



Gobierno de Chile

CUENTA PÚBLICA SEGPRES
Comisión Defensora Ciudadana

¿Qué es la Comisión Defensora Ciudadana?

- Órgano creado por Decreto en 2001, que tiene un rol asesor del Presidente de la República, encargado de colaborar en la protección, defensa y promoción de derechos personales ante acciones u omisiones de la Administración del Estado.
- **Ámbitos de acción**
 - La CDC puede conocer los reclamos presentados en los 340 servicios públicos, **siempre que la ciudadanía haya agotado las gestiones ante el servicio respectivo**, y se mantenga la vulneración de derechos. El ámbito de acción se circunscribe a los órganos de la administración central del Estado. Esto excluye al Ministerio Público, al Parlamento, a los Tribunales de justicia y las municipalidades.
 - La CDC actúa por oficio, a petición de parte, para exigir respuesta en plazos establecidos en la ley de procedimientos administrativos.

Derechos ciudadanos ante los servicios públicos

La Ley (19.880) de Procedimientos Administrativos identifica:

Trato respetuoso.
No discriminación.
Conocer su trámite
Formular alegaciones.
Reparación del Estado.
Acceso a la información.
Criticar políticas públicas.

Identificar a quien atiende.
Impugnar abusos de poder.
Prestaciones de seguridad social.
Decisión administrativa razonable.
Corrección de errores u omisiones.
Denunciar falta de celo fiscalizador.
Recibir respuesta en 20 días hábiles.

Logro: Con igual presupuesto de 2009, se duplican las atenciones a ciudadanos (reclamos y solicitudes) ante la CDC, mientras que el índice de respuesta de los servicios públicos sube a 97%.

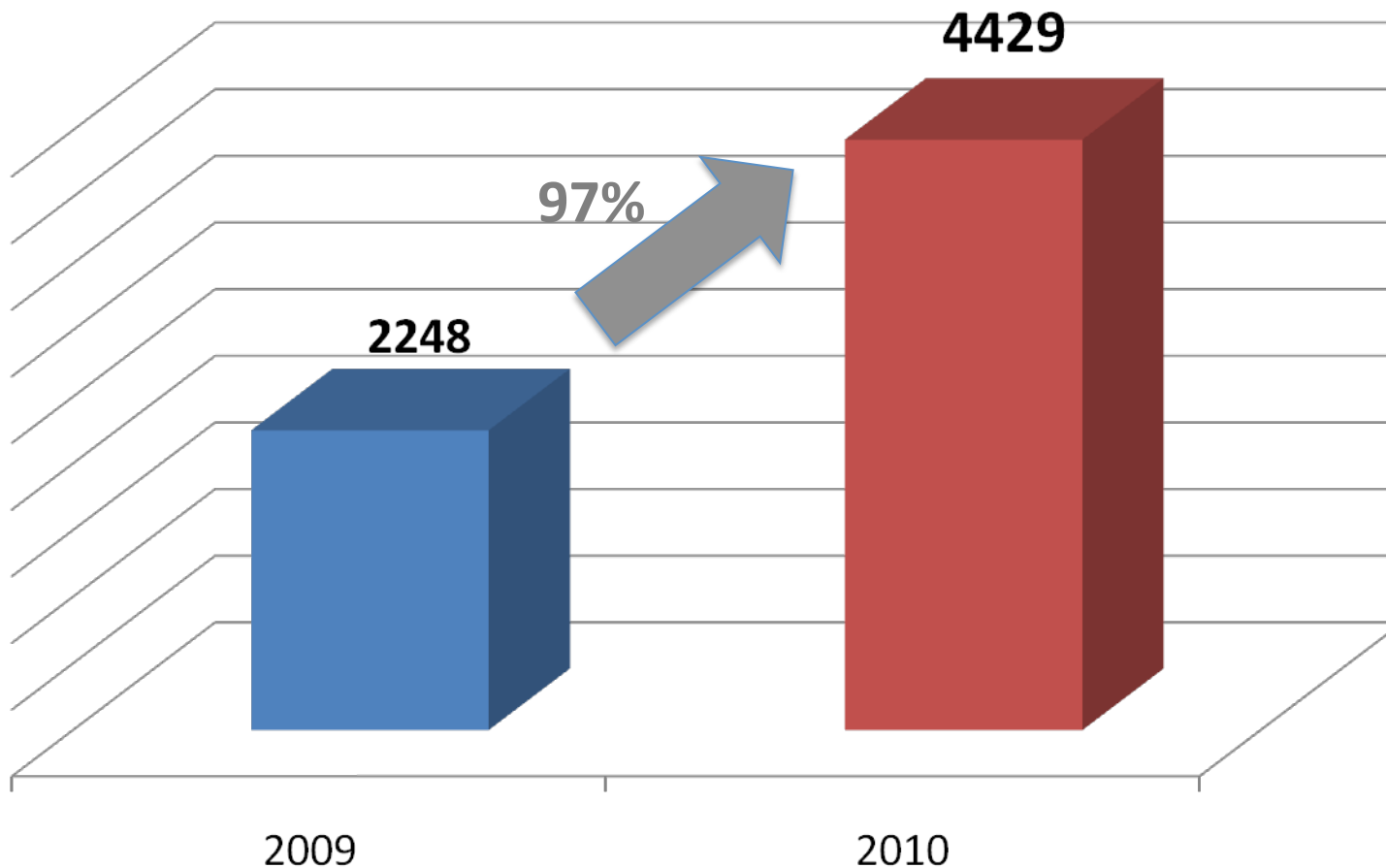
- **Descripción**

- Tras la implementación de la campaña “si no reclamas, nadie se entera”, se duplica la cantidad de atenciones de la CDC, que actúa como última instancia administrativa del reclamo ciudadano ante los servicios públicos. Este logro se consigue con un presupuesto idéntico al de 2009. Del mismo modo, cerca del 97% de las personas que piden la intermediación de la CDC, obtienen respuesta de los servicios.

- **Impacto**

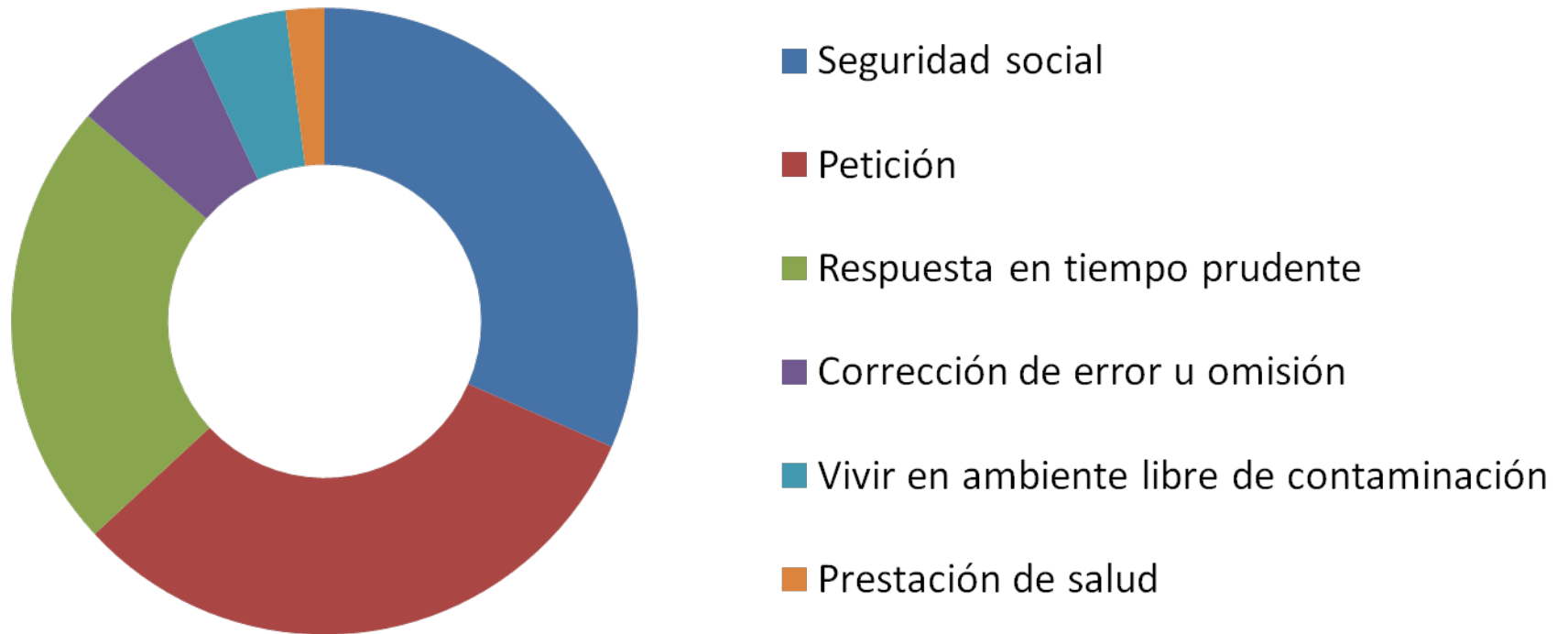
- El alto índice de respuesta de los servicios (especialmente del área de Previsión Social, que es el más requerido por la población) prueba la revalorización del reclamo y el derecho a respuesta de la ciudadanía. Esto es objetivo central de la citada campaña: entender al reclamo como posibilidad de resolver el problema puntual de una persona, y como fuente de información para perfeccionar procedimientos de atención.

Total de atenciones ciudadanas

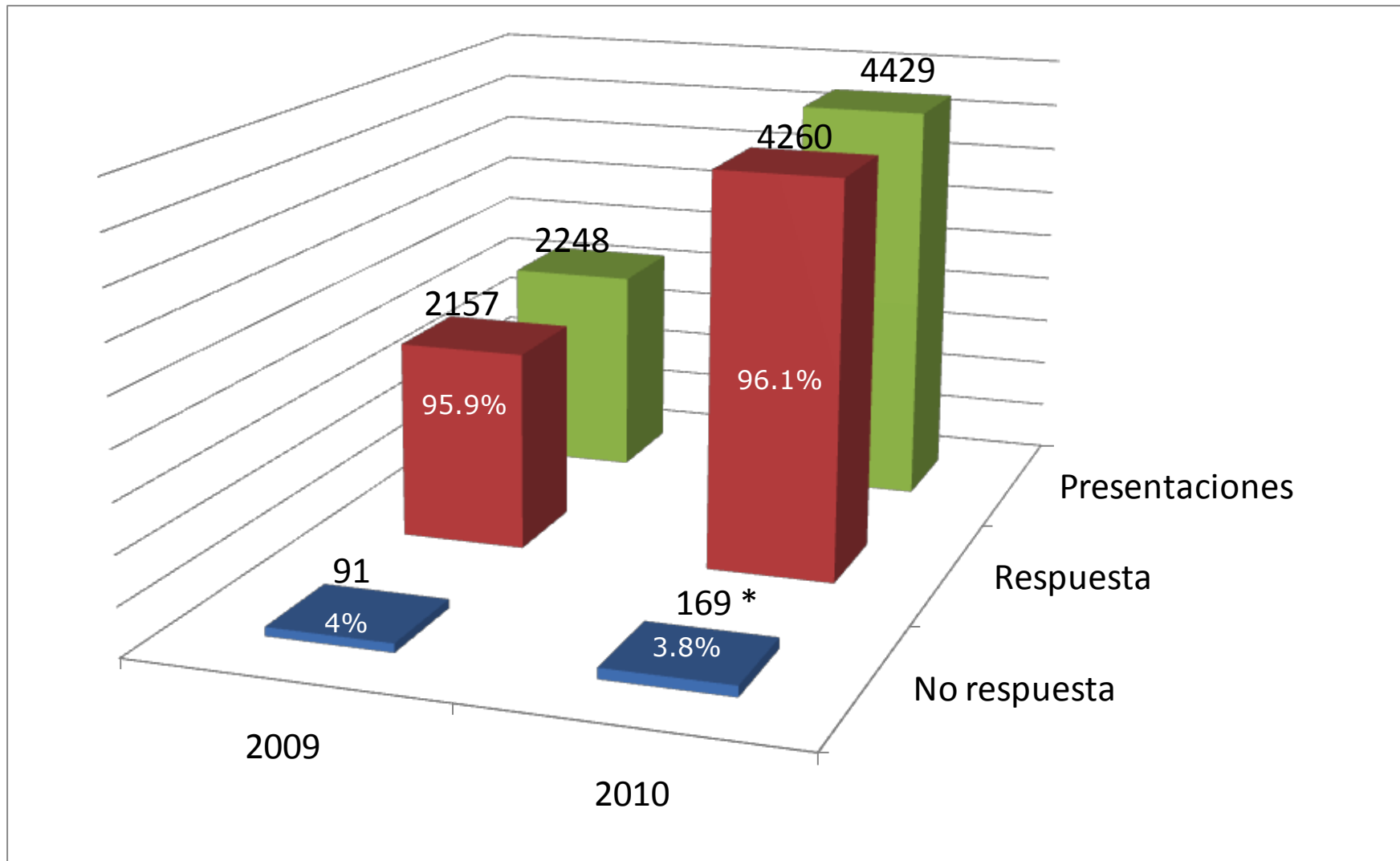


*Los casos registrados por la Comisión Defensora Ciudadana son aquellos no resueltos directamente en los servicios públicos.

Derechos más invocados



Índice de respuesta



* Puesto que aún no se cierra el año 2010, se espera que este índice se incremente.

Casos sin respuesta

Sin respuesta en plazo legal	N°	%
Energía	5	2,9
Trabajo y Previsión Social	44	25,3
Bienes nacionales	2	1,1
Defensa	7	4,0
Economía	1	0,6
Hacienda	3	1,7
Infraestructura	1	0,6
Minsegespres	1	0,6
Minería	1	0,6
Planificación Social	3	1,7
Presidencia de la República	2	1,1
Transporte	1	0,6
Vivienda	5	2,9
Total	169	143,7

**Puesto que el período se cierra a comienzos de enero, se espera que este índice se aproxime a 100%.*

Logro: Acercamiento de la comunidad a través de plataformas sociales.

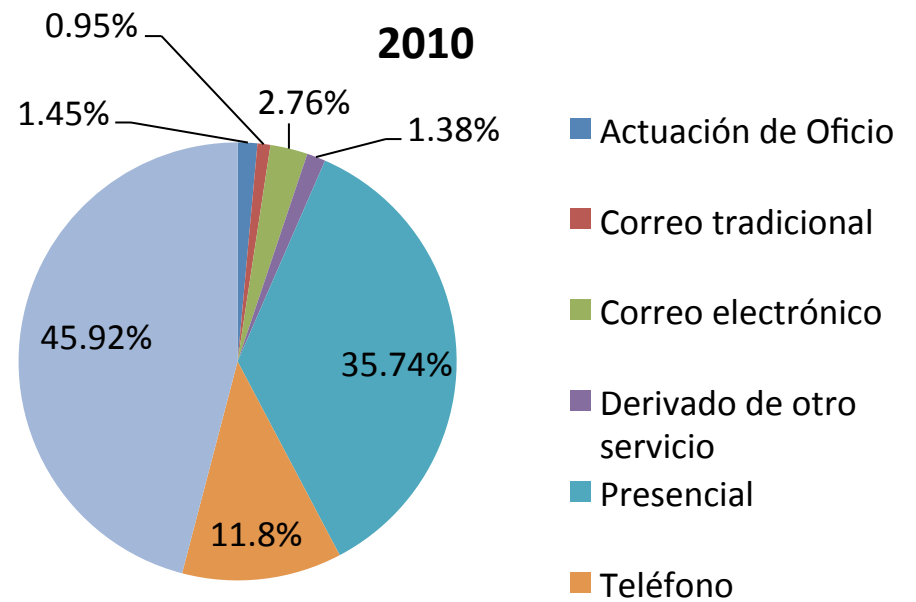
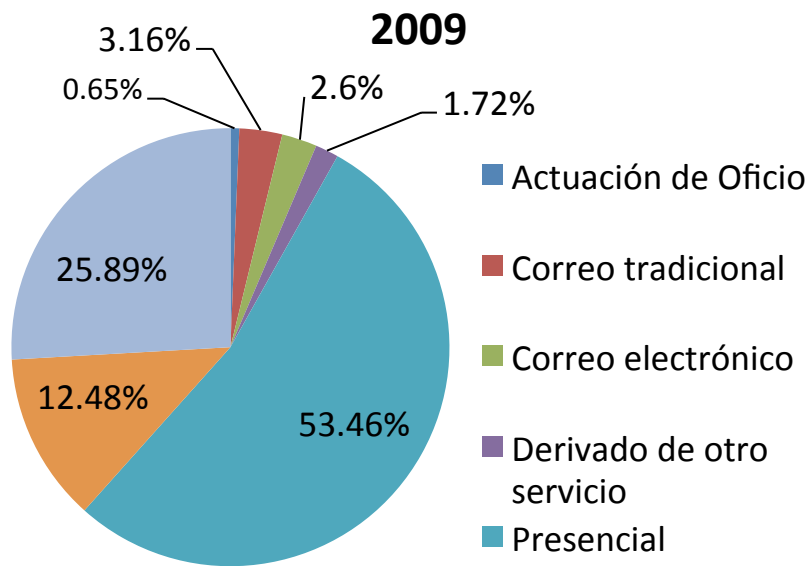
- **Descripción**

- Con el objetivo de simplificar el trámite asociado a reclamos y solicitudes ciudadanas y hacer prescindible el desplazamiento a la CDC para tales efectos, se desarrollan plataformas sociales ([Twitter](#) y [Facebook](#)) y se relanza el 15 de diciembre la página web institucional. El antiguo diseño databa de 2001. El nuevo propicia una navegación más amigable.

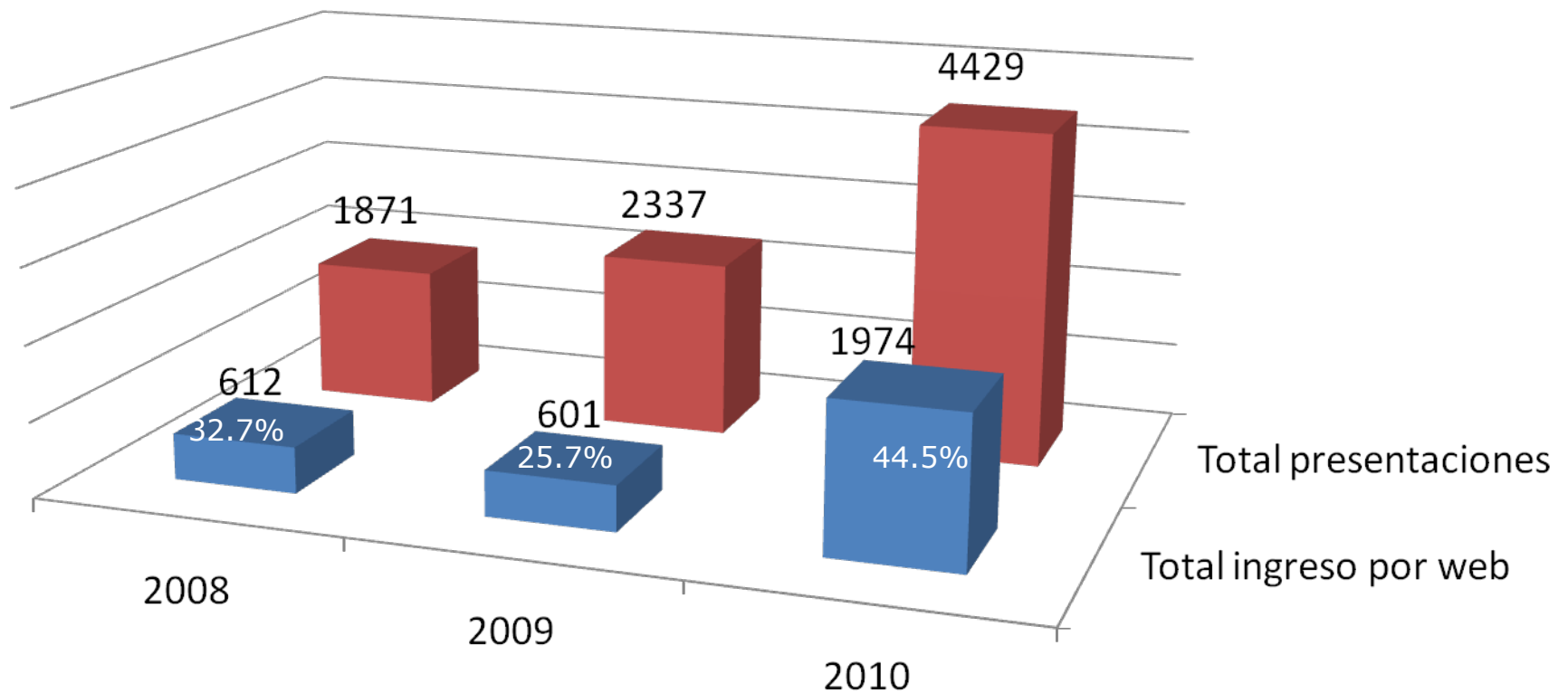
- **Impacto**

- Se duplica el ingreso de casos a través de internet durante 2010, lo que permite aumentar las bases de información sobre las deficiencias en los servicios públicos y al mismo tiempo anticipar conflictos. Sobre la base de los datos asociados a reclamos, se elaboran informes estadísticos y propuestas a organismos puntuales. También se propicia la interoperatividad.

Vía de ingreso de presentaciones ciudadanas



Atenciones a través de internet (*)



(*) www.comisiondefensoraciudadana.cl, @defensorchile y www.facebook.com/defensorchile

Logro:

Incremento de las atenciones requeridas desde regiones distintas de la metropolitana.

- **Descripción**

- La Comisión Defensora Ciudadana registra presentaciones ciudadanas (solicitudes y reclamos) provenientes de todas las regiones del país, según objetivo fijado en marzo de 2010. Esto se consigue a través del uso de plataformas sociales, página web y teléfono.

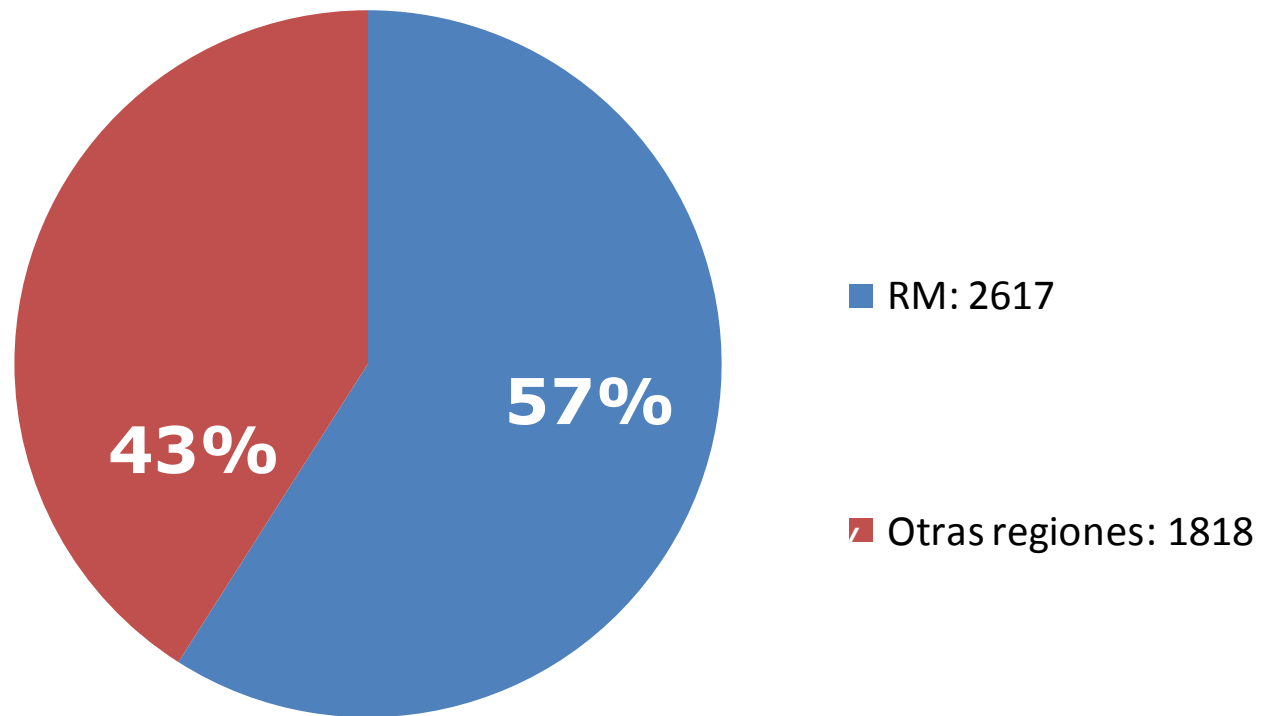
- **Impacto**

- Se contribuye a la descentralización de la administración y a la cercanía del gobierno frente a los problemas concretos de las personas.

Distribución de presentaciones a nivel nacional

Región	2009	%	2010	%	Variación
Arica y Parinacota	8	0.37%	55,0	1.3%	587.5%
Tarapacá	24	1.11%	44,0	1.08%	83.3%
Antofagasta	24	1.11%	83,0	1.97%	245.8%
Atacama	13	0.6%	27,0	0.64%	107.6%
Coquimbo	61	2.84%	92,0	2.18%	50.8%
Valparaíso	126	5.86%	288,0	6.85%	128.5%
O'Higgins	38	1.76%	176,0	4.18%	363.1%
Maule	29	1.35%	92,0	2.18%	217.2%
Bío Bío	68	3.16%	215,0	5.09%	214.7%
Araucanía	254	11.83%	252,0	5.99%	-0,8
Los Ríos	23	1.07%	48,0	1.14%	108.6%
Los Lagos	28	1.3%	171,0	4.06%	510.7%
Aysen	7	0.32%	10,0	0.23%	42.8%
Magallanes	11	0.51%	15,0	0.35%	36.3%
Metropolitana	1356	63.15%	2498,0	59.3%	84.2%
Extranjero	0	0,0	9,0	0.21%	900,0
Chilenos en el exterior	77	3.58%	130,0	3.09%	68.8%
Total	2147	1,0	4203,0	1,0	1,0

Distribución territorial de presentaciones



Campaña de difusión de derechos y deberes, 2010.

- **Descripción**

- Realización de la campaña “Si no reclamas, nadie se entera”, destinada a propiciar la participación ciudadana en su rol de fiscalización ante el Estado, sus derechos y deberes, y la valorización del reclamo por parte de los servicios públicos como fuente de información para corregir procedimientos de atención. La campaña comprende el desarrollo de plataformas sociales virtuales; la creación de un eslogan ad hoc; la producción de una [publicidad radial](#); y el relanzamiento de la página web institucional.



- **Impacto**

- Junto al ya señalado incremento de las atenciones solicitadas a la CDC, la campaña contribuye a posicionar a este organismo como observatorio del desempeño de los servicios públicos, y en tal sentido aumenta además el índice de respuesta de las autoridades ante problemas puntuales de las personas.

Informe anual de cárceles

- **Descripción**

- Con el propósito de dotar al Estado de información técnica vigente sobre el sistema carcelario, y proponer medidas de solución inmediatas y mediatas a diversos problemas, la Comisión Defensora Ciudadana visita durante el año 13 recintos penitenciarios concesionados y tradicionales. Los informes parciales son remitidos al Ministerio de Justicia y al Ministerio Secretaría General de la Presidencia. El informe anual se remite a la Presidencia de la República. A saber: Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Rancagua; Colina I; Colina II, Centro de Detención Preventiva (CDP) de Iquique; CCP de Alto Hospicio; CCP de Antofagasta; CCP de Valdivia; CCP de Puerto Montt; CCP de Osorno; CDP de Castro; CDP Ancud, CCP Valparaíso y CDP de San Miguel.

- **Logro**

- Gendarmería y secretarios regionales ministeriales (Seremi) de Justicia acogen las propuestas inmediatas y puntuales de la CDC, respecto de traslado de internos, redistribución de la población para reducir situaciones denigrantes e implementación de espacios para venusterios y talleres.

Informes de coyuntura para la administración central

- **Descripción**

- **Informe de Protección social en Chile:** Identificación de las áreas conflictivas del sistema de protección social en Chile: 1) Licencias médicas; 2) Procesos de calificación de invalidez; 2) Beneficios de la Ley 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, y 4) Prácticas y protocolos de interacción de órganos de la administración vinculados a la protección social. El informe categoriza lo urgente y lo importante dentro de las áreas de conflicto más evidentes.
- **Informe de licencias médicas:** Análisis de regulación vigente en sus distintos niveles (circulares, reglamentos y leyes) e identificación de normativa posible de modificar mediante actos de potestad reglamentaria, propiciando eventual reforma legal.

- **Logro**

- La información es utilizada por la Superintendencia de Salud frente a Licencias Médicas (discusión de la división de la cotización, o la proporcionalidad decreciente del subsidio, contra la “garantía” de pagar el Subsidio de Incapacidad Laboral cuando se cumplieran determinados requisitos objetivos). La coordinación interministerial redundante en que el sector de Previsión Social, que concentra la mayor cantidad de reclamos y solicitudes ciudadanas, alcanza sin embargo el 100% de respuestas.

Informes de coyuntura para la administración central

- **Descripción**
 - Ante el aumento de reclamos en la CDC por la devolución de las carpetas y la falta de pronunciamiento del SERVIU en plazo a las solicitudes de subsidio habitacional para la adquisición de viviendas usadas a través de los programas Fondo Solidario de Vivienda I y II se elaboró minuta dando cuenta del problema, la normativa legal aplicable y del Dictamen de la Contraloría General de la República que se pronuncia al respecto, con objeto de solicitar a MINVU que diera respuesta a los solicitantes afectados.
- **Logro**
 - Se contribuye a la reacción del mencionado servicio, que finalmente informa sobre apertura de postulación especial para el grupo de personas afectado.

Capacitación a gobiernos regionales

- **Descripción**

- Capacitación a secretarios regionales ministeriales (Seremi), jefes de servicios, etc., respecto de la orgánica de los reclamos y solicitudes en la administración central del Estado. Las capacitaciones se realizan ante el pleno de los gobiernos regionales de Arica y Parinacota, Iquique, Antofagasta, Valparaíso, Araucanía, Los Ríos y Los Lagos.
- Con la misma finalidad se realizan capacitaciones a servicios públicos específicos, de acuerdo con necesidades puntuales de los funcionarios (Sernac, Sence, Servicio de Salud, Servicio Civil, encargados de PMG-SIAC, etc.).
- Se destaca, igualmente, la atención prestada en Neuquén, Argentina, a 122 chilenos y chilenas, en el marco del programa Gobierno en Terreno, organizado por el Ministerio de Relaciones Exteriores para el 24-29 de noviembre de 2010.

- **Impacto**

- Se contribuye a la necesaria interconexión para anticipar crisis por vulneración de derechos y se propicia la respuesta oportuna a la ciudadanía. También se aporta a transparencia de la gestión del Estado, al informar públicamente de los balances en cada visita regional.



COMISIÓN DEFENSORA CIUDADANA