



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO

ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

Propuesta de Implementación de la institucionalidad del Defensor del Pueblo en La Republica De Chile

El Ombudsman Chileno

Alumnos: Hernández Huaquiñir, Fabiola
Jiménez Fuentes, Sebastián

Profesora guía: Abumohor Ramírez, Karina

Tesis para optar al Grado de Licenciado en Gobierno
Y Gestión Pública

Tesis para optar al Título de Administrador Público

SANTIAGO, 2015

INDICE

Ítems	Página
Introducción.....	3-5
CAPÍTULO I ANTECEDENTES GENERALES E INSTITUCIONALES	
1.1 Antecedentes históricos del origen del defensor del pueblo	9-13
1.2 Causas que propiciaron la creación del Defensor del Pueblo	13
1.3 modelos de Defensor del Pueblo.....	14-17
1.4 Origen del Defensor del Pueblo.....	18-21
CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	
2.1 Problematización	23
2.2 Descripción del problema.....	23-25
2.3 Delimitación del problema.....	25
2.4 Pregunta de investigación.....	25
2.5 Hipótesis	25
2.6 Tipo de hipótesis.....	25
2.7 Objetivo General.....	25
2.8 Objetivos específicos.....	26
2.9 Justificación del problema	26-30

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO.

3.1 Evolución histórica de la propuesta del Defensor del Pueblo en Chile	32-33
3.2 Desarrollo de la iniciativa del Defensor del Pueblo en Chile	33-37
3.3 El actual contexto para establecer un Defensor del Pueblo	37-41
3.4 ¿Cuál es la importancia de una política pública como el Defensor del Pueblo en Chile?	42-47
3.5 El Defensor del Pueblo en un Estado Social y Democrático de Derecho	47-51
3.6 Relación entre Garantías Constitucionales y Derechos Humanos...	52

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLOGICO.

4.1 Fundamentación y descripción del diseño y método de la investigación	54
4.2 Fundamentación y descripción de técnicas e instrumentos que se utilizaron	54
4.3 Universo	54-55
4.4 Muestra.....	55

CAPÍTULO V

DESARROLLO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS.

5.1 Características de esta institución	57-74
5.2 Organización, ámbito territorial y dotación de personal	75-80
5.3 Impedimentos que ha tenido esta institución para aplicarse en nuestro país.....	81-82

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones del Objetivo específico n° 1: Describir los modelos de Defensores del Pueblo a nivel internacional	84-85
6.2 Conclusiones del objetivo específico n° 2: Describir los procesos de la propuesta del Defensor del Pueblo durante los últimos 30 años en Chile	85-86
6.3 Conclusiones del objetivo específico n° 3: Determinar la implementación de la Defensoría del Pueblo Nacional	86-88
6.4 Conclusiones del objetivo específico n°4: Determinar el personal necesario para su correcta función	89
6.5 Conclusiones del objetivo específico n° 5: Conocer los impedimentos que ha tenido esta institución para aplicarse en nuestro País.....	89-92
VII RECOMENDACIONES.....	93-94
VII BIBLIOGRAFIA	95-97
IX ANEXOS.....	97-131

INTRODUCCIÓN

En la actualidad Chile se encuentra viviendo un descontento a nivel institucional, el que pudimos ver reflejado en las últimas elecciones presidenciales y parlamentarias donde hubo una disminución en la participación en el total de votantes. Esto ha provocado una crisis de credibilidad hacia los representantes políticos, donde además hace unos meses atrás se dan a conocer a través de los medios de comunicación tres casos emblemáticos de malas prácticas políticas, estas son el caso Caval, Penta y Soquimich, los que llegaron a los tribunales de justicia y aún se encuentran en investigación.

Es en este actual contexto donde hemos planteado una propuesta que implemente el Defensor del Pueblo u/o Ombudsman en nuestro país. Esta institución se define; como un mecanismo de protección extra-jurisdiccional, que se establece principalmente como un órgano de control de las actividades de la Administración Pública y que es una reacción debido a los cambios progresivos que se han venido produciendo en las relaciones jurídicas entre lo que es el poder público, el individual y la sociedad, los cuales se reflejan actualmente en un cambio de concepción de lo que significa la función pública y el rol que debe de cumplir la administración frente a los ciudadanos.

Considerando que Chile es el único país de la región que aún no cuenta con esta figura y que en los demás países no solo cumple con funciones de supervisión de la actividades administrativas, sino que también de prevención, promoción y protección de los Derechos Humanos.

El Defensor del Pueblo nace como respuesta a la carencia de un organismo que sea autónomo y que represente los intereses de los ciudadanos frente a la propia administración del Estado, y la cual se diseña para cubrir la insuficiencia y los vacíos que presentan los controles tradicionales (parlamentarios, administrativos y jurisdiccionales), ya que realizará una supervisión de distinta naturaleza, configurándose como un mecanismo alternativo de acceso a la justicia, pero que también refuerce la labor realizada por las demás instituciones, para que de esta manera se garantice el respeto efectivo de los derechos fundamentales que se encuentran establecidos constitucionalmente.

Para nuestro país la institución precursora de esta propuesta es el Capítulo Chileno del Ombudsman, pero que en un principio nace pensado en los Derechos Humanos, por la situación que se encontraba viviendo nuestro país, pero a lo largo de estos treinta años, esta concepción ha ido evolucionando, de hecho, se han presentado varios proyectos de reforma constitucional en el Congreso Nacional, donde se ha previsto su creación, las que han ido cambiando en cuanto a los criterios respecto al tipo de defensor que se ha propuesto crear en nuestro ordenamiento jurídico, ya que en América Latina ha adoptado distintas denominaciones, como el Procurador de Los Derechos Humanos, Comisionado de Los Derechos Humanos, Defensor de los Habitantes, y en nuestro país el nombre que utilizaría sería el de Defensor del Ciudadano puesto que, se considera que finalmente son los ciudadanos los que tienen el derecho y el deber de contar con nuevos instrumentos para que el Estado de Derecho sea plenamente respetado, especialmente en lo que se refiere a los derechos y garantías fundamentales, que se encuentran consagrados en el artículo 1° de la Constitución Política de 1980. Pero nuestra investigación habla del Defensor del Pueblo, en el sentido de que la palabra “pueblo” son todas aquellas personas que integran el Estado, donde no existen privilegios de raza, sexualidad, religión o estatus económico o social, por lo cual el pueblo está formado por todos los individuos que a los ojos de la ley se encuentran en igualdad de condiciones.

La iniciativa del Defensor del Pueblo ya cumple más de 30 años en la lucha por concebir la institución, pero sigue siendo una simple iniciativa. Como se pudo apreciar en la última cuenta pública de la Presidenta Michelle Bachelet, donde solo nombra la institución sin entregar más detalles de lo que será o de lo que tratará, sin darle mayor publicidad, por lo que los habitantes nacionales no la conocen, y hasta la fecha aún se encuentra en el primer trámite legislativo, sin darle mayor urgencia a una institución que representará los intereses de las personas frente a las acciones de la propia Administración del Estado.

En nuestro proceso constante de modernización institucional y legislativo que lleva a cabo el país es que sigue pendiente la creación de esta institución, la cual podría contribuir a la solución de problemas que siguen pendientes actualmente, y que además ayudaría a mejorar los mecanismos de

governabilidad, para responder con mayor eficacia cuando los ciudadanos se vean afectados en sus derechos e intereses, protegiéndolos tanto a nivel constitucional y legal.

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Antecedentes Históricos e Institucionales

1.1.- Antecedentes históricos del origen del Defensor del Pueblo

La versión original del Ombudsman o si le queremos llamar el Defensor del pueblo, nace en Suecia y es incorporada a su Constitución durante el año 1809.

Los orígenes del Ombudsman se remontan a 1709, época en que el Rey Carlos XII de Suecia huye a Turquía después de ser derrotado en la guerra contra Rusia. En Turquía existía durante el siglo XVIII una repartición superior de justicia que ejercía vigilancia sobre los funcionarios con el fin de asegurar la obediencia a la ley Islámica. Esa repartición fue la que inspiró al Rey sueco a la creación en su país, del cargo de Supremo Representante del Rey, cuya función consistía en ejercer una vigilancia general para asegurar que se cumpliera con las leyes y reglamentos y que los servidores públicos efectuaran sus labores debidamente, bajo la autoridad suprema del Rey.¹

Pero un detalle importante era que el representante Supremo del Rey, no podía acusar a los funcionarios públicos ante los Tribunales ya que, esa función solo se le atribuía al acusador de la Corona, que era el mismo para todo el Reino.

Así pues, mencionado lo anterior podemos decir que el cargo del Representante del Rey nació durante la guerra entre Suecia y Rusia. En 1713 la función más importante del Procurador Supremo consistía en ejercer una vigilancia general para asegurar que se cumpliera con las leyes y reglamentos, y que los servidores públicos efectuarán sus tareas en la forma debida. Particularmente en asuntos graves, como los de traición a la propia corona, donde el propio Procurador Supremo debía hacerse cargo del caso ante los Tribunales. Este modelo era el mismo que se estableció en Turquía.

¹ Moure Pino, Ana Maria , El Ombudsman: Un estudio de derecho comparado con especial referencia a Chile ,2012 Madrid, Dykinson.

Ese mismo año el rey Carlos XII nombro en Suecia a este funcionario “Procurador Supremo” donde solo tenía atribuciones para actuar en la capital del país, en donde este funcionario sería el representante para asegurar la fidelidad de quienes servían a la corana.

Seis años mas tarde en 1719 el nombre de este funcionario cambia y recibe entonces el nombre de Canciller de Justicia del Rey y junto con esto, se suma una nueva obligación, donde él debía presentar al Parlamento un informe detallado sobre el ejercicio de su función. Y donde se le conoce posteriormente con la denominación de Eminente mandatario de su Majestad Real y de los Estados del Reino. Luego en el año 1766 este cargo se vincula al Parlamento, donde ahora el Parlamento decide que su nombramiento le incumbe a los “Estados del Reino”. A partir de este momento el mandatario de su Majestad Real pasa por la decisión del Parlamento quien le designa y ante quien debe rendir cuentas.

Al Ombudsman Sueco, le compete vigilar la correcta observancia de las leyes por parte de todos los órganos de aplicación del derecho: tanto de los Tribunales como del Poder Ejecutivo. Este vasto poder del Ombudsman sueco no encuentra traducción precisa en otros ordenamientos y viene encuadrado en el proceso de decadencia de la autoridad, que debía desembocar en la independencia de los Tribunales y más tarde también en la Supremacía del Parlamento².

Entonces podemos concluir que esta institución convierte a Suecia en pauta de referencia fundamental para cualquier país que quiera implementar un Defensor del Pueblo y que quiera analizar todo lo referido sobre este tema.

Así, la figura del Defensor del Pueblo marcó el comienzo de una institución de suma importancia y de gran trascendencia en el desarrollo de la Democracia y la consolidación del Estado de Derecho. De Suecia se expandió a Finlandia en 1919 y a Dinamarca en 1953. Posteriormente se esparció al resto de Europa, luego a otros países del mundo y hace pocas décadas, a Iberoamérica, donde

² LA PÉRGOLA, Antonio. *Ombudsman y Defensor del Pueblo: Apuntes para una investigación comparada*, Revista de Estudios Políticos, N ° 7, 1979, pp.71-72

la influencia se inicia con su incorporación en la Constitución de Portugal de 1976.

Para comprender a cabalidad cuál es la esencia del defensor el pueblo es importante mencionar una definición etimológica de la palabra Ombudsman. En el libro de la Profesora y abogada Ana María Moure Pino titulado “El Ombudsman un estudio de derecho comparado con especial referencia a Chile”, define su significado de la siguiente forma:

*“La institución escandinava Ombudsman, tiene ésta denominación derivada de la palabra sueca Imbud, que significa, representante, comisionado, protector y/o mandatario, instituido para controlar el ejercicio del poder y limitar la arbitrariedad administrativa”.*³

En un comienzo el Ombudsman nace como una necesidad de los gobernantes para facilitar y fiscalizar las actividades del Reino mientras el Monarca no estaba, transformándose así en un organismo que tenía que estar al servicio de los ciudadanos (gobernados).

³ Moure, Ana. 2014. El Ombudsman, un estudio de derecho comparado con especial referencia a Chile. Pág. 22.

A continuación, se cuenta de algunos nombres que se han utilizado para representar el Ombudsman como institución en los respectivos países que la han incorporado, como Por ejemplo:

Nombre de la Institución	País
Defensor del Pueblo	España, Argentina, Perú y Colombia
Parliamentary Commissioner for Administration	Reino Unido, Sri Lanka
Médiateur de la République	Francia, Gabón, Mauritania, Senegal
Public Protector	Sudáfrica
Protecteur du Citoyen	Québec
Volksanwaltschaft	Austria
Public Complaints Commission	Nigeria
Provedor de Justiça	Portugal
Difensore Civico ,	Italia
Investigator-General	Zambia
Wafaqi Mohtasib	Paquistán
Lok Ayukta	India

Instituto Latinoamericano del Ombudsman

El Instituto Latinoamericano del Ombudsman (I.L.O) cuya constitución legal fue el 15 de agosto del año 1984. Su objetivo central fue promover la figura del Ombudsman en América Latina y contribuir en la consolidación de los procesos democráticos y el respeto por los derechos humanos, es una organización internacional que agrupa a las oficinas de Ombudsman. De acuerdo a la información de este instituto, el Ombudsman existe en más de noventa países del mundo. En muchos países existen a nivel regional, provincial, Estatal y municipal. Algunos países tienen simultáneamente varios Ombudsman a nivel nacional, regional y municipal, como es el caso de Australia, Argentina, México y España.

En la actualidad el (ILO) continúa promoviendo la creación de esta institución en todas las escalas que tengan autonomía institucional, con poderes legislativos propios, sea en los Estados nacionales que aún no cuentan con esta figura, como así también en las provincias o Estados locales y municipios.

En otros países, tienen instituciones de Ombudsman dedicadas a un solo sector del gobierno, como sucede en Canadá, India e Italia. Hay quienes consideran que esta institución contribuye a la consolidación de la Democracia y sobre todo es necesaria en sociedades donde muchas de sus instituciones son deficientes en cuanto a la protección de las personas frente a la administración y en general frente al Estado. En casi todos los sistemas jurídicos, se considera al Defensor del Pueblo como una magistratura de opinión que le permite hacer cumplir sus decisiones de tal manera que su fuerza radicaría en la autoridad moral de los juicios y opiniones que emite, como órgano de recomendaciones y carente de imperio⁴.

1.2.- Causas que propiciaron la creación del Defensor del Pueblo

El nacimiento y desarrollo de esta institución está directamente ligado a la consolidación de la democracia y a reforzar el Estado de Derecho.

El rol y la función específica del Defensor del Pueblo dependen fundamentalmente del desarrollo democrático y socioeconómico de un país. Se ha pensado que la justificación originaria de esta institución a nivel constitucional, se encuentra relacionada con principios más amplios, como son, el derecho al acceso a la justicia y el principio de control jurisdiccional de actuación administrativa.

En un principio la institución del Defensor del Pueblo surge para subsanar al menos el desequilibrio existente entre las potestades administrativas y los derechos individuales. De esta manera se intentaban frenar los eventuales

⁴ Moure Pino, Ana María. 2014. El Ombudsman: Un estudio de derecho comparado con especial referencia a Chile. Pág. 23.

abusos del poder ejecutivo, su extralimitación y el cumplimiento de sus deberes legales.

El Defensor del Pueblo en el derecho español tiene como cometido esencial proteger a todas las personas ante la violación de los derechos y libertades fundamentales, si es necesario a través de la interposición de recursos de amparo o de inconstitucionalidad ante el tribunal constitucional⁵.

1.3.- Modelos del Defensor del Pueblo

El defensor del pueblo es una institución que se ha incorporado a una gran cantidad de países, pero es preciso señalar que existen algunos modelos sobre la figura de esta institución, a continuación mencionaremos el modelo Europeo y el modelo Latinoamericano.

Modelo Europeo: dentro de este modelo destacan el utilizado en Gran Bretaña, en Francia y en España.

Gran Bretaña:

- Antecedentes: Creado en el año 1967. Se denomina Ombudsman Parlamentario (Parliamentary Commissioner for Administration).
- Designación: Es un oficial de la casa de los comunes, designado por la Corona.
- Competencias: Tiene un carácter subsidiario ya que, se exige que la persona interesada realice una denuncia donde previamente haya presentado esa molestia ante el órgano público autor de la conducta lesiva, por lo cual resuelve solo los casos puntuales que no hayan tenido una solución pacífica dentro de la administración misma.
- Atribuciones: Investiga las quejas causadas por la mala administración de los organismos públicos, apoya a los parlamentarios en sus funciones de fiscalización, en donde la denuncia se le hace llegar a través de un

⁵ Moure Pino, Ana María. 2014. El Ombudsman: Un estudio de derecho comparado con especial referencia a Chile. Pág.27

parlamentario, por lo tanto no tiene facultades para iniciar una investigación por iniciativa propia.

Francia:

- **Antecedentes:** Creado en el año 1973, como un organismo arbitral. Se denomina el Mediador de la República. Carece de personalidad jurídica propia, si bien no está obligado a aceptar instrucciones de cualquier otra autoridad. Las denuncias se hacen llegar a través de un miembro del parlamento.
- **Designación:** Es nombrado por el Presidente de la República. Su duración es de seis años sin reelección posible.
- **Competencias:** Le corresponde investigar las denuncias en contra de la administración tanto estatal como regional o local, contra aquellos establecimientos públicos dotados de la misión de servicio público, con lo cual abarca también a las empresas privadas prestadoras de servicios públicos.
- **Atribuciones:** Resolver extrajudicialmente litigios entre los servicios públicos y el ciudadano; Solicitar que se inicie un proceso disciplinario en contra del funcionario responsable; Proponer reformas al Gobierno; participar en la promoción de los Derechos Humanos.

España:

- **Antecedentes:** Creado en el año 1978. La Constitución española establece en su artículo 54 la institución del Defensor del Pueblo, al que define como el Alto Comisionado de las Cortes Generales.
- **Designación:** Es elegido por el congreso de los Diputados y el Senado mediante votación, donde se requiere una mayoría de tres quintos. Su mandato dura cinco años y cuenta con dos defensores más que auxilian al titular.
- **Competencias:** Defensa de los derechos fundamentales comprendidos en el título 1º de la Constitución Política Española. Actuará de oficio o a

petición de parte, donde tendrá atribuciones sobre cualquier persona de la Administración Pública.

- Atribuciones: Cuenta con legitimación jurídica para interponer los Recursos de Inconstitucionalidad y los de Amparo; entrega advertencias y/o recomendaciones que cuenten con plazos estipulados. Entrega sugerencias para casos que no pueda llegar a solucionar.

Modelo Latinoamericano: Cabe mencionar que en América Latina y en el Caribe han existido distintos modelos. Donde debemos separar la presencia del modelo inglés en Trinidad y Tobago y del modelo francés en Haití ya que, en nuestra región predomina la influencia del modelo español, dentro de esos países encontramos a:

Argentina:

- Antecedentes: Creado en el año 1993 y constitucionalmente en la reforma de 1994. Es un órgano independiente instituido en el ámbito del Congreso de la Nación, actúa con plena autonomía funcional, sin recibir instrucciones de ninguna autoridad.
- Designación: Es designado por el voto de las dos terceras partes de los miembros presentes de cada una de las Cámaras. Dura en su cargo cinco años pudiendo ser reelegido por un nuevo periodo.
- Competencias: Defensa y protección de los Derechos Humanos y otros derechos, garantías e intereses tutelados en su Constitución, ante los hechos, actos u omisiones de la Administración del Estado.
- Atribuciones: puede proponer al Poder Legislativo y a la Administración Pública la modificación de aquellas normas cuyo cumplimiento riguroso pueda provocar situaciones injustas o perjudiciales. El defensor puede investigar, criticar, opinar y recibir denuncias, requiriendo para todo esto la colaboración de los órganos del poder.

Colombia:

- Antecedentes: Creado en el año 1991 como parte del Ministerio Público, por ende con autonomía simplemente administrativa. También cuenta con un consejo asesor de la Defensoría del Pueblo.
- Designación: Elegido por la Cámara de Representantes por un periodo de cuatro años en base a una terna propuesta por el Presidente.
- Competencias: Velar por la promoción, en el ejercicio de la divulgación de los Derechos Humanos.
- Atribuciones: Orientar a los habitantes sobre los derechos con los que cuenta; Interponer acciones colectivas; presentar proyectos de ley; hacer recomendaciones a las autoridades o a quien compete y rendir informes al Congreso.

Perú:

- Antecedentes: Creado por la Constitución Política en el año 1993 en su artículo 162. La Defensoría del Pueblo es autónoma. Los órganos públicos están obligados a colaborar con ella cuando así lo requiere.
- Designación: Es elegido por el Congreso por el voto de dos tercios de sus miembros. Su duración en el cargo es de cinco años.
- Competencias: Defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad, además supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la presentación de los servicios públicos a la ciudadanía.
- Atribuciones: debe presentar una vez al año un informe al Congreso; tiene iniciativa en la formación de las leyes y puede proponer las medidas que faciliten el mejor cumplimiento de sus funciones.

1.4.- Origen del Defensor del Pueblo en América Latina

Por su parte, en América Latina, es posible encontrar algunos antecedentes remotos del Ombudsman en el llamado "Trucuyricuy" (el que todo lo ve) que existía durante el Imperio Inca, quien estaba encargado de vigilar el funcionamiento del Consejo Imperial. También hay antecedentes históricos en el Derecho de Indias, cuando una persona, llamada "el Veedor del Rey", ejercía las funciones de comunicar al Monarca los reclamos o las injusticias cometidas por los Virreyes.

Sin embargo, sólo con la incorporación de esta figura en España y Portugal, a fines de la década de los setenta es que, Latinoamérica comienza a contemplarla en sus ordenamientos jurídicos.

El primer país en incorporar un Defensor del Pueblo fue Guatemala en 1985 y ya en los noventa prácticamente todas las constituciones la contemplaban. Así, ya está previsto en los ordenamientos de Argentina, Brasil (en ámbitos Estatales y Municipales), Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay (aunque nunca fue designado el titular de la figura prevista constitucionalmente desde 1992), Puerto Rico y Venezuela. Solo Chile no cuenta con esta figura.

La incorporación del Ombudsman a Latinoamérica fue más bien compleja ya que, muchos constitucionalistas y estudiosos dudaban de la real eficacia de una institución surgida en países nórdicos, con Regímenes Parlamentarios, Democracias estables durante años y una efectiva participación ciudadana. Por otra parte, para fines de los ochenta muchos países Latinoamericanos habían vuelto a la Democracia, y por tanto aún persistía en muchas partes gran inestabilidad institucional y lentitud en los procesos administrativos. Todo ello hacía cuestionarse de la permanencia de esta figura o si lograría cumplir con las competencias asignadas manteniéndose al margen de la política. Por lo anterior es que desde un comienzo las figuras del Ombudsman Europeo y Latinoamericano difieren sustancialmente.⁶

⁶ Maiorano, Jorge. *El defensor del pueblo en América Latina: la necesidad de fortalecerlo*. Rescatado en línea : <http://www.revistainterforum.com>

En Latinoamérica la incorporación obedece más bien a propósitos políticos y por tanto se ocupan de cuestiones más amplias que las que se pueden observar en sus parecidos europeos. Promueven el acceso a la justicia, luchan contra la pobreza y la exclusión y se ocupan incluso de problemas derivados de globalización y relaciones internacionales. Tanto el diseño como los mecanismos institucionales de este organismo se concibieron de acuerdo con las necesidades y demandas específicas de los ciudadanos de cada país. Por ejemplo en Colombia la Defensoría se ha involucrado en esfuerzos de paz, en Bolivia en programas de lucha contra las drogas y en Perú en supervisión de procesos electorales.

Fundamentalmente la figura del Ombudsman, llegó a América Latina a través de la figura del Defensor del Pueblo que, creó la Constitución española de 1978, que a su vez se inspiró en la figura escandinava del Ombudsman, pero que le dio un sentido todavía mayor, ya que no sólo le atribuyó la vigilancia de los actos de la Administración sino que además algo muy importante, incorporó la defensa, la garantía de los derechos fundamentales de la persona humana esto hay que entenderlo, ya que no puede haber una verdadera administración que no esté basada en el respeto a la persona humana, ya que al fin y al cabo ella es el fundamento de la sociedad y del Estado.

El primer Defensor del Pueblo de América Latina, fue establecido con rango constitucional y con el nombre de Procurador de los Derechos Humanos, en Guatemala en 1985 para evitar las graves violaciones a los Derechos Humanos que se vivía en ese país como consecuencia de duros enfrentamientos armados, luego siguió la República del Salvador con la reforma a su Constitución del año 1991, sancionadas como consecuencia de los acuerdos de paz con el cometido esencial de promover y proteger los derechos fundamentales de sus habitantes el cual recibió el nombre de Procurador para la Defensa de los Humanos. Ese mismo año nace en Colombia bajo el mismo nombre.

En el año 1992, en México, una Reforma Constitucional da el carácter de Ombudsman a la comisión nacional de Derechos Humanos que existía desde antes, pero designada por el poder ejecutivo.

En Costa Rica en el año 1992 se creó la figura del Defensor de los Habitantes. En Argentina se creó en el año 1993 y Constitucionalmente a través de la Reforma del año 1994. La República del Paraguay lo creó en la Constitución del año 1992, respectivamente se instituyó esta figura en Nicaragua y Honduras. En Perú se creó en el año 1993 y se designó el primer titular en el año 1996. El mismo año también, pero solo por una ley, se creó en la República de Panamá.

En el año 1997 por ley se establece en Ecuador, y con rango constitucional en Bolivia. En Venezuela se crea mediante la constitución en el año 1999.

La República del Uruguay en el año 2012 consagró por ley la institución Nacional de Derechos Humanos-defensoría del pueblo.

En el año 2013, se puso en funcionamiento en la República Dominicana.

Dos países de habla inglesa crearon esta institución antes que en la península ibérica. Primero fue Guyana en el año 1966 y luego en Trinidad y Tobago en el año 1976. Puerto Rico por su parte, en su particular condición de Estado Libre asociado a Estados Unidos de América, tuvo iniciativa propia en la creación de esta institución en el año 1977, al que se le llamó Procurador de los Derechos del Ciudadano o Magistrado del Pueblo. En Jamaica se creó en el año 1978.

En otros países del Caribe se instituyó primero en Santa Lucía en 1981. En Barbados y Haití fue en el año 1987. Tiempo después, fue Belice en el año 1999, luego en Curacao en el año 2001, le siguió las Islas Vírgenes en el año 2003, en el territorio ultramar Británico de las Islas Caimán en el año 2004, y finalmente en las Bermudas en el año 2005.

En el caso de Brasil existe con el nombre de la “Procuraduría de la Defensa de los Derechos del Ciudadano”, el cual es dependiente del Ministerio Público Federal y el otro es el de las “Ouvidorias Públicas”, creada en el ámbito de cada uno de los organismos públicos en todas las escalas, cuyos titulares son designados por el propio titular del ente a controlar.

Con relación a Chile, a pesar de los empeños de organizaciones de la sociedad civil, en especial del Capítulo Chileno del Ombudsman, no ha sido posible

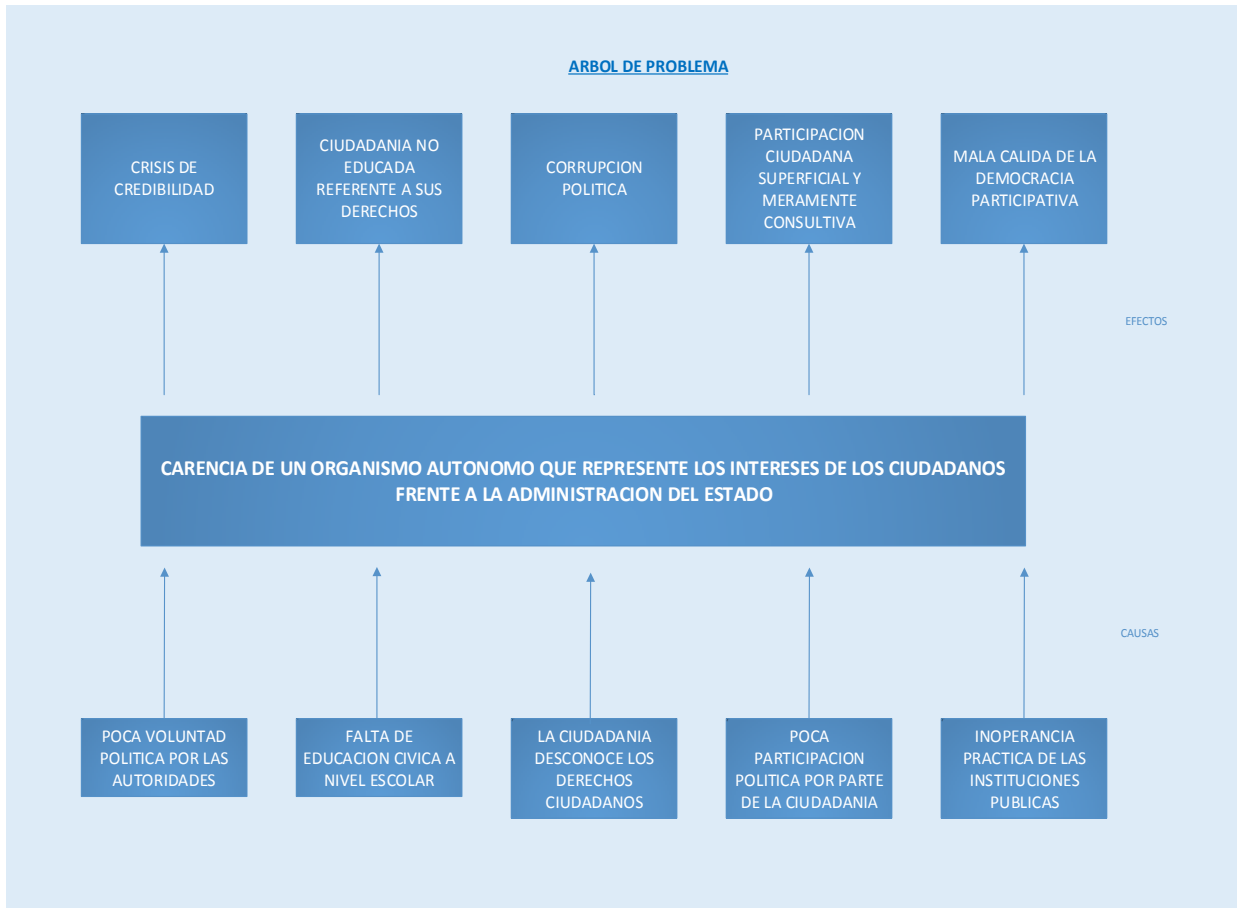
consagrar hasta el presente esta figura. El tema del Defensor del Pueblo nunca quedó fuera de la agenda política, es más a continuación se describirá como ha sido la relación que Chile ha tenido con el Defensor del Pueblo o Ombudman,

Pero es fundamental mencionar que hasta la fecha esta institución no existe, de todas formas abre una expectativa en este sentido, por un compromiso de la Presidenta Bachelet de promover su creación en el actual curso de su mandato. Lo que no significa que este tenga un rol significativo en su gobierno.

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1.- Problematización



2.2. Descripción del problema

En nuestro País, como institución, el Defensor del Pueblo no existe, es así, que a partir del año 1985 se han presentado distintos proyectos con el propósito de crear la institución del Defensor del Pueblo en Chile, sin embargo hasta el momento su tramitación sigue pendiente en el Congreso Nacional. Pero debemos mencionar que existió un anteproyecto de Reforma y una Ley Orgánica Constitucional que fue elaborado por el Capítulo Chileno del Ombudsman este primer planteamiento tuvo como finalidad privilegiar una institución de defensa de la democracia para perfeccionarla, como instrumento jurídico político para tutelar todos aquellos derechos que dicen relación con la dignidad de las personas y ser también un eficaz fiscalizador de cualquier tipo

de anormalidad, sea judicial o administrativa.⁷ En efecto esto se realizó para profundizar y consolidar las instituciones democráticas para que volvieran a imperar en Chile y lograr el respeto pleno de las libertades y los Derechos Humanos por parte del Estado.

La pendiente tramitación de esta institución se ha dado por varios factores (causas), entre los que encontramos; la poca voluntad política de parte de las autoridades para sacar adelante la institucionalidad, donde además existe una inoperancia práctica de las instituciones públicas, además de la poca participación política de parte del pueblo o ciudadanía ya que en los colegios prácticamente ya no se imparten cátedras de educación cívica y hay poca presión por parte de la ciudadanía para hacerle frente a las instituciones del Estado cuando estas han transgredido algún derecho, además del poco interés de las personas por participar en actos de fiscalización y evaluación de la gestión pública. Esto ha provocado que hoy tengamos corrupción política de parte de varias autoridades políticas de nuestro país, que exista poca participación política de parte de la ciudadanía, con lo cual se deslegitima la política y se da una pérdida de credibilidad de los gobiernos, provocando el desencantamiento de los ciudadanos con sus representantes con lo cual vemos gobiernos que son elegidos con mayoría pero que gobiernan en minoría, además de tener personas que tienen poco conocimiento de los derechos que poseen cuando van a alguna institución pública y ven o piensan que sus solicitudes o consultas no están siendo atendidas.

La necesidad de contar con una institución como el defensor del pueblo va más allá de promover o establecer una recuperación de la democracia como originalmente la vemos en la primera propuesta discutida durante el gobierno del ex presidente Patricio Aylwin.

Sino más bien hoy la falta de esta figura del Defensor del Pueblo se hace sumamente necesaria para satisfacer las demandas de los amplios movimientos sociales y políticos que han surgido durante los últimos 25 años. Esta necesidad se relaciona más bien con la protección de los Derechos de carácter público en favor de las personas o grupos de personas que han sido

⁷ Pag. 155, El Ombudsman. Un estudio de Derecho comparado con especial referencia a Chile

lesionadas en sus derechos fundamentales ,que como efecto provoca una profundización de la democracia y el cómo esta misma se hace más efectiva para el beneficio de los ciudadanos, para que estos tengan un mayor empoderamiento en el espectro público, y que pueda poner en juicio las actuaciones de aquellas personas que se encuentran en la Administración Pública.

2.3.- Delimitación del problema

El foco de estudio para esta investigación es el ámbito nacional, ya que es la proposición de una nueva institucionalidad para nuestro país.

2.4.- Pregunta de investigación

¿Es necesaria la creación de una institución como el Defensor del Pueblo para tener un mayor control o fiscalización de la Administración Pública y las actuaciones de los funcionarios públicos?

2.5.- Hipótesis

Con la implementación del Defensor del Pueblo en nuestro país, existirá un mayor control sobre los órganos del Estado y con esto una mayor transparencia de las acciones de los funcionarios públicos.

2.6.- Tipo de hipótesis

El tipo de hipótesis que se plantea es descriptiva, porque es una afirmación general sobre el estudio.

2.7.- Objetivo General

Formular la implementación de la institucionalidad del Defensor del Pueblo en la República de Chile.

2.8.- Objetivos Específicos

- Describir los modelos de Defensores del Pueblo a nivel internacional.
- Describir los procesos de la propuesta del defensor del pueblo durante los últimos 30 años en Chile.
- Determinar la implementación de la Defensoría del Pueblo nacional.
- Determinar el personal necesario para su correcta función.
- Conocer los impedimentos que ha tenido esta institución para aplicarse en nuestro país.

2.9.- Justificación del Problema

En nuestro país la función de fiscalización de las funciones públicas está relacionada con la Contraloría General de la República, el Tribunal Constitucional y el Congreso Nacional para aquellas funciones de más alta jerarquía, pero todas estas instituciones no son tan ligadas a lo que es la ciudadanía, hay una débil relación entre ciudadanía y el ejercicio de las funciones públicas y escasos canales institucionales de los ciudadanos hacia los servicios estatales, lo que fomenta la discrecionalidad, es por este motivo que se piensa en el Defensor del Pueblo, el cual se encontraría más cerca del ciudadano, ya que en éste podría acercarse a esta institución a realizar su denuncia sobre algún funcionario público que no esté actuando según lo acordado por la ley o que sus derechos como ciudadano están siendo lesionados por alguna institución del Estado. Esta institución, que cuenta con presencia en varios países de Latinoamérica, proporciona a la ciudadanía una mayor confianza en las instituciones públicas y un respaldo suficiente para defenderse de malas actuaciones de la administración pública que no actúan de acuerdo a la ley, además el sistema público es reacio a controles externos y tiende a justificar su acción y deniega posibilidades para el ciudadano.

Hace falta un sistema efectivo que garantice la ética de los funcionarios públicos, situaciones frecuentes de incumplimiento de plazos para resolver, utilización del silencio administrativo, falta de equidad, falta de transparencia, problemas de presentación de documentos ante la Administración competente o notificaciones defectuosas y ausencia de motivación de los actos administrativos, hacen que la actuación del Defensor del Pueblo pueda constituirse en un medio alternativo de resolución de este tipo de conflictos no sólo los judiciales sino también los administrativos, reduciendo el costo y el tiempo, dejando a salvo el derecho del ciudadano a la tutela judicial efectiva.⁸

En algunos países la experiencia con esta institución ha sido beneficiosa, como es el caso español, ya que cuando este comenzó su actividad, había sectores de la administración que practicaban abusivamente del silencio administrativo y en la práctica han logrado erradicarla.

Este estudio lo que busca es que la institución del Defensor del Pueblo pueda ser una instancia sumamente útil para potenciar en forma efectiva la transparencia de los procesos de toma de decisión incluso en actividades no formalizadas de la Administración, ejerciendo funciones que no entran, como en el caso de la Contraloría, en el contenido de la decisión o acción de la jurisdicción administrativa, ni tampoco son esenciales para darle validez al acto administrativo.

Argumentos en contra y a favor que justifican el establecimiento del Defensor del Pueblo⁹

Argumentos En contra de la institución:

- Institución ajena a nuestra realidad: se dice esto ya que es una institución inadecuada para un país con un Régimen Presidencialista. Sin embargo hoy en día el Defensor del Pueblo es una institución universal que trasciende las culturas, los sistemas jurídicos y los regímenes de gobierno, cualquiera que ellos sean. No solo podemos

⁸ Pag. 133, El Ombudsman. Un estudio de Derecho comparado con especial referencia a Chile

⁹ Soto Tobar Osvaldo. El Defensor del Pueblo y su inminente inserción en nuestro ordenamiento jurídico. (2004). Capítulo segundo, el Defensor del Pueblo en nuestro país. Universidad de Chile, Facultad de Derecho.

decir que el Defensor del Pueblo es una institución nórdico-sajona, el cual es propio de los regímenes parlamentarios. Es más, el Defensor del Pueblo, tiene una mayor justificación en un régimen presidencialista que en uno parlamentario, porque este contribuye a frenar y regular el poder de la administración y producir un reequilibrio de funciones en regímenes que se encuentran profundamente desequilibrados en términos jurídicos y políticos.

- Ejerce una función que ya cumplen otros órganos de control del Estado: se puede decir que esta institución puede adicionarse a las instituciones de control existentes o que se complementen desde una perspectiva distinta. No se trata de plantear el surgimiento del defensor del pueblo como una opción nueva en vez de las otras instituciones existentes, ni que tampoco se superpongan a ellas, sino que debe de desarrollarse con su creación un problema de armonización y coordinación en búsqueda del fin esencial, donde se fortalezca y se haga más eficaz el sistema institucional para que el Estado de Derecho sea una realidad veraz y viva.
- Aumentará la burocracia: se afirma que al haber un organismo encargado de controlar a la administración, por si sola burocrática, aumentaría aún más el grado de burocracia que ya existe en el país. Esto se opone radicalmente a los objetivos que se pretende lograr con la creación de esta institución, ya que sin duda, sus atribuciones y actuaciones, estarán destinadas a facilitar la relación que existe en la administración-administrado y con esto mejorar la calidad de los servicios. En tal sentido se realizarán recomendaciones, mediaciones, informes, entre otros. Los informes que se realicen darán a conocer las falencias, trabas, que se observen en el contacto con la administración y los problemas que en ella se puedan producir. Todo esto con el objetivo de que la opinión pública y las autoridades se enteren, debiendo estas últimas adoptar las medidas más convenientes para poder corregir esta situación, incluso las medidas que dé a conocer el Defensor pueden traducirse en un proyecto de ley, dentro de las cuales encontraremos

indicaciones, las que estarán destinadas a entregar un servicio más ágil, moderno y transparente, es decir, medidas contrarias a la burocracia.

- Costos en su implementación: No es equivocado señalar que la creación de una institución como esta, que contará con funcionarios, infraestructura, costos de funcionamiento, implicará un gran aumento del gasto fiscal. Pero por otro lado, resulta conveniente destacar que esta institución va a facilitar el acceso a la justicia, sin necesidad de tener que llegar, en muchas ocasiones, a los tribunales de justicia, lo que permitiría a los usuarios ahorrar tiempo, trabajo y por sobre todo recursos económicos, para poder atender otras necesidades.

Argumentos a favor de la creación de la institución:

- Va existir un órgano con rango Constitucional que estará a cargo de velar por la protección y la promoción de los derechos de las personas ante la Administración del Estado. Es la finalidad esencial de esta institución, el cual guarde los derechos de las personas, tanto ante la Administración del Estado como ante los particulares que presten servicios públicos, como son los servicios de electricidad, servicios de telecomunicaciones, servicios sanitarios, servicios de salud pública, educación, transporte, etc. El usuario puede verse afectado en sus derechos de diversas maneras, como la interrupción arbitraria del servicio, negación a prestarlo, una prestación deficiente, o cualquier otro abuso que atente contra los principios básicos de la prestación de servicios públicos, como lo son: la continuidad, la regularidad y la igualdad. Frente a esta realidad es que se hace necesario la intervención del Defensor del Pueblo en la supervisión de la prestación de los servicios nombrados anteriormente, sin que esto signifique un conflicto con los organismos encargados de la fiscalización, como son las superintendencias; sino más bien, un complemento, ya que esta institución, puede prestar orientación a los usuarios, para presentar debidamente sus reclamos ante los órganos aludidos, así como canalizarlos y verificar que tanto las empresas prestadoras de servicios, como las entidades fiscalizadoras, cumplan debidamente sus funciones,

- a fin de garantizar en última instancia, el respeto a los derechos y dignidad de las personas.
- Aumenta la participación ciudadana: ya que el defensor del Pueblo se convertirá en un importante medio de participación ciudadana, transformándose en una vía que permite al ciudadano común, ser parte en la solución de sus problemas. Esto se debe a que las recomendaciones que efectúa, como son los informes o los demás instrumentos que utilice, permiten a los gobernantes darse cuenta de las necesidades que tengan los gobernados, de los problemas concretos que estos tengan, en definitiva conocer del sentir del ciudadano.
 - Permite efectuar un control eficaz a los actos de la administración del Estado: esta institución viene a sumarse a los medios tradicionales de control, como el efectuado por la Contraloría General de la República, los Tribunales, las Superintendencias y la fiscalización que efectúa la cámara de diputados, siendo un complemento de ellos, lo que permite dar una protección más integral a los derechos de las personas, ejerciendo un control que se encuentre mucho más cercano a la gente, que cuente con procedimientos ágiles, expeditos y que además es gratuito, transformándose de esta manera en un observador privilegiado del funcionamiento de la administración, detectando con ello a los sectores más conflictivos y donde existe menor protección a los ciudadanos, especialmente a aquellas personas que poseen un bajo nivel educacional y de escasos recursos económicos. El Defensor del Pueblo no constituirá un obstáculo al control de las instituciones clásicas de control, por el contrario, será un complemento, que va a permitir fiscalizar un mayor número de situaciones.

CAPÍTULO III: MARCO TEORICO

III- MARCO TEORICO

3.1.- Evolución histórica de la propuesta del Defensor del Pueblo para Chile

El primero en promover la institución del defensor del Pueblo en Chile, fue Jorge Mario Quinzio Figueiredo, quien mantenía el contacto con el Instituto latinoamericano Ombudsman (ILO) y fue a partir de esta retroalimentación que durante 1985 lideró la creación del actual capítulo Chileno del Ombudsman.

La Declaración constitutiva del capítulo chileno del Ombudsman se establece con el propósito de *“contribuir con recursos intelectuales y profesionales a la difusión, discusión e implantación en Chile de la Institución del Ombudsman, sobre la base de las necesidades y caracteres especiales de nuestra nación; promover los derechos fundamentales que dicen relación con la dignidad del ser humano, su sistema de tutela y garantías; como así mismo propiciar la profundización y perfeccionamiento de la democracia en sus aspectos políticos, sociales y económicos”*¹⁰

En Chile el primer acercamiento que se ha tenido sobre la figura del defensor del pueblo tiene su origen en diciembre del año 1985 con la creación del Capítulo chileno del Ombudsman, los impulsores de esta iniciativa fueron el Grupo de Estudios Constitucionales, este grupo liderado por el abogado y profesor Manuel Sanhueza Cruz reunía juristas, personalidades y profesionales de distintas áreas tenían como objetivo, diseñar las bases constitucionales para el régimen democrático siguiente al gobierno militar, es decir, los objetivos fundamentales que situaron a esta institución fue claramente dirigido a subsanar el contexto político de la época en la cual se funda el Capítulo Chileno Del Ombudsman.

Si bien es cierto mencionar que los directivos estaban conscientes que no se consagraría la figura durante el régimen militar pero centraron sus esfuerzos en lograr consenso para una formulación que pudiera patrocinar el primer gobierno que sucediera ha dicho régimen militar

¹⁰ Juan Domingo Milos, “La idea del defensor del pueblo en Chile”, Abril 2009 Santiago. Capítulo Chileno del Ombudsman.

La creación del capítulo, proyecto al defensor del pueblo como un potencial ente para fortalecer y consolidar la democracia una vez ya terminado el régimen militar, esta institución apuntaba a generar cambios en el ordenamiento jurídico, en especial a lo relacionado con la promoción y protección de los derechos humanos.

Entre Octubre del año 1989 y Marzo del año 1990 el Capítulo Chileno del Ombudsman impulsó una participación ciudadana, mediante un concurso público de ensayos llamado “Un Defensor del pueblo para Chile” la iniciativa tenía como finalidad que la comunidad participara y propusiera definición y características propias de la institución, donde el objetivo era plantear los aspectos jurídicos e institucionales, la promoción de los Derechos Humanos y el significado político de la institución.

Finalmente fueron siete los ensayos ganadores y elegidos para ser entregados el 16 de abril del año 1990 al Ex Presidente elegido democráticamente Patricio Aylwin Azocar. También se le hace entrega al presidente del senado y al presidente de la cámara de diputados.¹¹

3.2.- Desarrollo de la iniciativa que crea el Defensor del Pueblo en Chile

Como hemos visto a partir del año 1990 de vuelta al Régimen Democrático, se han presentado diversas iniciativas para crear una institución que vele por la defensa de los derechos de los ciudadanos frente a las actuaciones erróneas de la Administración Pública. A partir de esto es fundamental contextualizar que se entiende por ciudadano y que se entiende por pueblo, para así poder comprender a cabalidad la trayectoria de esta iniciativa que crea el defensor del pueblo en Chile.

Por lo tanto el ciudadano es la persona que, teniendo derechos políticos, los ejerce o manifiesta en el Gobierno de un país. Según nuestra constitución “son ciudadanos chilenos los que hayan cumplido dieciocho años de edad y que no hayan sido condenados a pena aflictiva (tres años y un día o más de condena). La calidad de ciudadano permite el derecho a sufragio, puede optar a cargos

¹¹ Apuntes del 1° Congreso San Antonio. Juan Domingo exposición

de elección popular y los demás que la Constitución o la ley le otorguen. Los extranjeros avecindados en Chile por más de cinco años, y que cumplan los requisitos señalados en el inciso primero del artículo 13 de la Constitución Política, podrán ejercer el derecho a sufragio en los casos y formas que determine la ley”¹².

Sin embargo entendemos pueblo desde el punto de vista latino, distinguiendo tres conceptos; primero a los habitantes de una cierta región, segundo a una entidad de población de menor tamaño que una ciudad y tercero y último desde un punto socioeconómico referido a la clase baja de una sociedad. Según lo primero el pueblo; es el conjunto de los habitantes de una región, nación o país. Estas personas constituyen una comunidad gracias a que comparten una cultura similar.

En cuanto a su segunda acepción, el pueblo es una entidad poblacional que se dedica principalmente a las tareas agrícolas y que vive en zonas rurales. A su vez, un pueblo se distingue de otras entidades de menor tamaño ya que cuenta con jurisdicción propia.

El tercer significado mencionado hace referencia al pueblo llano, una clase social también conocida como la plebe, las masas o el “pueblo trabajador”. Esta significación social del pueblo se utiliza desde la época romana, cuando el Senatus Populusque Romanum definía a la totalidad del Estado (los Patricios que formaban el Senado y los Plebeyos)¹³.

Con todos estos significados se puede decir que el término pueblo se llama así a un conjunto de personas que se mueven con un mismo objetivo de vida o que comparten los límites de un territorio. De este modo, en la actualidad pueblo se denomina al conjunto de personas que integran al Estado, donde no existen privilegios de raza, sexualidad, religión o estatus económico o social. El pueblo está formado por todos los individuos que a los ojos de la ley se encuentran en igualdad de condiciones.

¹² Artículos 13 y 14 Constitución Política de la República de Chile.

¹³ Rescatado de <http://definicion.de/pueblo/>.

En cuanto a la institución del Defensor Público el último anteproyecto (1998) a diferencia del proyecto de reforma constitucional del año 1991, los cuales habrían preferido situar la competencia en el concepto de “derechos ciudadanos”, de modo que la institución se conociera como “Defensoría Nacional del Ciudadano”. Pero aquí, la palabra ciudadano está tomada en un sentido sociológico, donde las personas actúan en la sociedad civil (ciudad) estableciendo una relación derecho-deber con las autoridades públicas, y no es la acepción jurídica y restrictiva del artículo 13 de la Constitución Política. La última modificación respecto al nombre fue durante abril del año 2008 donde se le denomina al organismo “Defensoría de las Personas” con el fin de abarcar como se está escrito en art. 1° apuntando al total de la población y que no solo recaiga sobre el concepto de “ciudadanía” desde el ámbito cívico, finalmente como podemos ver se elimina el concepto “pueblo” el que probablemente se pudiera vincular con ideologías políticas que sufre el proyecto.

A continuación revisaremos la trayectoria que ha tenido el proyecto que apuntaba la creación del defensor del pueblo en Chile.

Durante el primer mensaje presencial del 21 de Mayo del año 1990 el ex-Presidente Patricio Aylwin anunció que impulsaría la creación del Defensor del Pueblo, la responsabilidad de preparar el proyecto recayó sobre el capítulo Chileno del Ombudsman, dentro de tres meses finalmente entregaron la propuesta al presidente el 28 de Agosto del año 1990.¹⁴

Es así como el 9 de abril del año 1991 en la sección 43ª el Gobierno de la época presentó un proyecto de reforma constitucional que creaba el Consejo Nacional de la Justicia y el Defensor del Pueblo (boletín 332-07). Esta reforma fue acompañada de la presentación de un proyecto de la Ley Orgánica Constitucional que regulaba el funcionamiento de la institución que se proponía establecer (boletín 333-07).

Seis años más tarde en el año 1997 durante el gobierno del ex-Presidente Eduardo Frei, se presentó una redefinición al proyecto inicial donde el objetivo del nuevo proyecto pretendía crear la Defensoría Nacional del Usuario (boletín

¹⁴ Concertación de Partidos por la Democracia. Programa de Gobierno, Bases programáticas político-institucionales, Cap. IV, Santiago, 1989.

2115-03) destinada a controlar la actividad de prestaciones de la administración y velar por los derechos de los usuarios de los servicios públicos, proyecto que fue ampliamente debatido pero no contó con el apoyo necesario para avanzar en su tramitación.

La idea del proyecto debió ser reformulada el año 2000 por el gobierno del Ex Presidente Ricardo Lagos Escobar, ahora bajo un estatus de Reforma Constitucional, configurándose un órgano autónomo, el “Defensor Ciudadano”.

Paralelo a este proceso de reformulación, fue creada en el año 2001 durante el gobierno del Ex-Presidente Ricardo Lagos Escobar la Comisión Defensora Ciudadana, la que tenía como objetivo principal ser un órgano asesor presidencial, el cual dependía administrativamente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, cuya función sería asesorar, en la gestación del llamado Defensor Ciudadano o Defensor del Pueblo. Junto con esta función comenzó a recibir reclamos de los ciudadanos y a intermediar entre éstos y los servicios y organismos de la Administración Central del Estado. Para el gobierno de Lagos el principal motivo fundante de su creación fue la necesidad de establecer instancias y mecanismos adecuados que permitan la debida y oportuna supervisión de los órganos de la Administración del Estado, en la protección y promoción de los derechos que los ciudadanos tienen frente a la actividad administrativa¹⁵. Para poder conseguir este objetivo es que a esta comisión se le asignaron las siguientes funciones: Observar y estudiar la actividad que desarrollan los órganos de la Administración del Estado frente a los ciudadanos, informando al Presidente de la República mensualmente. También puede formular sugerencias, recomendaciones y/o informes al Presidente de la República, que no tendrán carácter de vinculantes, destinados a que éste ordene la adopción de medidas que corrijan o eviten acciones que afecten la regularidad, continuidad e igualdad en la satisfacción de las necesidades públicas a su cargo; Proponer un plan anual de satisfacción de servicios a los ciudadanos; Informar semestralmente al Presidente de la República sobre el estado y calidad de los servicios realizados por la administración a los ciudadanos; Servir de instancia de coordinación a las

¹⁵ Comisión Defensora Ciudadana: balance de una experiencia. 2005. Pág. 5.

oficinas de información y reclamos de los órganos y organismos de la Administración Pública, para lo cual deberá convocar una vez al mes a los responsables de estas oficinas¹⁶. Este proyecto de Reforma Constitucional fue esperado. Por ello, fue reingresado en el año 2003 por la Cámara de Diputados.¹⁷

Durante el primer periodo de la Presidente Michelle Bachelet en el año 2007 se reformula nuevamente el proyecto anteriormente presentado, éste fue aprobado en general por la Cámara de Diputados, se analizó en profundidad por las Comisiones de Derechos Humanos y de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento de la Cámara. A partir de este análisis se introdujo importantes cambios, pero pese a ello no fue lo suficiente ya que en el año 2008 no se logró la cantidad de votos necesarios ya que se requiere de un alto quórum para aprobar una reforma constitucional como esta.

El 9 de Diciembre del año 2008, La presidenta Michelle Bachelet decidió reingresar el proyecto a la Cámara de Diputados, donde el proyecto tuvo una tramitación expedita y una aprobación mayoritaria el 10 de marzo del año 2009.

Tras su llegada al Senado, el proyecto de Reforma Constitucional fue enviado a la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia, donde hasta hoy se encuentra en tramitación. (Hace más de seis años)

Por diversas razones ninguna de las iniciativas mencionadas prosperó en su tramitación.

3.3.- El Actual contexto para establecer un Defensor del Pueblo

Tras 25 años de Régimen Democrático, en un escenario nacional distinto, con ausencia de violaciones generalizadas de derechos humanos, con mayores libertades públicas y la autonomía de los actores políticos y sociales, cabe preguntarse sobre la necesidad de Ombudsman o Defensor del Pueblo para nuestro país, y sobre las características que debiese tener de acuerdo a nuestras nuevas realidades y las nuevas necesidades sociales.

¹⁶ Comisión Defensora Ciudadana: balance de una experiencia. 2005. Pág. 6.

¹⁷ Historia del defensor u ombusdman, rescatado 17-06-2015 del sitio www.cdc.Gob.cl

Los cambios producidos en nuestra sociedad en los últimos años han sido mucho más profundos que algunas reformas ya hechas en nuestro país, como la consagración Constitucional del Ministerio Público en el año 1997 el que transformó radicalmente el procedimiento penal¹⁸, la ley de protección de los Derechos del Consumidor el cual defiende a la persona en su dimensión de usuario o consumidor y otros organismos sectoriales que se ocupan de derechos específicos y que ejercen de cierto modo una defensoría, como son el Servicio Nacional de la Mujer, La Comisión Nacional del Medio Ambiente y la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena. Todas estas instituciones no han encontrado una adecuada recepción en el ordenamiento institucional. Hay nuevas demandas y exigencias de participación de la ciudadanía en prácticamente todos los ámbitos (educación, salud, pensiones, vivienda, medio ambiente, seguridad pública, etc.), que no encuentran respuesta o derivan hacia vías extra institucionales (protestas, huelgas, etc.). Los movimientos ciudadanos han superado los canales de representación tradicionales y formulan directamente sus peticiones y exigencias al Estado.

Bajo el Régimen Democrático, los ciudadanos han adquirido mayor conciencia y conocimientos de sus derechos. Por si sola, la democracia no ha bastado para responder a las necesidades y expectativas de la gente y además ni el sistema ha podido dar respuestas automáticas.

La modernización y los profundos avances logrados en otras áreas, en especial a lo relativo al sector económico, no coinciden con el escaso desarrollo de los derechos ciudadanos. La pobreza, desigualdad, marginación y la discriminación siguen siendo una persistente realidad en nuestro país. El ejercicio de los derechos que asisten o debieran asistir a los ciudadanos aún se encuentra fuertemente limitado.

La justicia se ve insuficiente o ineficaz para la multiplicidad de requerimientos, conflictos y nuevas situaciones. Así vemos, que no existe un real acceso a la justicia, a pesar de las iniciativas gubernamentales, incluidos mayores recursos y las acciones de algunas organizaciones no gubernamentales (ONG).

¹⁸ Milos, Juan Domingo. (1999). Un Defensor del Pueblo para Chile. Santiago. Pág. 4

En cuanto a la justicia, el recurso de protección, mecanismo privilegiado de tutela de derechos fundamentales¹⁹, se ve colapsado y limitado en sus alcances por restricciones de índole constitucionales o por exigencias de hecho en su tramitación. Puesto que este mecanismo tiene poco de ágil, expedito, informal, y a menudo es escenario de conflictos de grandes empresas e intereses, lo que desnaturaliza su finalidad.

El ciudadano común continúa desprotegido, ya sea frente a la acción del Estado o de particulares que tienen a su haber servicios de naturaleza pública. Falta información y transparencia en la gestión pública que permita el control y evaluación ciudadana en las acciones de las autoridades. El ejercicio abusivo de las potestades públicas y la mala administración no siempre constituyen infracciones perseguibles ante los tribunales de justicia, y no se ha modernizado ante la inexistencia de la justicia administrativa.

Asistimos desde hace varios años a una cierta desvalorización de lo público y del papel que debe cumplir el Estado en la conducción de la sociedad. Es cierto que en los últimos años ha ido ganando terreno un orden de ideas que propugna la reducción del Estado, tanto en lo que es su intervención y la facultad regulatoria, esto en beneficio de una mayor y libre participación del sector privado en actividades económicas, sociales y culturales.

De cualquier modo y objetivamente, en la actualidad el Estado asume o controla menos actividades como consecuencia de los procesos de privatización de empresas públicas, por lo que ha disminuido el campo de la administración y su incidencia en la determinación del Bien Común, establecido en la Constitución de nuestro país.

La privatización de servicios públicos no ha corregido los problemas que tenían cuando eran administrados por el Estado y no ha sido necesariamente sinónimo de buen servicio. Existen deficiencias y abusos (exclusiones, tarifas excesivas, colusión de precios, p/e.) en el sistema privado de salud, en empresas de telecomunicaciones, en el suministro eléctrico y otros, donde la

¹⁹ Milos, Juan Domingo. (1999). Un Defensor del Pueblo para Chile. Santiago. Pág. 6

motivación principal ha sido la económica dejando en segundo lugar el interés general de los usuarios.

Asimismo se advierte que en el actual contexto que se realiza esta investigación, el país se encuentra en medio de una crisis política de proporciones. Hay una enorme desconfianza tanto en los liderazgos políticos como en múltiples instituciones. Esta crisis que afecta a toda la clase política parece desatada por Soquimich, una de las aristas del caso Penta sobre financiación ilegal de campañas y evasión de impuestos, que afecta sobre todo a la derecha y paralelo a este conflicto se da a conocer un negocio millonario que involucraba a la nuera de la presidenta de Chile y a su hijo.

El caso golpeó severamente la confianza de la presidenta, cuya aceptación cayó a un 31% y el nivel de rechazo aumentó a 64%, un nivel histórico, según una encuesta elaborada por la consultora Adimark. El fenómeno creciente de la corrupción que ha alcanzado de algún modo a las instituciones del Estado. Conceptos y valores como la ética, la probidad pública, el bien común, el interés público, la transparencia, entre otros, forman parte del discurso, pero no son criterios que determinen conductas en un número cada vez mayor de funcionarios. Conocida es, en el último tiempo, las irregularidades entre los funcionarios o parlamentarios, entre lo que es la política y los negocios, mostrando un vacío legal o una poca fiscalización de parte del Estado, demostrando conductas ilícitas que dejan de lado el buen servicio hacia los usuarios.

El interés público aún no encuentra una adecuada expresión e influencia en el aparato estatal. Los partidos políticos, que debieran transformar el interés común de los ciudadanos en propuestas políticas, no cumplen con eficacia esta función. Las comisiones investigadoras de la Cámara de Diputados han cumplido este papel de manera parcial, y a menudo sus conclusiones se mediatizan por los intereses políticos de sus integrantes. Algunos Diputados, de manera individual, han asumido la representación del interés público de la ciudadanía, lo que si bien en lo inmediato tiene efectos positivos, no

constituyen acciones permanentes con suficientes garantías de continuidad y objetividad²⁰.

Se ha ido promoviendo un cambio cultural en la sociedad, de mayor conciencia de los derechos individuales y colectivos, y las consecuentes exigencias a las autoridades del Estado y a los agentes económicos.

En lo que ocurre actualmente en nuestra sociedad el Defensor del Pueblo puede jugar un papel relevante, representando no solo al ciudadano si no que a la persona, defendiéndola de los diversos abusos que puedan tener por parte de algunas de las instituciones del Estado y que no encuentre ayuda en otras instituciones que controlan o fiscalizan al Estado y sus instituciones, y que además esta institución dotará de una mayor profundidad democrática a la nación, actuando en aquellas áreas o tipo de conflictos en los cuales no alcanza la justicia ordinaria, o donde la envergadura menor del asunto, el costo o complejidad de la acción judicial de hecho la hacen inexistente.

²⁰ Milos, Juan Domingo. (1999). Un Defensor del Pueblo para Chile. Santiago. Pág. 7

3.4.- ¿Cuál es la importancia de una política pública como el Defensor del Pueblo?

Para dar respuesta a esta pregunta consideramos necesario recordar el término de política pública y para ello trataremos el término que propone Eugenio Lahera (2004), “una política pública de excelencia corresponde a aquellos cursos de acción y flujos de información relacionados con un objetivo político definido en forma democrática; los que son desarrollados por el sector público y, frecuentemente, con la participación de la comunidad y el sector privado. Una política pública de calidad incluirá orientaciones o contenidos, instrumentos o mecanismos, definiciones o modificaciones institucionales, y la previsión de sus resultados”.

Consideramos que las políticas públicas son un conjunto de problemas públicos²¹ que pueden ser transformados en una norma o ley que busque mejorar ese problema, partamos que es la sociedad civil la que pone en la palestra los problemas sociales, a través de diferentes formas, pero principalmente es a través de las protestas que realizan los grupos o personas que participan en la sociedad civil, estos ponen en la opinión pública los problemas, llamando la atención a través de diferentes formas de manifestaciones, es decir, una política como el Defensor del Pueblo tiene que ver con el acceso y protección de los derechos fundamentales del ciudadano, las cuales consisten en reglas y acciones que tienen como objetivo resolver y dar respuesta a la multiplicidad de necesidades, intereses y preferencias de grupos o personas que integran una sociedad

La importancia de contar con una política Pública como el Defensor del Pueblo, permitirá tener un mayor control sobre la administración pública y que a la vez esta vele por la defensa de los derechos ciudadanos. El problema que se

²¹ Bardach, menciona que en la definición del problema, el analista debe contemplar una parte cuantitativa “deberá incluir aspectos de magnitud”, es decir, se deben de considerar cuestiones técnicas que nos ayuden a diseñar la solución del problema para lo cual, será conveniente hacernos algunas preguntas como: ¿en qué consiste el problema? ¿contamos con los elementos necesarios para resolverlo? ¿quiénes están involucrados en dicho problema?, como podemos resolverlo? el presupuesto con el que contamos ¿es suficiente? ¿qué podemos proponer que no se haya propuesto ya? y ¿cuál es la cobertura que podemos atender? y finalmente ¿cuáles son las metas esperadas? (Rescatado de la página web <http://www.eumed.net/rev/cccss/05/aalf.htm>)

aprecia en nuestro país para la aparición de esta nueva institución es la escasa información y el desconocimiento que tienen las personas (usuarios) para realizar alguna denuncia frente a los abusos de la Administración del Estado, ya que poseen poca información sobre las acciones que pueda realizar el éste, además de pensar que realizar una denuncia va a hacer que tenga que perder mucho tiempo por el tema de la burocracia, al no conocer cómo funciona la institución. Para la mayoría de las personas tener que realizar un trámite es sinónimo de pérdida de tiempo y de mucho papeleo, es por este motivo que esta política pública busca poder encontrar una solución lo más eficientemente posible, frente a este problema el cual busca ser satisfecho y que va en directo beneficio a la ciudadanía.

Para el caso de esta investigación nos situaremos en la implementación de esta política la que se encuentra en la cuarta etapa del ciclo de política pública. Si bien es cierto la etapa de implementación no ha recibido mucha atención y se ha considerado un mero trámite técnico. Sin embargo consideramos que la implementación de esta iniciativa que crea el defensor del pueblo es fundamental ya que permite pasar del campo de las buenas intenciones, de las buenas ideas al campo de decisión más concreta. La implementación correcta es aquella que me permite tener el máximo de información sobre los actores involucrados en todo el desarrollo de la política pública

Además debemos de nombrar aquellos grupos de interés que se encuentran involucrados en esta política pública, ya que son ellos los encargados de primero poner en los ojos de la sociedad el o los problemas y los demás son los encargados de poder sacar adelante la iniciativa y de ponerla en funcionamiento. Los grupos de interés o actores que participan en esta política pública serán separados según actores internos y externos en cuanto a su participación (Ver cuadro n°2).

Actores Internos:

Capítulo chileno del Ombudsman: se fundó en el año 1985 en el seno del Grupo de Estudios Constitucionales (Grupo de los 24), organismo destinado a diseñar las bases constitucionales para el Régimen Democrático siguiente al Gobierno Militar. Entre ellas figuraba la creación del Defensor del Pueblo. Se

define como una organización pluralista e independiente, sin fines de lucro, y autónoma de toda autoridad. Desarrolla sus actividades gracias a la contribución voluntaria de sus asociados, y la colaboración en servicios de otras instituciones. El Capítulo Chileno del Ombudsman tiene por principal objetivo el más pronto establecimiento en Chile de la institución del Defensor del Pueblo, en pos del perfeccionamiento de la democracia y el mejor resguardo de los derechos humanos, los derechos ciudadanos y el interés público. Para tal fin, desarrolla actividades de estudio, promoción y propuestas en relación a la figura, colabora con las autoridades y se propone, desde ya, participar en la discusión legislativa²².

Comisión Defensora ciudadana: Esta comisión fue creada en el año 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. 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. Las instrucciones para el funcionamiento es la de 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 ámbitos²³.

Congreso Nacional: El Congreso Nacional de Chile fue fundado el 4 de julio del año 1811. Está compuesto por la Cámara de Diputados de 120 miembros y por el Senado, integrado por 38 miembros.

Se rige por la Constitución Política del año 1980 y por la Ley Orgánica Constitucional N°18.918. La principal función del Senado es la de concurrir, en

²² Rescatado de <http://www.ombudsman.cl/> (25/07/2015)

²³ Rescatado del sitio web http://www.cdc.gob.cl/quienes_somos/historia-de-la-comision-defensora-ciudadana/

unión con la Cámara de Diputados, a la formación de las leyes y a la aprobación de los tratados internacionales. En cuanto a la Cámara de Diputados, entre sus funciones, además de la formación de las leyes, se encuentra la de fiscalizar los actos del gobierno e iniciar las acusaciones constitucionales contra el Presidente de la República, los Ministros de Estado, Ministros de Tribunales Superiores de Justicia, Contralor General de la República, Generales, Almirantes, Intendentes y Gobernadores, además la ley de presupuesto y toda la legislación relativa a tributos y reclutamiento debe discutirse primero en la Cámara de Diputados²⁴.

Los Diputados son elegidos por votación popular por un mandato de 4 años sobre la base de distritos electorales. En cuanto a los Senadores son elegidos, al igual que los diputados, por votación popular por un periodo de 8 años sobre la base de circunscripciones senatoriales determinadas en consideración a las regiones del país.

Consejo Anticorrupción: Tiene por objeto proponer un nuevo marco normativo, que permita el cumplimiento efectivo de los principios éticos, de integridad y transparencia, en sus aspectos legales y administrativos para lograr el eficaz control del tráfico de influencias, prevención de la corrupción y de los conflictos de interés en los ámbitos de los negocios, la política y el servicio público, así como en la relación entre éstos. Para su cumplimiento el Consejo debió desarrollar las siguientes tareas:

- Efectuar un diagnóstico de los riesgos que afectan la probidad y la transparencia en el mundo de los negocios, la política y el servicio público, poniendo énfasis en aquellos elementos que se vinculan al tráfico de influencias, la corrupción y los conflictos de interés y que debilitan la confianza en las instituciones privadas y públicas.
- Proponer medidas concretas, de carácter legal o administrativo, a partir del análisis comparado de experiencias internacionales y de la revisión de la normativa vigente, en los ámbitos de la prevención, regulación, sanción y reparación de los conflictos de interés, el tráfico de influencias

²⁴ Rescatado del sitio web <http://www.congreso.cl/>

y, en general, la corrupción en todas sus formas, en el mundo de los negocios, la política, el servicio público y la relación entre estos²⁵.

Además debía agendar audiencia a aquellos interesados en poder dar su opinión o en ideas con respecto al tema de la corrupción para poder darle cabida a distintos grupos de interés de nuestro país.

Presidencia de la Republica: Es el jefe de Estado y de gobierno del país y su máxima autoridad política. Le corresponde, como mandato genérico, el Gobierno y la Administración del Estado. De acuerdo a nuestra Carta Magna, el Presidente tiene el deber general de desempeñar fielmente su cargo, mantener la independencia de la nación y guardar y hacer guardar la constitución y las leyes, tal como lo señala el juramento o promesa que presta al asumir sus funciones. Dentro de esta política cumple el papel primeramente de llamar a la creación de una comisión para la corrupción, la cual es la encargada de proponer la creación del “Defensor de la Ciudadanía”, luego la presidenta hace alusión a la creación de la institución a través de un mensaje presidencial, pero que aún no entra al Parlamento.

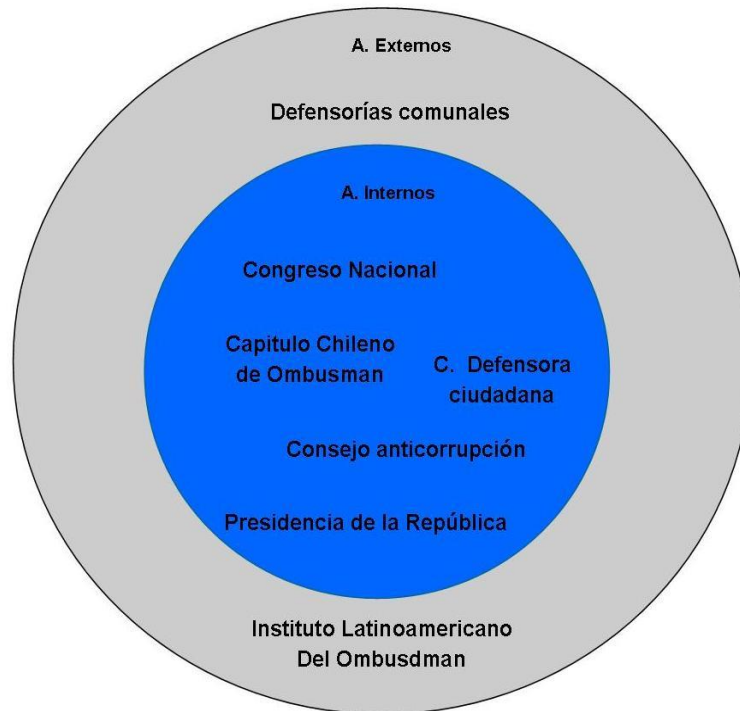
Actores externos:

Instituto Latinoamericano del Ombudsman: su objetivo central es promover la figura del ombudsman en América Latina y contribuir a la consolidación de los procesos democráticos y el respeto por los derechos humanos. Dentro de la política cumple el papel de promover la creación de esta institución en nuestro país.

Defensorías Comunes: En nuestro país existen algunas defensorías comunales, como la de la Comuna de San Antonio, Lo Espejo, las que realizan las labores de poder solucionar algunos problemas que afecten a la comunidad, por ejemplo poder buscar soluciones entre los conflictos que existen entre los vecinos, para que de esta manera los conflictos no tengan que llegar a la justicia, teniendo la consecuencia de que los vecinos tengan que incurrir en mayores gastos y mucho más tiempo para resolver los problemas.

²⁵ Rescatado de http://consejoanticorruccion.cl/wp-content/uploads/2015/06/2015.06.05-consejo_anticorruccion.pdf (25/07/2015)

Grafica N° 2



3.5.- El Defensor del Pueblo en el Estado Social y Democrático de Derecho

Durante los años noventa la idea de El Estado de Derecho tomó fuerza y ha sido promovido por las Naciones Unidas, esta institución se refiere al concepto como un principio de gobierno según el cual todas las personas, instituciones y entidades, incluido el propio Estado, están sometidos a las leyes que reúnan ciertas características esenciales como por ejemplo, promulgarse públicamente, hacerse cumplir por igual. Además para respetarse un Estado de Derecho en cada país se debe considerar, por ejemplo la primacía de la ley, igualdad ante la ley por mencionar algunas.

Pero por otra parte surge durante la segunda mitad del siglo XX, El Estado Social de Derecho el cual busca satisfacer las necesidades no solo políticas que le competen al Estado sino también las económicas y sobretodo sociales.

Definición de Estado Social y democrático de Derecho: Es la forma de organización política que se otorga a una sociedad para permitir su convivencia. Consiste, por tanto, en una estructura.

Lo Social se entiende, por aquella estructura estatal que no solo ordena la convivencia de una comunidad, sino que busca para todos sus componentes un mínimo bienestar, que considera indispensable.

El concepto de Democracia es una forma de gobierno del Estado en la que participa el pueblo.

Y de Derecho es el sometimiento de la autoridad del Estado a la jerarquía normativa, que obliga a todos por igual, y que prohíbe la arbitrariedad.

Ahora bien, entrando más a fondo en el concepto de la República Social y Democrática de Derecho podemos señalar, como dice García Pelayo²⁶, “es una totalidad compuesta por tres componentes inseparables en interacción recíproca, a saber: a) el objetivo social, b) la concepción ascendente o democrática del poder, y c) la sumisión de ambos términos a la disciplina del Derecho”.

Un Estado Social y Democrático de Derecho es aquel donde se ha desarrollado en toda su extensión la figura del ombudsman y en donde la mayoría de los sistemas jurídicos son contemporáneos. Una arista fundamental es considerar que la actual Constitución de nuestro país no considera esta figura ya que el artículo 4° de la Constitución señala que *“Chile es una República Democrática*.

Ana María Moure señala en su libro *“El Ombudsman, un estudio de derecho comparado con especial referencia a Chile”* que el Estado Chileno, puede ser incluido dentro de la categoría de Estado Social y Democrático de Derecho, ya que se garantizan al menos tres elementos que son fundamentales en todo

²⁶ García-Pelayo, 1991, "Las Transformaciones del Estado Contemporáneo. El Estado Social y Democrático de derecho en la Constitución Española", en Centro de Estudios Constitucionales.

Estado de Derecho: en primer lugar, existe una efectiva democracia popular, que se refleja en que el Estado está al servicio de la persona humana y por lo

Tanto deben respetarse plenamente los derechos y las garantías que se establecen en la Constitución; en segundo lugar, hay independencia de las funciones del Estado; y en tercer lugar, debido a la necesidad de seguir avanzando en el proceso de modernización institucional y legislativa en Chile, también se ha planteado la misma crisis de eficacia existente en los controles tradicionales, como en otros países.²⁷

El Estado Social y Democrático de Derecho, se define como un pasaje del Estado de Derecho de democracia liberal que en la realidad, a través de un proceso histórico complejo, se transforma en este tipo de Estado lo que significa conceptualmente el reconocimiento y protección de los derechos individuales reafirmando la libertad, mediante el reconocimiento y protección de los derechos sociales, y para procurar que la igualdad esencial de todos los hombres sea también igualdad efectiva de oportunidad. Lo que no es, ni más ni menos, que aludir a la justicia social. Pues el progreso en los Estados Democráticos está sujeto a diversos riesgos, particularmente en lo que se refiere al desarrollo de la justicia social que es una necesidad capital de las sociedades modernas. Consiste en un sistema de solidaridad nacional gestionado por los poderes públicos, con participación ciudadana efectiva y con respeto a la primacía del Derecho y de los derechos²⁸.

Es en este sentido cabe decir que la creación de la institución del Defensor del Pueblo parte de suponer, en mayor o menor medida, que aquellos clásicos sistemas de control, que básicamente son los procedimientos jurisdiccionales, son insuficientes para hacer frente al actual volumen y diversificación de la actuación pública.

La construcción y el mantenimiento del Estado de Derecho, en el marco del desarrollo y consolidación del modelo de Estado Social y Democrático, forman

²⁷ Moure, Ana. 2014. El Ombudsman, un estudio de derecho comparado con especial referencia a Chile. Pág.31

²⁸ Moure Pino, Ana María . 2014. El Ombudsman: Un estudio de derecho comparado con especial referencia a Chile. Pág.35

parte del contexto que ha propiciado la creación de la figura del Defensor del Pueblo, la cual a pesar de no ser una de sus instituciones primordiales, es considerada un complemento de la institucionalidad vigente, que fortalece el régimen de garantías de los derechos humanos frente al Estado y la transparencia de las actuaciones de éste y sus funcionarios. “El Estado es responsable por las violaciones a los derechos humanos que ocurran bajo su gobierno, tiene además el deber de sancionarlas, con el objeto de promover y proteger la dignidad humana de sus ciudadanos y lo que se logra sancionando a sus órganos cuando comentan faltas, sean éstos individuos o instituciones”²⁹. Además según la ley 18.575 sobre las Bases Generales de la Administración del Estado³⁰, se puede ver que a partir del Artículo 4, el cual dice: “El Estado será responsable por los daños que causen los órganos de la Administración en el ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de las responsabilidades que pudieren afectar al funcionario que los hubiere ocasionado.”

Lo que se plantea es que las Defensorías del Pueblo se instituyan para que, ante los abusos y excesos de poder en las administraciones públicas, el ciudadano encuentre una institución del propio Estado que proteja y promueva sus derechos, así como es señalado en la Constitución Chilena Art. 1° Inciso 4° “El Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, para lo cual debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible, con pleno respeto a los derechos y garantías que esta Constitución establece”.

De esta manera vemos como se ha convertido a pesar de su todavía corta trayectoria, en elementos claves del sistema democrático, porque no solo desempeñan su papel de valedores de los derechos ciudadanos, recogidos en la Constitución y en los acuerdos internacionales, sino que también avanzan en su conformación como actores de primer orden en las necesarias tareas de control y fiscalización que debe de tener el Estado y sus administraciones.

²⁹ Moure Pino, Ana María. 2014. El Ombudsman: Un estudio de derecho comparado con especial referencia a Chile. Pág.37

³⁰ Ley 18.575. Recuperado el 11 de mayo de 2015, de www.leychile.cl

De esta manera es que el Defensor del Pueblo surge para compensar el desequilibrio existente entre las potestades administrativas y los derechos individuales. Se trata de evitar los abusos posibles del poder ejecutivo, su extralimitación y los deberes legales o reglamentarios del poder, donde la misma Constitución señala la provisión de defensa frente abusos Art. 19° en su numeral 3 “Toda persona tiene derecho a defensa jurídica en la forma que la ley señale y ninguna autoridad o individuo podrá impedir, restringir o perturbar la debida intervención del letrado si hubiere sido requerida”. Además a esto debemos sumarle el Art. 5° de la ley 18.575 la cual nos dice que: “Las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública. Los órganos de la Administración del Estado deberán cumplir sus cometidos coordinadamente y propender a la unidad de acción, evitando la duplicación o interferencia de funciones”

El Artículo 38 de nuestra Constitución, establece en relación a la administración del Estado lo siguiente; “Una ley orgánica constitucional determinará la organización básica de la Administración Pública, garantizará la carrera funcionaria y los principios de carácter técnico y profesional en que deba fundarse, y asegurará tanto la igualdad de oportunidades de ingreso a ella como la capacitación y el perfeccionamiento de sus integrantes. Cualquier persona que sea lesionada en sus derechos por la Administración del Estado, de sus organismos o de las municipalidades, podrá reclamar ante los tribunales que determine la ley, sin perjuicio de la responsabilidad que pudiere afectar al funcionario que hubiere causado el daño.”

El control parlamentario, el administrativo y el jurisdiccional no abarcan todos los aspectos de la actual administración, es por ello que se crea una nueva figura que pretende suplir esas deficiencias y mediante algunos procedimientos hallar soluciones.

3.7.- Relación entre Garantías Constitucionales y Derechos Humanos.

Las Garantías Constitucionales son derechos que el Estado debe otorgar o propender y que se tengan los instrumentos necesarios para garantizar y asegura a las personas, es decir, que no se violaran ni se limitarán estas garantías, como es el caso de los Derechos Humanos (DDHH) que son propios de todas las personas sin importar su sexo, raza, condición o estirpe, entendiéndose que los “Derechos Humanos son un conjunto de características y atributos propios del ser Humano³¹”, por lo que no pueden ser alterados o vulnerados. Sin ellos las personas no pueden existir ni llevar una vida propiamente humana.

Es por esto que el Defensor del Pueblo Chileno tiene como finalidad la promoción, tutela y protección de todos los derechos y garantías de carácter público que involucre a las personas y que se encuentran consagrados en el artículo 19 de la Constitución.

Cabe señalar que es fundamental que los Estados y sus leyes reconozcan estos derechos y garantías las cuales sean difundidas, protegidas y garantizadas.

Según la Declaración Universal de los DDHH los Estados partes han de comprometerse y garantizar el respeto universal y efectivo de los derechos y libertades fundamentales de la persona. Por mencionar algunos a los Estados les corresponde comprometerse a: reconocer y manifestar el contenido de los Derechos Humanos; respetarlos y no infringirlos indirecta o directamente; Garantizarlos mediante la creación de normas que permitan el ejercicio de los derechos de todas las personas.

De esta manera la Constitución del año 1980 garantiza a través de dos Recursos legales a los que toda persona pueden recurrir; a saber: el Recurso de Protección y el Recurso de Amparo³².

³¹ (<http://www.bcn.cl/ecivica/ddhh/>) Rescatado el 25/06/2015.

³² Recurso de Amparo: es un medio de defensa legal cuando la libertad personal es limitada. Cualquier persona puede interponer este recurso, sea o no el afectado.

CAPÍTULO IV: MARCO METODOLOGICO

Recurso de protección: protección jurídica de diversos derechos constitucionales que no contemplan el recurso de amparo. la persona que interponga este recurso puede ser natural o jurídica, pública o privada e incluso un colectivo sin personalidad jurídica.

IV.- MARCO METODOLOGICO

4.1.- Fundamentación y descripción del diseño y método de la investigación.

Este trabajo de investigación es exploratorio de carácter cualitativo, ya que pretende dar a conocer la implementación de una nueva institución pública en nuestro país, para lo cual veremos algunas de las experiencias pasadas que se intentaron implementar, como lo fueron los intentos de los gobiernos de la concertación de poner en práctica esta institución, con distintos nombres, pero con los mismos objetivos, así como también conocer proyectos de ley pasados en nuestro país o distintos trabajos de algunas de las instituciones que buscan poner en la opinión pública esta nueva institución.

4.2.- Fundamentación y descripción de técnica e instrumentos que se utilizaron.

Los métodos e instrumentos que se utilizarán para la recolección de datos en la presente investigación son la observación no estructurada que principalmente se llevó a cabo en el primer Congreso Internacional sobre el Defensor del Pueblo: “¿Chile necesita a alguien que lo defienda?”, junto con esto se utilizaron entrevistas que fueron aplicadas a distintos actores, entre ellos a la Comisión Defensora Ciudadana, el Capítulo Chileno del Ombudsman, Carlos Constenla, ex Defensor del Pueblo Argentino, Defensorías Comunes de lo Espejo y de San Antonio.

También se utilizó interacción y retroalimentación con grupos de la Sociedad Civil principalmente debates realizados en el Capítulo Chileno del Ombudsman.

4.3.- Universo

Para el caso de la presente investigación la población objetivo se ha delimitado en incorporar a los actores más relevantes en el proceso histórico, actual y futuro de la figura del defensor del pueblo en nuestro país. Cada uno de los actores es fundamental debido a su importante contribución y promoción de una institucionalidad como el Defensor del Pueblo para Chile.

Así también es fundamental contar con la visión integral de cada grupo de la sociedad civil, que se encuentran agrupado en el Capítulo Chileno del Ombudsman

4.4.- Muestra

La muestra seleccionada para el primer instrumento de recopilación de información son las entrevistas realizadas a:

- Coordinador de la Comisión Defensora Ciudadana, Roberto Amaro Castillo
- Capítulo Chileno del Ombusman, representado por su director Don Juan Domingo Milos
- Don Carlos Cónstenla Ex Defensor del Pueblo de la República Argentina.
- Finalmente a la Defensoría Comunal de lo Espejo, representado por el abogado Rodrigo Pérez Leyton.

La entrevista aplicada será de carácter semiestructurada y será realizada en forma personal exceptuando el caso de Don Carlos Cónstenla, la que se hará vía correo electrónico. Para la elaboración de las entrevistas se buscó recoger apreciaciones sobre la importancia del Defensor del Pueblo en Chile considerando que cada entrevista tiene preguntas particulares, según las funciones que desempeñan los actores e instituciones entrevistados.

CAPÍTULO V: DESARROLLO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

V.- DESARROLLO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

5.1.- Características de esta Institución

Los servicios públicos son órganos administrativos encargados de satisfacer necesidades colectivas, de manera regular y continua. Estarán sometidos a la dependencia o supervigilancia del Presidente de la Republica a través de los respectivos Ministerios, cuyas políticas, planes y programas les corresponderá aplicar, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 22 inciso tercero, y Art. 30 de la ley N° 18.575³³. La ley podrá, excepcionalmente, crear servicios públicos bajo la dependencia o supervigilancia directa del Presidente de la Republica. Los servicios públicos serán centralizados o descentralizados.

Los servicios públicos centralizados actuarán bajo la personalidad jurídica y con los bienes y recursos del fisco y estarán sometidos a la dependencia del Presidente de la Republica, a través del Ministerio correspondiente.

Los servicios descentralizados actuaran con la personalidad jurídica y el patrimonio propio que la ley les asigne y estarán sometidos a la supervigilancia del Presidente de la Republica a través del Ministerio respectivo. La descentralización podrá ser funcional o territorial³⁴.

Conforme a esta clasificación, es muy relevante distinguir si el vínculo que tiene el servicio público con el Presidente es de dependencia o supervigilancia. Al efecto, se ha entendido que la dependencia da lugar a una relación de jerarquía entre la máxima autoridad del Estado y el servicio público, aquello

³³ Título IV Servicios públicos Art.22 “los Jefes de servicios centralizados podrán dictar las normas internas o instrucciones necesarias para el buen funcionamiento de la institución y la ejecución de las funciones que la ley le encomiende. En los servicios descentralizados podrán dictarse, además, las normas reglamentarias que fueren necesarias para el funcionamiento de sus fines.

Título II Normas especiales Normas y Funcionamiento Art. 30 “Sin perjuicio de su dependencia jerárquica general, la ley podrá desconcentrar, territorial y funcionalmente a determinados órganos. La desconcentración será mediante direcciones regionales, a cargo de un director regional, quien dependerá jerárquicamente del director nacional del servicio. Para la ejecución de las políticas, planes y programas de desarrollo regional, estarán subordinados al intendente a través del respectivo del secretario regional ministerial. La desconcentración funcional se realizara mediante la radicación por ley de atribuciones en determinados órganos del respectivo servicio.

³⁴ Cordero Quinzacara Eduardo. La Administración del Estado en Chile y el concepto de autonomía. Santiago. Pág. 5

también explica porque se le denomine vínculo de jerarquía. En razón de lo anterior, se entiende que la jerarquía otorga un conjunto de poderes o facultades que son inherentes a tal calidad como sucede con la potestad de mando que tiene la autoridad sobre sus subordinados, ya que el estatuto administrativo establece que es deber de los funcionarios públicos “obedecer las órdenes impartidas por el superior jerárquico (artículo 61 letra f) tener un ejercicio de control jerárquico permanente sobre su gestión, el nombramiento de funcionarios así como la facultad de cesar en sus funciones (artículo 146 estatuto administrativo), el ejercicio de la potestad disciplinaria sobre ellos (artículo 126 estatuto administrativo), la resolución de los recursos jerárquicos que se interpongan en contra de sus actos, así como la resolución de las contiendas de competencias que se presenten entre ellos (artículos 10 y 39 ley de Bases Generales del Estado), además de la dictación de normas de carácter general (circulares e instrucciones).

Por el contrario, en el caso de la supervigilancia, también denominada tutela, dichos poderes o facultades desaparecen, en razón de que el órgano ya no se encuentra supraordenado al Presidente. En razón de lo anterior, este órgano goza de autonomía respecto del poder central, salvo en los casos que la ley expresamente le atribuya determinadas potestades al Presidente de la Republica sobre él, como sería el nombramiento o remoción de su autoridad superior; el ejercicio del control disciplinario; la autorización o aprobación de los actos del servicio descentralizado; la posible revocación de los mismos, entre otros³⁵. A partir de esto y tomándonos de la propuesta que ha hecho el Capítulo Chileno del Ombudsman establecemos la siguiente estructura que debiese tener la organización:

A. Finalidad y objetivo de la institucionalidad.

Propuesta:

- Su finalidad será la promoción, tutela y protección de todos los derechos e intereses de carácter público en favor de las personas, que se hayan visto lesionadas, restringidas y amenazadas frente a los actos, hechos y omisiones

³⁵ Cordero Quinzacara Eduardo. La Administración del Estado en Chile y el concepto de autonomía. Santiago. Pág. 6

de la administración pública nacional los cuales se encuentran establecidos constitucionalmente en el Art 19° de derechos y deberes constitucionales, incluido el interés público y los intereses colectivos. Actúa en beneficio de la persona afectada, grupo de personas o de la colectividad en general.

- La propuesta no limita la finalidad de la Defensoría del Pueblo a su relación con la Administración del Estado (si bien sus organismos y servicios serán los principales observados). Como tampoco la limita únicamente a los “derechos humanos” concepto que en nuestro país suele asociarse únicamente a las violaciones del pasado y a los derechos civiles y políticos.

- Implica un mandato constitucional amplio: promover y cautelar los derechos fundamentales y todos aquellos en que haya un deber público de protección o tengan connotación social, en los distintos ámbitos y estamentos de la sociedad. Sostenemos que es suficiente para las actuaciones de la Defensoría, la violación o menoscabo de derechos en favor de las personas y que conllevan un deber público de protección. La propuesta supera la dualidad de finalidades, frecuente en consagraciones a nivel iberoamericano, esto es señalar por finalidad de la Defensoría la observancia de las actuaciones de la Administración Pública sumada a la de protección de los derechos humanos. Del modo propuesto, se mejora a nuestro juicio y la Defensoría pasaría a tener en Chile un solo gran objetivo cual es, velar por todos los derechos de las personas en el amplio ámbito de los deberes públicos.³⁶

B. Naturaleza y Nombramiento de la Institución

Lo primero que debemos analizar es, si esta institución debiese depender del Poder Ejecutivo o del Legislativo o ser un organismo independiente separado de lo que son los organismos del Estado. En general la gran mayoría de los países han adoptado el ombudsman parlamentario (Argentina, Austria, África del sur, Dinamarca, Suecia, Portugal, España, Israel, Holanda, Noruega, Suiza, etc.), en cambio el ejecutivo ha sido adoptado por pocos países (Francia, Ghana, Filipinas, etc.).

³⁶ Milos, Juan Domingo. (2008). 8 Puntos de la Propuesta y Debate: Para un proyecto legislativo sobre la Defensoría del Pueblo. Santiago. Pág. 2

Propuesta

El más propicio según nuestro contexto ha de ser el adoptado por el parlamento, ya que esto aseguraría una mayor independencia del Poder Ejecutivo, respecto del cual ejercerá primordialmente las funciones de Contralor. Así como lo plantea el Capítulo Chileno del Ombudsman, el cual dice: en su punto número 1, el cual señala que, la naturaleza de la institución apunta a un “órgano constitucional autónomo y que cuente con patrimonio propio y personalidad jurídica propia, donde su reconocimiento constitucional y la naturaleza jurídica indicada es lo que permite su efectiva autonomía frente a los poderes del Estado³⁷, La autonomía e independencia es un rasgo esencial a la figura, no así su consagración constitucional. No obstante, nos pronunciamos por su incorporación en la Constitución, única forma que permite la plena autonomía y el amplio desarrollo de sus funciones.”³⁸

Art.1° “una institución autónoma con personalidad jurídica de derecho público, con el nombre de defensor del pueblo, ejercerá sus funciones con independencia de toda autoridad o persona”

C. Nombramiento Y requisitos del Funcionario

Los sistemas de designación del funcionario encargado de la Defensoría del Pueblo varían entre los diferentes países que los han adoptado; designación exclusiva por el Poder Legislativo (Argentina, Suecia, Finlandia, Dinamarca, Noruega, España, Etc.), designación por el Parlamento a propuesta del poder ejecutivo, designación por el poder Ejecutivo a propuesta del poder Legislativo (Nueva Zelanda, Israel, Nanitoba), por parte del Ejecutivo previa consulta a miembros del Legislativo (Islas Mauricio, Islas Fidji, Guyana), designación exclusiva por el Poder Ejecutivo (Australia, Ghana, Filipinas, Francia).

Es evidente que el sistema de designación debe de tener una directa relación con el tipo de Defensor que se pretende aplicar, Parlamentario, Ejecutivo o autónomo, de tal manera que el órgano de quien depende será el que lo deba

³⁷ Actuará con independencia en sus decisiones y estructura orgánica, es depositario de las funciones estatales que se busca desmonopolizar, especializar, agilizar, independizar, controlar y/o transparentar ante la sociedad, con la misma igualdad constitucional.

³⁸ Milos, Juan Domingo. (2008). 8 Puntos de la Propuesta y Debate: Para un proyecto legislativo sobre la Defensoría del Pueblo. Santiago. Pág. 1

designar, y si se trata de un Defensor del Pueblo autónomo, en su nombramiento deberían de participar ambos poderes lo que le daría al funcionario un respaldo de los dos órganos, con lo cual se marcaría una distancia e independencia de ellos, liberándolo de los compromisos que pudieran surgir como consecuencia de su designación. Respecto a su nombramiento, Francisco Fernández señala que *“La defensoría del pueblo, es un control de índole moral, persuasiva, es un control muy cercano y complementario al control político que le corresponde ejercer a la cámara de diputados, no solo supervisa las actividades de la administración pública, sino también en la tutela de los derechos fundamentales, es la continuación natural hacia la materialización de algunas acciones de control político de la Cámara de Diputados”*.

Según nuestra consideración creemos que la incidencia de la sociedad civil es importante a la hora de formular esta institucionalidad, ya que es precisamente a esta la que más afecta esta institución, son los propios ciudadanos los que harán uso de esta institución y por eso que la participación ciudadana se torna fundamental. Pero la participación ciudadana como mecanismo en la elección o designación del Defensor o Defensora provoca que esta institución se torne mucho más lenta. Organizar una elección a nivel popular conllevaría un aumento significativo en gastos y mucha más lentitud en el proceso, no por esto la ciudadanía se quedaría al margen ni mucho menos excluida de la participación de esta institución, ya que su participación tendría su enfoque en la formulación de este proyecto, a través de la sociedad civil, planteando sus propuestas para la creación de esta institución. *“Su nombramiento a través de la aprobación de la mayoría de los miembros en ejercicio de la cámara reforzaría la raíz ciudadana y popular del mandato que investiría el defensor del pueblo”*

Propuesta

La propuesta acerca del nombramiento dice relación que “El Defensor o la Defensora del Pueblo será propuesto por el Senado con la aprobación de las tres cuartas partes del total de los Diputados. Deberá cumplir requisitos generales de idoneidad, debe contar con autoridad moral suficiente para

ejercer su rol, valores como la ética, la probidad, buscar el bien común, el interés público y sobretodo la transparencia, deben ser valores constantes y presentes en su rol, y existirán inhabilidades e incompatibilidades para el ejercicio del cargo, tendientes en lo esencial a asegurar su independencia. Goza de inamovilidad y fuero en forma similar a los parlamentarios.

Los requisitos para el cargo serán, contar con a lo menos diez años de título de abogado, haber cumplido cuarenta años de edad y poseer las demás calidades necesarias para ser ciudadano con derecho a sufragio, las cuales contempla no haber cesado en un cargo público como consecuencia de haber obtenido una calificación deficiente, o por medida disciplinaria, salvo que hayan transcurrido más de cinco años desde la fecha de expiración de funciones, no hallarse condenado por delito que tenga asignada pena de crimen o simple delito, haber cumplido con la ley de reclutamiento y movilización y contar con salud compatible con el desempeño del cargo.

D. Duración del cargo, incompatibilidades y Cese

Propuesta

Duración del cargo

Con respecto al plazo de desempeño del cargo podemos dar a conocer que salvo en Inglaterra, ningún país que lo haya adoptado le ha concebido estabilidad vitalicia, por el contrario, estos han fijado un plazo más o menos breve de la duración de sus funciones con o sin posibilidad de reelección según sea el caso. Como son los casos de Suecia y Finlandia que lo han establecido en cuatro años con posibilidad de reelección, en cambio Israel lo ha establecido en cinco años y Francia en seis sin posibilidad de reelección. Creemos que entregarle al Defensor del Pueblo una estabilidad vitalicia no entrega ninguna garantía, y más aún, si con los años hace de su cargo una rutina y no lo utiliza para innovar, discutir, investigar al gobierno y a la administración. Lo que propone el Capítulo Chileno del Ombudsman respecto a su duración es de “Cinco años de duración (no coincidiendo con períodos legislativos ni presidencial) con posibilidad de nuevo nombramiento sólo por un período consecutivo. Terminado su período, el ex titular no podrá postular a cargo de

representación popular por un lapso de tres años. La duración de 5 años favorece la autonomía de la institución y de su titular en relación al Gobierno y Poder Legislativo, pues el mandato excederá el período presidencial y el período en curso de la Cámara de Diputados. La desvinculación no es absoluta por cuanto en cada período presidencial y de mandato de Cámara de Diputados, corresponderá una designación de Defensor o Defensora del Pueblo.

La posibilidad de nueva designación sólo por un período, favorece la renovación de la institución. La prohibición de postular a cargo popular una vez terminado su período tiende a evitar que el Defensor/a utilice la influencia o prestigio del cargo para una inmediata postulación política.

Incompatibilidades del cargo

El cargo de Defensor del Pueblo es incompatible con el desempeño de cualquier otra actividad pública, comercial o profesional, a excepción del de la docencia, estándole prohibida asimismo la actividad política partidaria. Dentro de los diez días siguientes a su nombramiento y antes de tomar posesión del cargo, el Defensor del Pueblo debe de cesar de toda situación de incompatibilidad que pudiese afectarlo presumiéndose, en caso contrario, que no acepta el nombramiento.

En caso de muerte del Defensor del Pueblo procederá en su reemplazo uno de los dos defensores adjuntos, los que serán nombrados por el propio Defensor, y que no solo lo reemplazaran en este caso, si no que en los casos de cese, suspensión o imposibilidad temporal. En cuanto a los requisitos para ser nombrado defensor adjunto, estos serán los mismos por los cuales se nombra al Defensor del Pueblo (Ver pág. 32, del nombramiento y requisitos de funcionario).

Cese del cargo

Por la relevancia que debiese tener esta institución, por las tareas que debe de cumplir, los resguardos que debe de tomar para su designación y su total independencia, estimamos que el Defensor del Pueblo debería cesar del cargo

por aquellas causales y procedimientos especiales que se encuentran en nuestro ordenamiento jurídico. En el caso del Ombudsman parlamentario, y por lo propuesto por la propia Constitución de nuestro país es que su remoción será a través de una Acusación Constitucional, la cual es realizada por la Cámara de Diputados, por los motivos de notable abandono de deberes. Para la realización de este procedimiento, la acusación, debe ser entablada por no menos de diez ni más de veinte diputados. La acusación podrá ser interpuesta mientras el defensor este en funciones y dentro de los tres meses siguientes al término de su cargo. Una vez interpuesta la acusación, la cámara deberá escoger al azar una comisión de cinco diputados para que informe si procede o no la acusación, para esto la comisión deberá estudiar y pronunciarse sobre la acusación. La Cámara de Diputados deberá sesionar diariamente para examinar la acusación. La cámara deberá votar respecto de la procedencia de la acusación, lo que será aprobado por la mayoría de los diputados presentes. Una vez que se declara la procedencia, el acusado quedará suspendido de sus funciones mientras dure el procedimiento. El Senado deberá resolver acusación como jurado, limitándose a declarar si el acusado es culpable o no. La declaración debe ser pronunciada por la mayoría de los senadores en ejercicio. Si el Senado desestima la acusación o no se pronunciaré dentro de treinta días, cesara la suspensión de funciones del acusado. Si el Defensor es declarado culpable, será destituido de su cargo y no podrá desempeñar ninguna función pública por el plazo de cinco años. Además podrá ser juzgado a través de los tribunales competentes para hacer efectiva su responsabilidad civil o penal, dependiendo de los casos. Además dentro del cese de funciones también se encuentra: por renuncia, por el vencimiento del plazo de su mandato, por impedimento grave, por violación de igual carácter a las normas sobre probidad administrativa³⁹.

³⁹ En Chile, el segundo párrafo del artículo 3 ° de la Ley Orgánica constitucional de bases generales de la Administración del Estado (Ley No. 19.453, que proviene de la Ley No. 18.575), se destacan los principios que han de regir la administración pública: responsabilidad, eficiencia, eficacia, coordinación, impulsión de oficio de procedimiento, impugnabilidad de los actos administrativos, control, probidad, transparencia y publicidad administrativas.

E. Organismos y Servicios Observados

Serán supervisados todos los organismos de la Administración del Estado, centralizados o descentralizados y las empresas públicas y servicios públicos; y además, mediante los respectivos órganos de fiscalización, las entidades privadas que atiendan o satisfagan necesidades sociales, derechos o intereses de carácter público que asisten a las personas.

Del modo propuesto, la Defensoría no está destinada únicamente al llamado “sector público” pues su competencia queda definida por el objetivo superior de tutela de derechos que persigue y no por la naturaleza de las entidades que deban observarse.

Las actividades de servicio o de utilidad pública, cuando son asumidas por empresas privadas o concesionarias, entran asimismo en su campo de observancia, si bien en estos casos la acción de la defensoría del pueblo será más indirecta, pues sus actuaciones se dirigirán al organismo fiscalizador.

El objeto de sus actuaciones serán todos los servicios públicos y privados donde conocerá, investigará y evaluará la observancia o vulneración de las garantías y derechos definidos en su finalidad, a partir de denuncias o de oficio, procurando que aquellas entidades satisfagan o provean los mecanismos para el pleno ejercicio de aquellos derechos y cumplan su finalidad de servicio a las personas y a la comunidad.

La Defensoría no reemplaza ni asume las obligaciones de los organismos y servicios del Estado, pues siempre buscará que sea el propio órgano cuestionado el que cumpla con su obligación de observancia de los derechos ciudadanos. Así, el afectado acudirá previamente al servicio llamado a satisfacer sus derechos. La Defensoría es un colaborador en el sentido que procurará remover los obstáculos que impiden tal observancia o sugerir formas de alcanzar tal objetivo.

F. Procedimientos

La Defensoría del Pueblo actuará de oficio⁴⁰ y mediante denuncias interpuestas por el interesado, de modo simple y gratuito. El procedimiento debe ser ágil, breve, con amplias facultades en el curso de la tramitación. Contempla formas de actuación directa: presencia del Defensor o Defensora, mediación, audiencias públicas, interlocución con entidades ciudadanas y similares. Conoce sólo casos o situaciones posteriores a su creación.

Temas que soluciona el Defensor del Pueblo

“El Defensor del Pueblo podrá iniciar investigaciones de oficio o a petición de toda persona que se sienta dañada o vulnerada en sus derechos, si la estima procedente, toda denuncia deberá presentarse por escrito y será firmada por el interesado en las oficinas de la defensoría del pueblo, si la denuncia no pudiera hacerla por escrito la hará de forma oral, levantándose acta de su denuncia. Todas las actuaciones ante el defensor del pueblo serán gratuitas y carentes de formalidades⁴¹”, es decir, podrá iniciar y proseguir a petición del interesado cualquier investigación por aquellos derechos vulnerados por parte de la administración pública y las empresas privadas prestadoras de servicios públicos, esta vulneración de derechos se relaciona con:

- **Derecho a recibir respuesta en tiempo prudente:** Los servicios públicos tienen la obligación de entregar una respuesta a la petición que haya realizado el interesado, esto ya que nos encontramos en un Estado de Derecho, y es necesario que las autoridades resuelvan las peticiones en forma clara, dando razón completa del porque no se otorga la solicitud y dando al ciudadano los elementos para aceptar o impugnar su negativa. Por lo general en nuestro país dan un plazo de veinte días hábiles para dar respuesta a alguna petición o reclamación.
- **Derecho de petición:** Como nos encontramos en un Estado de Derecho los ciudadanos tienen el derecho de realizar peticiones a las instituciones del Estado, los cuales se darán un tiempo prudente para

⁴⁰ En este caso del Defensor del Pueblo actúa cuando ve lo que está ocurriendo, es decir que presencie la demanda o queja que realice la persona, con lo cual pondrá en movimiento más rápido la institución.

⁴¹ Según el art. 8 del proyecto de ley que crea el defensor del pueblo (Abril de 1991)

dar respuesta a esta, además por la ley de transparencia que existe en nuestro país, cualquier ciudadano puede pedir información de alguna institución pública.

- **Derecho a una atención oportuna y de calidad:** El ciudadano sea atendido cuando lo requiera, que le entreguen las prestaciones que está solicitando y que los tiempos de espera en la atención sean razonables. Con respecto a la calidad en la atención se pide que el funcionario mire al solicitante, salude correctamente, que preste atención a lo que está solicitando y que si debe derivar entregue la información de la manera más fácil posible para que la persona no se pierda y siga realizando la solicitud, reclamo y el trámite que quiera realizar.
- **Derecho a prestaciones de Salud y seguridad social:** Toda persona tiene el derecho a un tratamiento médico, a ser atendido en los distintos centros de salud de nuestro país y a recibir un trato digno por parte del personal tanto médico como administrativo.
La seguridad social se refiere a que todos los habitantes del país tienen garantizado el goce a las prestaciones de cotizaciones, tanto a lo que refiere a las prestaciones que entregan las AFP'S como las pensiones básicas que entrega el Estado, para esto el Estado supervigilará el adecuado ejercicio del Derecho a la seguridad social, así como también todo lo relacionado con el trabajo la cual se refiere a la cesantía, accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- **Derecho a la corrección de errores u omisiones:** La autoridad administrativa podrá, de oficio o a petición del interesado, aclarar los puntos dudosos u oscuros y rectificar los errores de copia, de referencia, de cálculos numéricos y en general, los que aparecieran de manifiesto en el acto administrativo (ley 19.880). Este derecho también podrá ser llamado derecho de aclaración del acto.
- **Derecho a la información por parte de la autoridad:** Se deben dar a conocer y ser públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen. A

través de la ley N°20.885 de transparencia y acceso a la información pública, la cual contempló la creación del Consejo para la Transparencia, y el cual es un organismo que cuenta con las herramientas necesarias para velar por el ejercicio de la transparencia y su respeto. La reserva o secreto de algunos actos o procedimientos se podrán establecer cuando la publicidad afectare el debido cumplimiento de las funciones de los órganos del Estado, de los derechos de las personas, la seguridad de la nación o el interés nacional.

- **Derecho a impugnar posibles abusos de poder:** Los ciudadanos podrán interponer un recurso efectivo, cuando la violación de un derecho hubiera sido cometida por los funcionarios que actuaban en el ejercicio de sus funciones oficiales.

Materias que no le competen al Defensor del Pueblo

1. El Defensor del Pueblo no puede actuar sobre los conflictos entre particulares o con empresas privadas.
2. No puede actuar cuando se presentan quejas anónimas, si no se especifican los motivos de las denuncias, no se podrá especificar ni llevar a cabo los procedimientos.
3. No aplica para aquellos casos que hayan surgido antes de su creación.
4. El defensor no puede actuar si ha transcurrido más de un año desde que se haya conocido los hechos que ocasionaron la denuncia.
5. El Defensor del Pueblo no puede actuar si no ha existido una denuncia formal en la OIRS del servicio que afectó y lesionó sus derechos como usuario.

Rol del Defensor del Pueblo

El rol del Defensor del Pueblo será la promoción, tutela y protección de todos los derechos y garantías de carácter público a favor de las personas, las que se encuentran consagradas en el Art. 19 de nuestra Constitución, derechos y deberes constitucionales, incluidos el interés público y los intereses colectivos.

Usuarios del Servicio

Toda persona natural o jurídica de forma individual o colectiva, puede interponer una denuncia ante el Defensor del Pueblo, contra todo acto u omisión de autoridades públicas que lesione, restrinja, altere o amenace con arbitrariedad o ilegalidad derechos reconocidos por nuestra constitución.

Plazo de Actuación

En cuanto al plazo para concluir el proceso de denuncia, será de 48 horas hasta los 40 días hábiles desde que su tuvo conocimiento de la denuncia, considerando por supuesto que habrá casos, en los que será en un plazo inferior.

Además la defensoría deberá informar al solicitante si fue o no aceptado su petición mediante una resolución, la cual debe ser informada al solicitante en menos de 24 horas.

El resultado de su acción se traduce en conclusiones, informes, recomendaciones, aunque sin imperio o carácter vinculante. Podrá interponer acciones judiciales para la protección de derechos e intereses colectivos o individuales de alto impacto público. Anualmente presentará un “informe Anual de la gestión de la Defensoría del Pueblo”, ante ambas cámaras y a la ciudadanía. Otros órganos públicos pueden solicitar la intervención de la Defensoría del Pueblo.

El titular de la Defensoría podrá, en casos calificados, interponer acciones judiciales de tutela de derechos fundamentales, en representación de los afectados, especialmente los recursos de amparo y de protección⁴².

Estos procedimientos van a caracterizar universalmente a la institución y deberán ser regulados en la ley orgánica constitucional respectiva.

Se enfatiza que la Defensoría constituye una “magistratura de persuasión” sin carácter jurisdiccional o resolutivo, y no tienen mayor asidero las críticas en el

⁴² Milos, Juan Domingo. (2008). 8 Puntos de la Propuesta y Debate: Para un proyecto legislativo sobre la Defensoría del Pueblo. Santiago. Pág. 6

sentido que invadiría competencias de los tribunales de justicia y otros órganos de control.

Proceso y tramitación de la denuncia

El proceso para la tramitación de la denuncia, está compuesta por cinco etapas.

1. Recepción de la denuncia: Toda denuncia debe recibirse y presentarse por escrita y firmada por el demandante indicando sus antecedentes personales y detallando la denuncia en una ficha de ingresos de casos (Ver grafica N°3), establecida por la defensoría. Con cada caso de denuncia se abrirá un expediente.

2. Requisitos de la denuncia: Acudir en primera instancia a formalizar su reclamo en la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) del servicio que lesiono, restringió y amenazo los derechos del usuario y en caso de no recibir una respuesta en un plazo máximo de 20 días hábiles el afectado acude a presentar su denuncia ante la defensoría del pueblo

Segundo, toda persona o colectividad que se hayan visto lesionadas, restringidas y amenazadas frente a los actos, hechos y omisiones de la Administración Pública nacional según el Art 19° de derechos y deberes constitucionales.

Si la denuncia que se realiza no está bajo las competencias del defensor, el tiene la potestad para derivar a la autoridad competente para el caso, esta derivación será informado al denunciante y finalmente se notificara al usuario, si cumple con los requisitos para establecer la denuncia.

3. Dar curso a la denuncia: Acogida la denuncia la defensoría del pueblo debe iniciar y promover la investigación para dar esclarecimiento a los supuestos de la denuncia, donde la defensoría podrá investigar los actos y omisiones que afectaron los derechos de los ciudadanos.

El propósito de esta etapa es realizar todo tipo de diligencias para descubrir y recopilar antecedentes que permitan a la Defensoría determinar si han existido acciones u omisiones que representen vulneración de los derechos de uno o

varios ciudadanos, por parte del órgano de la administración. El defensor está facultado para solicitar a la institución pública, documentos, informes, antecedentes y todo otro documento que se estime necesario para el curso de la investigación.

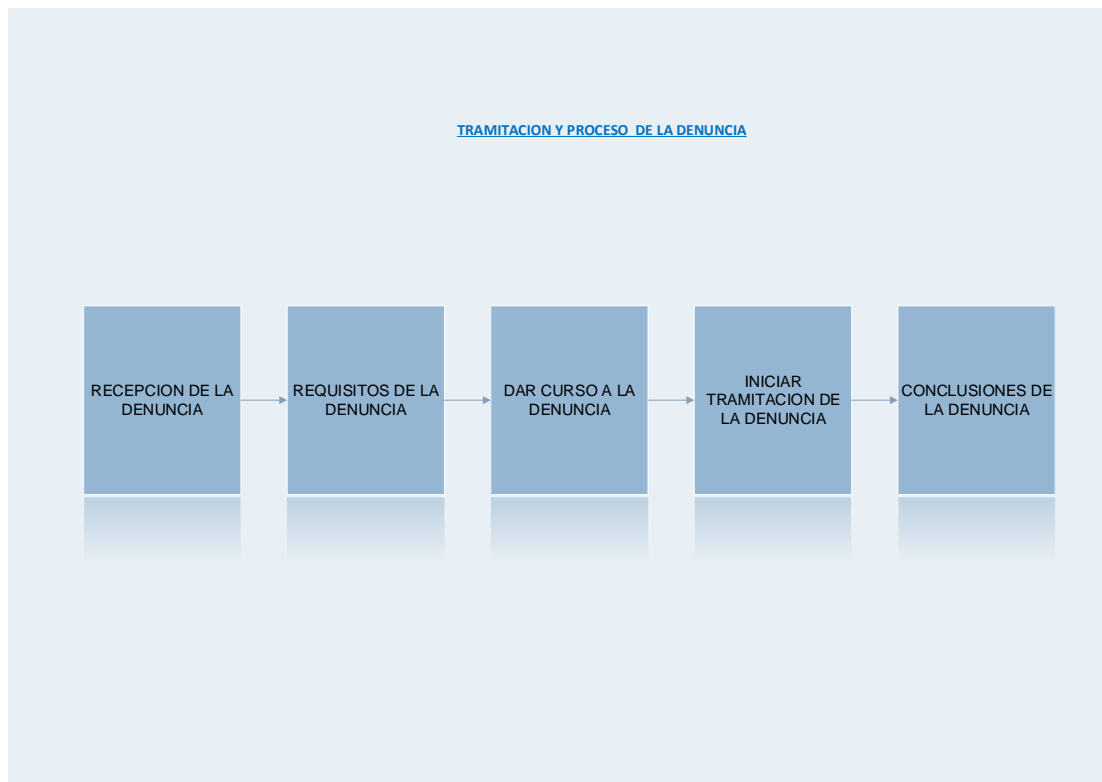
4. Iniciar tramitación de la denuncia: El defensor debe dar cuenta del contenido de la demanda a los servicios y autoridades públicas pertinente que lesiono, restringió y amenazo con arbitrariedad los derechos reconocidos por nuestra constitución según el Art.19. La institución tendrá un plazo de 15 días para dar respuesta por escrito a esta propuesta del defensor. Si no se produce un cambio e incluso la institución pública no estima necesario adoptar las medidas preparatorias propuestas por la defensoría, será el defensor quien podrá en conocimiento al Ministro o al máximo representante del área.

5. Conclusiones de la denuncia: La Defensoría del pueblo debe formular a partir del ingreso de las denuncias acogidas, los resultados obtenidos en el procedimiento de atención y tramite de la denuncia. Estableciendo dos parámetros finales de este proceso (concluida la denuncia o denuncia en tramitación).

Informe Anuales ante el Congreso Nacional

En cuanto a los informes que emita el Defensor, estos deben dar cuenta de la cantidad y del tipo de quejas presentadas, de aquellas que hubiesen sido rechazadas y el porqué de esto, así como también aquellas que fueron objeto de investigación y el resultado de las mismas. Además estos informes no deben de contener los datos personales de los interesados, para que no se permita la pública identificación de aquellos que realizaron la queja. El Defensor deberá realizar un informe anual, en donde dará cuenta ante el congreso la labor realizada.

Grafico N°3:



Principios que regularan los procedimientos

- a) **Principio de gratuidad:** Los procedimientos que se realicen no generarán costo alguno a quienes utilicen los servicios de la defensoría de las personas.

- b) **Principio de generalidad:** Es aquel que consiste en el reconocimiento de que todos los habitantes tienen derechos a utilizar, dentro de las modalidades establecidas, sin negar a uno, lo que se le da a otro, entendiendo que toda la intervención de la defensoría será un medio de servicio a la comunidad y no un fin en sí mismo.

- c) **Principio de celeridad:** Todos los procedimientos que efectúe la defensoría buscaran su realización en el menor tiempo posible, teniendo como meta un servicio ágil y oportuno

- d) **Principio de continuidad:** Todos los procedimientos del Servicio serán continuos, es decir, no se interrumpirán, pues ello contribuye a su puntualidad y regularidad, así como a su eficacia.

- e) **Principio de legalidad:** Todos los actos de la defensoría del pueblo estarán sujetos estrictamente a la constitución política del Estado y a los tratados internacionales en materia de derechos humanos vigentes.

- f) **Principio de concentración:** Todos los procedimientos que realice la defensoría serán concentradas en el menor número posible de actos, es decir, que todos los trámites adicionales se generen en las mismas dependencias, para así evitar su dispersión.

- g) **Principio de imparcialidad:** La institución debe actuar con objetividad y respetar el derecho de probidad consagrado en la legislación, tanto en la substanciación del procedimiento como en las decisiones que adopte. Los hechos y fundamentos de derecho deberán siempre expresarse en aquellos actos que afecten los derechos de los particulares, sea que los limiten, restrinjan, priven de ellos, perturben o amenacen su ilegítimo ejercicio, así como aquellos que resuelvan recursos administrativos.

Facultades del Defensor del Pueblo

Que sus facultades sean las más amplias posibles, dentro del ámbito de sus. Está facultado para realizar investigaciones, inspecciones, verificaciones, solicitar expedientes, informes, documentos, antecedentes, determinar la producción de toda otra medida que estime necesario a los fines de la investigación.

Específicamente, se hace énfasis en las siguientes:

a) De investigación: Acceso a documentación administrativa, obligación de respuesta del funcionario u órgano, deber de auxiliar las funciones del Defensor o la Defensoría.

b) De crítica y proposición: Señala deficiencias del servicio observado en el campo de sus atribuciones, propone soluciones, recomendaciones, nueva legislación.

No obstante, no anula ni revoca actos de otros órganos; se abstiene en situaciones constitutivas de delitos. Incide mediante sus observaciones y recomendaciones en la formulación de las políticas públicas.

c) De representación: Tiene la facultad de denunciar ante el Ministerio Público delitos; tiene legitimación para interponer recursos de amparo y protección en representación de los afectados. Puede representar al o los afectados en actuaciones de mediación.

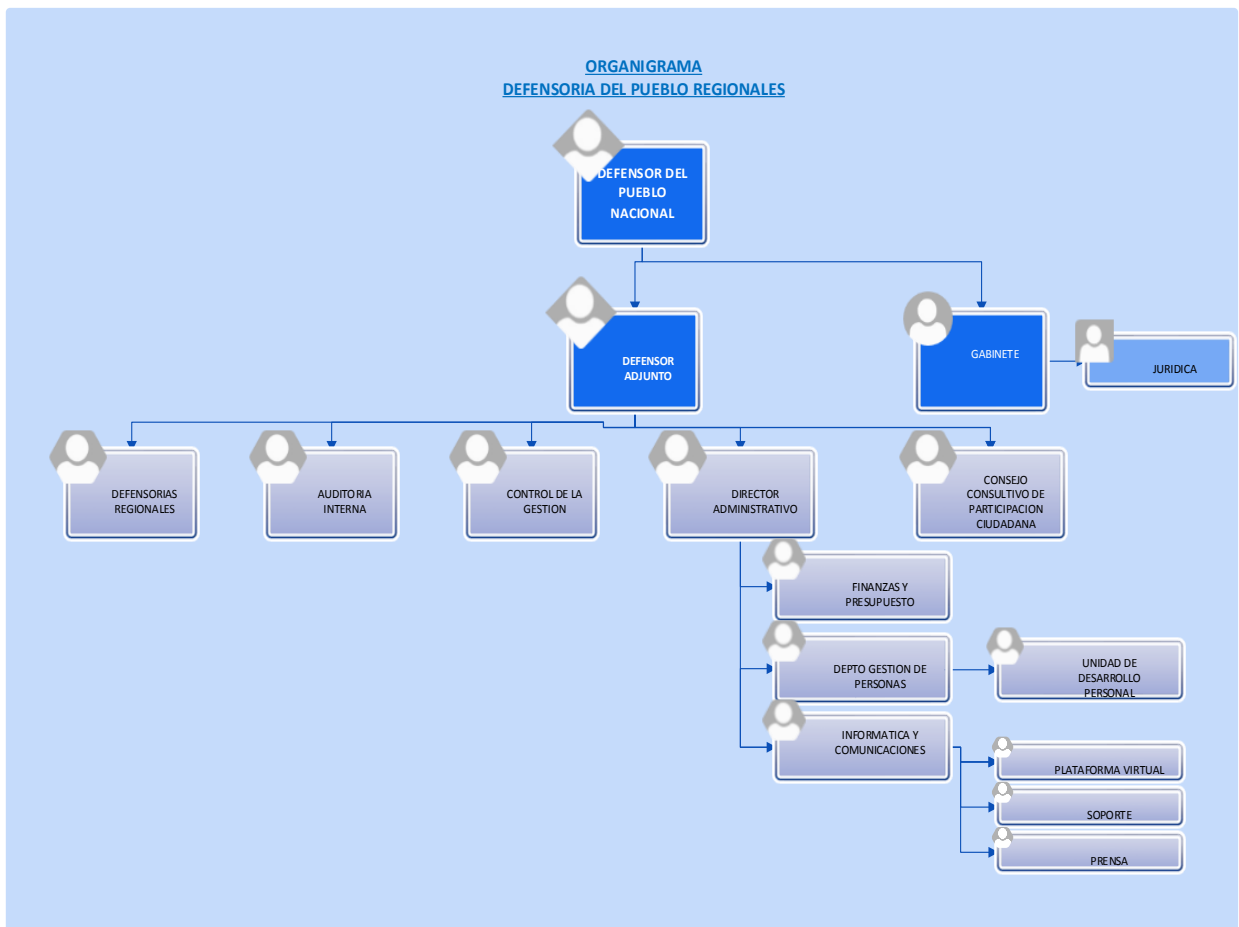
Cabe replicar que si bien se proponen amplias facultades, el objetivo es específico, el cual es cautelar e instar por la observancia de los derechos fundamentales o ciudadanos; no constituye un control de legalidad ni del funcionamiento interno de la Administración, que serían los campos de eventuales conflictos con la Contraloría y otras instituciones.

5.2.- Organización, ámbito territorial y dotación de personal

Organización

Debe ser un órgano constitucional autónomo que se conformará de acuerdo a su ley orgánica constitucional, el cual contemple un Defensor o Defensora del Pueblo, un Defensor adjunto, un Consejo Consultivo de participación ciudadana, defensorías regionales (15 Regiones) y una planta de funcionarios adecuada a sus necesidades, estimándose un número aproximado de 205 personas .A continuación en la grafica siguiente se puede ver el organigrama de nuestra propuesta. Determinando así el personal necesario para que la institución opere de la mejor forma posible atendiendo los requerimientos de los cuídanos.

Grafico N°4:



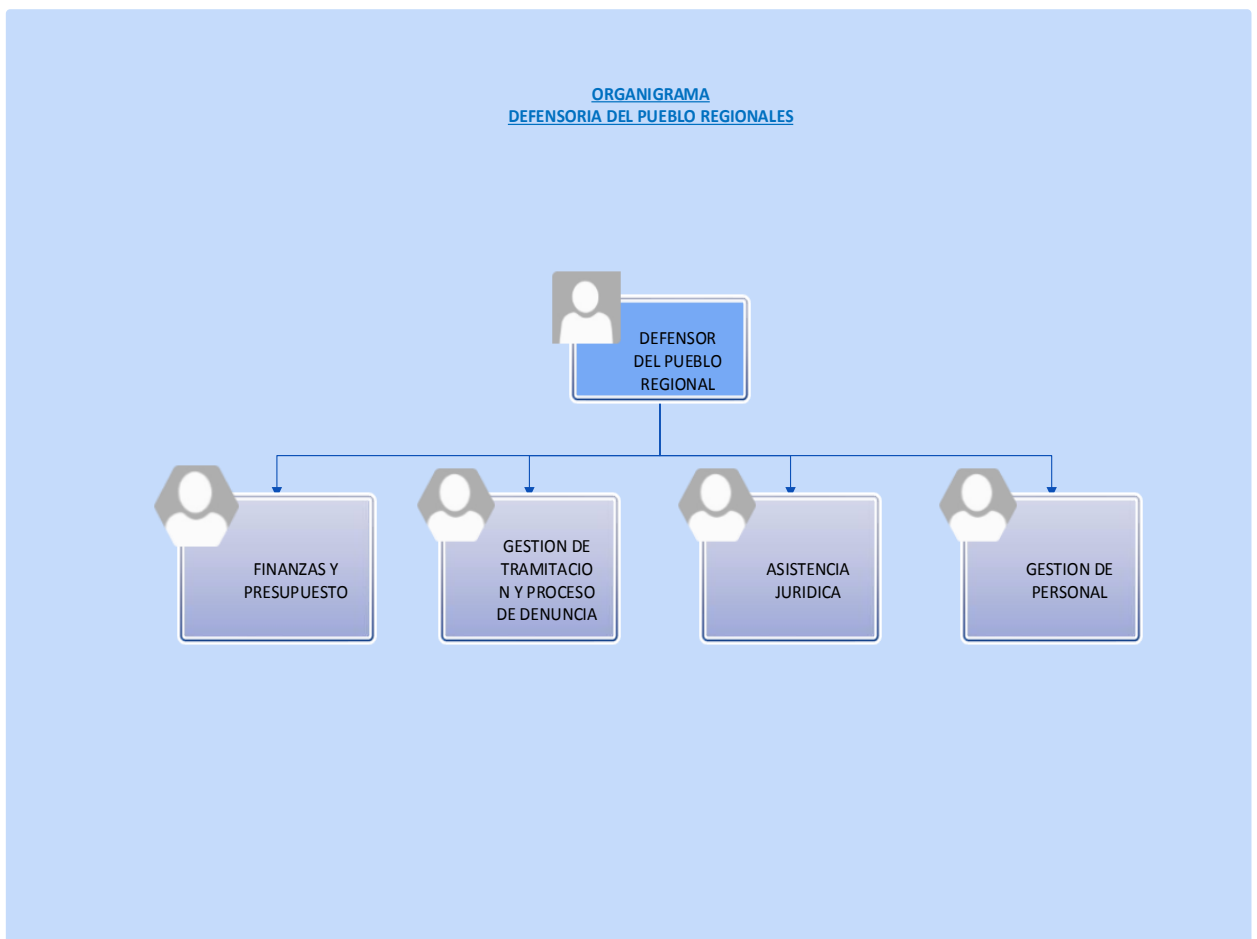
Fuente: Elaboración propia de la propuesta.

Ámbito territorial

El tipo de implementación será gradual, considerando cuatro regiones, la primera Región Metropolitana, Región de Coquimbo, la región de Valparaíso y la Región del Bio-Bío, cada Región contará con una oficina dotada de 14.

El modelo organizacional Regional que se utilizara será basado en el descrito a continuación, el cual establece cuatro áreas fundamentales, la primera de ella es finanzas y presupuesto, la siguiente gestión de tramitación y proceso de la denuncia en relación con esta área se ha establecido un sub sistema ,el que se encarga de tramitar la denuncia y que anteriormente fue señalado, (ver grafica N° 3),la tercer área dice relación con asistencia jurídica y finalmente gestión de personal.

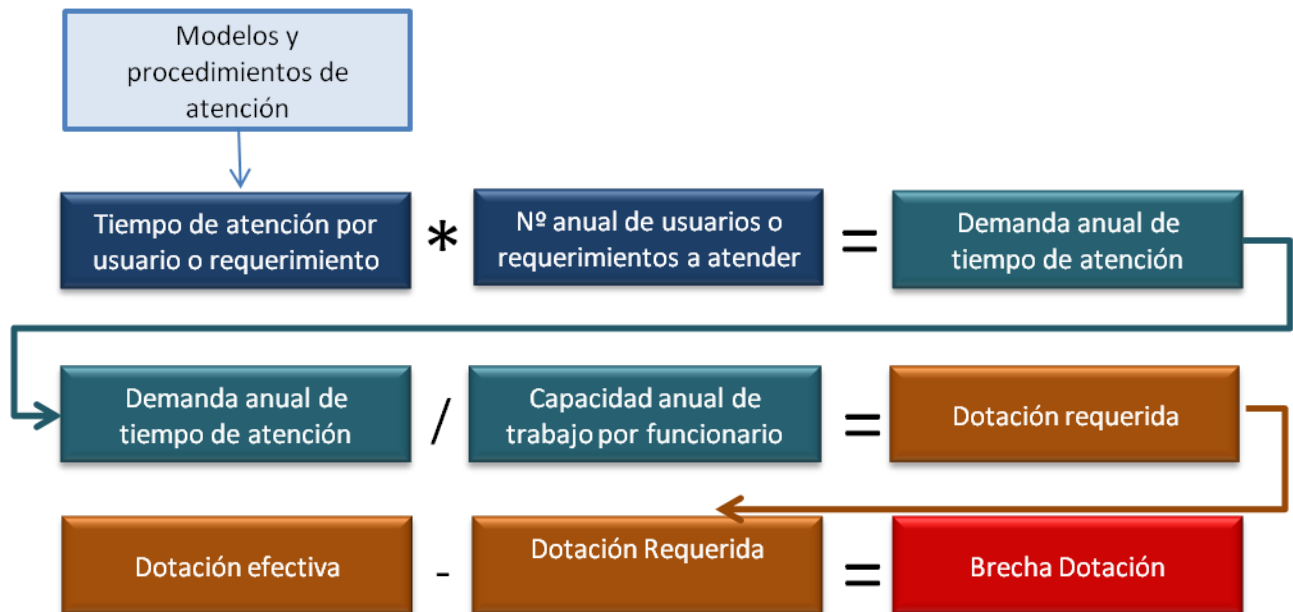
Grafico N°:5



Fuente: Elaboración propia de la propuesta.

Modelo de cálculo dotación de personal

Grafico N°6



Cálculos:

- Se estimo una suposición de 100 usuarios mensuales para calcular el número anual de usuarios.

$100 \times 12 = 1200 \times 15 \text{ regiones} = 18.000 \rightarrow \text{N}^\circ \text{ anual de usuarios o requerimientos a atender.}$

- Se estimo que el tiempo de atención por usuario seria de 20 minutos.

$20 \times 18.000 = 360.000 \text{ minutos al año} \rightarrow 6000 \text{ hrs. anual}$ demanda anual de tiempo de atención

- Se estimo que la capacidad anual de trabajo por funcionario seria de 18.000 hrs.

$6000 \div 18.000 = 3,33 \rightarrow \text{Dotacion Requerida}$

- Para la propuesta de dotación efectiva se estableció en 10 personas para el procedimiento de atención

$$10 - 3,33 = 6,67$$

$$20 \times 1800 = 6000$$

$$6000 \div 18000 = 3,33$$

$$10 - 3,33 = 6,67$$

Esta brecha que se produce por la diferencia entre la dotación efectiva⁴³ y la dotación requerida⁴⁴, establece que hasta 6 personas es posible ampliar la dotación para los procedimientos de atención.

A continuación se presenta a nivel Nacional y Regional el detalle de la dotación necesaria de la Institución del Defensor del Pueblo basado en el decreto ley N° 249 de 1973. Para determinar el personal se consideró el nombre del cargo que ocupará cada profesional junto con la denominación en el escalafón único.

Dotación Necesario Defensorías del Pueblo nivel central.

NOMBRE DE CARGO	CANTIDAD	ESCALAFON
Defensor del Pueblo Nacional	1	Directivo
Defensor Adjunto	1	Directivo
Gabinete	2	2 Profesionales
Jurídica	3	2 Profesionales y 1 Técnico
Coordinador Defensorías Regionales	2	2 Profesionales
Auditoría interna	2	1 Profesional 1 Técnico
Director administrativo	1	1 Profesional
Finanzas y Presupuesto	3	2 Profesionales y 1 Administrativo
Gestión de personas	3	2 Profesionales y 1 Administrativo
Informática y Comunicación	3	1 profesional 2 Técnico
Plataforma	2	2 Profesionales
Soporte	2	2 Profesionales
Prensa	2	2 Profesionales
Total Funcionarios	27	

⁴³ Dotación Efectiva: personal realmente con el que se cuenta, es decir, lo que se tiene y se ha propuesto para el caso de la institución

⁴⁴ Dotación Requerida: personal que se demanda, realmente lo que se necesita.

Dotación Necesario Defensorías del Pueblo Regionales

NOMBRE DEL CARGO	CANTIDAD	ESCALAFON
Defensor Regional	1	Directivo
Administrador Regional	1	Profesional
Atención Usuarios(tramitación y proceso de denuncia)	10	Profesional
Secretaria administrativa	1	Administrativo
Auxiliar	1	Auxiliar

Total funcionarios	14
--------------------	----

Patrimonio

El patrimonio del Defensor del Pueblo estará constituido por todos los bienes muebles e inmuebles que adquiera, a título gratuito u oneroso, y en especial por:

- a) Los fondos que le asigne anualmente la Ley de Presupuestos.
- b) Los aportes de cooperación, ya sean nacionales o extranjeros, que reciba a cualquier título para el cumplimiento de sus fines.

En cuanto a su ámbito territorial debe ser un órgano nacional desconcentrado (consiste en transferir competencias, funciones y atribuciones desde órganos superiores de la administración hacia órganos inferiores sometidos jerárquicamente a los primeros. Dicho traspaso no otorga patrimonio propio ni personalidad jurídica y, en general las funciones ejecutivas son de tipo ejecutivo o resolutorio. En este caso el aparato público deja de estar concentrado en un organismo o territorio, pero sigue existiendo un centro claramente establecido respecto de los órganos inferiores.⁴⁵), que cuente con presencia en las principales regiones del país, mediante defensores regionales del Defensor/a, pudiendo celebrar convenios con otros órganos autónomos para la recolección de denuncias y determinadas indagaciones que no comprometan la determinación final de la Defensoría del Pueblo.

⁴⁵ Diccionario de Administración Pública Chilena, pág.70

Para esto será de suma importancia la colaboración entre la Defensoría y las organizaciones de la sociedad civil, en todo lo que no afecte a la autonomía y el ámbito de competencia de los actores⁴⁶.

⁴⁶ Milos, Juan Domingo. (2008). 8 Puntos de la Propuesta y Debate: Para un proyecto legislativo sobre la Defensoría del Pueblo. Santiago. Pág. 8

5.3.- IMPEDIMENTOS QUE HA TENIDO ESTA INSTITUCIÓN PARA APLICARSE EN NUESTRO PAÍS

Desde que se ha trabajado en este tema que han existido distintos impedimentos para poder aplicarse en nuestro país, ya que desde el año 1989 que se viene prometiendo. Todos los gobiernos de la concertación los han tomado en sus programas de gobierno, pero en ninguno se ha aprobado, en el que más se avanzó fue en el primer gobierno de Michelle Bachelet, ya que consiguió avanzar el primer trámite legislativo, donde fue aprobado en la Cámara de Diputados.

Durante el transcurso de la realización de esta investigación hemos podido ver distintos impedimentos que han hecho que la institución del Defensor del Pueblo no exista en nuestro país, como son:

- Primero, debemos de hablar de nuestro sistema político, donde por varios años primero el sistema binominal, en el cual no elegían los ciudadanos si no que eran los partidos políticos los que terminaban eligiendo por la misma ciudadanía, y esto se ha cambiado a un sistema en el cual el voto de la ciudadanía si valdría, pero ahora en vez de tener que elegir a 120 diputados y 38 senadores, deberá votar por 150 diputados y 50 senadores, algo que a nuestro parecer no es la mejor solución.
- Segundo, por una mala democracia participativa, en donde la ciudadanía no toma parte de las decisiones que toman los representantes de la nación, esto ocurre porque la ciudadanía tiene poca participación en las elecciones del país, ya que vemos una población desencantada con sus representantes, ya que no sienten que estos los representen o ven que solo representan el interés de unos pocos, por lo cual tenemos una ciudadanía desencantada con la política.
- Tercero, por la poca voluntad política que han tenido los partidos políticos de nuestro país para sacar adelante este proyecto o institución, ya sea porque pueden existir dudas dentro de los mismos políticos que hace que no se arriesguen en el tema, y aquellos que si conocen del

tema les da miedo ponerlo en la práctica porque las personas tendrían más poder y que este poder les traiga mayores conocimientos, por el cual la ciudadanía podría transformarse en un ente fiscalizador.

- Cuarto, porque no se le ha dado una gran difusión a la institución, dentro de nuestro trabajo, al contarles a las personas de que trata este, las personas desconocen el tema, no saben de qué se trata, que funciones cumplirá, además muchas personas no conocen ni los derechos fundamentales que se encuentran en nuestra Constitución Política, esto ocurre por una gran falta de educación cívica para el general de la población, por lo cual al momento de enfrentarse a alguna institución pública no saben cómo actuar si ven o piensan que sus derechos están siendo pasados a llevar y con lo cual sientan que las instituciones públicas no solucionan sus problemas y pierdan la credibilidad en ellos.

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

VI.- CONCLUSIONES

6.1.- Conclusiones objetivo específico N°1: Describir los modelos de Defensores del Pueblo a nivel internacional.

Como hemos podido ver en la realización de esta investigación, el Ombudsman o Defensor del Pueblo tiene su origen en Suecia, desde ahí pasado por varios países, pero ha variado en sus funciones y atribuciones, de esta manera llegó hasta España, la cual se transformó en un modelo que fue seguido y copiado por lo que hacen actualmente algunos Defensores del Pueblo en América Latina. Dentro de los modelos de Defensores del Pueblo hablamos de los casos de Francia, Gran Bretaña y España, los cuales tienen diferencias en muchas de sus funciones y atribuciones, así mismo podemos decir que el modelo que más se asemeja a nuestra realidad y que se podría aplicar en nuestro país, ya que este primeramente es elegido tanto por los Diputados y Senadores, algo que nos gustaría replicar en nuestra institución, además de su duración en el cargo, ya que también proponemos que se mantenga en el cargo cinco años, aunque con una diferencia, porque este podría volver a ser nombrado para otro periodo, pero luego de estos dos periodos, no podría acceder a ningún cargo público por un periodo de tres años. Con respecto a sus competencias, el modelo español, es el que más se acerca a nuestra propuesta, ya que también protege aquellos derechos fundamentales que se encuentran consagrados en el título 1° de la Constitución Política española, además que su actuación es de oficio o a petición de parte, al igual que nuestra propuesta. Con respecto a sus atribuciones, en donde puede interponer recursos de inconstitucionalidad y los de amparo, además de entregar las advertencias y las recomendaciones en plazos estipulados, al igual que nuestra propuesta ya que también podrá interponer recursos de amparo y de protección en representación de los afectados. Además nuestra propuesta permitirá al Defensor del Pueblo proponer reformas al Gobierno, al igual que lo hace el Defensor del Pueblo de Francia, y esto lo hará cuando le toque el momento de entregar su cuenta anual ante el Congreso.

En relación al modelo latinoamericano, aquí quisimos destacar al modelo argentino, peruano y colombiano, ya que son los que más se acercan a nuestra

propuesta, aunque su formación dicta mucho de su situación en la que se encuentra o se encontraba e país. Estos tres modelos eligen al Defensor a partir del Congreso, al igual que nuestra propuesta, en el caso de su duración en el cargo, el caso argentino es el que más se acerca a nuestra propuesta, debido a que dura en su cargo cinco años pudiendo ser reelegido para otro periodo más. En el caso de las competencias de los Defensores, vemos que el modelo argentino y peruano es el que más se acerca a nuestra propuesta, ya que también protegen los derechos que se encuentran tutelados en sus constitución, en el caso colombiano vela por los Derechos Humanos que poseen las personas y esto se da por su situación política, porque este país cuenta con una guerrilla que causa miedo en la población, pudiendo pasar a llevar los derechos humanos con sus diferentes formas de actuación. En lo que dice relación con sus atribuciones, todos tienen iniciativa en lo que dice relación a poder presentar algún proyecto de leyó realizar recomendaciones a las autoridades, al igual que nuestra propuesta, aunque sin poder presentar proyectos de ley pero si podrá entregar sus recomendaciones en la formulación de las políticas públicas.

6.2.- Conclusiones objetivo específico N°2: Describir los procesos de la propuesta del defensor del pueblo durante los últimos 30 años en Chile.

Cabe señalar que la iniciativa que crea el defensor se viene prometiendo desde 1989, se prometió durante el gobierno de Ricardo Lagos, el Gobierno de Eduardo Frei, pero donde más encontró resultado fue durante el primer periodo de la presidenta Michelle Bachelet.

El análisis del tercer objetivo específico se torna fundamental para comprender el contexto del defensor del pueblo en Chile y como esto se relaciona con la propuesta que planteamos sobre su implementación.

Si bien es cierto el génesis de esta iniciativa se emplaza en un escenario muy distinto al de hoy, donde su origen esta mas bien rodeado de altas violaciones a los derechos humanos y con un régimen democrático quebrado.

Describir este proceso de transición es fundamental ya que nos permite tener una visión mucho más amplia del panorama.

Concluimos que uno de los factores que prima dentro de este análisis es una poca voluntad política por parte de las autoridades lo que ocasiona que no se puede dar curso a la creación de la figura del defensor del pueblo en nuestro país.

Esta situación nos permite inferir un sinfín de motivos, dentro de ellos un temor por parte de las autoridades ya que la creación de la figura del defensor del pueblo apunta a la representación los intereses de los ciudadanos, Otro mala calidad de un democracia participativa, si bien en cierto podemos apreciar que ha existido avances, pero la ciudadanía actualmente es una variable y no un actor relevante, lo que hoy se da falsamente es una participación ciudadana.

6.3.- Conclusiones objetivo específico N°3: Determinar la implementación de la Defensoría del Pueblo nacional.

Nuestra propuesta de implementación del Defensor del Pueblo en Chile va mucho más allá de la protección de la persona en lo que dice relación con sus Derechos Humanos, sino que implicara un mandato constitucional más amplio en donde se promueva y defiendan los derechos fundamentales, aquellos que tengan connotación social en los distintos ámbitos y estamentos de la sociedad. Este será un instrumento indispensable para que el Estado de Derecho sea una realidad plena. Esta encargado de controlar la estabilidad estatal y en particular, la administrativa, mediante distintos mecanismos y procedimientos que eviten el abuso del poder estatal, que permitan al Estado realizar sus funciones de bien común sin menoscabo de los derechos y garantías individuales⁴⁷.

En nuestro país los derechos fundamentales se encuentran consagrados en nuestra constitución, pero gran parte de la población desconoce de qué tratan

⁴⁷ Quinzio, Jorge Mario. Defensor del Pueblo y administración de Justicia, Pág. 69)

estos, por el simple hecho de que la población posee poco conocimiento de lo que es lo cívico.

En relación al tema concreto de los derechos humanos, hemos visto que se han instaurado varias comisiones de características especiales y que han elaborado varios informes para llamar la atención públicamente, por diversos medios sobre la violación de estos derechos para impedir que los órganos del Estado vuelvan a incurrir en conductas discriminatorias y atentatorias hacia la sociedad, pero estos mismos solo han servido para prestar una asesoría y conocimiento especializado, lo que sigue dejando un vacío en el sentido de dotar al Estado de un organismo que sea parte permanente de su estructura a nivel constitucional y fiscalice en forma regular y continua el respeto a los derechos fundamentales.

Para nosotros el Defensor, debiera ser nombrado por el parlamento, ya que esto le aseguraría una mayor autonomía en sus actuaciones, cosa que no pasaría si fuese nombrado por el Presidente de la Nación, porque esto provocaría que el Defensor tenga más inconvenientes en el momento de actuar contra la administración estatal.

Si esta figura contara con rango constitucional podría ocuparse de la protección y el respeto de los derechos de los individuos, donde se promoverá el principio de legalidad y contribuirá a la eliminación de las prácticas de corrupción de la vida pública contribuyendo a la promoción y el avance de la democracia y el buen Gobierno, ya que a pesar de los enormes avances democráticos que se han logrado en las últimas décadas, aún subsisten situaciones de vulneración de derechos. Es por esto que el Defensor del Pueblo podría contribuir a promover una cultura de Derechos Humanos y a desarrollar con su acción una labor de educación y prevención.

Esta nueva institución no vendría ni a remplazar ni asumir las obligaciones de los organismos y servicios del Estado, para que el afectado pueda acercarse a esta institución primeramente deberá acudir al servicio que afecto sus derechos y si no encuentra una respuesta acorde a lo que estaba buscando o no recibió ninguna respuesta en los plazos que se encuentran establecidos por las

instituciones, podrá acudir al Defensor el cual ayudara a colaborar para lograr zanjar los problemas.

Por otro lado, ante las eventuales críticas de los ciudadanos en contra de un funcionario público, la mediación del Defensor del Pueblo entre ambas partes puede configurarse en una garantía de respeto, contribuyendo a aclarar o dilucidar las circunstancias que afecten a un funcionario, también en el supuesto caso que sea injustamente criticado.

Si se fortalece el trabajo entre lo que será el Defensor del Pueblo y los demás órganos del Estado, esta ayudaría a generar una actitud más crítica, lo que permitiría que las propuestas o recomendaciones del Defensor sirvieran para mejorar la implementación, ejecución y evaluación de las políticas públicas elaboradas por las autoridades estatales, con el fin de asegurar que los derechos constitucionales tengan un impacto efectivo en su realización progresiva⁴⁸.

Si la democracia es concebida como una práctica plural del ejercicio y control del poder, el Defensor, al resolver situaciones concretas a menudo controvertidos, puede ser reconocida como un nuevo espacio institucional de representación, y además como un mecanismo de participación, integración y negociación para dar respuestas y satisfacer alguna de las demandas sociales, políticas, económicas y culturales de la sociedad.

En este contexto, el Defensor del Pueblo puede transformarse en una figura pacificadora para el país, en donde se aplicaran prácticas de mediación y buenos oficios, en donde se incentive el dialogo entre las autoridades estatales y los ciudadanos, sobre todo si se producen conflictos de naturaleza colectiva, en los que grupos de individuos se vean perjudicados por acciones u omisiones no solo de empresas del Estado, sino que también por aquellas empresas privadas que brindan servicios de carácter público.

⁴⁸ Moure Pino, Ana María. 2014. El Ombudsman: Un estudio de derecho comparado con especial referencia a Chile. Pág.185

6.4.- Conclusiones objetivo específico N°4: Determinar el personal necesario para su correcta función.

Así pues de acuerdo con los razonamientos que se han realizado y precisado sobre el objetivo específico número cuatro, el resultado se ha concluido finalmente que para una correcta función de la institución se necesitan 235 personas.

Considerando que se necesitan a lo menos 14 personas por cada Defensoría del Pueblo en las 15 Regiones de nuestra nación y 25 personas a nivel central. En esta misma dirección cabe agregar que a nivel regional se ha determinado una planta de 14 funcionarios dentro las cuales, 10 de ellas tienen directa relación con el proceso y tramitación de la denuncia, dicho proceso cuenta con 5 etapas, donde se han determinado 2 funcionarios por cada una de ellas.

El cálculo de dotación necesario para ejecutar el modelo de atención: Proceso y tramitación de la denuncia se estableció que solo hasta 6 personas es posible ampliar la dotación incluso considerando que el número de usuarios aumente un 50 %.

Finalmente se determinó que el cargo máximo de directivo recae sobre el Defensor del Pueblo Regional, quien cuenta con una secretaría administrativa, un administrador Regional y un auxiliar.

6.5.- Conclusión objetivo específico n°5: Conocer los impedimentos que ha tenido esta institución para aplicarse en nuestro país.

A lo largo de nuestra investigación pudimos observar que han existido distintos impedimentos que han hecho que esta institución aun no haya podido instaurarse en nuestro país. Esto se ha dado porque el sistema político que existía en nuestro país permitía que los partidos políticos fueran los que elegían a los representantes del Congreso del país, esto se daba porque el sistema binominal permitía que quienes se presentaran tanto a Diputados como a Senador y quienes se presentaran representando a alguna lista tuvieran mucho

más oportunidades de salir elegido sin incluso obtener una mayoría simple, ya que en este sistema no competían los candidatos , sino que las listas. De acuerdo a las estadísticas, este sistema durante 25 años contribuyó a generar un Congreso equilibrado, lo cual permitía que por cada distrito y circunscripción resultara electo un Diputado y Senador de cada colación (Concertación y Alianza por Chile). Muchas veces la concertación lograba que sus candidatos, de forma individual, sacaran más votos que los candidatos de la alianza, pero como este sistema permitía que no siempre quien obtuviese más votos resultara electo. De esto se benefició mayormente la UDI, y en alguna cuota RN, estos partidos lograban cupos en el Senado y en la Cámara de Diputados, a pesar de no obtener mayorías simples. No obstante, también se daba que la concertación se beneficiara frente a candidaturas independientes.

Las posturas a favor de mantener este sistema históricamente lo lidero la UDI y alguna parte de RN. Estos se sustentaban en que el sistema binominal garantizaba la elección de una oposición parlamentaria y evita totalitarismos, ya que decían que en el caso de se elija un presidente de su sector, un sistema de mayoría simple (donde gana quien obtenga más votos) el congreso boicotearía y obstruiría al gobierno, al tener una mayoría de Diputados de izquierda. Por el contrario, al ser electo un Presidente de la Concertación, el tener muchos Diputados y Senadores de esta coalición prácticamente permitiría que se aprobaran todas las leyes que quiera aprobar e, presidente, no permitiendo, en este caso, el debate ni la representación de sectores no afines al Gobierno de turno.

El nuevo sistema político-electoral que imperara en Chile, y que debiera comenzar a regir en las próximas elecciones parlamentarias de 2017, reconstituye distritos y circunscripciones. Sin embargo se elegirán mas Diputados y mas Senadores. Los Diputados electos pasaran de 120 a 155, mientras que los Senadores de 38 a 50. No obstante, seguirán compitiendo listas y no candidatos, es decir, no necesariamente ganaran los candidatos que obtengan más votos.

Otra de las causas es por la participación de la ciudadanía en las elecciones, ya que esta se ve cada vez mas mermada, esto se pudo apreciar en las últimas

elecciones presidenciales y parlamentarias, en donde se puso en práctica la implementación del voto voluntario, lo cual amplió de ocho a más de trece millones de personas el padrón electoral. Sin embargo, menos de siete millones de ciudadanos participaron de las elecciones presidenciales y parlamentarias (ver anexo página 100). Esta “a politización” de la ciudadanía se da porque ven que los políticos solo representan sus propios intereses o los intereses de unos pocos, entonces nos encontramos en una desconfianza hacia las instituciones públicas. La insatisfacción que expresan hoy los ciudadanos tiene raíces normativas e institucionales reales y se ha transformado en una característica estructural del funcionamiento democrático.

El desafío que se ve es entender que existe una creciente desigualdad en el ejercicio de los derechos y en los niveles de la participación que hace que la voz de los distintos grupos ciudadanos esté presente en las instituciones representativas y en los procesos de deliberación pública, mientras otros se ven cada vez más marginados. Para enfrentar esta desafección y la creciente desigualdad en la esfera política, las instituciones y los distintos actores políticos deben buscar nuevas formas para incorporar a los ciudadanos a la democracia, a través de una participación efectiva.

Aumentar los espacios para la participación y mejorar los mecanismos de representación parecen ser las soluciones más rápidas a esto, por esto la figura del Defensor del Pueblo sería un gran aporte y solución a esto, ya que lograría acercar a las personas a las instituciones, trayendo consigo una mayor participación, en otras palabras solo con democracia se podrá construir mejor y más democracia.

Una tercera causa hablada de la poca voluntad política que ha tenido nuestra clase política para sacar adelante, debido a que de nuestros propios representantes ven con temor la puesta en marcha de esta institución, pues podría actuar contra ellos mismos, transformándose en un ente contralor de las actuaciones de los funcionarios públicos, con lo cual tratan de no ponerlo en la agenda pública. Para que la ciudadanía no se dé por enterada de lo que pretende realizar esta institución lo que causa una ciudadanía inconsciente de sus derechos, es así como una ciudadanía con conocimientos permitirá

demandara mucho más de sus representantes por lo que conocerá sus derechos frente a las instituciones del Estado.

Es por esta misma razón que un aumento significativo en la difusión sobre sus derechos frente a la administración del Estado, esta nueva institución encontraría una mayor cantidad de adherente por lo que ocasionaría una mayor presión a la clase política para que aprueben esta figura en nuestro ordenamiento jurídico.

Finalmente a todas estas causas debemos sumarle la gran falta de educación cívica que tiene la población en general, lo que provoca un desconocimiento de los derechos fundamentales establecida en la carta fundamental de nuestra nación. Este ramo prácticamente ya no se imparte en los colegios de nuestro país, nos encontramos con alumnos que poseen escaso capital social y cultural están más alejados de la posibilidad de comprender e involucrarse en los procesos democráticos, realidad distinta es la que ocurre con los alumnos de planteles privados donde si existe el interés, ya que puedan acceder a electivos de la ciencia política esto porque tiene mayor independencia o flexibilidad curricular. Si las personas recibieran desde la escuela formación en conceptos tan importantes como son la civilidad, los valores civiles y republicanos, aprender de las funciones y atribuciones de todos los poderes del Estado y de las estructura de estos tendríamos una ciudadanía más empoderada de sus derechos. Se existiera conciencia de estos conceptos a temprana edad tendríamos como resultado una población más consiente y que tomaría más en serio lo que es la democracia.

VII.- RECOMENDACIONES

Durante el año 1985 el Capítulo Chileno del Ombudsman, elaboró un anteproyecto de reforma constitucional y uno de ley orgánica constitucional en Chile, los que tras algunas modificaciones incorporadas por el Gobierno de Patricio Aylwin, fueron presentados a su discusión legislativa en 1991, en un primer intento de discusión parlamentaria sobre la materia, pero sin mayor éxito. Siguió a estas tentativas, los proyectos de reforma constitucional de 1997 y el de 2000, que no corrieron mejor destino, y el de 2003, pero donde efectivamente se pudo avanzar en el tema fue durante el primer periodo de la actual presidenta Michelle Bachelet donde actualmente se encuentra en tramitación.

En la siguiente recomendación se establecerá que el Defensor del Pueblo es una institución necesaria que apunta a suplir la necesidad de contar con un organismo autónomo que principalmente represente los intereses y derechos lesionados de los ciudadanos frente a la administración del Estado.

Es por esto que la propuesta de implementar un Defensor del Pueblo, es fundamental para controlar y prevenir los excesos que se producen en el funcionamiento de los diversos niveles del aparato estatal, ya que la característica esencial sigue siendo la de ser un representante de los derechos de la sociedad civil frente a los hechos, errores u omisiones de los órganos del Estado. Además la relación que hoy existe entre la ciudadanía y el aparato Estatal es uno de los cambios más significativo lo que permite así asegurar una acogida importante al crearse la figura del Defensor del Pueblo.

Así lo da a saber Mario Ramírez Necochea, en su texto “Chile Necesita un Defensor del Pueblo”, en donde nos dice lo siguiente: “el Ombudsman aparece entonces como la autoridad que canaliza el sentir de la comunidad; el pueblo, a través de él, puede controlar la administración e influir en que se tomen las decisiones correctas. Constituye, para el hombre corriente, un intermediario de fácil acceso para controlar a las autoridades, corregir sus abusos y proponer

medidas encaminadas al bien común, haciendo efectivos los principios de la democracia participativa⁴⁹.”

Siguiendo con esta misma recomendación y la ardua investigación ya expuesta, hemos planteamos una propuesta integral respecto a la implementación de la institución, donde hemos establecido principios que regirán y sostendrán la Defensoría del Pueblo. En relación a esto recomendamos dentro de los aspectos fundamentales los que están relacionados con la institucionalidad por ejemplo la finalidad, objetivo naturaleza de ella, además los aspectos centrales sobre el Defensor del Pueblo como funcionario, los requisitos, su nombramiento, la duración de su cargo, el cese sus incompatibilidades y sus responsabilidades. Asimismo se ha establecido un proceso de tramitación de la denuncia, el que incorpora temas que son de plena competencia de la institución, así como los que no le corresponden, determina sus plazos de actuación frente a los requerimientos del interesado.

La recopilación de datos nos ha permitido afirmar que una institución como el Defensor del Pueblo es sumamente necesaria, un resultado fundamental para dicha afirmación es el recogido del servicio nacional del consumidor(SERNAC), al cual elevamos una pregunta, la cual dice: ¿ cuántos de los casos ingresados durante el periodo 2010-2014 corresponden a reclamos sobre instituciones públicas? Los resultados fueron sorprendentes y se puede observar un aumento de las denuncias entre los años 2010 y 2012 (ver Anexos N°2) si bien es cierto podemos ver que los años 2013 y 2014 hay una baja considerable, sin embargo es imposible no considerar que efectivamente existe denuncias dirigidas a los servicios públicos.

Otra recolección de datos que hace mucho sentido es la que fue proporcionada por la Defensoría Comunal de Lo Espejo, una de las preguntas aplicadas en nuestra entrevista dice relación con ¿Cuántos casos han ingresado anualmente entre los periodo 2012 -2015? Los resultados fueron positivos, los usuarios han aumentado progresivamente, incluso superando la meta que tiene por año (Ver anexos N°1 entrevista N°4 pregunta N°2)

⁴⁹ Ramírez Necochea Mario. I.-Antecedentes generales. Pág. 12-13

Otra institución relevante es la Comisión Defensora Ciudadana (CDC) cabe señalar que se considero el periodo 2010-2015 , donde los usuario encuentran su punto máximo en el año 2012 con un total de 18.657 usuarios, pero sin embargo la tendencia fue a la baja en los años siguientes, pero aun así los resultados permiten seguir afirmando que existen ciudadanos que han sido lesionado en sus derecho y que necesitan de un organismo Estatal autónomo que represente los derecho e intereses de los ciudadanos que son a diario lesionados y amenazados.

VIII.- BIBLIOGRAFÍA

- Moure Pino, Ana María, El Ombudsman: Un estudio de derecho comparado con especial referencia a Chile, 2012 Madrid, Dykinson.
- Marco Antonio Rocca, Manual de Teoría del Estado, editorial Forja, 2009 Santiago.
- Soto Tobar Osvaldo. El Defensor del Pueblo y su inminente inserción en nuestro ordenamiento jurídico. (2004). Capítulo segundo, el Defensor del Pueblo en nuestro país. Universidad de Chile, Facultad de Derecho.
- García-Pelayo, "Las Transformaciones del Estado Contemporáneo. El Estado Social v Democrático de derecho en la Constitución Española", en Centro de Estudios Constitucionales 1991. España
- Cordero Quinzacara Eduardo. La Administración del Estado en Chile y el concepto de autonomía. Santiago. Pág. 6
- Hernández Sampieri, R. "Metodología de la Investigación" (5ta edit.) editorial McGraw-hill (2003) México D.F.
- Diccionario de la administración pública Chilena, editorial LO, (2002) Santiago, Chile.
- Apuntes del 1º congreso internacional sobre el Defensor del pueblo ¿Chile necesita a alguien que lo defienda? Abril, San Antonio, Chile.
- Concertación de Partidos por la Democracia. Programa de Gobierno, Bases programáticas político-institucionales, Cap. IV, Santiago, 1989.
- Milos, Juan Domingo. (2008). 8 Puntos de la Propuesta y Debate: Para un proyecto legislativo sobre la Defensoría del Pueblo. Santiago. Pág. 2. Rescatado el 10 Mayo del 2015 del sitio web <http://www.ombudsman.cl/>
- Programa de Gobierno de la presidenta Michell Bachelet periodo 2006-2010. Rescatado el 14 de Mayo de 2015 del sitio web http://www.bcn.cl/obtienearchivo?id=documentos/10221.1/13433/1/2005_programa-MB.pdf
- Programa de Gobierno de la presidente Michell Bachelet Periodo 2014-2016 Rescatado el 14 de Mayo de 2015 del sitio web <http://www.minsegres.gob.cl/wp-content/uploads/2014/04/ProgramaMB.pdf>

- La Pégola Antonio. Ombudsman y Defensor del Pueblo: Apuntes para una investigación comparada, Revista de Estudios Políticos, N ° 7, 1979, pp.71-72
- Maiorano, Jorge Luis, 2001 “El defensor del pueblo en América Latina: la necesidad de fortalecerlo”, Volumen XII, Pag 191-198. Rescatado en línea: <http://www.revistainterforum.com>
- Juan Domingo Milos, “La idea del defensor del pueblo en Chile”, Abril 2009 Santiago. Capitulo Chileno del Ombudsman. Rescatado del sitio web <http://www.ombudsman.cl/>
- Ramírez Necochea, Mario. “Chile Necesita un Defensor del Pueblo”. I.- Antecedentes Generales. Pág. 12-13. Rescatado del sitio web: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/126951/Chile-necesita-un-defensor-del-pueblo.pdf?sequence=1>
- Constitución política de la Republica de Chile Actualizada 2009 Rescatada 20 de mayo del 2015 del sitio http://www.gob.cl/wp-content/uploads/2014/03/constitucion_politica_2009.pdf
- Boletín N° 3429-07-1 Informe de la comisión de derechos humanos, nacionalidad y ciudadanía recaído en el proyecto de reforma constitucional que crea la defensoría de las personas junio 2008
- Ley 18.575 “Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado” publicada en 1986. Rescatado el 11 de mayo de 2015, de www.leychile.cl
- Ley N° 19.880 “Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado”
- Ley 19.718 “Historia de la ley 19.718 crea la defensoría penal pública”
- Según el art. 8 “proyecto de ley que crea el defensor del pueblo” (Abril de 1991)

- Comisión Defensora Ciudadana: balance de una experiencia. 2005. Pág. 5. Rescatado del sitio web http://www.cdc.gob.cl/quienes_somos/historia-de-la-comision-defensora-ciudadana/

- Defensoría de Perú. Rescatado del sitio Web <http://www.defensoria.gob.pe/>

- Defensor del Pueblo de la Nación de Argentina. Rescatado del sitio web <http://www.dpn.gob.ar/>

- Congreso Nacional Rescatado del sitio web <http://www.congreso.cl/>

- Capitulo Chileno del Ombudsman. Rescatado del sitio web <http://www.ombudsman.cl/>

IX.- ANEXOS

Anexos N°1: Entrevistas

Entrevista N°1: Comisión Defensora Ciudadana

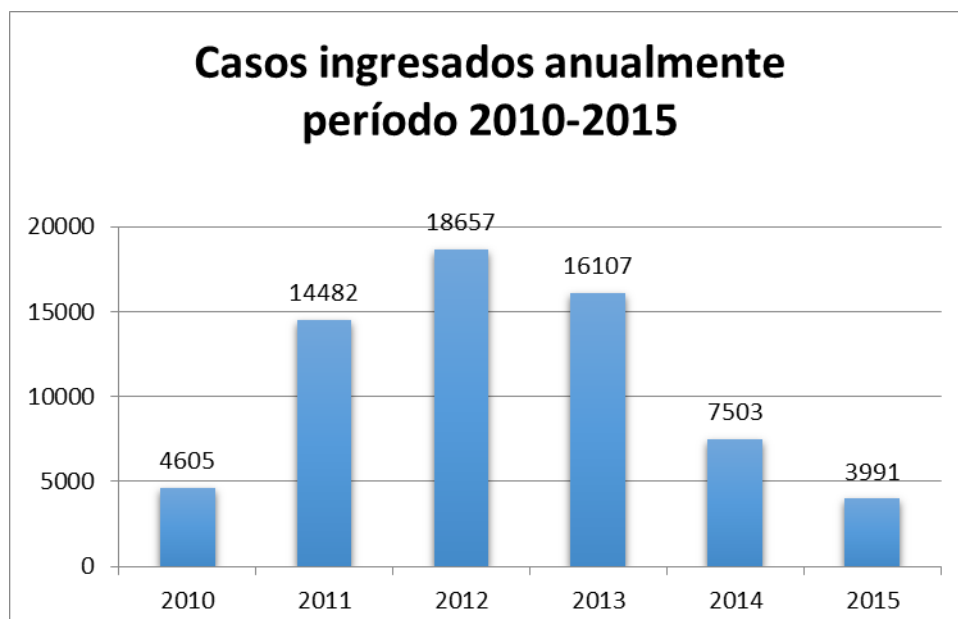
La presente entrevista se realizó a Roberto Amaro Castillo Coordinador de la Comisión Defensora Ciudadana.

Esta entrevista fue realizada vía correo electrónico, ya que la información requerida no podía ser entregada inmediatamente en las oficinas de la Comisión, y fueron entregadas el día 6 de agosto del presente año. La entrevista está constituida por 8 preguntas.

Preguntas:

1. **¿Cuántos usuarios acuden anualmente al servicio? ¿Cuántos casos han ingresado anualmente entre los años 2010 -2015 (1 y 2 semestres)**

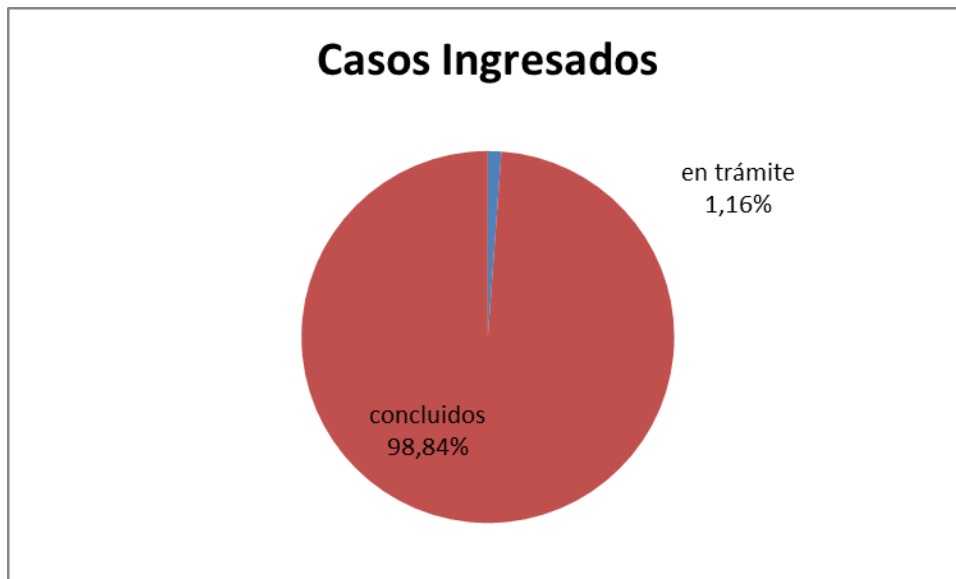
AÑO	TOTAL
2010	4605
2011	14482
2012	18657
2013	16107
2014	7503
2015	3991



Fuente: elaboración propia resultados de la entrevista aplicada a la Comisión Defensora Ciudadana. Con fecha 08 de Agosto del 2015

2. ¿Cuántos de los casos ingresados durante este mismo periodo se encuentran en trámite y o concluido? (2010 a la fecha)

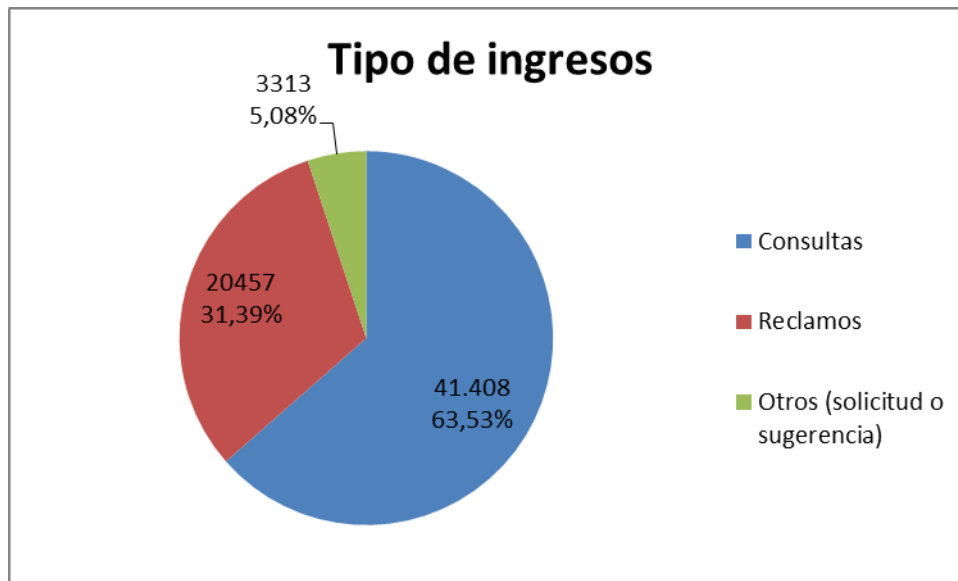
En trámite	Concluidos
757	64.588



Fuente: elaboración propia resultados de la entrevista aplicada a la Comisión Defensora Ciudadana

3. ¿Cuántos de los ingresos durante este mismo periodo son consultas y cuántos son reclamos? (2010 a la fecha)

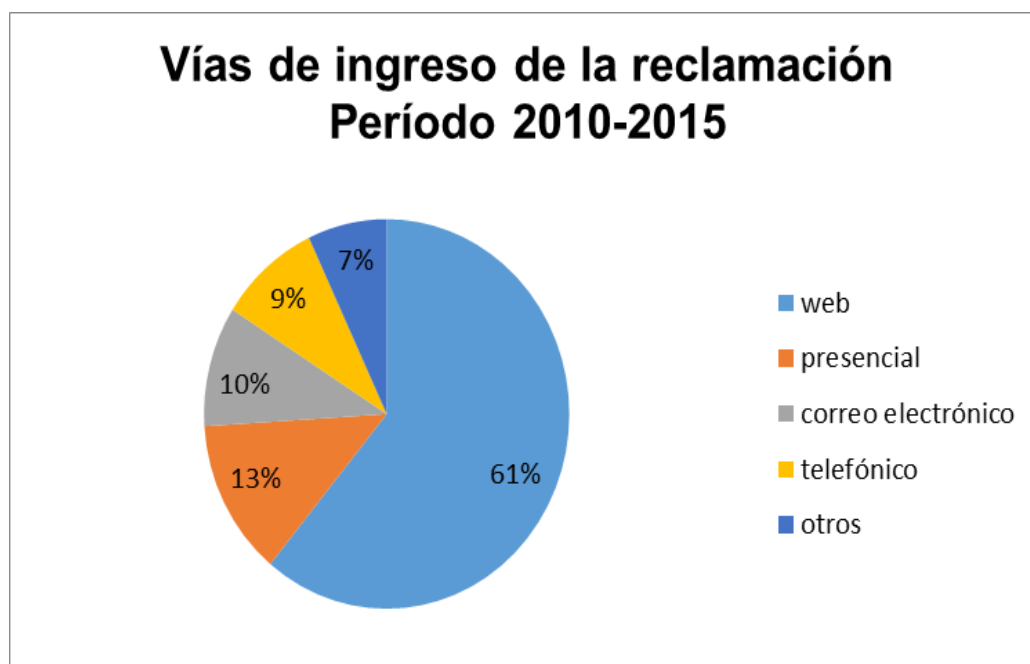
Consultas	Reclamos	Otros (solicitud o sugerencia)
41.408	20457	3313



Fuente: elaboración propia resultados de la entrevista aplicada a la Comisión Defensora Ciudadana con fecha 08 de Agosto del 2015

4. ¿Cuáles son las vías de ingreso más utilizadas durante este mismo periodo? (2010 a la fecha)

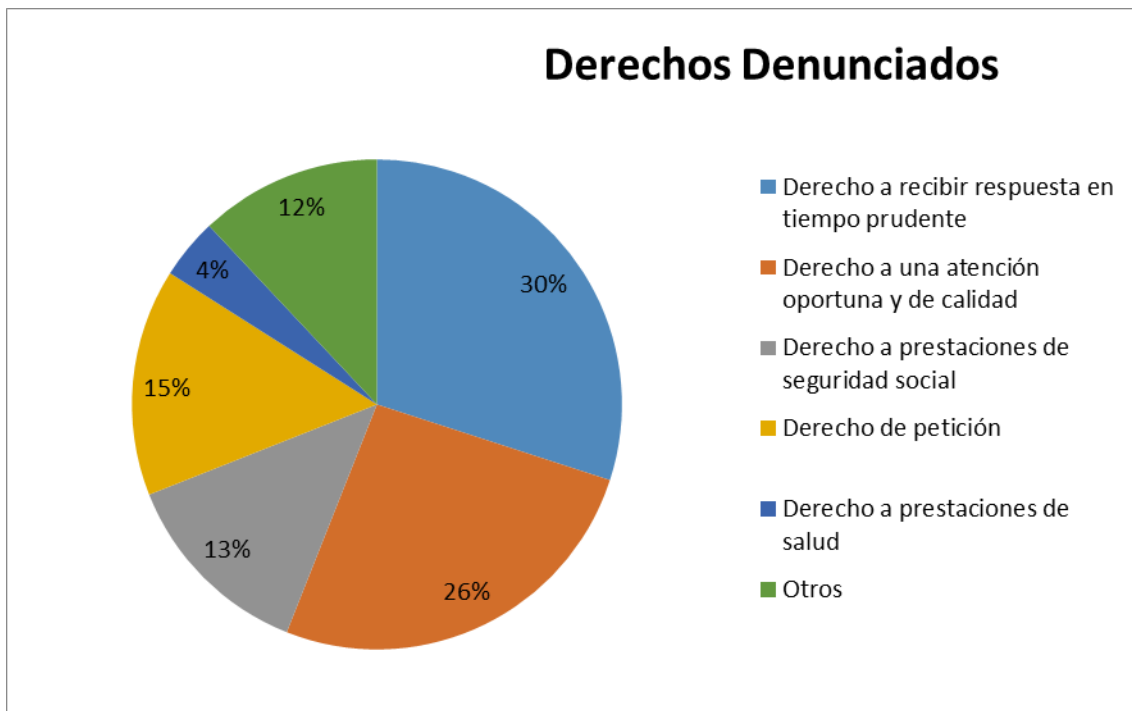
61%	Web
13%	Presencial
10%	correo electrónico
9%	Telefónico
7%	Otros



Fuente: elaboración propia resultados de la entrevista aplicada a la Comisión Defensora Ciudadana con fecha 08 de Agosto del 2015

5. ¿Cuáles son los derechos más denunciados durante este mismo periodo? (2010 a la fecha)

Derecho Vulnerado	Porcentaje
Derecho a recibir respuesta en tiempo prudente	30%
Derecho a una atención oportuna y de calidad	26%
Derecho a prestaciones de seguridad social	13%
Derecho de petición	15%
Derecho a prestaciones de salud	4%
Otros	12%



Fuente: elaboración propia resultados de la entrevista aplicada a la Comisión Defensora Ciudadana con fecha 08 de Agosto del 2015

6. ¿Cuáles son los cuatro principales ejes de reclamo o denuncia? (2010 a la fecha)

Tienen directa relación con los derechos vulnerados, principalmente reclamos sin respuesta en los plazos legales, deficiencias en la atención en los servicios,

lo que se relaciona directamente con el derecho a petición. Por otra parte seguridad social y salud, son temas recurrentes.

7. ¿Cuántos de los reclamos o denuncias ingresados llegan a su término?

Si la pregunta se refiere al porcentaje de respuestas de la CDC y T, es posible entregar este antecedentes solo de los años 2010, 2011, 2012 y 2013, ya que 2014 y 2015 aún se encuentran en tramitación. El porcentaje anual de reclamos no respondidos no llega al 2%.

8. ¿Cuánto es el plazo que se dan para responder una reclamación?

Desde la asignación del caso, que se realiza dentro del día hábil del ingreso, o a más tardar al día siguiente, el profesional cuenta con 5 días hábiles para acusar recibo y solicitar antecedentes al ocurrente. Una vez que se cuenta con todo lo requerido, el oficio al servicio respectivo debe estar despachado en 10 días hábiles. El servicio cuenta con 20 días hábiles para responder el oficio. Si no lo responde en esa fecha, se envía una reiteración. Además, se reitera en forma general los casos trimestralmente, por cierre de trimestre y elaboración de informe.

Entrevista N°2: Juan Domingo Milos

La presente entrevista se realizó a Don Juan Domingo Milos, Presidente del Capítulo Chileno Ombudsman (organización ciudadana que tiene como objetivo la creación de la figura del defensor del pueblo en Chile).

La entrevista fue realizada el día miércoles 09 de septiembre del presente año, tuvo como finalidad recoger las apreciaciones sobre la importancia del Defensor del Pueblo en Chile y el rol que juega la sociedad civil y el aparato estatal. La entrevista está constituida por cuatro preguntas.

Preguntas:

1- ¿Cree importante la creación del Defensor del Pueblo en Chile, Por qué?

Desde 1985 en la época de la dictadura se viene pensando por ciertos sectores de la sociedad que es necesario una figura que represente al interior del Estado los intereses de los ciudadanos, acá hay una **simetría** enorme entre el poder del Estado que tiene un conjunto de facultades en un sistema presidencialista, los cuales están representados los intereses políticos, intereses económicos.

Pero los intereses sociales de la ciudadanía no encuentran un canal adecuado de expresión, los canales institucionales de participación que prevé la ley son claramente insuficientes, la ley 20.500 que se demoró 8 años en salir, reconoce mecanismo de participación que en realidad en algunos de los sectores quisiera incidir, pero no le sirve absolutamente para nada, porque son meramente consultivo.

En el fondo es una carencia que tiene el sistema democrático de crear dentro del propio Estado, como un símbolo de calidad democrática que el Estado es capaz de tener un organismo que represente los intereses de los ciudadanos.

Esta figura que se pretende no es que pretenda reemplazar a la ciudadanía en la expresión de sus demandas por el contrario, fortalecerla ayudarla y hacer canales de diálogo de participación y legítima presión en los derechos y garantías de las personas, a nivel individual y colectivo. Esto es importante y es

un complemento de la democracia que democratiza al Estado que lo hace más permeable. Es importante que existan estos mecanismos porque en cierta manera es extender la soberanía popular, en donde los ciudadanos se empoderan y exigen que se cumplan las funciones de las autoridades políticas.

El defensor apunta a ser representativo de un interés ciudadano y no solo un representante de la institución, lo novedoso de esta institución es que dentro del propio Estado democrático es capaz de crear un organismo que ejerza un control de finalidad que en las distintas situaciones, las funciones para lo que son de que la gente pueda ir a reclamar. Si bien en cierto existe Sernac, para los casos privados, pero cuando se trata de los derechos ciudadanos existe un vacío que no lo llena un servicio de asistencia judicial, una defensoría del pueblo no solo hará un análisis de las causas que están produciendo ese malestar, una defensoría apunta a ser un observador crítico.

Si la creación del defensor no se ha dado No es porque no sea útil, al contrario, es porque es demasiado útil, porque al poder no le gusta el control.

2- Chile es el único país en Latinoamérica que no cuenta con esta institución, ¿según usted cuales son las razones por las cuales no se ha creado?

Hay que considerar que el Defensor del Pueblo se encuentra en varias figuras en los distintos países, por ejemplo en Argentina su fuerte son las defensorías locales.

Pero la idea del concepto del empoderamiento ciudadano que no es asistencialismo al ciudadano, sino apoyo a las demandas ciudadanas a los derecho y garantías de los ciudadanos.

Ahora porque no se ha dado en Chile, curiosamente en Chile se viene prometiéndolo desde 1989 en el primer Gobierno de la Concertación encabezado por Patricio Aylwin. Estuvo en promesa durante del gobierno de Frei, de Lagos, pero donde más se avanzó fue durante el Primer Gobierno de Michelle Bachelet, en donde se logró su aprobación en la Cámara de Diputados.

Lamentablemente ha sido muy prometida y muy manoseada la institución porque se promete y no se cumple, en donde actualmente se encuentra parado desde marzo del 2009 el que fue aprobado por unanimidad.

Yo creo que dice mucho del sistema político que tenemos donde existe una mala calidad de la democracia participativa que por supuesto han existido avances, pero la ciudadanía es una variable que depende del poder político, pero no es un actor dentro de la sociedad chilena.

Esto provoca que el “político” tenga una visión corta de lo que ocurre en la ciudadanía.

Una defensoría del pueblo se justifica plenamente, en primer lugar porque no es demasiado el gasto y lo que sea se justifica plenamente porque disminuye el nivel de conflicto, porque el ciudadano tendría una institución “amiga” que le va ayudar a solucionar el problema, a descargar al poder judicial muchas cosas del poder judicial se podrían solucionar por otra vía si hubiese una figura creíble, los recursos de protección son miles y miles y que no se alcance a satisfacer aparejado de un enorme gasto.

3- ¿Con la creación de esta institución cree usted que el ciudadano sería un mero beneficiario del asistencialismo público o más bien su rol sería activo y empoderado de sus derechos?

En cierta manera la defensoría del pueblo es asistencial al ciudadano, pero no es asistencialismo, el ciudadano no solo sería un mero beneficiario, sino que a partir de las situaciones y de las propias quejas de los ciudadanos es que actuaría.

El rol no sería activo ya que el ayudaría a superar los problemas particulares como colectivo, que este mismo ayude a la colectividad y a sí mismo.

4- ¿Cree usted que con la creación del Defensor del Pueblo se le restaría poder al aparato Estatal para entregárselo a la ciudadanía? ¿De ser así como analiza esta situación?

El defensor no está para quitarle funciones al poder estatal si no para entregárselo a la ciudadanía, porque esos son cambios muchas más profundos. Porque el defensor debe actuar dentro de una realidad concreta que

le viene dada, Por ejemplo el defensor de Colombia su enfoque es el desplazamiento humano que se produce por la guerrilla, el rol del defensor en ese caso es el de velar por los derechos humanos y que se cumplan según su contexto. Otro ejemplo es lo que ocurre con el defensor del pueblo de Bolivia, el enfoque no es que mejore las instituciones estatales sino más bien para que funcionen, es decir, cada defensor cumple su función según su contexto y el cual le toca actuar.

Entrevista N°3: Carlos Constenla

La presente entrevista fue realizada a Carlos Constenla, quien actualmente es el Presidente del Instituto Latinoamericano del Ombudsman y que además fue Defensor del Pueblo de Argentina por dos periodos.

La entrevista tuvo como finalidad recoger apreciaciones sobre la importancia del Defensor del Pueblo en Chile y el rol que ha desempeñado en Argentina, La entrevista consta de ocho preguntas que fueron enviadas vía correo electrónico el día 7 de septiembre de 2015 y fueron recibidas el día 14 de septiembre del mismo año.

Preguntas:

- 1- Según su percepción ¿Cuál ha sido la importancia de contar con una institución como el defensor del pueblo en Argentina, y cuáles han sido los cambios más significativos que han transcurrido desde su creación?**

Ante todo debo aclarar que siendo la Argentina un país federal con autonomía municipal hay defensores del pueblo en diferentes escalas (nacional, provincial, municipal y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires). De modo entonces que no hay una respuesta unívoca para todas las preguntas formuladas. En términos generales ha sido de gran importancia para el respeto de los derechos de las personas, la existencia de esta institución. Sobre todo si se tiene en cuenta que posee, en general, dos facultades de singular importancia: facultades de investigación y legitimación procesal.

En la escala nacional la intervención del DP fue determinante para declarar la institucionalidad de varias leyes, reglamentos y actos administrativos, como así también obtener sentencias judiciales que ordenaron intervenir al gobierno en materias vinculadas a la contaminación de los ríos y la protección de los pueblos originarios. En la escala nacional sin embargo se enfrenta la grave situación que desde el año 2009 no se ha podido designar al sucesor del que cesó en el cargo por falta de acuerdos en el Congreso. Quedó uno de los defensores adjuntos a cargo. En la escala provincial y municipal también se

pueden computar importantes progresos en la protección de los derechos individuales y colectivos. Se señalan como aspectos negativos, una indisimulada intromisión político - partidista en la designación de esos defensores, sobre todo cuando no está involucrada la sociedad civil en su designación.

El cambio más significativo operado en la sociedad es que quienes saben de la existencia de un defensor del pueblo, manifiestan confianza en que existe una magistratura que se ocupa de sus derechos.

2- ¿Cree importante la creación del Defensor del Pueblo en Chile, Por qué?

Creo que en Chile es muy importante su creación desde el momento que las disfuncionalidades de cualquier sistema político, aun del más democrático, provocan situaciones de vulneración de derechos.

Este instituto existe en toda América Latina, aunque en Brasil con peculiaridades propias porque está incardinado en el Ministerio Público. Chile es la única excepción. Los problemas de la sociedad chilena –que conozco– son, con sus particularidades, comunes a los de toda la región latinoamericana. De modo pues que las razones que aconsejaron su creación en esos países, son válidas como para que también exista en Chile, no sólo en la escala nacional, sino también en la municipal.

3- Chile es el único país en Latinoamérica que no cuenta con esta institución, según usted ¿cuáles son las razones por las que no se ha creado?

En cada país la creación de esta institución respondió a muchas circunstancias, sobre todo de origen político. Si nos detenemos a analizar cada caso, observaremos que las razones que llevaron a crearlo en Guatemala en 1985, son ciertamente muy distintas a las que motivaron su creación en la Argentina en 1993 o mucho más recientemente en Uruguay. En algunos casos se trató de un requerimiento de la comunidad internacional por graves conflictos armados en esos países. En otros casos por presión de la sociedad civil, en otros por

conveniencias electorales, en otros por gravitación de la academia. No creo que Chile sea un caso especial. No se alinearon las condiciones y las circunstancias históricas.

4- Según su percepción, ¿Cómo es el rol del ciudadano Argentino, frente a esta institución?

La figura del Defensor del Pueblo en todas sus escalas tiene un alto grado de credibilidad en la sociedad. Se acude a él con bastante amplitud, aunque su competencia no sea la específica. No obstante, la mayoría de la población no conoce de su existencia. De allí la importancia que tiene el desarrollo de las defensorías del pueblo locales. La inmediatez del Defensor del Pueblo con la población, favorece el cumplimiento de sus cometidos.

5- A su juicio ¿Qué desafíos tuvo que enfrentar su nación para poder poner en práctica la institución del Defensor del Pueblo?

El sistema político argentino, como el de casi todos los países del mundo, no está concebido para contener esta institución. El afianzamiento de la llamada democracia representativa y el dogma de la división de poderes lo hacen parecer como un extraño al régimen constitucional. De hecho lo es, pero también es evidente que el sistema tradicional parlamentario y jurisdiccional de protección de los derechos humanos ha demostrado ser insuficiente a la hora de pretender ejercer en plenitud esos derechos. Por esta razón hubo una fuerte resistencia, académica, judicial y política, pero la evidencia de las insuficiencias señalada, hubo de rendir a los más contumaces enemigos de la institución.

El gran desafío por delante es hacer conocer a esta institución entre toda la población y en lograr un mayor desarrollo de las defensorías locales.

6- A su juicio ¿El ciudadano argentino conoce de sus derechos a la hora de enfrentarse a la Administración Pública?

El conocimiento de los derechos frente a la Administración es directamente proporcional a su educación y formación cívica. Lamentablemente, las personas más necesitadas de alcanzar la protección del Estado, es la que está menos informada de las cuales son sus derechos. Por eso, entre otras, el

Defensor del Pueblo tiene la misión de hacer promoción de los derechos humanos.

7- ¿Cuál es la expectativa que tiene usted del Defensor del Pueblo en el continente?

La institución del Defensor del Pueblo en América Latina es, según mi modesta interpretación la más importante del mundo. Esto no responde a ninguna condición personal especial, sino fundamentalmente a las asimetrías sociales y un creciente grado de conciencia social de la población. En circunstancias de este tipo el saber que existen defensorías del pueblo favorece su desarrollo y a la vez la demanda a favor de su creación. En América Latina no se cierran defensorías del pueblo, cosas que sí está pasando en otras partes del mundo.

8- A su juicio ¿Cuál es la evaluación que realiza la ciudadanía argentina al trabajo del Defensor del Pueblo?

En general la ciudadanía confía en las defensorías del pueblo. Asume que se trata de una institución de competencias residuales y que por lo general encontrará allí orientación y apoyo a sus reclamos aunque no sean de su competencia. Insisto. La mayor dificultad reside en que no es una institución suficientemente conocida.

Entrevista N°4: Defensoría Comunal de Lo Espejo

La presente entrevista fue realizada en la Municipalidad de La Comuna de Lo Espejo, en las oficinas de la Defensoría Comunal, y fue respondida por Rodrigo Pérez Leyton, el cual actualmente ocupa el cargo de Abogado dentro de esta institución.

La entrevista fue realizada el día 9 de septiembre del presente año, y tuvo como finalidad recoger las apreciaciones sobre la importancia del Defensor del Pueblo en esta comuna y como se ha llevado a cabo. La entrevista consta de siete preguntas:

Preguntas:

1- ¿Cómo surge esta Defensoría Comunal?

Esta Defensoría Comunal surge el año 2002 como una ordenanza municipal. En un principio, la institución, era meramente de promoción de derechos, de hecho no habían abogados, solo habían egresados de derecho, se realizaban charlas, se educaba a la gente, a los niños, existía un programa llamado “Los Derechos en Colores” y cursos que eran los defensores vecinales, y en los cuales se turnaban en 4 sectores de la comuna y se realizaban charlas de temas que podían ser civiles, familia, penal, y al final del curso se hacía un examen y que se certificaba en un ceremonia que participaba el alcalde, estos se realizaron hasta el año 2014, y el objetivo de estos era que las personas se empoderaran de conocimiento y que ellos pudieran difundirlo con los vecinos. Desde el año 2012, la institución fue tomando casos, por lo tanto se han contratado más abogados. Estos casos son temas relacionados a lo jurídico, pero lo que más ve la institución son temas colectivos, por ejemplo actualmente están llevando un caso por dos tomas ilegales que hay en la comuna y que producto de estas tomas ilegales hay temas de prostitución, drogadicción, alcoholismo, entonces se está trabajado con Serviu y con la Intendencia Metropolitana para poder desalojar a esas personas y recuperar esos terrenos para que se los transfieran a la municipalidad y que la municipalidad pueda destinarlos a otras cosas, y otro caso que se está viendo es el de una empresa que queman grasa y cuero, pero que queda en la común de San Bernardo,

pero que el olor llega a Lo Espejo, entonces los vecinos afectados son acá, y esto se está trabajando con el Ministerio del Medio Ambiente para llevar algún tipo de acción para que se terminen con esos trabajos. Y respecto a temas individuales, como son pensión de alimentos, divorcios, son temas puntuales que la jefatura nos autoriza para llevar los casos, y en esos casos puntuales tenemos convenios con tres instituciones, las cuales son: La Clínica jurídica de la Universidad Autónoma, de la Universidad Bernardo O'Higgins y la Corporación de Asistencia Judicial. En estos casos en que las personas requieran abogados, nosotros les entregamos toda la orientación, es decir el procedimiento, los documentos que necesita y nosotros les hacemos la derivación a una de estas instituciones, nosotros llevamos todo listo para que ellos redacten la demanda y la presenten ante el tribunal, entonces nos aseguramos de que tengan ficha de protección social, que es el requisito básico, que el puntaje sea adecuado para que el abogado no les cobren nada y un certificado de residencia que acredite que son de la comuna, porque este servicio es solo para la gente de la comuna.

La duración del cargo de Defensor Comunal es por administración, ya que es una ordenanza municipal, es decir que es un cargo de exclusiva confianza del alcalde, al cambiar una administración la institución debe seguir, ya que es una ordenanza municipal. El objetivo de la creación de esta institución era de facilitar el acceso a la justicia de los habitantes de la comuna, porque aquí en la comuna hay muy pocas instituciones, con lo cual las personas no tienen a quien recurrir, entonces para facilitar el acceso a las instituciones se crea el defensor.

En cuanto a quienes pueden asistir a la institución del Defensor comunal son aquellos que vivan en la comuna o que tengan su casa en la comuna, se han hecho algunas excepciones en cuanto a personas que viven en la comuna de Pedro Aguirre Cerda porque en esa comuna no tienen casi ninguna institución de este tipo, ya que ni siquiera cuenta con corporación de asistencia judicial, lo que hacemos en estos casos es orientarlos en sus problemas.

2- ¿Cuántos casos han ingresado anualmente entre los periodo 2012 - 2015?

Año	Número de casos
2012	6485
2013	7115
2014	9341
2015	5811

Fuente: elaboración propia resultados de la entrevista aplicada a la defensoría comunal de la Comuna de Lo Espejo, con fecha 09 de Septiembre del 2015.

3- ¿Qué tipo de denuncia recibe la defensoría Comunal?

Los temas que ve o recibe el Defensor comunal son: divorcio, pensión de alimentos, negligencias médicas, Sernac, posesión efectiva y herencias. El enfoque que tenía la institución el 2012 era mucho más de promoción, ahora se ven y siguen los caos para poder darle una total respuesta a los afectados, es decir desde que se inicia y se termina el trámite. Cuando existe un caso que sea con una institución privada, lo que hacemos es acercarnos al Consejo de Defensa del Estado a realizar la denuncia. La forma de actuar de esta institución, en el caso de Sernac, es que al ser la gran mayoría de usuarios adultos mayores, los cuales son vulnerados en sus derechos, y a la hora de realizar la denuncia, como esta se hace a través de internet y ellos no tienen de este servicio, por lo tanto el Defensor actúa de medio para realizar la denuncia. En lo que dice relación a denuncias, tenemos el programa “Denuncia Seguro” en donde los ciudadanos denuncias a aquellas personas que son narcotraficantes o que realizan abusos sexuales o violencia intrafamiliar y se realiza una denuncia anónima.

4- ¿Cuántos de los casos ingresados durante este mismo periodo se encuentran en trámite y o concluido? (2012 a la fecha)

No existen los datos de esta pregunta porque la institución no lleva registro de esto.

5- Según su apreciación ¿Cómo evaluaría usted el rol de la ciudadanía de la Comuna de Lo Espejo respecto a las funciones que cumple la defensoría?

Nosotros como institución vamos arto a terreno, a distintas organizaciones de la comuna, y la gente se identifica arto con el defensor comunal. Aquí llega mucha gente que es analfabeta, por lo tanto la ayuda que brindamos nosotros es de mucha utilidad para la población. Nuestra política es de acompañar a las personas, incluso cuando el trámite no lo podemos realizar nosotros, lo que hacemos es acompañar a la persona al lugar de la municipalidad donde deben realizar el trámite, Si bien a veces los casos son derivados a la corporación de asistencias judicial, los cuales son más fríos con las personas, ya que llevan el caso, presentan la demanda, le avisan a la persona cuando hay que juntarse en el tribunal, en cambio nosotros hacemos lo que se llama un abogado de cabecera, si bien somos patrocinados por ellos, nosotros le hacemos toda la orientación, el seguimiento, le revisamos el poder judicial, les damos todas las resoluciones impresas, les hacemos una carpeta, entonces todo esto que realizamos por la gente de la comuna ellos lo agradecen arto.

6- ¿Cree importante la creación del Defensor del Pueblo en Chile, Por qué?

Es súper importante y necesario, porque siempre hay personas que tienen alguna queja con alguna institución pública, pero no hay como filtrar y como componer en un embudo esa problemática, alguien que lo reciba, es súper necesario que exista un ente que pueda recibir toda esa problemática y que exista tanto un ente central como regionales, y el cual serviría para que la gente obtenga mayor conocimiento en sus derechos ya que existe un gran desconocimiento de esto, además de representar debería enseñar, instruir, promocionar, ya que es súper importante.

7- Chile es el único país en Latinoamérica que no cuenta con esta institución, ¿según usted cuales son las razones por las cuales no se ha creado?

Creo que va por dos lados el tema, uno es porque no ha habido voluntad política, cero voluntad política, la mayoría de los candidatos lo ponen en sus programas de gobierno, pero no hay esta voluntad en el sentido de que ellos saben que en un momento si se llega a instalar como institución les puede jugar en contra, porque existirán muchos reclamos en contra de ellos, el miedo porque el defensor actuara en contra de las instituciones del Estado, la ciudadanía va a tener más poder. Y el otro tema del porque no se ha llevado a cabo esta institución a nivel nacional en nuestro país es porque falta mayor difusión del tema, debería existir mayor publicidad para este defensor, en nuestro caso tenemos folletos sobre el Defensor Comunal y por ejemplo cuando hay ferias vamos a ellas y hacemos publicidad en estas explicándole a la gente que es lo que hacemos. Si toda la gente toma fuerza, el tema en algún momento u otro va a tener que oficializarse. También existen dudas desde los mismos políticos que hace que no se arriesguen en este tema, porque desconocen el fondo del tema, y a raíz de la ignorancia surgen las dudas y tampoco quieren conocer, investigar, interiorizarse en el tema y los que conocen sobre el tema tienen miedo porque las personas van a tener más conocimiento, no les conviene a ellos que las personas tengan mayores conocimientos, porque ahí sí que la gente seria un ente fiscalizador.

Anexo N°2: Información entregada por distintos servicios públicos

Información Servicio Electoral, Cantidad de votantes por grupos etarios en cada sexo por región y totales del país elección presidencial, segunda votación 15 de diciembre de 2013.

(<http://www.servel.cl/ss/Satellite?blobcol=urldata&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1393337062927&ssbinary=true>)



CANTIDADES DE VOTANTES POR GRUPOS ETARIOS
EN CADA SEXO POR COMUNA Y TOTALES DEL PAIS
ELECCIONES PRESIDENCIAL (SEGUNDA VOTACIÓN)
15 DE DICIEMBRE DE 2013

PÁGINA 1 DE 38

COMUNA	TOTAL	SEXO	18 - 19	20 - 24	25 - 29	30 - 34	35 - 39	40 - 44	45 - 49	50 - 54	55 - 59	60 - 64	65 - 69	70 - 74	75 - 79	80 +	TOTAL
REGION DE TARAPACA																	
ALTO HOSPICIO	6.728	M	2,14%	5,45%	5,47%	8,15%	9,19%	12,89%	14,79%	13,02%	10,14%	6,99%	5,51%	3,39%	1,72%	1,16%	100,00%
ALTO HOSPICIO	4.697	V	1,70%	4,36%	4,51%	6,28%	7,49%	10,79%	14,33%	14,84%	12,75%	9,60%	6,32%	3,83%	1,87%	1,30%	100,00%
Total ALTO HOSPICIO	11.425	T	1,96%	5,01%	5,08%	7,38%	8,49%	12,03%	14,60%	13,77%	11,21%	8,06%	5,85%	3,57%	1,79%	1,22%	100,00%
CAMIÑA	377	M	3,18%	4,77%	4,24%	6,10%	9,28%	9,28%	9,81%	11,41%	9,81%	11,14%	7,16%	5,84%	5,84%	2,12%	100,00%
CAMIÑA	344	V	0,58%	2,62%	3,78%	6,10%	8,43%	9,30%	11,92%	9,01%	11,92%	10,76%	8,14%	5,23%	6,69%	5,52%	100,00%
Total CAMIÑA	721	T	1,94%	3,74%	4,02%	6,10%	8,88%	9,29%	10,82%	10,26%	10,82%	10,96%	7,63%	5,55%	6,24%	3,74%	100,00%
COLCHANE	192	M	3,65%	6,25%	6,25%	8,85%	8,33%	8,85%	11,46%	6,77%	9,38%	11,46%	7,81%	6,25%	2,08%	2,60%	100,00%
COLCHANE	197	V	1,52%	2,03%	5,08%	3,05%	5,08%	8,12%	7,61%	10,66%	12,18%	12,18%	11,68%	7,61%	7,11%	6,09%	100,00%
Total COLCHANE	389	T	2,57%	4,11%	5,66%	5,91%	6,68%	8,48%	9,51%	8,74%	10,80%	11,83%	9,77%	6,94%	4,63%	4,37%	100,00%
HUARA	625	M	2,08%	5,28%	6,08%	10,88%	6,88%	10,24%	9,12%	9,44%	9,60%	9,92%	8,32%	3,52%	5,12%	3,52%	100,00%
HUARA	597	V	0,34%	3,52%	4,36%	7,04%	7,87%	8,71%	8,88%	12,23%	10,89%	10,55%	8,04%	8,21%	4,02%	5,36%	100,00%
Total HUARA	1.222	T	1,23%	4,42%	5,24%	9,00%	7,36%	9,49%	9,00%	10,80%	10,23%	10,23%	8,18%	5,81%	4,58%	4,42%	100,00%
IQUIQUE	24.621	M	1,66%	4,31%	6,10%	7,43%	7,91%	9,50%	10,50%	12,15%	11,83%	9,62%	7,27%	5,19%	3,38%	3,18%	100,00%
IQUIQUE	22.076	V	1,39%	3,68%	5,11%	6,98%	8,05%	9,45%	10,22%	12,08%	12,88%	10,57%	8,42%	5,28%	3,24%	2,65%	100,00%
Total IQUIQUE	46.697	T	1,53%	4,01%	5,63%	7,22%	7,98%	9,48%	10,37%	12,12%	12,33%	10,07%	7,81%	5,23%	3,31%	2,93%	100,00%
PICA	908	M	0,88%	5,62%	5,29%	6,17%	6,50%	10,35%	9,58%	10,90%	9,36%	9,91%	8,81%	6,83%	4,63%	5,18%	100,00%
PICA	747	V	0,54%	3,21%	4,69%	5,89%	5,89%	7,36%	10,44%	11,51%	11,65%	11,78%	8,70%	7,23%	5,49%	5,62%	100,00%
Total PICA	1.655	T	0,73%	4,53%	5,02%	6,04%	6,22%	9,00%	9,97%	11,18%	10,39%	10,76%	8,76%	7,01%	5,02%	5,38%	100,00%
POZO ALMONTE	1.616	M	1,67%	5,75%	7,30%	8,85%	9,16%	11,51%	10,52%	11,01%	10,40%	8,60%	5,26%	4,33%	3,28%	2,35%	100,00%
POZO ALMONTE	1.460	V	1,03%	3,36%	5,21%	6,85%	9,66%	9,25%	11,64%	11,51%	12,47%	9,04%	7,81%	5,75%	3,36%	3,08%	100,00%
Total POZO ALMONTE	3.076	T	1,37%	4,62%	6,31%	7,90%	9,40%	10,44%	11,05%	11,25%	11,38%	8,81%	6,47%	5,01%	3,32%	2,70%	100,00%
TOTAL REGION:	35.067	M	1,77%	4,66%	5,99%	7,65%	8,18%	10,27%	11,27%	12,15%	11,30%	9,11%	6,90%	4,83%	3,14%	2,79%	100,00%
DE TARAPACA	30.118	V	1,37%	3,73%	4,98%	6,80%	7,97%	9,58%	10,91%	12,43%	12,76%	10,39%	8,08%	5,20%	3,17%	2,64%	100,00%
Total	65.185	T	1,58%	4,23%	5,52%	7,26%	8,08%	9,95%	11,11%	12,28%	11,97%	9,70%	7,45%	5,00%	3,15%	2,72%	100,00%

REGION	SEXO	[18 - 19]	[20 - 24]	[25 - 29]	[30 - 34]	[35 - 39]	[40 - 44]	[45 - 49]	[50 - 54]	[55 - 59]	[60 - 64]	[65 - 69]	[70 - 74]	[75 - 79]	[80 +]	TOTAL
1 DE TARAPACA	M	1.120	3.273	3.660	4.089	4.019	4.693	4.865	5.131	4.579	3.658	2.698	1.857	1.178	992	45.812
1 DE TARAPACA	V	846	2.737	3.174	3.488	3.483	3.914	4.210	4.465	4.332	3.428	2.612	1.676	983	830	40.178
Total DE TARAPACA	T	1.966	6.010	6.834	7.577	7.502	8.607	9.075	9.596	8.911	7.086	5.310	3.533	2.161	1.822	85.990
2 DE ANTOFAGASTA	M	2.431	6.679	7.031	7.367	8.361	9.759	9.942	10.708	9.314	7.400	5.616	3.935	2.437	2.064	93.044
2 DE ANTOFAGASTA	V	2.022	5.937	6.435	6.680	7.654	8.698	8.978	9.595	8.870	6.922	4.878	3.276	1.926	1.510	83.381
Total DE ANTOFAGASTA	T	4.453	12.616	13.466	14.047	16.015	18.457	18.920	20.303	18.184	14.322	10.494	7.211	4.363	3.574	176.425
3 DE ATACAMA	M	1.193	3.355	3.561	3.770	4.334	5.446	6.419	6.475	5.418	4.307	3.301	2.533	1.544	1.416	53.072
3 DE ATACAMA	V	968	2.767	2.677	2.946	3.479	4.532	5.587	5.526	4.043	3.132	2.484	1.592	1.288	1.288	46.117
Total DE ATACAMA	T	2.161	6.122	6.238	6.716	7.813	9.978	12.006	12.001	5.418	8.350	6.433	5.017	3.136	2.704	99.189
4 DE COQUIMBO	M	2.946	8.866	8.953	9.083	11.108	14.320	17.359	16.595	14.641	12.127	9.832	7.791	5.237	4.597	143.455
4 DE COQUIMBO	V	2.487	6.878	6.481	6.575	8.165	11.038	13.531	13.647	12.315	10.242	8.722	6.953	4.507	3.993	115.534
Total DE COQUIMBO	T	5.433	15.744	15.434	15.658	19.273	25.358	30.890	30.242	26.956	22.369	18.554	14.744	9.744	8.590	258.989
5 DE VALPARAISO	M	9.436	28.010	27.390	26.460	29.094	35.351	42.975	44.382	40.171	33.316	29.598	22.668	15.147	14.053	398.051
5 DE VALPARAISO	V	7.973	24.268	23.352	21.808	23.275	28.293	34.895	35.603	32.619	27.809	24.355	18.271	11.983	10.379	324.883
Total DE VALPARAISO	T	17.409	52.278	50.742	48.268	52.369	63.644	77.870	79.985	72.790	61.125	53.953	40.939	27.130	24.432	722.934
6 DEL LIBERTADOR BDO. OHIGGINS	M	4.572	12.884	12.612	12.984	16.364	20.643	24.542	23.207	20.038	15.997	13.187	9.047	5.799	4.800	196.676
6 DEL LIBERTADOR BDO. OHIGGINS	V	3.807	10.520	10.233	10.235	13.160	17.172	20.869	20.295	17.886	14.859	12.255	8.561	5.298	4.283	169.433
Total DEL LIBERTADOR BDO. OHIGGINS	T	8.379	23.404	22.845	23.219	29.524	37.815	45.411	43.502	37.924	30.856	25.442	17.608	11.097	9.083	366.109
7 DEL MAULE	M	5.591	16.227	15.684	16.354	19.941	24.281	29.147	26.648	23.444	19.389	15.448	11.418	7.223	6.045	236.840
7 DEL MAULE	V	4.469	12.688	11.678	11.981	15.344	19.659	24.521	23.883	21.062	17.970	14.836	10.634	6.571	5.551	200.847
Total DEL MAULE	T	10.060	28.915	27.362	28.335	35.285	43.940	53.668	50.531	44.506	37.359	30.284	22.052	13.794	11.596	437.687
8 DEL BIOBIO	M	11.466	33.376	31.618	32.751	37.504	48.513	55.598	52.346	45.744	37.637	30.725	23.106	13.959	11.711	466.054
8 DEL BIOBIO	V	9.527	27.241	23.975	23.863	28.591	38.590	46.435	45.509	39.653	33.293	27.283	20.176	12.360	9.860	386.356
Total DEL BIOBIO	T	20.993	60.617	55.593	56.614	66.095	87.103	102.033	97.855	85.397	70.930	58.008	43.282	26.319	21.571	852.410
9 DE LA ARAUCANIA	M	5.379	15.051	14.330	15.582	18.025	22.198	24.594	22.532	20.019	16.680	14.106	11.011	7.288	6.341	213.136
9 DE LA ARAUCANIA	V	4.118	11.189	10.262	11.173	13.540	17.947	20.628	20.392	17.993	15.063	12.730	9.753	6.531	5.397	176.716
Total DE LA ARAUCANIA	T	9.497	26.240	24.592	26.755	31.565	40.145	45.222	42.924	38.012	31.743	26.836	20.764	13.819	11.738	389.852
10 DE LOS LAGOS	M	4.058	10.821	11.127	12.808	15.367	18.671	20.582	18.336	15.590	12.523	10.286	7.799	4.929	3.937	166.834
10 DE LOS LAGOS	V	3.232	8.242	8.218	9.938	12.671	15.970	18.455	16.679	14.424	11.415	9.692	7.208	4.521	3.492	144.157
Total DE LOS LAGOS	T	7.290	19.063	19.345	22.746	28.038	34.641	39.037	35.015	30.014	23.938	19.978	15.007	9.450	7.429	310.991
11 AISEN DEL GRAL. CARLOS IBAÑEZ	M	417	1.062	1.479	1.987	2.170	2.312	2.395	2.273	1.959	1.469	1.000	757	486	377	20.143
11 AISEN DEL GRAL. CARLOS IBAÑEZ	V	342	723	1.018	1.521	1.796	1.943	2.126	2.074	1.874	1.442	1.045	772	471	335	17.482
Total AISEN DEL GRAL. CARLOS IBAÑEZ	T	759	1.785	2.497	3.508	3.966	4.255	4.521	4.347	3.833	2.911	2.045	1.529	957	712	37.625
12 DE MAGALLANES Y ANTARTICA CH.	M	750	2.014	2.420	2.585	2.921	3.155	3.655	3.915	3.405	2.556	2.154	1.624	1.078	923	33.155
12 DE MAGALLANES Y ANTARTICA CH.	V	595	1.524	1.898	2.311	2.566	2.774	3.184	3.512	3.348	2.614	1.971	1.406	873	700	29.276
Total DE MAGALLANES Y ANTARTICA CH.	T	1.345	3.538	4.318	4.896	5.487	5.929	6.839	7.427	6.753	5.170	4.125	3.030	1.951	1.623	62.431


 CANTIDADES DE VOTANTES POR GRUPOS ETARIOS
 EN CADA SEXO POR REGION Y TOTALES DEL PAIS
 ELECCIONES PRESIDENCIAL, PARLAMENTARIAS Y DE CONSEJEROS REGIONALES
 17 DE NOVIEMBRE DE 2013

2 DE 2

REGION	SEXO	[18 - 19]	[20 - 24]	[25 - 29]	[30 - 34]	[35 - 39]	[40 - 44]	[45 - 49]	[50 - 54]	[55 - 59]	[60 - 64]	[65 - 69]	[70 - 74]	[75 - 79]	[80+]	TOTAL
13 METROPOLITANA DE SANTIAGO	M	36.747	107.972	105.998	104.196	107.571	134.783	160.937	165.419	145.624	117.401	99.350	73.058	46.310	45.589	1.450.955
13 METROPOLITANA DE SANTIAGO	V	31.294	96.198	94.183	88.429	90.198	111.884	131.152	134.568	116.726	94.095	79.138	55.209	32.855	28.674	1.184.603
Total METROPOLITANA DE SANTIAGO	T	68.041	204.170	200.181	192.625	197.769	246.667	292.089	299.987	262.350	211.496	178.488	128.267	79.165	74.263	2.635.558
14 DE LOS RIOS	M	2.188	6.298	6.001	6.367	7.280	8.705	10.332	9.655	8.187	7.057	5.788	4.461	2.955	2.611	87.885
14 DE LOS RIOS	V	1.822	4.746	4.449	4.702	5.631	7.120	8.902	8.607	7.529	6.170	5.282	3.806	2.553	2.303	73.622
Total DE LOS RIOS	T	4.010	11.044	10.450	11.069	12.911	15.825	19.234	18.262	15.716	13.227	11.070	8.267	5.508	4.914	161.507
15 ARICA Y PARINACOTA	M	1.069	2.815	2.737	2.840	3.036	3.873	4.033	4.204	3.759	3.454	2.803	2.094	1.256	1.089	39.062
15 ARICA Y PARINACOTA	V	821	2.333	2.442	2.301	2.467	2.950	2.934	3.089	3.332	2.927	2.534	1.878	1.064	855	31.927
Total ARICA Y PARINACOTA	T	1.890	5.148	5.179	5.141	5.503	6.823	6.967	7.293	7.091	6.381	5.337	3.972	2.320	1.944	70.989
Total país	M	89.363	258.703	254.601	259.223	287.095	356.703	417.375	411.826	361.892	294.971	245.892	183.159	116.826	106.545	3.644.174
	V	74.323	217.991	210.475	207.951	232.020	292.484	346.407	347.444	301.963	252.292	210.465	152.063	94.088	79.450	3.024.512
	T	163.686	476.694	465.076	467.174	519.115	649.187	763.782	759.270	663.855	547.263	456.357	335.222	210.914	185.995	6.668.686

Solicitud de información al Servicio Nacional del Consumidor, planteando la siguiente pregunta: ¿Cuántos de los casos ingresados durante el periodo 2010-2014 corresponden a reclamos sobre instituciones públicas?

AÑO	2014
-----	------

CATEGORIA MERCADO	INTERNET	PRESENCIAL	TOTAL	PORCENTAJE
SERVICIOS PUBLICOS	191	6	197	100%
TOTAL	191	6	197	

PROVEEDOR	INTERNET	PRESENCIAL	TOTAL	PORCENTAJE
REGISTRO CIVIL	55	4	59	30%
FONASA	17	0	17	9%
JUNAEB	11	0	11	6%
CORFO	10	0	10	5%
MUNICIPALIDAD DE PUDAHUEL	9	0	9	5%
MUNICIPALIDAD DE MAIPU	5	0	5	3%
MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO	4	0	4	2%
MUNICIPALIDAD DE RENCA	4	0	4	2%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD ESTACION CENTRAL	4	0	4	2%
I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS	4	0	4	2%
MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA	3	0	3	2%
MUNICIPALIDAD DE HUECHURABA	3	0	3	2%
MUNICIPALIDAD DE RECOLETA	3	0	3	2%
MUNICIPALIDAD DE PUENTE ALTO	2	0	2	1%

MUNICIPALIDAD DE ANTOFAGASTA	2	0	2	1%
MUNICIPALIDAD DE LA GRANJA	2	0	2	1%
MUNICIPALIDAD DE SAN RAMON	2	0	2	1%
MUNICIPALIDAD DE VITACURA	2	0	2	1%
I. MUNICIPALIDAD DE LA SERENA	2	0	2	1%
MUNICIPALIDAD DE PIRQUE	2	0	2	1%
SERNATUR	2	0	2	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LICANTEN	1	0	1	1%
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS LA SERENA	1	0	1	1%
MUNICIPALIDAD DE LA REINA	1	0	1	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE QUILICURA	1	0	1	1%
MUNICIPALIDAD DE PUERTO MONTT	1	0	1	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE QUINTERO	1	0	1	1%
MUNICIPALIDAD DE VICHUQUEN	0	1	1	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO	1	0	1	1%
HOSPITAL EL PINO(REDSALUD.GOB)	1	0	1	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SAN BERNARDO	1	0	1	1%
COMISION MEDICINA PREVENTIVA E INVALIDEZ	1	0	1	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	1	0	1	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LAMPA	1	0	1	1%
DIRECCION NACIONAL DE FRONTERAS Y LIMITES DEL ESTADO(MINREL.GOB)	1	0	1	1%
MUNICIPALIDAD DE VALDIVIA	1	0	1	1%
INGRESA	1	0	1	1%
MUNICIPALIDAD LA FLORIDA	1	0	1	1%
INSTITUTO DE SALUD PUBLICA CHILE	1	0	1	1%
MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA	1	0	1	1%
MUTUAL DE FUNCIONARIOS GENDARMERIA DE CHILE	0	1	1	1%
MUNICIPALIDAD DE PENAFLORES	1	0	1	1%
CDT HOSPITAL BARROS LUCO	1	0	1	1%
CONAF	1	0	1	1%
CENTRO DE SALUD FAMILIAR DR. RAUL YAZIGI(hospitales del servicio de salud metropolitano)	1	0	1	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE BUIN	1	0	1	1%
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	1	0	1	1%
MUNICIPALIDAD DE RANCAGUA	1	0	1	1%
BIBLIOTECA NACIONAL	1	0	1	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES	1	0	1	1%
MUNICIPALIDAD DE CALERA DE TANGO	1	0	1	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LO PRADO	1	0	1	1%
MUNICIPALIDAD DE CHILLAN	1	0	1	1%
MUNICIPALIDAD DE VALPARAISO	1	0	1	1%
HOSPITAL CORDILLERA LUIS TISNE	1	0	1	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE NUNOA	1	0	1	1%
MUNICIPALIDAD DE LA CRUZ	1	0	1	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PUERTO SAAVEDRA	1	0	1	1%
HOSPITAL DR.HERNAN HENRRIQUEZ ARAVENA.(HOSPITAL REGIONAL DE TEMUCO)	1	0	1	1%
SEREMI SALUD METROPOLITANA	1	0	1	1%
SUSESO	1	0	1	1%
TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA CONCEPCION	1	0	1	1%
TEATRO MUNICIPAL SANTIAGO	1	0	1	1%
JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SAN MIGUEL	1	0	1	1%
1 ER JUZGADO POLICIA LOCAL	1	0	1	1%
JUZGADO POLICIA LOCAL SANTIAGO N°1	1	0	1	1%
TOTAL	191	6	197	

MOTIVO_LEGAL	INTERNET	PRESENCIAL	TOTAL	PORCENTAJE
DERIVADO SSPP	184	4	188	95%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	6	2	8	4%
SIN MOTIVO LEGAL	1		1	1%
TOTAL	191	6	197	

CATEGORIA MOTIVO LEGAL	INTERNET	PRESENCIAL	TOTAL	PORCENTAJE
DERIVADO SSPP	184	4	188	95%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	4	1	5	3%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A SERNAC	2	1	3	2%
SIN CML	1		1	1%
TOTAL	191	6	197	

MERCADO_TIPO_PRODUCTO_NOMBRE	INTERNET	PRESENCIAL	TOTAL	PORCENTAJE
REQUERIMIENTO A SSPP	191	6	197	100%
TOTAL	191	6	197	

CAUSAL DE CIERRE	INTERNET	PRESENCIAL	TOTAL	PORCENTAJE
DERIVADO	182	3	185	94%
PROVEEDOR ACOGE	3	1	4	2%
PROVEEDOR NO ACOGE	2	0	2	1%
PROVEEDOR NO RESPONDE	4	2	6	3%
TOTAL	191	6	197	

AÑO	2011
------------	------

CATEGORIA MERCADO	INTERNE T	PRESENCI AL	TOTA L	PORCENTA JE
SERVICIOS PUBLICOS	454	282	736	100%
TOTAL	454	282	736	

PROVEEDOR	INTERNE T	PRESENCI AL	TOTA L	PORCENTA JE
COMISION MEDICINA PREVENTIVA E INVALIDEZ	14	257	271	37%
REGISTRO CIVIL	55	1	56	8%
FONASA	53	1	54	7%
JUNAEB	45	0	45	6%
SUSESO	9	12	21	3%
MUNICIPALIDAD DE MAIPU	16	0	16	2%
MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA	15	0	15	2%
SERVIU	15	0	15	2%
MINEDUC	12	0	12	2%
MUNICIPALIDAD DE LA FLORIDA	12	0	12	2%
MUNICIPALIDAD LAS CONDES	10	0	10	1%
SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	10	0	10	1%
TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA	9	0	9	1%
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	4	4	8	1%
MUNICIPALIDAD DE SAN BERNARDO	7	0	7	1%
MUNICIPALIDAD DE CONCHALI	6	0	6	1%
MUNICIPALIDAD DE QUILICURA	6	0	6	1%
MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO	6	0	6	1%
MUNICIPALIDAD DE PUDAHUEL	6	0	6	1%

MUNICIPALIDAD DE HUECHUARABA	5	0	5	1%
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	5	0	5	1%
MUNICIPALIDAD DE LA CISTERNA	5	0	5	1%
I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS	5	0	5	1%
I. MUNICIPALIDAD DE LO ESPEJO	3	2	5	1%
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	3	0	3	0%
S.I.I	2	1	3	0%
HOSPITAL BARROS LUCO	3	0	3	0%
MUNICIPALIDAD DE VALPARAISO	3	0	3	0%
MUNICIPALIDAD DE RECOLETA	2	1	3	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE EL BOSQUE	3	0	3	0%
MUNICIPALIDAD NUNOA	3	0	3	0%
MINISTERIO DE SALUD	3	0	3	0%
MUNICIPALIDAD DE RANCAGUA	2	0	2	0%
SUPERINTENDENCIA SALUD Y PREVISION	2	0	2	0%
MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA	2	0	2	0%
MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL	2	0	2	0%
MUNICIPALIDAD DE LA REINA	2	0	2	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VITACURA	2	0	2	0%
SENCE	2	0	2	0%
HOSPITAL SOTERO DEL RIO	2	0	2	0%
COMISION INGRESA	2	0	2	0%
MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA	2	0	2	0%
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	2	0	2	0%
MUNICIPALIDAD DE MACUL	2	0	2	0%
MUNICIPALIDAD DE QUINTERO	2	0	2	0%
MUNICIPALIDAD DE SAN FELIPE	2	0	2	0%
MUNICIPALIDAD DE PUERTO MONTT	2	0	2	0%
MUNICIPALIDAD DE HUALANE	2	0	2	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VICUNA	1	0	1	0%
MUNICIPIO CHANARAL	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CONSTITUCION	1	0	1	0%
CARLOS VAN BUREN	1	0	1	0%
SEREMI TRANSPORTE	1	0	1	0%
CONICYT	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE REQUINOA	1	0	1	0%
HOSPITAL CALAMA	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD PEDRO AGUIRRE CERDA	1	0	1	0%
MINISTERIO DEL INTERIOR DE CHILE	1	0	1	0%
SAPU CESFAM SERGIO AGUILAR	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE VILLARRICA	1	0	1	0%
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE CALDERA	1	0	1	0%
DIRECCION PREVISIONAL DE CARABINEROS	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE CARTAGENA	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE COIHUECO	1	0	1	0%
HOSPITAL CARLOS CISTERNAS	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE COPIAPO	0	1	1	0%
MUNICIPALIDAD DE CUREPTO	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD SAN PEDRO DE LA PAZ	1	0	1	0%
CARABINEROS DE CHILE	1	0	1	0%
DEPARTAMENTO PROVINCIAL DE EDUCACION LINARES	0	1	1	0%

HOSPITAL DE CARABINEROS	1	0	1	0%
SEREMI DE SALUD	1	0	1	0%
HOSPITAL DE QUILPUE	1	0	1	0%
SERVICIO DE SALUD NUBLE	1	0	1	0%
HOSPITAL DEL SALVADOR	1	0	1	0%
SISTEMA DE ASISTENCIA PUBLICA GUSTAVO MOLINA	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE LA CRUZ	1	0	1	0%
DIRECCION DE CREDITO PRENDARIO	1	0	1	0%
HOSPITAL REGIONAL DE CONCEPCION	1	0	1	0%
INSTITUTO DE SALUD PUBLICA	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE LA GRANJA	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ALGARROBO	1	0	1	0%
HOSPITAL SAN BORJA ARRARIAN	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CONCEPCION	1	0	1	0%
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD LANCO	1	0	1	0%
CONSULTORIO HECTOR GARCIA	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO	1	0	1	0%
CONSULTORIO LOS QUILLAYES	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD SAN JUAN DE LA COSTA	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE MELIPILLA	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD VALDIVIA	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE OVALLE	1	0	1	0%
PARQUE METROPOLITANO SUR CERROS DE CHENA (Parque Metropolitano de Santiago)	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE PENALOLEN	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE IQUIQUE	1	0	1	0%
CRS MAIPU	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LA SERENA	1	0	1	0%
I. MUNICIPALIDAD TALCAHUANO	1	0	1	0%
SEREMI REGION DE TARAPACA	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE PUENTE ALTO	1	0	1	0%
SERNATUR	1	0	1	0%
I.MUNICIPALIDAD DE CHILLAN	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO	1	0	1	0%
I.MUNICIPALIDAD DE ESTACION CENTRAL	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PAINE	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE QUILPUE	1	0	1	0%
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE QUINTA NORMAL	1	0	1	0%
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	1	0	1	0%
I.MUNICIPALIDAD DE SAN JOSE DE MAIPO	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CAUQUENES	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALLENAR	0	1	1	0%
TARJETA NACIONAL ESTUDIANTE	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PENAFLORES	1	0	1	0%
DIRECCION REGIONAL DEL SII	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE RENCA	1	0	1	0%
TOTAL	454	282	736	

MOTIVO LEGAL	INTERNE T	PRESENCIA AL	TOTAL L	PORCENTAJE
--------------	--------------	-----------------	------------	------------

DERIVADO SSPP	454	282	736	100%
TOTAL	454	282	736	

CATEGORIA MOTIVO LEGAL	INTERNE T	PRESENCI AL	TOTA L	PORCENTA JE
DERIVADO SSPP	454	282	736	100%
TOTAL	454	282	736	

TIPO PRODUCTO	INTERNE T	PRESENCI AL	TOTA L	PORCENTA JE
REQUERIMIENTO A SSPP	454	282	736	100%
TOTAL	454	282	736	

CAUSAL DE CIERRE	INTERNE T	PRESENCI AL	TOTA L	PORCENTA JE
DERIVADO	446	276	722	98%
PROVEEDOR ACOGE	2	2	4	1%
PROVEEDOR NO RESPONDE	6	4	10	1%
TOTAL	454	282	736	

AÑO	2012
------------	------

CATEGORIA MERCADO	INTERNET	PRESENCIAL	TOTAL	PORCENTAJE
SERVICIOS PUBLICOS	462	270	732	100%
TOTAL	462	270	732	

PROVEEDOR	INTERNET	PRESENCIAL	TOTAL	PORCENTAJE
COMISION DE MEDICINA PREVENTIVA E INVALIDEZ	21	143	164	22%
SUSESO	4	87	91	12%
FONASA	47	3	50	7%
JUNAEB	40	0	40	5%
REGISTRO CIVIL	37	1	38	5%
SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	14	0	14	2%
SENCE	12	1	13	2%
MUNICIPALIDAD DE SAN BERNARDO	11	2	13	2%
SERVEL	12	0	12	2%
MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO	11	0	11	2%
SERVIU	9	1	10	1%
MUNICIPALIDAD DE MAIPU	8	1	9	1%
MUNICIPALIDAD DE PUDAHUEL	9	0	9	1%
TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA	9	0	9	1%
MINEDUC	8	0	8	1%
SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS	0	7	7	1%
MUNICIPALIDAD DE LA FLORIDA	7	0	7	1%
I.MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS	6	1	7	1%
MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA	7	0	7	1%
MULICIPALIDAD DE NUNOA	7	0	7	1%
MUNICIPALIDAD LAS CONDES	6	0	6	1%

MUNICIPALIDAD DE VITACURA	5	0	5	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ESTACION CENTRAL	5	0	5	1%
INSTITUTO PREVISION SOCIAL	6	0	6	1%
SEREMI SALUD	4	0	4	1%
MUNICIPALIDAD LO ESPEJO	4	0	4	1%
COMISION INGRESA	4	0	4	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE QUILICURA	4	0	4	1%
MUNICIPALIDAD DE MACUL	4	0	4	1%
ARCHIVO JUDICIAL DE SANTIAGO	2	1	3	0%
BIENES NACIONALES	1	2	3	0%
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS	3	0	3	0%
MUNICIPALIDAD DE CONCEPCION	3	0	3	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LA SERENA	1	2	3	0%
MUNICIPALIDAD DE CONCHALI	3	0	3	0%
MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL	3	0	3	0%
MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA	3	0	3	0%
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	1	2	3	0%
SUPERINTENDENCIA DE SALUD	1	2	3	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PENALOLEN	3	0	3	0%
MUNICIPALIDAD SAN PEDRO DE LA PAZ	1	1	2	0%
MUNICIPALIDAD DE ALGARROBO	2	0	2	0%
DICREP	2	0	2	0%
MUNICIPALIDAD DE CALERA DE TANGO	3	0	3	0%
MUNICIPALIDAD PUENTE ALTO	2	0	2	0%
MUNICIPALIDAD DE PUCHUNCAVI	2	0	2	0%
SERCOTEC	2	0	2	0%
MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA	2	0	2	0%
CONSEJO NACIONAL DE TELEVISION	1	1	2	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ANTOFAGASTA	2	0	2	0%
HOSPITAL SALVADOR	2	0	2	0%
MUNICIPALIDAD DE LAJA	2	0	2	0%
MUNICIPALIDAD QUINTA NORMAL	2	0	2	0%
I. MUNICIPALIDAD DE SAN FELIPE	1	1	2	0%
MUNICIPALIDAD VINA DEL MAR	2	0	2	0%
MUNICIPALIDAD DE TALCA	2	0	2	0%
INSTITUTO DE NORMALIZACION PREVISIONAL	3	0	3	0%
MUNICIPALIDAD DE VALPARAISO	2	0	2	0%
SERVICIO DE SALUD ANTOFAGASTA	2	0	2	0%
HOSPITAL REGIONAL DE ANTOFAGASTA	2	0	2	0%
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS	0	2	2	0%
MUNICIPALIDAD LA REINA	2	0	2	0%
MUNICIPALIDAD DE PIRQUE	2	0	2	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE RENCA	2	0	2	0%
CHILEPROVEEDORES	2	0	2	0%
MUNICIPALIDAD DE CALAMA	2	0	2	0%
HOSPITAL DE URGENCIAS ALEJANDRO DEL RIO	1	0	1	0%
FONDA OFICIAL MUNICIPALIDAD DE MAIPU	1	0	1	0%
DEMRE	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PUERTO VARAS	1	0	1	0%
CENTRO DE SALUD FAMILIAR	1	0	1	0%
CONSULTORIO BERNARDO LEYTON	1	0	1	0%
HOSPITAL GMO. GRANT BENAVENTE	0	1	1	0%
I.MUNICIPALIDAD EL TABO	1	0	1	0%
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	1	0	1	0%
TARJETA NACIONAL ESTUDIANTIL	1	0	1	0%
POLICIA DE INVESTIGACIONES DE CHILE	1	0	1	0%

MINISTERIO DE ECONOMIA	0	1	1	0%
HOSPITAL DOCTOR GUSTAVO FRICKE	1	0	1	0%
MINEDUC (INGLES)	1	0	1	0%
INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL INAPI	1	0	1	0%
HOSPITAL GUILLERMO GRANT BENAVENTE	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE SAN RAMON	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE EL BOSQUE	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	1	0	1	0%
HOSPITAL HIGUERAS	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE ZAPALLAR	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE ARICA	0	1	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PADRE HURTADO	1	0	1	0%
CRS MAIPU	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE LA CISTERNA	1	0	1	0%
HOSPITAL IQUIQUE ERNESTO TORRES GALDAME	1	0	1	0%
CONADI	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE CHILLAN	1	0	1	0%
CONAF	0	1	1	0%
MUNICIPALIDAD DE COLINA	1	0	1	0%
HOSPITAL DR. JUAN NOE	1	0	1	0%
HOSPITAL OSORNO	0	1	1	0%
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS	1	0	1	0%
DIRECCION DE VIALIDAD ARICA Y PARINACOTA	1	0	1	0%
INSTITUTO NACIONAL DEL TORAX	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO	1	0	1	0%
I.MUNICIPALIDAD DE DONIHUE	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE HUALPEN	1	0	1	0%
I.MUNICIPALIDAD DE LOS ANDES	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE HUALQUI	0	1	1	0%
MUNICIPALIDAD DE TALCAHUANO	1	0	1	0%
HOSPITAL REGIONAL LA SERENA	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE VALLENAR	1	0	1	0%
HOSPITAL REGIONAL RANCAGUA	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRO NAVIA	0	1	1	0%
MUNICIPALIDAD DE LA GRANJA	1	0	1	0%
HOSPITAL BARROS LUCO TRODEAU	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE LA PINTANA	1	0	1	0%
HOSPITAL DE CURICO	1	0	1	0%
DIRECCION DEL TRABAJO	1	0	1	0%
HOSPITAL DE QUILPUE	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE LICANTEN	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PUNTA ARENAS	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA	1	0	1	0%
OBSERVATORIO CERRO MAMALLUCA	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE LOS VILOS	1	0	1	0%
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSE	1	0	1	0%
HOSPITAL SAN BORJA ARRIARAN	1	0	1	0%
HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PUBLICA	1	0	1	0%
HOSPITAL SAN CARLOS NUBLE	1	0	1	0%
SERNATUR	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE PEDRO AGUIRRE CERDA	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE PICHILEMU	1	0	1	0%
SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE(SMAPA)	0	1	1	0%
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	1	0	1	0%
SERVICIO SALUD OSORNO	0	1	1	0%
HOSPITAL SAN PABLO	1	0	1	0%

INSTITUTO NACIONAL DE DEPORTES	1	0	1	0%
HOSPITAL SOTERO DEL RIO	1	0	1	0%
INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE PUCON	1	0	1	0%
CORPORACION DE DEPORTES Y RECREACION	1	0	1	0%
CORFO	1	0	1	0%
DIRECCION GENERAL DE AGUAS	1	0	1	0%
MINISTERIO DE SALUD	1	0	1	0%
MINISTERIO DE TRANSPORTES	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE QUILPUE	1	0	1	0%
TOTAL	462	270	732	

MOTIVO LEGAL	INTERNET	PRESENCIAL	TOTAL	PORENTAJE
DERIVADO SSPP	462	262	724	99%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	0	7	7	1%
PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL	0	1	1	0%
TOTAL	462	270	732	100%

CATEGORIA MOTIVO LEGAL	INTERNET	PRESENCIAL	TOTAL	PORENTAJE
DERIVADO SSPP	462	262	724	99%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	0	1	1	0%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	0	4	4	1%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A SERNAC	0	3	3	0%
TOTAL	462	270	732	

TIPO PRODUCTO	INTERNET	PRESENCIAL	TOTAL	PORENTAJE
REQUERIMIENTO A SSPP	462	269	731	99,9%
CAMPING	0	1	1	0,1%
TOTAL	462	270	732	

CAUSAL DE CIERRE	INTERNET	PRESENCIAL	TOTAL	PORCENTAJE
DERIVADO	441	259	700	96%
PROVEEDOR NO RESPONDE	18	6	24	3%
PROVEEDOR NO ACOGE	0	4	4	1%
ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA TRAMITAR	1	1	2	0%
PROVEEDOR ACOGE	2	0	2	0%
TOTAL	462	270	732	

AÑO	2013
------------	------

CATEGORIA MERCADO	INTERNET	PRESENCIAL	TOTAL	PORCENTAJE
SERVICIOS PUBLICOS	384	26	410	100%
TOTAL	384	26	410	

PROVEEDOR	INTERNET	PRESENCIAL	TOTAL	PORCENTAJE
REGISTRO CIVIL	111	2	113	28%
FONASA	25	3	28	7%
JUNAEB	23	1	24	6%
MUNICIPALIDAD DE PUDAHUEL	20	0	20	5%
COMISION DE MEDICINA PREVENTIVA E INVALIDEZ	3	6	9	2%
MUNICIPALIDAD DE QUILICURA	7	0	7	2%
MUNICIPALIDAD DE VALPARAISO	7	0	7	2%
I. MUNICIPALIDAD DE MAIPU	7	0	7	2%
MUNICIPALIDAD PROVIDENCIA	7	0	7	2%

MINEDUC	7	0	7	2%
MUNICIPALIDAD DE VITACURA	6	0	6	1%
I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS	6	0	6	1%
MUNICIPALIDAD DE MACUL	6	0	6	1%
MUNICIPALIDAD DE SAN BERNARDO	6	0	6	1%
SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	6	0	6	1%
MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES	6	0	6	1%
MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA	5	0	5	1%
SENCE	4	0	4	1%
MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO	5	0	5	1%
I. MUNICIPALIDAD DE LO ESPEJO	4	0	4	1%
MUNICIPALIDAD DE CONCHALI	4	0	4	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE NUNOA	4	0	4	1%
SERVIU	3	1	4	1%
COMISION INGRESA	4	0	4	1%
TARJETA NACIONAL ESTUDIANTIL	3	0	3	1%
MUNICIPALIDAD DE PEDRO AGUIRRE CERDA	3	0	3	1%
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	1	2	3	1%
CORFO	3	0	3	1%
MUNICIPALIDAD DE HUALPEN	2	1	3	1%
MUNICIPALIDAD DE QUINTA NORMAL	3	0	3	1%
MUNICIPALIDAD CERRO NAVIA	2	0	2	0%
MUNICIPALIDADE DE LA CISTERNA	2	0	2	0%
MUNICIPALIDAD NACIMIENTO	2	0	2	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CONCEPCION	2	0	2	0%
I. MUNICIPALIDAD DE QUILPUE	1	1	2	0%
MUNICIPALIDAD DE SAN PEDRO DE LA PAZ	2	0	2	0%
MUNICIPALIDAD ESTACION CENTRAL	2	0	2	0%
MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO	2	0	2	0%
MUNICIPALIDAD DE PUENTE ALTO	2	0	2	0%
MUNICIPALIDAD DE TIL TIL	2	0	2	0%
CEFSAM	2	0	2	0%
MUNICIPALIDAD DE TORTEL	2	0	2	0%
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	2	0	2	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LA SERENA	2	0	2	0%
MUNICIPALIDAD DE LA FLORIDA	2	0	2	0%
SUSESO	0	2	2	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CORONEL	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	1	0	1	0%
HOSPITAL CLINICO SAN BORJA ARRIARAN	1	0	1	0%
HOSPITAL DE LONQUIMAY(Servicio de Salud Araucanía Norte)	1	0	1	0%
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	0	1	1	0%
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE VILLA ALEMANA	1	0	1	0%
HOSPITAL DEL SALVADOR	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD TEMUCO	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD COLINA	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCAHUANO	1	0	1	0%
SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS	1	0	1	0%
BIBLIOTECA DE SANTIAGO	1	0	1	0%
HOSPITAL EL PINO(REDSALUD.GOB)	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE VALDIVIA	1	0	1	0%
TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LA LIGUA	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE CASTRO	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LA UNION	1	0	1	0%

MUNICIPALIDAD DE CHANARAL	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PENALOLEN	1	0	1	0%
HOSPITAL MARIO SANCHEZ VERGARA(SERVICIO DE SALUD VINA DEL MAR)	1	0	1	0%
SERVEL	1	0	1	0%
HOSPITAL REGIONAL DE LINARES	1	0	1	0%
SMAPA(MUNICIPALIDAD DE MAIPU)	0	1	1	0%
HOSPITAL REGIONAL RANCAGUA	1	0	1	0%
HOSPITAL CLINICO MAGALLANES	1	0	1	0%
COMITE A.P.R. ARBOLEDA GRANDE - EL TEBAL(DIRECCION DE OBRAS HIDRAULICAS)	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CONCON	1	0	1	0%
CONSULTORIO TERESA BALDECHI	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CURICO	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE LAMPA	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LA GRANJA	1	0	1	0%
I. MUNICIPALIDAD DE COPIAPO	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE VINA DEL MAR	0	1	1	0%
CASA DE LA MUJER FAMILIA Y CAPACITACION(SERNAM)	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE ZAPALLAR	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE OSORNO	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD IQUIQUE	1	0	1	0%
CORPORACION NACIONAL FORESTAL	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE MOLINA	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE PICA	1	0	1	0%
HOSPITAL CARLOS VAN BUREN	1	0	1	0%
DIRECCION GENERAL DE CREDITO PRENDARIO	1	0	1	0%
SAPU PALOMAR	1	0	1	0%
I. MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL	1	0	1	0%
SERNAGEOMIN	0	1	1	0%
MUNICIPALIDAD DE PUNTA ARENAS	0	1	1	0%
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL BOSQUE	1	0	1	0%
HOSPITAL CLAUDIO VICUNA(REDSALUD.GOB)	1	0	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ANTOFAGASTA	1	0	1	0%
SUBSIDIO EMPLEO JOVEN	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE RANCAGUA	0	1	1	0%
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	0	1	1	0%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE ALGARROBO	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE ANCUD	1	0	1	0%
BECAS INGLES DE CORFO	1	0	1	0%
MUNICIPALIDAD DE CABRERO	1	0	1	0%
TOTAL	384	26	410	

MOTIVO LEGAL	INTERNET	PRESENCIAL	TOTAL	PORCENTAJE
DERIVADO SSPP	381	24	405	99%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	3	2	5	1%
TOTAL	384	26	410	

CATEGORIA MOTIVO LEGAL	INTERNET	PRESENCIAL	TOTAL	PORCENTAJE
DERIVADO SSPP	381	24	405	99%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	1	0	1	0%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A SERNAC	2	2	4	1%
TOTAL	384	26	410	

TIPO PRODUCTO	INTERNET	PRESENCIAL	TOTAL	PORCENTAJE
REQUERIMIENTO A SSPP	384	26	410	100%
TOTAL	384	26	410	

CAUSAL DE CIERRE	INTERNET	PRESENCIAL	TOTAL	PORCENTAJE
DERIVADO	362	15	377	92%
PROVEEDOR NO RESPONDE	15	9	24	6%
PROVEEDOR NO ACOGE	4	2	6	1%
PROVEEDOR ACOGE	3	0	3	1%
TOTAL	384	26	410	100%

AÑO	2014
------------	------

CATEGORIA MERCADO	INTERNET	PRESENCIAL	TOTAL	PORCENTAJE
SERVICIOS PUBLICOS	191	6	197	100%
TOTAL	191	6	197	

PROVEEDOR	INTERNET	PRESENCIAL	TOTAL	PORCENTAJE
REGISTRO CIVIL	55	4	59	30%
FONASA	17	0	17	9%
JUNAEB	11	0	11	6%
CORFO	10	0	10	5%
MUNICIPALIDAD DE PUDAHUEL	9	0	9	5%
MUNICIPALIDAD DE MAIPU	5	0	5	3%
MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO	4	0	4	2%
MUNICIPALIDAD DE RENCA	4	0	4	2%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD ESTACION CENTRAL	4	0	4	2%
I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS	4	0	4	2%
MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA	3	0	3	2%
MUNICIPALIDAD DE HUECHURABA	3	0	3	2%
MUNICIPALIDAD DE RECOLETA	3	0	3	2%
MUNICIPALIDAD DE PUENTE ALTO	2	0	2	1%
MUNICIPALIDAD DE ANTOFAGASTA	2	0	2	1%
MUNICIPALIDAD DE LA GRANJA	2	0	2	1%
MUNICIPALIDAD DE SAN RAMON	2	0	2	1%
MUNICIPALIDAD DE VITACURA	2	0	2	1%
I. MUNICIPALIDAD DE LA SERENA	2	0	2	1%
MUNICIPALIDAD DE PIRQUE	2	0	2	1%
SERNATUR	2	0	2	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LICANTEN	1	0	1	1%
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS LA SERENA	1	0	1	1%
MUNICIPALIDAD DE LA REINA	1	0	1	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE QUILICURA	1	0	1	1%
MUNICIPALIDAD DE PUERTO MONTT	1	0	1	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE QUINTERO	1	0	1	1%
MUNICIPALIDAD DE VICHUQUEN	0	1	1	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO	1	0	1	1%
HOSPITAL EL PINO(REDSALUD.GOB)	1	0	1	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SAN BERNARDO	1	0	1	1%
COMISION MEDICINA PREVENTIVA E INVALIDEZ	1	0	1	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	1	0	1	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LAMPA	1	0	1	1%
DIRECCION NACIONAL DE FRONTERAS Y LIMITES DEL ESTADO(MINREL.GOB)	1	0	1	1%

MUNICIPALIDAD DE VALDIVIA	1	0	1	1%
INGRESA	1	0	1	1%
MUNICIPALIDAD LA FLORIDA	1	0	1	1%
INSTITUTO DE SALUD PUBLICA CHILE	1	0	1	1%
MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA	1	0	1	1%
MUTUAL DE FUNCIONARIOS GENDARMERIA DE CHILE	0	1	1	1%
MUNICIPALIDAD DE PENAFLORES	1	0	1	1%
CDT HOSPITAL BARROS LUCO	1	0	1	1%
CONAF	1	0	1	1%
CENTRO DE SALUD FAMILIAR DR. RAUL YAZIGI(hospitales del servicio de salud metropolitano)	1	0	1	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE BUIN	1	0	1	1%
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	1	0	1	1%
MUNICIPALIDAD DE RANCAGUA	1	0	1	1%
BIBLIOTECA NACIONAL	1	0	1	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES	1	0	1	1%
MUNICIPALIDAD DE CALERA DE TANGO	1	0	1	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LO PRADO	1	0	1	1%
MUNICIPALIDAD DE CHILLAN	1	0	1	1%
MUNICIPALIDAD DE VALPARAISO	1	0	1	1%
HOSPITAL CORDILLERA LUIS TISNE	1	0	1	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE NUNOA	1	0	1	1%
MUNICIPALIDAD DE LA CRUZ	1	0	1	1%
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PUERTO SAAVEDRA	1	0	1	1%
HOSPITAL DR.HERNAN HENRRIQUEZ ARAVENA.(HOSPITAL REGIONAL DE TEMUCO)	1	0	1	1%
SEREMI SALUD METROPOLITANA	1	0	1	1%
SUSESO	1	0	1	1%
TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA CONCEPCION	1	0	1	1%
TEATRO MUNICIPAL SANTIAGO	1	0	1	1%
JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SAN MIGUEL	1	0	1	1%
1 ER JUZGADO POLICIA LOCAL	1	0	1	1%
JUZGADO POLICIA LOCAL SANTIAGO N°1	1	0	1	1%
TOTAL	191	6	197	

MOTIVO LEGAL	INTERNET	PRESENCIAL	TOTAL	PORCENTAJE
DERIVADO SSPP	184	4	188	95%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	6	2	8	4%
SIN MOTIVO LEGAL	1		1	1%
TOTAL	191	6	197	

CATEGORIA MOTIVO LEGAL	INTERNET	PRESENCIAL	TOTAL	PORCENTAJE
DERIVADO SSPP	184	4	188	95%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	4	1	5	3%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A SERNAC	2	1	3	2%
SIN CML	1		1	1%
TOTAL	191	6	197	

MERCADO_TIPO_PRODUCTO_NOMBRE	INTERNET	PRESENCIAL	TOTAL	PORCENTAJE
REQUERIMIENTO A SSPP	191	6	197	100%
TOTAL	191	6	197	

CAUSAL DE CIERRE	INTERNET	PRESENCIAL	TOTAL	PORCENTAJE
DERIVADO	182	3	185	94%
PROVEEDOR ACOGE	3	1	4	2%
PROVEEDOR NO ACOGE	2	0	2	1%

PROVEEDOR NO RESPONDE	4	2	6	3%
TOTAL	191	6	197	

Anexo N°3: Ordenanza Municipal de Lo Espejo. Defensoría Comunal.

ARTICULO 39° (Naturaleza): El Defensor Comunal es una institución municipal establecida por esta Ordenanza, cuyo titular y máxima autoridad es el/la Defensor(a) Comunal, el que deberá ostentar el título de abogado.

ARTICULO 40° (Objeto Institucional): El Defensor 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. El Defensor jamás tendrá atribuciones jurisdiccionales o disciplinarias, sin perjuicio de la persuasión que sus opiniones ejerzan en las autoridades.

ARTÍCULO 41° (Facultades): En el marco de su mandato institucional, el Defensor podrá absolver las consultas que le sean formuladas, debiendo hacerlo en el menor tiempo posible, de conformidad a la naturaleza y complejidad de la cuestión. 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.

ARTICULO 42° (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.

ARTICULO 43° (Principios y Directrices para la Actividad del Defensor): Las actuaciones del Defensor 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.) Servicio a la Sociedad: La intervención defensorial es un medio de servicio a la Comunidad y no un fin en sí mismo.
- c.) 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.) Informalismo: Los procedimientos defensoriales estarán sujetos a las formalidades mínimas.
- e.) Concentración: Los procedimientos defensoriales se concentrarán en el menor número posible de actuaciones para evitar su dispersión.
- f.) Celeridad: Los actos defensoriales serán ágiles y oportunos.
- g.) Gratuidad: El servicio defensorial no genera costo alguno para los peticionarios.

ARTICULO 44° (Legitimación): Toda persona natural o jurídica, en forma individual o colectiva, sin restricción alguna, está legitimada para presentar recurrir ante el Defensor. No constituye impedimento para ello la nacionalidad, el sexo, la religión, la edad, la pertenencia a un grupo social o político, la incapacidad, ni el hecho de estar internado en cualquier establecimiento penitenciario o psiquiátrico.

ARTICULO 45° (Investigaciones): En el marco de las actividades del Defensor, 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, en particular, deberán prestar la más completa colaboración frente a los requerimientos de la Defensoría. El incumplimiento grave de la presente obligación generará responsabilidad administrativa.

ARTICULO 46° (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 del Defensor Comunal.