



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

“Análisis de la percepción de los usuarios respecto a la atención de la línea de acción de orientaciones jurídicas y representación de causas sobre servicios públicos del Programa Defensoría Ciudadana en la comuna de San Antonio en el año 2013”

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ALUMNO:

TATIANA ROJAS AGUILERA

PROFESOR GUÍA:

PATRICIA ÓRDENES MORENO

Valparaíso, diciembre 2014

Agradecimientos

*A Dios por darme fuerza y salud para terminar este sueño,
a mis hermanas Silvana y Karla por su apoyo y cariño a toda prueba,
a mis sobrinos Carlitos y Violetita por su amor incondicional e infinito,
a mis amigos y familia que entregaron siempre buenas vibras en especial al tío Carlos,
a mis amigos y compañeros Enrique y Sergio fundamentales en este sueño,
a mis profesores y a mi profesor guía,
y en forma especial a la mujer más importante de mi vida,
que desde el cielo ilumina, protege y alienta con su amor... Mi madre Violeta.*

ÍNDICE

RESUMEN.....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
CAPÍTULO I: CONCEPTOS BÁSICOS DE ATENCIÓN DE USUARIOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CHILENA	7
1.1 Derechos ciudadanos	7
1.2 Atención de Usuarios en la Administración Pública.....	8
1.2.1 Atención de Usuarios en la Administración Pública Chilena.....	8
1.2.2 Atención de Usuarios en los municipios.....	9
1.3 Calidad de la atención a la ciudadanía.....	11
1.4 Satisfacción de los ciudadanos(as) usuarios(as)/clientes/beneficiarios(as)	11
1.5 Defensoría ciudadana y su evolución en la Administración Pública Chilena	12
1.5.1 Historia del proyecto de Defensor u Ombudsman	13
CAPÍTULO II: PROGRAMA DEFENSORÍA CIUDADANA DE SAN ANTONIO	16
2.1 Aspectos Generales del Programa Defensoría Ciudadana de San Antonio	16
2.1.1 Implementación del Programa en la Ilustre Municipalidad de San Antonio..	16
2.1.2 Descripción de la línea de acción de orientaciones jurídicas y representación de causas sobre servicios públicos	17
2.1.3 Marco Normativo.....	18
CAPÍTULO III: ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO	19
3.1 Aspectos generales de la Ilustre Municipalidad de San Antonio.....	19
3.1.1 Misión de la Municipalidad	19
3.1.2 Visión de la Municipalidad.....	19
3.1.3 Principales Funciones de la Municipalidad	20
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	21
4.1 Planteamiento del Problema	21

4.2	Objetivos.....	21
4.3	Metodología y diseño de investigación.....	22
4.4	Descripción de variables e indicadores	22
4.5	Descripción de la muestra.....	25
4.6	Instrumentos utilizados en el estudio	26
4.6.1	Encuesta.....	26
4.6.2	Registro de atención de usuarios	26
CAPÍTULO V: TABULACION DE DATOS, ANÁLISIS DE RESULTADOS, ANÁLISIS INTERPRETATIVO DEL INSTRUMENTO Y PROPUESTAS		27
5.1	Tabulación de resultados de la encuesta	27
5.2	Registro de usuarios encuestados año 2013	30
5.3	Análisis de resultados de la encuesta	32
5.4	Análisis del registro de atención de usuarios año 2013.....	36
5.4.1	Análisis a través de tablas de contingencia del registro de atención de usuarios.....	39
5.5	Análisis interpretativo de los instrumentos	45
5.6	Propuestas.....	47
CONCLUSIÓN.....		49
BIBLIOGRAFÍA.....		50
ANEXOS		51
	Anexo 1: Ordenanza	51
	Anexo 2: Encuesta.....	56

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo consiste en realizar un análisis de la percepción que tienen los usuarios respecto de la atención de la línea de acción de orientaciones jurídicas y representación de causas sobre servicios públicos de la Defensoría Ciudadana de la comuna de San Antonio y propuestas para mejorar la entrega del servicio y potenciar su imagen institucional. El cual consta de cinco capítulos, el primero describe conceptos básicos de la atención de usuarios en la administración pública chilena, necesarios para comprender la atención y la satisfacción de los usuarios, el segundo describe el Programa Defensoría Ciudadana de San Antonio en cuanto a sus aspectos generales e implementación en la comuna, el tercero se refiere al marco institucional de la Ilustre Municipalidad de San Antonio respecto a su misión, visión y principales funciones y los dos últimos son metodología del trabajo y tabulación de datos de la encuesta y presentación del registro de atención de usuarios, análisis de resultados, análisis interpretativo de los instrumentos y propuestas que apuntan a mejorar la entrega del servicio y a potenciar la imagen de la defensoría.

Se utilizan dos instrumentos para el análisis, el primero es una encuesta de percepción sobre la atención a los usuarios de dicha línea de acción en escalamiento Likert; el segundo es el registro de atención de usuarios del año 2013, en ambos instrumentos se utiliza el programa estadístico SPSS.

Después de realizar el análisis y para finalizar el trabajo, se sugieren algunas acciones, que permitan mejorar la entrega del servicio y potenciar la imagen y el nombre de la defensoría.

INTRODUCCIÓN

El Programa Defensoría Ciudadana de San Antonio tiene como objetivo mejorar el acceso a la justicia de los habitantes de la comuna, fomentando la promoción de los derechos ciudadanos y civiles a través de asesorías, capacitaciones y acciones de sensibilización entre otras actividades, potenciando así el empoderamiento de la ciudadanía, promoviendo la resolución pacífica de conflictos en la comunidad, contribuyendo de esta manera a la mejora de la calidad de vida de los Sanantoninos y Sanantoninas. Dicho programa depende de la Dirección de Gestión Social de la Ilustre Municipalidad de San Antonio, y fue creado en septiembre del año 2010, constituyéndose en la primera Defensoría Ciudadana en la Región de Valparaíso y la cuarta a nivel país después de Lo Espejo, Puerto Montt y Maipú.

Si bien en Chile existe la Comisión Defensora Ciudadana que fue creada en el año 2001, durante el gobierno del ex Presidente Ricardo Lagos Escobar fue concebida como un órgano asesor presidencial, dependiente administrativamente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, con el objetivo de ser una instancia asesora en la gestión del llamado Defensor Ciudadano o Defensor del Pueblo (**Ombudsman**). La comisión tiene su ámbito de competencia en los servicios públicos que integran la Administración Central de Estado, e interviene cuando existe un atraso en la respuesta a una petición ciudadana, esto es, se hayan excedido 20 días hábiles desde el ingreso de su solicitud, o bien, si la respuesta recibida afecta sus derechos fundamentales.

Por lo anterior, que funcione un programa como la Defensoría Ciudadana en la comuna de San Antonio, esto en el ámbito local, que posea cuatro líneas de acción. a saber: orientaciones jurídicas y representación en causas contra los servicios públicos, mediaciones comunitarias, capacitación a las personas en derecho y actividades de difusión; es una iniciativa a destacar y por cierto a investigar su funcionamiento.

CAPÍTULO I: CONCEPTOS BÁSICOS DE ATENCIÓN DE USUARIOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CHILENA

1.1 Derechos ciudadanos

El Estado de Derecho se caracteriza fundamentalmente por la subordinación de la Administración del Estado a la Ley, en sentido amplio y el reconocimiento a los particulares de determinados derechos esenciales que deben ser respetados por el propio Estado como por miembros de la sociedad.

La propia Constitución Política del Estado señala en su artículo quinto que el ejercicio de la soberanía, tanto por la autoridad como por los ciudadanos, reconoce como limitación el respeto a los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana, estos son los derechos humanos que son anteriores al Estado, por cuanto tienen su origen en la naturaleza humana y el Estado sólo ha venido a reconocerlos en la Constitución Política.

Indica además que es deber del Estado respetar y promover tales derechos. Los derechos humanos respecto de los cuales rige esta obligación del Estado, son aquellos que se encuentran garantizados por la misma Constitución y aquellos contenidos en Tratados Internacionales vigentes ratificados por Chile.¹

La OEA señala: El derecho de acceso a la información genera obligaciones, principalmente, en cabeza del Estado, de quienes lo reemplacen en cumplimiento de sus funciones o de quienes ejecuten recursos públicos. Asimismo, de conformidad con la Declaración de Principios sobre Libertad de Expresión, las personas tienen derecho a acceder a la información personal o sobre sus bienes que repose en bancos de datos o registros privados.

En cuanto al acceso a la información que está en poder del Estado, debe precisarse que es el deber estatal de proveer la información solicitada, o responder en forma clara cuando la información esté cobijada por alguna excepción, se predica de todos los órganos y autoridades que integran las distintas ramas del poder público, y no

¹ CARRASCO C Diego, Abogado FORJA, Manual de Ejercicio y Exigibilidad de Derechos, Participación y Control Ciudadano en la comuna, Diciembre 2003.

solamente de las que conforman la rama ejecutiva. En este sentido, reiterando la jurisprudencia existente, la Resolución del Comité Jurídico Interamericano sobre “Principios sobre el Derecho de Acceso a la Información”, en el principio 2, que “el derecho de acceso a la información se extiende a todos los órganos públicos en todos los niveles de gobierno, incluyendo a los pertenecientes al poder ejecutivo, al legislativo y al poder judicial, a los órganos creados por las constituciones o por otras leyes, órganos de propiedad o controlados por el gobierno, y organizaciones que operan con fondos públicos o que desarrollan funciones públicas”.²

1.2 Atención de Usuarios en la Administración Pública

En el sector público, el objeto del trabajo directivo es crear valor público, esto no parece tan claro, como en el sector privado, que es ganar dinero para los propietarios de la empresa³.

En el sector público los directivos han de producir para generar valor público a través de dos categorías de relación con el usuario: mediante la producción de cosas de valor y beneficios directos y por otra parte es crear un valor que satisfaga los deseos de los ciudadanos y sus representantes. Los usuarios de los organismos públicos son los ciudadanos, por lo que las instituciones están orientadas a prestar servicios y beneficios al ciudadano. Los organismos públicos se vinculan con sus clientes/usuarios/beneficiarios de forma presencial y medios virtuales⁴.

1.2.1 Atención de Usuarios en la Administración Pública Chilena

De regreso a la democracia en los inicios del Gobierno del Presidente Patricio Aylwin Azócar, se realizaron los ajustes necesarios de operación y estructura institucional del sector público. Se pusieron en marcha algunas iniciativas orientadas a recuperar la capacidad operativa de los servicios públicos, pero fue en el tercer gobierno de la Concertación del Presidente Ricardo Lagos, el que marca un cambio en la prioridad otorgada a la participación ciudadana en la gestión pública. A dicha participación, se añade al programa modernizador del Estado y se considera uno de los ejes articuladores de su gestión: *“sólo a través de un real reconocimiento de los derechos y deberes*

² ORGANIZACIÓN DE ESTADOS AMERICANOS, COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS, Relatoría Especial para la Libertad de Expresión, Informe 2009

³ MOORE MARK H., Gestión Estratégica y creación de valor en el Sector Público, 1998.

⁴ Ídem.

*ciudadanos por parte del Estado, y el ejercicio y uso de estos derechos por quienes son titulares, se profundiza la democracia*⁵.

1.2.2 Atención de Usuarios en los municipios

Con el golpe de Estado de 1973, se interrumpió la vida democrática local y se subordinó el municipio al sistema general de Administración del Estado y a las decisiones del Ejecutivo⁶. Los nombramientos de alcaldes pasaron desde luego a ser potestad presidencial, así como su remoción. Más generalmente, el Ministro del Interior fue dotado de la facultad de proponer al Presidente de la República la remoción de todo funcionario de la Administración del Estado, a la vez que los empleados de las municipalidades, con excepción de los Jueces de Policía Local, fueron declarados de la exclusiva confianza del Presidente, primero, y del Alcalde, más tarde.

Sólo a partir de diciembre de 1988 se aligeró la tuición sobre los municipios. Se debió esperar, hasta que fue dictada en esa fecha, la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N°18.695) para que operaran los mecanismos previstos en la Constitución de 1980, en materia de generación de autoridades comunales por entes corporativos a nivel comunal (CODECO) y regional (COREDE). A su vez, se puso en práctica en dicha ley una reforma atributiva y se le asignó al municipio la administración de importantes funciones que antes desarrollaba la administración central. Previamente, este proceso tuvo en la dictación de una Ley de Rentas Municipales, un importante soporte al otorgarle mayores ingresos propios al municipio. (D. L. N°3.063, de 1979)⁷.

El Gobierno de Presidente Aylwin se comprometió ante la ciudadanía a materializar un programa que contemplaba avanzar en la descentralización del Estado y la democratización del municipio. En consecuencia, envió en mayo de 1990 al Parlamento, un proyecto de Reforma Constitucional referido a la modificación del Capítulo XIII de la Carta Fundamental en el ámbito municipal, que después de un primer rechazo por el Senado en enero de 1991, fue finalmente aprobado en noviembre de dicho año, junto a diversas disposiciones en materia de gobierno y administración regional que el gobierno venía preparando y que los partidos representados en el parlamento plantearon incluir.

⁵ Ministerio Secretaría General de la Presidencia, 2001

⁶ Decretos leyes N°573 y 575 de 1975 y el decreto ley N°1.289, de 1976,

⁷ SUBDERE, Manual de Gestión Municipal, 1993.

Es así como, por primera vez en la historia constitucional chilena, se define a la municipalidad como una corporación de derecho público, dotada de autonomía, personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es promover el desarrollo económico, social y cultural de la comuna o agrupación de comunas, con participación de la comunidad local. Sus órganos superiores son el Alcalde, como máxima autoridad, el Concejo Municipal y, además, se contempló la existencia de un Consejo Económico y Social comunal de participación de la comunidad organizada de carácter consultivo⁸.

Se dispone, a su vez, la generación democrática de todos los alcaldes del país por sufragio universal, en la forma que determina la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, señalándose que durarán cuatro años en sus cargos, pudiendo ser reelegidos. Se estableció la creación de concejos municipales integrados por el Alcalde, que será su presidente, y por representantes de la comunidad local elegidos por sufragio universal denominados concejales, que durarán cuatro años en sus cargos y podrán ser reelegidos. Los concejos municipales tienen facultades normativas, resolutivas y fiscalizadoras, consagrándose la democratización del sistema municipal chileno.

En enero de 1992, el Congreso Nacional aprobó las reformas a la ley orgánica constitucional de municipalidades que el ejecutivo le sometió a consideración, configurándose los principales cambios constitucionales y legales que requería el proceso de reforma municipal.

En un proceso permanente de modernización y ajustes a la gestión municipal se dictó la Ley N°19.602, publicada en el Diario Oficial el 25 de marzo de 1999, que formula una nueva reforma a la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades. Esta modificación apunta a reformar materias relevantes para la administración municipal, tales como su gestión, estructura interna, flexibilidad orgánica, mecanismos de fiscalización, publicidad y transparencia, control ciudadano, participación y cooperación intercomunal, entre otras.

También cabe destacar, como una modificación trascendente a la LOC de Municipalidades, la Ley N°19.737 que permitió que el alcalde sea elegido en votación

⁸ SUBDERE, Manual de Gestión Municipal, 1993.

conjunta y cédula separada de la de concejales. Este sistema se aplicó, por primera vez, en las elecciones desarrolladas el día 31 de octubre de 2004.

De acuerdo a todo lo anterior, el éxito de la gestión municipal está directamente relacionado con la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios y usuarias, lo que requiere un conocimiento profundo de quiénes son, qué es lo que quieren y necesitan, cuán satisfechos están con los servicios que se les están entregando.

La identificación de necesidades y expectativas permite un mejor diseño e implementación de los servicios municipales, creando el valor necesario para entregarlos con transparencia, oportunidad y equidad⁹.

1.3 Calidad de la atención a la ciudadanía

En Chile se entiende como el resultado de la gestión integrada de los Espacios de Atención, de las Solicitudes Ciudadanas, de la información sobre Calidad de Servicio, y de los mecanismos de transparencia de los actos y resoluciones y de otros sobre participación ciudadana, así como de las competencias de los funcionarios en dichas materias.

La calidad de servicio corresponde al grado en que la gestión de las solicitudes ciudadanas (excluyendo las solicitudes de acceso a la información pública) y los bienes y/o servicios proporcionados por la institución son apropiados o adecuados a las necesidades de los ciudadanos(as) usuarios(as)/clientes/beneficiarios(as) y satisfacen sus necesidades¹⁰.

1.4 Satisfacción de los ciudadanos(as) usuarios(as)/clientes/beneficiarios(as)

La satisfacción de los ciudadanos(as) usuarios(as)/clientes/beneficiarios(as) se obtiene a través de mediciones en los siguientes ámbitos: la satisfacción de la ciudadanía, la cobertura de los espacios de atención, la oportunidad en la respuesta entregada a través de los espacios de atención, el perfil del personal vinculado a dichos espacios y la eficiencia en la gestión de los espacios de atención; por mecanismos orientados al

⁹ SUBDERE, División de Municipalidades, Guía N°2 Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales.

¹⁰ Ministerio Secretaría General de Gobierno, Guía Metodológica 2011, SIAC.

conocimiento de la ciudadanía atendida por la institución, a través de mediciones que permitan conocer las características, necesidades, expectativas y satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas sobre los productos estratégicos que reciben de parte de la institución y el uso de esa información en el diseño y prestación de dichos productos. Como parte del uso de la información está la identificación de los procesos relacionados con la definición, evaluación y cumplimiento de estándares de calidad sobre la provisión de productos estratégicos y gestión de solicitudes ciudadanas, expresados a través de Cartas de Compromisos y otros mecanismos de difusión de compromisos cuando estos últimos sean aplicables¹¹.

1.5 Defensoría ciudadana y su evolución en la Administración Pública Chilena

La Comisión Defensora Ciudadana (CDC), fue creada en 2001 durante el gobierno del ex Presidente Ricardo Lagos Escobar. Concebida como un órgano asesor presidencial, dependiente administrativamente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, con el objetivo de ser una instancia asesora en la gestación del llamado Defensor Ciudadano o Defensor del Pueblo.

La creación de este cuerpo que reunió en una instancia a la sociedad civil y al gobierno, vio la luz en el contexto del Programa de Reforma y Modernización del Estado, impulsado por el Ejecutivo en 2001. Así, se pusieron en marcha siete importantes iniciativas tendientes a estructurar un Estado “al servicio de la ciudadanía”, mediante el logro de una gestión de los servicios públicos determinada por la eficiencia, la participación ciudadana y la transparencia.

En su tarea principal de ser un articulador transitorio a la creación del Ombudsman, la Comisión Defensora Ciudadana inició un trabajo de intermediación entre los ciudadanos y los distintos servicios de la administración centralizada, actuando después de las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), ubicadas en más de 340 servicios públicos de gobierno.

¹¹ Ministerio Secretaría General de Gobierno, Guía Metodológica 2011, SIAC.

Durante su historia, esta Comisión Defensora Ciudadana ha participado activamente en debates de interés público sobre vulneración a derechos fundamentales de las personas, intermediando en casos de alta relevancia en dicho ámbito.

Desde su creación, la CDC emite informes de gestión de reclamos y consultas, así como realiza anualmente la Encuesta Nacional de los Derechos Ciudadanos, que aporta información relevante sobre cómo los servicios públicos están respondiendo en su relación directa con la ciudadanía. Dicha encuesta entrega datos sobre percepción de la ciudadanía respecto a sus derechos, experiencia en servicios públicos y los canales de atención que velan por los derechos de las personas.

El programa de gobierno, y las instrucciones presidenciales y ministeriales después del 11 de marzo de 2014, establecen lineamientos claros sobre el quehacer de la nueva administración en la CDC: apoyar legislativamente la creación del Ombudsman o Defensor Ciudadano autónomo constitucionalmente, dar continuidad a la intermediación entre los ciudadanos y los distintos servicios públicos, y ser activos defensores de los derechos de las personas en todos los ámbitos.

1.5.1 Historia del proyecto de Defensor u Ombudsman

El compromiso de los gobiernos democráticos por contar con un órgano especializado y autónomo para la protección de los derechos de las personas, que se expresó en el primer programa de gobierno, del ex Presidente Patricio Aylwin, es depositario del trabajo que surge, en 1985, en el seno del Grupo de Estudios Constitucionales.

En 1991, bajo el gobierno del ex Presidente Patricio Aylwin Azócar, se envió el primer proyecto que buscaba la creación de un defensor de las personas o ciudadanos. Se trataba de un proyecto de ley orgánica constitucional, para la creación del Defensor del Pueblo, proyecto que no culminó y fue archivado en diciembre de 1994.

En el gobierno del ex Presidente Eduardo Frei Ruiz Tagle, a fines de 1997, se redefinió el objetivo como una Defensoría Nacional del Usuario, destinada a controlar la actividad prestacional de la administración y velar por los derechos de los usuarios de los servicios públicos, proyecto de ley que no contó con el apoyo necesario para avanzar en su tramitación.

La idea debió ser reformulada el año 2000 por el gobierno del ex Presidente Ricardo Lagos Escobar, ahora bajo un estatus de reforma constitucional, proponiéndose un órgano autónomo, el “Defensor del Ciudadano”.

En tanto, para hacer un seguimiento más exhaustivo de este esfuerzo por instaurar el Defensor del Ciudadano, el Ejecutivo de la época creó la Comisión Defensora Ciudadana, (Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas), organismo que, al mismo tiempo de asesorar al Presidente en este ámbito, comenzó a recibir reclamos de los ciudadanos y a intermediar entre éstos y los servicios y organismos de la Administración Central del Estado¹².

Este proyecto de Reforma Constitucional fue retirado del Senado, ya que debido a la recargada agenda de éste, el proyecto no logró el avance esperado. Por ello, el proyecto fue reingresado en diciembre de 2003, por la Cámara de Diputados.

Ya durante el primer gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet Jeria, el texto fue reformulado en 2007 con una serie de indicaciones, entre ellas el cambio de denominación a “Defensoría de las Personas”, recogiendo con ello importantes observaciones recibidas en las tramitaciones anteriores.

Así, el proyecto de 2007 fue aprobado en general por la Cámara de Diputados, en octubre de 2008, prueba del consenso sobre la necesidad de contar con un órgano autónomo y especializado que vele por el respeto de los derechos de las personas. Dicho proyecto fue analizado en profundidad por las Comisiones de Derechos Humanos y de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento de la Cámara. Fruto de esta discusión y la constante preocupación del Ejecutivo por atender a las observaciones formuladas por los parlamentarios y los expertos invitados a la Comisiones, se produjeron importantes cambios en el proyecto.

Sin embargo, pese a haberse logrado significativos consensos sobre el contenido de la reforma, por un escaso margen de votos, en noviembre de 2008, la discusión en la Sala no logró pasar la valla de aprobación en particular, debido al alto quórum que requiere una reforma constitucional.

¹² CDC, Comisión Defensora Ciudadana

Por ello, en virtud de los consensos logrados y la certeza sobre la necesidad de contar con una Defensoría de la Personas, la Presidenta Bachelet decidió reingresar el proyecto a la Cámara en diciembre de 2008, donde tuvo una tramitación expedita y una aprobación mayoritaria en sala, el 10 de marzo de 2009.

Tras su llegada al Senado, para su segundo trámite, el proyecto de Reforma Constitucional fue enviado a la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia, donde hoy está en tramitación¹³.

¹³ CDC, Comisión Defensora Ciudadana

CAPÍTULO II: PROGRAMA DEFENSORÍA CIUDADANA DE SAN ANTONIO

2.1 Aspectos Generales del Programa Defensoría Ciudadana de San Antonio

El programa tiene como misión mejorar el acceso a la justicia de los habitantes de la comuna de San Antonio, fomentando la promoción de los derechos ciudadanos y civiles a través de asesorías, capacitaciones y acciones de sensibilización entre otras actividades, potenciando así el empoderamiento de la ciudadanía, fomentando la resolución pacífica de conflictos en la comunidad, contribuyendo de esta manera a la mejora de la calidad de vida de los Sanantoninos y Sanantoninas.

La Defensoría Ciudadana es una institución municipal que tiene como principal objetivo la promoción, difusión, mediación y protección de los derechos que tienen los ciudadanos frente a los organismos estatales o empresas que presten servicios públicos, mejorando de esta manera el acceso a la justicia.

En el ámbito territorial, el programa presta servicios a todos los habitantes de la comuna de San Antonio, sin distinción de sexo, rango etario, ni condición socioeconómica, los cuales según el Censo del año 2012 correspondería a 87.772 habitantes en la comuna, siendo este nuestro público objetivo.¹⁴

2.1.1 Implementación del Programa en la Ilustre Municipalidad de San Antonio

El programa es creado en septiembre 2010, constituyéndose como la primera Defensoría Ciudadana en la región de Valparaíso y la cuarta a nivel país después de Lo Espejo, Puerto Montt y Maipú. La Defensoría Ciudadana nace como proyecto en el 2009 bajo el alero de FAGM (Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal), contando para ello, con el apoyo de la ONG Forja y del Capítulo Chileno del Ombudsman, ambas instituciones precursoras en esta materia. Nace así, como una línea de acción del Programa Justicia Local, concretándose como programa independiente 2 años más tarde, luego de haber identificado las siguientes problemáticas en la comuna:

¹⁴ ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO, Programa Defensoría Ciudadana San Antonio, Informe de Gestión 2011-2013

- Deficitario Acceso a la Justicia
- Escasa Protección de Derechos Civiles y Comunitarios
- Bajo Control Ciudadano frente al accionar de Organismos Estatales
- Baja Participación de la Ciudadanía en los Procesos que involucran el ejercicio de sus derechos.

Su propósito central es empoderar a los habitantes de la comuna de San Antonio, a través de un organismo que resguarde los derechos de los usuarios y usuarias de servicios del Estado y, más aún, que promueva un actuar razonable por parte de la autoridad y logre generar conciencia de sus derechos.

El programa viene a satisfacer la necesidad existente de orientación jurídica a la comunidad y mediaciones comunitarias, incorporando los ítems de capacitaciones en derecho, representación de causas contra servicios públicos, y orientación especializada en violencia intrafamiliar, como ejes nuevos de intervención comunitaria.

2.1.2 Descripción de la línea de acción de orientaciones jurídicas y representación de causas sobre servicios públicos

La línea de acción de las orientaciones jurídicas y representación de causas corresponde a la línea de intervención terciaria, en la cual estas personas son usuarios directos del programa, los cuales concurren a las oficinas espontáneamente, o derivados de algún otro programa y/o institución. De esta forma, se les brinda la asesoría jurídica respectiva para resolver el motivo de su consulta, y se le señalan los pasos que debe seguir para cumplir con su solicitud. Entre las tareas que se realizan, se encuentran las de acompañar al ciudadano/a los servicios a conseguir la información necesaria, y/o se les redacta oficios, cartas, escritos, denuncias o solicitudes, a fin de ser presentados en el servicio, para obtener respuesta a su consulta, y solución a sus problemas.

Es relevante señalar que desde la implementación de la ley de transparencia (Ley N° 20.285), la ciudadanía cuenta con el derecho a exigir respuesta a sus requerimientos, situación que con anterioridad no ocurría.

Además, el programa utiliza el criterio de la universalidad al momento de establecer quiénes son sus usuarios directos, ya que no hacen distinción por sexo, edad, nivel socioeconómico, ni sector en el cual habita, atendiendo incluso a gente de otras comunas de la Provincia de San Antonio, como pueden ser Santo Domingo, Cartagena, El Tabo, El Quisco o Algarrobo, aún cuando el programa es de la comuna de San Antonio¹⁵.

2.1.3 Marco Normativo

El programa carece de marco normativo a nivel constitucional, y a nivel administrativo existe un proyecto de ordenanza municipal que da sustento jurídico al trabajo que se realiza en el territorio, el cual debe ser sometido a discusión por parte del Concejo Municipal para ser aprobado. Lo importante de esto, es que al contar con resguardo jurídico, no importa el cambio en la administración, ya que la ordenanza cristaliza el trabajo efectuado, asegurándole además presupuesto para ejecutarlo. (*Ver Anexo 1: Ordenanza*)

¹⁵ ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO, Programa Defensoría Ciudadana San Antonio, Informe de Gestión 2011-2013

CAPÍTULO III: ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO

3.1 Aspectos generales de la Ilustre Municipalidad de San Antonio

3.1.1 Misión de la Municipalidad

En los próximos 10 años orientarán sus esfuerzos a mejorar la calidad y eficacia de las prestaciones sociales municipales en los ámbitos de la red de apoyo social, protección civil, seguridad ciudadana, medio ambiente, cultura, deporte, recreación, salud y educación, aumentando su eficiencia financiera y rentabilidad social; contribuyendo al desarrollo armónico de la ciudad desde su perspectiva física y funcional, aumentando la calidad y cobertura de los servicios básicos, aplicando los instrumentos de ordenamiento y desarrollo territorial y ordenanzas, evaluando su efectividad y proponiendo fundamentadamente las modificaciones normativas que se requieran. Orientarán y facilitarán el accionar de las personas, empresas y agrupaciones en el ámbito del desarrollo económico local, promoviendo las bondades productivas, turísticas, industriales y comerciales de la comuna, además de colaborar en el mejoramiento de la calidad, cobertura y oportunidad del empleo. Su compromiso es mejorar las prestaciones de los servicios municipales, la eficiencia financiera, incorporando a la gestión municipal el perfeccionamiento del recurso humano, la participación ciudadana, particularmente en la formulación de proyectos y/o programas¹⁶.

3.1.2 Visión de la Municipalidad

La ciudad puerto con mayor proyección nacional, San Antonio, quiere en los próximos 10 años, seguir siendo líder en la actividad portuaria, contando con servicios eficientes, modernos y efectivos para sus usuarios y visitantes; construyendo una imagen moderna, amable y atractiva, que permita un desarrollo sustentable y equilibrado en lo social, económico, territorial e institucional; con énfasis en la participación comunitaria, la familia como base de la sociedad, la actividad cultural, el cuidado del medio ambiente, la diversificación productiva y la excelencia en las prestaciones de salud y educación en todos sus niveles¹⁷.

¹⁶ Ilustre Municipalidad de San Antonio <http://www.sanantonio.cl>

¹⁷ Ídem

3.1.3 Principales Funciones de la Municipalidad ¹⁸

- a) Elaborar, aprobar y modificar el plan comunal de desarrollo cuya aplicación deberá armonizar con los planes regionales y nacionales;
- b) La planificación y regulación de la comuna y la confección del plan regulador comunal, de acuerdo con las normas legales vigentes;
- c) La promoción del desarrollo comunitario;
- d) Aplicar las disposiciones sobre transporte y tránsito públicos, dentro de la comuna, en la forma que determinen las leyes y las normas técnicas de carácter general que dicte el ministerio respectivo;
- e) Aplicar las disposiciones sobre construcción y urbanización, en la forma que determinen las leyes, sujetándose a las normas técnicas de carácter general que dicte el ministerio respectivo, y
- f) El aseo y ornato de la comuna.

¹⁸ Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Planteamiento del Problema

Análisis de la percepción que tienen los usuarios respecto a la atención de la línea de acción de orientaciones jurídicas y representación de causas sobre servicios públicos, realizadas en el año 2013.

4.2 Objetivos

Objetivo General I

Analizar la percepción de los usuarios respecto a la atención de la línea de acción de orientaciones jurídicas y representación de causas sobre servicios públicos

Objetivos Específicos

- Describir el Programa Defensoría Ciudadana en la comuna de San Antonio
- Describir la línea de acción de orientaciones jurídicas y representación de causas sobre servicios públicos
- Establecer la percepción de los usuarios respecto a la atención de la línea acción de orientaciones jurídicas y representación de causas sobre servicios públicos

Objetivo General II

Proponer acciones que mejoren la entrega del servicio y potencien la imagen institucional

Objetivo Específico

- Elaborar propuestas de mejoras en la entrega del servicio y potencien la imagen institucional

4.3 Metodología y diseño de investigación

El presente trabajo realiza un análisis de la percepción que tienen los usuarios de la atención brindada por la Defensoría Ciudadana, enmarcada en **la línea de acción de orientaciones jurídicas y representación de causas sobre servicios públicos** en el año 2013, a través de encuestas con escalamiento de likert realizadas a los usuarios, o sea tendrá un enfoque cuantitativo, a fin de conocer las fortalezas y debilidades que presenta la atención y el programa en su conjunto. Además se analiza el registro de atención de usuarios del año 2013 entregado por la defensoría.

Cabe señalar, que el enfoque cuantitativo que según Hernández Sapiere utiliza cinco fases¹⁹:

- a) Llevan a cabo observación y evaluación de fenómenos
- b) Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas
- c) Prueban y demuestran el grado en las suposiciones o ideas tienen fundamento
- d) Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis
- e) Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar, cimentar y/o fundamentar las suposiciones e ideas; o incluso para generar otras.

Además este trabajo tiene un enfoque **exploratorio** y **descriptivo**, que pretende analizar la percepción de los usuarios de la atención recibida en la Defensoría Ciudadana y que describa los perfiles de las personas que se han atendido.

4.4 Descripción de variables e indicadores

Variable 1: Percepción de los usuarios de la atención de la línea de acción de orientaciones jurídicas y representación de causas sobre servicios públicos del Programa Defensoría Ciudadana en la comuna de San Antonio en el año 2013, donde se ocupará como criterio de análisis las variables asociadas a los resultados absolutos y relativos.

SUB CATEGORÍAS	DIMENSIONES	INDICADORES
Encontró respuesta a su consulta, reclamo o petición en la oficina de la	Muy de acuerdo	5
	De acuerdo	4

¹⁹ SAMPIERI HERNANDEZ Roberto, Metodología de la Investigación, Tercera Edición, 2004.

defensoría	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
	En desacuerdo	2
	Muy en desacuerdo	1
Encontró explicación clara sobre su consulta, reclamo o petición en la oficina de la defensoría	Muy de acuerdo	5
	De acuerdo	4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
	En desacuerdo	2
	Muy en desacuerdo	1
Encontró explicación clara sobre los procedimientos que se deben realizar después de la atención en la oficina de la defensoría	Muy de acuerdo	5
	De acuerdo	4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
	En desacuerdo	2
	Muy en desacuerdo	1
La entrega de respuestas ante sus consultas por parte de los profesionales fueron útiles y pertinentes	Muy de acuerdo	5
	De acuerdo	4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
	En desacuerdo	2
	Muy en desacuerdo	1
Su consulta, reclamo o petición tuvo el éxito esperado	Muy de acuerdo	5
	De acuerdo	4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
	En desacuerdo	2
	Muy en desacuerdo	1
Le informó la defensoría sobre el estado actual de su trámite	Muy de acuerdo	5
	De acuerdo	4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
	En desacuerdo	2
	Muy en desacuerdo	1

Variable 2: Registro de las atenciones brindadas a los usuarios, el cual se analiza, en cuanto a sexo, sector, comuna, forma de acceso, carácter del caso y tipo de caso.

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	INDICADOR	
		NÚMERO	PORCENTAJE
SEXO	Femenino		
	Masculino		
COMUNA	San Antonio		
	Otras comunas		
	Sin información		
ACCESO OFICINA	Derivada		

	Esponánea		
CARACTER JURÍDICO	Corporación de Asistencia Judicial		
	Civil		
	Comercial		
	Familia		
	Fiscalía		
	Juzgado de policía local		
	Laboral		
	Mediación		
	Municipal		
	Penal		
	Sernac		
	Sucesorio		
	SUCESO		
	TIPO DE CASO	Adulto Mayor	
Alimentos			
Alimentos mayores			
Alimentos subsidiarios			
Amenazas			
Arrendamiento			
Choque			
Cobranza			
Compraventa/sucesión			
Contrato de Arriendo			
Contrato de Trabajo			
Cuidado Personal			
Depósito a plazo			
Desalojo			
Desalojo Adulto Mayor			
Deslindes			
Deuda Civil			
Divorcio			
Divorcio culposo			
Divorcio unilateral			
Divorcio/Alimento			
Dominio/deslinde			
Familia			
Gananciales			

Herencia		
Incumplimiento de contrato		
Infracción ley consumidor		
INP		
Lesiones leves		
Liquidación SC/Alimentos		
Malos Tratos Funcionaria Municipal		
Mandato Judicial		
Mediación Familiar		
OCC		
Pensión Exonerado		
Perros Abandonados		
Robo		
Robo Bancario		
S/Contrato		
Salida del País		
Sociedad Conyugal		
Testamento		
Título de Dominio		
VIF		
Visitas		
Visitas/Alimentos		

4.5 Descripción de la muestra

El universo de este trabajo son todos los usuarios atendidos por el programa de la Defensoría Ciudadana de San Antonio durante el año 2013. La población son los 252 usuarios atendidos por la línea de orientaciones jurídicas y representación de causas contra servicios públicos de La Defensoría Ciudadana durante el año 2013 y la muestra es de 69 usuarios, quienes entregaron su número telefónico de contacto, ya que la encuesta se realiza vía telefónica.

Cabe hacer presente, que una muestra es subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población²⁰.

²⁰ SAMPIERI HERNANDEZ Roberto, Metodología de la Investigación, Tercera Edición, 2004.

4.6 Instrumentos utilizados en el estudio

4.6.1 Encuesta

En este caso se utiliza el escalamiento de Likert, que es un método desarrollado por Rensis Likert a principios de los 30; sin embargo, se trata de un enfoque vigente y bastante popularizado. Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los sujetos. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones²¹.

Muy de acuerdo	5 puntos
De acuerdo	4 puntos
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3 puntos
En desacuerdo	2 puntos
Muy en desacuerdo	1 punto

(Ver Anexo 2: Encuesta de Percepción de los usuarios de la atención de la línea de acción de orientaciones jurídicas y representación de causas sobre servicios públicos del Programa Defensoría Ciudadana en la comuna de San Antonio en el año 2013)

4.6.2 Registro de atención de usuarios

La defensoría ciudadana cuenta con registro de las atenciones brindadas a los usuarios, el cual se analiza, en cuanto a sexo, comuna, forma de acceso, carácter del caso y tipo de caso. Registrar las atenciones permite que se pueda identificar el perfil del usuario o usuaria y categorizar las solicitudes, ofreciendo un servicio focalizado, retroalimentando la gestión de la institución y mejorando los niveles de satisfacción²².

²¹ SAMPIERI HERNANDEZ Roberto, Metodología de la Investigación, Tercera Edición, 2004.

²² Ministerio Secretaría General de Gobierno, Guía Metodológica 2010, SIAC

CAPÍTULO V: TABULACION DE DATOS, ANÁLISIS DE RESULTADOS, ANÁLISIS INTERPRETATIVO DEL INSTRUMENTO Y PROPUESTAS

5.1 Tabulación de resultados de la encuesta

Se presenta la tabulación de los resultados de la encuesta de percepción de los usuarios, respecto a la atención de la línea de acción de orientaciones jurídicas y representación de causas sobre servicios públicos del Programa Defensoría Ciudadana en la comuna de San Antonio en el año 2013. En estas seis preguntas se utiliza el escalamiento likert.

	¿Encontró respuesta a su consulta, reclamo o petición en la oficina de la defensoría?	¿Encontró explicación clara sobre su consulta, reclamo o petición en la oficina de la defensoría?	¿Encontró explicación clara sobre los procedimientos que se deben realizar después de la atención en la oficina de la defensoría?	¿La entrega de respuestas ante sus consultas por parte de los profesionales fueron útiles y pertinentes?	¿Su consulta, reclamo o petición tuvo el éxito esperado?	¿Le informó la defensoría sobre el estado actual de su trámite?
1	MUY DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	MUY EN DESACUERDO
2	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO
3	DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO
4	DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO
5	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO
6	MUY DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	MUY EN DESACUERDO
7	MUY EN DESACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	DE ACUERDO
8	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
9	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
10	EN DESACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO
11	DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO
12	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
13	MUY DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

60	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
61	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
62	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
63	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
64	MUY DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO
65	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
66	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
67	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO
68	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO
69	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

5.2 Registro de usuarios encuestados año 2013

El registro de usuarios encuestados utilizado por la defensoría, permite poder realizar un análisis referente a información que no está contemplada en la encuesta como sexo, comuna, forma de acceso, carácter del caso y tipo de caso, debido a que la encuesta sólo mide percepción de la atención.

	SEXO	COMUNA	FORMA DE ACCESO	CARÁCTER JURIDICO DEL CASO	TIPO DE CASO
1	F	SAN ANTONIO	Derivada	Compraventa/ Sucesión	Civil/ Sucesorio
2	F	SAN ANTONIO	Derivada	Deuda civil/ Comercial	Civil
3	F	MELIPILLA	Espontanea	Cuidado Personal	Familia
4	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Dominio/ deslindes	Sucesorio
5	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Divorcio/ Alimentos	Familia
6	F	SAN ANTONIO	Derivada	Alimentos Subsidiarios	Familia
7	M	SAN ANTONIO	Derivada	Alimentos	Familia
8	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Mandato aseguradora.	Civil
9	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Alimentos	Familia
10	M	SAN ANTONIO	Espontanea	Depósitos a plazo	Comercial
11	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Divorcio	Familia

12	M	SAN ANTONIO	Espontanea	Alimentos	Familia
13	M	SAN ANTONIO	Derivada	Titulo Dominio	Civil
14	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Familia	Familia
15	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Visitas/ alimentos	Familia
16	M	SAN ANTONIO	Espontanea	Arrendamiento	Civil
17	F	CARTAGENA	Espontanea	Divorcio	Familia
18	F	SAN ANTONIO	Derivada	Sociedad Conyugal	Familia
19	F	SAN ANTONIO	Espontanea	INP	Civil
20	F	SAN ANTONIO	Derivada	Divorcio	Familia
21	F	SAN ANTONIO	Derivada	Alimentos	Familia
22	F	SAN ANTONIO	Derivada	Divorcio	Familia
23	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Salida del País	Familia
24	M	SAN ANTONIO	Espontanea	S/ Contrato	Laboral
25	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Sociedad de Hecho	Civil
26	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Malos tratos Funcionaria Municipal	Laboral
27	F	SAN ANTONIO	Derivada	Alimentos Mayores	Familia
28	F	CARTAGENA	Derivada	VIF	Familia
29	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Perros Abandonados	Civil
30	F	EL TABO	Espontanea	Alimentos	Familia
31	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Alimentos	Familia
32	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Arrendamiento	Civil
33	F	SAN ANTONIO	Derivada	Desalojo Adulto Mayor	Familia
34	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Amenazas	Penal
35	M	LA FLORIDA	Espontanea	Medida de Protección	Familia
36	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Herencia	Civil
37	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Posesión Efectiva	Civil
38	M	SIN INFORMACION	Espontanea	Mediación familiar	Familia
39	M	SAN ANTONIO	Derivada	Divorcio/ Alimentos	Familia
40	F	SIN INFORMACION	Derivada	Alimentos	Familia
41	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Deslindes	Civil
42	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Adulto Mayor	Familia
43	M	SAN ANTONIO	Derivada	Alimentos Mayores	Familia
44	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Deslindes	Civil
45	M	SAN ANTONIO	Derivada	Alimentos	Familia
46	M	SAN ANTONIO	Espontanea	Deslindes	Civil
47	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Deslindes	Civil
48	F	SAN ANTONIO	Derivada	Incumplimiento de contrato	Civil
49	M	SAN ANTONIO	Espontanea	Lesiones Leves	Penal
50	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Contrato de Arriendo	Civil
51	F	SAN ANTONIO	Derivada	Divorcio Culposos	Familia
52	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Herencia	Civil

53	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Visitas	Familia
54	F	SAN ANTONIO	Espontanea	VIF	Fiscalía
55	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Divorcio Unilateral	Familia
56	F	CARTAGENA	derivada	Robo Bancario	Penal
57	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Choque	Juzgado Policía Local
58	M	SAN ANTONIO	Espontanea	Visitas	Mediación
59	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Divorcio	CAJ
60	M	SAN ANTONIO	Espontanea	Pago de Licencias Medicas	SUSESO
61	M	SAN ANTONIO	Espontanea	Licencia de conducir	Municipal
62	M	SAN ANTONIO	Espontanea	Gananciales	Familia
63	F	SAN ANTONIO	Espontánea	Desalojo	Civil
64	M	SAN ANTONIO	Derivada	Mediación familiar	Familia
65	F	SAN ANTONIO	Derivada	Cobranza	Civil
66	F	SAN ANTONIO	Derivada	Contrato de Trabajo	Laboral
67	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Posesión Efectiva	Sucesorio
68	F	SAN ANTONIO	Espontanea	Infracción Ley Consumidor	Sernac
69	F	SAN PEDRO	Derivada	VIF	Fiscalía

5.3 Análisis de resultados de la encuesta

A continuación se presenta de forma gráfica las respuestas entregadas por 69 usuarios atendidos durante el año 2013 por la Defensoría Ciudadana en la línea de orientaciones jurídicas y representación de causas contra servicios públicos, para lo cual se realiza una encuesta de percepción (Ver Anexo 1). Cabe señalar, que además de los valores y porcentajes presentados, se muestra la puntuación en escalamiento likert (Ver punto 4.7.1), esto es que a cada respuesta otorgada por los usuarios, se le asigna un valor numérico. Así, el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones.

Pregunta Nº 1

¿Encontró respuesta a su consulta, reclamo o petición en la oficina de la defensoría?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Puntuación
Válidos	Muy de Acuerdo	14	20,3	20,3	70
	De Acuerdo	18	26,1	26,1	72

	Ni de acuerdo ni desacuerdo	20	29,0	29,0	60
	Muy en Desacuerdo	9	13,0	13,0	16
	En Desacuerdo	8	11,6	11,6	9
	Total	69	100,0	100,0	227

Como es posible observar de la tabla anterior, la puntuación obtenida a la pregunta es de 227, la opción de acuerdo obtiene el mayor puntaje entre los consultados. Del total de usuarios encuestados un **29% declara no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo** con respecto a la pregunta señalada. En segundo lugar el 26,1% declara estar de acuerdo con la respuesta otorgada por la oficina. En tercer lugar un 20,3% señala estar muy de acuerdo con el requerimiento solicitado. Por último un 24,6% de las respuestas tienen claramente un énfasis negativo respecto de la consulta.

Pregunta Nº 2

¿Encontró explicación clara sobre su consulta, reclamo o petición en la oficina de la defensoría?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Puntuación
Válidos	Muy de Acuerdo	12	17,4	17,4	60
	De Acuerdo	21	30,4	30,4	84
	Ni de Acuerdo ni desacuerdo	18	26,1	26,1	54
	Muy en Desacuerdo	8	11,6	11,6	20
	En Desacuerdo	10	14,5	14,5	8
	Total	69	100,0	100,0	226

En la pregunta Nº2 la puntuación es de 226 y la que obtiene más preferencias es de acuerdo. Se desprende que del total de **encuestados un 30,4% responde estar de acuerdo** con la pregunta. En segundo lugar se encuentra la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo y en tercer lugar muy de acuerdo con un 17,4% con la consulta realizada. Por último un 26,1% responde con énfasis negativo, o sea muy en desacuerdo y en desacuerdo.

Pregunta Nº 3

¿Encontró explicación clara sobre los procedimientos que se deben realizar después de la atención en la oficina de la defensoría?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Puntuación
Válidos	Muy de Acuerdo	12	17,4	17,4	60
	De Acuerdo	19	27,5	27,5	76
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	27,5	27,5	57
	Muy en Desacuerdo	8	11,6	11,6	22
	En Desacuerdo	11	15,9	15,9	8
	Total	69	100,0	100,0	223

El puntaje total es de 223 y la opción de acuerdo es la alcanza mayor puntuación. Del total de encuestados en esta pregunta vemos que la **misma cantidad de usuarios responde las opciones de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 27,5%**, seguido por la opción muy de acuerdo con un 17,4%. Para finalizar también un 27,5% otorga un énfasis negativo a la consulta.

Pregunta Nº 4

¿La entrega de respuestas ante sus consultas por parte de los profesionales fueron útiles y pertinentes?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Puntuación
Válidos	Muy de Acuerdo	13	18,8	18,8	65
	De Acuerdo	22	31,9	31,9	88
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	18	26,1	26,1	54
	Muy en Desacuerdo	9	13,0	13,0	14
	En Desacuerdo	7	10,1	10,1	9
	Total	69	100,0	100,0	230

La pregunta N°4 obtiene una puntuación de 230, y la opción de acuerdo es la que posee mayor puntaje. Se aprecia que **la mayor cantidad de personas señala la opción de acuerdo con un 31,9%**, seguido por ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 26,1%, en tercer lugar con un 18,8% respondieron muy de acuerdo. Por último un 23,1% responde con énfasis negativo a la consulta.

Pregunta N° 5

¿Su consulta, reclamo o petición tuvo el éxito esperado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Puntuación
Válidos	Muy de Acuerdo	9	13,0	13,0	45
	De Acuerdo	20	29,0	29,0	80
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	18	26,1	26,1	57
	Muy en Desacuerdo	13	18,8	18,8	16
	En Desacuerdo	9	13,0	13,0	13
	Total	69	100,0	100,0	211

La puntuación de esta pregunta es de 211, la opción que tiene mayor puntaje es de acuerdo. Del total de encuestados **la mayor cantidad de usuarios responde la opción de acuerdo con un 29%**, seguido por la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 26,1%, en tercer lugar por primera vez en las consultas aparece una respuesta con énfasis negativo que es muy en desacuerdo con un 18,8%, y la misma cantidad de usuarios contesta muy de acuerdo y en desacuerdo con un 13%.

Pregunta N° 6

¿Le informó la defensoría sobre el estado actual de su trámite?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Puntuación
Válidos	Muy de Acuerdo	6	8,7	8,7	30
	De Acuerdo	16	23,2	23,2	64
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	18	26,1	26,1	54
	Muy en Desacuerdo	15	21,7	21,7	28

	En Desacuerdo	14	20,3	20,3	15
	Total	69	100,0	100,0	191

El puntaje de esta consulta es de 191, el más bajo de las seis preguntas, donde la opción de acuerdo obtiene mayor puntuación. La última pregunta utilizando el **escalamiento de Likert** de la encuesta nos señala que un **26,1% de los encuestados responde ni de acuerdo ni en desacuerdo**, en segundo lugar la opción de acuerdo con 23,2%, seguido por las respuestas con énfasis negativo muy en desacuerdo con un 21,7% y en desacuerdo con un 20,3%. En último lugar por primera y única vez aparece la opción muy de acuerdo con un 8,7%.

5.4 Análisis del registro de atención de usuarios año 2013

A continuación se muestra gráficamente y se analiza cada uno de sus puntos de forma numérica y porcentual del registro de atención de usuarios de la defensoría.

Sexo personas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	femenino	51	73,9	73,9	73,9
	masculino	18	26,1	26,1	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia en base a información proporcionada por el registro de atención de usuarios del año 2013 de la Defensoría Ciudadana de San Antonio.

Del total de encuestados un 73,9% de los usuarios son mujeres y un 26,1% son hombres.

Comuna					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	San Antonio	60	87,0	87,0	87,0
	Otras Comunas	7	10,1	10,1	97,1
	Sin información	2	2,9	2,9	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia en base a información proporcionada por el registro de atención de usuarios del año 2013 de la Defensoría Ciudadana de San Antonio.

En cuanto a la comuna de procedencia se aprecia que del total de usuarios encuestados un 87% son de la comuna de San Antonio, de otras comunas son un 10,1% y que no se tiene información un 2,9%.

Acceso Oficina					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Derivada	23	33,3	33,3	33,3
	Espontánea	46	66,7	66,7	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia en base a información proporcionada por el registro de atención de usuarios del año 2013 de la Defensoría Ciudadana de San Antonio.

En atención a la forma en que accedieron a la oficina de la defensoría del total de usuarios encuestados un 66,7% lo hace de forma espontánea y un 33,3% derivada por otro servicio.

Carácter Jurídico					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Corporación de Asistencia Judicial	1	1,4	1,4	1,4
	Civil	19	27,5	27,5	29,0
	Comercial	1	1,4	1,4	30,4
	Familia	1	1,4	1,4	31,9
	Fiscalía	32	46,4	46,4	78,3
	Juzgado de policía local	2	2,9	2,9	81,2
	Laboral	1	1,4	1,4	82,6
	Mediación	3	4,3	4,3	87,0
	Municipal	1	1,4	1,4	88,4
	Penal	1	1,4	1,4	89,9
	Sernac	3	4,3	4,3	94,2
	Sucesorio	3	4,3	4,3	98,6
	SUCESO	1	1,4	1,4	100,0
	Total		69	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia en base a información proporcionada por el registro de atención de usuarios del año 2013 de la Defensoría Ciudadana de San Antonio.

En cuanto al carácter jurídico del trámite la mayor cantidad de los usuarios encuestados concurre por fiscalía con un 46.4%, civil 27,5%, mediación, Sernac y Sucesorio cada uno con 4,3%.

Tipo de Caso					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Adulto Mayor	1	1,4	1,4	1,4
	Alimentos	8	11,6	11,6	13,0
	Alimentos mayores	2	2,9	2,9	15,9
	Alimentos subsidiarios	1	1,4	1,4	17,4
	Amenazas	1	1,4	1,4	18,8
	Arrendamiento	2	2,9	2,9	21,7
	Choque	1	1,4	1,4	23,2
	Cobranza	1	1,4	1,4	24,6
	Compraventa/sucesión	1	1,4	1,4	26,1
	Contrato de Arriendo	1	1,4	1,4	27,5
	Contrato de Trabajo	1	1,4	1,4	29,0
	Cuidado Personal	1	1,4	1,4	30,4
	Depósito a plazo	1	1,4	1,4	31,9
	Desalojo	1	1,4	1,4	33,3
	Desalojo Adulto Mayor	1	1,4	1,4	34,8
	Deslindes	4	5,8	5,8	40,6
	Deuda Civil	1	1,4	1,4	42,0
	Divorcio	5	7,2	7,2	49,3
	Divorcio culposo	1	1,4	1,4	50,7
	Divorcio unilateral	1	1,4	1,4	52,2
	Divorcio/Alimento	2	2,9	2,9	55,1
	Dominio/deslinde	1	1,4	1,4	56,5
	Familia	1	1,4	1,4	58,0
	Gananciales	1	1,4	1,4	59,4
	Herencia	2	2,9	2,9	62,3
	Incumplimiento de contrato	1	1,4	1,4	63,8
	Infracción ley consumidor	1	1,4	1,4	65,2
	INP	1	1,4	1,4	66,7

Lesiones leves	1	1,4	1,4	68,1
Liquidación SC/Alimentos	1	1,4	1,4	69,6
Malos Tratos Funcionaria Municipal	1	1,4	1,4	71,0
Mandato Judicial	2	2,9	2,9	73,9
Mediación Familiar	1	1,4	1,4	75,4
OCCC	1	1,4	1,4	76,8
Pensión Exonerado	1	1,4	1,4	78,3
Perros Abandonados	2	2,9	2,9	81,2
Robo	1	1,4	1,4	82,6
Robo Bancario	1	1,4	1,4	84,1
S/Contrato	1	1,4	1,4	85,5
Salida del País	1	1,4	1,4	87,0
Sociedad Conyugal	1	1,4	1,4	88,4
Testamento	1	1,4	1,4	89,9
Título de Dominio	3	4,3	4,3	94,2
VIF	2	2,9	2,9	97,1
Visitas	1	1,4	1,4	98,6
Visitas/Alimentos	1	1,4	1,4	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia en base a información proporcionada por el registro de atención de usuarios del año 2013 de la Defensoría Ciudadana de San Antonio.

Sobre el tipo de trámite que realizan los usuarios encuestados la mayor cantidad concurre por temas de alimentos con un 11,6%, divorcio 7,2%, deslindes un 5,8%, títulos de dominio un 4,3%, alimentos mayores, arrendamiento, divorcio/alimentos, herencia, mandato judicial, perros abandonados y VIF cada uno con 2,9%.

5.4.1 Análisis a través de tablas de contingencia del registro de atención de usuarios

Se analiza de forma numérica y porcentual los datos entregados por el registro de atención de usuarios de la defensoría. Las tablas de contingencia son tablas de doble entrada donde se realiza una clasificación de las muestra de acuerdo a un doble criterio de clasificación.

Tabla de contingencia Comuna * Sexo personas				
		Sexo personas		Total
		femenino	masculino	
Comuna	San Antonio	44	16	60
	Otras Comunas	6	1	7
	Sin información	1	1	2
Total		51	18	69

Fuente: elaboración propia en base a información proporcionada por el registro de atención de usuarios del año 2013 de la Defensoría Ciudadana de San Antonio

Del total de encuestados 44 mujeres provienen de la comuna de San Antonio y 16 hombres, de otras comunas 6 mujeres y 1 hombre; y sin información 1 mujer y 1 hombre.

Tabla de contingencia Acceso Oficina * Sexo personas				
		Sexo personas		Total
		femenino	masculino	
Acceso Oficina	derivada	17	6	23
	espontanea	34	12	46
Total		51	18	69

Fuente: elaboración propia en base a información proporcionada por el registro de atención de usuarios del año 2013 de la Defensoría Ciudadana de San Antonio

En cuanto a la forma de acceso a la oficina por sexo 17 mujeres y 6 hombres fueron derivados de otros servicios y en forma espontánea accedieron 34 mujeres y 12 hombres.

Tabla de contingencia Carácter Jurídico * Sexo personas				
		Sexo personas		Total
		femenino	masculino	
Carácter Jurídico Total	Corporación de Asistencia Judicial	1	0	1
	Civil	16	3	19
	Comercial	1	0	1
	Familia	0	1	1
	Fiscalía	23	9	32
	Juzgado de policía local	2	0	2

	Laboral	1	0	1
	Mediación	2	1	3
	Municipal	0	1	1
	Penal	0	1	1
	Sernac	2	1	3
	Sucesorio	3	0	3
	SUCESO	0	1	1
Total		51	18	69

Fuente: elaboración propia en base a información proporcionada por el registro de atención de usuarios del año 2013 de la Defensoría Ciudadana de San Antonio

En relación al carácter jurídico del caso por sexo se aprecia que las mayores consultas las realizan 23 mujeres y 9 hombres por Fiscalía, y 16 mujeres y 3 hombres por civil.

Tabla de contingencia Tipo de Caso * Sexo personas				
		Sexo personas		Total
		femenino	masculino	
Tipo de Caso	Adulto Mayor	1	0	1
	Alimentos	5	3	8
	Alimentos mayores	1	1	2
	Alimentos subsidiarios	1	0	1
	Amenazas	1	0	1
	Arrendamiento	1	1	2
	Choque	1	0	1
	Cobranza	1	0	1
	Compraventa/sucesión	1	0	1
	Contrato de Arriendo	1	0	1
	Contrato de Trabajo	1	0	1
	Cuidado Personal	1	0	1
	Depósito a plazo	0	1	1
	Desalojo	1	0	1
	Desalojo Adulto Mayor	1	0	1
	Deslindes	3	1	4
	Deuda Civil	1	0	1
	Divorcio	5	0	5
	Divorcio culposo	1	0	1
	Divorcio unilateral	1	0	1

Divorcio/Alimento	1	1	2
Dominio/deslinde	1	0	1
Familia	1	0	1
Gananciales	0	1	1
Herencia	2	0	2
Incumplimiento de contrato	1	0	1
Infracción ley consumidor	1	0	1
INP	1	0	1
Lesiones leves	0	1	1
Liquidación SC/Alimentos	1	0	1
Malos Tratos Funcionaria Municipal	1	0	1
Mandato Judicial	0	2	2
Mediación Familiar	0	1	1
OCC	0	1	1
Pensión Exonerado	1	0	1
Perros Abandonados	2	0	2
Robo	1	0	1
Robo Bancario	0	1	1
S/Contrato	1	0	1
Salida del País	1	0	1
Sociedad Conyugal	1	0	1
Testamento	0	1	1
Título de Dominio	3	0	3
VIF	1	1	2
Visitas	1	0	1
Visitas/Alimentos	0	1	1
Total	51	18	69

Fuente: elaboración propia en base a información proporcionada por el registro de atención de usuarios del año 2013 de la Defensoría Ciudadana de San Antonio

En cuanto al tipo de trámite realizado por los usuarios consultados en relación al sexo, la mayor cantidad son alimentos 5 mujeres y 3 hombres, deslindes 3 mujeres y 1 hombre, divorcio 5 mujeres y 0 hombres, perros abandonados 2 mujeres y 0 hombres, título de dominio 3 mujeres y 0 hombres. Cabe destacar, que 1 mujer y 1 hombre concurren por VIF.

Tabla de contingencia Acceso Oficina * Comuna					
		Comuna			Total
		San Antonio	Otras Comunas	Sin información	
Acceso Oficina	derivada	19	3	1	23
	espontanea	41	4	1	46
Total		60	7	2	69

Fuente: elaboración propia en base a información proporcionada por el registro de atención de usuarios del año 2013 de la Defensoría Ciudadana de San Antonio

El acceso a la oficina por comuna se aprecia que acceden derivados de otros servicios 19 encuestados de San Antonio, 3 de otras comunas y 1 que no se posee la información. De forma espontánea acceden a la oficina 41 usuarios de San Antonio, 4 de otras comunas y 1 que no se posee la información.

Tabla de contingencia Carácter Jurídico * Comuna					
		Comuna			Total
		San Antonio	Otras Comunas	Sin información	
Carácter Jurídico	Corporación de Asistencia Judicial	1	0	0	1
	Civil	19	0	0	19
	Comercial	1	0	0	1
	Familia	1	0	0	1
	Fiscalía	25	5	2	32
	Juzgado de policía local	1	1	0	2
	Laboral	1	0	0	1
	Mediación	3	0	0	3
	Municipal	1	0	0	1
	Penal	1	0	0	1
	Sernac	2	1	0	3
	Sucesorio	3	0	0	3
	SUCESO	1	0	0	1
Total		60	7	2	69

Fuente: elaboración propia en base a información proporcionada por el registro de atención de usuarios del año 2013 de la Defensoría Ciudadana de San Antonio

En relación al carácter jurídico del caso por comuna se aprecia que las mayores consultas las realizan Fiscalía y los usuarios proceden 25 de San Antonio, 5 de otras comunas y 2 sin información. Civil es el otro carácter que más se solicita con 19 usuarios de San Antonio y ninguno de otras comunas.

Tabla de contingencia Tipo de Caso * Comuna					
		Comuna			Total
		San Antonio	Otras Comunas	Sin información	
Tipo de Caso	Adulto Mayor	1	0	0	1
	Alimentos	6	1	1	8
	Alimentos mayores	2	0	0	2
	Alimentos subsidiarios	1	0	0	1
	Amenazas	1	0	0	1
	Arrendamiento	2	0	0	2
	Choque	1	0	0	1
	Cobranza	1	0	0	1
	Compraventa/sucesión	1	0	0	1
	Contrato de Arriendo	1	0	0	1
	Contrato de Trabajo	1	0	0	1
	Cuidado Personal	0	1	0	1
	Depósito a plazo	1	0	0	1
	Desalojo	1	0	0	1
	Desalojo Adulto Mayor	1	0	0	1
	Deslindes	4	0	0	4
	Deuda Civil	1	0	0	1
	Divorcio	4	1	0	5
	Divorcio culposo	1	0	0	1
	Divorcio unilateral	1	0	0	1
	Divorcio/Alimento	2	0	0	2
	Dominio/deslinde	1	0	0	1
	Familia	1	0	0	1
	Gananciales	1	0	0	1
	Herencia	2	0	0	2
	Incumplimiento de contrato	1	0	0	1
	Infracción ley consumidor	1	0	0	1
	INP	1	0	0	1
	Lesiones leves	1	0	0	1

Liquidación SC/Alimentos	1	0	0	1
Malos Tratos Funcionaria Municipal	1	0	0	1
Mandato Judicial	1	0	1	2
Mediación Familiar	0	1	0	1
OCCC	1	0	0	1
Pensión Exonerado	1	0	0	1
Perros Abandonados	2	0	0	2
Robo	0	1	0	1
Robo Bancario	1	0	0	1
S/Contrato	1	0	0	1
Salida del País	1	0	0	1
Sociedad Conyugal	1	0	0	1
Testamento	1	0	0	1
Título de Dominio	1	2	0	3
VIF	2	0	0	2
Visitas	1	0	0	1
Visitas/Alimentos	1	0	0	1
Total	60	7	2	69

Fuente: elaboración propia en base a información proporcionada por el registro de atención de usuarios del año 2013 de la Defensoría Ciudadana de San Antonio

En cuanto al tipo de trámite realizado por los usuarios consultados en relación a la comuna que proceden, la mayor cantidad son alimentos 6 de San Antonio, 1 de otras comunas y 1 sin información, deslindes 4 sólo de la comuna de San Antonio, perros abandonados 2 de San Antonio, título de dominio 1 de San Antonio y 2 de otras comunas. Cabe destacar, que son de San Antonio los dos usuarios encuestados que concurren por VIF.

5.5 Análisis interpretativo de los instrumentos

A continuación se analizan los puntos más importantes y destacados de la encuesta y del registro de usuarios de atención de usuarios de la defensoría. Al analizar la información entregada por los usuarios encuestados la puntuación obtenida en las primeras cinco preguntas supera los 200 puntos, sólo la última pregunta que dice relación con si le informa

la defensoría sobre el estado actual del trámite está bajo este número, por lo que se desprende que no existe un seguimiento del trámite que efectúan los usuarios o si se hace los usuarios no son informados, ya que lo desconocen.

En la **pregunta N°1** del total de usuarios encuestados un 29% declara no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta señalada, un dato importante, ya que si bien es cierto esto no tiene un énfasis negativo, refleja un desconocimiento o indiferencia respecto a la gestión.

Sobre la **pregunta N°2** del total de encuestados un 30,4% responde estar de acuerdo con la consulta, esto supone que la explicación a sus consultas fueron claras y que los usuarios quedaron conformes.

Nuevamente en la **pregunta N°3** del total de encuestados la misma cantidad de usuarios responde las opciones de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 27,5%, por lo que se supone que falta enfatizar sobre los procedimientos a seguir después de la atención.

En la **pregunta N°4** Se aprecia que la mayor cantidad de personas señala la opción de acuerdo con un 31,9%, o sea que los profesionales de la oficina dieron respuestas útiles a los usuarios, demuestra manejo de los temas consultados.

Sobre la **pregunta N°5** del total de encuestados la mayor cantidad de usuarios responde la opción de acuerdo con un 29%, y por primera vez en las consultas aparece una respuesta con énfasis negativo que es muy en desacuerdo con un 18,8%, se puede desprender que los usuarios tienen usualmente altas expectativas, respecto a la solución de su problema, muchas veces por desconocimiento del ámbito de acción en que pueden desarrollarse los servicios, por lo que es importante entregar claridad a los usuarios sobre las funciones y competencias que posee la defensoría.

La **pregunta N°6** es la última utilizando el escalamiento de Likert de la encuesta nos señala que un 26,1% de los encuestados responde ni de acuerdo ni en desacuerdo. Además las respuestas con énfasis negativo aparecen con altos porcentajes, muy en desacuerdo con

un 21,7% y en desacuerdo con un 20,3% y en último lugar por primera y única vez aparece la opción muy de acuerdo con un 8,7%, por lo que supone falta de seguimiento o entrega de información a los usuarios sobre el trámite efectuado, como se señala anteriormente.

Del total de encuestados un 73,9% de los usuarios son mujeres y un 26,1% son hombres, y como es de esperar la comuna de procedencia el total de usuarios encuestados un 87% son de la San Antonio. Sobre la forma en que accedieron a la oficina de la defensoría del total de usuarios encuestados un 66,7% lo hace de forma espontánea, esto refleja que ahora la ciudadanía consulta sobre dudas y derechos.

Sobre el tipo de trámite que realizan los usuarios encuestados la mayor cantidad concurre por temas de alimentos con un 11,6% y divorcio 7,2%, temas que deben contar con la asesoría legal de un abogado. Cabe destacar, que los usuarios también se consultan respecto a la VIF con 2,9%.

En cuanto al carácter jurídico del trámite la mayor cantidad de los usuarios encuestados concurre por fiscalía con un 46.4%, civil 27,5%, mediación, Sernac y Sucesorio cada uno con 4,3%, suponen asesoría legal, por ser temas que la mayoría de los ciudadanos desconoce.

5.6 Propuestas

De acuerdo a lo señalado en el trabajo, la percepción que tienen los usuarios de la Defensoría Ciudadana, en términos generales es bastante positiva, no obstante esto, al realizar la encuesta era difícil para los usuarios identificar y recordar haber concurrido a la oficina de la defensoría y se reflejaba un desconocimiento o indiferencia respecto a la gestión, por lo que se sugiere algunas acciones, que permitan mejorar la entrega del servicio y potenciar la imagen y el nombre de la defensoría , las propuestas son:

1. Recibir y estudiar sugerencias de parte de los usuarios de la defensoría:
 - A fin de mejorar el funcionamiento de la Oficina o la calidad de los servicios que se

entregan.

2 . Registrar la atención de usuarios:

- Es necesario profundizar en el registro de atención de usuarios, a fin de identificar el perfil del usuario y categorizar las solicitudes, ofreciendo un servicio focalizado, retroalimentando la gestión de la defensoría y mejorando los niveles de satisfacción.

3. Realizar encuestas y mediciones en forma periódica:

- Sobre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de la atención y las expectativas de éstos al acercarse a la defensoría.

4. Confeccionar un Plan de Difusión, a fin de potenciar la imagen de la defensoría, para ampliar el nivel de conocimiento en los habitantes de la comuna, que incluya:

- Elaboración de folletería de promoción de la defensoría
- Reforzamiento de las actividades masivas, de difusión y sensibilización.
- Reforzamiento de las actividades de capacitación a la comunidad
- Utilización de redes sociales para difusión

5. Evaluar la posibilidad de implementar un programa de seguimiento de casos, a fin de contar con la información necesaria sobre cada caso atendido e informar en forma oportuna a los usuarios sobre el estado actual.

CONCLUSIÓN

En Chile existe la Comisión Defensora Ciudadana, pero ésta fue concebida como un órgano asesor presidencial, dependiente administrativamente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, con el objetivo de ser una instancia asesora en la gestación del llamado Defensor Ciudadano o Defensor del Pueblo (Ombudsman), que se encuentra en tramitación en el Senado específicamente en la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia. La Comisión Defensora Ciudadana tiene su ámbito de competencia en los servicios públicos que integran la Administración Central de Estado, e interviene cuando existe un atraso en la respuesta a una petición ciudadana, esto es, se hayan excedido 20 días hábiles desde el ingreso de su solicitud, o si la respuesta recibida afecta sus derechos fundamentales.

De acuerdo a lo señalado, es fundamental para los habitantes de la comuna de San Antonio, contar con un programa como la Defensoría Ciudadana, que oriente y asesore en temas jurídicos, pero también que los ayude y represente en causas sobre servicios públicos. Además dicho programa tiene como misión mejorar el acceso a la justicia de los habitantes de la comuna, y también de otras comunas cercanas como son Cartagena, El Tabo o Melipilla, que no cuentan con este servicio, por nombrar algunas, que ayuda al desarrollo y la evolución que presenta la ciudadanía, que cada día lucha más por sus derechos, pero que con las herramientas necesarias puede hacerlo de una manera más adecuada y mejorar de este modo su calidad de vida. Por lo que se sugiere replicar esta iniciativa en otras comunas del país.

Al realizar la encuesta de percepción de los usuarios sobre la atención de la línea de acción de orientaciones jurídicas y representación en causas sobre servicios públicos durante el año 2013, se puede concluir de acuerdo a la información entregada, que la percepción de los usuarios es de carácter positivo, ya que en tres de las seis preguntas en escalamiento likert responden que están de acuerdo y en las otras tres ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Cabe hacer presente que la Defensoría Ciudadana, sólo realizó encuestas de la percepción de los usuarios en el año 2014, por lo que no se contaba con información sobre el año 2013, por este motivo los datos recopilados y analizados serán importantes para el programa.

BIBLIOGRAFÍA

1. CARRASCO C Diego, Abogado FORJA, Manual de Ejercicio y Exigibilidad de Derechos, Participación y Control Ciudadano en la comuna, Diciembre 2003
2. ORGANIZACIÓN DE ESTADOS AMERICANOS, COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS, Relatoría Especial para la Libertad de Expresión, Informe 2009
3. MOORE MARK H., Gestión Estratégica y creación de valor en el Sector Público, 1998
4. Ministerio Secretaría General de la Presidencia, 2001
5. Ministerio Secretaría General de la Presidencia, 2001
6. SUBDERE, Manual de Gestión Municipal, 1993
7. SUBDERE, División de Municipalidades, Guía N°2 Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales
8. Ministerio Secretaría General de Gobierno, Guía Metodológica 2011, SIAC.
9. CDC, Comisión Defensora Ciudadana
10. ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO, Programa Defensoría Ciudadana San Antonio, Informe de Gestión 2011-2013
11. Ilustre Municipalidad de San Antonio <http://www.sanantonio.cl>
12. Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades
13. SAMPIERI HERNANDEZ Roberto, Metodología de la Investigación, Quinta Edición, 2010.
14. SAMPIERI HERNANDEZ Roberto, Metodología de la Investigación, Tercera Edición, 2004.

ANEXOS

Anexo 1: Ordenanza

TÍTULO PRELIMINAR:

La Defensoría Comunal

Artículo 1º (Naturaleza): La Defensoría Comunal, es una institución municipal establecida por esta Ordenanza, cuyo titular y máxima autoridad es el/la Defensor(a) Comunal representado por el/la encargado/a de la Unidad de Participación Ciudadana dependiente de la Dirección de Gestión Social.

Artículo 2º (Objeto Institucional): La Defensoría Comunal tiene como objeto velar por el cumplimiento y la vigencia de los derechos y garantías de las personas y la adecuada prestación de los servicios públicos; y promover el acceso a la justicia, proteger, promocionar y divulgar los derechos humanos. Para este fin, utilizará todos los medios a su alcance.

La defensoría no ejercerá atribuciones jurisdiccionales o disciplinarias, sin perjuicio de la persuasión que sus opiniones tengan en las autoridades y de la facultad de ejercer acciones constitucionales y legales como medios de protección de las personas frente a la vulneración de sus derechos humanos.

TITULO I

De la Defensoría Comunal

Artículo 3º (Principios y Directrices para la Actividad del Defensor): Las actuaciones de la Defensoría Comunal se sujetarán a los siguientes principios:

- a) Principio de Legalidad. Los actos defensoriales estarán sujetos estrictamente a la Constitución Política del Estado, los Tratados Internacionales vigentes en Chile en materia de Derechos Humanos y las demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables.
- b) Principio de Servicio a la Sociedad. La intervención defensorial es un medio de servicio a la Comunidad y no un fin en si mismo.

- c) Principio de Protección. Los actos, diligencias y procedimientos defensoriales deben privilegiar la tutela de los derechos humanos por encima de cualquier consideración política, económica, personal o de otra índole.
- d) Principio de Informalismo. Los procedimientos defensoriales estarán exentos de formalidades.
- e) Principio de Concentración. Los procedimientos defensoriales se concentrarán en el menor número posible de actuaciones para evitar su dispersión.
- f) Principio de Celeridad. Los actos defensoriales serán ágiles y oportunos.
- g) Principio de Gratuidad. El servicio defensorial no genera costo alguno para los peticionarios.
- h) Principio de Publicidad: Los actos de la defensoría son públicos, salvo excepciones debidamente justificadas por la autoridad máxima de la defensoría, cuando la información pudiese afectar el debido funcionamiento de este órgano, los derechos de terceras personas y la seguridad o interés nacional.
- i) Principio de Probidad: Los funcionario de la defensoría deberán observar un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general por sobre el interés particular
- j) Principio de Imparcialidad: Los funcionarios miembros de la defensoría están al servicio de la comunidad toda y no de una fracción política. Además los funcionarios en su actuación no podrán someterse a favoritismos y enemistades.

Artículo 4º (Facultades): En el marco de su mandato institucional, el Defensor(a) podrá responder las consultas que le sean formuladas, debiendo hacerlo en *un plazo máximo de 30 días hábiles*. En definitiva quien dará la respuesta material a la ciudadanía es el Alcalde, previo informe del Defensor.

Además, podrá asumir la representación judicial de miembros de la Comunidad en los negocios o contiendas que estime pertinentes, sólo con las limitaciones que impone la probidad administrativa.

Artículo 5º (Funciones y Atribuciones):

En el ejercicio de sus funciones, la Defensoría Comunal podrá:

- a) Asesorar al Alcalde, al Concejo Municipal, al Consejo Económico Social y demás Direcciones, Departamentos, Secciones u Oficinas Municipales, en materia de su competencia.
- b) Prestar asesoría técnica a las organizaciones comunitarias, funcionales y territoriales, en materias relacionadas con Derechos Ciudadanos, Acceso a la Justicia, y el respeto y promoción de derechos.
- c) Asumir la asesoría y defensa de la comunidad, y de las personas afectadas por la vulneración de derechos a través de actos u omisiones arbitrarios o ilegales, tanto en relación a la prestación de servicios públicos, como respecto de la actuación de órganos de la administración; ya sea que operen en el ámbito local o que ejerzan competencia en dicho ámbito.
- d) Asistir, con derecho a voz, a las instancias de participación que contemple el Plan Comunal de Desarrollo y/o la Ordenanza de Participación de la ciudadanía local.

Son funciones de la Defensoría Comunal:

- a) Requerir, dentro de la esfera de sus atribuciones, la información y colaboración que estime necesarias para el cumplimiento de sus fines, tanto de las dependencias municipales, como de los demás servicios públicos, organismos e instituciones.
- b) Para lo anterior, los funcionarios de las unidades municipales y demás servicios públicos, organismos e instituciones, deberán prestar a la Defensoría dentro del ámbito de sus respectivas competencias, toda la colaboración que éste le solicite.
- c) Podrá solicitar la comparecencia de funcionarios municipales, e invitar a particulares o personas ligadas a otros organismos o instituciones, a efectos de llevar adelante las investigaciones y procedimientos que resulten necesarios para el mejor cumplimiento de sus funciones.
- d) Formular recomendaciones, no vinculantes, tanto a particulares, como a órganos de la administración local, provincial, regional o nacional.
- e) En general toda actividad tendiente a la promoción y divulgación de los derechos humanos.

La Defensoría Comunal, en tanto Autoridad de Persuasión, privilegiará las actividades de mediación y ejercerá todas las acciones e iniciativas conducentes al tratamiento y arreglo colaborativo y restaurativo de los conflictos y reclamaciones de que conozca.

No podrá intervenir en:

- a) Situaciones que tengan legalmente establecido un procedimiento excluyente para su consideración o tramitación, y ante organismo determinados que ejerzan competencia o jurisdicción exclusivas.
- b) Cuando se trate de conflictos cuyo conocimiento esté ya radicado ante los tribunales de justicia, y pendiente su resolución judicial. Sin perjuicio del patrocinio en las causas de alta connotación social en las que estime pertinente intervenir.
- c) Cuando hubiere transcurrido más de un año calendario contado a partir del momento en que el interesado tomó conocimiento del hecho, acto u omisión que motiva su reclamo o solicitud, a excepción de denuncias por violación a DDHH – lesa humanidad, y otros que no prescriben.

Artículo 6º (Relaciones Institucionales): El Defensor Comunal se relacionará con otras instituciones, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, a través de su titular, procurando la cooperación y colaboración integrales.

- a) A nivel Comunal la Defensoría establecerá relaciones de coordinación y colaboración prioritarias, con las distintas instituciones, oficinas, unidades y/o sedes locales de organismos e instituciones públicas – privadas que realicen funciones de asistencia jurídica y/o promoción y protección de derechos civiles.

Artículo 7º (Legitimación): Toda persona natural o jurídica, en forma individual o colectiva, sin restricción alguna, está legitimada para presentarse y recurrir ante la Defensoría. No constituye impedimento para ello la nacionalidad, el sexo, origen étnico, la religión, la edad, la pertenencia a un grupo social o político, la discapacidad, ni ninguna otra que no esté expresamente establecida.

TÍTULO II

De los Procedimientos

Artículo 8º (Investigaciones): En el marco de las actividades de la Defensoría, se podrán iniciar investigaciones sobre temas de interés colectivo. La investigación será sumaria e informal.

Todas las unidades que forman parte de la organización interna de la Municipalidad, y cada funcionario/a en particular, deberán prestar la más completa, oportuna y eficaz colaboración frente a los requerimientos de la Defensoría.

El incumplimiento de la presente obligación generará responsabilidades administrativas.

Artículo 9º (Procedimientos Operativos Internos): Los procedimientos operativos del Sistema de Atención e Investigaciones de Oficio serán establecidos en un Manual de Procedimientos Operativos, tomando en cuenta los Principios y Directrices Defensoriales contenidos en esta Ordenanza y orientados a una atención permanente de parte de la Institución de la Defensoría Comunal.

La Defensoría Comunal, deberá preparar y presentar semestralmente una Cuenta Pública Participativa de su actuar, presentada al Alcalde, al Honorable Concejo Municipal y a la Comunidad Local, bajo las modalidades y procedimientos que fije el referido Manual de Procedimientos.

Artículo 10º (Requisitos para ser parte de la Defensoría Comunal): Para formar parte de la Defensoría Comunal se requiere:

- Ser ciudadano con derechos a sufragio.
- Ser técnico/a, egresado/a y/o profesional de las ciencias sociales.
- Tener residencia en la Comuna, provincia y/o región a que pertenezca la comuna.
- No estar afecto a alguna inhabilidad para ejercer un cargo público.

Artículo 11º (Causales de cesación en el cargo): Los miembros del equipo de la Defensoría Comunal cesarán en el ejercicio de sus respectivos cargos por las siguientes causales:

- Incapacidad síquica o física para el desempeño del cargo.
- Renuncia por motivos justificados.
- Inhabilidad o incompatibilidad sobreviviente para ser nombrado funcionario público.
- Incurrir en una contravención grave al principio de probidad administrativa.

Anexo 2: Encuesta

El siguiente cuestionario busca conocer la percepción de los usuarios de la atención de la línea de acción de orientaciones jurídicas y representación de causas sobre servicios públicos.

Encuesta de Percepción de los usuarios de la atención de la línea de acción de orientaciones jurídicas y representación de causas sobre servicios públicos del Programa Defensoría Ciudadana en la comuna de San Antonio en el año 2013

NOMBRE : _____

FONO : _____

Califique las siguientes declaraciones, a partir de la atención recibida en la oficina de la Defensoría Ciudadana de la Municipalidad de San Antonio:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Encontré respuesta a su consulta, reclamo o petición en la oficina de la defensoría	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Encontré explicación clara sobre su consulta, reclamo o petición en la oficina de la defensoría	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Encontré explicación clara sobre los procedimientos que se deben realizar después de la atención en la oficina de la defensoría	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La entrega de respuestas ante sus consultas por parte de los profesionales fueron útiles y pertinentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Su consulta, reclamo o petición tuvo el éxito esperado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le informó la defensoría sobre el estado actual de su trámite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>