

## □ Taller de Expertos "Carta de Derechos Ciudadanos"

□ Santiago, 25 de Septiembre 2009





GOBIERNO DE CHILE  
Comisión Asesora Presidencial  
Para la Protección de los  
Derechos de la Persona

Comisión Asesora Presidencial para la  
Protección de los Derechos de las Personas

# Carta de Derechos Ciudadanos



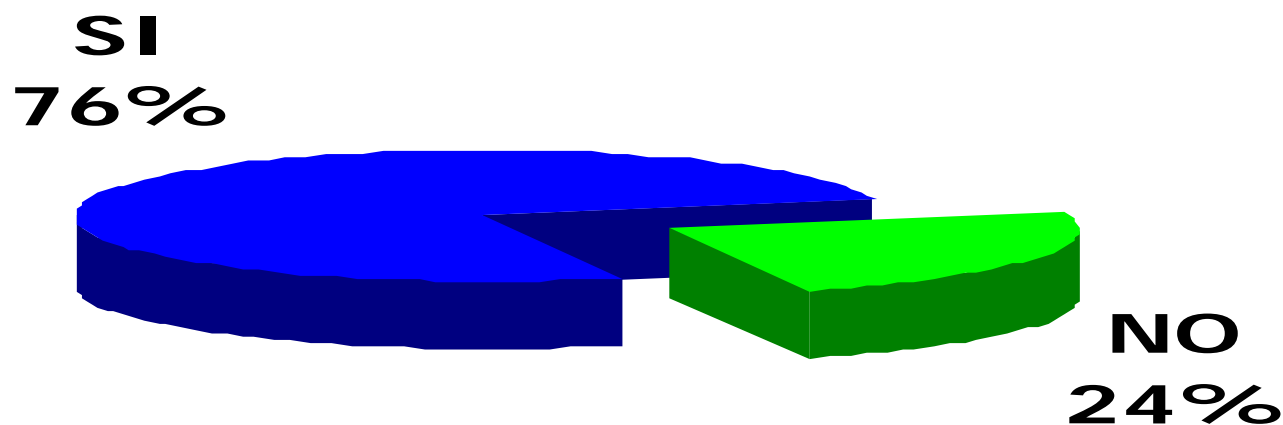
Septiembre 2009

# Segunda Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos



- En junio de 2009 se efectuó en todo Chile una encuesta para medir el nivel de conocimientos que tienen los chilenos respecto de sus derechos a nivel general.
- Se realizó un estudio de carácter cuantitativo probabilístico, basado en la técnica del *survey social*. Las encuestas 2.000 se aplicaron cara a cara en los hogares de los encuestados.
- El *Universo* está compuesto por: chilenos mayores de 18 años, residentes en el territorio nacional por, a lo menos, los últimos seis meses.

# Conocimiento sobre existencia de los derechos ciudadanos en Chile

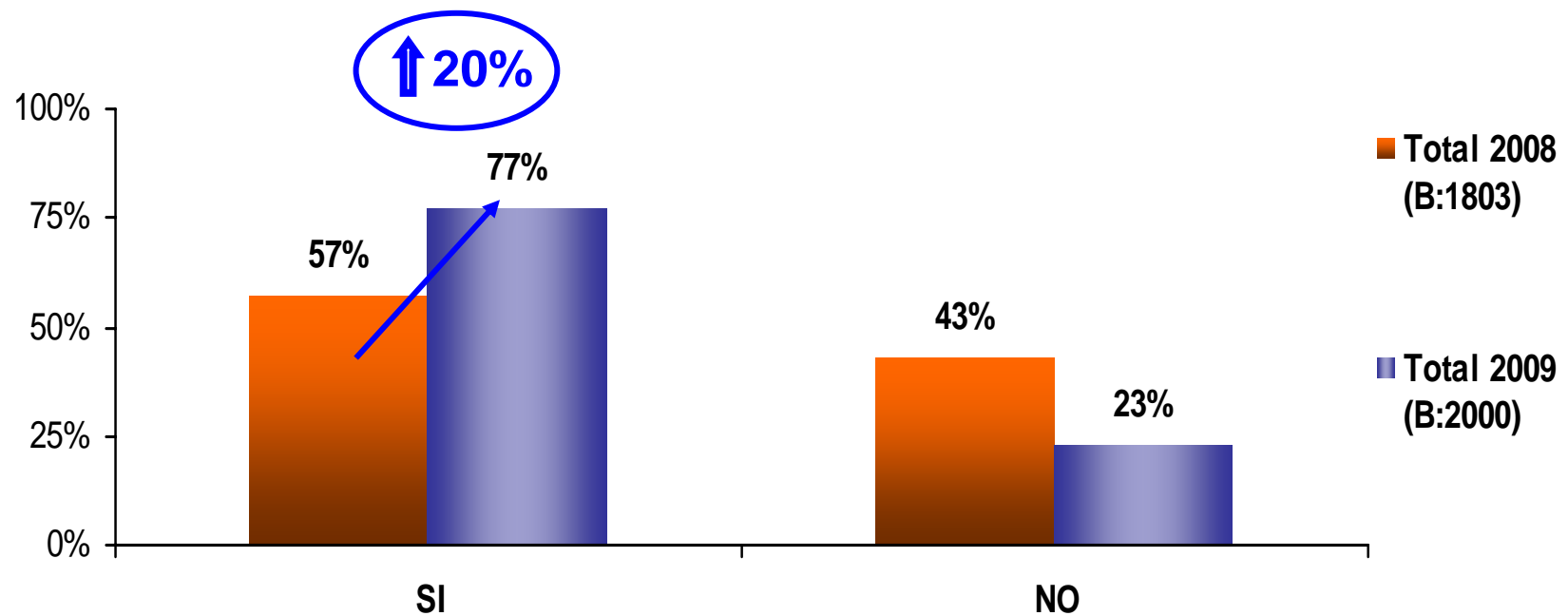


***Pregunta: ¿Sabía usted que existen derechos ciudadanos?***

Fuente: Empresa Collect

Base total:2000

# Conocimiento sobre existencia de los derechos ciudadanos en los servicios públicos



**Pregunta: ¿Sabía Ud. que puede exigir Derechos al atenderse en los Servicios Públicos del Estado?**

Fuente: Empresa Collect

Base total:2000

# Respeto de los derechos ciudadanos

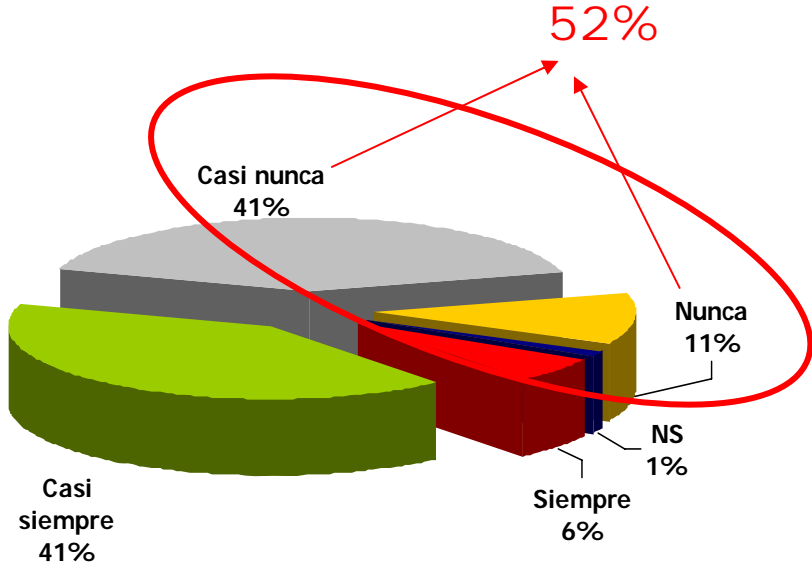


Fuente: Gestra

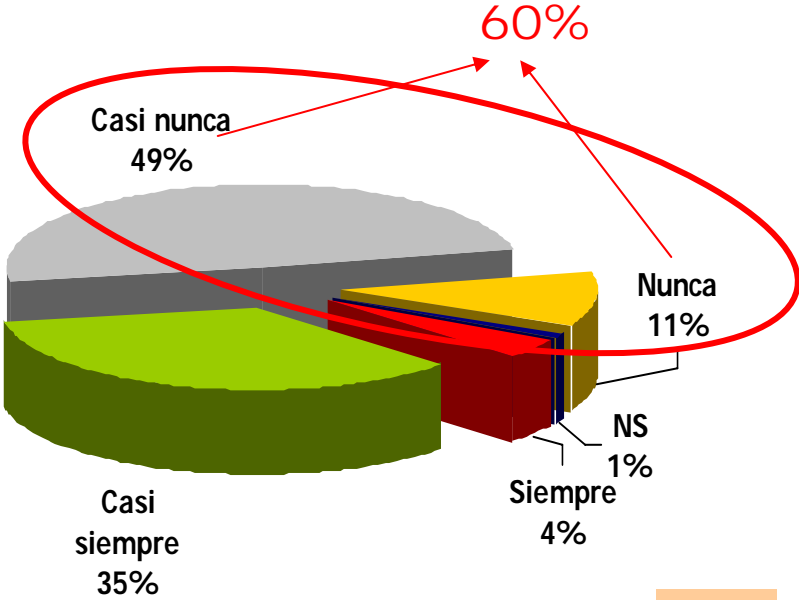
Base total: 1803

Base total: 2000

Fuente: Empresa Collect



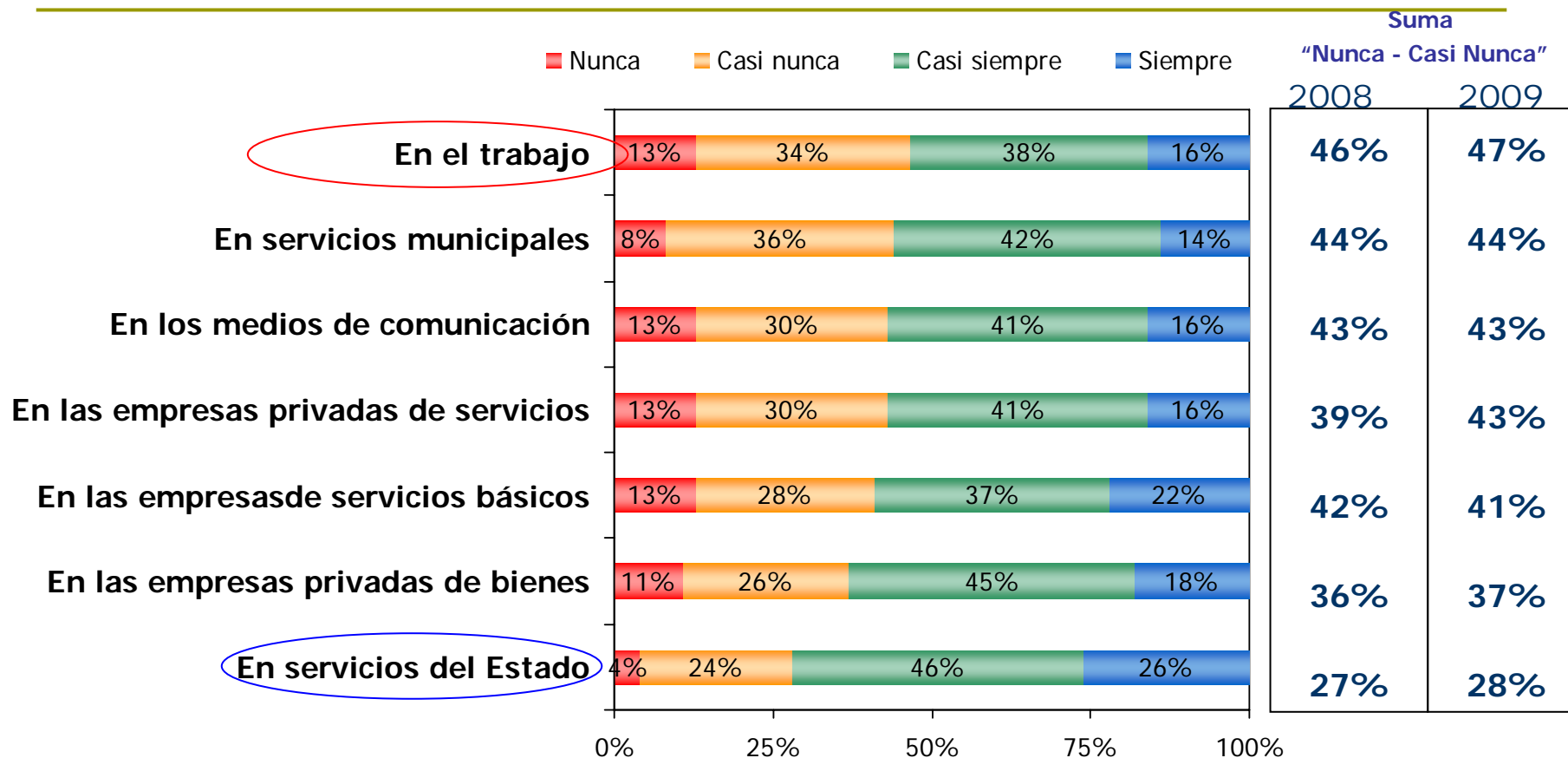
2008



2009

**Pregunta: ¿En que medida cree usted que se respetan los derechos de las personas en Chile?**

# Respeto de los derechos ciudadanos



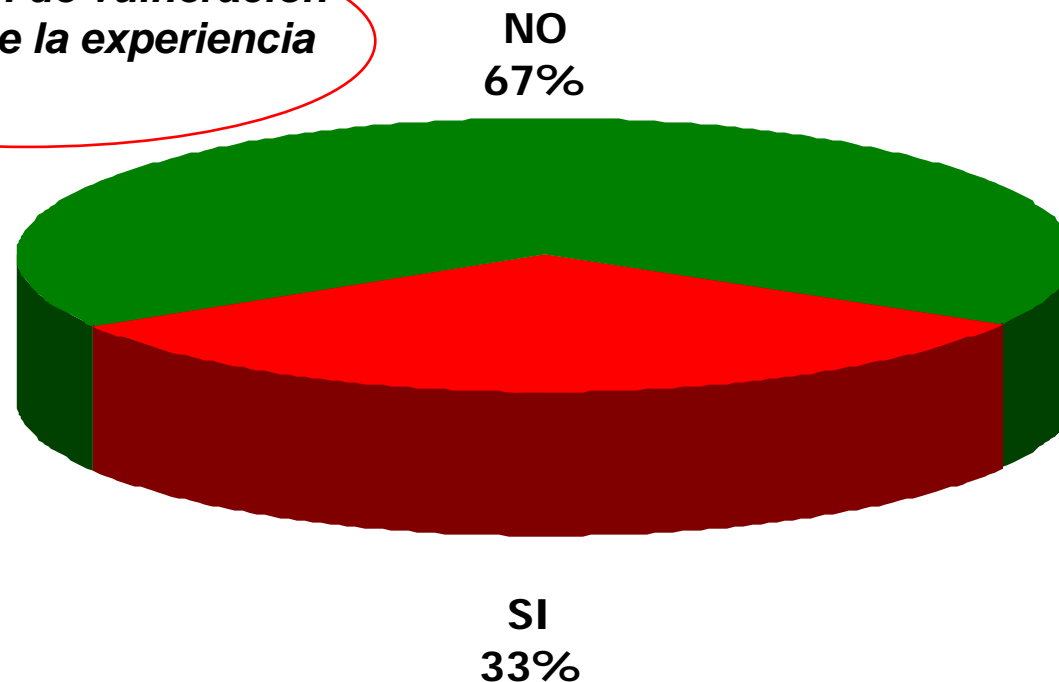
**Pregunta: A su juicio, ¿cuánto se respetan los derechos de las personas en los siguientes espacios ...?**

Fuente: Empresa Collect

Base total: 2000

# Respeto de los derechos ciudadanos en los servicios públicos

*La sensación de vulneración es mayor que la experiencia misma.*

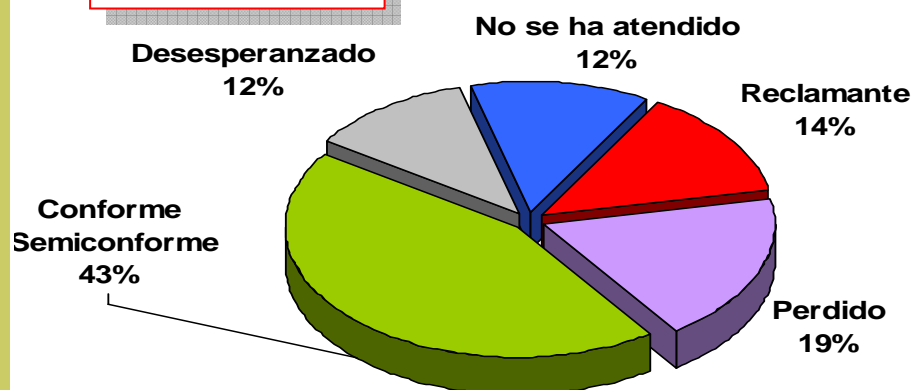


*Las mujeres entre 43 y 55 años, de los estratos más acomodados, son quienes sienten que sus derechos han sido más vulnerados.*

**Pregunta: ¿En los últimos seis meses, usted ha sentido que sus derechos han sido vulnerados (no respetados/ atropellados)?**

# PERFIL DE ENTREVISTADO

Base total:2000

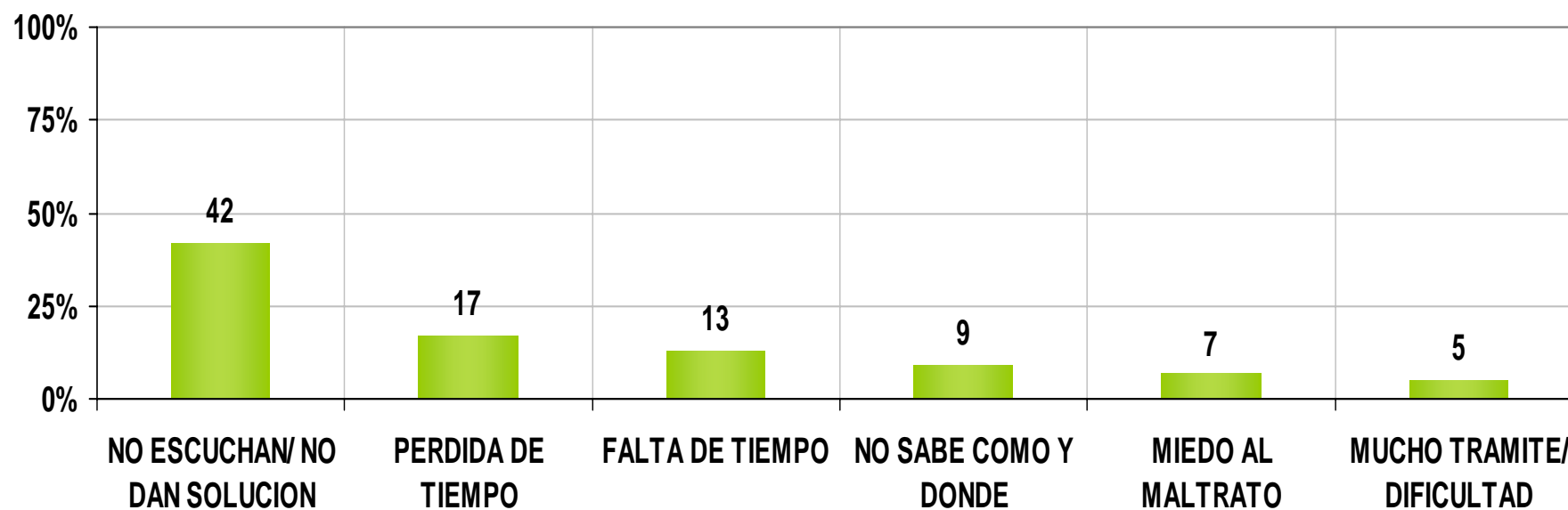


El segmento de mayor peso es el grupo denominado "Conforme/ Semiconforme" (43%), siendo la distribución de los diferentes perfiles de la siguiente manera:

	2008 (%)	2009 (%)
RECLAMANTE	15	14
PERDIDO	24	19
CONFORME / SEMIC.	41	43
DESESPERANZADO	14	12
NO ACUDE	6	12
Base:	1803	2000

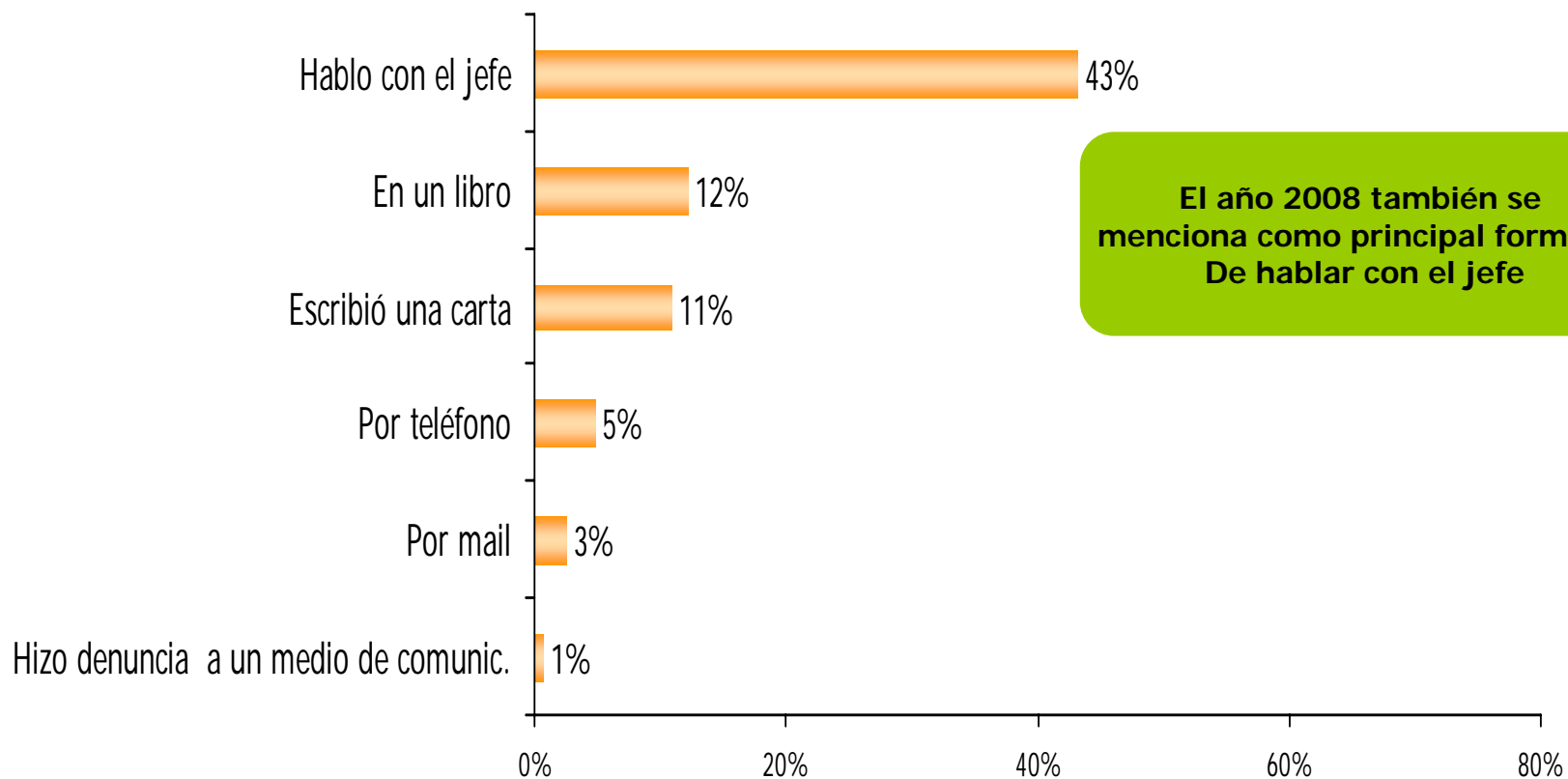
**Aumentó levemente el % de los Conforme/ Semiconformes en comparación con el año anterior**

# LOS QUE NO RECLAMARON...¿Por qué no lo hicieron? PRINCIPALES MOTIVOS



El año anterior, la principal razón para no concretar el reclamo, tiene que ver con la percepción que no se consigue mucho en reclamar

# ¿Cómo reclaman los chilenos?



# Y ahora ¿qué hacemos frente al diagnóstico?



GOBIERNO DE CHILE  
Comisión Asesora Presidencial  
Para la Protección de los  
Derechos de la Persona



**Fortalecer el nexo entre los SERVICIOS PÚBLICOS y LA CIUDADANÍA a través del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana:**

- ✓ permiten a los organismos del Estado y específicamente al Ejecutivo contar con información acerca del grado de cumplimiento de la protección de los derechos ciudadanos.
- ✓ permite conocer el grado de aceptación y/o rechazo de las políticas públicas y reorientarlas o aumentar cierta fiscalización, etc.
- ✓ proporcionan al Estado información valiosa, por tanto, son parte de los procesos de generación de las políticas públicas.

# Y ahora ¿qué hacemos frente al diagnóstico?



GOBIERNO DE CHILE  
Comisión Asesora Presidencial  
Para la Protección de los  
Derechos de la Persona



## Difundir los derechos ciudadanos, Un desafío para el Estado: CARTAS DE DERECHOS

- Permite difundir los derechos del ciudadano
- Ayudan a establecer derechos y obligaciones de los usuarios, funcionarios y autoridades.
- En la **Carta de Derechos cada servicio define su estándar de calidad y se compromete a su fiel cumplimiento**, estableciendo mecanismos de queja y compensación ante eventuales incumplimientos.

# Contexto que origina las Cartas de Derechos



- ❑ Instructivo Presidencial N° 041 sobre Simplificación de Trámites y Establecimiento de Cartas de Derechos de 1998.
- ❑ Instructivo Presidencial sobre Participación Ciudadana de 2000.
- ❑ Ley N° 19.880 de 2003 que establece las Bases de Procedimientos Administrativos que rigen los actos de la Administración del Estado.
- ❑ Documento *"Cartas de Derechos de los Usuarios: Un compromiso con los Ciudadanos"*, elaborado por la Comisión Defensora Ciudadana en Mayo de 2006.
- ❑ PMG SIAC a partir del año 2007.

# Aspectos para la construcción de una Carta de Derechos



GOBIERNO DE CHILE  
Comisión Asesora Presidencial  
Para la Protección de los  
Derechos de la Persona

- Elaborar la Carta de Derechos de manera participativa involucrando a los funcionarios/as que atienden público, jefaturas intermedias y directivos.
- En ese proceso cada estamento podrá incorporar sus propios compromisos hacia el usuario como motivación de su propio quehacer.
- En aquellos servicios que tengan incorporados procesos de participación ciudadana pueden involucrar a las redes de usuarios organizados para lograr una carta de derechos que contenga todas las visiones.

# Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas



Septiembre 2009

[www.comisiondefensoraciudadana.cl](http://www.comisiondefensoraciudadana.cl)