismo que derivó estos reclamos tanto al Ministerio de Desarrollo Social como a esta Comisión. En un gran número de casos, se obtuvo la respuesta del Ministerio de Desarrollo Social a los oficios de esta Comisión, luego de seis meses desde la presentación inicial. Los principales argumentos esgrimidos por Ministerio de Desarrollo Social a la demora del pago o a la falta de información a los ciudadanos fue que el IPS no había informado correctamente el pago del beneficio y que debían apelar ante éste Servicio para su normalización.

2.- Recurrencia en reclamaciones por licencias médicas

La Comisión Defensora Ciudadana recibe un importante número de presentaciones de casos relacionados al ámbito de la salud. Las licencias médicas, de forma específica, son uno de los motivos más recurrentes de ingreso de casos a la Comisión.

La Comisión Defensora Ciudadana recibe un importante porcentaje de presentaciones de casos relacionados al ámbito de la salud. Las licencias médicas, de forma específica, son uno de los motivos más recurrentes en el ingreso de casos a la Comisión.

En muchas ocasiones las licencias médicas son rechazadas por la autoridad competente en la materia lo que genera un grado de desconcierto en la persona afectada, quien busca ejercer su derecho a apelación. La Comisión Defensora Ciudadana, como última instancia, otorga la posibilidad de una intermediación entre el afectado y el servicio correspondiente.

Es preciso resaltar que es la COMPIN el organismo que está facultado para autorizar, rechazar o modificar las licencias médicas presentadas, en los plazos que establece el Decreto Supremo N°3 de 1984 del MINSAL. La licencia médica es definida en el artículo 1 de dicho cuerpo normativo como el "derecho que tiene el trabajador de ausentarse o reducir su jornada de trabajo, durante un determinado lapso de tiempo, en cumplimiento a una indicación profesional certificada por un médico-cirujano, cirujano-dentista o matrona".

Durante su vigencia, el trabajador podrá gozar de subsidio de incapacidad laboral, siempre que cumpla con los requisitos legales. Este subsidio le permitirá al trabajador sobrellevar el periodo de inactividad laboral que le ha generado su enfermedad y poder seguir recibiendo ingresos.

La Comisión Defensora Ciudadana ha detectado algunos puntos críticos que requieren incrementar los esfuerzos de coordinación de los distintos organismos públicos vinculados a todo el proceso de autorización de las licencias médicas.

Estos focos de atención detectados, son objeto de la preocupación de esta Comisión, en tanto órgano que debe velar por la protección de los derechos de la ciudadanía en su relación con los servicios de la administración Central del Estado, en este sentido, y frente a estas situaciones en concreto, se proyecta trabajar en conjunto con las instituciones involucradas, sugiriendo a éstas que adopten medidas administrativas que permitan mejorar este tipo de procedimientos.

Los cuatro puntos que siguen a continuación, resumen los focos de atención sobre los cuales la Comisión espera trabajar con los organismos relacionados, en pos de mejorar estos puntos, y de este modo, profundizar la entrega de servicios de calidad desde los organismos de la administración central.

A

Incumplimiento de plazos en tramitación de licencias médicas: Son las COMPIN las encargadas de emitir pronunciamiento respecto del estado de situación de las licencias médicas (si son aprobadas, rechazadas, modificadas, etc.), en un plazo de 7 días hábiles, prorrogables por otros 7 días hábiles, en caso que requiera "estudio especial". Así también, en caso que la COMPIN respectiva requiera nuevos exámenes o informes complementarios, podrá aumentar el plazo de resolución a un máximo de 60 días hábiles. En caso que transcurran los plazos, sin un pronunciamiento, la licencia médica "se entenderá autorizada y se procederá a los trámites de pago". Se observa un incumplimiento en los plazos y procedimientos en este tema.

B

Falta de fundamentación en las resoluciones de rechazo y reducción de licencias médicas: Nuestro ordenamiento jurídico, particularmente a partir de la Ley N° 19.880, exige que toda resolución que contenga una decisión, debe ser fundada; estableciendo además los recursos que contra la misma procedan. Se ha observado que en el formato que la COMPIN utiliza para plasmar su decisión, si bien cumple con las formas, no entrega información suficiente y adecuada en términos argumentativos, ya que no cumple con detallar fundamentos de hecho y derecho de la resolución. Este hecho limita la capacidad de acción de la persona solicitante, ya que no le permite contar con la debida información para poder seguir los conductos estipulados en caso que deba apelar, por ejemplo.

C

Entrega de información incompleta y contradictoria a los usuarios: A partir de las declaraciones de quienes vienen a esta Comisión, se desprende que reciben información errónea o contradictoria respecto de los requisitos, plazos y procedimiento de tramitación de licencias médicas, lo que contradice lo establecido en Art. 17 letra h) de la Ley 19.880. La vulneración de esta norma, por parte de los funcionarios que atienden público, demuestra la necesidad constante de coordinación, comunicación fluida y actualización de la información entre los distintos actores vinculados al proceso de las licencias médicas.

D

Reiterada solicitud de los mismos documentos y extravío de antecedentes: Respecto de este problema hemos observado en reiteradas oportunidades que los usuarios reclaman porque les han solicitado antecedentes que ya habían sido aportados para el conocimiento de su caso o por el extravío de los documentos presentados ante COMPIN, lo que vulneraría lo que dispone el Art. 17 letra c) de la Ley 19.880. A su vez, la pérdida de documentación resulta de extrema gravedad en este tipo de procedimientos, no sólo por las responsabilidades administrativas que acarrea el extravío de documentos, sino que también porque genera una excesiva dilación del procedimiento. Lo anterior, debido a que sin los antecedentes no se resuelve el requerimiento, manteniéndose suspendido éste hasta que el ciudadano "cumpla" con la entrega de los documentos faltantes que han sido extraviados por el órgano administrativo.

3.- Trabajos con Organizaciones de Migrantes

Ciudadanos y Ciudadanas de Colombia y Haití concentran el mayor número de casos relacionados con migrantes que han recurrido hasta la Comisión Defensora Ciudadana ante la falta de respuesta por parte de servicios públicos, ligados a temas de migración.

Denuncias por malos tratos verbales son los que más frecuentemente se reciben en la Comisión Defensora Ciudadana. En muchos casos esta vulneración de derechos ha afectado a extranjeros residentes en nuestro país y que ha visto afectada su calidad de vida por retrasos en la entrega de documentación de residencia, o bien, casos donde han presentado quejas por malos tratos verbales en instituciones como Carabineros u Hospitales públicos.

Según datos de División de Población del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la ONU (DAES), en 1990 en Chile se contaba una población de 107.501 personas migrantes. Para el año 2013 esta cifra se incrementó alcanzando los 398.251 migrantes, convirtiéndose en el país de Sudamérica con mayor tasa de crecimiento de esta población.

En Santiago, las poblaciones más numerosas son: la peruana (24.339 inmigrantes), colombiana (9.782), española (3.531), argentina (3.112) y boliviana (2.998). Con respecto a las cifras en otras regiones, la I región de Tarapacá cuenta con 6.751 personas y la II región de Antofagasta con 19.720, ambas con un porcentaje mayoritario de ciudadanos bolivianos.

La Comisión Defensora Ciudadana, ha venido recientemente trabajando de forma cercana con las distintas agrupaciones de migrantes residentes en nuestro país, como parte de una mejora en las políticas de integración, contempladas en programa de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, que busca mantenerse en línea con los valores democráticos en la región y la integración en los distintos espacios sociales y culturales.

4.- Trabajo con agrupaciones de diversidad sexual

Con la finalidad de fortalecer los derechos de las personas, la Comisión Defensora Ciudadana ha sostenido distintas reuniones con grupos dedicados a la protección de derecho de lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersex (LGBTI).

Durante el trimestre en comento, la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia trabajó de forma cercana con diferentes agrupaciones y ONGs asociadas, en campañas de información y educación ciudadana respecto de los derechos y deberes con los que cuentan las personas transgéneros, apoyados por la Circular N°21 del Ministerio de Salud, que obliga a los servicios médicos públicos a identificar a las personas transgéneros por su nombre social, y por su nombre legal.

Los casos más frecuentes que se registran en la CDC, están vinculados a personas que han presentado reclamos hacia Carabineros y Hospitales, principalmente, y la causa primaria está relacionada con el maltrato verbal y psicológico al que son expuestos muchas veces. Esta problemática es una constante deuda que han planteado las diferentes organizaciones en las reuniones que han sostenido con la Comisión, siendo un compromiso establecido en el programa de la Presidenta Michelle Bachelet y que tiene que ver con avanzar hacia una sociedad no discriminatoria, integrada e inclusiva con todas las personas.

En concreto, la Comisión Defensora Ciudadana ha trabajado en forma conjunta con diferentes agrupaciones en la protección de la integración y no discriminación de personas LGBT. Con el Movimiento de Liberación Homosexual (MOVILH) se trabajó, específicamente, en el desarrollo de una material informativo que fue entregado en todos los servicios de salud pública con la idea de difundir los derechos y deberes con los que cuentan la personas, especialmente las personas Trans que deben acudir hasta los diferentes servicios públicos, especialmente de salud.

5.- Resultados de la Encuesta de Derechos Ciudadanos

Según los datos emanados de la Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos, se percibe una ciudadanía más participativa, con mayor inclinación a evaluar los servicios públicos, según reveló la última Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos que busca identificar y cuantificar la experiencia de los usuarios y la percepción de éstos sobre la atención recibida y el respeto de sus derechos por parte de los órganos del Estado que entregan atención directa a las personas.

Uno de los puntos destacados de la Encuesta es el aumento en el conocimiento por parte de la ciudadanía respecto de la Ley de Transparencia. Sobre el total de los encuestados, el 25% señaló conocerla, en comparación al 17% que señaló lo mismo en la encuesta anterior del año 2011. En segundo orden, la Encuesta destaca la buena evaluación ciudadana respecto de la red de atención Chileatiende. Tanto la iniciativa como la atención de Chileatiende son bien evaluadas, llegando a un 87% de buena o muy buena evaluación de la iniciativa y a un 73% de buena o muy buena evaluación de la atención. Finalmente, ante la consulta de cómo evalúa la iniciativa de crear una red de autoservicios del estado como ChileAtiende, el 56% de los encuestados la calificaron como 'buena'.

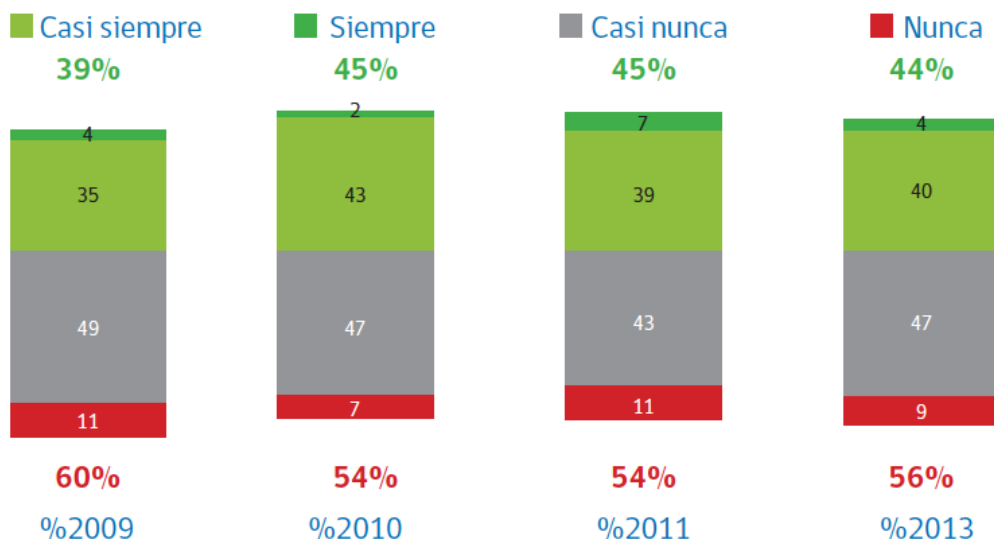
Entre los datos relevantes destacan el crecimiento en el conocimiento de la ciudadanía respecto de la Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia, mientras que en 2011 un 8% de los encuestados señaló conocer a la CDCyT, la encuesta desarrollada en 2013 mostró que un 10% de las personas consultadas, señaló conocer el organismo que depende de la Secretaría General de la Presidencia.

Respecto de los derechos ciudadanos y el respeto a estos, se percibe una baja significativa del en el grupo de nivel socioeconómico más alto. Si en 2011 el 64% evaluó con siempre o casi siempre se respetan los derechos de las personas, para 2013 esta evaluación alcanzó el 50% de los encuestados. Lo anterior puede ser uno de los efectos del paro de funcionarios del Registro Civil, o una menor percepción de cumplimiento en servicios privados de las empresas, o ambos.

La Encuesta se realizó en un universo de 2.059 personas entre los días 17 de octubre y 17 de noviembre de 2013.

a.- Respeto a los Derechos de las Personas

Según su experiencia o según lo que le han contado, ¿En qué medida se respetan los derechos de las personas en nuestro país? Base: Total entrevistados (N=2.059)



La percepción del respeto a los derechos de las personas se ha mantenido durante la medición actual, llegando a un 44% de "Siempre o Casi Siempre". (No se muestran valores "No sabe/No responde")

b.- Conocimiento Ley de Transparencia

¿Conoce usted la Ley de Transparencia? Base: Total entrevistados (N=2.059)

La ley de transparencia tuvo un alza importante en cuanto a su conocimiento en la opinión pública, pasando de un 17% de conocimiento en el 2011 a un 25% para esta medición.

