



INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

DESUC
Dirección de Estudios
Sociales

INFORME FINAL

“ENCUESTA NACIONAL DE DERECHOS CIUDADANOS –
SEXTA VERSIÓN”

LICITACIÓN N° 617-11-LP15

DIRECCIÓN DE ESTUDIOS SOCIALES (DESUC)
DEL INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA, UNIVERSIDAD CATÓLICA (ISUC)

Santiago de Chile, 10 Junio 2016

CONTENIDOS

PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS	4
I. METODOLOGÍA	6
I.1. FICHA METODOLÓGICA	6
I.2. POBLACIÓN OBJETIVO Y MARCO MUESTRAL	7
2.1. <i>Población Objetivo</i>	7
2.2. <i>Marco Muestral</i>	8
I.3. MUESTRA OBJETIVO: DISEÑO MUESTRA TEÓRICA	10
3.1. <i>Tamaño Muestra Objetivo</i>	10
3.2. <i>Muestra Seleccionada</i>	11
I.4. SELECCIÓN DE LA MUESTRA	13
4.1. <i>Estratificación de la Muestra</i>	14
4.2. <i>Selección de las Unidades Primarias de Muestreo (Comunas)</i>	14
4.3. <i>Selección de las Unidades Secundarias de Muestreo (Manzanas/Secciones)</i>	16
4.4. <i>Selección de las Unidades Terciarias de Muestreo (Viviendas)</i>	17
4.5. <i>Selección de las Unidades Últimas de Muestreo (Personas)</i>	21
I.5. MUESTRA EFECTIVA: LOGRO DE TERRENO Y TASAS DE RESPUESTA	22
5.1. <i>Logros de Terreno</i>	22
5.2. <i>Códigos de disposición final de casos (AAPOR)</i>	25
I.6. CÁLCULO DE ERRORES Y FACTORES DE PONDERACIÓN	27
I.7. SISTEMA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD DEL TRABAJO DE CAMPO	30
7.1. <i>Supervisión de Encuestas en Papel (en oficina)</i>	30
7.2. <i>Supervisión Telefónica</i>	31
7.3. <i>Supervisión en Terreno (presencial)</i>	31
I.8. DIGITACIÓN Y VALIDACIÓN	32
8.1. <i>Lectura Inteligente de Caracteres (ICR)</i>	32
8.2. <i>Validación de Base de datos</i>	32
II. RESULTADOS	36
II.1. DIMENSIÓN CONOCIMIENTO Y PERCEPCIÓN DE DERECHOS CIUDADANOS	37
1.1. <i>Percepción General de Cumplimiento</i>	37
1.2. <i>Derechos Políticos y Sociales: Valoración y Evaluación</i>	40
<i>Valoración de Derechos</i>	41
<i>Percepción de Cumplimiento</i>	47
<i>Síntesis: Valoración y Cumplimiento</i>	54
II.2. RECONOCIMIENTO DE DERECHOS INMIGRANTES Y PUEBLOS ORIGINARIOS	56
2.1. <i>Percepción Aceptación Inmigración y Derechos Inmigrantes</i>	56
2.2. <i>Percepción Derechos Pueblos Originarios</i>	63
II.3. RESPONSABILIDADES CIUDADANAS	68
3.1. <i>Valoración</i>	68
3.2. <i>Participación</i>	73
II.4. SERVICIOS PÚBLICOS (ESTATALES)	76
4.1. <i>Valoración y Reconocimiento de Derechos frente a Servicios Públicos</i>	76
4.2. <i>Uso y evaluación</i>	89

<i>Necesidad de Reclamar</i>	98
II.5. CONOCIMIENTO Y USO DE ORGANISMOS DE LA COMISIÓN	108
<i>Comisión Defensora Ciudadana</i>	108
<i>Ley de Transparencia</i>	111
<i>Chile Atiende</i>	113
<i>Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias OIRS</i>	117
<i>Defensor Ciudadano</i>	121
III. SÍNTESIS Y CONCLUSIONES	124
III.1. IMPORTANCIA Y CUMPLIMIENTO DE DERECHOS.....	124
III.2. PERCEPCIÓN DE DERECHOS RESPECTO A INMIGRANTES Y PUEBLOS ORIGINARIOS	125
III.3. PERCEPCIÓN DE DEBERES Y PARTICIPACIÓN	126
III.4. NIVEL DE CUMPLIMIENTO PERCIBIDO DE DERECHOS ANTE ORGANISMOS DEL ESTADO	126
III.5. CONOCIMIENTO Y USO DE ORGANISMOS DE LA COMISIÓN	127
IV. REFERENCIAS	128
V. ANEXOS	129
V.1. ANEXO 1: ANEXO METODOLÓGICO	129
1.1. <i>Preparación y Logística del Trabajo de Campo</i>	130
1.2. <i>Capacitaciones y manual del encuestador</i>	130
1.3. <i>Sistema de reporte de terreno</i>	132
V.2. ANEXO 2: MANUAL ENCUESTADOR	136
V.3. ANEXO 3: CUESTIONARIO Y TARJETERO ENDC 2016	136

PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

El presente documento elaborado por la Dirección de Estudios Sociales del Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile (**DESUC**) contiene el informe final de resultados del estudio “Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos – Sexta Versión”, encargado por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia a través de la Licitación N° 617-11-LP15.

Este estudio estuvo orientado a *“conocer la percepción de las personas respecto al conocimiento y cumplimiento de los derechos ciudadanos por parte de los organismos del Estado que otorgan atención directa”*. Lo anterior implicó que a nivel específico se plantearan los siguientes objetivos:

- Estimar el nivel de conocimiento y valoración de los ciudadanos respecto de los derechos políticos, sociales, así como los que poseen específicamente en el contacto con organismos públicos.
- Observar el nivel de cumplimiento de los derechos mencionados y obtener estimaciones respecto de la magnitud y tipo de vulneración de dichos derechos.
- Observar la valoración y conocimiento que poseen las personas respecto de sus obligaciones y deberes ciudadanas, con énfasis en su relación con los organismos públicos.
- Estimar el conocimiento, valoración y potencial de demanda de la Comisión Defensora Ciudadana.

Dado el marco establecido por estos objetivos específicos, este Informe Final presenta, en primer lugar, los aspectos metodológicos de la Encuesta, incluyendo el diseño muestral y la muestra lograda, así como los resultados de terrenos a través de la presentación de los códigos de disposición finales. En segundo lugar, se exponen los resultados descriptivos de las principales variables del estudio, guiados por los distintos módulos y temáticas incluidas en el instrumento de medición, tales como las percepciones entorno a distintos derechos ciudadanos, el reconocimiento respecto a derechos de inmigrantes y pueblos originarios, las valoraciones respecto a responsabilidades ciudadanas y el uso y valoración respecto a los servicios públicos. Finalmente, se exponen la síntesis y conclusiones del estudio. Este informe además, se incluye una serie de Anexos de orden metodológico, que ahondan en especificaciones y procesos desarrollados en el levantamiento de los datos.



METODOLOGÍA

I. METODOLOGÍA

En el siguiente apartado, se especifica la estrategia metodológica de diseño muestral, del levantamiento y análisis de datos. Para ello, primero se presenta un resumen con los principales aspectos metodológicos considerados en la ejecución de la encuesta. Luego, contempla la caracterización del universo efectivo a partir del Marco Muestral utilizado –esto es, las personas de 18 años y más, chilenas o extranjeras, que residen habitualmente (residen en la vivienda por más de seis meses, no se encuentran en prisión o en casa de reposo, etc.) en viviendas particulares ocupadas localizadas en zonas urbanas y rurales de las quince regiones de Chile.-, el diseño y selección de la muestra. Por último, se expone la muestra efectiva lograda, los mecanismos de ponderación y el detalle de la gestión de terreno.

I.1. FICHA METODOLÓGICA

La Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos – Sexta Versión, se realizó a través de entrevistas presenciales en hogares, sobre un universo de personas de 18 años y más, chilenas o extranjeras, que residen habitualmente en viviendas particulares ocupadas localizadas en zonas urbanas y rurales de las 15 regiones del país. Tal como se señala en la tabla síntesis que se presenta a continuación, el trabajo de campo se realizó entre febrero a marzo de 2016 por el equipo de trabajo de campo de la Dirección de Estudios Sociales (**DESUC**) del Instituto de Sociología de la Universidad Católica de Chile. La encuesta tuvo un diseño y aplicación del tipo probabilístico, estratificado geográficamente y multietápico (cuatro etapas: comunas, manzanas, vivienda y persona). El resultado fue una muestra nacional de 3.032 casos, lo que entrega un margen de error total de +/- 2,18%, asumiendo un nivel de confianza de 95%, varianza máxima y un muestreo aleatorio simple a nivel nacional. Se utilizó un sistema de sobredimensión de muestra y de registro de los resultados del trabajo de campo que permitieron determinar las tasas de respuesta (RR2: 83,3%) a partir de los criterios establecidos por la American Association for Public Opinion Research (AAPOR). Para variables específicas, se calcular errores muestrales efectivos.

La lectura de datos se realizó a través del sistema de lectura inteligente de caracteres (ICR), en el cual se utilizó un software de lectura óptica que digitalizó la información contenida en los cuestionarios. Para corregir la distribución de la muestra obtenida y asegurar la correcta representación de los individuos a nivel nacional, se aplicó un ponderador calculado mediante raking considerando variables de sexo, edad, región y área geográfica.

Tabla 1. Ficha Metodológica Encuesta Nacional Derechos Ciudadanos – Sexta Edición

Población objetivo	Hombres y mujeres de 18 años y más, chilenas o extranjeras, que residen habitualmente en viviendas particulares ocupadas localizadas en zonas urbanas y rurales de las quince regiones de Chile.
Tipo de levantamiento de datos	Encuesta presencial en hogares probabilístico, estratificado geográficamente y multietápico (cuatro etapas: comunas, manzanas, vivienda y persona)
Periodo de levantamiento de datos (incluye empadronamiento de manzanas y visitas a hogares)	1 de febrero y 20 de marzo de 2016
Tamaño muestral	3.032 encuestas completas
Error muestral (95% nivel de confianza)	Error absoluto de $\pm 2,18$ a nivel nacional, bajo supuesto de Muestreo Aleatorio Simple (MAS), para una proporción de 50% a nivel de confianza de 95%.
Ponderación de la muestra	El ponderador fue calculado utilizando la técnica de raking, ajustando por sexo, edad, región y área geográfica.
Tasa de Respuesta y Rechazo	Tasa de respuesta (RR2): 83,3% Tasa de rechazo (REF2): 13,1%

I.2. POBLACIÓN OBJETIVO Y MARCO MUESTRAL

2.1. Población Objetivo

La población objetivo de la sexta Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos (ENDC) corresponde a las personas de 18 años y más, chilenas o extranjeras, que residen habitualmente (residen en la vivienda por más de seis meses, no se encuentran en prisión o en casa de reposo, etc.) en viviendas particulares ocupadas localizadas en zonas urbanas y rurales de las quince regiones de Chile.

Quedan excluidas de la población objetivo las personas que residen en áreas clasificadas como “Áreas de Difícil Acceso (ADA)”¹, por el Instituto Nacional de Estadísticas² y DESUC³.

¹ Las comunas de difícil acceso definidas por el INE a partir del Censo 2002 corresponden a: Ollagüe, Isla de Pascua y Juan Fernández, Chaitén, Futaleufú, Palena, Lago Verde, Guaitecas, Chile Chico, O'Higgins, Tortel, Torres del Paine, Río Verde, Laguna Blanca, San Gregorio, Primavera, Timaukel, Cabo de Hornos y Antártica.

² Para mayor información respecto a las Áreas de Difícil Acceso (ADA) ver documento: “Actualización del diseño muestral Nueva Encuesta Nacional de Empleo”, Julio 2006, Instituto Nacional de Estadísticas. Disponible en la página web: http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/mercado_del_trabajo/empleo/metodologia/metodologia.php.

³ A la lista de INE, DESUC agrega las comunas de Camarones, Chile Chico y Putre.

En la Tabla 2 presenta la distribución de la población objetivo respecto de la totalidad del país, según la actualización de proyecciones poblacionales publicadas por el INE en 2014.

Tabla 2. Distribución de la población objetivo del estudio: personas mayores de 18 años residentes de zonas urbanas y rurales de Chile, según región.

	Región	Todas las personas en zonas urbanas o rurales		Personas mayores de 18 años en zonas urbanas o rurales	
		Población	Distribución %	Población	Distribución %
		1	2	3	4
1	Tarapacá	336.769	2%	240.192	2%
2	Antofagasta	622.640	3%	455.462	3%
3	Atacama	312.486	2%	227.337	2%
4	Coquimbo	771.085	4%	573.494	4%
5	Valparaíso	1.825.757	10%	1.394.697	10%
6	O'Higgins	918.751	5%	687.518	5%
7	Maule	1.042.989	6%	786.165	6%
8	BioBio	2.114.286	12%	1.600.238	12%
9	La Araucanía	989.798	5%	739.719	5%
10	Los Lagos	841.123	5%	621.509	5%
11	Aysén	108.328	1%	78.629	1%
12	Magallanes	164.661	1%	124.693	1%
13	Metropolitana	7.314.176	41%	5.549.938	41%
14	Los Ríos	404.432	2%	305.971	2%
15	Arica y Parinacota	239.126	1%	175.419	1%
	Total	18.006.407	100%	13.560.981	100%

Nota: Los totales poblacionales no excluyen la población en las Áreas de Difícil Acceso. La proyección poblacional de INE 2014 no incluye datos segmentados por comunas.

Fuente: Proyecciones de Población INE 2014, al 30 de Junio de 2015.

2.2. Marco Muestral

El marco muestral que el INE mantiene vigente al año 2014 comprende el uso de dos marcos de muestreo que son mutuamente excluyentes:

- En el **área rural**, el marco de muestreo corresponde al generado a partir del Censo de Población y Vivienda del año 2002. Las unidades primarias de muestreo se denominan secciones y corresponden al área que puede recorrer un censista el día del censo. En adelante, denominaremos este marco muestral como marco de secciones (MS2002).
- En el **área urbana**, el marco de muestreo es aquel generado a partir de cartografía digital de alta validez métrica, actualizado al segundo semestre del año 2008. La información en el marco se actualizó con información anexa de Mapcity, Dmapas y los registros administrativos asociados a nuevas construcciones, otorgados por los municipios. Las unidades primarias de muestreo en el área urbana se denominan manzanas y corresponden a delimitaciones geográficas fijas. En adelante, denominaremos a este marco como marco de manzanas (MM2008-B).

Ambos constituyen el marco que usa actualmente el INE para la selección de muestras de las encuestas de hogares más importantes del país, incluyendo las encuestas NENE 2015 y la Casen 2013 entre otras.

Además, se cuenta con la cartografía asociada a los marcos MS2002 y MM2008-B, lo que permite generar internamente el material cartográfico la localización geográfica de las unidades seleccionadas.

El DESUC utilizó en forma exclusiva los ambos marcos muestrales para la selección de muestras para encuestas de hogares.

Al momento de la selección de las manzanas y secciones se excluyeron:

- Por razones operativas, se excluye de la muestra las manzanas con 7 o menos viviendas según el marco de muestreo 2008-B (Grupo 0). Esta exclusión dejó fuera al 1,3% de las viviendas catastradas en el marco, pero removi6 del marco al 10% de sus manzanas.

Una vez seleccionada la muestra de manzanas/secciones, se realiza una actualización del total de viviendas seleccionadas en la muestra. Este procedimiento, denominado “empadronamiento” (*listing*, en inglés), busca actualizar el total de viviendas registrado en el marco muestral a partir de las observaciones realizadas al momento del trabajo de campo. De esta forma cambios derivados de nuevas construcciones, demoliciones, cambio de uso de las edificaciones y otros quedan incorporados en el estudio de dos formas:

1. Las nuevas construcciones (en manzanas/secciones seleccionadas) tienen probabilidad mayor a cero de ser seleccionadas para el estudio, y
2. El factor de expansión a través del ajuste de las probabilidades de selección de las viviendas, incorpora el cambio en los pesos de las unidades seleccionadas para incorporar los crecimientos/decrecimientos entre los registros desactualizados del marco y los registros actualizados del empadronamiento.

I.3. MUESTRA OBJETIVO: DISEÑO MUESTRA TEÓRICA

3.1. Tamaño Muestra Objetivo

Para la ENCD 2016, se divide el país en cuatro grandes macrozonas geográficas (norte, centro, sur y región metropolitana) y se entrega un número de casos objetivo para cada una de ellas. A continuación se detalla en la Tabla 3 la selección efectiva de la muestra objetivo.

Tabla 3. Distribución muestral objetivo por zona de muestreo

Macrozona	Población total	Población mayor 18 años	Muestra Objetivo	Error MAS	Error DC (deff=1.5)
País	18.006.407	13.560.981	2.823	±1,9%	±2,3%
Zona Norte (1-4,15)	2.282.133	1.671.904	600	±4,0%	±4,9%
Zona centro (5-7)	3.787.492	2.868.380	600	±4,0%	±4,9%
Zona Sur (8-12, 14)	4.622.628	3.470.759	600	±4,0%	±4,9%
RM (13)	7.314.176	5.549.938	1.000	±3,1%	±3,8%

Considerando ese diseño marco, se asignó la muestra afijada en zonas geográficas más pequeñas y considerando la distinción de área urbano o rural, considerando la distribución poblacional al interior de cada macrozona. Con esto obtenemos una muestra eficiente y con una buena distribución geográfica.

Teniendo definida la muestra, se presentan replicaciones del ejercicio de simulación de errores relativos y absolutos para regiones y agrupaciones por zona urbana o rural. La Tabla 4 replica los errores para proporciones con prevalencias de 10%, 30% y 50% según la muestra objetivo, considerando una muestra compleja según el efecto diseño entregado en las bases de licitación (deff = 1,5). El error de muestreo absoluto a nivel país asumiendo una varianza máxima ($p=0,5$) y con un 95% de confianza es de 2,3 puntos (columna 7).

Tabla 4 Errores de muestreo con 2800 casos, absolutos y relativos al 95% de confianza, para proporciones de 10%, 30% y 50%, según agrupaciones geográfica.
Considera diseño complejo (Deff).

Región	Macrozona	Área	Muestra Objetivo	Efecto Diseño (Deff)	Prop=10%		Prop=30%		Prop=50%	
					ErrAbs	ErrRel(%)	ErrAbs	ErrRel(%)	ErrAbs	ErrRel(%)
			1	2	3	4	5	6	7	8
Todas	País	U+R	2823	1,5	1,4	13,6	2,1	6,9	2,3	4,5
15,1,2,3,4	Zona norte	U+R	601	1,5	2,9	29,4	4,5	15,0	4,9	9,8
5,6,7	Zona centro	U+R	568	1,5	2,9	29,4	4,5	15,0	4,9	9,8
8,9,10,11,12	Zona sur	U+R	667	1,5	2,9	29,4	4,5	15,0	4,9	9,8
14										
13	RM	U+R	987	1,5	2,3	22,8	3,5	11,6	3,8	7,6
Todas	País - U	U	2457	1,5	1,5	14,6	2,2	7,4	2,4	4,9
Todas	País - R	R	366	1,5	3,8	38,3	5,8	19,5	6,4	12,8
15, 1	Norte 1 - U	U	141	1,5	6,1	61,0	9,3	31,0	10,2	20,3
2,3,4	Norte 2 - U	U	397	1,5	3,6	36,1	5,5	18,4	6,0	12,0
5	Centro 1 - U	U	264	1,5	4,4	44,3	6,8	22,6	7,4	14,8
6,7	Centro 2 - U	U	217	1,5	4,9	49,2	7,5	25,0	8,2	16,4
8	Sur 1 - U	U	234	1,5	4,8	47,5	7,3	24,2	7,9	15,8
9,10,14	Sur 2 - U	U	196	1,5	5,1	51,0	7,8	26,0	8,5	17,0
11,12	Sur 3 - U	U	51	1,5	12,3	122,6	18,7	62,4	20,4	40,9
13	Metro - U	U	957	1,5	2,3	23,2	3,5	11,8	3,9	7,7
15,1,2,3,4	Norte - R	R	63	1,5	9,1	90,7	13,9	46,2	15,1	30,2
5,6,7,13	Centro - R	R	160	1,5	5,8	57,9	8,8	29,5	9,7	19,3
8,9,10,11,12,	Sur - R	R	143	1,5	6,2	61,6	9,4	31,4	10,3	20,5
14										

Cabe destacar que sólo las cinco primeras filas de la Tabla 5 representan dominios de estudio (total país y cuatro macrozonas geográficas). Las restantes divisiones permiten entender la distribución de la muestra dentro de esos dominios.

3.2. Muestra Seleccionada

Para efectos de determinar el tamaño de muestra “a seleccionar” a partir del marco muestral, es imprescindible tener una idea de la pérdida de direcciones que se va a enfrentar debido a las razones de no logro de entrevistas mencionadas en el párrafo precedente. De esta forma, con la finalidad de lograr la muestra “objetivo” para cada área geográfica, se requiere contar con una estimación de referencia para el proceso de estimación de la muestra adicional (también conocida como “sobredimensión de la muestra” o “muestra sobredimensionada”) que permita compensar las pérdidas esperadas de direcciones. La información detallada por región y macrozonas se entregó en las especificaciones técnicas.

Para ello, por tanto, lo primero es establecer las tasas e indicadores de productividad del trabajo de campo. Hay varias formas de calcularlas, sin embargo, la interpretación general en el contexto de

encuestas de hogares corresponde al porcentaje de las direcciones (viviendas) seleccionadas en la muestra que respondió la encuesta.

El complemento, la tasa de no respuesta, corresponde al porcentaje de direcciones en donde **no se logró** concretar una entrevista, ya sea por dificultades para localizar a los residentes, rechazo de los residentes a participar, encontrarse con un local comercial en vez de una vivienda particular, encontrarse con un sitio eriazo en vez de una vivienda particular, etc. La no respuesta es normal y esperable dentro del trabajo de encuestas. Siguiendo las mejores prácticas internacionales (Valliant *et al.* 2013), el **DESUC** utilizó el método de sobremuestreo para administrar la no respuesta esperada de la ENDC. Esto quiere decir que se seleccionó ex ante, y de una sola vez, una muestra ampliada que considere una pérdida esperada. DESUC estimó la tasa de no respuesta a nivel país es de 27% a partir de experiencia en terrenos similares (Tabla 5, columna 5).

Este método le pone, de facto, una cota a la posibilidad de reemplazos de la muestra ya que no se permitirá la selección de muestras adicionales de reemplazo. Si la manzana no es residencial, si no se establece contacto con la vivienda o es rechazado su ingreso, o bien la persona elegida no responde, se registra como manzana inválida, no respuesta de la vivienda seleccionada, generando así mayor transparencia y rigor metodológico en el estado final de cada uno de los casos seleccionados.

De esta forma, en la Tabla 5 se puede ver que para obtener la muestra objetivo esperada inicialmente (columna 3), se debió seleccionar 3.915 casos (6) de un total de 732 manzanas o secciones (7) al inicio del proceso para lograr los casos comprometidos.

Tabla 5 Tamaño de Muestra Objetivo, Muestra Sobredimensionada y Manzanas o Secciones Seleccionadas, según dominio de Representación Geográfica

Región	Macrozona	Área	Población 18+		Muestra Objetivo		Tasa no respuesta (%)	Selección	
			Total	Dist %	Casos	Muestra		Muestra	Manzanas / Secciones
			1	2	3	4		6	7
Todas	País	U+R	13.560.981	100%	2823	100%	27%	3.915	732
15,1,2,3,4	Zona norte	U+R	1.671.904	12%	601	21%	27%	825	153
5,6,7	Zona centro	U+R	2.868.380	21%	568	21%	27%	775	143
8,9,10,11,12,14	Zona sur	U+R	3.470.759	26%	667	21%	25%	900	157
13	RM	U+R	5.549.938	41%	987	36%	30%	1.415	279
Todas	País - U	U	11.830.489	87%	2457	87%	27%	3.405	681
Todas	País - R	R	1.730.492	13%	366	13%	29%	510	51
15, 1	Norte 1 - U	U	378.991	3%	141	6%	24%	185	37
2,3,4	Norte 2 - U	U	1.115.015	9%	397	16%	28%	550	110
5	Centro 1 - U	U	1.276.210	11%	264	11%	30%	375	75
6,7	Centro 2 - U	U	1.019.140	9%	217	9%	23%	280	56
8	Sur 1 - U	U	1.343.883	11%	234	9%	27%	315	63
9,10,14	Sur 2 - U	U	1.153.629	10%	196	8%	23%	260	52
11,12	Sur 3 - U	U	183.381	2%	51	1%	24%	65	13
13	Metro - U	U	5.360.241	45%	957	39%	30%	1.375	275
15,1,2,3,4	Norte - R	R	177.898	10%	63	18%	32%	90	9
5,6,7,13	Centro - R	R	762.727	44%	160	44%	28%	160	16
8,9,10,11,12,14	Sur - R	R	789.866	46%	143	38%	28%	230	26

I.4. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

El diseño muestral de la ENDC se puede caracterizar como un muestreo de áreas probabilístico, estratificado geográficamente y multietápico, donde se seleccionarán “comunidades” en una primera etapa, “manzanas censales en la zona urbana” o “secciones en zonas rurales” en una segunda etapa, “viviendas ocupadas” en una tercera etapa y “personas de 18 años y más” de edad en una cuarta etapa. En esta sección se describe la metodología que se implementó para la selección de la *muestra sobredimensionada* de n=3.915 casos requerida para lograr la *muestra objetivo* de n=2.823 casos.

En Chile hay 346 comunas en las 15 regiones del país. En cada comuna, el INE asocia manzanas y secciones a zonas “urbanas” y “rurales”, respectivamente, por lo tanto para efectos de la selección de muestra ENDC, se conformaron unidades de muestreo independientes para la “parte urbana” y la “parte rural” de cada comuna (ej. El Tabo Urbano y El Tabo Rural en la región de Valparaíso). Estas “partes de comuna” conforman las bases de las unidades de muestreo de la ENDC.

El procedimiento de selección de la muestra ENDC, por lo tanto, se realizó en forma independiente en la parte urbana (a partir del Marco de Manzanas 2008-B) y en la parte rural (a partir del Marco de

Secciones 2002). A continuación se describen los métodos aplicados en cada etapa del proceso, haciendo mención de las particularidades de la selección según la zona urbano/rural.

4.1. Estratificación de la Muestra

En el diseño de una muestra, la estratificación corresponde al proceso de agrupar a los elementos de una población previo a la selección de la muestra. Uno de los motivos para utilizar un diseño estratificado (Lohr, 1999) es que éste mejora la eficiencia del muestreo para las estimaciones de la población completa, al agrupar unidades que tienen propiedades similares de media y varianza.

Para la ENDC, se conformaron estratos en base al tamaño de las comunas, medidos estos en términos de la población que residen en cada comuna.

En las áreas urbanas, se conformaron estratos que a partir de la agrupación de manzanas dentro de la misma comuna o comunas aledañas dentro de la misma provincia (o región). Se busca que cada estrato tenga un promedio de habitantes homogéneo aunque, sin embargo este promedio varía entre regiones. En las áreas rurales, se conforman también estratos que a partir de la agrupación de secciones dentro de la misma comuna o comunas aledañas dentro de la misma región. Por la cantidad de habitantes en áreas rurales, los estratos son más extensos geográficamente y tienen en promedio un número de habitantes menor a los urbanos.

También en la construcción de estratos urbanos y, especialmente, rurales fue conveniente agrupar regiones aledañas entre sí para tener estratos de tamaño más homogéneo.

La muestra seleccionada (sobredimensionada) en las zonas urbanas fue de 3.405 casos, la cual fue distribuida entre las 8 macrozonas urbanas en forma proporcional al tamaño de cada macrozona en una primera etapa. En una segunda etapa, la muestra en cada macrozona fue distribuida entre los estratos de muestreo que la componen en forma proporcional al tamaño de cada estrato de muestreo. En una tercera etapa se estableció un número mínimo de casos objetivo asignados a cada estrato urbano, de manera de cautelar por la viabilidad económica del trabajo de campo.

En las zonas rurales la muestra a seleccionar fue de 510 casos, la cual fue distribuida entre las tres macrozonas rurales en forma proporcional al tamaño de cada macrozona en una primera etapa. En una segunda etapa, la muestra en cada macrozona fue distribuida entre los estratos de muestreo que la componen en forma proporcional al tamaño de cada estrato de muestreo. En una tercera etapa se estableció un número mínimo de casos objetivo asignados a cada estrato urbano, de manera de cautelar por la viabilidad económica del trabajo de campo.

4.2. Selección de las Unidades Primarias de Muestreo (Comunas)

Las unidades primarias de muestreo (UPM) en la ENDC corresponderán a parte de las **comunas** ubicadas en las zonas urbanas y rurales del país. Previo a la selección de las comunas, sin embargo, se definieron criterios que permitan identificar a las comunas que serían sujeto de selección y los métodos utilizados para la selección de dichas comunas.

Primero las 328 comunas cubiertas por el estudio se dividieron en áreas de muestreo independientes: su “parte urbana” y su “parte rural” con tal de seleccionar desde esos dos grandes estratos la muestra necesaria para lograr la muestra objetivo de cada uno de los estratos de muestreos definidos previamente. Con ello y según la sobredimensión considerada en la Tabla 6, quedó definido el número de UPM a seleccionar.

a. Comunas de Inclusión Forzosa

Para asegurar la representación de aquellas comunas con un mayor peso poblacional, se seleccionaron forzosamente comunas de alta población e importancia geográfica. Las comunas que quedaron incluidas en la muestra son quienes:

1. Tengan más de 100.000 habitantes de 18 o más años, según las proyecciones de población del Instituto Nacional de Estadísticas a Junio de 2015, según las proyecciones basadas en el Censo 2002 y estadísticas vitales de 2002.
2. Correspondan a alguna de las 34 comunas de la región Metropolitana pertenecientes al área conocida como “Gran Santiago”;
3. Correspondan a la capital regional de alguna de las 15 regiones del país.

La lista de las comunas cuyas áreas urbanas designadas como IF se muestra en la Tabla 6.

Tabla 6 Lista de Comunas cuya Área Urbana fue clasificada como de Inclusión Forzosa (IF)

Región	Comuna	Región	Comuna
15	Arica	13	Cerrillos
1	Iquique		Maipú
2	Antofagasta		Ñuñoa
	Calama		Pedro Aguirre Cerda
3	Copiapó		Peñalolén
4	Coquimbo		Providencia
	La Serena		Pudahuel
5	Quilpué		Puente Alto
	Valparaíso		Quilicura
	Viña del Mar		Quinta Normal
6	Rancagua		Recoleta
7	Talca		Renca
8	Chillán		San Bernardo
	Concepción		San Joaquín
	Hualpén		San Miguel
	Los Ángeles		San Ramón
9	Temuco		Santiago
14	Valdivia		Vitacura
10	Osorno		
	Puerto Montt		
11	Coyhaique		
12	Punta Arenas		

En la parte rural, se incluyeron en la muestra con “certeza”, es decir con probabilidad igual a 1, las 2 comunas que cumplieron con el siguiente requisito:

- Tener más de 45.000 habitantes de 18 años y más, según las proyecciones de población del Instituto Nacional de Estadísticas al 30 de Junio de 2015;

Las dos áreas rurales de inclusión forzosa son: Los Ángeles en la VIII región y Melipilla en la Región Metropolitana.

A las comunas incluidas “con certeza” se les denomina “comunas *con inclusión forzosa* (IF)”. A las restantes comunas se les denomina “comunas *sin inclusión forzosa* (sin-IF)” ya que, a diferencia de las comunas IF, sólo algunas de las comunas sin-IF son seleccionadas para formar parte de la muestra ENDC. La sección que sigue presenta la metodología para la selección de las comunas sin-inclusión forzosa.

b. Comunas sin Inclusión Forzosa

A las restantes comunas se les denominó “comunas *sin inclusión forzosa* (sin-IF)” ya que, a diferencia de las comunas IF, sólo algunas de las comunas sin-IF fueron seleccionadas para formar parte de la muestra ENDC.

Previo a la selección de la muestra se realizó la conformación de agrupación de comunas o pseudo-comunas que permitan agrupar a comunas pequeñas en unidades más grandes. Se agruparon comunas cuya fracción de muestreo al interior de una región sea igual o mayor a 10%. En otras palabras, si la muestra asignada a una región representa más del 10% de la población objetivo para una comuna, esta debió ser agrupada con una comuna aledaña. Con esto se buscó mejorar la distribución geográfica de la muestra. Las comunas que quedaron bajo ese umbral se consideraron como una unidad independiente.

Una vez determinadas las comunas y pseudo-comunas sin-IF se agruparon a nivel regional en estratos de población homogéneo de aproximadamente 70.000 personas. Luego, se seleccionó una UPM dentro de cada uno de esos estratos. Pueden ser comunas individuales o pseudo-comunas.

La muestra seleccionada entre comunas IF y sin-IF se dividió proporcionalmente al tamaño poblacional que cada grupo represente al interior de cada estrato de selección.

4.3. Selección de las Unidades Secundarias de Muestreo (Manzanas/Secciones)

Las unidades secundarias de muestreo (USM) en el diseño muestral para la ENDC corresponden a las manzanas censales o secciones ubicadas en las zonas urbanas y rurales del país.

Para este estudio se utilizó un método de selección sistemática con estratificación implícita de acuerdo al tamaño de las manzanas y/o secciones, medido éste como la cantidad de viviendas en la manzana según los registros en el marco muestral utilizado para la selección. Con esto se aseguró la presencia de manzanas de distinto tamaño dentro de la muestra.

Para evitar que manzanas con tamaños pequeños fueran seleccionadas en la muestra, se excluyó del proceso de selección aquellas manzanas con menos de 8 viviendas. La exclusión de “manzanas pequeñas” es una estrategia actualmente implementada por el INE en la selección de manzanas de las encuestas NENE, Casen y ENUSC.

Adicionalmente, en el Anexo 1 se adjunta el listado de muestra de manzanas seleccionadas para el estudio.

4.4. Selección de las Unidades Terciarias de Muestreo (Viviendas)

Las unidades terciarias de muestreo (UTM) corresponden a las viviendas en las manzanas/secciones ubicadas en las zonas urbanas y rurales del país.

Se definió un número fijo de 5 viviendas a seleccionar en cada manzana en zonas urbanas.

En las áreas rurales las USM corresponden a secciones de empadronamiento censal, las cuales fueron diseñadas para tener un tamaño más homogéneo que las manzanas censales. Las secciones son conglomerados que agrupan un mayor número de viviendas, el cual oscila entre las 100 y 200 viviendas. Dado el mayor número de viviendas en las secciones, para la ENDC se seleccionaron 10 viviendas por sección en los sectores rurales, medida tomada para controlar y supervisar de manera adecuada el trabajo de campo.

A diferencia de las comunas y las manzanas censales, las viviendas no son directamente identificables en el marcos muestrales que se disponen (MM2002 y MM2008-B). Esto quiere decir que, previo a implementar la selección de las viviendas se debió “armar” un marco muestral, en terreno, para las manzanas seleccionadas en la muestra. El proceso de identificación y listado de las viviendas en las manzanas seleccionadas en la muestra se denomina “empadronamiento” (*listing*).

Durante este proceso de empadronamiento el encuestador hace un recorrido completo por la manzana/sección seleccionada, lista las direcciones de todos los sitios y asigna un código único de acuerdo al tipo de edificación que se encuentra en cada sitio. Las manzanas/secciones con edificaciones de uso habitacional particular se consideraron “elegibles” para el estudio. Las manzanas/secciones que no son de uso residencial (ej. sitios eriazos, plazas, establecimientos comerciales, educacionales, etc.) se consideraron “no elegibles” para el estudio.

En las manzanas empadronadas (y con viviendas elegibles) el mecanismo de selección consistió en la implementación de los siguientes pasos:

1. Identificar en el listado las viviendas “elegibles” en la manzana empadronada;
2. Calcular el total de viviendas elegibles y dividir por 5 para obtener el periodo del salto sistemático;
3. Seleccionar al azar una vivienda en cada manzana; y
4. Partiendo de la vivienda seleccionada, identificar las siguientes 4 viviendas a entrevistar aplicando el salto sistemático.

Este método, denominado muestreo sistemático, asigna igual probabilidad de selección a cada vivienda en la manzana seleccionada. Como se verá posteriormente, este proceso de selección se realizó en paralelo a la ejecución de entrevistas dentro de las viviendas seleccionadas.

En las secciones rurales empadronadas (y con viviendas elegibles) el mecanismo de selección consistió en la implementación de los siguientes pasos:

1. Identificar en el listado las viviendas “elegibles” en la sección seleccionada;
2. Sortear un número aleatorio entre 1 y el número total de viviendas existentes en la sección;
3. Dirigirse a la vivienda con dicho número y, a partir de ella, encuestar a las 10 viviendas siguientes.

Este método, denominado muestreo por grupos compactos de viviendas contiguas, facilita el trabajo de campo en zonas rurales y permite también una mejor supervisión del trabajo de los encuestadores.

Tabla 7. Distribución de Casos por Comuna y Área

Región	Comuna	Casos Urbano	Casos Rural	Total Comuna
1	Alto Hospicio	45		45
	Iquique	65		65
	Total I Región	110		110
2	Antofagasta	140		140
	Calama	60		60
	Tocopilla		10	10
	Taltal	20		20
	Total II Región	220	10	230
3	Copiapó	60		60
	Tierra Amarilla		10	10
	Vallenar	50		50
	Total III Región	110	10	120
4	Coquimbo	75		75
	La Serena	70	20	90
	Ovalle	40		40
	Canela	5		5
	Los Vilos	30		30
	Combarbalá		20	20
	Punitaqui		20	20
	Total IV Región	220	60	280
5	Algarrobo	10		10
	Calera	15		15
	El Quisco	10		10
	Limache	20		20
	Quillota	20		20
	Quilpué	35		35
	San Antonio	20		20
	Valparaíso	65		65
	Villa Alemana	30		30
	Viña del Mar	70		70
	Zapallar	5		5
	Llaillay	30		30
	Papudo	5		5
	Nogales	10		10

	San Felipe	30		30
	Hijuela		30	30
	Total V <i>Región</i>	375	30	405
	Rancagua	45		45
	Rengo	25		25
	Doñihue	25		25
	San Fernando	20		20
	Las Cabras	20		20
6	Litueche		10	10
	Marchihue		10	10
	Paredones		10	10
	Chimbarongo		10	10
	Total VI <i>Región</i>	135	40	175
	Curicó	25		25
	Linares	15		15
	Talca	45		45
	Empedrado	10		10
	Teno		10	10
7	Chanco	15		15
	Pelluhue	10		10
	Colbún	5		5
	Villa Alegre	15		15
	Yerbas Buenas	5	30	35
	Retiro		10	10
	Total VII <i>Región</i>	145	50	195
	Chiguayante	20		20
	Chillán	25		25
	Chillán Viejo	30		30
	Concepción	40		40
	Coronel	20		20
	Hualpén	20		20
	Los Ángeles	25	10	35
	San Pedro de la Paz	20		20
8	Talcahuano	35		35
	Florida		10	10
	Hualqui		10	10
	Lota	20		20
	Penco	20		20
	Arauco	20		20
	Yumbel	20		20
	Coihueco		20	20
	San Fabián		10	10
	Total VIII <i>Región</i>	315	60	375
	Collipulli		10	10
	Temuco	45		45
	Lautaro	20		20
	Freire		20	20
9	Nueva Imperial		10	10
	Angol	20		20
	Los Sauces	25		25
	Lumaco		20	20
	Vilcún		30	30
	Total IX <i>Región</i>	110	90	200
	Osorno	25		25
	Puerto Montt	40		40
	Río Negro		10	10
	Llanquihue	20		20
10	Purranque	20		20
	Puerto Octay		20	20
	Frutillar		20	20
	Puerto Varas		10	10
	Total X <i>Región</i>	105	60	165
11	Coyhaique	15		15

	Aysén	15		15
	Total XI Región	30		30
12	Punta Arenas	20	10	30
	Natales	15		15
	Total XII Región	35	10	45
13	Buín	30		30
	Cerrillos	15		15
	Cerro Navia	30		30
	Colina	20		20
	Conchalí	30		30
	El Bosque	35		35
	Estación Central	30		30
	Huechuraba	20		20
	Independencia	15		15
	La Cisterna	20		20
	La Florida	80		80
	La Granja	30		30
	La Pintana	45		45
	La Reina	20		20
	Lampa	25		25
	Las Condes	55		55
	Lo Barnechea	20		20
	Lo Espejo	20		20
	Lo Prado	20		20
	Macul	20		20
	Maipú	105		105
	Melipilla		10	10
	Ñuñoa	45		45
	Pedro Aguirre Cerda	20		20
	Peñaflor	15		15
	Peñalolén	50		50
	Providencia	30		30
	Pudahuel	45		45
	Puente Alto	115		115
	Quilicura	45		45
	Quinta Normal	20		20
	Recoleta	35		35
	Renca	30		30
	San Bernardo	55		55
	San Joaquín	20		20
	San Miguel	20		20
	San Ramón	20		20
	Santiago	70		70
	Talagante	20		20
	Tiltil	5		5
	Vitacura	15		15
	Paine		10	10
	Isla de Maipo	15		15
	María Pinto		20	20
	Total XIII Región	1375	40	1415
14	Valdivia	25		25
	Río Bueno	20	40	60
	Total XIV Región	45	40	85
15	Arica	75	10	85
	Total	75	10	85
Total		3405	510	3915

4.5. Selección de las Unidades Últimas de Muestreo (Personas)

Las unidades últimas de muestreo (UUM) en este estudio corresponden a las personas mayores de 18 años que son residentes habituales de las viviendas seleccionadas y que residen en Chile. La persona seleccionada a este nivel será el único informante a entrevistar⁴.

Al igual que sucede con la etapa anterior de selección, no se dispone de un “listado” de las unidades (las personas) que cumplen con estos requerimientos antes de que se inicie el proceso de encuestaje, por lo tanto se debió implementar un procedimiento que permita identificar a las personas elegibles en cada vivienda y luego seleccionar a una persona para entrevistar.

En la literatura se identifican cuatro métodos para la selección de entrevistados (Gaziano 2005): (i) métodos probabilísticos (ej. método de Kish, método de Orden-Edad y método de Enumeración Completa), (ii) métodos cuasi probabilísticos (ej. método del Último Cumpleaños y método del Próximo Cumpleaños), (iii) métodos no probabilísticos, por cuotas y selección guiada (ej. método de Trodahl-Carter y método de Hagan-Collier) y (iv) métodos arbitrarios por conveniencia (ej. cualquier adulto que responda, es decir no seleccionar).

En teoría, los métodos probabilísticos debieran reducir los sesgos de selección, pero lo hacen a costa de aumento en el rechazo y costos de la entrevista (Gaziano, 2005). Los métodos cuasi probabilísticos y no probabilísticos se desarrollaron para corregir estos problemas. Para la ENDC se utilizó un método probabilístico - una adaptación del método de Kish - para la selección de una persona mayor de 18 años a entrevistar en cada vivienda.

El método de Kish (1949), considerado como el método probabilístico por excelencia en la metodología de encuestas, asigna a cada persona elegible en la vivienda la misma probabilidad de selección en la muestra. El DESUC utilizó una adaptación del método de Kish, el cual que tiene las siguientes características:

- No requiere de la asignación previa de una letra/tabla Kish, sino que utiliza el último dígito de la dirección de la vivienda seleccionada para identificar a la persona que deberá ser entrevistada;
- Lista a todos los residentes de la vivienda seleccionada;
- Enumera de 1 a 10 a todos aquellos que son parte de la población objetivo del estudio (“elegibles”, personas de 18 años y más), partiendo primero con el jefe/a de hogar y siguiendo con el resto de los miembros de mayor a menor edad;

⁴ Este estudio solo considera la selección y entrevista de 1 persona de 18 años en cada vivienda seleccionada. No se considera la aplicación de entrevistas a ningún otro miembro del hogar (ej. jefe de hogar, cuidador principal de niños).

- Identificar en la Tabla Kish, según el cruce del último dígito de la dirección y el número de personas “elegibles” en el hogar, el número de orden que define a qué persona de la vivienda se deberá entrevistar.

Este mecanismo de selección se trata de un método probabilístico, ya que asigna una probabilidad de selección conocida a cada persona en el hogar, por lo tanto preserva el carácter probabilístico del diseño muestral aplicado en las etapas de selección previas.

Es importante destacar que ese proceso de selección aplicando Tabla Kish es aplicado por el encuestador en formularios diseñados especialmente para estos efectos, los que fueron digitados y supervisados por el equipo central para cada una de las encuestas.

I.5. MUESTRA EFECTIVA: LOGRO DE TERRENO Y TASAS DE RESPUESTA

5.1. Logros de Terreno

Con el fin de obtener tasas de logro más conservadoras, para el cálculo de los siguientes indicadores se consideraron la totalidad de los casos sorteados inicialmente. Es decir, se tomó como base una muestra sobredimensionada de 3915 encuestas (5 casos en cada una de las 681 manzanas urbanas y 10 casos en 51 manzanas rurales) y se tomó como muestra objetivo definitiva un total de 2823 casos.

A continuación se presenta las tasas finales para aquellas encuestas completas (logro), rechazadas, no elegibles y aquellas con elegibilidad desconocida (ver tabla siguiente).

Dentro de las manzanas elegibles utilizadas, se obtuvieron **3032 encuestas completas**, lo que correspondió a una tasa de logro agregada de un **107% con respecto a la muestra objetivo a nivel nacional**, y de un 77,2% con respecto a la muestra sobredimensionada.

Esta tasa de logro es variable dependiendo las regiones de aplicación. Por ejemplo, considerando la muestra objetivo, en la IX Región se obtuvieron un total de 165 encuestas, correspondiente a 112% respecto a la muestra objetivo, mientras que en la Región de Atacama se lograron un total de 100 encuestas, lo que representa un logro del 119%. En la Región de O'Higgins se alcanza un 125%, correspondiente a 159 encuestas. En total, en 12 de las 15 regiones del país se obtuvieron tasas de logro mayores al 100%, respecto a la muestra objetivo.

Bajo la columna de los **rechazos** se consideraron tanto los dados por los informantes a nivel de hogar, como los realizados por la persona seleccionada mediante tabla Kish. En total se reportaron 498 casos rechazados, los que corresponden a 12,7% de la muestra sobredimensionada. La región que presenta una mayor tasa de rechazo es la 10ª, con una tasa del 29%.

Una segunda razón forma de **rechazo** incluye aquellas encuestas que fueron recibidas en oficina como realizadas, no obstante, por distintos motivos no pasaron el proceso de **supervisión**, ya sea en oficina, como telefónica y/o presencial. En caso de detectar encuestas con problemas de aplicación, los cuestionarios eran devueltos al equipo de terreno para ser aplicados nuevamente. Este proceso se logró realizar hasta la fecha de finalización del levantamiento de campo, por lo que las encuestas que

fueron recibidas en la tapa final del terreno, no pudieron ser reaplicadas y fueron consideradas como rechazos por supervisión. En total, se rechazaron por supervisión 200 encuestas, las cuales corresponden a un 5,1% de la muestra total sobredimensionada. Las razones de rechazo por supervisión se encuentran descritas en el Anexo Metodológico.

La columna de **“No Contacto”**, presenta la tasa de casos elegibles que, tras tres visitas al hogar, no fue posible establecer contacto con la persona seleccionada. Es decir, se estableció contacto a nivel de vivienda, pero no fue posible contactar a la persona seleccionada mediante tabla Kish. Dentro de esta categoría hay 33 casos, los que representan un 1% con respecto a la muestra sobredimensionada. La Región Metropolitana presenta la mayor tasa de no contacto, con un total de 31 casos, correspondiente a un 1,3% según los casos asignados.

En total, se ha contabilizado una tasa de casos no elegibles (viviendas no residenciales) de 1,3%. Este número contempla aquellos casos en manzanas no elegibles (sin viviendas residenciales) o viviendas donde no había miembros que cumplieran con los criterios de elegibilidad establecidos.

Finalmente, un 1,3% de los casos a nivel agregado presenta una elegibilidad desconocida, que representa aquellos casos donde no se estableció contacto con el hogar.

Tabla 8. Tasas de logro, rechazo y elegibilidad de encuestas por región

Región	Muestra		CODIGOS DE DISPOSICIÓN FINAL														
	Objetivo (1)	Sobredim (2)	Completas	Completas / (1)	Completas / (2)	Rechazos	Rechazos / (2)	No Contacto	No Contacto / (2)	Elegibilidad Desconocida	E.D / (2)	No Elegible	No Elegible /(2)	Rechazos por supervisión	Rechazos por supervisión/(2)	En Proceso	En Proceso / (2)
1	84	110	100	119,0%	90,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	4,5%	5	4,5%	0	0,0%
2	166	230	168	101,2%	73,0%	33	14,3%	3	1,3%	11	4,8%	0	0,0%	15	6,5%	0	0,0%
3	87	120	79	90,8%	65,8%	20	16,7%	0	0,0%	5	4,2%	5	4,2%	11	9,2%	0	0,0%
4	200	280	238	119,0%	85,0%	19	6,8%	0	0,0%	5	1,8%	0	0,0%	18	6,4%	0	0,0%
5	286	405	297	103,8%	73,3%	84	20,7%	12	3,0%	0	0,0%	5	1,2%	7	1,7%	0	0,0%
6	132	175	165	125,0%	94,3%	5	2,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	2,9%	0	0,0%
7	150	195	151	100,7%	77,4%	30	15,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	14	7,2%	0	0,0%
8	277	375	325	117,3%	86,7%	23	6,1%	1	0,3%	5	1,3%	15	4,0%	6	1,6%	0	0,0%
9	147	200	165	112,2%	82,5%	2	1,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	33	16,5%	0	0,0%
10	121	165	81	66,9%	49,1%	48	29,1%	0	0,0%	20	12,1%	0	0,0%	16	9,7%	0	0,0%
11	24	30	28	116,7%	93,3%	2	6,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
12	35	45	31	88,6%	68,9%	11	24,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	6,7%	0	0,0%
13	987	1415	1060	107,4%	74,9%	206	14,6%	17	1,2%	56	4,0%	20	1,4%	56	4,0%	0	0,0%
14	63	85	74	117,5%	87,1%	11	12,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
15	64	85	70	109,4%	82,4%	4	4,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	12,9%	0	0,0%
Total	2823	3915	3032	107,4%	77,4%	498	12,7%	33	0,8%	102	2,6%	50	1,3%	200	5,1%	0	0,0%

Nota: (1) Muestra objetivo, (2) Muestra sobredimensionada.

5.2. Códigos de disposición final de casos (AAPOR)

A continuación se presentan diferentes tasas de logro utilizando los Códigos de Disposición Final de Casos (CDF), según las categorizaciones sugeridas por AAPOR.

Como se explicó anteriormente, se seleccionaron más casos de los requeridos para contrarrestar las pérdidas esperadas por no respuesta. Cada caso seleccionado tiene un CDF, el cual señala el estado en que quedó al cerrarse el proceso de levantamiento de información. Por ejemplo, existen códigos para encuestas completas, encuestas rechazadas, viviendas no elegibles o individuos no contactados. Esta metodología permitió calcular indicadores como la Tasa de Respuesta, Tasa de Rechazo, Tasa de Cooperación y Tasa de Contacto, los cuales se presentan a continuación.

Es necesario recordar que para los cálculos de estos indicadores se toman en cuenta **todos** los casos que fueron sorteados inicialmente, es decir, aquellos casos seleccionados antes de comenzar con la fase del empadronamiento. Al utilizar la muestra inicial, se obtienen tasas más conservadoras y que describen el logro completo de terreno. El resumen de los CDF para el total de las encuestas se presentan en la tabla a continuación.

Tabla 9. Resumen de Disposición Final de Casos

Código General		Casos	%
Casos Elegibles	Completa	3032	77,4%
	Contacto Rechazos	698	17,8%
	<i>Total Contacto</i>	<i>3730</i>	<i>95,3%</i>
	No Contacto	33	0,8%
	<i>Total Casos Elegibles</i>	<i>3763</i>	<i>96,1%</i>
No Elegible		50	1,3%
Elegibilidad Desconocida		102	2,6%
Total		3915	100%

Utilizando esta información, se procede a calcular la Tasa de Respuesta, Tasa de rechazo, Tasa de contacto y Tasa de cooperación según los estándares de AAPOR⁵. Es necesario considerar que en las tasas calculadas a continuación los denominadores del cálculo no siempre son los mismos.

- **Tasa de respuesta (RR2):** Corresponde al número de entrevistas completas y parciales (aquí se consideraron válidas aquellas con la mayor parte de la encuesta con respuesta, y con respuesta en las preguntas más importantes del cuestionario), partido por el total de casos elegibles seleccionados (se excluyen viviendas deshabitadas, casas de veraneo, locales comerciales, es decir, los casos no elegibles). Para una aproximación más conservadora, esta

⁵ Para mayor detalle revisar http://www.aapor.org/Standard_Definitions2.htm

tasa asume que aquellos casos con elegibilidad desconocida son elegibles. En esta encuesta fue de **78,4%**⁶.

- **Tasa de rechazo (REF2):** Corresponde a la proporción de rechazos (se considera rechazo hogar, persona y encuestas incompletas y/o rechazadas por supervisión) del total de casos elegibles (se excluyen viviendas deshabitadas, casas de veraneo, locales comerciales, es decir, los casos no elegibles). Para una aproximación más conservadora, esta tasa asume que aquellos casos con elegibilidad desconocida son elegibles. En esta encuesta la tasa de rechazo fue de **18,1%**.⁷
- **Tasa de cooperación (COOP2):** Corresponde a la proporción de casos en donde se realizó una entrevista completa, del total de casos contactados de la muestra. En esta encuesta la tasa de cooperación es de **81,3%**⁸
- **Tasa de contacto (CON2):** Corresponde a la proporción de casos en donde se llegó a algún tipo de contacto (ya sea encuesta completa o rechazo), del total de casos elegibles de la muestra. Para una aproximación más conservadora, esta tasa asume que aquellos casos con elegibilidad desconocida son elegibles. En esta encuesta la tasa de contacto fue de **96,5%**⁹

$$^6 RR2 = \frac{\text{Completas}}{\text{Casos Elegibles} + \text{Elegibilidad Desconocida}} = \frac{3032}{3763 + 102} = \frac{3032}{3865} = 78,4\%$$

$$^7 REF2 = \frac{\text{Rechazo}}{\text{Casos Elegibles} + \text{Elegibilidad Desconocida}} = \frac{698}{3763 + 102} = \frac{698}{3865} = 18,1\%$$

$$^8 COOP2 = \frac{\text{Completas}}{\text{Completa} + \text{Rechazos}} = \frac{3032}{3032 + 698} = \frac{3032}{3730} = 81,3\%$$

$$^9 CON2 = \frac{\text{Completa} + \text{Rechazos}}{\text{Casos Elegibles} + \text{Elegibilidad Desconocida}} = \frac{3730}{3865} = 96,5\%$$

I.6. CÁLCULO DE ERRORES Y FACTORES DE PONDERACIÓN

En la presente encuesta, al igual que en otros levantamientos de datos, se seleccionaron grupos de la población con el fin de sobre representarlos o fijarlos -específicamente lo descrito en base a la estratificación en base al tamaño de las comunas - permitiendo así abarcar a una población que en términos del peso poblacional, podría quedar excluida, pero que en términos geográficos es importante representarla.

Considerando este carácter de afijación a nivel de las comunas con mayor peso poblacional y de relevancia geográfica, la muestra resultante es ponderada, esto es, se ajusta por las distintas tasas de sub o sobre representación de los casos de la muestra. En este caso, se utilizan los totales poblacionales de sexo, edad, región y área geográfica mediante el método raking.

El método raking es un procedimiento de ajuste proporcional e iterativo en el cual se ajustan los valores de las variables a ponderar mediante la coincidencia de los totales de fila de la variable obtenida, con los datos de la variable poblacional elegida para posteriormente ajustar los totales de columna. Este procedimiento se repite hasta lograr la convergencia entre ambas (Kalton y Flores-Cervantes 2003).

Para la ponderación por sexo, edad región y área geográfica, se utilizaron los datos demográficos a partir de las proyecciones actualizadas del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) 2016. Específicamente, se generaron cinco categorías de edad: 18 a 29 años, 30 a 45 años, 46 a 59 años y 60 años y más, con las cuales se trabajó la ponderación.

El ponderador máximo tiene un valor de 2,18, considerado razonable debido a que la zona de altos ingresos está sobre representada.

A continuación, se muestran las proporciones de las variables utilizadas en la ponderación –y otras sociodemográficas-, observando la diferencia entre la muestra no ponderada y ponderada, dando cuenta de cómo se comporta la muestra corregida según los parámetros considerados.

Tabla 10. Composición de la Muestra según Variables Sociodemográficas

Variable	Valores	Error muestreo aleatorio simple (95% N.C)	Distribución muestral no ponderada		Distribución muestral ponderada	
			N	%	N	%
Sexo	Hombre	±2,9	1144	37,7%	1507	49,0%
	Mujer	±2,3	1888	62,3%	1566	51,0%
Edad	De 18 a 29 años	±4,2	554	18,3%	780	25,4%
	De 30 a 45 años	±3,2	936	30,9%	926	30,2%
	De 46 a 59 años	±3,6	732	24,1%	744	24,2%
	60 años y más	±3,4	810	26,7%	623	20,3%
Área	Urbana	±1,9	2651	87,4%	2680	87,2%
	Rural	±5,0	381	12,6%	393	12,8%
Santiago - Regiones	Santiago	±3,0	1060	35,0%	1232	40,1%
	Regiones	±2,2	1972	65,0%	1841	59,9%
NSE	D-E	±2,8	766	25,3%	809	26,4%
	C3	±3,0	1053	34,8%	1075	35,1%
	C1-2	±3,5	1203	39,8%	1183	38,6%
Educación Encuestado	Educación Media incompleta o menos	±2,9	1141	37,6%	1060	34,5%
	Educación Media completa	±3,0	1051	34,7%	1076	35,0%
	Educación Superior incompleta o más	±3,6	751	24,8%	853	27,8%
	No sabe / No responde	--	89	2,9%	83	2,7%

De acuerdo a la tabla anterior, la muestra no ponderada obtenida en el levantamiento en terreno se distribuye según sexo con una tendencia mayor hacia las mujeres que a los hombres, cuando ésta se pondera tiende a equilibrarse obteniendo un 49% de hombres y un 51% de mujeres.

La distribución por tramos de edad, se distribuye de acuerdo a lo esperado según parámetros poblacionales, sin embargo, la ponderación tiende a equilibrar la población más joven y a la mayor

de 60 años. Según los estratos geográficos definidos para este muestreo, el ponderador equilibra la sobre representación realizada para las regiones, en comparación con la Región Metropolitana.

Adicionalmente se calcularon los márgenes de errores para cada una de las variables antes mencionadas, en caso de varianza máxima, donde la proporción utilizada es de 50%. Bajo este escenario se asume un muestreo aleatorio simple (MAS), y un nivel de confianza de 95%.

Como es posible observar, los márgenes de errores para las categorías de las variables sociodemográficas consideradas son más bien bajos, siendo el máximo de $\pm 5,0$ en el caso de zonas rurales.

I.7. SISTEMA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD DEL TRABAJO DE CAMPO

El sistema de supervisión y digitación se llevó a cabo una vez recibidas e ingresadas las encuestas logradas por el equipo de terreno **DESUC**. Este proceso fue ejecutado de manera paralela al levantamiento de datos, y por un equipo independiente al de terreno, con el fin de resguardar la transparencia entre la aplicación y supervisión.

7.1. Supervisión de Encuestas en Papel (en oficina)

La supervisión en papel, tuvo por objetivo disminuir los errores asociados al proceso de aplicación para evitar su sistematicidad debido a que afectan la calidad de los datos obtenidos.

La supervisión de encuestas se realizó tanto en papel, como telefónica y presencial. Los objetos de supervisión correspondieron a Hoja de ruta 3 asociada a la correcta aplicación de **la tabla kish** y el **cuestionario completo**.

Tanto la Hoja de Ruta 3 como los Cuestionarios se recolectaron y entregaron a un equipo de supervisores que revisaron el 100% de ellos.

La supervisión de la Hoja de Ruta 3 relacionada a la tabla kish, vigiló que el proceso de selección aleatoria haya sido correctamente aplicado. Esto implicó revisar que el encuestador haya marcado a las personas “elegibles” según los criterios de este estudio y posteriormente haya aplicado de manera adecuada la tabla kish. Esto resguardó el proceso de selección probabilística de los encuestados, por lo que en caso de detectar problemas en la aplicación de esta Hoja de Ruta, la encuesta completa se rechazó.

Para la supervisión de los cuestionarios en papel se contempló la revisión del 100% de los contenidos de cada encuesta, dando cuenta de:

- La aplicación de los filtros
- Las respuestas con rangos válidos
- La coherencia interna del cuestionario (entendiendo que no todos los encuestados responden de manera consistente)
- La no respuesta al interior de la encuesta (debe ser menor al 20% por encuesta).
- Los datos de clasificación inicial deben tener en su totalidad valores válidos.
- En los casos de identificación de situaciones especiales, éstas son corregidas en oficina antes del procesamiento y durante éste. En caso de información faltante o equívoca, se procede a un contacto telefónico (de ser posible) con el entrevistado.

En el caso que se identifiquen cuestionarios con problemas de aplicación (p.e problemas de filtros, no respuestas muy altas), se procedió a:

- a) Devolver el cuestionario a terreno, de forma de volver aplicar,

b) O dependiendo del tipo de variable se recupera telefónicamente

Asimismo, se entregó un feedback inmediato y específico a cada encuestador, y general, de forma de corregir/precisar aspectos para una correcta aplicación.

7.2. Supervisión Telefónica

El método de supervisión también contempló la supervisión telefónica de la encuesta que permitió conocer la veracidad de los cuestionarios aplicados y validez del respondiente.

Esto se realiza gracias a que en la aplicación en terreno, el encuestador debe registrar un número telefónico correcto para fines de supervisión interna de **DESUC**.

Para el presente estudio, se realizó la supervisión aleatoria del 34% de las encuestas logradas (mayor al 20% comprometido inicialmente), y distribuidas en todos los encuestadores, de forma de contar con supervisión para cada uno de ellos. En este contacto con el entrevistado -justo con verificar dirección, nombres, miembros del hogar y duración de la entrevista- se replicaron algunas preguntas del cuestionario para verificar su correcta aplicación. En el contacto telefónico, se solicitó contactar a la persona encuestada verificando datos como: día de visita, datos demográficos del encuestado (sexo, edad, entre otros), y variables de interés para la encuesta.

En caso de encontrar inconsistencias graves en alguna de las encuestas logradas, se supervisó el 100% de los cuestionarios realizados por dicho encuestador, para ver si se trató de un caso aislado o no. De no serlo, se tomaron las medidas pertinentes, de acuerdo al protocolo **DESUC**. Una de las medidas a tomar es el rechazo de la totalidad de las encuestas realizadas por el encuestador donde sistemáticamente presenta una incorrecta aplicación.

7.3. Supervisión en Terreno (presencial)

La supervisión de encuestas tuvo igualmente la **supervisión en terreno** mediante una visita de verificación al 20% del total de cuestionarios logrados. Estos son elegidos aleatoriamente y/o intencionados en aquellos casos donde la supervisión telefónica no es posible (por falta de datos o datos de contacto erróneos) y/o encuestadores que presentan problemas de aplicación en las etapas anteriores en papel.

Un equipo paralelo a los encuestadores que aplican regularmente los cuestionarios, son los encargados de realizar la supervisión en terreno.

A modo de resumir los resultados de la supervisión en sus diferentes pasos, se presenta la siguiente tabla con el proceso de supervisión finalizado:

I.8. DIGITACIÓN Y VALIDACIÓN

Una vez realizado los procesos de supervisión, se procedió a la construcción de la base de datos, el cual comienza con la digitación, validación y el reporte de indicadores de calidad del cuestionario.

8.1. Lectura Inteligente de Caracteres (ICR).

Una vez que los cuestionarios se encontraron aprobados –luego del proceso de supervisión de encuestas- se llevó a cabo la digitación mediante el sistema de Lectura Inteligente de Caracteres (ICR).

Parte fundamental del proceso de encuestaje corresponde a la conformación de la base de datos. En el caso de las encuestas aplicadas en papel y de manera presencial (PAPI), existen principalmente dos alternativas para capturar la información en el cuestionario: Digitación manual y Lectura Inteligente de Caracteres (ICR). Con el fin de minimizar el error asociado al procesamiento de datos, se opta por utilizar la ICR. La digitación realizada por personas posee dos grandes desventajas: tiempo y error. Entre más sistematizado sea el proceso de recolección de datos, se disminuyen las posibilidades de error del encuestaje.

El proceso de ICR contempló, en una primera fase, el diseño de la maqueta de la base de datos, donde se estipularon los rangos válidos de cada una de las preguntas en el cuestionario. Esta fase fue fundamental para la posterior validación de los datos, puesto a que permitió contar con una base de datos con mayor grado de confiabilidad. La segunda fase contempló la lectura digital de los datos, la cual fue realizada mediante un software de lectura óptica que digitalizó la información contenida en los cuestionarios.

Para disminuir los errores de la ICR, en las capacitaciones se revisaron los métodos que debieron utilizar los encuestadores para completar los instrumentos. Esta revisión contempló el llenado de preguntas cerradas, de respuestas múltiples y abiertas. Estas últimas generalmente poseen menor nivel de confiabilidad, por lo que fueron revisadas en papel en el caso que estas no fueron capturadas claramente por el programa.

Finalmente, y como mecanismo de aseguramiento de la calidad de los datos, se sorteó un 10% de los casos de manera aleatoria, y se realizó un contraste entre la información en la base de datos y los cuestionarios en papel.

8.2. Validación de Base de datos

La validación de la base de datos, incluyó la creación de una sintaxis de validación en términos de consistencia interna así como también la revisión de acuerdo a datos asociados al tema central de la encuesta. Este proceso de validación fue utilizado como mecanismo de control de calidad de la digitación y de la base de datos, y permitió identificar posibles fallas en la base de datos.

Una vez finalizado el proceso de digitación (que ya contiene procesos de validación y control de calidad antes mencionados gracias al uso del programa CSPro), se procedió a validar la base de datos construida en un Software ad hoc como SPSS o STATA. Éste procedimiento se realizó a partir del

análisis del flujo lógico, no respuesta, e identificación de inconsistencias o valores fuera de rango dentro de lo establecido en el instrumento.

Para lo anterior se construyó **sintaxis y/o mallas de validación** que permitió identificar al menos los siguientes aspectos:

- Correcto seguimiento del flujo lógico¹⁰.
- No respuesta a nivel total de la encuesta, y no respuesta de preguntas claves: La no respuesta o *missing* es frecuente en las encuestas a hogares debido a la fatiga del informante, al desconocimiento de la información solicitada o al rechazo de las personas a informar acerca de temas sensibles. Uno de los elementos claves a observar se relaciona al porcentaje máximo de omisiones que pueden ser aceptables; como no existen criterios unificados para guiar esta pregunta cada equipo investigador debe establecer sus parámetros (Medina y Galván 2007). Lynch (2003) otorga algunos criterios derivados de los procedimientos de imputación; menciona que para el análisis de datos, las variables que tienen un 5% de *missing* no requieren mayor tratamiento, entre un 5% y un 10% es importante evaluar si los casos se distribuyen aleatoriamente o presentan algún sesgo en particular, pero cuando éstos sobrepasan el 10% ya es importante tomar medidas. De esta manera, se podrá establecer un parámetro derivado de los datos establecidos por la literatura que permita evaluar y dar cuenta de las medidas a tomar según los porcentajes de no respuesta encontrados en los procesos de validación.

Por otro lado, la validación aclara los casos de no respuesta del encuestado, de aquella que no corresponde debido a filtros.

- Casos fuera de rango (*outliers*): Se deriva del chequeo de los valores mínimos y máximos posibles en una pregunta.
- Consistencia en datos socio demográficos: Se chequeará la consistencia en datos demográficos como sexo y edad. Para el caso de edad, si el cuestionario solicita fecha de nacimiento, se revisará la consistencia entre la edad calculada y la declarada.
- Revisión de preguntas abiertas: Se chequeará la respuesta a aquellas preguntas abiertas y las que incluyen “otro” (señalando especificación) como posible categoría de respuesta.
- Verificación de fechas consecutivas en caso de que el cuestionario requiera este tipo de información.

En caso de inconsistencias, para solucionar estos problemas detectados se revisaron los cuestionarios en papel, y en caso de ser necesario, se realizó una revisión/supervisión telefónica o presencial

¹⁰ Análisis de la correcta aplicación de filtros y relación lógica entre variables para casos en que no sea prudente fijar el ingreso de información en la máscara de digitación.

cuando las inconsistencias detectadas afectaron la calidad de la encuesta. Al finalizar este proceso se contó con un reporte de los resultados de este proceso de validación, transparentando el número de casos que no cumplió con los criterios de validación en base, los cuales fueron excluidos para no afectar sobre la calidad de los datos agrupados.



RESULTADOS

II. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados de la Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos – Sexta Versión, respecto a las percepciones generales y específicas de las personas en cuanto a los derechos ciudadanos y su cumplimiento, y el conocimiento de diversas instituciones ligadas a ellos.

Los hallazgos se expondrán siguiendo las cinco dimensiones conceptuales, a partir de las cuales se construyó el instrumento de medición. La primera de dichas dimensiones corresponde al **Conocimiento y Percepción de Derechos Ciudadanos**, que aborda de manera general los derechos políticos y sociales, en tanto su cumplimiento, valoración y evaluación. En segundo lugar como tema contextual- se presenta la dimensión de **Reconocimiento de Derechos inmigrantes y Pueblos Originarios**, en donde se exploran las impresiones generales y particulares de las personas respecto a los derechos de migrantes en Chile y, por otro lado, de aquellos pertenecientes a pueblos originarios. La tercera dimensión es la de **Responsabilidades Ciudadanas**, donde se hace énfasis en las percepciones de las personas en referencia a la valoración de deberes de los ciudadanos en Chile, así como también la participación de ellos en diversas instancias. En cuarto lugar, está la dimensión de **Servicios Públicos (estatales)**, donde se abordan temáticas referente a la valoración y reconocimiento de los derechos específicamente asociados a servicios estatales, así como el uso y evaluación de dichos servicios. Por último, se presenta la dimensión de **Conocimiento y Uso de Organismos de la Comisión**, donde se dará cuenta del nivel de uso y reconocimiento de las instituciones ligadas al cumplimiento y respeto de los derechos asociados a servicios públicos.

Los resultados asociados a las dimensiones antes establecidas, se describirán estableciendo diferencias estadísticamente significativas respecto a tres tipos de variables independientes: sociodemográficas (sexo y edad), territoriales (Santiago-regiones), como socioeconómicas (nivel socioeconómico y educacional del encuestado, en algunos casos particulares).

II.1. DIMENSIÓN CONOCIMIENTO Y PERCEPCIÓN DE DERECHOS CIUDADANOS

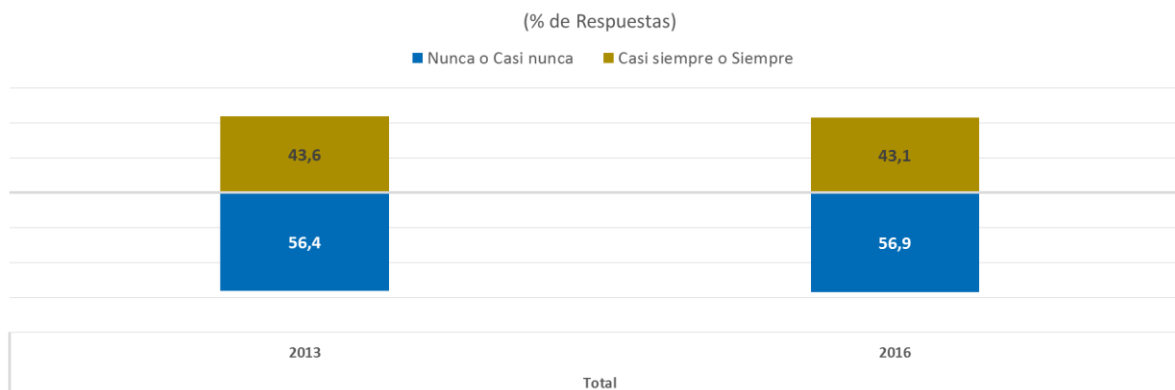
En primera instancia, esta dimensión dará cuenta de las percepciones generales que tienes las personas respecto al cumplimiento de sus derechos en Chile, y a continuación, se indagará con mayor detenimiento en la valoración y evaluación de cumplimiento de las personas referente a una serie de derechos específicos, los cuales se distinguirán entre políticos y sociales.

1.1. Percepción General de Cumplimiento

Para comenzar se presentan las respuestas de las personas a la primera pregunta del cuestionario, la cual busca capturar la impresión global respecto al cumplimiento de los derechos en nuestro país, sin tener la aproximación a referentes cognitivos más específicos (derechos particulares) que se presenta a medida que se avanza en el instrumento. Por tanto, se trata de un juicio actitudinal de orden general respecto a la situación de estados de derechos en Chile, antes que particular.

De este modo, en el Gráfico 1 muestra que la percepción de cumplimientos de derechos de los chilenos es estable en el último tiempo, si consideramos que un 43,1% de las personas consideró que estos se respetan “casi siempre o siempre” en el 2016, similar en términos de significancia estadística al registrado el 2013¹¹.

Gráfico 1. P1 Según su experiencia o lo que le han contado ¿En qué medida cree usted que se respetan los derechos de las personas en nuestro país? – Totales por año



N total: 2013 = 2.056 2016 = 2.979

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Año 2013

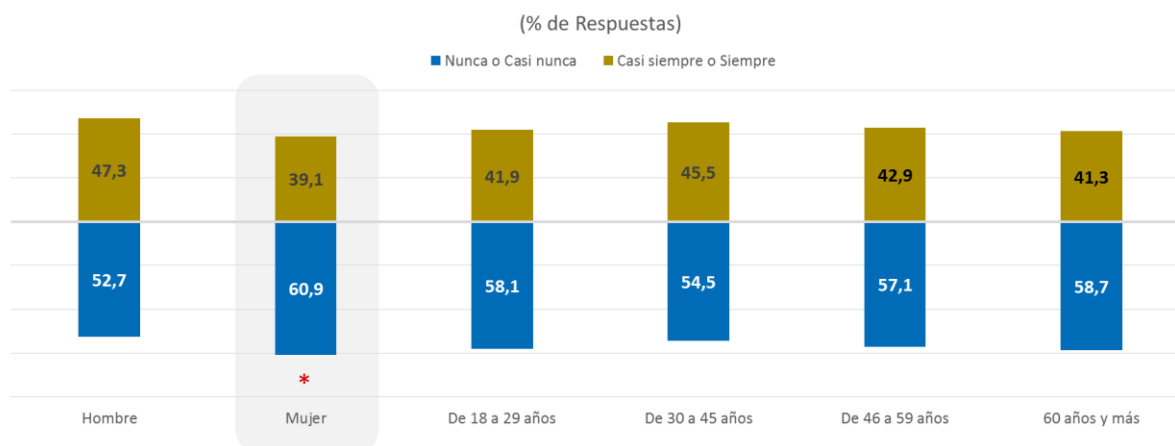
Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Esta percepción, como se ve el Gráfico 2, no muestra diferencias significativas por edad, pero sí – aunque moderadas- por sexo: un 47,3% de los hombres declara que los derechos en Chile se respetan

¹¹ La Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos – Quinta Versión, fue llevada a cabo por CADEM durante el año 2013.

“casi siempre o siempre”, proporción que disminuye a un 39,1% en mujeres. A nivel territorial y socioeconómico, en cambio, emergen mayores diferencias.

Gráfico 2. P1 Según su experiencia o lo que le han contado ¿En qué medida cree usted que se respetan los derechos de las personas en nuestro país? – Sexo y Edad



N total: 3.032

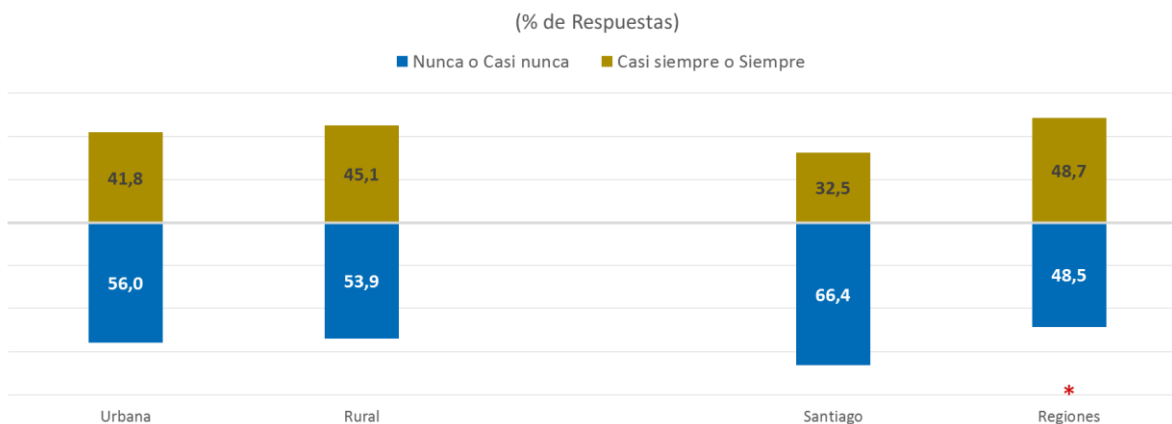
*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Hombre y De 18 años y más

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Como se ve en el Gráfico 3, el 32,5% de las personas que viven en Santiago consideran que los derechos en Chile se respetan “casi siempre o siempre”, lo que aumenta significativamente en Regiones (48,7%), aunque no se ven diferencias entre áreas urbanas y rurales. Por su parte, el Gráfico 4 nos muestra que la proporción de personas que cree que los derechos en Chile se respetan “casi siempre o siempre” es de un 40,3% en el nivel socioeconómico D-E¹², porcentaje que aumenta en cuatro puntos para el caso del estrato alto C1-2 (44,1%). En línea a ello, las personas con mayores niveles educacionales (media completa o más) muestra una significativa mejor percepción de cumplimiento de derechos a nivel general, en rangos entre 45,3% y 43,8%, respecto a los encuestados con educación media incompleta o menos (37,5%).

¹² El método utilizado para estimar los niveles socioeconómicos considera la relación entre la ocupación del jefe de hogar y su propia educación (ambas variables son reportadas por el encuestado). Dependiendo el cruce entre ambas variables, los encuestados pueden ser categorizados en 5 categorías: E, D, C3, C2 y C1. Éstas a su vez se agrupan según distribución en: D-E, C3 y C1-2.

Gráfico 3. P1 Según su experiencia o lo que le han contado ¿En qué medida cree usted que se respetan los derechos de las personas en nuestro país? – Área y Santiago - Regiones

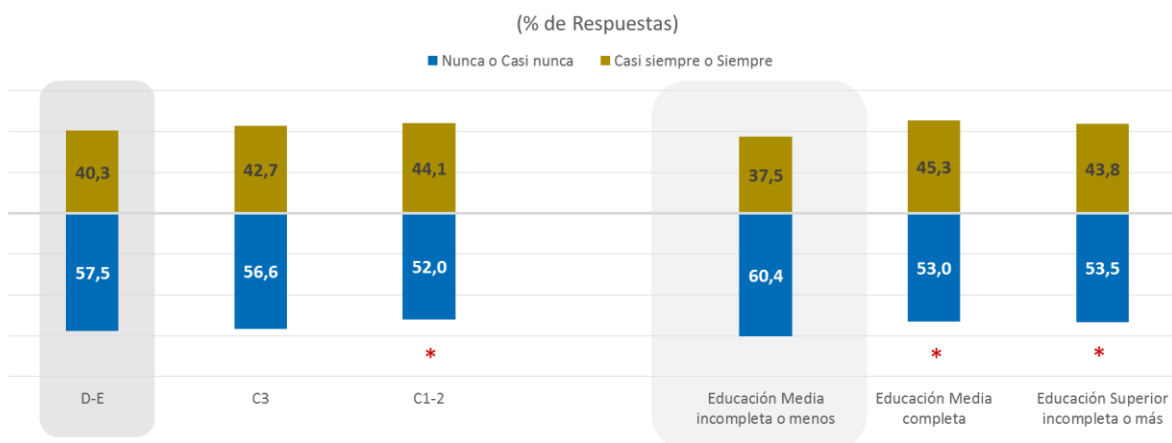


N total: 3.032

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Urbana y Santiago

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Gráfico 4. P1 Según su experiencia o lo que le han contado ¿En qué medida cree usted que se respetan los derechos de las personas en nuestro país? – NSE y Educación Encuestado



N total: 3.032

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: D-E y Ed. Media incompleta o menos

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

1.2. Derechos Políticos y Sociales: Valoración y Evaluación

En esta sección se dará cuenta de la percepción de las personas respecto a la valoración y evaluación de derechos en particular. Para presentar el análisis, se realizará una distinción de ellos en dos tipos: civiles-políticos y sociales, tal como se observa en la Tabla 11.

Tabla 11. Tipos de Derechos Ciudadanos¹³

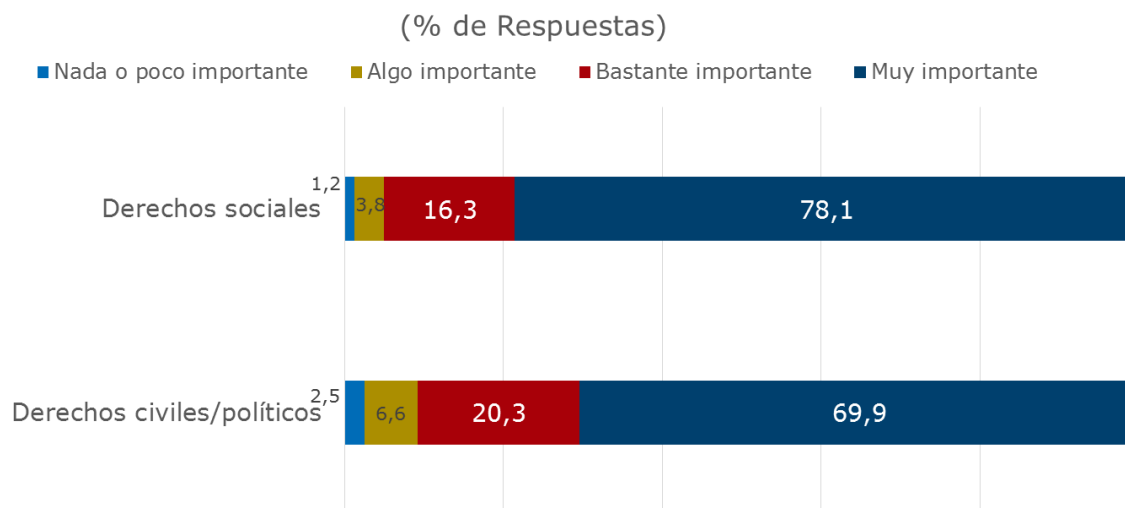
Civiles – Políticos	Derecho a recibir un juicio justo
	Libertad de expresión
	Libertad de pensamiento, de conciencia y de religión
	Derecho a voto
	Derecho de propiedad
Sociales	Tener acceso a una atención de salud de calidad en caso de que lo necesitara
	Derecho a una educación gratuita
	Derecho a una educación de calidad
	Tener acceso a un trabajo digno
	Derecho a tener una buena administración pública

¹³ Clasificación que surge a partir de Consultoría de Rediseño de la Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos – Junio 2015.

Valoración de Derechos

Para comenzar, se mostrarán los resultados respecto a la **percepción de importancia de los derechos recién presentados**. Como se verá continuación, las **personas consideran todos los derechos consultados como muy relevantes, no obstante, en términos comparativos, los de orden social son más apreciados que los del tipo político** (ver Gráfico 5).

Gráfico 5. P2 ¿Qué tan importantes considera usted los siguientes derechos o libertades? – (Promedio de derechos) Totales

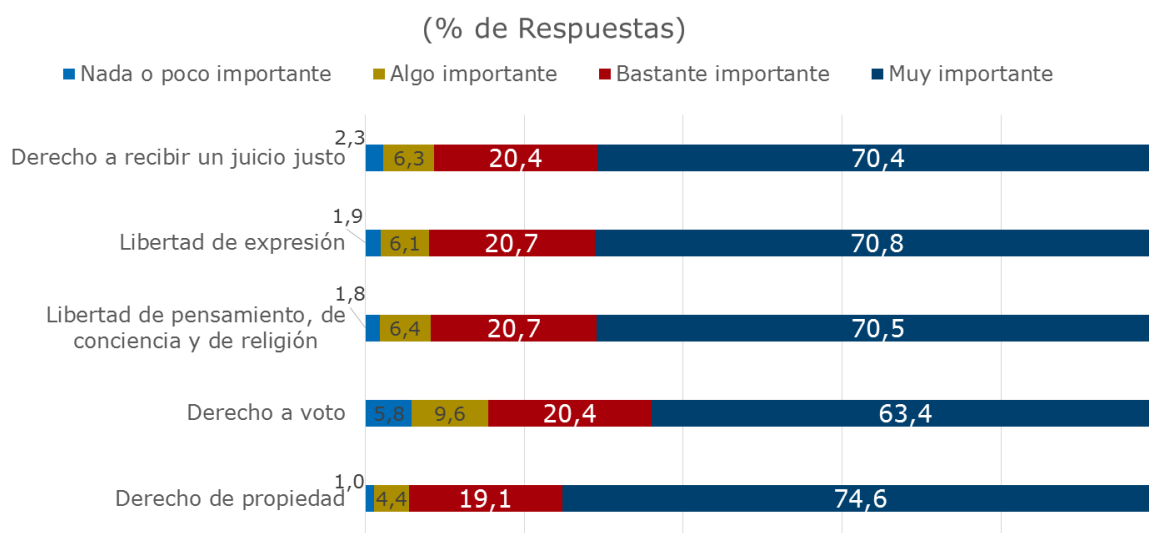


N total: 3.032

Nota: Para cada tipo de promedio, se preguntó por cinco derechos. En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Como se ve en el Gráfico 6, como promedio tomando todos los **derechos civiles–políticos** consultados, la gran mayoría de las personas (69,9%) los considera como “muy importantes” –en una escala de cinco valores. Específicamente, mientras un 63,4% de las personas que considera el *derecho a voto* es “muy importante”, esta apreciación aumenta en 11 puntos para el derecho de propiedad, (74,6%).

Gráfico 6. P2 ¿Qué tan importantes considera usted los siguientes derechos o libertades? – Totales civiles-políticos

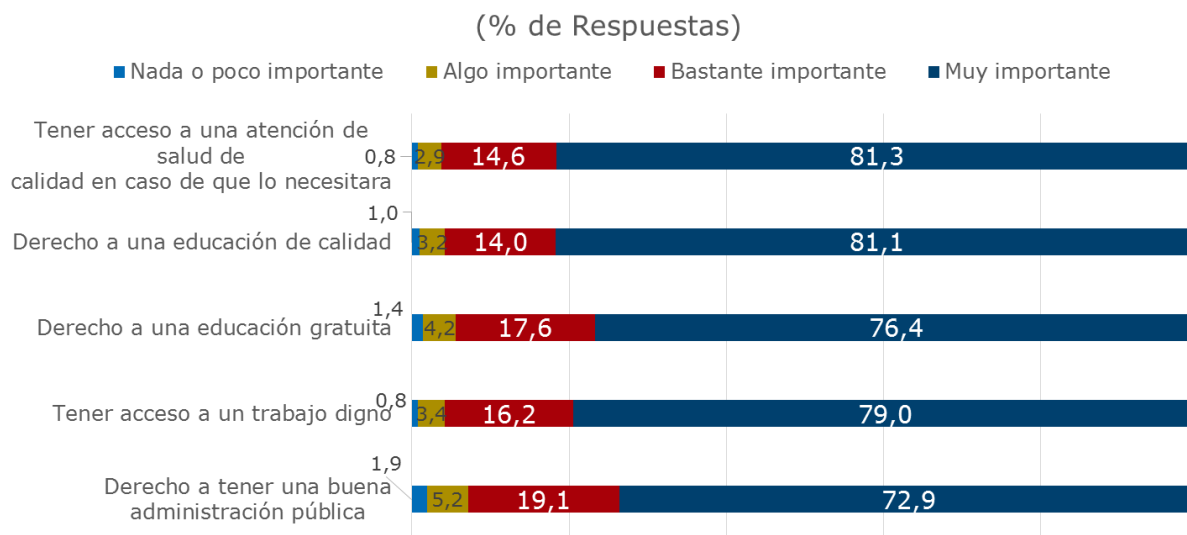


N total: 3.032

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Por su parte, los **derechos sociales** son vistos en mayor proporción como “muy importantes” (78,1%), tal como se observa en el Gráfico 7. En específico, esto varía de un 72,9% de personas que considera que es muy importante el derecho a tener una buena administración pública, a un 81,3% para el acceso a una atención de salud de calidad en caso de que lo necesitara.

Gráfico 7. P2 ¿Qué tan importantes considera usted los siguientes derechos o libertades? – Totales sociales



N total: 3.032

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

En las tablas que se muestran a continuación se pueden observar las diferencias en las declaraciones de importancia de los derechos según distintos grupos de la población. Al respecto, tal como se expone en la Tabla 12, los **sectores urbanos y –especialmente- en Región Metropolitana** otorgan una mayor valoración en general a los derechos, respecto a las zonas rurales y regiones, respectivamente. Destaca que estas diferencias aumentan para los derechos sociales, con distancias promedio de 10 puntos. Con ello, por ejemplo, mientras un 83,9% de los encuestados de Región Metropolitana afirma como promedio que los derechos sociales son “muy importante”, un 74,3% lo hace en regiones.

Tabla 12. P2 ¿Qué tan importantes considera usted los siguientes derechos o libertades? % Muy importante – Área y Santiago - Regiones

	Área		Santiago - Regiones	
	Urbana	Rural	Santiago	Regiones
Derecho a recibir un juicio justo	71,0	66,3	76,7	66,2
Libertad de expresión	71,5	65,8	76,5	67,0
Libertad de pensamiento, de conciencia y de religión	71,6	62,9	76,2	66,7
Derecho a voto	64,0	59,2	70,1	58,9
Derecho de propiedad	75,1	71,7	79,3	71,5
Promedio Derechos Civiles/Políticos	70,6	65,2	75,8	66,1
Tener acceso a una atención de salud de calidad en caso de que lo necesitara	82,3	74,9	86,4	78,0
Derecho a una educación de calidad	82,1	74,6	86,7	77,3
Derecho a una educación gratuita	76,9	73,0	81,1	73,2
Tener acceso a un trabajo digno	79,8	73,6	85,3	74,8
Derecho a tener una buena administración pública	73,7	67,4	80,0	68,1
Promedio Derechos Sociales	79,0	72,7	83,9	74,3

N = 3.032

En cuanto al sexo, edad y nivel socioeconómico, tal como se observa en la Tabla 13 y Tabla 14, las diferencias no son tan marcadas como a nivel territorial. De hecho, a nivel educacional, salvo en derechos como la educación gratuita, las diferencias no son superiores a cinco puntos. Recordando que en todos los grupos el conjunto de derechos es muy valorado, se marcan mayores diferencias entre estratos socioeconómicos, en tanto un 72,1% de personas del nivel D-E considera que los derechos civiles – políticos son “muy importantes”, mientras que en el sector C1-2 es de 65,3%. Destacan las diferencias mayores a cinco puntos porcentuales entre estratos, observadas para el derecho a *propiedad y el derecho a voto*. Por otra parte, en los derechos sociales un 79,7% de personas del socioeconómico D-E los percibe como “muy importantes”, y de un 74,4% en el nivel C1-2, sobresaliendo las distinciones observadas para el caso de los derechos a *educación gratuita y salud*.

Tabla 13. P2 ¿Qué tan importantes considera usted los siguientes derechos o libertades? % Muy importante – Sexo y Edad

	Sexo		Edad			
	Hombre	Mujer	15 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 y más
Derecho a recibir un juicio justo	68,4	72,3	70,1	68,9	70,8	72,7
Libertad de expresión	68,6	72,9	67,7	70,7	73,0	72,1
Libertad de pensamiento, de conciencia y de religión	68,7	72,3	68,0	71,3	71,7	70,9
Derecho a voto	60,9	65,8	60,0	63,3	64,3	66,7
Derecho de propiedad	72,7	76,5	72,8	74,3	74,7	77,4
Promedio Derechos Civiles/Políticos	67,9	72,0	67,7	69,7	70,9	72,0
Tener acceso a una atención de salud de calidad en caso de que lo necesitara	80,2	82,4	79,7	81,6	80,7	83,7
Derecho a una educación de calidad	80,2	82,0	82,4	80,6	80,3	81,2
Derecho a una educación gratuita	74,9	77,8	74,6	75,2	77,5	78,9
Tener acceso a un trabajo digno	77,0	80,9	77,1	78,5	79,9	81,0
Derecho a tener una buena administración pública	72,0	73,7	71,1	72,3	74,0	74,6
Promedio Derechos Sociales	70,8	72,2	70,0	71,4	71,6	73,3

N = 3.032

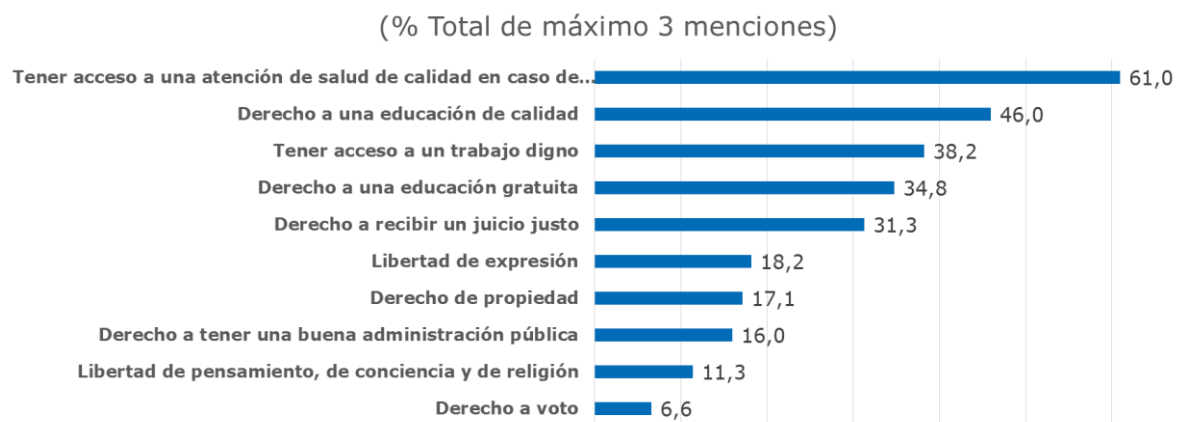
Tabla 14. P2 ¿Qué tan importantes considera usted los siguientes derechos o libertades? % Muy importante – NSE y Educación Encuestado

	NSE			Educación Encuestado		
	D-E	C3	C1-2	Educación Media incompleta o menos	Educación Media completa	Educación Superior incompleta o más
Derecho a recibir un juicio justo	71,8	72,5	65,9	72,0	71,4	71,5
Libertad de expresión	72,5	72,5	66,4	72,8	71,7	70,8
Libertad de pensamiento, de conciencia y de religión	72,2	71,9	66,7	72,3	71,3	70,8
Derecho a voto	66,7	63,4	59,0	67,4	62,5	62,4
Derecho de propiedad	77,4	76,6	68,4	78,1	75,1	73,8
Promedio Derechos Civiles/Políticos	72,1	71,4	65,3	72,5	70,4	69,9
Tener acceso a una atención de salud de calidad en caso de que lo necesitara	83,2	83,1	76,7	83,0	82,0	81,8
Derecho a una educación de calidad	81,9	82,1	79,2	81,6	82,3	82,7
Derecho a una educación gratuita	79,1	78,3	70,2	80,3	78,7	72,2
Tener acceso a un trabajo digno	80,7	79,2	76,6	80,6	79,7	79,7
Derecho a tener una buena administración pública	73,8	74,9	69,3	74,9	72,7	74,3
Promedio Derechos Sociales	79,7	79,5	74,4	80,1	79,1	78,1

N = 3.032

Ahora bien, recordando que en todos los grupos el conjunto de derechos es muy valorado, se realizó un ejercicio de que las personas priorizarán cuáles eran los tres derechos importantes. Como veremos, en este tipo de consulta, se vuelven a relevar los derechos sociales por sobre los políticos. Específicamente, el Gráfico 8 nos muestra los más mencionados: *tener acceso a una atención de salud de calidad en caso de que lo necesitara* (61% del total de menciones), *derecho a una educación de calidad* (46%), y *tener acceso a un trabajo digno* (38,2%). Seguidos por otros como la educación gratuita con un 34,8% y recibir un juicio justo con un 31,3%. Este último, es el derecho civil político que más se asemejan, en términos de su priorización, al de los de tipo social.

Gráfico 8. P3 De los derechos mencionados previamente. ¿Cuáles considera que son los más importantes? – Total Menciones



N total: 3.032

Nota: Barras no suman 100% debido a que corresponde a respuesta múltiple.

Más en específico, cuando profundizamos en las primeras tres menciones, la Tabla 15 nos muestra distinciones relevantes entre los distintos segmentos sociodemográficos. En particular, un 55,7% de los hombres mencionó en al menos una oportunidad el acceso a una salud de calidad como uno de los derechos más importantes, mientras que este porcentaje es de un 66% en las mujeres. Esta tendencia se replica para el caso de la educación de calidad, y se revierte para el caso del trabajo digno, siendo los hombres quienes lo mencionan más, en comparación con las mujeres. En cuanto a los rangos etarios, vemos como a medida que aumenta la edad, el derecho a un acceso a la salud de calidad se menciona en mayor proporción, caso contrario a la educación de calidad, donde son los jóvenes quienes lo mencionan más en comparación con las personas de mayor edad.

Tabla 15. P3 De los derechos mencionados previamente. ¿Cuáles considera que son los más importantes (los tres más valorados)? – % Más importantes – Sexo y Edad

	Sexo		Edad			
	Hombre	Mujer	15 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 y más
Tener acceso a una atención de <u>salud de calidad</u> en caso de que lo necesitara	55,7	66,0	53,1	58,6	65,9	68,5
Derecho a una <u>educación de calidad</u>	42,5	49,3	50,7	48,4	47,6	34,7
Tener acceso a un <u>trabajo digno</u>	40,2	36,2	35,1	40,3	37,2	40,1

N = 3.032

Cuando se analizan estas menciones según nivel socioeconómico y educacional del encuestado, la Tabla 16 indica que el tener acceso a una salud de calidad es mencionado en un 62,6% en grupos de nivel D-E, mientras que este porcentaje es de 57,6% en los de nivel C1-2, aunque para el caso de la educación de calidad, es en el grupo C3 donde más se menciona este derecho como uno de los más importantes. Con respecto a la educación del encuestado, la salud de calidad es más mencionado por aquellos con menor nivel educacional, lo que se revierte para el caso de tener derecho a una educación de calidad.

Tabla 16. P3 De los derechos mencionados previamente. ¿Cuáles considera que son los más importantes (los más valorados)? – % Más importantes – NSE y Educación Encuestado

	NSE			Educación Encuestado		
	D-E	C3	C1-2	Educación Media incompleta o menos	Educación Media completa	Educación Superior incompleta o más
Tener acceso a una atención de <u>salud de calidad</u> en caso de que lo necesitara	62,6	61,9	57,6	69,1	59,7	54,8
Derecho a una <u>educación de calidad</u>	41,2	50,5	47,2	42,1	46,9	51,9
Tener acceso a un <u>trabajo digno</u>	39,6	36,9	37,8	41,3	38,1	35,2

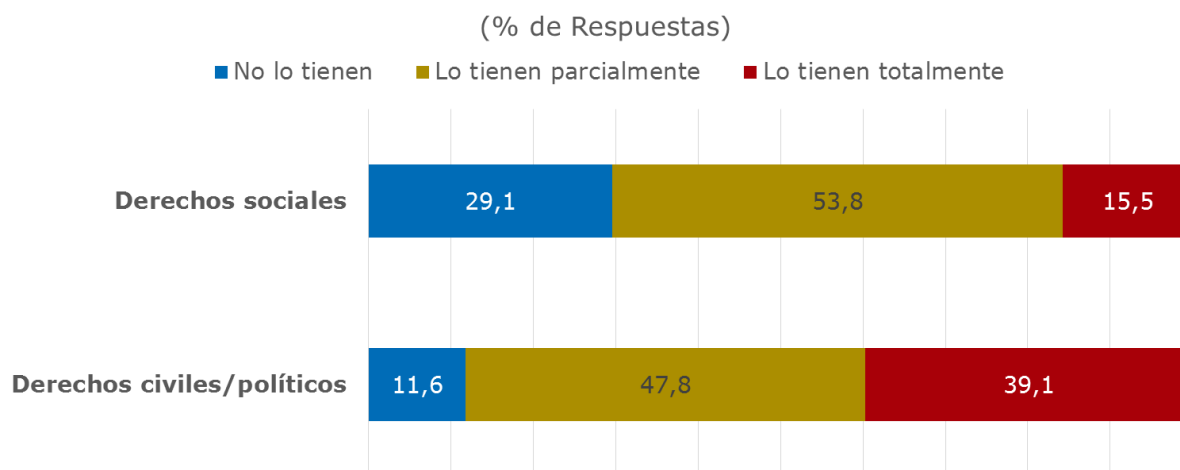
N = 3.032

Percepción de Cumplimiento

Ahora bien, luego de observada la valoración de derechos de orden político y social, se expone la percepción de su cumplimiento.

Tal como se ve en el Gráfico 9 nos muestra la percepción de las personas respecto al cumplimiento de los derechos civiles – políticos. Como se puede ver, en promedio un 39,1% de las personas considera que “lo tienen totalmente”, un 47,8% “lo tienen parcialmente” y un 11,6% que “no lo tienen”. Esto, específicamente por derecho, varía de un 15,6% de personas que señala que “lo tienen totalmente” derecho a recibir un juicio justo, al 70,4% que alcanza el derecho a voto (ver Gráfico 10).

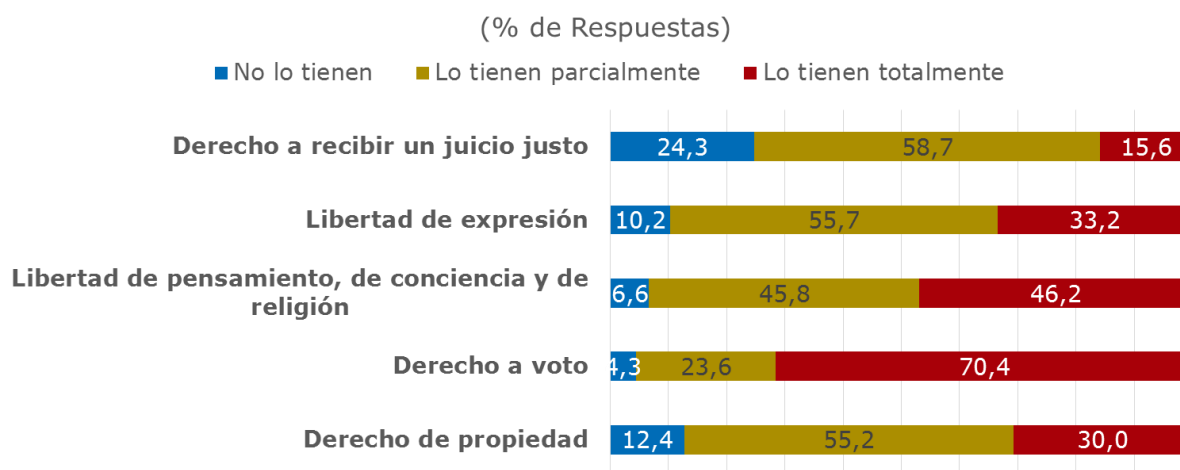
Gráfico 9. P4 ¿Cuánto considera que se tiene, en la actualidad, cada uno de los siguientes derechos?– (Promedio para cada tipo de derecho) Totales



N total: 3.032

Nota: Para cada tipo de promedio, se preguntó por cinco derechos. En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Gráfico 10. P4 ¿Cuánto considera que se tiene, en la actualidad, cada uno de los siguientes derechos?– Totales civiles-políticos

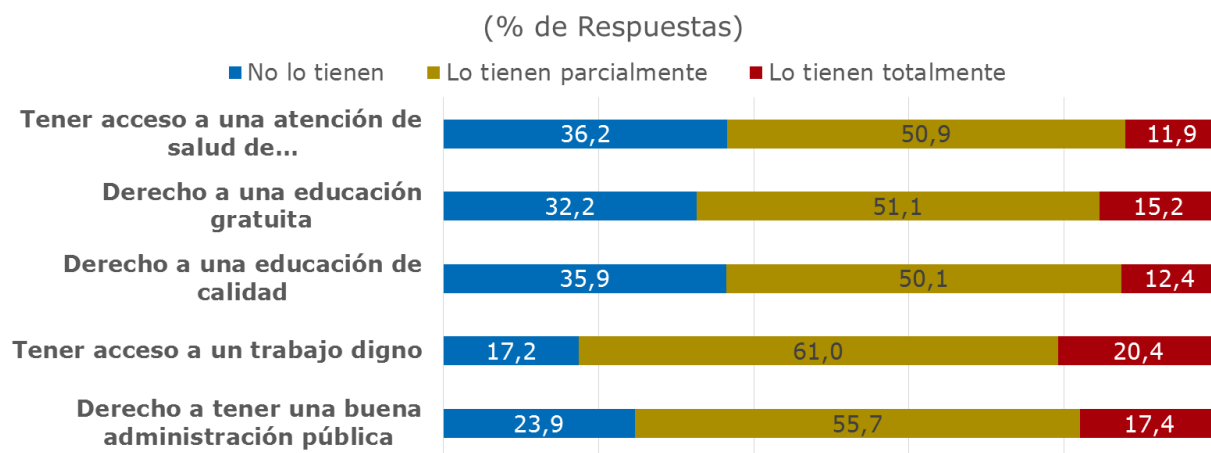


N total: 3.032

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Así como antes se vio que los **derechos sociales** son más valorados, se presenta ahora como a su vez la percepción de cumplimiento es menor respecto a los de orden político. Como se ve en el Gráfico 11, en promedio un 15,5% de las personas considera que estos derechos “se tienen totalmente”. En particular por derecho, se observa que estos porcentajes difieren. Por ejemplo, un 11,9% de personas que señala que el derecho a acceso de salud de calidad en caso de que lo necesitara se tiene totalmente, a un 20,4% para el caso del acceso a un trabajo digno.

Gráfico 11. P4 ¿Cuánto considera que se tiene, en la actualidad, cada uno de los siguientes derechos?– Totales sociales



N total: 3.032

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Continuando, se identifican relevantes diferencias para los distintos grupos sociales y demográficos. Como se ve en la Tabla 17 se puede ver que el promedio de personas que señalan que “se tienen totalmente” los derechos civiles-políticos es mayor a medida que aumenta la edad, siendo de un 34,7% en el grupo etario de 18 a 29 años, y de 44% en aquellos con 60 años y más. Esta tendencia se replica para el caso de los derechos sociales, como es el caso de acceso a una atención de salud de calidad, alcanzando un 15,5% en personas con 60 años y más, y educación gratuita, con un 20,6%.

Tabla 17. P4 ¿Cuánto considera que se tiene, en la actualidad, cada uno de los siguientes derechos? % Lo tienen totalmente – Sexo y Edad

	Sexo		Edad			
	Hombre	Mujer	15 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 y más
Derechos a recibir un juicio justo	16,6	14,7	15,0	14,8	17,2	16,0
Libertad de expresión	32,9	33,4	25,9	31,7	36,4	40,5
Libertad de pensamiento, de conciencia y de religión	47,1	45,3	39,4	43,7	49,2	55,0
Derecho a voto	71,1	69,7	70,2	69,7	71,8	69,8
Derecho de propiedad	30,1	29,9	23,2	28,6	31,9	38,5
Promedio Derechos Civiles/Políticos	39,6	38,6	34,7	37,7	41,3	44,0
Tener acceso a una atención de salud de calidad en caso de que lo necesitara	11,4	12,5	8,9	11,7	12,4	15,5
Derecho a una educación gratuita	14,5	15,9	11,3	13,8	16,6	20,6
Derecho a una educación de calidad	12,7	12,1	9,3	13,1	13,9	13,5
Tener acceso a un trabajo digno	19,4	21,3	17,0	19,0	23,3	23,2
Derecho a tener una buena administración pública	17,2	17,6	15,1	16,1	18,7	20,5
Promedio Derechos Sociales	15,0	15,9	12,3	14,7	17,0	18,7

N = 3.032

En cuanto al nivel socioeconómico y educacional de las personas, podemos ver en la Tabla 18 que el promedio de personas que declaró que se tienen totalmente los derechos civiles – políticos no muestra grandes variaciones. Sin embargo, si analizamos este promedio en los **derechos sociales** podemos ver que la percepción de total cumplimiento disminuye a medida que aumenta el nivel socioeconómico y educacional.

Tabla 18. P4 ¿Cuánto considera que se tiene, en la actualidad, cada uno de los siguientes derechos? % Lo tienen totalmente – NSE y Educación Encuestado

	NSE			Educación Encuestado		
	D-E	C3	C1-2	Educación Media incompleta o menos	Educación Media completa	Educación Superior incompleta o más
Derechos a recibir un juicio justo	14,2	16,6	16,5	15,1	16,4	14,6
Libertad de expresión	33,1	34,7	31,1	37,0	33,8	29,4
Libertad de pensamiento, de conciencia y de religión	46,9	47,3	43,8	50,0	47,9	41,2
Derecho a voto	66,4	72,2	73,9	68,4	71,3	74,0
Derecho de propiedad	30,9	31,6	26,6	32,8	31,9	25,5
Promedio Derechos Civiles/Políticos	38,3	40,5	38,4	40,7	40,3	36,9
Tener acceso a una atención de salud de calidad en caso de que lo necesitara	14,3	10,9	9,9	13,9	12,3	8,8
Derecho a una educación gratuita	18,7	14,9	10,7	19,9	14,2	11,1
Derecho a una educación de calidad	14,9	11,8	9,7	15,3	11,3	9,7
Tener acceso a un trabajo digno	23,1	19,7	17,4	23,4	20,3	16,8
Derecho a tener una buena administración pública	19,8	16,8	14,6	20,3	16,9	14,1
Promedio Derechos Sociales	18,2	14,8	12,5	18,6	15,0	12,1

N = 3.032

A igual que con la percepción de relevancia de derechos, se realizó un ejercicio para que los encuestados priorizan los que a su juicio eran los derechos que menos se cumplían. Como se expone en el Gráfico 12, los derechos observados como que menos se cumplen son el *acceso a una atención de salud de calidad en caso de que lo necesitara, la educación de calidad y la educación gratuita* (57,7%, 50,4% y 38,1% respectivamente).

Gráfico 12. P5 De los derechos mencionados previamente. ¿Cuáles considera que son los que menos se tienen actualmente en nuestro país? – Total Menciones



N total: 3.032

Nota: Barras no suman 100% debido a que corresponde a respuesta múltiple.

Centrándonos en estos tres derechos, se observan distinciones nuevamente entre grupos sociodemográficos. La Tabla 19 nos permite ver que la salud es un derecho que las mujeres (60,7%) y los de más edad perciben que menos se cumple; mientras que la educación de calidad y gratuita en visto más críticamente en su cumplimiento por los grupos más jóvenes (de 18 a 29 años) en comparación con el resto.

Tabla 19. P5 De los derechos mencionados previamente. ¿Cuáles considera que son los que menos se tienen actualmente en nuestro país (los tres más nombrados)? – % Más importantes – Sexo y Edad

	Sexo		Edad			
	Hombre	Mujer	15 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 y más
Tener acceso a una atención de <u>salud de calidad</u> en caso de que lo necesitara	54,6	60,7	53,9	58,3	58,5	60,7
Derecho a una <u>educación de calidad</u>	50,0	50,9	54,6	51,1	51,0	43,6
Derecho a una <u>educación gratuita</u>	39,9	36,5	42,3	37,1	39,5	32,8

N = 3.032

Además, la Tabla 20 nos muestra estas variaciones según nivel socioeconómico y educacional. En particular, el tener acceso a una atención de salud de calidad aparece más mencionado como uno de los derechos que menos se tienen en mayor proporción en el grupo con nivel educacional más bajo, lo que se revierte para el caso del derecho a una educación de calidad. Además, éste derecho y el de una educación gratuita es más mencionado por aquellos con niveles socioeconómicos más altos.

Tabla 20. P5 De los derechos mencionados previamente. ¿Cuáles considera que son los que menos se tienen actualmente en nuestro país? – % Más importantes – NSE y Educación Encuestado

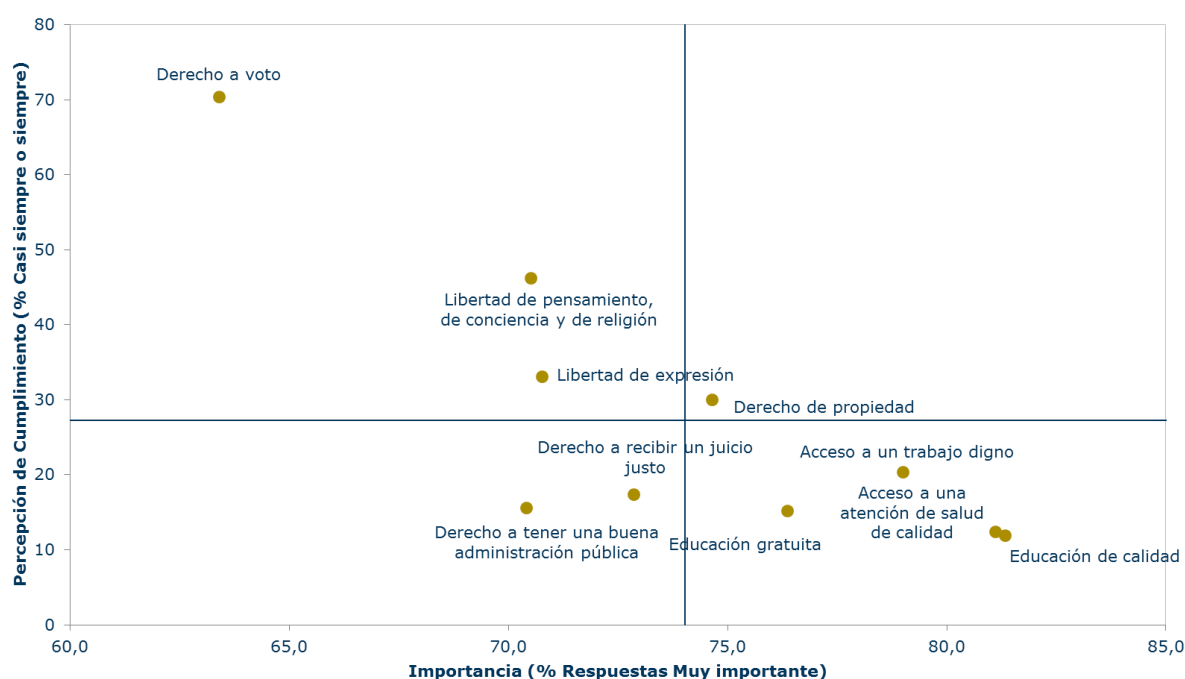
	NSE			Educación Encuestado		
	D-E	C3	C1-2	Educación Media incompleta o menos	Educación Media completa	Educación Superior incompleta o más
Tener acceso a una atención de <u>salud de calidad</u> en caso de que lo necesitara	58,6	56,5	58,3	61,2	55,8	57,5
Derecho a una <u>educación de calidad</u>	46,1	53,0	53,4	46,3	52,0	55,7
Derecho a una <u>educación gratuita</u>	35,5	39,7	39,8	33,7	42,4	39,0

N = 3.032

Síntesis: Valoración y Cumplimiento

Ahora, a modo de resumir las percepciones de importancia y cumplimiento de los derechos presentados anteriormente se realizó el mapa de posicionamiento (Gráfico 13), donde se combinan las variables percepción de importancia y cumplimiento. Con ello, en este mapa se pueden ver los distintos derechos según el grado de importancia otorgado por las personas (eje horizontal), y a la vez, el nivel de cumplimiento que se percibe para cada uno (eje vertical). De esa forma, entre más a la derecha del gráfico se ubiquen los derechos, son percibidos como muy importante para una mayor proporción de personas, y por otro lado, en los cuadrantes superiores se encuentren, la proporción de personas que declara que se tienen totalmente es mayor.

Gráfico 13. Percepción de Importancia y Cumplimiento



N total: 3.032

En particular, se puede observar en el mapa de posiciones, que el **derecho a voto** es el que concentra una mayor percepción de cumplimiento (cercano al 70%), mientras que su nivel de importancia es el menor en términos comparativos (cercano al 65%, lo que –vale recordar– en términos absoluto sigue siendo una apreciación superior)¹⁴. En cambio, en el cuadrante opuesto podemos ver que el acceso a un *trabajo digno*, *la atención de salud de calidad*, *la educación gratuita* y *la educación de calidad* presentan altas proporciones de percepción de importancia (todas sobre el

¹⁴ Como se puede ver en el gráfico, para todos los derechos la percepción de importancia es alta. En términos concretos, para todos los derechos al menos un 65% de las personas los consideró como “Muy importante”.

75%), y a su vez, poseen una proporción menor de personas que creen que estos derechos “se tienen totalmente” (todas bajo el 25%).

Entonces, a modo de resumen de esta dimensión, observamos que en general existe un acuerdo respecto a la alta importancia que tienen los distintos derechos en nuestro país, pero este grado de importancia se acentúa en aquellos llamados derechos sociales, siendo estos últimos los que a su vez son declarados como los que menos se tienen en comparación con los derechos civiles – políticos.

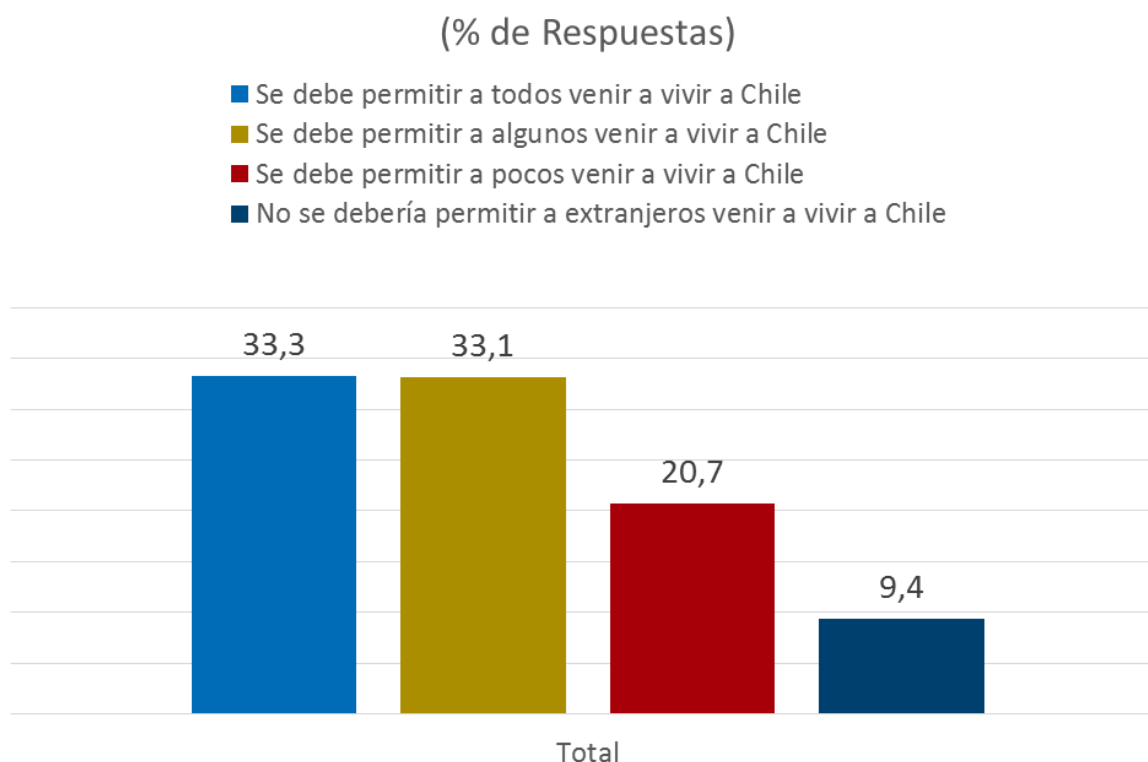
II.2. RECONOCIMIENTO DE DERECHOS INMIGRANTES Y PUEBLOS ORIGINARIOS

En esta sección se abordarán la percepción de las personas respecto a los derechos de los inmigrantes en Chile, deteniéndose en cómo el factor del tiempo de residencia en el país puede contribuir o no a la obtención de derechos. Además, se analizará las impresiones de las personas en lo referente a los derechos o tratos particulares que pudieran recibir aquellos ciudadanos pertenecientes a pueblos originarios.

2.1. Percepción Aceptación Inmigración y Derechos Inmigrantes

Para comenzar, el estudio abordó percepciones generales sobre la aceptación social de inmigración en Chile. Como se ve en el Gráfico 14, el 33,3% de las personas considera que se debe permitir a todos venir a vivir a Chile, un 33,1% declara que se debe permitir venir a algunos, un 20,7% a pocos, y un 9,4% cree que no se debería permitir a extranjeros venir a vivir a nuestro país.

Gráfico 14. P43 ¿Cuál de las siguientes frases refleja mejor su opinión respecto a que personas de otros países vengan a vivir a Chile? – Total

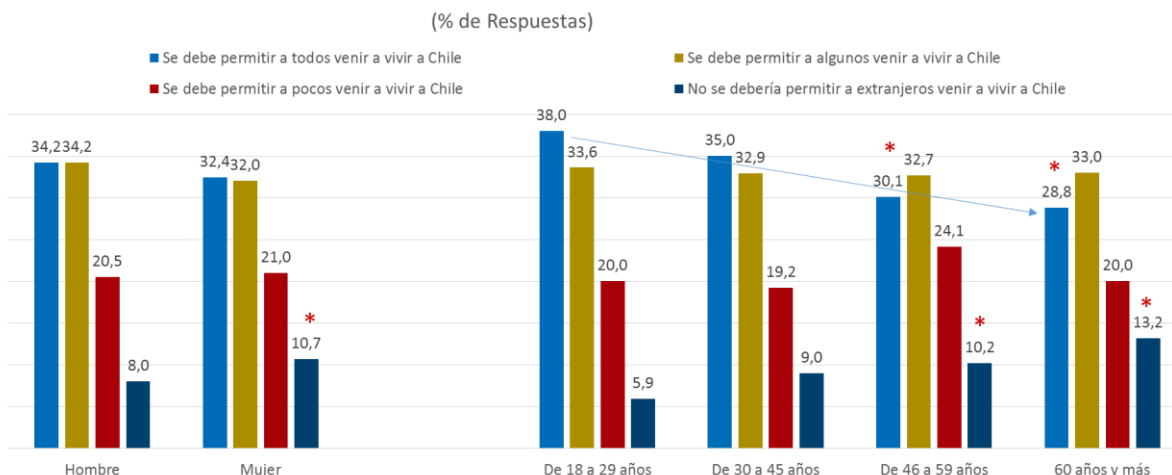


N total: 3.032

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Si se analizan estas proporciones según rangos etarios, el Gráfico 15 muestra que **la proporción de personas que “se debe permitir a todos venir a vivir a Chile” es comparativamente mayor entre los más jóvenes**, con un 38% en el grupo de 18 a 29 años, lo que disminuye a un 30,1% en aquellos de 46 a 59 años y a un 28,8% en los de 60 años y más.

Gráfico 15. P43 ¿Cuál de las siguientes frases refleja mejor su opinión respecto a que personas de otros países vengan a vivir a Chile? – Sexo y Edad



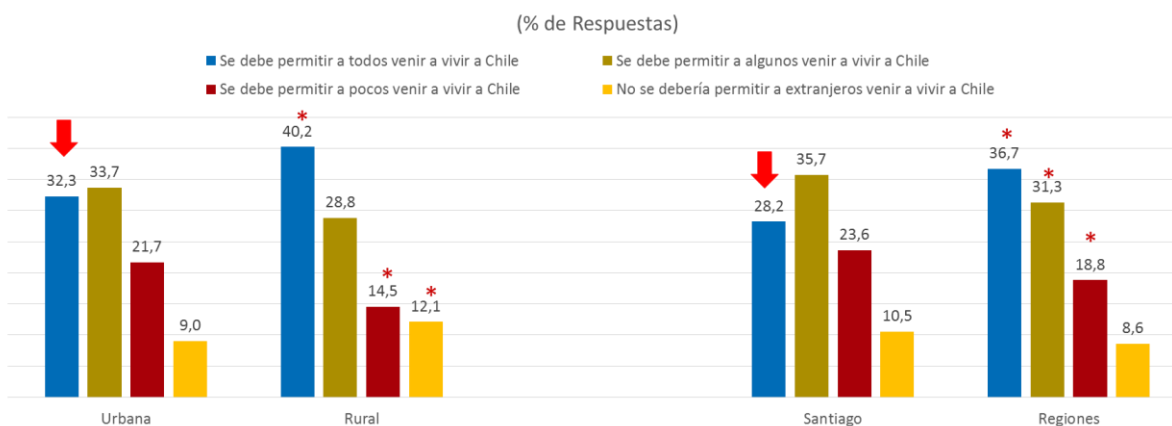
N total: 3.032

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Hombre y De 18 a 29 años

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Además, el Gráfico 16 nos permite ver que la aceptación de la migración “sin condiciones” es menor en centros urbanos, especialmente en la capital. De hecho, esta proporción es de un 32,3% en las zonas urbanas, aumentando significativamente a un 40,2% en lugares rurales. Para el caso de Región Metropolitana, un 28,2% considera que se debe permitir a todos venir a vivir a Chile, aumentando a un 36,7% en las personas que habitan en regiones.

Gráfico 16. P43 ¿Cuál de las siguientes frases refleja mejor su opinión respecto a que personas de otros países vengan a vivir a Chile?– Área y Santiago - Regiones



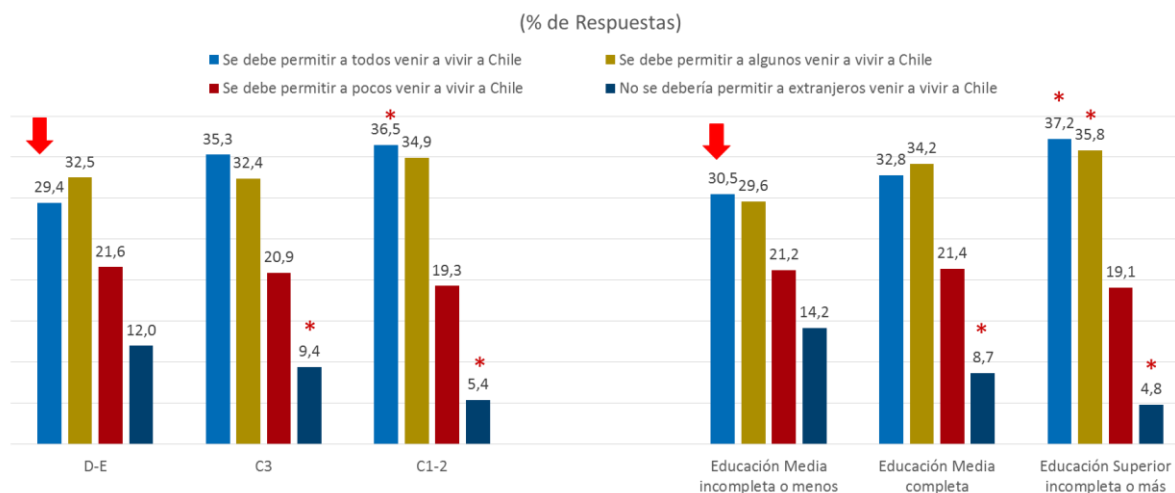
N total: 3.032

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Urbana y Santiago

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

En cuanto al nivel socioeconómico y educacional, el Gráfico 17 muestra que la aceptación de la inmigración “sin condiciones” en estratos socioeconómicos y educacionales más altos. En particular, la proporción de personas que declara que se debe permitir a todos venir a vivir a Chile es de un 29,4% en el sector D-E, aumentando a un 36,5% para el grupo C1-2. Consistentemente, este porcentaje es de un 30,5% en aquellos con educación media incompleta o menos, lo que asciende a un 37,2% en personas con educación superior incompleta o más.

Gráfico 17. P43 ¿Cuál de las siguientes frases refleja mejor su opinión respecto a que personas de otros países vengan a vivir a Chile?– NSE y Educación Encuestado



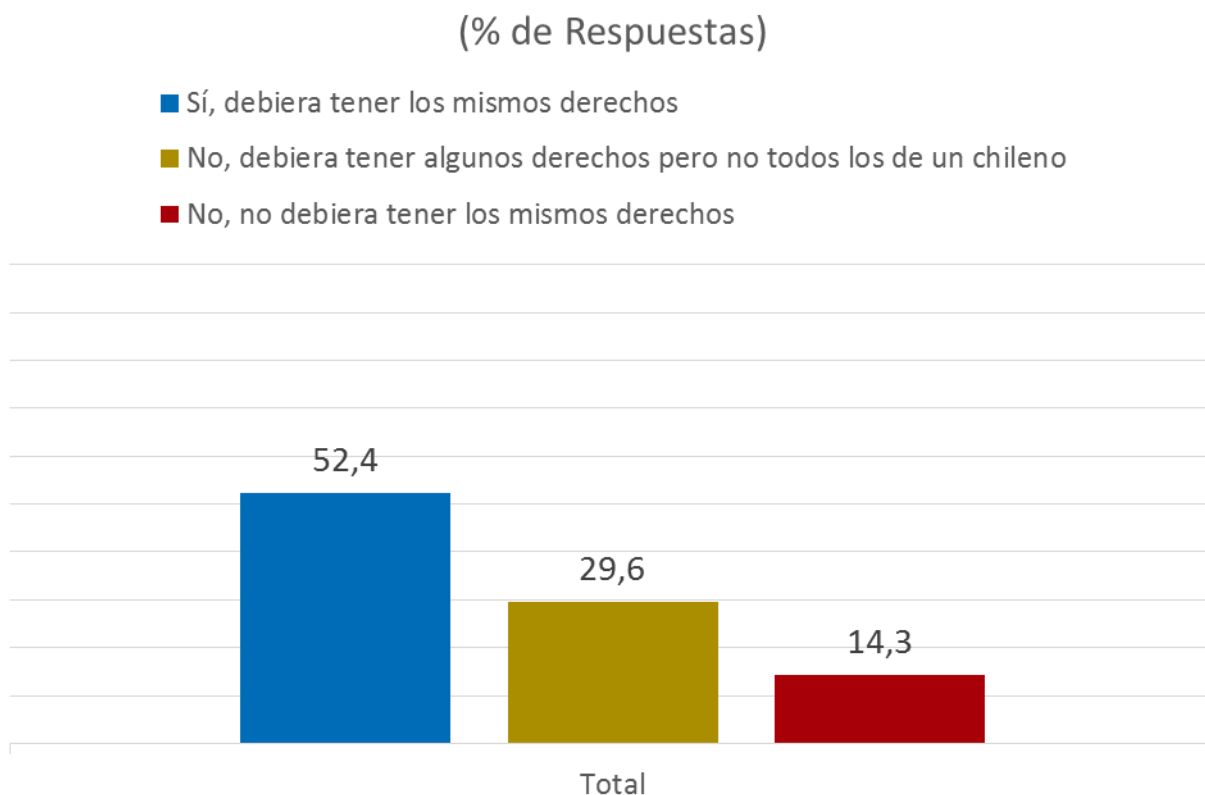
N total: 3.032

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: D-E y Ed. Media incompleta o menos

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Ahora refiriéndonos más específicamente a los derechos percibidos de los inmigrantes, el Gráfico 18 nos expone que un 52,4% declara que una persona que nació fuera de Chile debiera “tener los mismos derechos” que uno nacido aquí; otro 29,6% señala que debiera tener “algunos derechos pero no todos” los de un chileno, y un 14,3% considera que “no debiera tener los mismos derechos”.

Gráfico 18. P44 ¿Ud. cree que alguien que nació fuera de Chile, pero que vive en el país, debiera tener los mismos derechos que un chileno? Piense en una persona que lleva 6 meses o más viviendo en Chile – Total

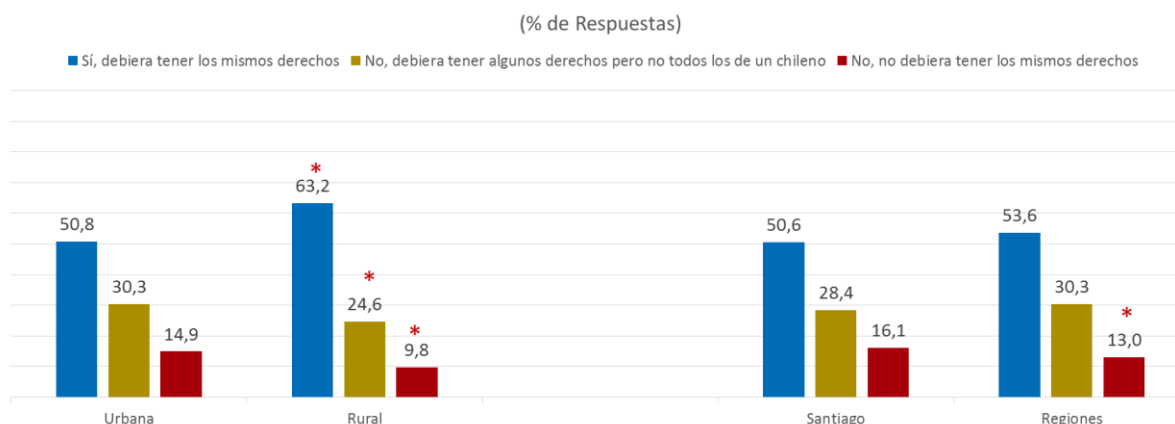


N total: 3.032

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Más en particular, se observan diferencias entre los distintos segmentos de la población, en línea lo observado anteriormente en que las personas de sectores rurales y de mayor nivel educacional declaran opiniones más favorables hacia la obtención de derechos similares para personas nacidas en Chile a las que no. Como se exhibe en el Gráfico 19, el 50,8% de las personas de zonas urbanas considera que una persona que nació fuera de Chile debiera “tener los mismos derechos que un chileno”, lo que aumenta significativamente a un 63,2% en zonas rurales. A su vez, un 30,3% de las personas en zonas urbanas declara que debiera tener “algunos derechos” pero no todos los de un chileno, proporción que desciende a un 24,6% en áreas rurales.

Gráfico 19. P44 ¿Ud. cree que alguien que nació fuera de Chile, pero que vive en el país, debiera tener los mismos derechos que un chileno? Piense en una persona que lleva 6 meses o más viviendo en Chile – Área y Santiago - Regiones



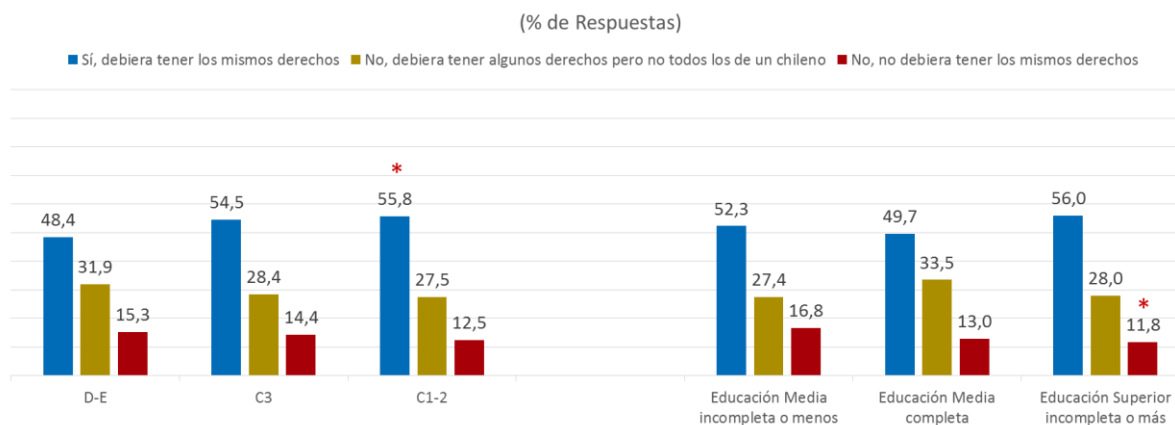
N total: 3.032

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Urbana y Santiago

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Por otra parte, el Gráfico 20 nos permite ver que un 48,4% de las personas de nivel socioeconómico D y E señaló que alguien que nació fuera de Chile debiera tener “los mismos derechos” que un chileno, lo que aumenta a un 55,8% en el grupo de nivel C1-2.

Gráfico 20. P44 ¿Ud. cree que alguien que nació fuera de Chile, pero que vive en el país, debiera tener los mismos derechos que un chileno? Piense en una persona que lleva 6 meses o más viviendo en Chile – NSE y Educación Encuestado



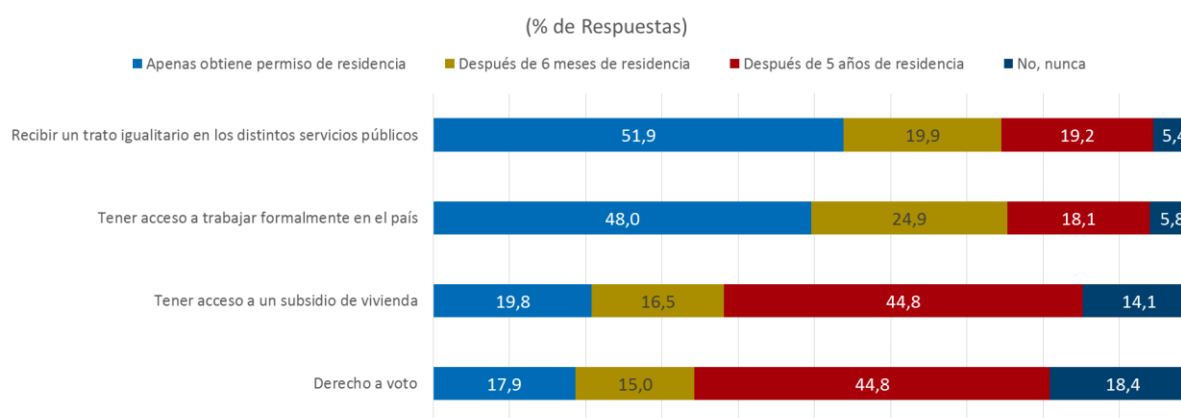
N total: 3.032

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: D-E y Ed. Media incompleta o menos

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Ahora, también se analizó las opiniones de las personas respecto a **cuándo se les debieran otorgar una serie de derechos a los extranjeros que viven en Chile**. Con respecto a eso, el Gráfico 21 muestra que las opiniones son dispares dependiendo del derecho enunciado. Como se ve, la mayoría de los encuestados (51,9%) considera que el derecho a recibir un *trato igualitario en los distintos servicios públicos* debiera ser un derecho que se tiene apenas la persona extranjera obtiene el permiso de residencia. Una proporción similar (48%) considera lo mismo para el *acceso a trabajar formalmente* en el país. En cambio, esta proporción es más baja en comparación para el caso de tener *acceso a un subsidio de vivienda*, con un 19,8% y de un 17,9% para el *derecho a voto*.

Gráfico 21. P45 ¿Cuándo cree ud. que los extranjeros que viven en Chile, deben gozar o no de los siguientes derechos?– Totales



N total: 3.032

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Más en particular, la Tabla 21 nos muestra que en general, la proporción de personas que considera que se debieran obtener estos derechos apenas la persona extranjera obtiene el permiso de residencia es mayor en los más jóvenes (el grupo de 18 a 29 años). Esta tendencia se acentúa para el caso de recibir un trato igualitario en los distintos servicios públicos, el acceso a trabajar formalmente en el país y en acceso a un subsidio de vivienda.

Tabla 21. P45 ¿Cuándo cree ud. que los extranjeros que viven en Chile, deben gozar o no de los siguientes derechos? % Apenas obtiene el permiso de residencia – Sexo y Edad

	Sexo		Edad			
	Hombre	Mujer	15 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 y más
Recibir un trato igualitario en los distintos servicios públicos	51,9	52,0	59,6	54,1	48,5	43,2
Tener acceso a trabajar formalmente en el país	48,2	47,9	53,2	47,7	46,8	43,6
Tener acceso a un subsidio de vivienda	18,3	21,2	24,4	19,5	16,7	18,3
Derecho a voto	16,6	19,1	21,5	19,2	14,5	15,4

N = 3.032

Por otra parte, la Tabla 22 nos permite ver que la proporción de personas de Región Metropolitana que considera que el derecho a voto se debe obtener apenas se consigue el permiso de residencia es de un 11,2%, mientras que en regiones es de un 22,4%.

Tabla 22. P45 ¿Cuándo cree ud. que los extranjeros que viven en Chile, deben gozar o no de los siguientes derechos? % Apenas obtiene el permiso de residencia– Área y Santiago - Regiones

	Área		Santiago - Regiones	
	Urbana	Rural	Santiago	Regiones
Recibir un trato igualitario en los distintos servicios públicos	51,8	52,8	49,3	53,7
Tener acceso a trabajar formalmente en el país	47,5	51,8	49,0	47,4
Tener acceso a un subsidio de vivienda	18,9	25,7	17,3	21,4
Derecho a voto	16,9	24,5	11,2	22,4

N = 3.032

En cuanto al nivel educacional, la Tabla 23 muestra que el porcentaje de personas que considera que dichos derechos se deben gozar apenas la persona extranjera obtiene el permiso de residencia en general es mayor en los grupos con mejor nivel educacional, lo que se acentúa en específico en el derecho a recibir un trato igualitario en los distintos servicios públicos y en el acceso a trabajar formalmente en el país.

Tabla 23. P45 ¿Cuándo cree ud. que los extranjeros que viven en Chile, deben gozar o no de los siguientes derechos? % Apenas obtiene el permiso de residencia– NSE y Educación Encuestado

	NSE			Educación Encuestado		
	D-E	C3	C1-2	Educación Media incompleta o menos	Educación Media completa	Educación Superior incompleta o más
Recibir un trato igualitario en los distintos servicios públicos	49,6	53,8	53,2	46,7	52,9	57,7
Tener acceso a trabajar formalmente en el país	47,4	48,1	49,2	45,6	47,2	52,8
Tener acceso a un subsidio de vivienda	20,5	18,1	21,2	19,8	15,3	24,6
Derecho a voto	17,6	18,0	18,3	18,3	15,6	20,1

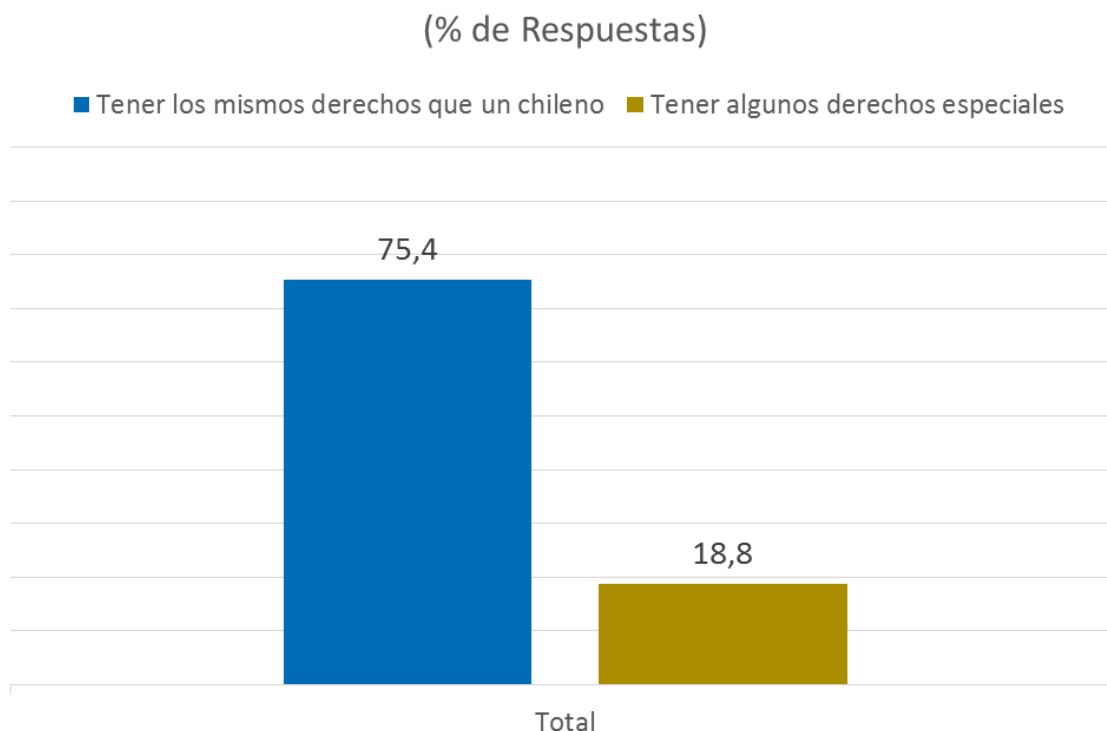
N = 3.032

2.2. Percepción Derechos Pueblos Originarios

Ahora, en esta subsección se dará cuenta de las percepciones generales de las personas respecto a los derechos de pueblos indígenas, en tanto debieran tener o no derechos especiales, además de estudiar el grado de acuerdo de las personas con derechos más específicos vinculados a dichos pueblos.

El Gráfico 22 nos muestra que en general la mayoría de las personas (75,4%) considera que una persona que nació en Chile y que pertenece a un pueblo indígena debería tener los mismos derechos que cualquier chileno, mientras que un 18,8% cree que debiera tener algunos derechos especiales. Esta tendencia se mantiene en general para hombres y mujeres, y para los diversos rangos etarios.

Gráfico 22. P46 ¿Ud. cree que alguien que nació en Chile y que pertenece a un pueblo indígena debería tener los mismos derechos que cualquier chileno o se le deberían reconocer algunos derechos especiales? – Total

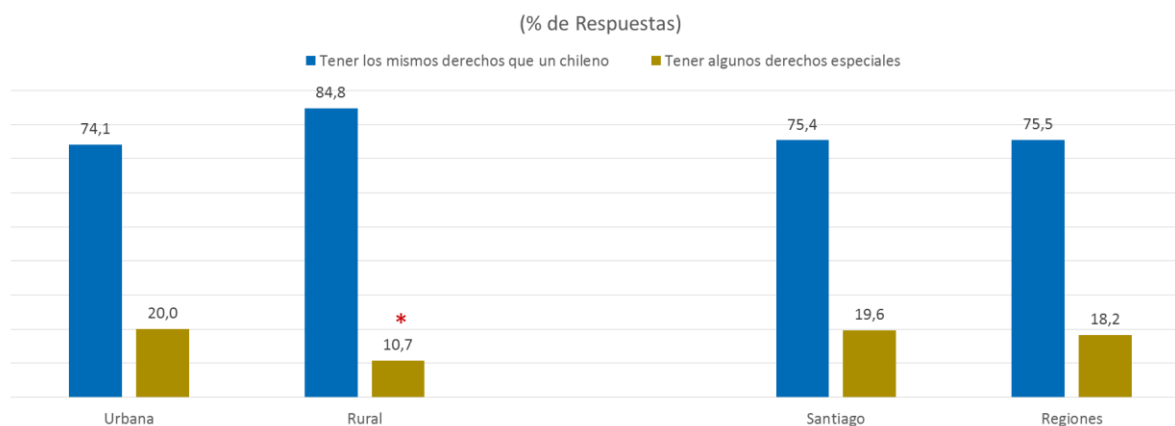


N total: 3.032

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Además, el Gráfico 23 muestra que el 74,1% de las personas de zonas urbanas considera que una persona perteneciente a un pueblo indígena debiera tener los mismos derechos que un chileno, lo que aumenta a un 84,8% en zonas rurales.

Gráfico 23. P46 ¿Ud. cree que alguien que nació en Chile y que pertenece a un pueblo indígena debería tener los mismos derechos que cualquier chileno o se le deberían reconocer algunos derechos especiales? – Área y Santiago - Regiones



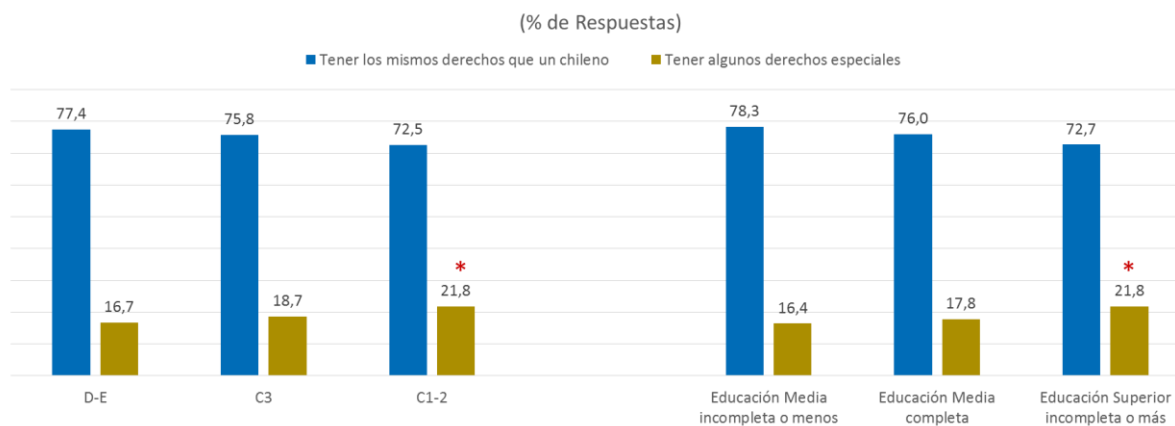
N total: 3.032

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Urbana y Santiago

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

En cuanto al nivel socioeconómico y educacional, el Gráfico 24 nos permite ver que el porcentaje de personas que cree que alguien de un pueblo indígena debiera tener algunos derechos especiales es de un 16,7% en el nivel D-E, aumentando a un 21,8% en el C1-2. Además, esta tendencia se replica para el caso de la educación, pues esta proporción es de un 16,4% en aquellos con educación media incompleta o menos, lo que asciende a un 21,8% en los que tienen educación superior incompleta o más.

Gráfico 24. P46 ¿Ud cree que alguien que nació en Chile y que pertenece a un pueblo indígena debería tener los mismos derechos que cualquier chileno o se le deberían reconocer algunos derechos especiales? – NSE y Educación Encuestado



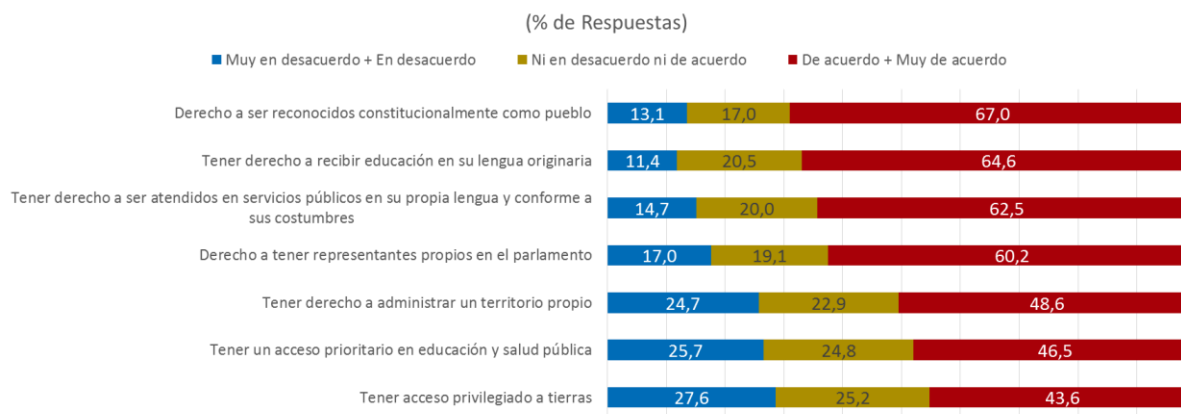
N total: 3.032

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: D-E y Ed. Media incompleta o menos

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Ahora más en particular, cuando se les pregunta las personas su opinión respecto a que se la garanticen una serie de derechos específicos a personas pertenecientes a pueblos indígenas en Chile, en general la mayoría declara estar de “acuerdo o muy de acuerdo”. Más en específico, un 67% de las personas dice estar muy de acuerdo o de acuerdo con que se les garantice el derecho a ser reconocidos constitucionalmente como pueblo, un 64,6% a recibir educación en su lengua originaria, un 62,5% a ser atendidos en servicios públicos en su propia lengua y conforme a sus costumbres, y un 60,2% a tener representantes propios en el parlamento (ver Gráfico 25).

Gráfico 25. P47 ¿Qué tan de acuerdo está ud. con los siguientes derechos a personas de pueblos indígenas en Chile...?– Totales



N total: 3.032

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Cuando se analizan estas proporciones no se encontraron grandes diferencias según sexo y rangos etarios. Sin embargo, la Tabla 24 nos permite ver que el porcentaje de personas que declara estar de acuerdo o muy de acuerdo con que se le garanticen estos derechos a las personas de pueblos indígenas que viven en Chile, en general es mayor en áreas urbanas comparadas con las rurales, así como es mayor en personas de Santiago, en contraposición con personas de regiones.

Tabla 24. P47 ¿Qué tan de acuerdo está ud. con los siguientes derechos a personas de pueblos indígenas en Chile...? % De acuerdo + Muy de acuerdo— Área y Santiago - Regiones

	Área		Santiago - Regiones	
	Urbana	Rural	Santiago	Regiones
Derecho a ser reconocidos constitucionalmente como pueblo	68,2	59,1	81,5	57,3
Tener derecho a recibir educación en su lengua originaria	65,3	59,3	83,5	51,9
Tener derecho a ser atendidos en servicios públicos en su propia lengua y conforme a sus costumbres	63,3	56,8	81,8	49,6
Derecho a tener representantes propios en el parlamento	60,9	55,8	73,4	51,4
Tener derecho a administrar un territorio propio	49,2	44,4	65,2	37,5
Tener un acceso prioritario en educación y salud pública	47,0	43,3	63,9	34,8
Tener acceso privilegiado a tierras	44,0	40,5	58,7	33,5

N = 3.032

Más en específico, la Tabla 25 nos muestra que para el caso del derecho a tener acceso prioritario en educación y salud pública, y el acceso privilegiado a tierras, el porcentaje de personas que dice estar de acuerdo o muy de acuerdo disminuye a medida que aumenta el nivel socioeconómico y educacional de las personas.

Tabla 25. P47 ¿Qué tan de acuerdo está ud. con los siguientes derechos a personas de pueblos indígenas en Chile...? % De acuerdo + Muy de acuerdo– NSE y Educación Encuestado

	NSE			Educación Encuestado		
	D-E	C3	C1-2	Educación Media incompleta o menos	Educación Media completa	Educación Superior incompleta o más
Derecho a ser reconocidos constitucionalmente como pueblo	65,9	69,7	65,3	67,7	68,2	66,0
Tener derecho a recibir educación en su lengua originaria	65,3	63,6	65,1	64,6	64,1	66,1
Tener derecho a ser atendidos en servicios públicos en su propia lengua y conforme a sus costumbres	61,8	63,6	62,1	63,6	62,1	62,8
Derecho a tener representantes propios en el parlamento	59,1	62,3	59,5	60,7	59,5	61,8
Tener derecho a administrar un territorio propio	48,0	49,4	48,8	49,0	48,9	49,3
Tener un acceso prioritario en educación y salud pública	48,1	49,0	41,0	50,4	47,0	41,6
Tener acceso privilegiado a tierras	44,0	46,2	39,6	46,7	43,4	40,7
N = 3.032						

Ahora bien, a modo de resumen, se puede señalar que en general las percepciones respecto a los derechos que debieran tener los inmigrantes en Chile difieren entre las personas. En particular, la aceptación de la inmigración “sin condiciones” es mayor en los estratos más jóvenes, en aquellos de regiones y zonas rurales, y en personas con mayor nivel socioeconómico y educacional. Además, en general una proporción importante de las personas considera que alguien que nació fuera de Chile debiera tener los mismos derechos que un chileno. En cuanto a los derechos de pueblos indígenas, una percepción inicial apunta a que la mayoría de las personas considera que debieran tener los mismos derechos, pero al analizar aspectos en particular, una gran proporción de las personas considera que se le debieran otorgar algunos derechos particulares.

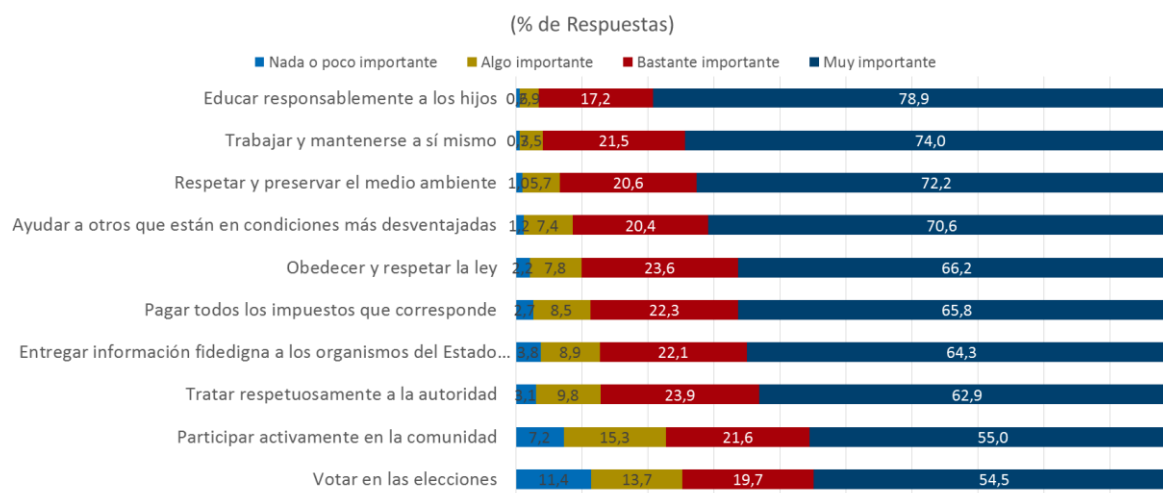
II.3. RESPONSABILIDADES CIUDADANAS

En la sección a continuación se mostrarán los resultados referidos a las percepciones de las personas ligadas a la valoración de las responsabilidades consideradas como ciudadanas, y con ello, la percepción de gravedad que se tiene respecto a una serie de conductas anti-cívicas, para luego analizar la participación declarada de las personas en una serie de instancias ciudadanas.

3.1. Valoración

En primer lugar, el Gráfico 26 muestra las respuestas de las personas cuando se les pregunta por la importancia que le otorgan a una serie de actitudes cívicas o ciudadanas. Como se puede ver, la mayoría de las personas considera que todas esas actitudes son muy importantes (todas sobre el 50%). En particular, destaca que el 78,9% de las personas declara que es muy importante para ellos educar responsablemente a los hijos, seguido por un 74% para trabajar y mantener a sí mismo, y por un 72,2% para respetar y preservar el medio ambiente.

Gráfico 26. P40 ¿De acuerdo a su opinión, ¿cuán importante es para ud? – Totales



N total: 3.032

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Cuando se analizan estas respuestas según rangos etarios, en la Tabla 26 se puede ver que a medida que aumenta la edad de las personas, la percepción de importancia de las distintas actitudes también aumenta, lo que ocurre para cada una de ellas. Mientras que distinguiendo por área y Santiago-Regiones no se observaron grandes diferencias entre los subgrupos.

Tabla 26. P40 ¿De acuerdo a su opinión, ¿cuán importante es para ud? % Muy importante – Sexo y Edad

	Sexo		Edad			
	Hombre	Mujer	15 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 y más
Educar responsablemente a los hijos	77,5	80,2	73,9	79,1	81,0	82,0
Trabajar y mantenerse a sí mismo	71,1	76,8	66,1	73,8	78,5	79,0
Respetar y preservar el medio ambiente	69,4	74,9	66,2	68,6	76,7	79,7
Ayudar a otros que están en condiciones más desventajadas	67,8	73,2	64,5	67,3	74,4	78,5
Obedecer y respetar la ley	63,3	68,9	57,4	63,4	71,4	75,1
Pagar todos los impuestos que corresponde	63,6	67,9	59,6	59,6	70,3	77,3
Entregar información fidedigna a los organismos del Estado que lo requieran	61,1	67,4	55,5	61,4	69,1	74,1
Tratar respetuosamente a la autoridad	59,8	66,0	51,4	58,4	69,9	75,8
Participar activamente en la comunidad	52,1	57,9	47,8	50,0	60,7	64,8
Votar en las elecciones	53,0	56,1	44,7	48,9	62,6	65,7

N = 3.032

En cuanto al nivel socioeconómico y educacional de las personas, la Tabla 27 nos permite ver que a medida que aumentan dichos niveles, la proporción de personas que considera que todas las actitudes planteadas son muy importantes disminuye, alcanzando en algunas oportunidades 15 puntos porcentuales de diferencia.

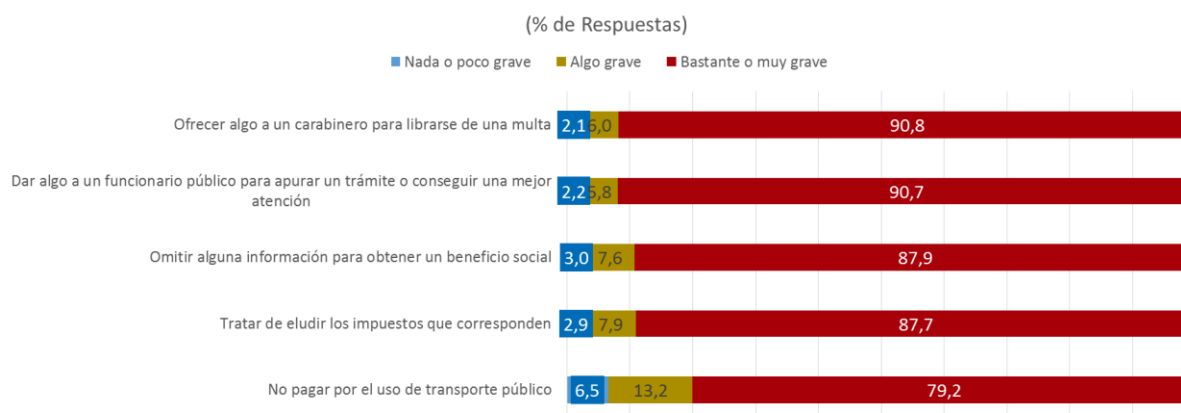
Tabla 27. P40 ¿De acuerdo a su opinión, ¿cuán importante es para ud? % Muy importante – NSE y Educación Encuestado

	NSE			Educación Encuestado		
	D-E	C3	C1-2	Educación Media incompleta o menos	Educación Media completa	Educación Superior incompleta o más
Educar responsablemente a los hijos	81,0	80,4	73,7	81,7	79,7	76,6
Trabajar y mantenerse a sí mismo	76,2	75,3	69,4	78,6	73,7	70,8
Respetar y preservar el medio ambiente	75,6	73,0	66,2	77,6	70,6	69,2
Ayudar a otros que están en condiciones más desventajadas	76,0	70,2	63,3	77,2	70,1	64,8
Obedecer y respetar la ley	68,6	66,5	62,3	71,4	65,7	61,9
Pagar todos los impuestos que corresponde	71,1	66,0	57,9	73,2	64,8	60,3
Entregar información fidedigna a los organismos del Estado que lo requieran	68,7	62,6	60,7	71,3	63,2	59,5
Tratar respetuosamente a la autoridad	68,4	62,4	55,8	71,9	61,4	56,5
Participar activamente en la comunidad	61,2	52,9	49,0	64,2	52,1	49,9
Votar en las elecciones	57,2	55,8	49,0	61,7	52,5	50,1

N = 3.032

Ahora, respecto a la percepción de gravedad referida a una serie de conducta anti-cívicas, el Gráfico 27 nos permite ver que la gran mayoría de las personas considera como “bastante o muy grave” cada una de las conductas (todas sobre el 79%). De ellas destaca que el 90,8% de las personas declaró que considera bastante o muy grave ofrecer algo a un carabinero para librarse de una multa, y el 90,7% sobre dar algo a un funcionario público para apurar un trámite o conseguir una mejor atención.

Gráfico 27. P41 ¿Qué tan grave considera que los ciudadanos chilenos realicen las siguientes acciones? – Totales



N total: 3.032

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

En cuanto a las variables sociodemográficas, la Tabla 28 nos muestra que la proporción de personas que consideran como “bastante o muy graves” estos actos es mayor en mujeres que en hombres, mientras que este porcentaje va en constante aumento a medida que nos movemos a los grupos etarios de mayor edad. Esta diferencia puede verse más claramente para el caso de no pagar por el uso de transporte público, donde el porcentaje de personas que señala que esto es “bastante o muy grave” es de un 66,2% entre quienes tienen 18 a 29 años, y de un 90,1% en aquellos con 60 años o más.

Tabla 28. P41 ¿Qué tan grave considera que los ciudadanos chilenos realicen las siguientes acciones?% Bastante o muy grave – Sexo y Edad

	Sexo		Edad			
	Hombre	Mujer	15 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 y más
Ofrecer algo a un carabinero para librarse de una multa	88,5	93,1	86,2	91,1	92,2	94,7
Dar algo a un funcionario público para apurar un trámite o conseguir una mejor atención	88,9	92,4	85,0	90,9	93,2	94,4
Omitir alguna información para obtener un beneficio social	85,2	90,4	80,9	87,3	89,7	95,4
Tratar de eludir los impuestos que corresponden	85,2	90,2	79,3	86,3	92,9	94,4
No pagar por el uso de transporte público	75,6	82,5	66,2	78,0	85,0	90,1

N = 3.032

Adicionalmente, la Tabla 29 nos permite ver que esta percepción de gravedad tiene pequeñas disminuciones a medida que aumenta el nivel socioeconómico y educacional de las personas.

Tabla 29. P41 ¿Qué tan grave considera que los ciudadanos chilenos realicen las siguientes acciones?% Bastante o muy grave – Sexo y Edad

	NSE			Educación Encuestado		
	D-E	C3	C1-2	Educación Media incompleta o menos	Educación Media completa	Educación Superior incompleta o más
Ofrecer algo a un carabinero para librarse de una multa	92,8	91,1	87,6	93,5	92,0	88,6
Dar algo a un funcionario público para apurar un trámite o conseguir una mejor atención	91,1	90,4	90,6	92,1	91,5	89,6
Omitir alguna información para obtener un beneficio social	90,5	88,0	84,0	91,5	88,6	84,4
Tratar de eludir los impuestos que corresponden	89,5	87,4	85,7	90,6	88,3	85,6
No pagar por el uso de transporte público	82,6	77,2	76,8	85,3	78,1	75,0

N = 3.032

3.2. Participación

Ahora, si nos concentramos en la participación declarada de las personas, podemos ver en el Gráfico 28 que la mayoría de las personas declara no haber participado en las actividades mencionadas¹⁵. En particular destaca que un 28,4% de las personas declara haber participado en una organización religiosa, un 26,5% ha asistido a una reunión pública con vecinos para tratar un problema local, un 24% ha participado en una junta de vecinos u otra organización territorial, y un 20,4% ha donado dinero o recolectado fondos para una actividad social o política. Mientras que solo un 4,9% declara haber sido miembro de un grupo político y un 6,1% ha contactado o figurado en los medios de comunicación para expresar su opinión.

Gráfico 28. P42 Por favor indique para cada una si lo ha hecho – Totales



N total: 3.032

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

En cuanto a los rangos etarios de las personas, la Tabla 30 nos muestra que la declaración de participación en algunas actividades asciende a medida que aumenta la edad, como es el caso de participar en una organización religiosa, asistir a una reunión pública con vecinos, participar en una junta de vecinos, ser miembro activo de alguna organización ciudadana, y firmar una petición ante una autoridad. Mientras que en otras ocurre lo contrario, la participación disminuye en tanto aumenta la edad, como es el caso de donar dinero para una actividad social o política, asistir a una manifestación o marcha de protesta y apoyar una causa social o política a través de redes sociales.

¹⁵ La opción “No lo ha hecho” surge de la recodificación de las alternativas: No lo ha hecho y nunca lo haría, y No lo ha hecho pero lo haría. Mientras que la opción “Lo ha hecho” surge de la recodificación de: Lo ha hecho hace más de un año, y Lo ha hecho en los últimos 12 meses.

Tabla 30. P42 Por favor indique para cada una si lo ha hecho % Lo ha hecho – Edad

	Edad			
	15 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 y más
Participar en una organización religiosa	19,8	27,3	30,0	39,0
Asistir a una reunión pública con vecinos para tratar un problema local	16,6	25,7	30,8	35,1
Participar en una junta de vecinos u otra organización territorial	12,7	23,1	26,2	36,9
Donar dinero o recolectado fondos para una actividad social o política	23,3	20,5	18,7	18,8
Ser miembro activo de alguna organización ciudadana	10,8	13,5	17,7	24,7
Asistir a una manifestación o marcha de protesta	23,3	14,0	11,9	9,3
Firmar una petición ante una autoridad	8,6	12,8	14,5	13,5
Apoyar a una causa social o política a través de redes sociales	17,3	12,4	8,1	7,8
Contactar o figurar en los medios de comunicación para expresar su opinión	5,6	7,9	4,4	6,3
Ser miembro de un grupo político	4,7	4,9	5,1	5,1

N = 3.032

Adicionalmente, la Tabla 31 nos permite ver que en general, **a medida que aumenta el nivel educacional, la declaración de participación en las actividades asciende**. Ese escenario se revierte para dos casos particulares: la participación en una organización religiosa y en una junta de vecinos, donde los grupos de menor nivel educacional declaran haber participado en mayor medida que los de niveles más altos.

Tabla 31. P42 Por favor indique para cada una si lo ha hecho % Lo ha hecho– NSE y Educación Encuestado

	Educación Encuestado		
	Educación Media incompleta o menos	Educación Media completa	Educación Superior incompleta o más
Participar en una organización religiosa	30,6	29,5	25,8
Asistir a una reunión pública con vecinos para tratar un problema local	27,8	25,5	27,4
Participar en una junta de vecinos u otra organización territorial	30,9	22,1	18,9
Donar dinero o recolectado fondos para una actividad social o política	14,7	19,2	30,1
Ser miembro activo de alguna organización ciudadana	15,9	14,1	19,8
Asistir a una manifestación o marcha de protesta	7,7	14,7	24,6
Firmar una petición ante una autoridad	9,2	11,5	17,8
Apoyar a una causa social o política a través de redes sociales	6,0	8,1	23,9
Contactar o figurar en los medios de comunicación para expresar su opinión	4,2	5,7	9,3
Ser miembro de un grupo político	2,7	4,1	8,9

N = 3.032

A modo de resumen de esta sección, se puede mencionar que en general la percepción de importancia –a lo menos discursivamente- sobre actitudes cívicas es alta para todas las personas, notándose un ascenso general de dicha percepción a medida que aumenta la edad de las personas, mientras que esto disminuye en niveles socioeconómicos y educacionales más altos. Algo similar ocurre para la percepción de gravedad de actos anti-cívicos, donde la gran mayoría de las personas considera bastantes o muy graves todos los actos, lo que se acentúa en mujeres y en personas de mayor edad. Ahora bien, a pesar de la alta valoración de actividades cívicas y del “castigo” a conductas cívicas, la declaración de participación en actividades ciudadanas en más bien baja, aumentando solo en personas con mayor edad y niveles educacionales altos.

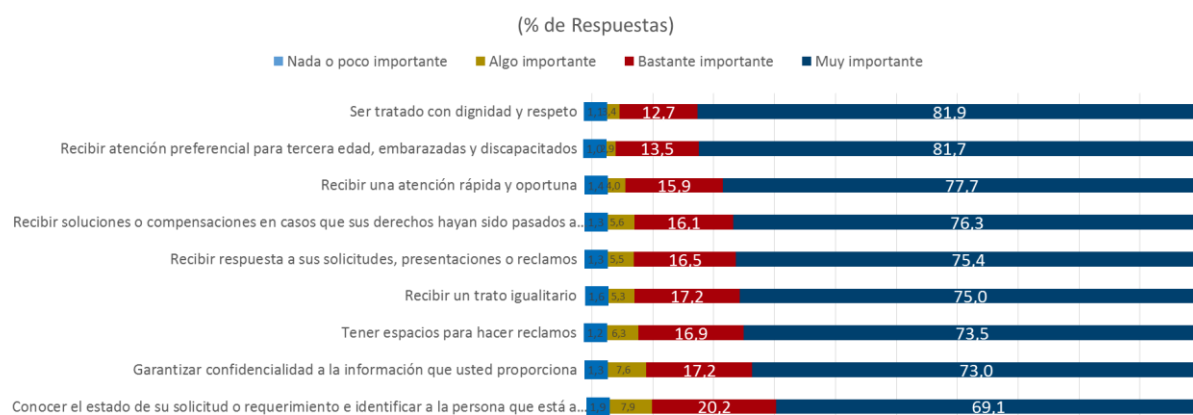
II.4. SERVICIOS PÚBLICOS (ESTATALES)

En la sección a continuación se abordarán las percepciones de las personas específicamente respecto a los derechos vinculados a los servicios públicos, considerando su valoración, reconocimiento y percepción de cumplimiento, así como el rol del sector público y privado en ese aspecto. Por último, se analizarán las expectativas de trato en los servicios y el uso objetivo de ellos, pasando por su evaluación, experiencia general de ellos y la necesidad de reclamos derivados de dicha experiencia.

4.1. Valoración y Reconocimiento de Derechos frente a Servicios Públicos

Para comenzar, se muestran la percepción de importancia que tienen las personas respecto a una serie de derechos en los servicios públicos. Como se ve en el Gráfico 29, la gran mayoría de las personas considera que es muy importante que se garanticen todos los derechos señalados en los servicios públicos (todos sobre el 69%).

Gráfico 29. P6 En los servicios públicos, ¿qué tan importante considera usted que se garanticen los siguientes derechos? - Totales



N total: 3.032

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

En cuanto a este escenario, no se encontraron diferencias notorias distinguiendo por sexo y edad del encuestado. Sin embargo, en la Tabla 32 se puede ver que a pesar de que la tendencia general se mantiene, para el caso de; *recibir soluciones en caso de que sus derechos hayan sido pasados a llevar, recibir un trato igualitario, tener espacios para hacer reclamos, garantizar confidencialidad a la información que proporciona, y conocer el estado de su solicitud o requerimiento*, el porcentaje de personas que considera que es muy importante que se garanticen estos derechos es mayor en Región Metropolitana, comparado con regiones.

Tabla 32. P6 En los servicios públicos, ¿qué tan importante considera usted que se garanticen los siguientes derechos? % Muy importante— Área y Santiago - Regiones

	Área		Santiago - Regiones	
	Urbana	Rural	Santiago	Regiones
Ser tratado con dignidad y respeto	81,9	81,7	85,7	79,4
Recibir atención preferencial para tercera edad, embarazadas y discapacitados	81,8	81,0	85,3	79,3
Recibir una atención rápida y oportuna	77,9	76,2	82,3	74,6
Recibir soluciones o compensaciones en casos que sus derechos hayan sido pasados a llevar	76,0	77,8	82,4	72,2
Recibir respuesta a sus solicitudes, presentaciones o reclamos	75,5	74,9	82,7	70,5
Recibir un trato igualitario	75,4	72,0	81,7	70,5
Tener espacios para hacer reclamos	73,5	73,7	79,6	69,4
Garantizar confidencialidad a la información que usted proporciona	73,2	71,4	78,8	69,1
Conocer el estado de su solicitud o requerimiento e identificar a la persona que está a cargo	68,8	71,1	74,7	65,3

N = 3.032

Si nos centramos en las diferencias entre niveles socioeconómicos y educacionales, en la Tabla 33 se observa que la percepción de importancia de los derechos planteados es mayor en los grupos con niveles más bajos, comparados con los más altos, lo que va en línea a lo observado respecto a los derechos en general, visto en el apartado anterior.

Tabla 33. P6 En los servicios públicos, ¿qué tan importante considera usted que se garanticen los siguientes derechos? % Muy importante – NSE y Educación Encuestado

	NSE			Educación Encuestado		
	D-E	C3	C1-2	Educación Media incompleta o menos	Educación Media completa	Educación Superior incompleta o más
Ser tratado con dignidad y respeto	84,3	83,6	76,3	86,4	82,3	79,3
Recibir atención preferencial para tercera edad, embarazadas y discapacitados	85,0	82,7	75,8	85,9	83,0	78,2
Recibir una atención rápida y oportuna	81,1	78,3	72,3	82,8	77,5	75,1
Recibir soluciones o compensaciones en casos que sus derechos hayan sido pasados a llevar	81,5	75,0	70,7	82,5	75,1	73,8
Recibir respuesta a sus solicitudes, presentaciones o reclamos	80,0	73,9	71,0	81,3	73,5	73,7
Recibir un trato igualitario	76,1	75,8	72,5	78,5	74,0	74,8
Tener espacios para hacer reclamos	78,8	74,0	65,5	80,3	73,3	68,8
Garantizar confidencialidad a la información que usted proporciona	77,0	72,2	68,4	79,5	71,1	70,7
Conocer el estado de su solicitud o requerimiento e identificar a la persona que está a cargo	74,6	67,8	62,9	76,6	67,3	65,4

N = 3.032

Ahora bien, independiente de la percepción general de importancia de todos los derechos planteados, cuando se les pide a las personas priorizar los tres derechos más relevantes, destaca – como se ve en el Gráfico 30- que el 45,2% de las personas mencionó en alguna oportunidad el derecho a ser tratado con dignidad y respeto, seguido por recibir un trato igualitario (44,3%) y recibir una atención rápida y oportuna (40,2%).

Gráfico 30. P7 ¿Cuál de estos consideraría Ud. Como los más importantes? – Total Menciones



N total: 3.032

Nota: Barras no suman 100% debido a que corresponde a respuesta múltiple.

Al respecto, la Tabla 34 nos muestra que en particular, el porcentaje de menciones asociadas a recibir un trato igualitario es de un 38,9% en personas de Santiago, mientras que esta proporción es de un 47,8% en aquellos que habitan en regiones. Mientras que no se encontraron diferencias relevantes al distinguir por sexo, rangos etarios, y niveles socioeconómicos y educacionales.

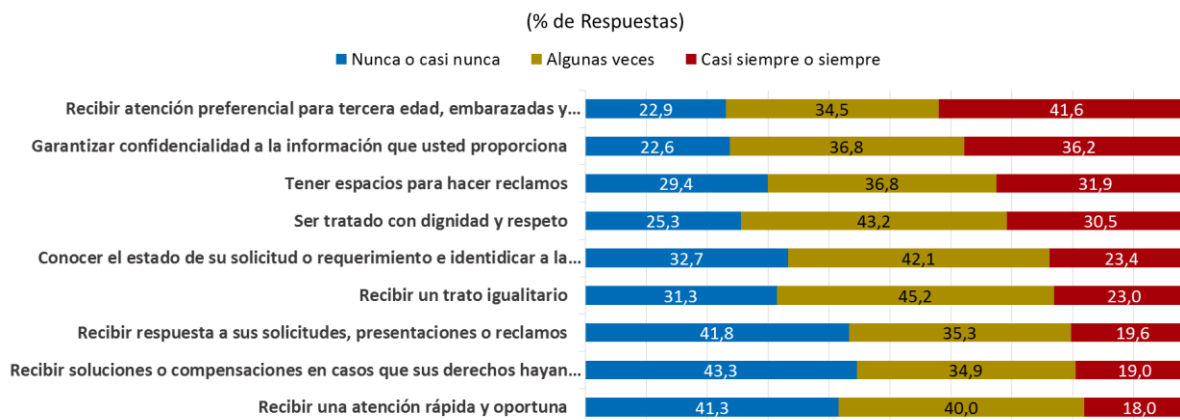
Tabla 34. P7 ¿Cuál de estos consideraría Ud. Como los más importantes? % Más importantes – Área y Santiago - Regiones

	Área		Santiago - Regiones	
	Urbana	Rural	Santiago	Regiones
Ser tratado con dignidad y respeto	45,7	41,6	42,5	47,0
Recibir un trato igualitario	43,2	51,8	38,9	47,8
Recibir una atención rápida y oportuna	39,8	43,4	39,0	41,1

N = 3.032

Pasando a la percepción de cumplimiento de los derechos en servicios públicos, el Gráfico 31 nos muestra que ésta varía dependiendo del derecho. Como se ve, un 41,6% de las personas considera que recibir atención preferencias para tercera edad, embarazadas y discapacitados se respeta casi siempre o siempre, proporción que es de un 36,2% para el caso de garantizar confidencialidad a la información que se proporciona, y de un 31,9% para el derecho a tener espacios para hacer reclamos. En cambio, un 19,6% de las personas señala lo mismo para el derecho a recibir respuesta a sus solicitudes o reclamos, un 19% para recibir soluciones o compensaciones en caso que sus derechos hayan sido pasados a llevar, y un 18% para recibir una atención rápida y oportuna.

Gráfico 31. P8 Según lo que usted ha visto u oído ¿Qué tan seguido se respetan estos derechos en los servicios públicos? - Totales



N total: 3.032

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Cuando se analizan estas proporciones según variables territoriales, la Tabla 35 expone algunas diferencias relevantes. En general, la proporción de las personas que considera que los derechos planteados se respetan “casi siempre o siempre” es mayor entre quienes habitan en regiones en comparación con aquellos que lo hacen en Santiago. Esta tendencia también se replica para el caso de las áreas rurales en comparación con las urbanas.

Tabla 35. P8 Según lo que usted ha visto u oído ¿Qué tan seguido se respetan estos derechos en los servicios públicos? % Siempre o casi siempre— Área y Santiago - Regiones

	Área		Santiago - Regiones	
	Urbana	Rural	Santiago	Regiones
Ser tratado con dignidad y respeto	29,8	35,3	23,6	35,1
Recibir atención preferencial para tercera edad, embarazadas y discapacitados	40,1	51,5	35,7	45,5
Recibir una atención rápida y oportuna	16,9	25,5	10,4	23,1
Recibir soluciones o compensaciones en casos que sus derechos hayan sido pasados a llevar	17,4	30,3	9,5	25,4
Recibir respuesta a sus solicitudes, presentaciones o reclamos	17,9	30,7	10,5	25,6
Recibir un trato igualitario	22,4	27,4	16,0	27,7
Tener espacios para hacer reclamos	29,7	47,5	24,3	37,0
Garantizar confidencialidad a la información que usted proporciona	35,8	38,4	34,0	37,6
Conocer el estado de su solicitud o requerimiento e identificar a la persona que está a cargo	22,5	29,4	17,7	27,2

N = 3.032

Además, la Tabla 36 nos muestra que ésta proporción también es mayor en el grupo de nivel socioeconómico y educacional más bajo comparado con el más alto, encontrándose en algunos casos diferencias pequeñas, y en otros más acentuadas.

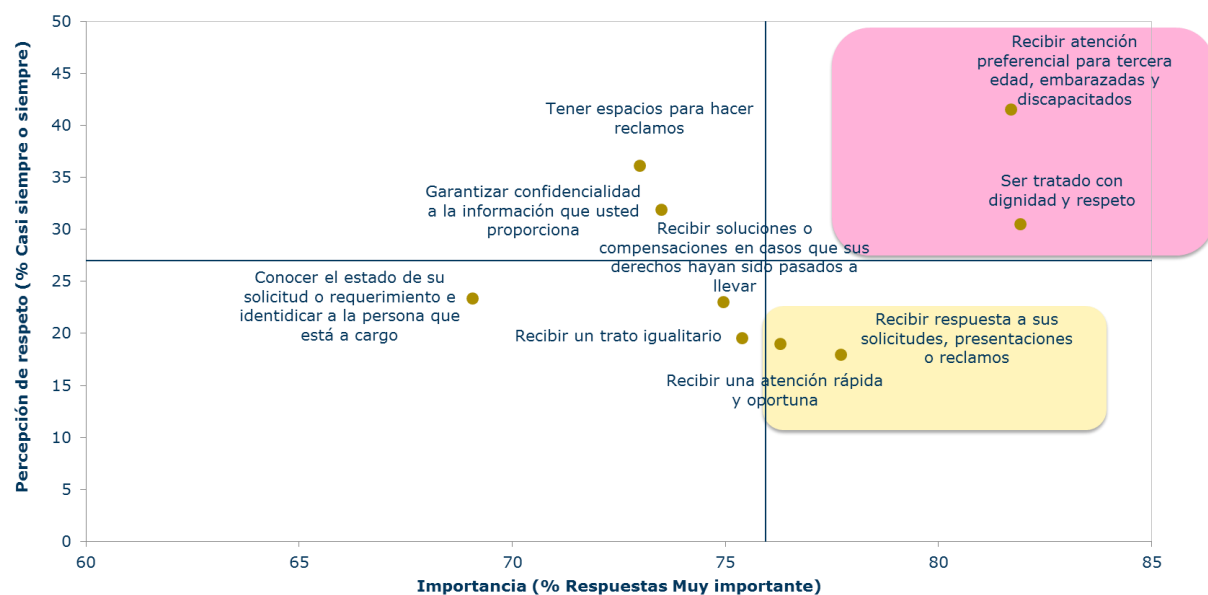
Tabla 36. P8 Según lo que usted ha visto u oído ¿Qué tan seguido se respetan estos derechos en los servicios públicos? % Siempre o casi siempre— NSE y Educación Encuestado

	NSE			Educación Encuestado		
	D-E	C3	C1-2	Educación Media incompleta o menos	Educación Media completa	Educación Superior incompleta o más
Ser tratado con dignidad y respeto	33,4	30,1	26,6	31,2	31,9	27,7
Recibir atención preferencial para tercera edad, embarazadas y discapacitados	45,4	40,0	37,8	44,0	41,1	38,8
Recibir una atención rápida y oportuna	20,2	16,0	17,3	19,8	17,1	16,1
Recibir soluciones o compensaciones en casos que sus derechos hayan sido pasados a llevar	22,9	18,7	13,7	21,1	20,9	13,5
Recibir respuesta a sus solicitudes, presentaciones o reclamos	23,2	19,3	14,5	21,6	20,6	14,9
Recibir un trato igualitario	23,6	22,9	22,2	23,5	23,6	22,2
Tener espacios para hacer reclamos	33,6	31,0	30,5	33,1	31,2	31,2
Garantizar confidencialidad a la información que usted proporciona	38,8	37,1	31,0	37,6	36,8	33,8
Conocer el estado de su solicitud o requerimiento e identificar a la persona que está a cargo	26,1	23,1	19,7	25,2	23,7	20,3

N = 3.032

Ahora bien, con el fin de relacionar la percepción de importancia de los derechos en servicios públicos y su cumplimiento, se construyó un mapa de posiciones (ver Gráfico 32) que vincula ambos aspectos. En específico, en el eje horizontal del gráfico nos encontramos con la percepción de importancia, y en el vertical con la de cumplimiento. De este modo, entre más a la derecha se encuentre un derecho, el porcentaje de personas que lo calificó como muy importante es mayor, y entre más arriba, mayor es la proporción de quienes creen que ese derecho se respeta casi siempre o siempre.

Gráfico 32. Importancia y Respeto Derechos frente a Servicios Públicos

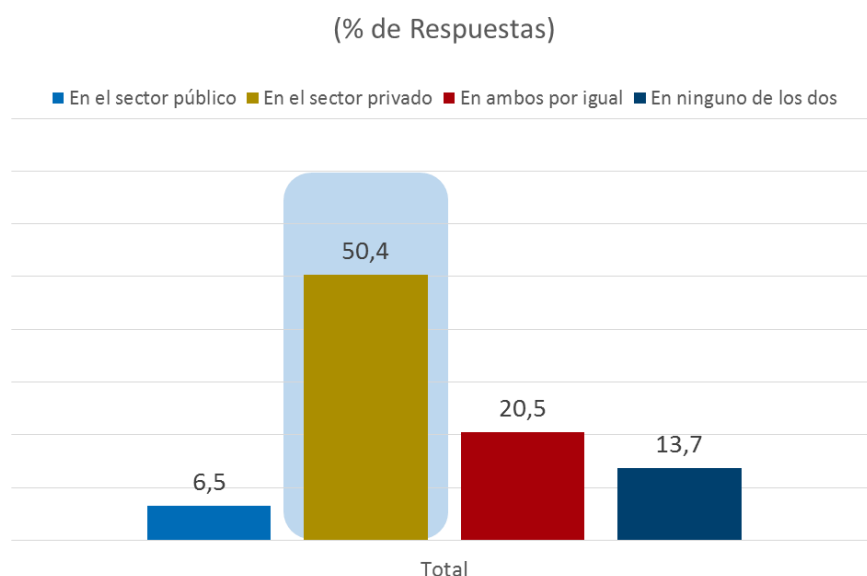


N total: 3.032

En específico, en el mapa de posiciones, se puede ver que el recibir una **atención rápida y oportuna**, y el **recibir respuesta a sus solicitudes o reclamos** son considerados como importantes por un alto porcentaje (sobre el 75%), y a su vez, con una percepción de menor cumplimiento (valores “casi siempre o siempre” se sitúan por debajo del 20%). Por otro lado, el **ser tratado con dignidad y respeto**, y **recibir atención preferencial para tercera edad, embarazadas y discapacitados**, son derechos que se relevan muy importantes (sobre el 80%), y a la vez, comparativamente son vistos como más respetados (valores “casi siempre o siempre” se dan en una proporción sobre el 30%).

Ahora, cuando se les pregunta a las personas por el sector donde según ellas se cumplen más los derechos mencionados anteriormente, el Gráfico 33 nos muestra que la mayoría cree que es en el sector privado donde los derechos se cumplen más (50,4%). Un 6,5% cree que es en el sector público, un 20,5% cree que se respetan en ambos sectores por igual, y un 13,7% en ninguno de los dos.

Gráfico 33. P9 Pensando en el conjunto de estos derechos que hemos mencionado antes, ¿Usted diría que se cumplen más en el sector público, en el sector privado, en ambos por igual o en ninguno de los dos? – Total

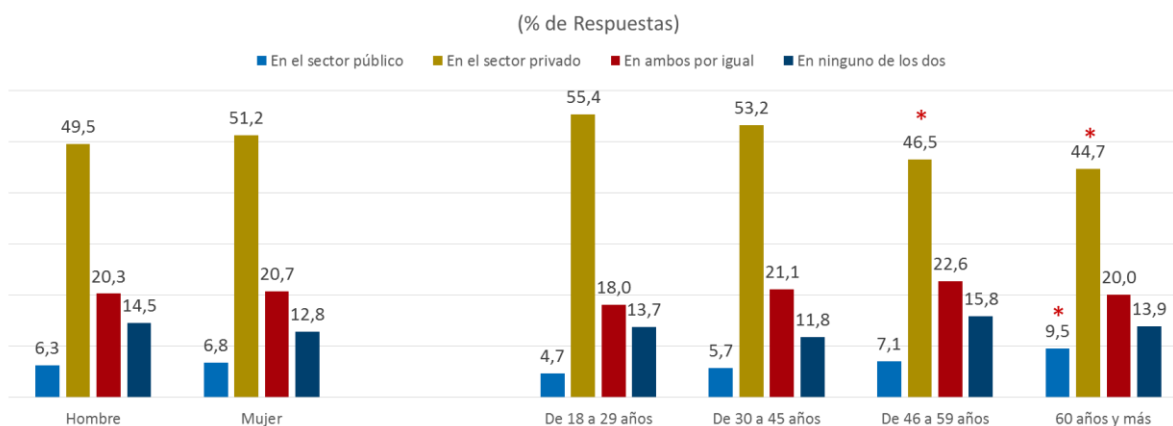


N total: 3.032

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Por su parte, en el Gráfico 34 se ve que el porcentaje de personas que considera que se cumplen en mayor medida en el sector privado descende a medida que aumenta la edad. Mientras que esta proporción también es menor en áreas rurales en comparación con las urbanas, y en regiones en comparación con Santiago (ver Gráfico 35).

Gráfico 34. P9 Pensando en el conjunto de estos derechos que hemos mencionado antes, ¿Usted diría que se cumplen más en el sector público, en el sector privado, en ambos por igual o en ninguno de los dos? – Sexo y Edad

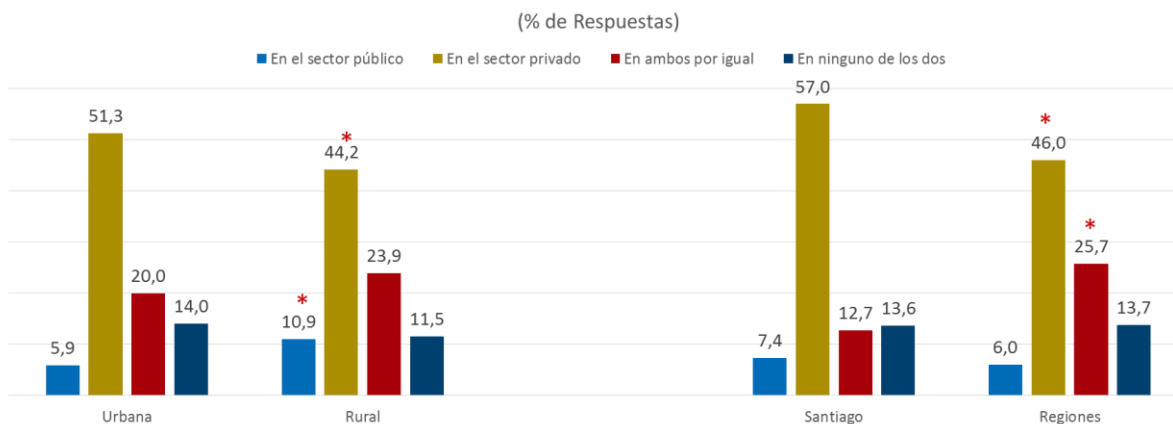


N total: 3.032

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Hombre y De 18 a 29 años

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Gráfico 35. P9 Pensando en el conjunto de estos derechos que hemos mencionado antes, ¿Usted diría que se cumplen más en el sector público, en el sector privado, en ambos por igual o en ninguno de los dos?– Área y Santiago - Regiones



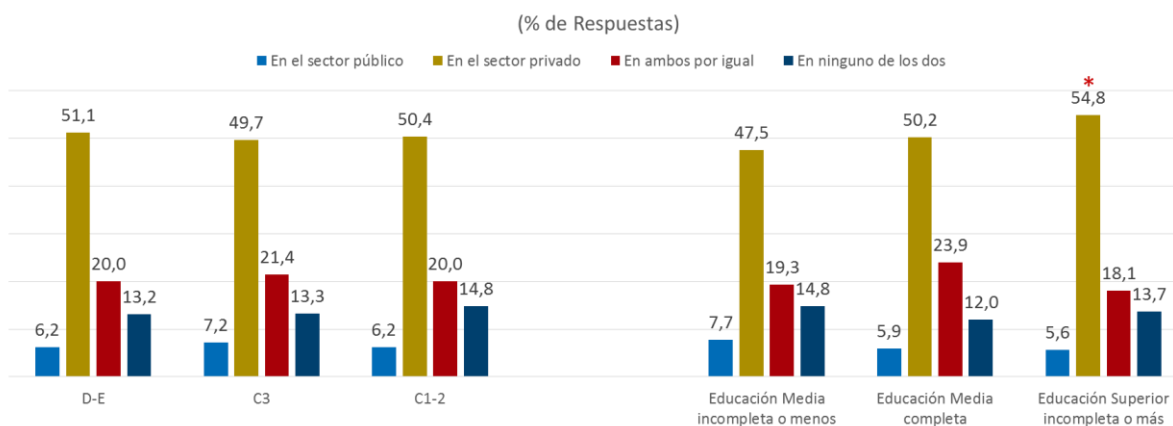
N total: 3.032

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Urbana y Santiago

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Además, en el Gráfico 36 se ve que esta proporción es mayor en aquellos con educación superior incompleta o más, en contraposición con los que tienen educación media incompleta o menos.

Gráfico 36. P9 Pensando en el conjunto de estos derechos que hemos mencionado antes, ¿Usted diría que se cumplen más en el sector público, en el sector privado, en ambos por igual o en ninguno de los dos? – NSE y Educación Encuestado



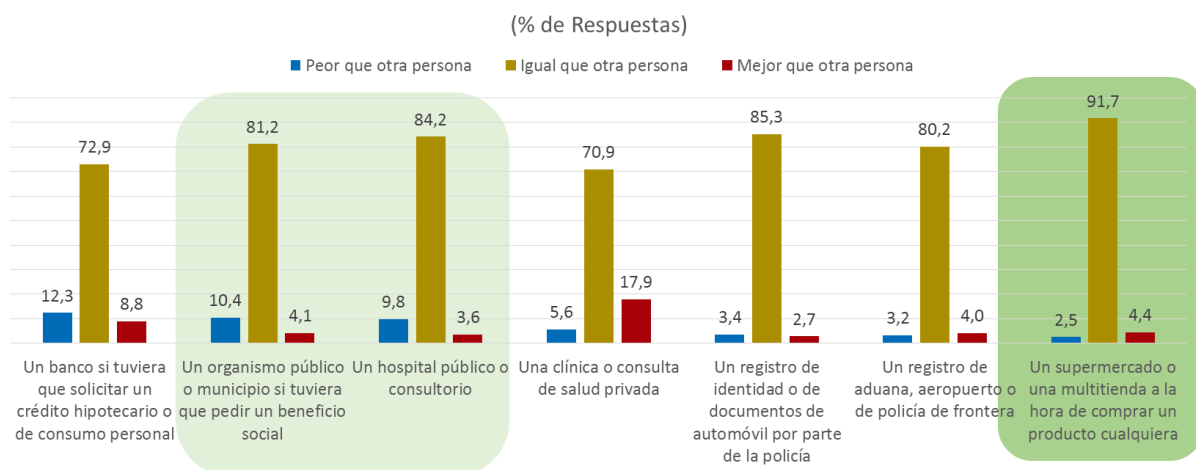
N total: 3.032

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: D-E y Ed. Media incompleta o menos

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Independiente de ello, cuando nos adentramos en las expectativas de trato en los servicios, en el Gráfico 37 se puede ver que la gran mayoría de las personas considera que se le trataría igual que a otra persona en diversas situaciones. En particular, destaca que ésta proporción es de un 81,2% para la situación de estar en un organismo público o municipio si tuviera que pedir un beneficio social, de un 84,2% en un hospital público o consultorio, y de un 91,7% para un supermercado o multitienda a la hora de comprar un producto cualquiera. Además, la proporción de personas que considera que sería tratado peor que otra persona es bajo para todas las situaciones planteadas, lo que no muestra grandes variaciones al segmentar por las variables de interés habituales.

Gráfico 37. P36 ¿Cómo cree ud que lo tratarían en...?– Totales

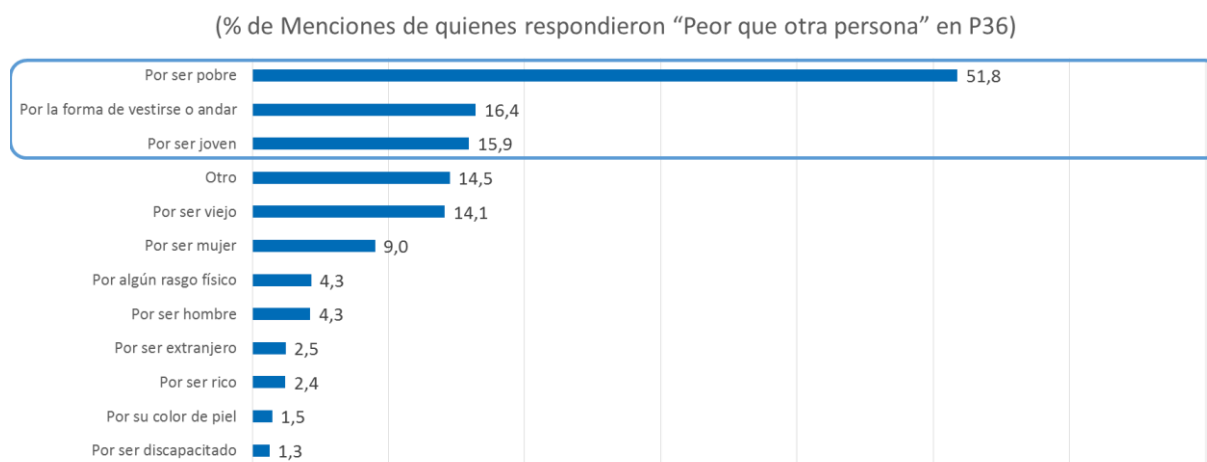


N total: 3.032

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Más en particular, a las personas que mencionaron en al menos una situación que creen que serían tratados peor que otra persona se les preguntó por el motivo de dicha expectativa. En el Gráfico 38 se puede ver que del total de menciones, un 51,8% de las personas mencionó en al menos una oportunidad el ser pobre como un motivo para creer que lo tratarían peor, seguido por un 16,4% para la forma de vestirse o andar, y un 15,9% por ser joven.

Gráfico 38. P37 ¿Por qué razón cree ud que sería tratado peor que cualquier otra persona?– % Total menciones

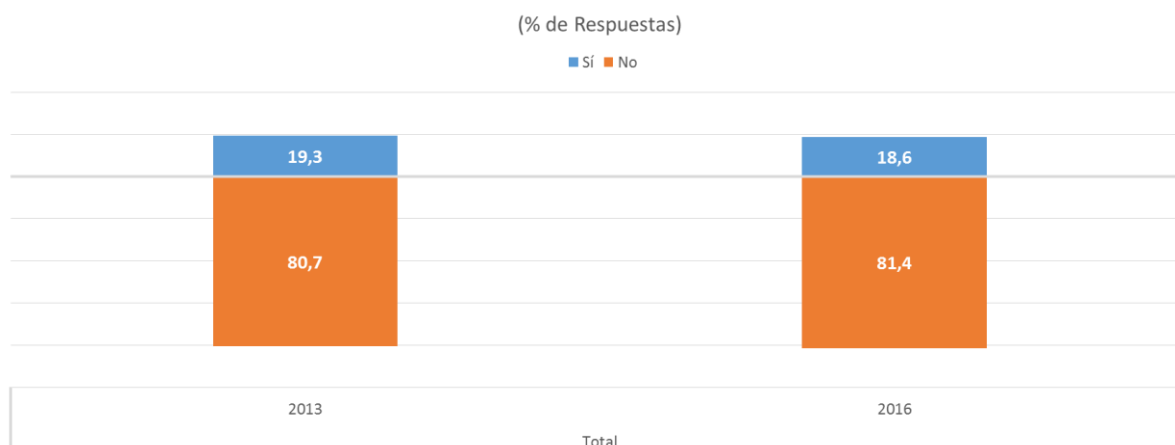


N total: 3.032

Nota: Barras no suman 100% debido a que corresponde a respuesta múltiple.

Ahora bien, independiente de las expectativas de trato y discriminación en servicios, cuando se les pregunta a las personas por si se han sentidos discriminados (ellos o alguien de su familia) durante los últimos 12 meses en algún servicio público, el Gráfico 39 muestra que la mayoría considera que no, percepción que no ha variado desde la pasada medición. En particular, en el año 2013 un 19,3% de las personas declaró haberse sentido discriminado, y en el año 2016 esta proporción es de 18,6% (sin diferencias estadísticamente significativas, tanto para los totales, como para sexo y edad).

Gráfico 39. P38 Pensando siempre en su experiencia durante los últimos 12 meses, ¿se ha sentido discriminado ud o alguien de su familia en algún servicio público? – Totales por año



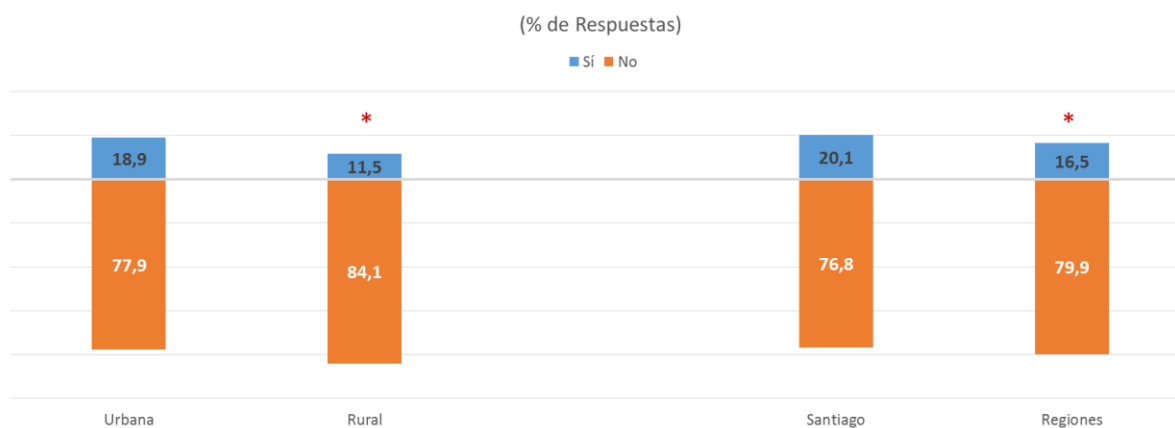
N total: 2013 = 2.056 2016 = 2.921

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Año 2013

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde

Al concentrarnos en la presente medición, el Gráfico 40 nos muestra que la proporción de personas que señalan haberse sentido discriminados disminuye en áreas rurales, al igual que para el caso de habitantes de regiones en comparación con quienes habitan en Santiago. Sin embargo, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas al distinguir por nivel socioeconómico y educacional.

Gráfico 40. P38 Pensando siempre en su experiencia durante los últimos 12 meses, ¿se ha sentido discriminado ud o alguien de su familia en algún servicio público?– Área y Santiago - Regiones



N total: 3.032

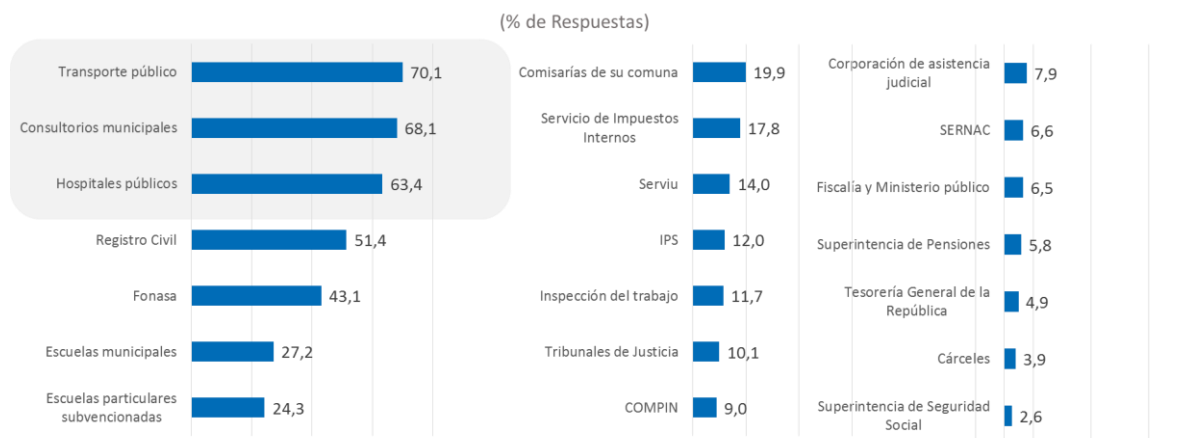
*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Urbana y Santiago

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

4.2. Uso y evaluación

Ahora bien, pasando a aspectos de la experiencia en servicios, el Gráfico 41 muestra las proporciones de uso de cada uno de los servicios. Destaca que el 70,1% de las personas declara que sí ha utilizado durante los últimos 12 meses el transporte público, un 68,1% los consultorios municipales, y el 63,4% los hospitales públicos.

Gráfico 41. P10 Durante los últimos 12 meses, ¿ha solicitado atención o servicio en alguno de estos servicios o ha acompañado a algún familiar?– Total Sí %



N total: 3.032

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

En cuanto a las segmentaciones de estas proporciones, la Tabla 37 nos permite ver que los consultorios municipales y hospitales públicos son más usados por mujeres que por hombres. Mientras que el transporte público es más utilizado por aquellos con menor edad en comparación con los rangos etarios de mayor edad, y en caso inverso, los consultorios municipales son más utilizados por quienes tienen 60 años y más.

Tabla 37. P10 Durante los últimos 12 meses, ¿ha solicitado atención o servicio en alguno de estos servicios o ha acompañado a algún familiar? % Sí – Sexo y Edad

	Sexo		Edad			
	Hombre	Mujer	15 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 y más
Transporte público	69,6	70,5	78,5	68,6	68,5	63,6
Consultorios municipales	59,4	76,6	63,9	65,0	69,0	77,0
Hospitales públicos	57,3	69,2	62,4	63,8	64,7	62,3

N = 3.032

Además, según la Tabla 38 nos muestra que tanto los consultorios municipales como los hospitales públicos son más utilizados en áreas rurales en comparación con las urbanas. Además, en la Tabla 39 se ve que el uso de transporte público se concentra en mayor proporción en el nivel socioeconómico C3, mientras que el uso de consultorios municipales y hospitales públicos en el nivel D-E, al igual que entre aquellos con educación media incompleta o menos.

Tabla 38. P10 Durante los últimos 12 meses, ¿ha solicitado atención o servicio en alguno de estos servicios o ha acompañado a algún familiar? % Sí— Área y Santiago - Regiones

	Área		Santiago - Regiones	
	Urbana	Rural	Santiago	Regiones
Transporte público	69,6	73,3	72,3	68,6
Consultorios municipales	66,6	78,6	69,5	67,2
Hospitales públicos	62,0	72,5	56,3	68,1

N = 3.032

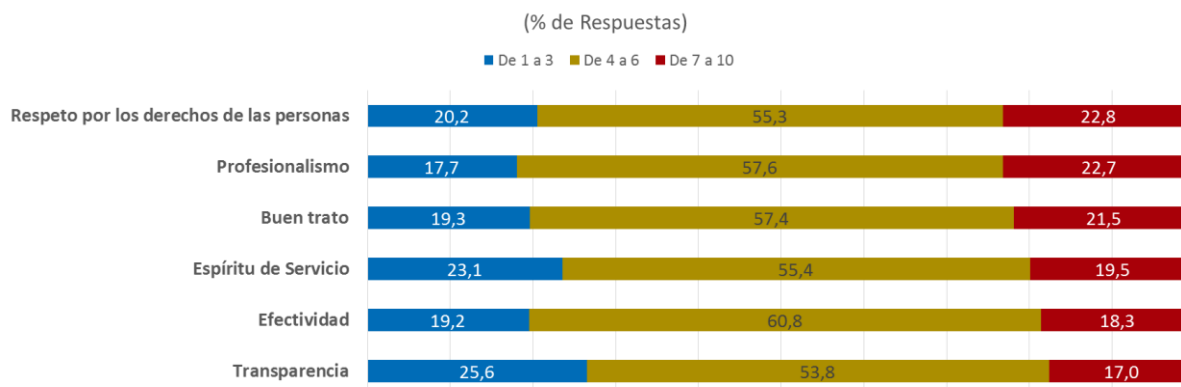
Tabla 39. P10 Durante los últimos 12 meses, ¿ha solicitado atención o servicio en alguno de estos servicios o ha acompañado a algún familiar? % Sí— NSE y Educación Encuestado

	NSE			Educación Encuestado		
	D-E	C3	C1-2	Educación Media incompleta o menos	Educación Media completa	Educación Superior incompleta o más
Transporte público	69,0	74,3	65,8	66,2	73,9	70,5
Consultorios municipales	77,5	71,7	49,7	80,5	68,2	53,1
Hospitales públicos	69,7	64,7	52,2	68,8	65,1	54,8

N = 3.032

En cuanto a la evaluación de los servicios públicos respecto a una serie de atributos, en el Gráfico 42 se puede ver que en general las evaluaciones se concentran en notas intermedias (de 4 a 6 en una escala de 1 a 10), alcanzando proporciones de respuesta entre el 53% y 60% en todos los aspectos.

Gráfico 42. P39 De 1 a 10, ¿cómo calificaría ud. a los servicios públicos de nuestro país en los siguientes aspectos?— Totales



N total: 3.032

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Más en específico, la Tabla 40 nos permite ver que las proporciones de personas que califican con nota de 7 a 10 a los servicios públicos en los distintos aspectos es mayor entre quienes viven en zonas rurales, mostrándose así menos críticos con los servicios en comparación con los que habitan áreas urbanas.

Tabla 40. P39 De 1 a 10, ¿cómo calificaría ud. a los servicios públicos de nuestro país en los siguientes aspectos? % De 7 a 10— Área y Santiago - Regiones

	Área		Santiago - Regiones	
	Urbana	Rural	Santiago	Regiones
Respeto por los derechos de las personas	21,4	32,4	21,0	24,0
Profesionalismo	21,6	30,1	20,8	23,9
Buen trato	20,1	31,4	18,6	23,5
Espíritu de Servicio	18,3	27,3	17,1	21,0
Efectividad	17,3	25,2	15,3	20,3
Transparencia	15,6	26,4	13,1	19,6

N = 3.032

Asimismo, en la Tabla 41 se puede ver que las personas de nivel socioeconómico más bajo son menos críticas en los distintos aspectos si se compara con aquellos del nivel más alto, tendencia que se replica de manera más moderada para aquellos con menos nivel educacional.

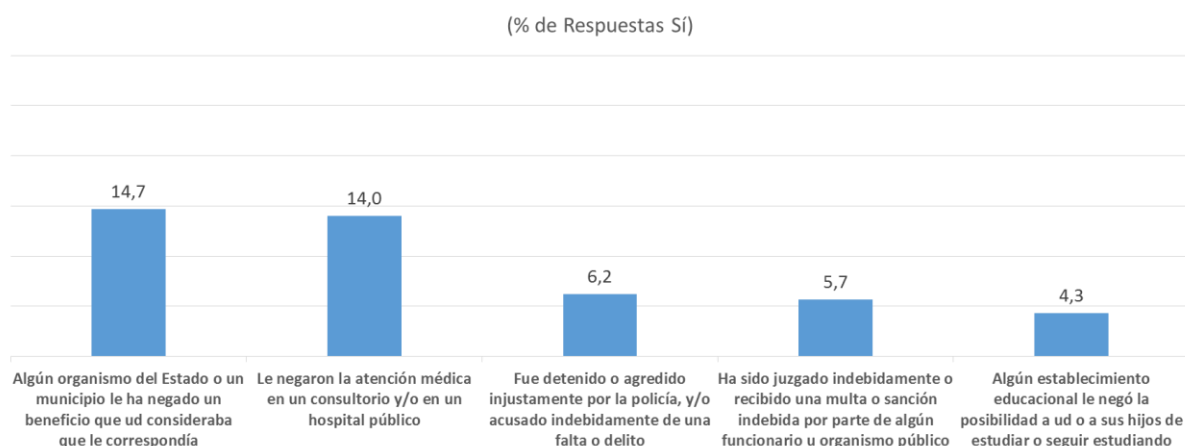
Tabla 41. P39 De 1 a 10, ¿cómo calificaría ud. a los servicios públicos de nuestro país en los siguientes aspectos?
% De 7 a 10 – NSE y Educación Encuestado

	NSE			Educación Encuestado		
	D-E	C3	C1-2	Educación Media incompleta o menos	Educación Media completa	Educación Superior incompleta o más
Respeto por los derechos de las personas	28,1	20,4	18,1	26,3	19,8	22,0
Profesionalismo	28,0	20,7	17,6	25,8	21,2	20,8
Buen trato	26,9	19,7	16,1	25,8	19,7	18,6
Espíritu de Servicio	24,8	16,4	15,7	23,3	17,1	17,9
Efectividad	21,9	15,1	17,2	21,0	16,1	17,2
Transparencia	21,8	13,4	14,9	20,7	14,0	16,5

N = 3.032

Ahora, más en particular, en el Gráfico 43 se puede ver las proporciones de personas que responden que sí han pasado alguna vez en su vida por situaciones determinadas de vulneración de derechos en los servicios públicos. Como se ve, en general los porcentajes son inferiores a 15%, siendo los mayores para el caso de que algún organismo del Estado o un municipio le ha negado un beneficio que creía que le correspondía (14,7%) y que le negaron la atención médica en un consultorio y/o en un hospital público (14%).

Gráfico 43. P34 ¿Alguna vez en su vida le ha pasado a ud. o a alguien que vivía con usted en ese minuto que...?– Totales



N total: 3.032

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Al respecto, la Tabla 42 nos permite ver que un 10,1% de quienes tienen entre 18 a 29 años declaró que si le había sucedido ser detenido o agredido injustamente por la policía, o acusado indebidamente de una falta o delito, proporción que desciende a medida que aumenta la edad de las personas. Adicionalmente, no se encontraron diferencias relevantes al distinguir por variables territoriales y socioeconómicas.

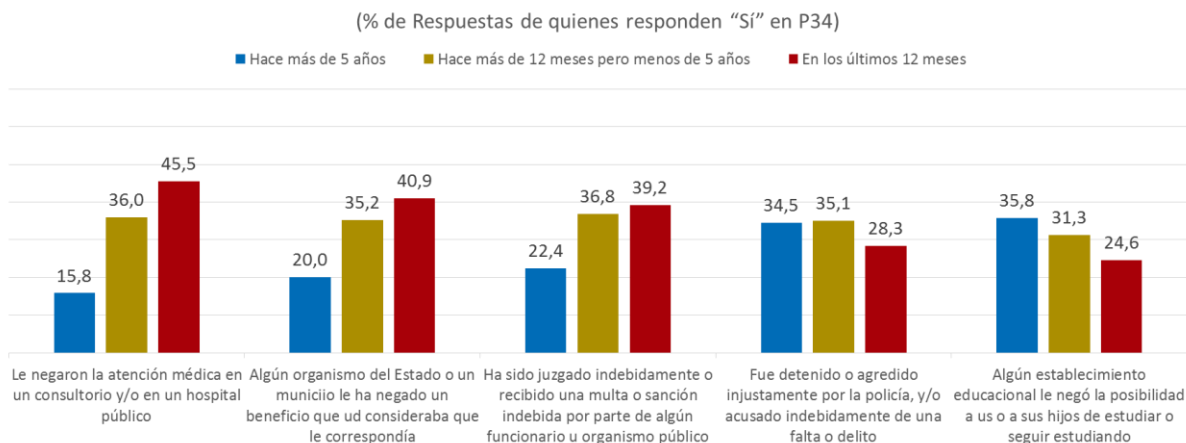
Tabla 42. P34 ¿Alguna vez en su vida le ha pasado a ud. o a alguien que vivía con usted en ese minuto que...? %
Sí – Sexo y Edad

	Sexo		Edad			
	Hombre	Mujer	15 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 y más
Le negaron la atención médica en un consultorio y/o en un hospital público	11,9	15,9	16,4	15,7	14,0	8,3
Fue detenido o agredido injustamente por la policía, y/o acusado indebidamente de una falta o delito	8,8	3,8	10,1	7,3	4,1	2,3
Algún establecimiento educacional le negó la posibilidad a ud o a sus hijos de estudiar o seguir estudiando	4,2	4,5	5,5	6,3	3,2	1,2
Algún organismo del Estado o un municipio le ha negado un beneficio que ud. consideraba que le correspondía	13,3	16,0	15,2	17,6	13,4	11,2
Ha sido juzgado indebidamente o recibido una multa o sanción indebida por parte de algún funcionario u organismo público	7,7	3,8	6,9	7,2	5,2	2,5

N = 3.032

Por otra parte, cuando se les pregunta a las personas que declararon haber pasado por alguna de estas situaciones la temporalidad del suceso (hace más de 5 años, hace más de 12 meses pero menos de 5 años, en los últimos 12 meses), no se observan tendencias claras. Como se ve en el Gráfico 44, estas temporalidades varían dependiendo de la situación ocurrida.

Gráfico 44. P35 ¿Hace cuánto tiempo ocurrió esa situación?– Totales



N total: Solo quienes respondieron Sí en P34 en alguna de las situaciones planteadas

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Para continuar con la evaluación de experiencia, se les pregunta a las personas por la ocurrencia de una serie de situaciones en los servicios públicos, y a su vez, por los servicios en los que ocurrió la situación (si es que le ocurrió la situación).

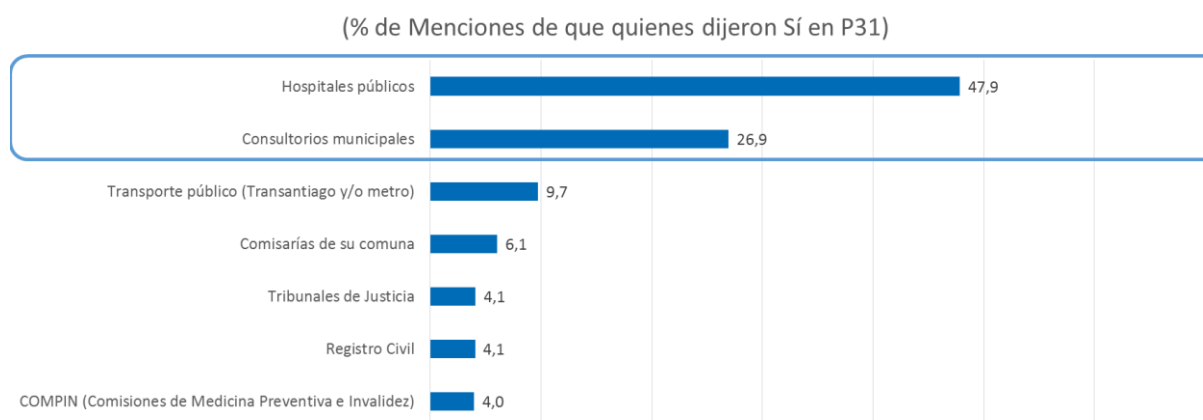
Respecto a ello, la Tabla 43 muestra que las ocurrencias de estas situaciones en general son bajas, salvo para dos eventos en particular; los tiempos de espera fueron muy extensos, haciéndole perder otras actividades que tenía presupuestadas (un 48,2% declaró que le ocurrió) y que no le entregaran la atención o respuesta oportuna a su demanda (un 27,9% declaró que sí le ocurrió). Ahora, cuando se les pregunta a las personas por el servicio donde ocurrieron estas situaciones (y en general, el resto de ellas), los servicios más mencionados son los Hospitales Públicos y los Consultorios Municipales (ver Gráfico 45), lo que puede estar relacionado con el hecho de que son justamente estos servicios los que son mayormente declarados en uso por las personas, por lo tanto, la posibilidad de exposición a estos sucesos es mayor en los servicios mencionados.

Tabla 43. Piense en los últimos 12 meses, en alguno de estos servicios, ¿le ocurrió que...? % Sí – Totales

Situaciones	Total (%)
Los tiempos de espera fueron muy extensos, haciéndole perder otras actividades que tenía presupuestadas	48,2
No le entregaron la atención o respuesta oportuna a su demanda	27,9
No le entregaron un trato digno y respetuoso	16,7
No recibió ud o alguien a quien acompañaba el mismo trato que las demás personas que solicitaban	11,6
Le entregaron una información que le costó mucho comprender	11,4
NO le quisieran entregar información respecto al estado de su solicitud o se demoraron excesivamente en entregar esa información	10,7
No fue atendido preferencialmente a pesar de una evidente situación de discapacidad, embarazo o ancianidad	9,9
Fue tratado de manera claramente injusta y atentatoria contra sus derechos personales	9,4
NO pudo obtener la información que necesitaba por cobros indebidos o excesivos para usted	5,5
Le negaron la posibilidad de reclamar	5,1
Utilizaran indebidamente su información personal o la de la persona a quien acompañaba	2,5

N = 3.032

Gráfico 45. P33 ¿En cuál de estos servicios ocurrió esta situación?– % Total menciones



N total: 286

Nota: Barras no suman 100% debido a que corresponde a respuesta múltiple.

Continuando, en cuanto a la edad de las personas, en la Tabla 44 se ve que la ocurrencia de estas dos situaciones es mayormente declarada en los rangos etarios de menor edad. Adicionalmente, en la Tabla 45 se ve que en ambas situaciones, esta proporción aumenta para los niveles socioeconómicos y educacionales más altos.

Tabla 44. Piense en los últimos 12 meses, en alguno de estos servicios, ¿le ocurrió que...? % Sí – Sexo y Edad

	Sexo		Edad			
	Hombre	Mujer	15 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 y más
Los tiempos de espera fueron muy extensos, haciéndole perder otras actividades que tenía presupuestadas	47,0	49,3	51,8	51,4	47,7	39,4
No le entregaran la atención o respuesta oportuna a su demanda	25,7	30,1	29,9	31,8	26,3	21,8
No le entregaron un trato digno y respetuoso	16,6	16,9	18,9	18,9	14,5	13,2
No recibió ud o alguien a quien acompañaba el mismo trato que las demás personas que solicitaban	11,4	11,8	13,4	11,7	11,8	8,9
Le entregaron una información que le costó mucho comprender	10,9	11,9	11,7	12,2	9,2	12,5
NO le quisieran entregar información respecto al estado de su solicitud o se demoraron excesivamente en entregar esa información	9,9	11,4	11,6	13,1	9,2	7,6
No fue atendido preferencialmente a pesar de una evidente situación de discapacidad, embarazo o ancianidad	9,1	10,8	10,0	10,6	10,8	7,7
Fue tratado de manera claramente injusta y atentatoria contra sus derechos personales	8,7	9,8	10,4	9,9	10,1	6,0
NO pudo obtener la información que necesitaba por cobros indebidos o excesivos para usted	4,9	6,1	6,0	6,8	4,3	4,6
Le negaran la posibilidad de reclamar	4,5	5,6	5,4	6,7	4,1	3,4
Utilizaran indebidamente su información personal o la de la persona a quien acompañaba	2,4	2,6	2,6	3,5	1,8	1,7

N = 3.032

Tabla 45. P10 Durante los últimos 12 meses, ¿ha solicitado atención o servicio en alguno de estos servicios o ha acompañado a algún familiar? % Sí– NSE y Educación Encuestado

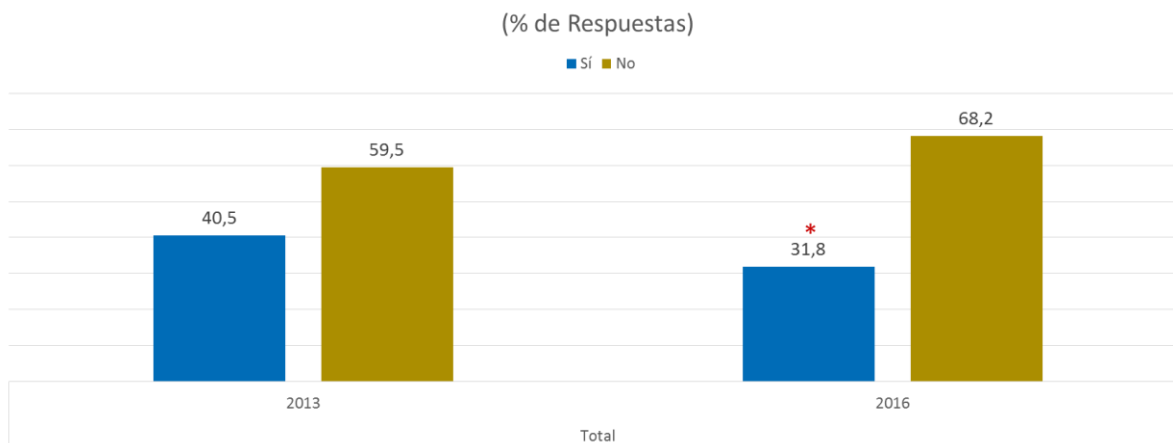
	NSE			Educación Encuestado		
	D-E	C3	C1-2	Educación Media incompleta o menos	Educación Media completa	Educación Superior incompleta o más
Los tiempos de espera fueron muy extensos, haciéndole perder otras actividades que tenía presupuestadas	46,1	49,4	49,7	47,7	46,7	52,0
No le entregaron la atención o respuesta oportuna a su demanda	25,1	29,1	30,7	26,1	26,0	33,5
No le entregaron un trato digno y respetuoso	15,9	17,4	16,8	17,1	15,9	17,4
No recibió ud o alguien a quien acompañaba el mismo trato que las demás personas que solicitaban	11,8	12,4	10,0	12,4	11,2	11,3
Le entregaron una información que le costó mucho comprender	12,0	12,0	9,7	12,8	11,8	9,7
No le quisieran entregar información respecto al estado de su solicitud o se demoraron excesivamente en entregar esa información	8,4	12,3	11,8	9,5	11,2	11,6
No fue atendido preferencialmente a pesar de una evidente situación de discapacidad, embarazo o ancianidad	8,5	11,9	9,2	9,2	10,8	9,8
Fue tratado de manera claramente injusta y atentatoria contra sus derechos personales	8,7	9,8	9,6	8,5	9,7	9,9
No pudo obtener la información que necesitaba por cobros indebidos o excesivos para usted	4,8	5,6	6,3	4,9	5,5	5,9
Le negaron la posibilidad de reclamar	5,1	5,2	5,0	5,6	4,3	5,2
Utilizaron indebidamente su información personal o la de la persona a quien acompañaba	2,3	2,5	2,7	3,0	1,5	2,9

N = 3.032

Necesidad de Reclamar

Ahora bien, adentrándonos en la necesidad de reclamos en los servicios públicos, podemos ver que en general la mayoría de las personas no ha sentido la necesidad de reclamar en servicios públicos los últimos 12 meses. Sin embargo, como muestra el Gráfico 46, la necesidad de reclamos ha mejorado respecto a la primera medición. En términos concretos, en el año 2013 el 40,5% de las personas declaró haber sentido ganas de reclamar, proporción que desciende a un 31,8% en el año 2016.

Gráfico 46. P58 De acuerdo a su experiencia con los servicios públicos en los últimos 12 meses:¿Ha sentido necesidad de reclamar en alguno de ellos? – Totales por año



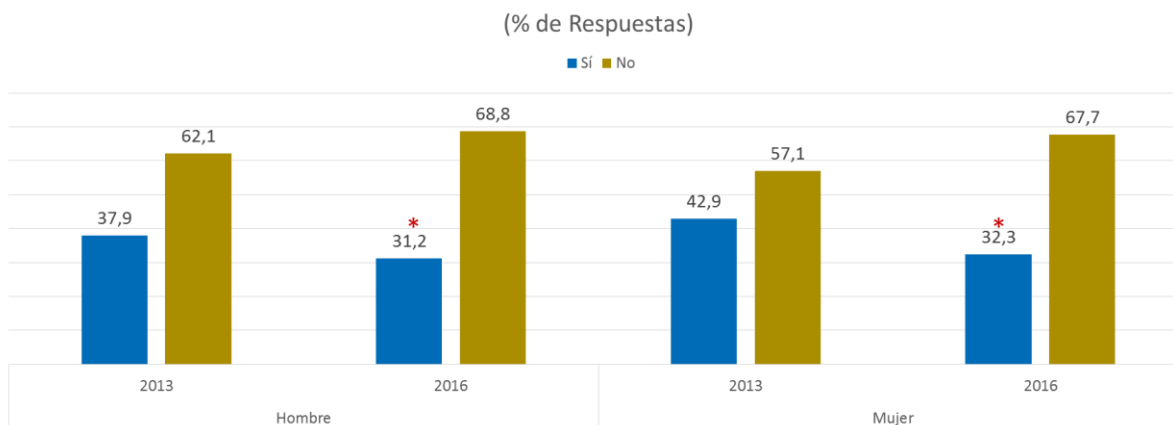
N total: 2013 = 2.056 2016 = 2.983

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Año 2013

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde

Además, como se ve en el Gráfico 47, esta tendencia se mantiene para el caso de hombres y mujeres entre ambas mediciones, al igual que para los dos rangos etarios más jóvenes (ver Gráfico 47).

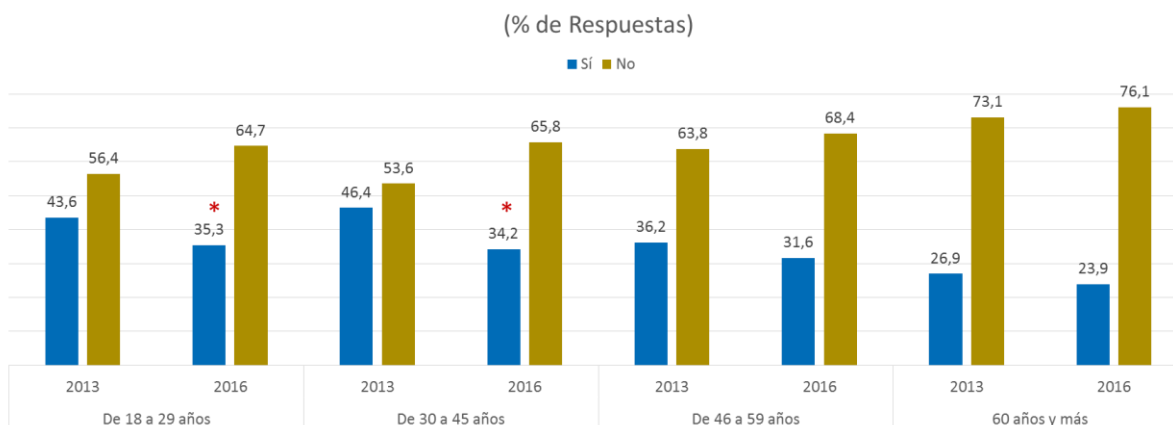
Gráfico 47. P58 De acuerdo a su experiencia con los servicios públicos en los últimos 12 meses:¿Ha sentido necesidad de reclamar en alguno de ellos? – Sexo por año



*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Año 2013

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde

Gráfico 48. P58 De acuerdo a su experiencia con los servicios públicos en los últimos 12 meses:¿Ha sentido necesidad de reclamar en alguno de ellos? – Edad por año

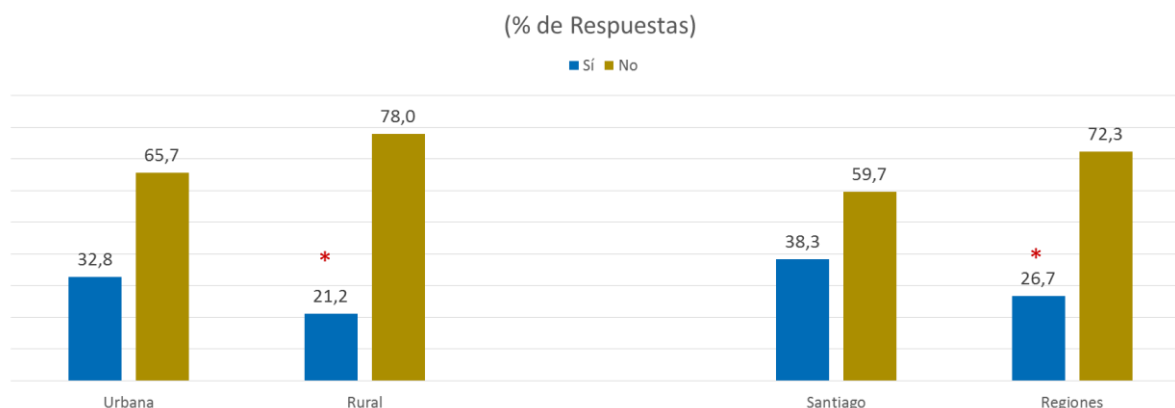


*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Año 2013

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde

Concentrándonos en la presente medición, el Gráfico 49 nos permite señalar que la proporción de personas que sintieron ganas de reclamar en alguno de los servicios disminuye en áreas rurales comparadas con las urbanas, así como en regiones en contraposición con Santiago.

Gráfico 49. P58 De acuerdo a su experiencia con los servicios públicos en los últimos 12 meses:¿Ha sentido necesidad de reclamar en alguno de ellos? – Área y Santiago - Regiones



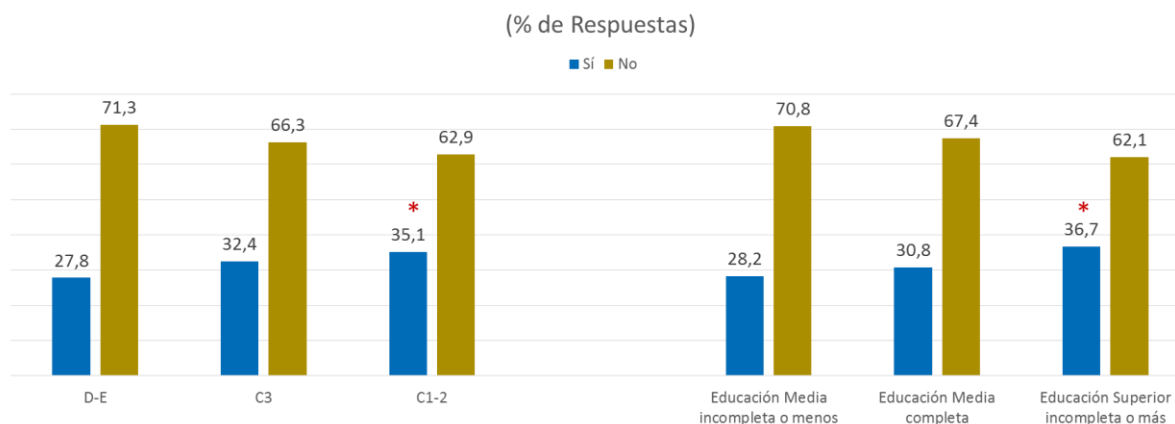
N total: 3.032

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Urbana y Santiago

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Adicionalmente, el Gráfico 50 muestra que un 27,8% de las personas de nivel socioeconómico D-E señala haber sentido ganas de reclamar, proporción que aumenta a un 35,1% para el nivel C1-2, del mismo modo, este porcentaje es de un 28,2% entre quienes tienen educación media incompleta o menos, lo que aumenta a un 36,7% en aquellos con educación superior incompleta o más, lo que denota que son estos sectores los más críticos en cuanto al trato en servicios públicos.

Gráfico 50. P58 De acuerdo a su experiencia con los servicios públicos en los últimos 12 meses:¿Ha sentido necesidad de reclamar en alguno de ellos? – NSE y Educación Encuestado



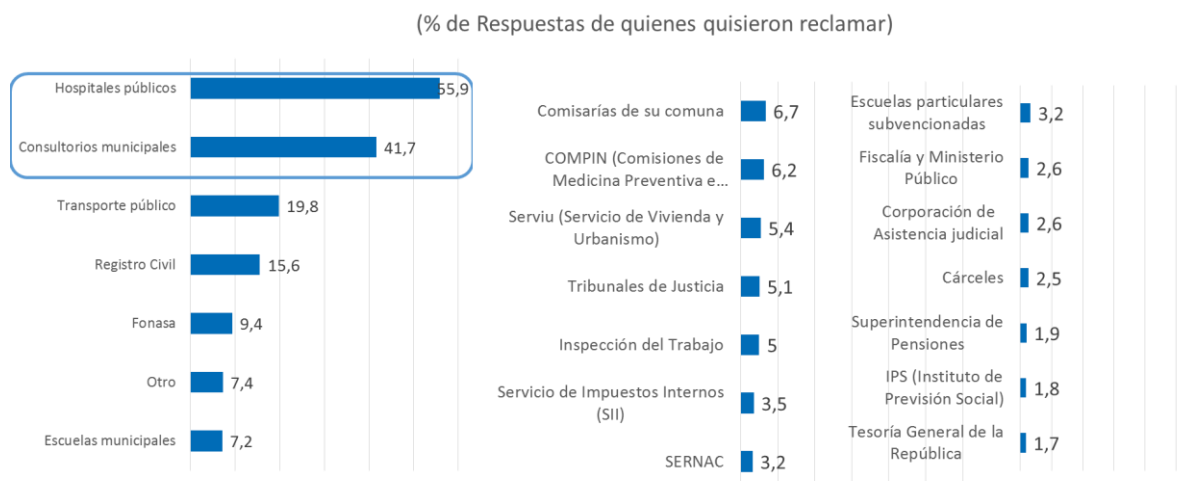
N total: 3.032

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Urbana y Santiago

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Ahora, cuando se les pregunta a las personas por los servicios en los cuales sintió necesidad de reclamar, como se ve en el Gráfico 51, los hospitales públicos (55,9%) y consultorios municipales (41,7%) son los más declarados. Sin embargo, cabe destacar que al igual que en el caso de ocurrencia de situaciones no deseadas, la alta proporción de personas que ha sentido necesidad de reclamar en estos servicios puede estar ligada a que son justamente estos servicios los más utilizados por las personas.

Gráfico 51. P59 ¿En cuáles servicios públicos ha sentido la necesidad de reclamar?– Total Si %

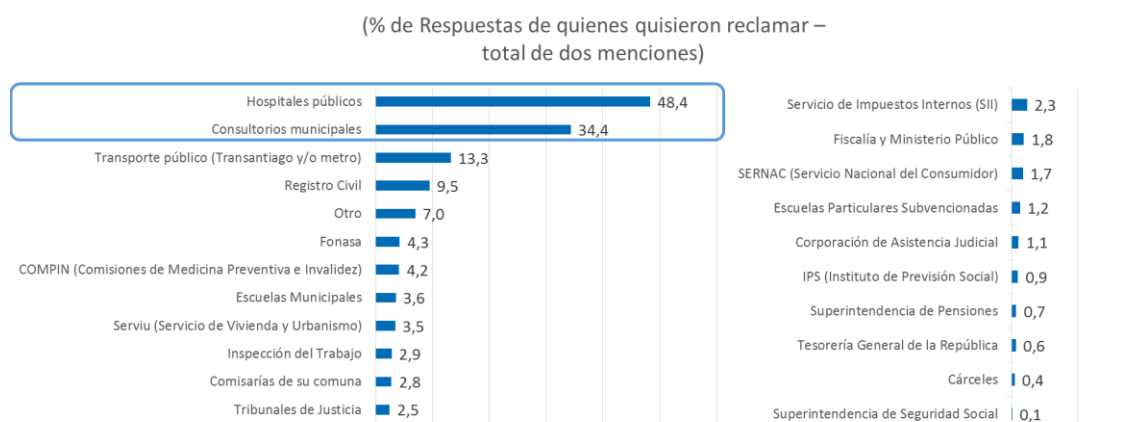


N total: 963

Nota: Barras no suman 100% debido a que corresponde a respuesta múltiple.

En línea a lo anterior, cuando se les pide a las personas mencionar los últimos dos servicios en los que sintió necesidad de reclamar, vuelven a ser los hospitales públicos y consultorios municipales los más mencionados (ver Gráfico 52). A continuación de ello, se le realizó una serie de preguntas referidas a los reclamos en relación a los últimos dos servicios mencionados por cada persona.

Gráfico 52. P60 ¿Cuáles fueron los dos últimos servicios respecto de los cuales sintió la necesidad de reclamar?– Total Si %



N total: 963

Nota: Barras no suman 100% debido a que corresponde a respuesta múltiple.

Respecto a ello, en el Gráfico 53 se pueden ver las respuestas de las personas cuando se les pregunta por el motivo por el cual sintieron necesidad de reclamar. Destaca que el 78,6% menciona que para al menos uno de los dos servicios reclamó porque no recibió atención oportuna y de calidad, seguido por un 30,5% para el motivo de que tomaron una decisión administrativa que no fue razonable o lo perjudicó.

Gráfico 53. P61 ¿Por qué sintió la necesidad de reclamar?– Total Si %



N total: 963

Nota: Barras no suman 100% debido a que corresponde a respuesta múltiple.

Asimismo, en el Gráfico 54 se puede ver que el 11,5% -tomando el total de la muestra- hizo el reclamo correspondiente en al menos uno de los servicios que mencionó en la pregunta anterior.

Gráfico 54. P62 ¿Hizo el reclamo correspondiente? – Total

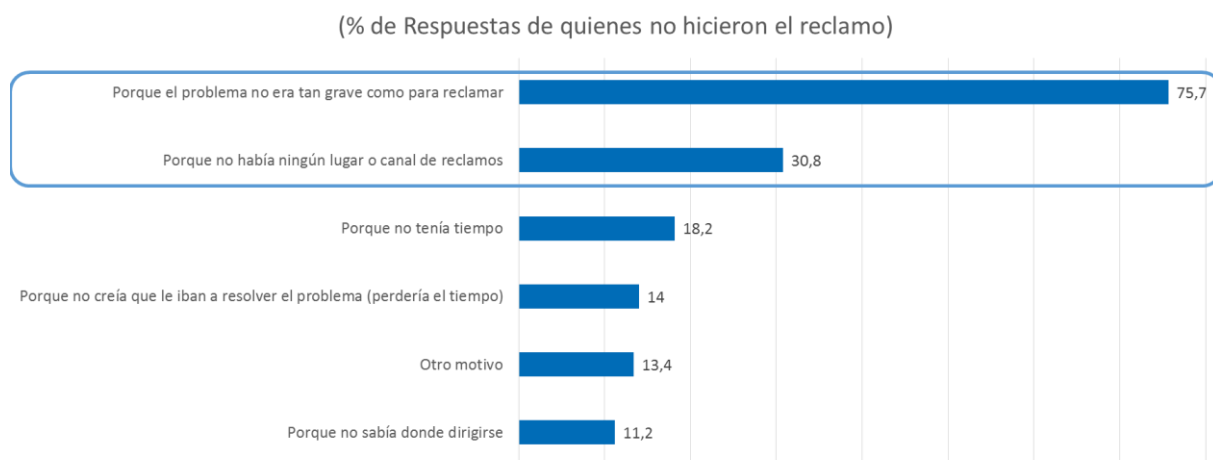


N = 3.032

Nota: En barras se omiten las categorías No, No Sabe y No Responde.

En relación a ello, en el Gráfico 55 se puede ver que de las personas que no realizó el reclamo, un 75,7% de ellos mencionó en alguna oportunidad (para alguno de los dos servicios) que no lo hizo porque el problema no era tan grave como para reclamar, y un 30,8% porque no había ninguna lugar o canal de reclamos.

Gráfico 55. P63 ¿Por qué no hizo el reclamo?– Total Si %

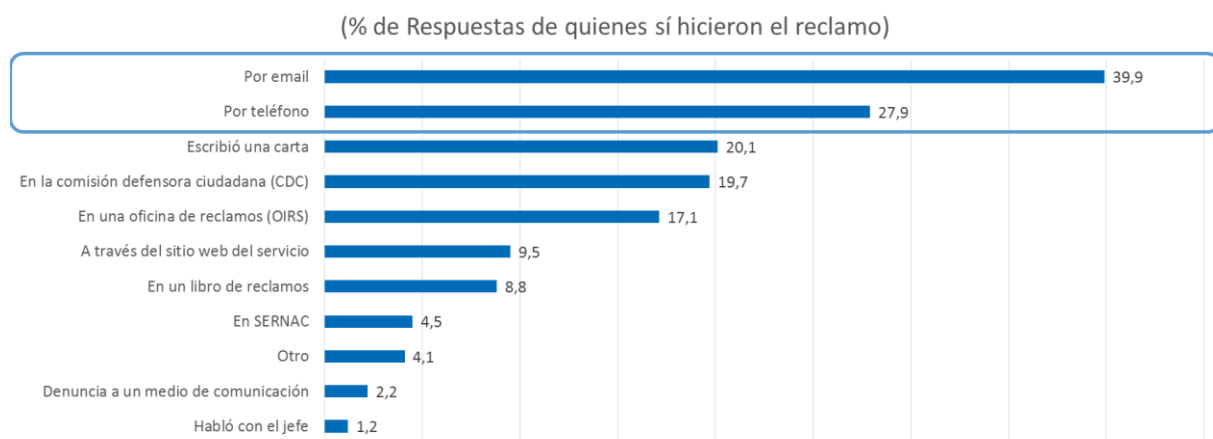


N total: 275

Nota: Barras no suman 100% debido a que corresponde a respuesta múltiple.

Ahora, con respecto a las personas a las personas que sí reclamaron, (ver Gráfico 56) el 39,9% mencionaron haberlo hecho para al menos un servicio por email, y un 27,9% por teléfono. Más abajo aparece la carta (20,1%) y la Comisión Defensora Ciudadana (19,7%).

Gráfico 56. P64 ¿Cómo reclamó?– Total Si %

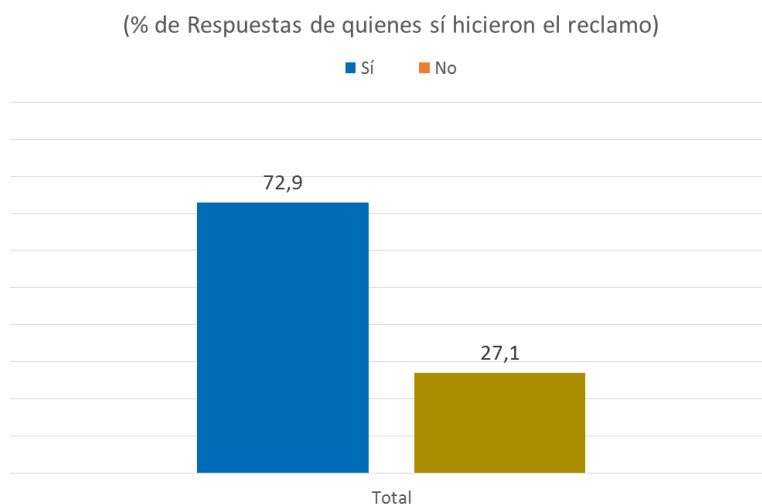


N total: 275

Nota: Barras no suman 100% debido a que corresponde a respuesta múltiple.

Continuando, en el Gráfico 57 se muestra que de las personas que hicieron el reclamo –esto es un 11,5% de la muestra total (339 casos) -, el 72,9% de las personas declara haber obtenido respuesta en al menos uno de los servicios que mencionó. Con respecto a esta respuesta, en el Gráfico 58 se muestran las notas con las que calificaron esta respuesta las personas que la obtuvieron para el primer servicio. Como se ve, en 40,2% la calificó con nota de 1 a 4, un 17,3% con nota 5 y un 14,1% con nota de 6 a 7.

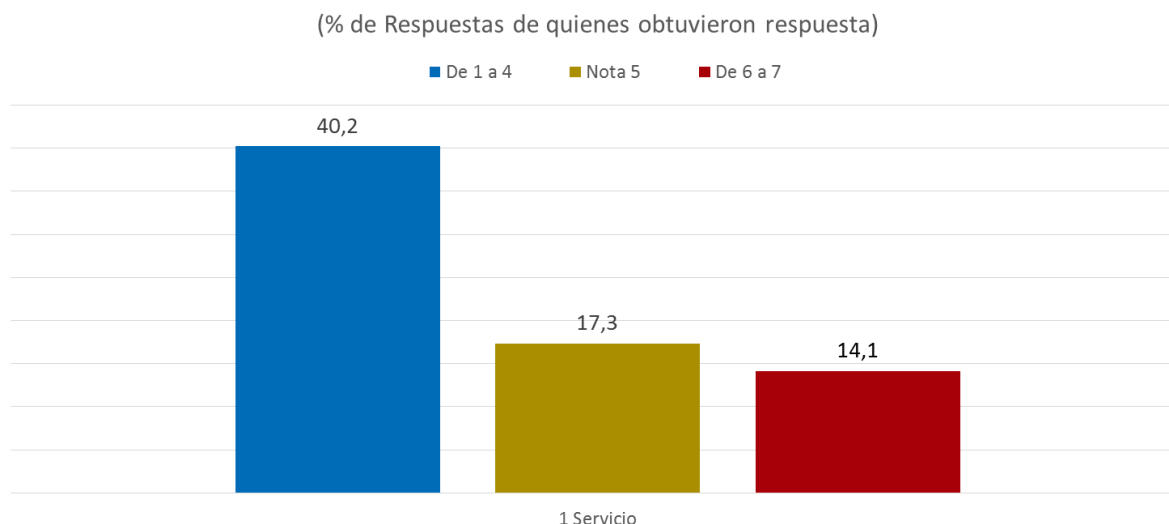
Gráfico 57. P65 ¿Obtuvo respuesta a su problema? – Total



N = 244

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Gráfico 58. P66 En una escala de a 1 7, ¿Cuán satisfecho quedó con la respuesta?– Total

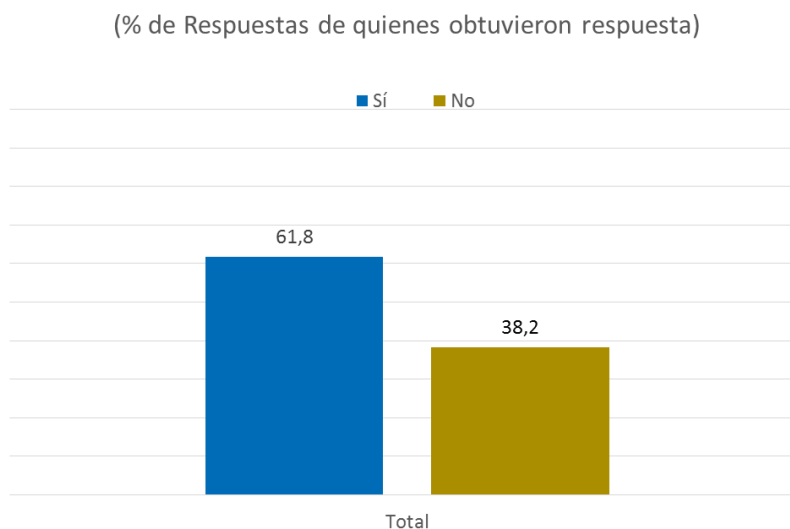


N = 180

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Ligado a ello, se les preguntó a las personas que calificaron con nota inferior a 5 la respuesta obtenida – esto es si sintieron la necesidad de seguir reclamando¹⁶. Como se ve en el Gráfico 59, un 61,8% de ellos declara haber sentido la necesidad de seguir reclamando. Ahora, de quienes declararon no querer seguir reclamando, un 40,1% señaló en al menos una vez (para alguno de los dos servicios mencionados) que no lo hizo porque no tenía tiempo, y un 26% porque el problema no era tan grave como para seguir reclamando (ver Gráfico 60).

Gráfico 59. P67 ¿Sintió la necesidad de seguir reclamando en otras instancias?– Total

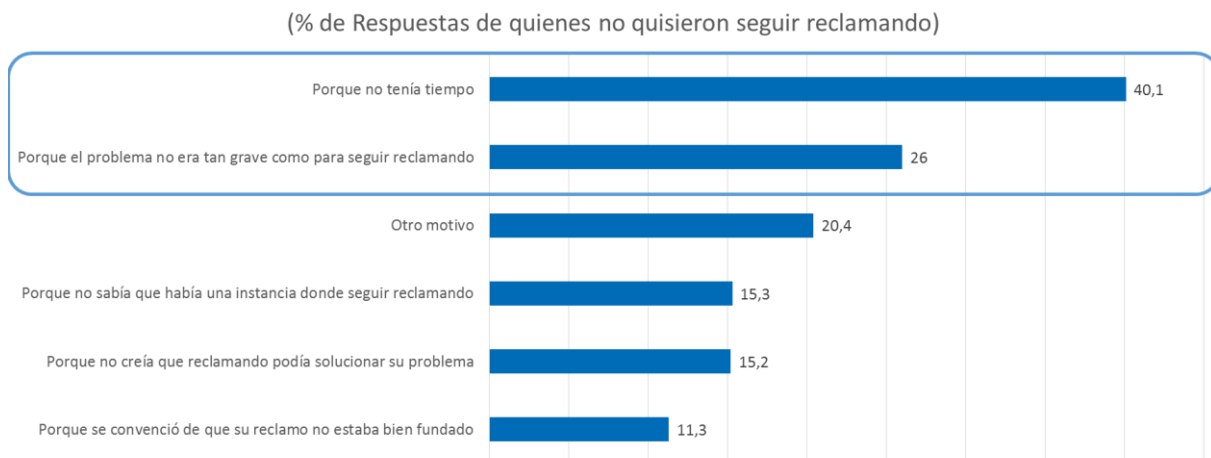


N = 209

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

¹⁶ Se debe tener precaución con la interpretación de las estimaciones puntuales de éstas preguntas provenientes de filtros, pues el N asociado es bajo.

Gráfico 60. P67 ¿Y por qué no siguió reclamando?– Total Sí %

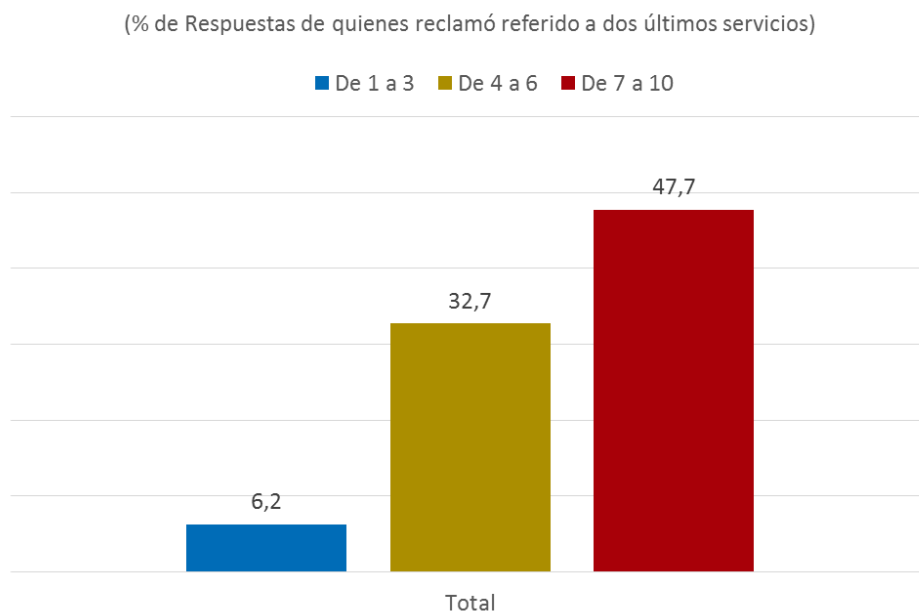


N = 124

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Para finalizar esta sección, en el Gráfico 61 se puede ver que cuando se les pregunta a las personas por la gravedad del perjuicio por el que querían reclamar (en el primer servicio mencionado), un 47,7% calificó el perjuicio en una gravedad de 7 a 10, donde 1 es nada grave, y 10 es extremadamente grave.

Gráfico 61. P69 De 1 a 10, califique la gravedad del perjuicio que le ha provocado la situación por la que usted estaba reclamando– Total



N = 614

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

A modo de **resumen de la sección**, se puede señalar que la percepción de importancia de los derechos en los servicios públicos en general es alta, mientras que la percepción de cumplimiento varía entre tipos de derechos, de modo tal que nos podemos encontrar con derechos considerados como muy importantes, pero que a la vez considerados “respetados”.

Además, en cuanto a las expectativas de trato en los servicios públicos, en general las personas consideran que serían tratados igual que otra persona, lo que denota una expectativa a la discriminación más bien baja, y a su vez, la declaración efectiva de discriminación es bajo el 20%.

En cuanto al uso de los servicios públicos, nos encontramos con que los más usados son el transporte públicos y servicios ligados a la salud, pero este uso difiere dependiendo de algunas variables como sexo y rangos etarios.

En lo relacionado a la experiencia en servicios, en general, la declaración de situaciones de vulneración de derechos es más bien baja, salvo algunas excepciones, y derivado de ello, la calificación general de los servicios es regular y la necesidad de reclamos tiende a ser baja. Ligado a ello, la principal razón por la que no se reclama es el poco tiempo y la baja gravedad del perjuicio percibido. Por otra parte, de quienes sí reclaman, la mayoría lo realiza por medios no presenciales (teléfono y mail), y considera grave la situación por la que reclama.

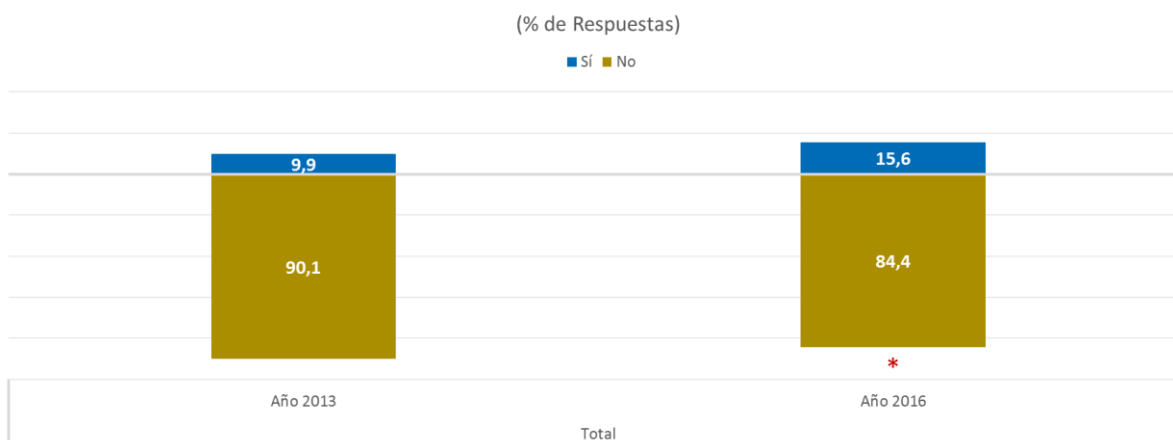
II.5. CONOCIMIENTO Y USO DE ORGANISMOS DE LA COMISIÓN

En la sección a continuación se abordará el conocimiento de los diferentes organismos de la Comisión Defensora Ciudadana, así como el uso y evaluación de los mismos, permitiéndonos comparar en la mayoría de los casos con la medición previa.

Comisión Defensora Ciudadana

Para comenzar, en el Gráfico 62 se puede ver que en la medición del año 2013 el 9,9% de las personas declaró conocer la Comisión Defensora Ciudadana, lo que aumenta –en términos estadísticos en forma significativa- a un 15,6% en el año 2016. A su vez, esta diferencia se mantiene para el caso de los hombres y mujeres a través de las mediciones (ver Gráfico 63) y para los tres rangos etarios menores (ver Gráfico 64).

Gráfico 62. P48 ¿Conoce usted la Comisión Defensora Ciudadana? – Totales por año

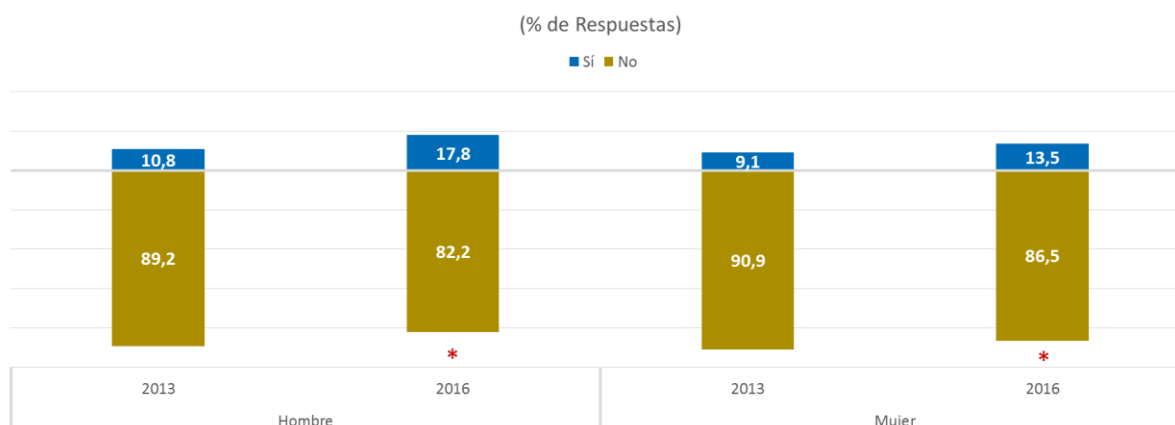


N total: 2013 = 2.056 2016 = 2.999

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Año 2013

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Gráfico 63. P48 ¿Conoce usted la Comisión Defensora Ciudadana?– Sexo por año

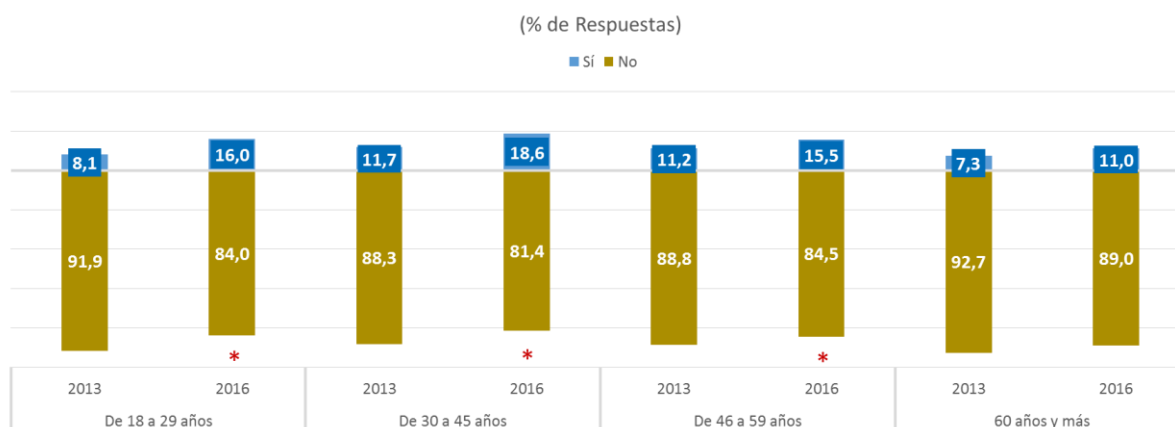


N total: 2013 = 2.056 2016 = 2.999

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Año 2013

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Gráfico 64. P48 ¿Conoce usted la Comisión Defensora Ciudadana?– Edad por año



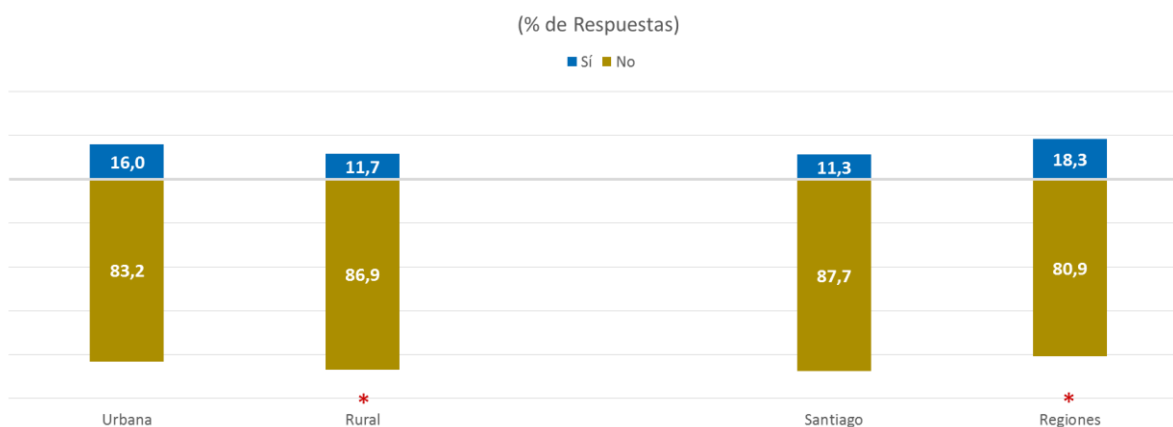
N total: 2013 = 2.056 2016 = 2.999

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Año 2013

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Concentrándonos en la medición del 2016, en el Gráfico 65 y en el Gráfico 66, se puede ver que el conocimiento declarado de la Comisión Defensora Ciudadana aumenta en áreas rurales y en regiones, y a medida que aumenta los niveles socioeconómicos y educacionales.

Gráfico 65. P48 ¿Conoce usted la Comisión Defensora Ciudadana?– Área y Santiago - Regiones

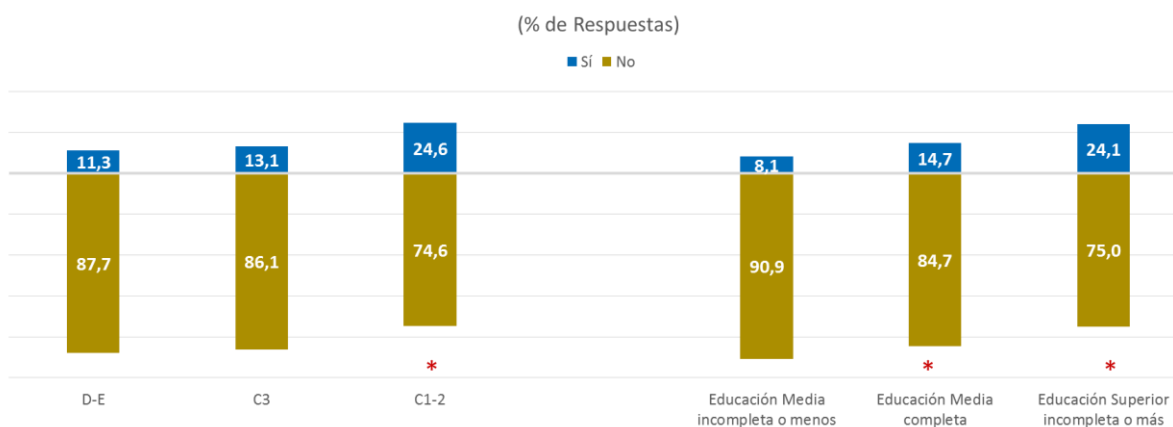


N total: 3.032

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Urbana y Santiago

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Gráfico 66. P48 ¿Conoce usted la Comisión Defensora Ciudadana?– NSE y Educación Encuestado



N total: 3.032

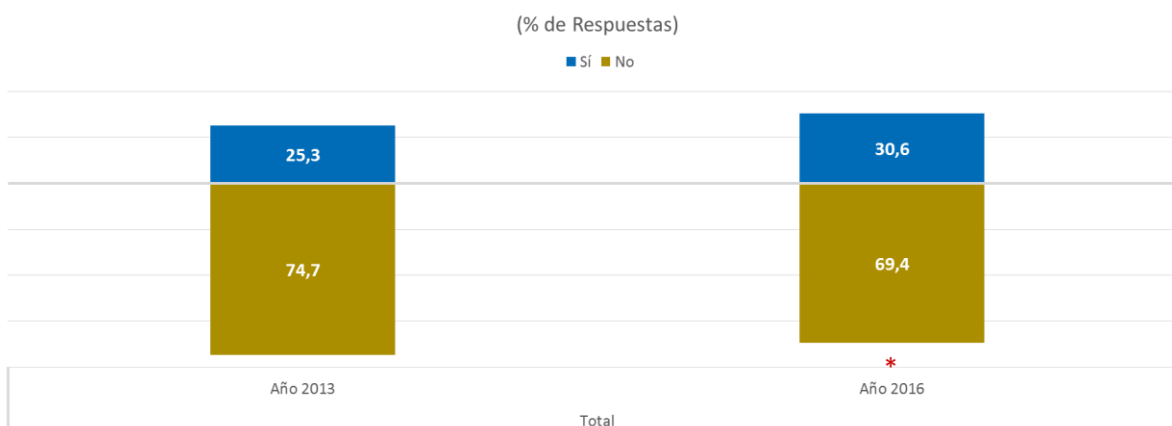
*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: D-E y Ed. Media incompleta o menos

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Ley de Transparencia

Para continuar con el conocimiento de los organismos de la Comisión, en el Gráfico 67 se puede ver que en el año 2013 un 25,3% de las personas declaró conocer la Ley de Transparencia, proporción que aumenta a un 30,6% en el año 2016. En cuanto a la edad, el Gráfico 68 muestra que esta tendencia se replica para los primeros tres rangos etarios.

Gráfico 67. P51 ¿Conoce usted la Ley de Transparencia? – Totales por año

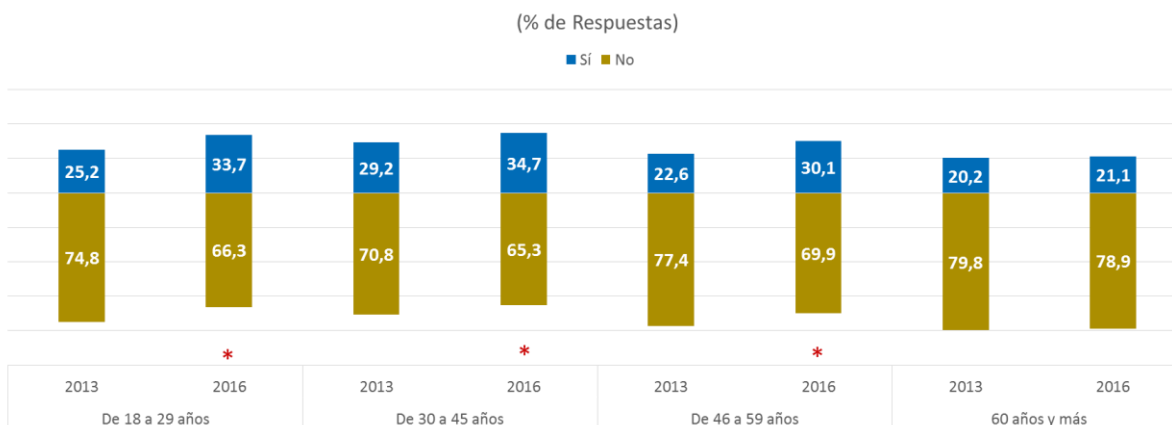


N total: 2013 = 2.056 2016 = 2.991

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Año 2013

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde

Gráfico 68. P51 ¿Conoce usted la Ley de Transparencia?– Edad por año



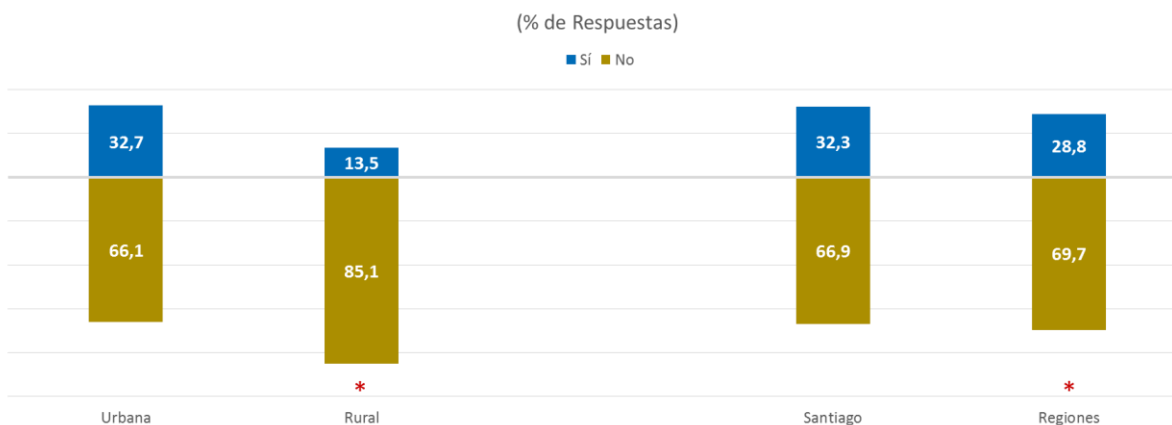
N total: 2013 = 2.056 2016 = 2.991

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Año 2013

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde

En cuanto a la medición actual, el Gráfico 69 nos permite señalar que el conocimiento de la ley descende significativamente en áreas rurales en comparación con las urbanas, y en regiones en comparación con Santiago.

Gráfico 69. P51 ¿Conoce usted la Ley de Transparencia?– Área y Santiago - Regiones



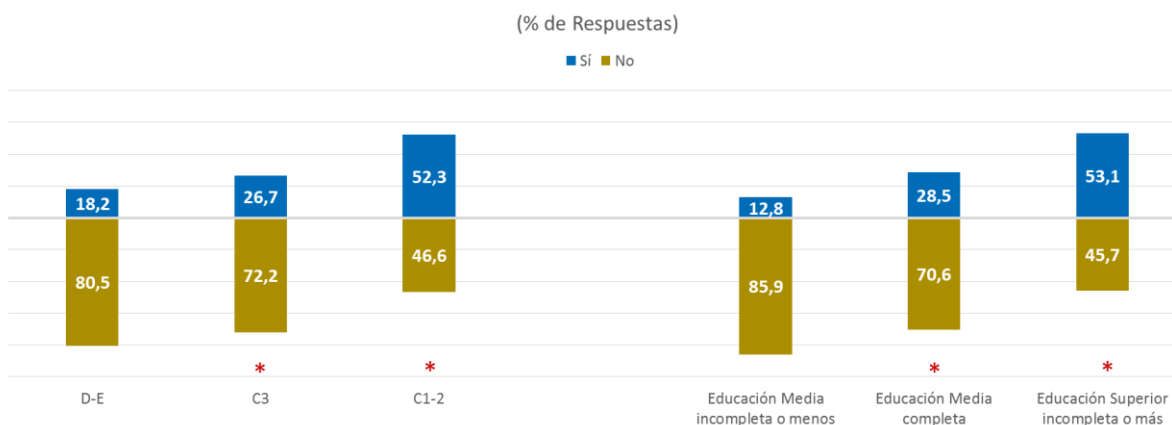
N total: 3.032

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Urbana y Santiago

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Además, en el Gráfico 70 se muestra que mientras un 18,2% de las personas de nivel socioeconómico D-E declara conocer la Ley de Transparencia, porcentaje que aumenta a un 26,7% en el nivel C3 y a un 52,3% en el nivel C1-2. Esta tendencia también se replica para la educación del encuestado, aumentando la declaración en los niveles educacionales más altos.

Gráfico 70. P51 ¿Conoce usted la Ley de Transparencia?– NSE y Educación Encuestado



N total: 3.032

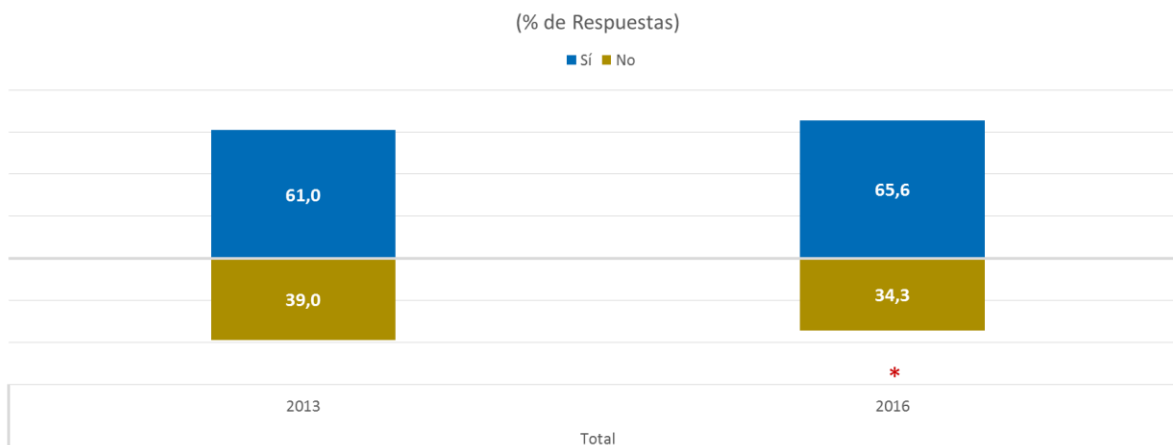
*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: D-E y Ed. Media incompleta o menos

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Chile Atiende

Continuando, el Gráfico 71 muestra que en el año 2013 un 61% de las personas declaro conocer o haber escuchado sobre Chile Atiende, lo que aumenta a un 65,6% en el año 2016, lo que se replica para los dos rangos etarios menores (ver Gráfico 72).

Gráfico 71. P52 ¿Conoce o ha escuchado sobre Chile Atiende? – Totales por año

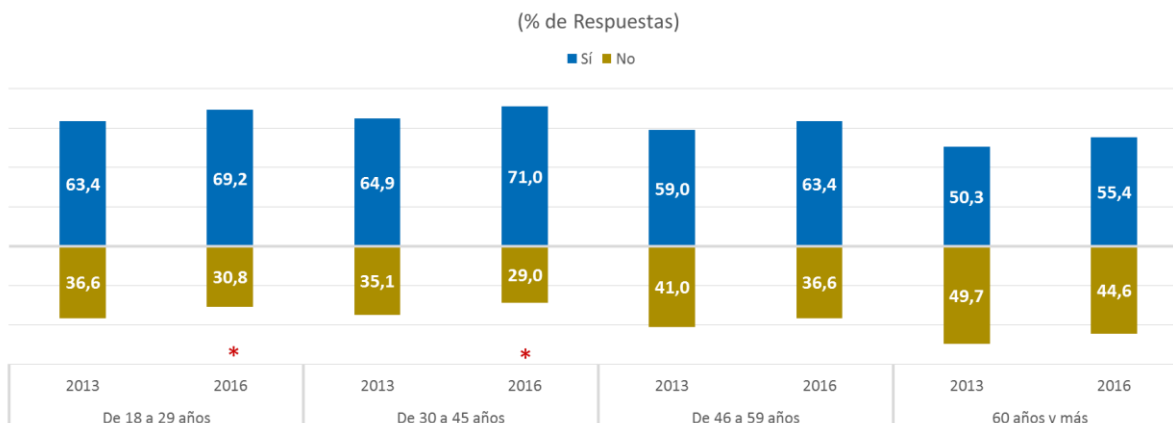


N total: 2013 = 2.056 2016 = 2.996

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Año 2013

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde

Gráfico 72. P52 ¿Conoce o ha escuchado sobre Chile Atiende?– Edad por año



N total: 2013 = 2.056 2016 = 2.996

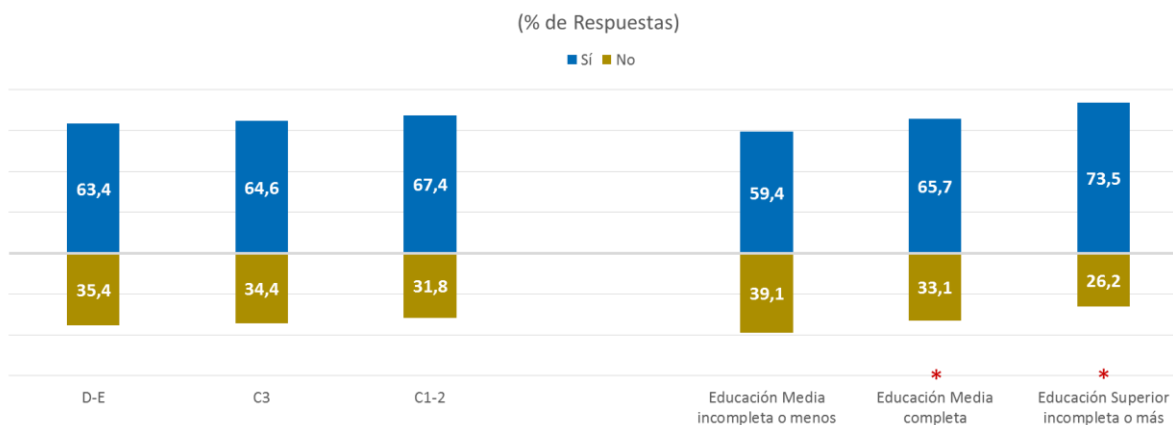
*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Año 2013

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde

De manera adicional, en el Gráfico 73 se puede ver que la declaración de conocimiento de Chile Atiende es de 59,4% entre quienes tienen educación incompleta o menos, aumentando a un 65,7%

en los con educación media completa, y a un 73,5% en aquellos con educación superior incompleta o más.

Gráfico 73. P52 ¿Conoce o ha escuchado sobre Chile Atiende?– NSE y Educación Encuestado



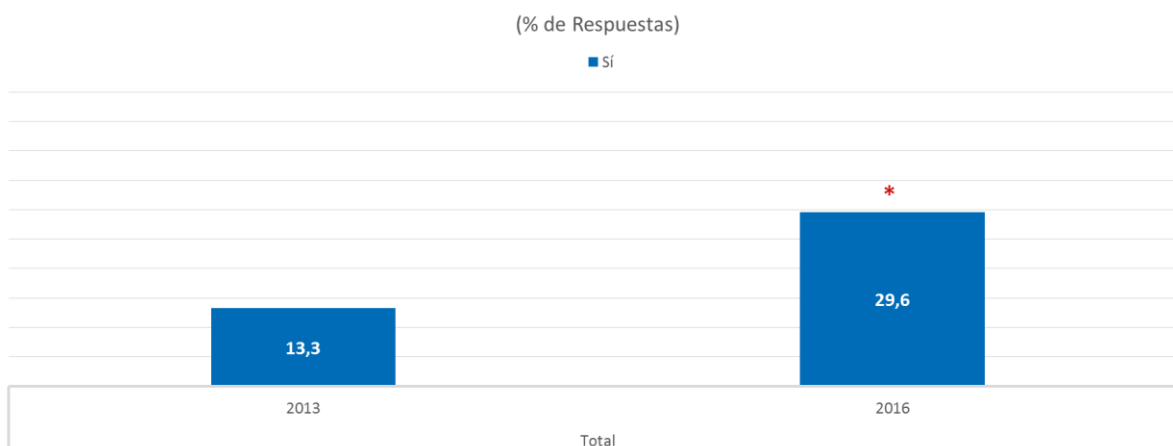
N total: 3.032

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: D-E y Ed. Media incompleta o menos

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

En particular al uso de Chile Atiende, en el Gráfico 74 se ve que en el año 2013, un 13,3% de las personas declaró haber utilizado las oficinas de Chile Atiende, lo que aumento a un 29,6% en el 2016, tendencia que se replicó tanto para hombres y mujeres, como para los distintos grupos etarios. Además, según el Gráfico 75, para la presente medición esta proporción también es mayor en zonas rurales y en regiones.

Gráfico 74. P53 ¿Ha utilizado algunos de los siguientes canales de atención que tiene Chile Atiende?: Oficinas de Chile Atiende – Totales por año

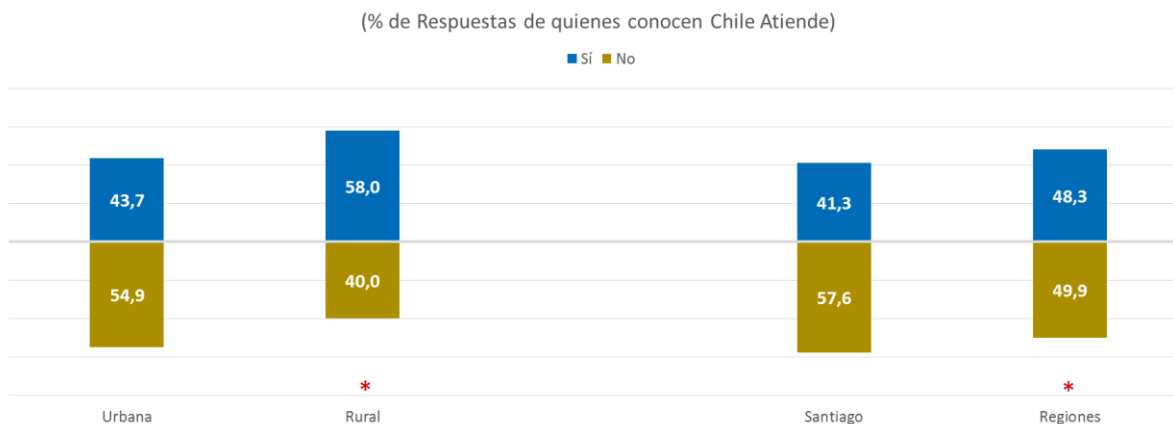


N total: 2013 = 2.056 2016 = 3.032

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Año 2013

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde

Gráfico 75. P53 ¿Ha utilizado algunos de los siguientes canales de atención que tiene Chile Atiende?: Oficinas de Chile Atiende— Área y Santiago - Regiones



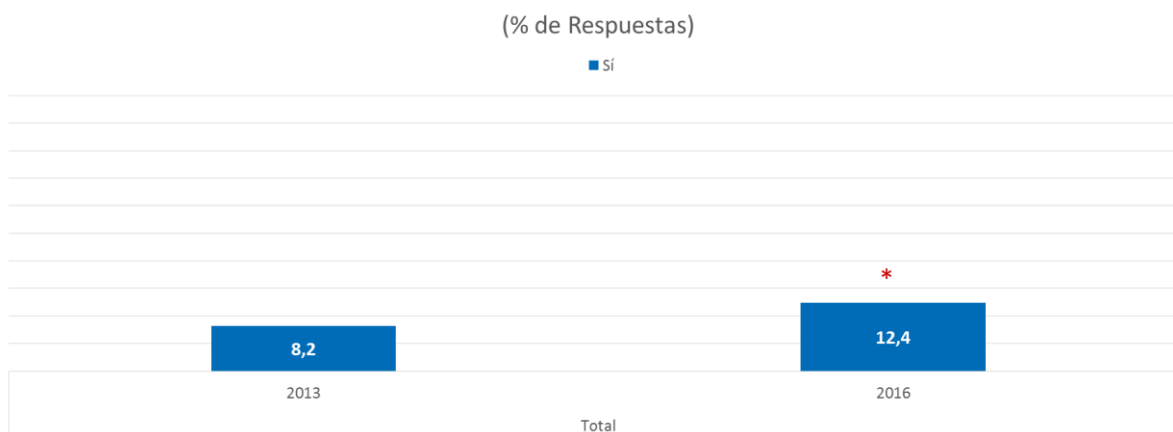
N total: 1.993

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Urbana y Santiago

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

En cuanto al uso de la página web de Chile Atiende, el 8,2% de personas declaró en 2013 haber utilizado este canal, lo que también aumentó a un 12,4% en el año 2016 (ver Gráfico 76), lo que se replica para sexo y rangos etarios. Ahora, centrándonos en la medición de 2016, nos encontramos que su uso es mayor en zonas urbanas, en Santiago, y a medida que aumenta el nivel socioeconómico y educacional de las personas.

Gráfico 76. P53 ¿Ha utilizado algunos de los siguientes canales de atención que tiene Chile Atiende?: Página web de Chile Atiende – Totales por año



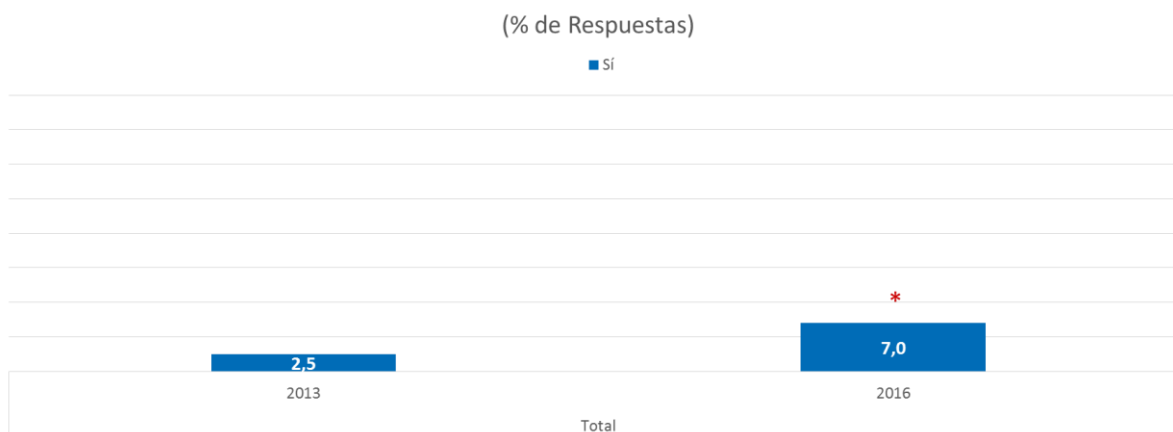
N total: 2013 = 2.056 2016 = 3.032

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Año 2013

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde

Continuando, en el Gráfico 77, se puede ver que la proporción de personas que usó el canal de Call center de Chile Atiende también aumentó entre la medición pasada y la actual, replicándose los escenarios antes planteados.

Gráfico 77. P53 ¿Ha utilizado algunos de los siguientes canales de atención que tiene Chile Atiende?: Call center de Chile Atiende – Totales por año



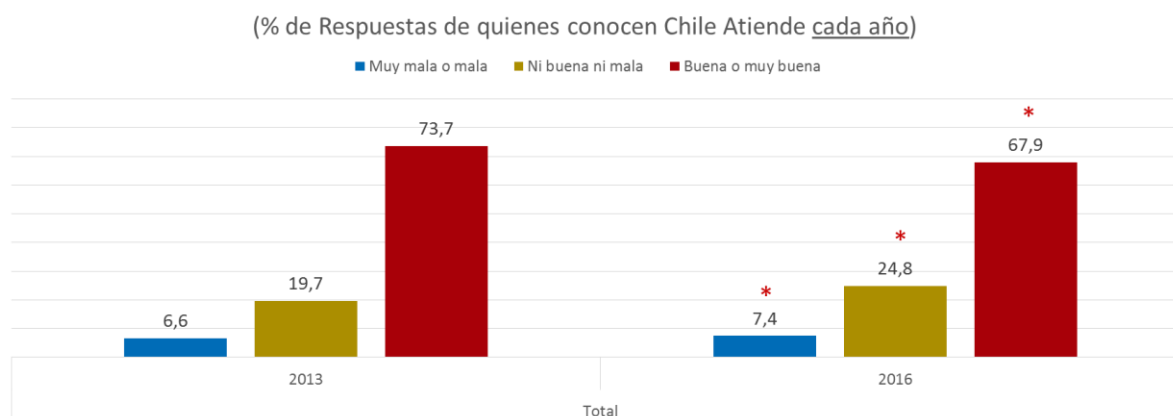
N total: 2013 = 2.056 2016 = 3.032

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Año 2013

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde

Ahora bien, en cuanto a la evaluación de los canales de Chile Atiende, se puede decir que según el Gráfico 78, el porcentaje de personas (que han utilizado algún canal) que evalúan que el servicio prestado por ellos es bueno o muy bueno disminuye de un 73,7% en 2013, a un 67,9%. Esta tendencia se replica para hombres y mujeres, y todos los rangos etarios.

Gráfico 78. P54 ¿Cómo evalúa la calidad de servicios entregada por Chile Atiende en los canales de atención que usted ha utilizado? – Totales por año



N total: 2013 = 1.139 2016 = 1.993

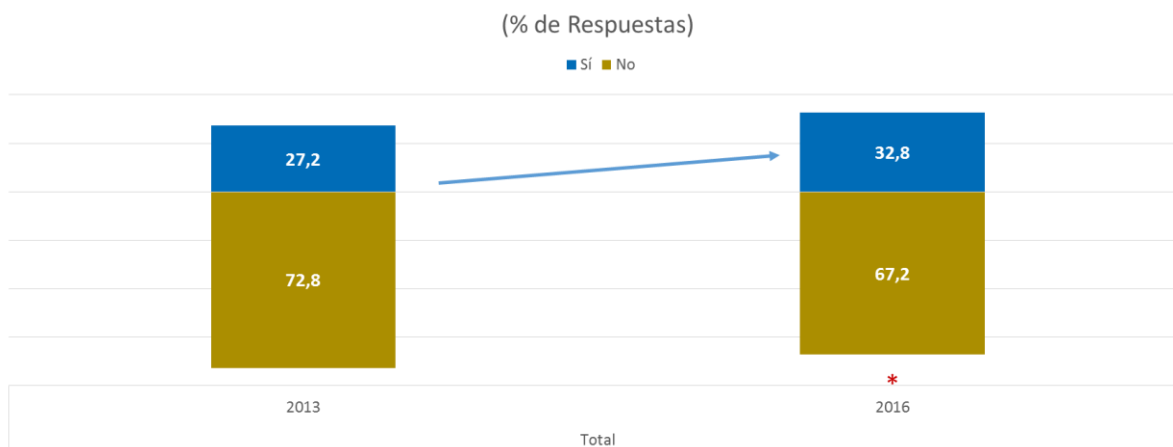
*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Año 2013

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde

Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias OIRS

Para continuar, el Gráfico 79 nos permite señalar que un 27,2% de las personas en el año 2013 declaró conocer las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), proporción que aumentó a un 32,8% en el año 2016, lo que se replicó para hombres y mujeres, y para los tres primeros rangos etarios.

Gráfico 79. P55 ¿Conoce usted las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) que se encuentran en todos los servicios públicos?– Totales por año



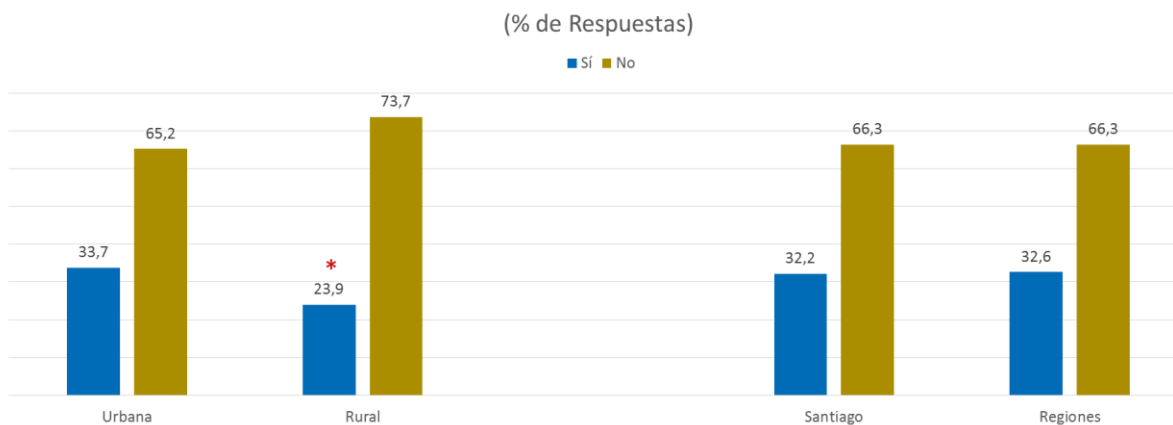
N total: 2013 = 2.056 2016 = 2.992

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Año 2013

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde

En cuanto a la presente medición, en el Gráfico 80 se puede ver que esta proporción es más baja en zonas rurales, y en el Gráfico 81 se ve que a medida que aumenta el nivel socioeconómico y educacional, también aumenta el porcentaje de personas que declara conocer las OIRS. Ahora, en cuanto al uso de las OIRS, en el Gráfico 82 se puede ver que para ambas mediciones, el 7% de las personas declaró haber utilizado estas oficinas en los últimos dos años.

Gráfico 80. P55 ¿Conoce usted las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) que se encuentran en todos los servicios públicos?— Área y Santiago - Regiones

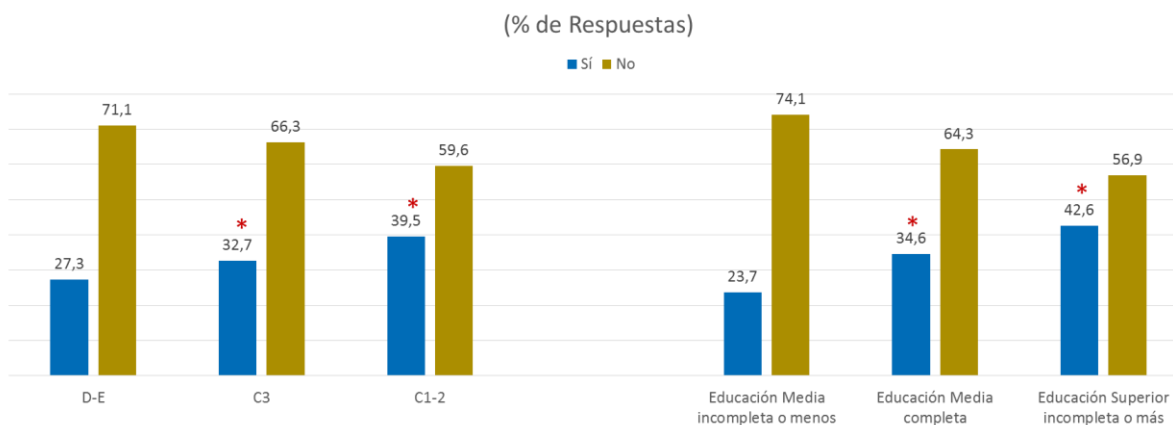


N total: 3.032

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Urbana y Santiago

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Gráfico 81. P55 ¿Conoce usted las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) que se encuentran en todos los servicios públicos?— NSE y Educación Encuestado

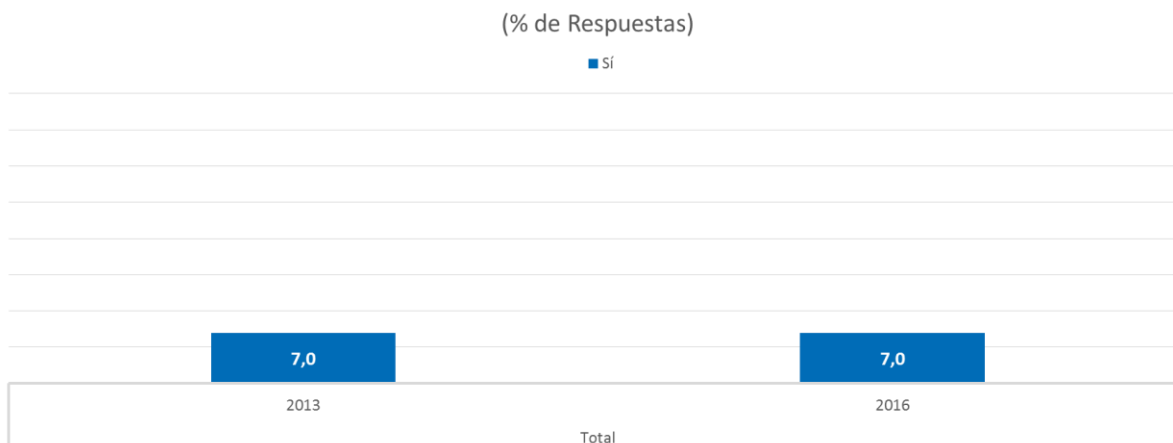


N total: 3.032

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: D-E y Ed. Media incompleta o menos

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Gráfico 82. P56 ¿Ha utilizado estas Oficinas en los últimos dos años? – Totales por año



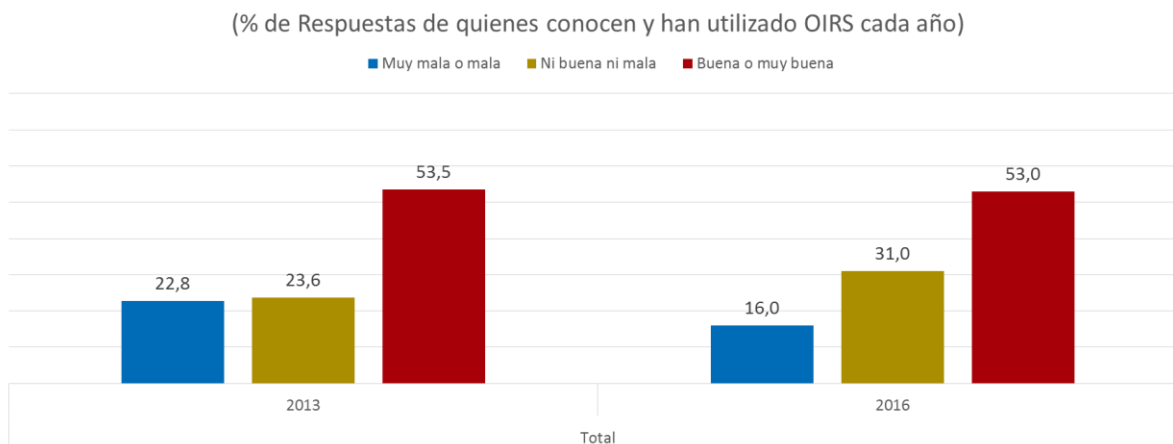
N total: 2013 = 2.056 2016 = 3.032

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Año 2013

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde

Derivado de ello, cuando se les pide a las personas que han utilizados las OIRS que califiquen la calidad de servicios entregada por la oficina, en el Gráfico 83 se puede ver que en general la mitad de las personas la califica como buena o muy buena, lo que sucede en ambas mediciones, y se replica para el sexo y la edad. Ahora, en el año 2016 esta proporción es significativamente menor en regiones, comparado con Santiago (ver Gráfico 84).

Gráfico 83. P57 ¿Cómo evalúa la calidad de servicios entregada por la OIRS que usted ha utilizado? – Totales por año

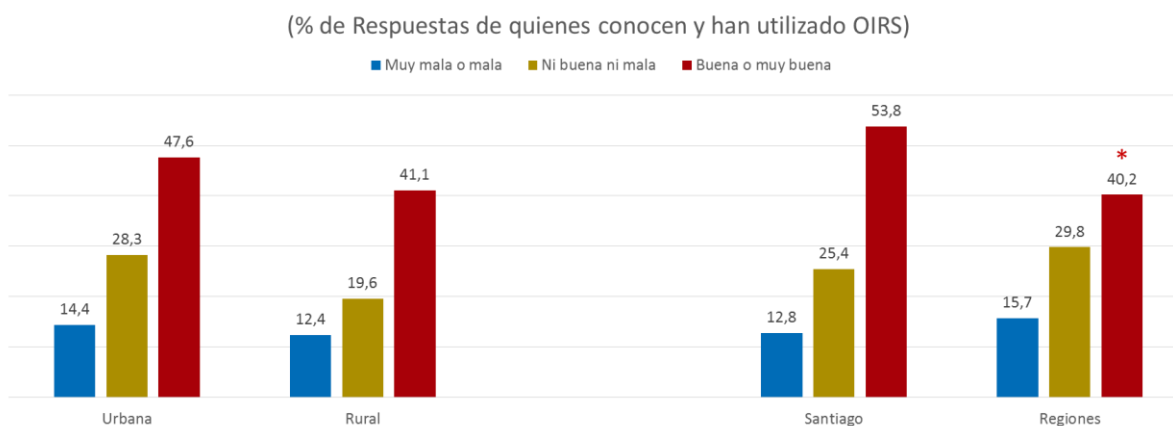


N total: 2013 = 133 2016 = 207

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Año 2013

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde

Gráfico 84. P57 ¿Cómo evalúa la calidad de servicios entregada por la OIRS que usted ha utilizado?– Área y Santiago - Regiones



N total: 3.032

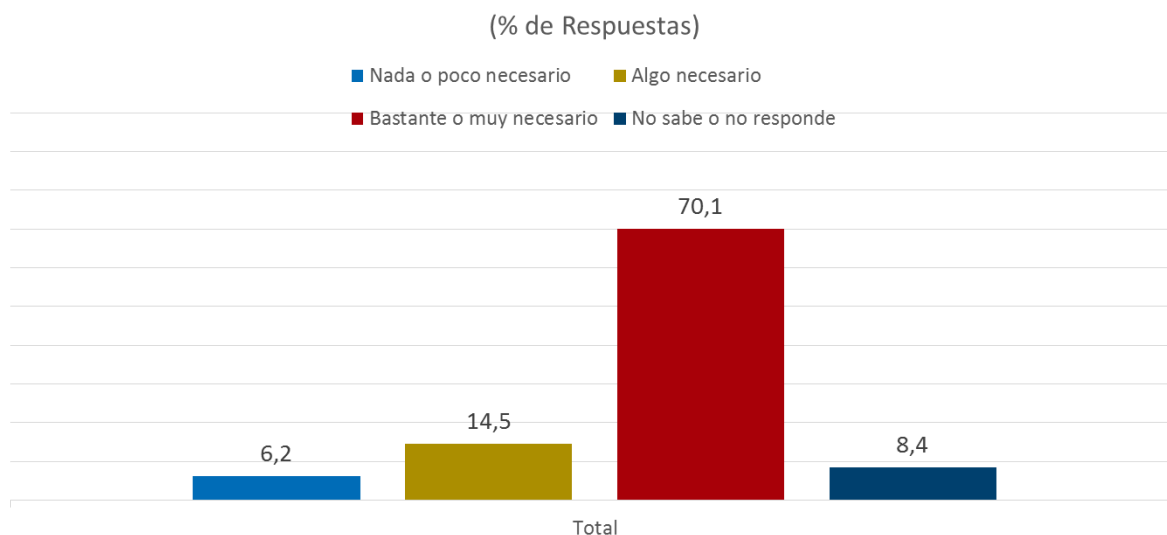
*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Urbana y Santiago

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Defensor Ciudadano

Para finalizar, en el Gráfico 85 se puede ver que el 70,1% de las personas declaró que considera bastante o muy necesario la existencia en Chile de un Defensor Ciudadano. Más en específico, esta proporción es menor en áreas rurales comparadas con las urbanas, y en regiones comparadas con Santiago (ver Gráfico 86), mientras que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en cuanto a nivel socioeconómico y educacional.

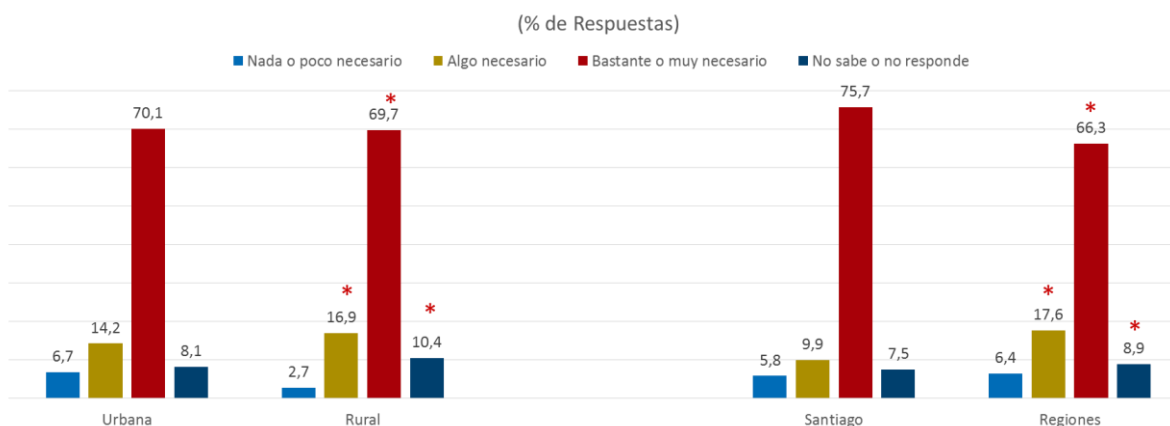
Gráfico 85. P49 ¿Qué tan necesario es que en nuestro país exista un Defensor Ciudadano o Defensor de las Personas, dedicada a la defensa de los derechos de las personas en relación con los actos de la Administración pública? – Total



N total: 3.032

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Gráfico 86. P49 ¿Qué tan necesario es que en nuestro país exista un Defensor Ciudadano o Defensor de las Personas, dedicada a la defensa de los derechos de las personas en relación con los actos de la Administración pública? – Área y Santiago - Regiones



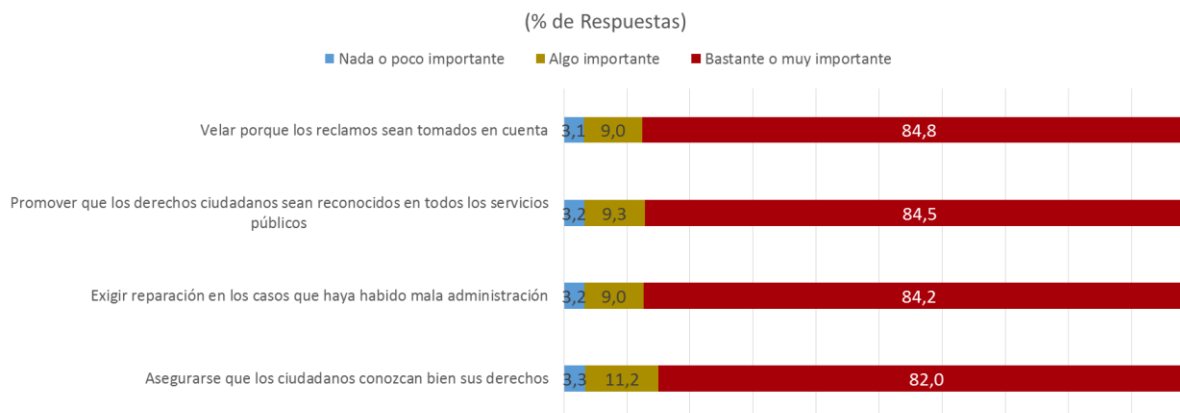
N total: 3.032

*Diferencias estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza asumiendo Muestreo Aleatorio Simple, con categoría de referencia: Urbana y Santiago

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

Por otra parte, cuando se les pregunta a las personas por su percepción de importancia respecto a que dicha institución tuviera las funciones ligadas al respeto de derechos ciudadanas, en el Gráfico 87 podemos ver que todas las funciones descritas son consideradas por una gran proporción de personas como bastante o muy importantes, tendencia que no muestra grandes variaciones según las variables de interés.

Gráfico 87. P50 ¿Y qué tan importante sería que esta institución tuviera las siguientes funciones...?– Totales



N total: 3.032

Nota: En barras se omiten las categorías No Sabe y No Responde.

A modo de resumen, es que se puede señalar que en general el conocimiento y uso de los distintos organismos de la Comisión han aumentado entre la medición del 2013 y la actual, viéndose también que la tendencia general de evaluación tanto de Chile Atiende y de las OIRS se mantiene entre los años, a pesar de que la evaluación positiva de Chile Atiende en términos comparativos disminuye.



SÍNTESIS Y CONCLUSIONES

III. SÍNTESIS Y CONCLUSIONES

El objetivo general de la “**Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos – Sexta Versión**”, encargada por la Comisión Defensora Ciudadana y realizada por la Dirección de Estudios Sociales (DESUC) de la Universidad Católica fue *conocer la percepción de las personas respecto al conocimiento y cumplimiento de los derechos ciudadanos a nivel general, así como los específicamente referidos a organismos del Estado que otorgan atención directa*.

La Encuesta se realizó a través de entrevistas presenciales en hogares, sobre un universo de personas de 18 años y más, chilenas o extranjeras, que residen habitualmente en viviendas particulares ocupadas localizadas en zonas urbanas y rurales de las 15 regiones del país. El sondeo tuvo un diseño y aplicación del tipo probabilístico, estratificado geográficamente y multietápico (cuatro etapas: comunas, manzanas, vivienda y persona). El resultado fue una muestra nacional de 3.032 casos, lo que entrega un margen de error total de +/- 2,18%, asumiendo un nivel de confianza de 95%, varianza máxima y un muestreo aleatorio simple a nivel nacional.

A la luz del objetivo planteado por el estudio, se estableció levantar información respecto a la valoración de las personas sobre sus derechos como su percepción de cumplimiento, estableciendo cinco dimensiones de análisis: **Importancia y Cumplimiento de Derechos, Percepción de Derechos respecto a Inmigrantes y Pueblos Originarios, Percepción de Deberes y Participación, Nivel de Cumplimiento Percibido de Derechos ante Organismos del Estado, y Conocimiento y Uso de Organismos de la Comisión**. Los principales hallazgos de esta encuesta serán sintetizados a continuación, articulados a partir de dichos ejes temáticos.

III.1. IMPORTANCIA Y CUMPLIMIENTO DE DERECHOS

De modo inicial y general, se puede observar una opinión dividida de las personas respecto a la percepción general de cumplimientos de derechos en Chile, si consideramos que un 43% de los encuestados considera que estos se respetan “siempre o casi siempre”. Este primer indicador es de orden general, pues no hace referencia a derechos específicos, y aparece como estable en el tiempo, pues mostró un comportamiento similar al observado en la última medición realizada en el 2013. Sin embargo, se distinguen diferencias entre los distintos grupos segmentos de la población –tanto a nivel de sexo, territorial, estrato socioeconómico y educacional-. Estas variaciones van a ser persistentes a través de los distintos indicadores perceptuales sobre derechos medidos en este estudio.

Una segunda tendencia general es respecto a la **alta valoración de todos los derechos en general**. Para la ciudadanía, es difícil “separar” o “negar” el nivel de importancia de los derechos consultados, de forma que se observa una alta *normalización* de la valoración de estos. Aun así, se observa que dentro de este marco de alta relevancia, los derechos de *segunda generación*, o “sociales” emergen como los más valorados. Al respecto, sobresalen los derechos referidos a la salud, la educación de calidad y gratuita, como los más destacados en los distintos indicadores perceptuales utilizados. En

particular, la salud aparece como un derecho cuyo fundamento emerge desde la cotidianeidad de las personas, en tanto son las personas de mayor edad y de sectores de menores recursos quienes más los priorizan. En cambio, los derechos asociados a la educación –siendo una aspiración relevada transversalmente- emergen como una aspiración comparativamente más destacada entre los más jóvenes. En contraposición, estos derechos de orden social mencionados son también los que se consideran como que menos se tienen actualmente en nuestro país.

Por otra parte, aparece un conjunto de derecho civiles políticos (juicio justo, libertad de expresión, y pensamiento, derecho a voto y de propiedad) que, aun siendo altamente reconocidos con porcentaje superiores al 60% que los califica como “muy importante”, se priorizan menos que los de orden social. A su vez, mientras el derecho a voto es percibido por un 63% como “muy importante”, el de propiedad, por un 74,6% de la muestra.

¿Qué tan “naturalizada” o “dada por descontada” resulta la valoración y el cumplimiento de los derechos de orden político respecto a los sociales? ¿Qué implica y cómo se entiende el derecho a la educación gratuita y de calidad? Son preguntas que emergen a luz de estos resultados, y que requieren mayor profundización en estudios adicionales de orden cuantitativo y cualitativo.

III.2. PERCEPCIÓN DE DERECHOS RESPECTO A INMIGRANTES Y PUEBLOS ORIGINARIOS

Para comenzar, el estudio abordó percepciones generales sobre la aceptación social de inmigración en Chile, estableciendo que un 33,3% de las personas considera que se debe “permitir a todos venir a vivir a Chile”, un 33,1% declara que se debe permitir “venir a algunos”, un 20,7% “a pocos”, y un 9,4% cree que no se debería permitir a extranjeros venir a vivir a nuestro país. Sin embargo, a la vez una proporción importante de las personas encuestadas considera que alguien que nació fuera de Chile debiera tener los *mismos* derechos que un chileno (52,4%), mientras que un 29,6% cree que debiera tener algunos derechos, pero no todos los de un chileno. En particular, la aceptación de la inmigración –“sin condiciones”- es mayor en los grupos más jóvenes, en aquellos de regiones y zonas rurales, y en personas con mayor nivel socioeconómico y educacional. Estas distinciones persisten entre los indicadores utilizados para evaluar el tema.

En cuanto a los derechos de pueblos indígenas, una percepción inicial apunta a que la mayoría de las personas considera que debieran tener los “mismos derechos” (75,4%), mientras que un 18,8% cree que debieran tener algunos “derechos especiales”. Sin embargo, al analizar aspectos en particular, una gran proporción de las personas considera que se le debieran otorgar algunos derechos particulares. Por ejemplo, el 67% de los encuestados está de “acuerdo o muy de acuerdo” con que los pueblos indígenas debieran ser reconocidos constitucionalmente como pueblo. Un porcentaje similar opina lo mismo respecto a recibir educación en su lengua originaria, al igual que ser atendidos en servicios públicos conforme a sus costumbres y lengua. En cambio, un 43,6% señala estar de “acuerdo o muy de acuerdo” con que tengan acceso privilegiado a tierras.

III.3. PERCEPCIÓN DE DEBERES Y PARTICIPACIÓN

En relación a las actitudes cívicas, los resultados muestran que la mayoría –al menos discursivamente– las considera como “muy importantes”, notándose un ascenso general de dicha percepción a medida que aumenta la edad, mientras que disminuye en niveles socioeconómicos y educacionales más altos. Algo similar ocurre para la percepción de gravedad de actos anti-cívicos, donde la gran mayoría de los encuestados considera bastantes o muy graves todos los actos, lo que se acentúa en mujeres y en personas de mayor edad. Ahora bien, así como se observa una alta valoración de actividades cívicas y del “castigo” a conductas cívicas, la declaración de participación en actividades ciudadanas es bajo el 30%, aumentando solo para algunos casos en personas con mayor edad y niveles educacionales altos.

III.4. NIVEL DE CUMPLIMIENTO PERCIBIDO DE DERECHOS ANTE ORGANISMOS DEL ESTADO

En cuanto a la relación con los servicios públicos, los derechos respecto a ser tratado con dignidad, recibir un trato igualitario y una atención rápida y oportuna aparecen como los derechos de mayor importancia. En contraste, estos derechos aparecen como los que menos se respetarían según los encuestados, lo cual se ve acrecentado entre las personas de zonas urbanas y Santiago.

Cuando se trata de las expectativas de trato en los servicios estatales, la mayoría de las personas considera que sería tratado igual que otra persona, lo que se condice con una declaración de discriminación menor al 20%.

Los servicios de mayor uso declarado por los encuestados son consultorios y hospitales, y transporte público. Aunque este uso difiere dependiendo de algunas variables como sexo y rangos etarios, es relevante destacar que el tipo de experiencia y relevancia para la vida cotidiana de estos respecto a la mayoría de los otros servicios consultados. En lo relacionado a la experiencia en servicios, nos encontramos con que en general se da una evaluación entre valores de 4 a 6 (en una escala de 1 a 10) en respeto por los derechos de las personas, profesionalismo, buen trato, entre otros. Mientras que los problemas más declarados versan sobre el tiempo de espera y las respuestas oportunas a las demandas de los usuarios.

En cuanto a los reclamos, el 32% de los encuestados declara haber sentido necesidad de reclamar en algún servicio durante los últimos 12 meses (lo que descende en 8 puntos porcentuales respecto a 2013), principalmente asociado a no haber obtenido una **atención oportuna y de calidad**. No obstante, solamente el 11% del total de los encuestados declara haber presentado efectivamente un reclamo en algún servicio público (de los últimos dos en los que sintió ganas de reclamar) en el último año, mientras que la mayoría declara no hacer los reclamos por la baja gravedad del problema. En cuanto a quienes reclaman, la mayoría lo hace por medios no presenciales y declara recibir respuesta a su problema.

III.5. CONOCIMIENTO Y USO DE ORGANISMOS DE LA COMISIÓN

Los resultados de la encuesta mostraron un aumento en el conocimiento de todos los organismos de la Comisión. En específico, la declaración de conocimiento de la Comisión Defensora Ciudadana comparada con el 2013 (de 9,9% a 15,6% en 2016), siendo mayor a medida que se incrementa el nivel socioeconómico y educacional. Adicionalmente, también se registró un crecimiento en el conocimiento de la Ley de Transparencia (de 25,3% a 30,6% en 2016), acentuándose en la Región Metropolitana, zonas urbanas y grupos socioeconómicos más altos.

En línea con lo anterior, el conocimiento de Chile Atiende y sus canales (oficinas, web y call center) aumentó respecto a 2013. En específico, el conocimiento de Chile Atiende sube de un 61% a 65,6%, mientras en las oficinas se registra un aumento en el uso de 13,3% a 29,6%, de 8,2% a 12,4% para la página web, y de 2,5% a 7% para el call center. Además, se replica el escenario anterior, donde el mayor conocimiento se concentra también en zonas urbanas, y estratos educacionales y socioeconómicos más altos, al igual que para el caso de las OIRS. Sin embargo, a pesar del aumento del conocimiento de las oficinas, su uso declarado se mantuvo estable entre mediciones, al igual que su evaluación.

Por último, y en convergencia a la relevancia otorgada tanto a los derechos ciudadanos en general y en particular respecto al Estado, el 70,1% de las personas señaló que considera “bastante o muy necesario” la existencia de un Defensor Ciudadano, tendencia que se mantiene para áreas rurales y regiones, y a su vez, se visualiza una alta percepción de importancia respecto a las funciones particulares de éste.

IV. REFERENCIAS

- AAPOR. *Standar Definitions: Final Dispositions of Case Codes and Outcome Rates for Surveys*. AAPOR 7° Edition, 2011.
- . *Standar Definitions: Final Dispositions of Case Codes and Outcome Rates for Surveys*. AAPOR 7° Edition, 2011.
- Forsyth, B, y J Lesler. «Cognitive Laboratory Methods: A Taxonomy.» En *Measurement Errors in Surveys*, de P Biemer, R Groves, L Lyberg, N Mathiowetz y S Sudman, 393-418. New York: Wiley, 1992.
- Groves, Robert M, Floyd J Fowler, Mick P Couper, James M Lepkowski, Eleanor Singer, y Roger Tourangeau. *Survey Methodology*. New Jersey: Wiley & Sons, 2009.
- INE. «Clasificación socioeconómica de hogares de Chile.» *Enfoque estadístico*, 2005: 1-8.
- Jobe, J, y D Mingay. «Cognitive Research Improves Questionnaires.» *American Journal of Public Health*, 1989: 1053-1055.
- Kalton, Graham, y Ismael Flores-Cervantes. «Weighting Methods.» *Journal of Official Statistics*, 2003: 81-97.
- Lynch, S. «Missing Data.» En *Using Statistics in Social Research: A concise Approach*. 2003.
- Medina, F, y M Galván. «Imputación de datos: Teoría y práctica.» *Serie de estudios estadísticos y prospectivos*, 2007.



INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

DESUC
Dirección de Estudios
Sociales

INFORME FINAL

Anexo 1: Anexo Metodológico

“ENCUESTA NACIONAL DE DERECHOS CIUDADANOS – SEXTA VERSIÓN”

LICITACIÓN N° 617-11-LP15

DIRECCIÓN DE ESTUDIOS SOCIALES (DESUC)
DEL INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA, UNIVERSIDAD CATÓLICA
(ISUC)

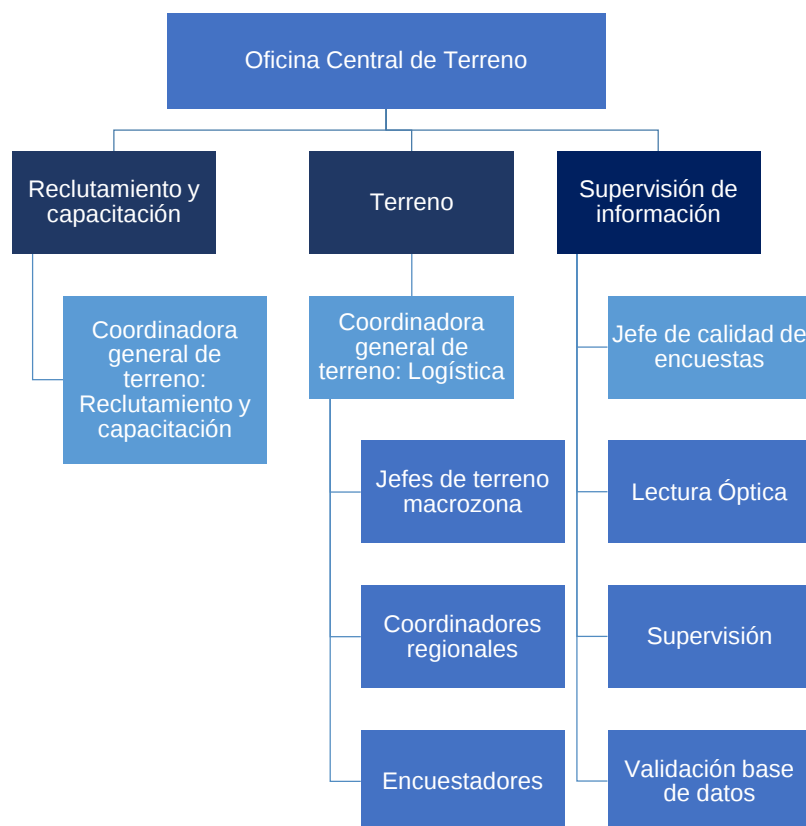
Santiago de Chile, 10 Junio 2016

1.1. Preparación y Logística del Trabajo de Campo

1.2. Capacitaciones y manual del encuestador

El proceso de levantamiento de datos fue acompañado por el equipo central **DESUC** a través de capacitaciones, las que se realizaron enfocadas en el proceso de empadronamiento como en el de aplicación de la encuesta. La gestión se terreno se puede ver ilustrada en la Ilustración 1:

Ilustración 1: Modelo de gestión de terreno



Todas las capacitaciones realizadas contaron con secciones destinadas al Empadronamiento (urbano y rural) y a la **aplicación de encuestas**. Se realizaron cuatro sesiones a nivel nacional, considerando una jornada de medio día, las cuales fueron efectuadas en su totalidad por un miembro del equipo central de **DESUC**, entre el 1 y 5 de febrero del año 2016.

Para estas capacitaciones se realizó una jornada bajo metodología mixta (expositiva y activo-participativa), asegurando así el conocimiento de los objetivos de la encuesta y la comprensión práctica de los instrumentos, tanto en empadronamiento como en cuestionario.

Cada encuestador recibió durante la capacitación los siguientes materiales: Manual del Empadronamiento (Urbano y Rural), Manual del Encuestador, Cuestionario tipo, Consentimientos informados, Cartas de presentación del estudio, y los instrumentos asociados a la selección aleatoria

de hogares y de personas dentro de un hogar y su registro de visitas bajo códigos AAPOR (usualmente denominados Hojas de Ruta).

El programa de la capacitación contó con los siguientes módulos:

- Contexto general del estudio: Presentación mediante diapositivas del estudio, sus objetivos y descripción general. Es importante que los encuestadores comprendan la relevancia del estudio, ya que esto genera un compromiso con el trabajo de campo.
- Empadronamiento Urbano: Explicación detallada del proceso de Empadronamiento, pasando por todas sus fases e instrumentos, para asegurar la realización del proceso con altos estándares de confiabilidad.
- Empadronamiento Rural: Explicación detallada del proceso, explicando sus etapas y materiales, haciendo notar las diferencias con el Empadronamiento Urbano, para lograr de este modo un correcto empadronamiento de zonas rurales.
- Proceso de selección probabilística del encuestador: Presentación mediante diapositivas del empadronamiento del hogar y selección del encuestado (UCM) y su instrumento asociado (tabla Kish).
- Normas de trabajo en terreno y protocolo de confidencialidad: Presentación mediante diapositivas de las normas de conducta de los encuestadores y protocolos de confidencialidad. Se detallarán aspectos asociados a los consentimientos y asentimientos informados, así como la ética esperada para su trabajo.
- Revisión detallada del instrumento: Presentación mediante diapositivas de los módulos de la encuesta, y ejercicios de registro de respuestas de las preguntas de la ENDC. Esta revisión les permitirá a los encuestadores familiarizarse y solucionar las dudas que surjan antes de la aplicación directa.

A continuación en la Tabla 46 se presenta un resumen con los principales aspectos de cada capacitación realizada:

Tabla 46: Capacitaciones Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos – Sexta Versión

REGION		Ciudad de Capacitación	Fecha Capacitación	N° Encuestadores Convocados	N° Encuestadores Asistentes
13	Metropolitana	Santiago	Lunes 01 febrero	31	15
2	Antofagasta	Antofagasta	Viernes 05 febrero	6	4
5	Valparaíso	Viña del Mar	Martes 02 febrero	15	12
8	Bio Bio	Concepción	Miércoles 03 febrero	4	3

Adicionalmente, para la capacitación del equipo de encuestadores de las otras regiones, donde no se capacitó de manera presencial, se puso a disposición de ellos un link con la capacitación online. Esta herramienta consiste en videos explicativos detallados, basados en la totalidad de las capacitaciones presenciales, para de este modo asegurar su comprensión total¹⁷. De modo adicional, los encuestadores contaron con el apoyo del equipo central de terreno **DESUC**, quienes estuvieron en constante comunicación con el equipo de encuestadores para guiarlos en el proceso de aplicación del instrumento y para resolver las dudas que surgieron en dicho proceso.

1.3. Sistema de reporte de terreno

El **estado de avance del levantamiento de información en terreno**, fue realizado semanalmente a nivel general y por regiones. Los reportes son generados de acuerdo a los códigos recomendados por AAPOR (American Association of Public Opinion Research, ver en www.aapor.org). Esta asociación, estudió una serie de clasificaciones para dar cuenta de los códigos de disposición final de casos, generando una clasificación en cuatro grandes grupos para las encuestas presenciales en hogar (AAPOR 2011)¹⁸:

1. Entrevistas (logradas): Pueden ser completas o parciales.
2. Casos elegibles que no han sido entrevistados: Se subdividen en tres categorías generales, rechazos, no contactos y otros no elegibles. Los rechazos refieren a aquellos que han declinado su participación en la encuesta, el no contacto puede darse por la dificultad de entrar a la vivienda o que los entrevistados no se encontraban disponibles durante las visitas. Otros casos no elegibles, refieren a un entrevistado elegible que no ha rechazado la entrevista pero ésta no se puede obtener dada su inhabilidad mental o física, problemas de lenguaje, muerte u otras razones.
3. Casos de elegibilidad desconocida: Refiere a situaciones donde no se sabe si una vivienda elegible existe y aquellos donde la vivienda elegible existe pero no se tiene información respecto a si existe un respondiente elegible, entre otros.
4. Casos no elegibles: Estos casos incluyen a modo general viviendas fuera de muestra, viviendas no residenciales, viviendas vacías, y viviendas con respondientes no elegibles.

Los códigos de disposición final de AAPOR utilizados por **DESUC** se detallan a continuación.

¹⁷ El video de Empadronamiento se encuentra en el link: <https://youtu.be/62YbUgwg7xc>

El video de Contactamiento Hogar y Entrevistado se encuentra en el link: <https://youtu.be/yQzdBXmE9Ow>

El video de Lectura exhaustiva del cuestionario se encuentra en el link: <https://youtu.be/2NGTQXgU6ic>

¹⁸ Las clasificaciones presentadas refieren de manera general a los códigos AAPOR y su numeración da cuenta de la referencia utilizada.

Tabla 47. Códigos AAPOR para Reportes del Estado de Terreno

	Nro	Código	DETALLE DESCRIPCIÓN
ENTREVISTADO ELEGIBLE	110	Entrevista Completa	Asigne este código cuando todas las preguntas aplicables fueron respondidas
	120	Entrevista Parcial	Asigne este código cuando al menos el 50% de las preguntas aplicables fueron respondidas. Se evaluará caso a caso en el proceso de supervisión, ya que existen preguntas claves del estudio que deben estar contestadas o procederá a rechazarlas como cuestionarios válidos.
NO ENTREVISTADOS ELEGIBLES	211	Se rechazó la entrevista	Asigne este código cuando el miembro seleccionado por sorteo, se niega a responder la encuesta.
	2111	Informante rechazó entrevista a nivel hogar	Asignar cuando algún miembro responsable del hogar seleccionado se niega a responder la encuesta. No registre aquí si quien rechaza la entrevista no es un miembro del hogar seleccionado – por ejemplo, cuando el que rechaza es el conserje de un edificio o el administrador de un condominio. En este caso, se debe registrar con el código 223 (se impidió acceso) más abajo.
	2112	Persona Kish rechazó entrevista (nivel persona)	Asigne cuando la persona sorteada se niega a responder la encuesta
	212	Se interrumpió la entrevista	Asigne cuando, una vez iniciada la encuesta, el entrevistado no quiera seguir respondiendo. Es clave que cada vez que se rechace, debe consignar las razones de rechazo con las preguntas finales de la Hoja de Ruta 2.
	223	Se impidió acceso a la vivienda	Asigne cuando, habiendo ubicado la vivienda seleccionada, alguien le impide el acceso a la vivienda. Recuerde tener a mano las cartas de presentación del estudio, especialmente para áreas de difícil acceso.
	224	Vivienda ocupada sin moradores presentes	Asigne cuando pueda comprobar que se trata de una vivienda particular ocupada que se encuentra temporalmente sin moradores presentes al momento de su visita. Por ejemplo, si es que usted toca reiteradamente el timbre de una vivienda y no sale nadie a contestar. Debe verificar de todas formas si la casa está habitada: para ello, confírmelo con vecinos, por ejemplo. Si se encuentra deshabitada realice indagaciones

			adicionales para clasificar en los códigos siguientes.
	225	Informante no ubicable o no puede atender	Para los casos en que – habiendo establecido contacto con la vivienda- no logra contactar a algún miembro responsable del hogar
	231	Muerte del Informante	
	232	Informante impedido físico / mental para contestar	Incluye informantes con impedimentos permanentes (sordera, ceguera, etc) o enfermedades temporales al momento de la entrevista. También se considera impedimento temporal si el informante se encuentra bajo la influencia del alcohol o las drogas.
	233	Problemas de idioma	Incluye situaciones en que en el hogar no existe informante que hable el idioma en que se realiza la entrevista.
	236	Otra razón elegible	Puede incluir circunstancias especiales como: voto de silencio, registros perdidos, casos invalidados posteriormente, etc.
NO ENTREVISTADOS – ELEGIBILIDAD DESCONOCIDA	311	No se envió a terreno	Si es que la dirección no fue asignada a ningún encuestador
	317	Área peligrosa o de difícil acceso	Si es que, habiendo sido asignada la muestra al encuestador, las viviendas no fueron visitadas nunca por dificultad de acceso a áreas lejanas o aisladas, condiciones climáticas o estado de las vías de acceso.
	318	No fue posible localizar la dirección	En el caso de que no fuera posible ubicar a la vivienda seleccionada según las indicaciones del mapa.
	390	Otra razón de elegibilidad desconocida	Sólo si es que no se pudo determinar elegibilidad del hogar y no se pudo encasillar en ninguno de los códigos anteriores.
NO ENTREVISTADO, NO ELEGIBLES	410	Fuera de muestra	Si es que fueron incluidas por error dentro de la muestra y que estén fuera, por ejemplo, de la manzana.
	451	Empresa, oficina de gobierno y otra organización	Lugares que no corresponden a viviendas particulares y que pueden ser clasificados como de uso no residencial.
	452	Instituciones (hospital, cárcel, asilo de ancianos, etc)	Inmuebles que no corresponden a viviendas particulares y se pueden clasificar como viviendas colectivas como hospital, sanatorio, hogar de ancianos, etc.
	453	Dormitorio colectivo (militar, de trabajo, internados, etc)	Inmuebles que no corresponden a viviendas particulares y se pueden clasificar como viviendas colectivas destinadas a alojamiento de personas

			(campamentos mineros, cuarteles militares, internados, etc)
	454	Vivienda en demolición, incendiada, destruida o erradicada	Cuando las viviendas particulares no están en condiciones de ser habitadas.
	461	Vivienda particular desocupada	Cuando puede determinar que se trata de viviendas desocupadas, como aquellas que se encuentran en venta, arriendo o reparación.
	462	Vivienda de veraneo o de uso temporal	
	463	Otra razón no elegible	Sólo si es la vivienda claramente no puede ser clasificada en los códigos anteriores.

Bajo estos códigos se emite un informe semanal que da cuenta del estado del avance en terreno respecto a la muestra objetivo y a la muestra sobredimensionada.

Los códigos de disposición final de casos, permiten calcular cuatro tipos de tasas según los estándares de AAPOR, que serán entregados al finalizar el levantamiento de terreno:

- **Tasa de respuesta (RR2):** Corresponde al número de entrevistas completas y parciales, partido por el total de casos elegibles seleccionados.
- **Tasa de rechazo (REF2):** Corresponde a la proporción de rechazos (se considera rechazo hogar, persona y encuestas incompletas) del total de casos elegibles (se excluyen viviendas deshabitadas, casas de veraneo, locales comerciales, es decir, los casos no elegibles).
- **Tasa de cooperación (COOP2):** Corresponde a la proporción de casos en donde se realizó una entrevista completa, del total de casos contactados de la muestra. La utilidad de este indicador es que cuantifica la proporción de personas que, una vez contactadas, aceptan participar en el estudio (se omiten del cálculo aquellas personas no contactadas, no elegibles o de elegibilidad desconocida).
- **Tasa de contacto (CON2):** Corresponde a la proporción de casos en donde se llegó a algún tipo de contacto (ya sea encuesta completa o rechazo), del total de casos elegibles de la muestra.

Además, estos reportes de seguimiento semanal se reportan informando edad, sexo del entrevistado logrado, y nivel educacional del jefe de hogar, de forma hacer monitoreo de variables sociodemográficas críticas durante el proceso de aplicación.



INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

DESUC
Dirección de Estudios
Sociales

INFORME FINAL

Anexo 2: Manual Encuestador

“ENCUESTA NACIONAL DE DERECHOS CIUDADANOS – SEXTA VERSIÓN”

LICITACIÓN N° 617-11-LP15

DIRECCIÓN DE ESTUDIOS SOCIALES (DESUC)
DEL INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA, UNIVERSIDAD CATÓLICA
(ISUC)

Santiago de Chile, 10 Junio 2016



INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

DESUC
Dirección de Estudios
Sociales

INFORME FINAL

Anexo 3: Cuestionario y Tarjetero ENDC 2016

“ENCUESTA NACIONAL DE DERECHOS CIUDADANOS –
SEXTA VERSIÓN”

LICITACIÓN N° 617-11-LP15

DIRECCIÓN DE ESTUDIOS SOCIALES (DESUC)
DEL INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA, UNIVERSIDAD CATÓLICA
(ISUC)

Santiago de Chile, 10 Junio 2016