Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos

Comisión Defensora Ciudadana 2009

GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

INDICE

1 **Ficha Metodológica y Muestra** 3

2 **Resultados del Estudio** 27

1) Derechos Ciudadanas
2) Servicios Públicos
3) Discriminación
4) Otros temas de Derechos Ciudadanos
5) Política

3 **Recomendaciones** 199

1 Ficha Metodológica Y Muestra

Antecedentes

La Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas, creada en mayo de 2001, tiene como misión velar por la defensa y promoción de los derechos e intereses de las personas ante actos u omisiones de los órganos de la administración del Estado, en lo relativo a la satisfacción de necesidades públicas.

En este contexto, la Comisión ha abierto una licitación para un estudio que a través de una encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos pueda conocer la percepción y experiencia de los ciudadanos respecto del respeto de sus derechos.

El presente documento contiene la metodología y duración de la propuesta de Collect GfK. A partir de este punto, nuestra empresa queda a disposición de la Comisión para contestar cualquier duda, sugerencia u observación.

Objetivo general

Identificar y cuantificar la experiencia de los usuarios y percepción de los ciudadanos sobre el respeto de sus derechos por parte de los órganos del Estado que entregan atención directa a las personas.

Objetivos específicos

- Conocer la percepción de la ciudadanía sobre la vulnerabilidad de sus derechos por parte de los distintos órganos del Estado que entregan atención directa a las personas.
- Evaluar la experiencia de los ciudadanos, en el ejercicio de sus derechos, ante los distintos órganos del Estado que entregan atención directa a las personas.
- Medir el grado de conocimiento de los ciudadanos respecto de sus derechos antes la Administración Central del Estado.
- Comparar los resultados obtenidos por características sociodemográficas de los ciudadanos, así como el tipo de servicio y/o áreas de servicio.
- Comparar los resultados con la medición del año 2008, a fin de conocer la evolución del fenómeno bajo estudio (objetivo añadido por Collect, que parece lógico, dado la existencia de una medición anterior).

Metodología

TIPO DE ESTUDIO

Para el cumplimiento de los objetivos, se realizó un estudio de carácter cuantitativo probabilístico, basado en la técnica del *survey social*. Las encuestas se aplicaron cara a cara en los hogares de los encuestados.

Los resultados para el estudio corresponden mayoritariamente a la descripción de opiniones de la población, sin perjuicio que se aplicaron análisis de información para obtener resultados explicativos. Además, se comparará la información con los resultados obtenidos en el año 2008.

Metodología

INSTRUMENTO

Se desarrolló un cuestionario de común acuerdo con la Presidenta de la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas o la persona designada por ésta, el cual estuvo apoyado con tarjetas conteniendo las distintas categorías de respuesta para facilitar su aplicación.

Por las características de la recolección y los contenidos a medir, el cuestionario tuvo un tiempo de aplicación promedio no superior a 25 minutos.

El cuestionario registró:

- ü Datos de clasificación (información general del hogar, datos sociodemográficos del encuestado, etc.).
- ü Conocimiento de los derechos de los ciudadanos ante la administración del Estado.
- ü Percepción general del respeto de los derechos de los ciudadanos por parte de los órganos del estado que entregan atención directa.
- ü Uso de servicios públicos por parte del encuestado (salud, justicia, municipalidades, seguridad, economía, vivienda, previsión, trabajo, etc.).
- ü Experiencia obtenido con los servicios utilizados.

Metodología

UNIVERSO

El ***Universo*** está compuesto por:

- Personas:
  - Toda la población chilena de 18 años y más.
  - Residentes en el territorio nacional por, a lo menos, los últimos seis meses

Es importante destacar que el universo del estudio, para efectos de muestreo, es la totalidad de habitantes del país que cumplen las condiciones anteriores, sin importar su género, condición socioeconómica, ubicación geográfica o ruralidad.

Metodología

Número de personas en zonas urbanas y rurales en el país:

REGION	Total Urbano	Total Rural	Total
15 Región de Arica	176.676	12.968	189.644
01 Región de Tarapacá	226.462	12.488	238.950
02 Región de Antofagasta	482.546	11.438	493.984
03 Región de Atacama	232.619	21.717	254.336
04 Región de Coquimbo	470.922	132.288	603.210
05 Región de Valparaíso	1.409.902	129.950	1.539.852
06 Región del Libertador General Bernardo O' Higgins	548.584	232.043	780.627
07 Región del Maule	603.020	305.077	908.097
08 Región del Biobío	1.528.306	333.256	1.861.562
09 Región de la Araucanía	588.408	281.127	869.535
14 Región de Los Ríos	243.339	113.057	356.396
10 Región de Los Lagos	491.040	225.699	716.739
11 Región de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	73.607	17.885	91.492
12 Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	139.669	11.157	150.826
13 Región Metropolitana de Santiago	5.875.013	186.172	6.061.185
TOTAL GENERAL	**13.090.113**	**2.026.322**	**15.116.435**

Metodología

MUESTRA

Para efectos del terreno del estudio, la unidad de análisis (aquella entidad que fue seleccionada para constituir una muestra) es la persona. Para seleccionar a las personas que conformaron la muestra, realizamos un muestreo por Conglomerado Multietápico de la siguiente forma:

1. Selección aleatoria de un máximo de seis ***comunas* por región***, completando un máximo de 2 para cada uno de los tres estratos de tamaño siguientes: ***comunas pequeñas*** (<20.000 hab.), ***comunas medianas*** (≥20.000 hab; <100.000 hab.) y ***comunas grandes*** (≥100.000 hab.).
2. Selección aleatoria de un cierto ***número de manzanas dentro de cada comuna*** seleccionada en la etapa anterior: esto se realiza en oficina, utilizando nuestras bases de datos y cartografía. En las zonas rurales de las comunas, se seleccionará al azar zonas de mayor densidad demográfica.
3. Selección aleatoria de 10 ***hogares dentro de cada manzana***: esto se realiza en terreno por medio del empadronamiento de la manzana y la aplicación de una tabla especial de números aleatorios.
4. Selección aleatoria del ***entrevistado dentro del hogar*** de entre los miembros que pertenecen al grupo objetivo**, utilizando el criterio de selección mediante el método de la última persona en estar de cumpleaños.

Los estratos por tamaño de comuna buscan dar cuenta, en lo esencial, de las distintas realidades demográficas del país, que suelen quedar ocultas en los muestreos que se enfocan sólo en las grandes concentraciones urbanas. Asimismo, este enfoque es consistente con la inclusión de las zonas rurales en el estudio.

El tamaño de la muestra final fue de 2.000 casos, con el objeto de *mantener la comparabilidad con los resultados del año 2008, pero con más representatividad y con un mejor error estimado*.

***Para estos efectos, las 34 comunas del Gran Santiago son tratadas como una sola macrocomuna.**

****Por los problemas de clasificación socioeconómica que ocasionaría, se excluirá al personal doméstico de las viviendas seleccionadas, aunque trabaje puertas adentro.**

Trabajo de terreno fue realizado entre el 15 de mayo al 23 de Junio del 2009

Metodología

REGION		Total Urbano	Total Rural	TOTAL	ERROR
NORTE	15 Región de Arica	93	7	100	±9,8%
	01 Región de Tarapacá	95	5	100	±9,8%
	02 Región de Antofagasta	100	0	100	±9,8%
	03 Región de Atacama	91	9	100	±9,8%
	04 Región de Coquimbo	78	22	100	±9,8%
CENTRO	05 Región de Valparaíso	137	13	150	±8,0%
	06 Región del Libertador General Bernardo O' Higgins	70	30	100	±9,8%
	13 Región Metropolitana de Santiago	485	15	500	±4,4%
SUR	07 Región del Maule	66	34	100	±9,8%
	08 Región del Biobío	123	27	150	±8,0%
	09 Región de la Araucanía	68	32	100	±9,8%
	14 Región de Los Ríos	68	32	100	±9,8%
	10 Región de Los Lagos	69	31	100	±9,8%
	11 Región de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	80	20	100	±9,8%
	12 Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	93	7	100	±9,8%
	Total general	**1716**	**284**	**2000**	**±2,2%**

Metodología

Los márgenes de error se calcularon asumiendo universo infinito (en todos los casos el número de personas del universo es superior a los 10.000, lo que en estadísticas justifica el supuesto de universo infinito), varianza máxima y un 95% de confianza. El error asociado para el total de encuestas es de 2,2%.

La distribución del número de casos para los estratos: **tamaño de la ciudad y zona urbano-rural se aplicó con criterio proporcional**, y se muestra en la diapositiva siguiente. Dado que la distribución de la **muestra por regiones es no proporcional, los resultados fueron ponderados** de manera que cada región pese de acuerdo a su verdadero tamaño.

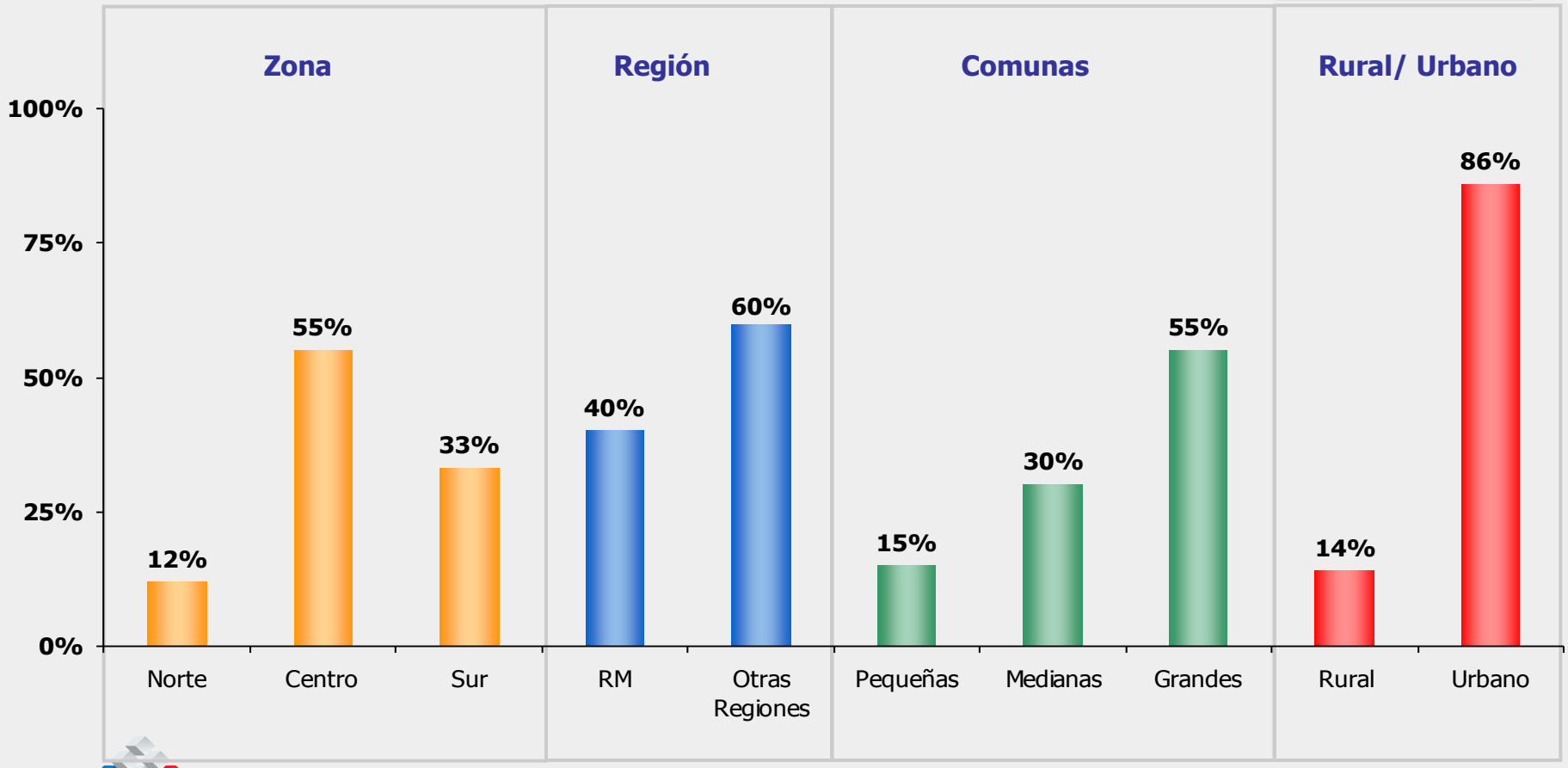
Metodología

REGION		Ciudades Pequeñas		Ciudades Medianas		Ciudades Grandes		Total Urbano	Total Rural	TOTAL	ERROR	TOTAL	ERROR
		Urbano	Rural	Urbano	Rural	Urbano	Rural						
NORTE	15 Región de Arica	0	0	0	0	93	7	93	7	100	±9,8%	500	±4,4%
	01 Región de Tarapacá	10	5	0	0	85	0	95	5	100	±9,8%		
	02 Región de Antofagasta	10	0	10	0	80	0	100	0	100	±9,8%		
	03 Región de Atacama	15	9	5	0	71	0	91	9	100	±9,8%		
	04 Región de Coquimbo	12	0	10	11	56	11	78	22	100	±9,8%		
CENTRO	05 Región de Valparaíso	15	13	53	0	69	0	137	13	150	±8,0%	750	±3,6%
	06 Región del Libertador General Bernardo O' Higgins	5	20	58	10	7	0	70	30	100	±9,8%		
	13 Región Metropolitana de Santiago	5	0	102	15	378	0	485	15	500	±4,4%		
SUR	07 Región del Maule	12	16	40	15	14	3	66	34	100	±9,8%	750	±3,6%
	08 Región del Biobío	26	12	46	10	51	5	123	27	150	±8,0%		
	09 Región de la Araucanía	20	5	14	27	34	0	68	32	100	±9,8%		
	14 Región de Los Ríos	32	9	12	14	24	9	68	32	100	±9,8%		
	10 Región de Los Lagos	31	17	11	9	27	5	69	31	100	±9,8%		
	11 Región de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	10	11	70	9	0	0	80	20	100	±9,8%		
	12 Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	17	5	0	0	76	2	93	7	100	±9,8%		
	Total general	**220**	**122**	**431**	**120**	**1065**	**42**	**1716**	**284**	**2000**	**±2,2%**	**2000**	**±2,2%**

2 Composición De La Muestra

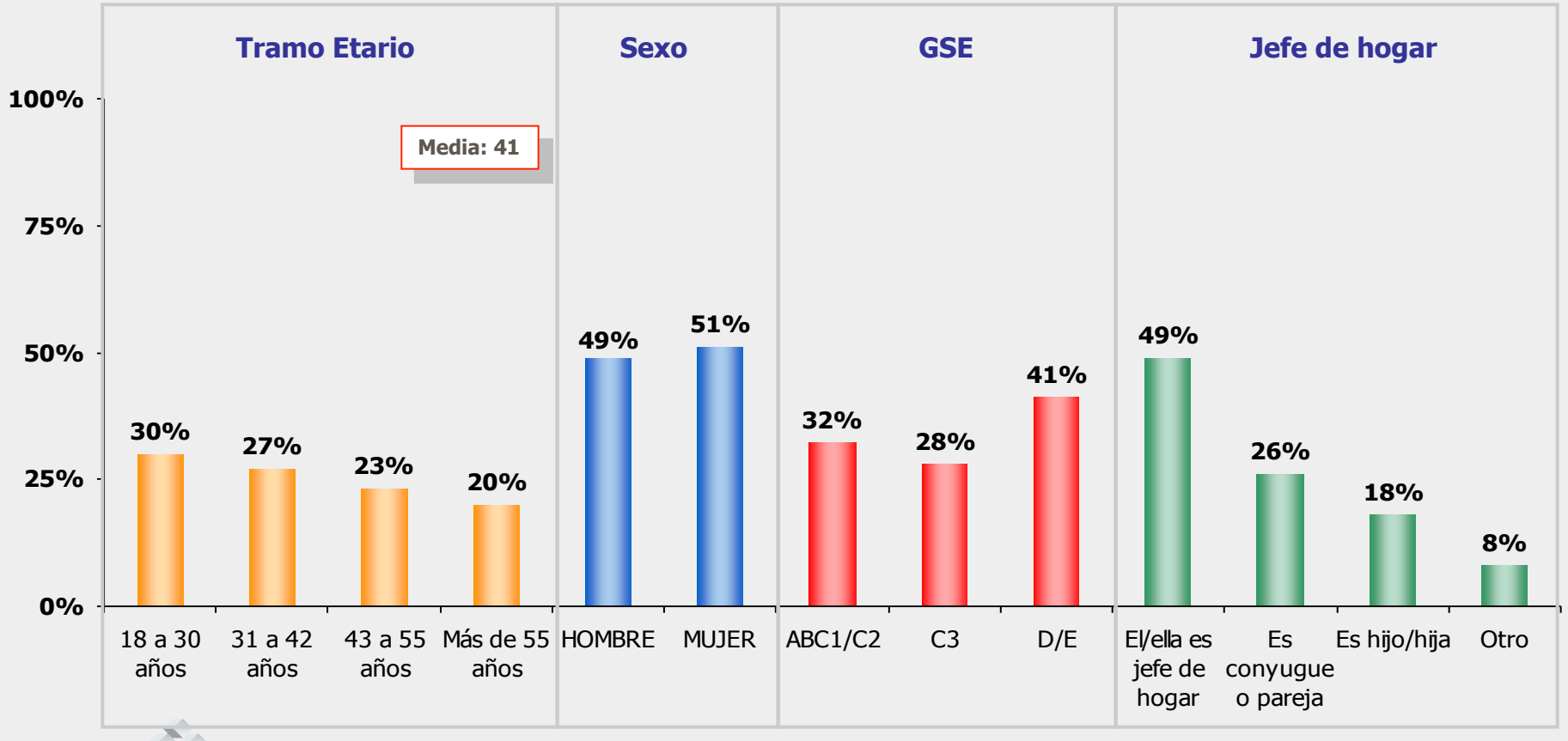
Composición de la muestra (ponderado)

Base total:2000



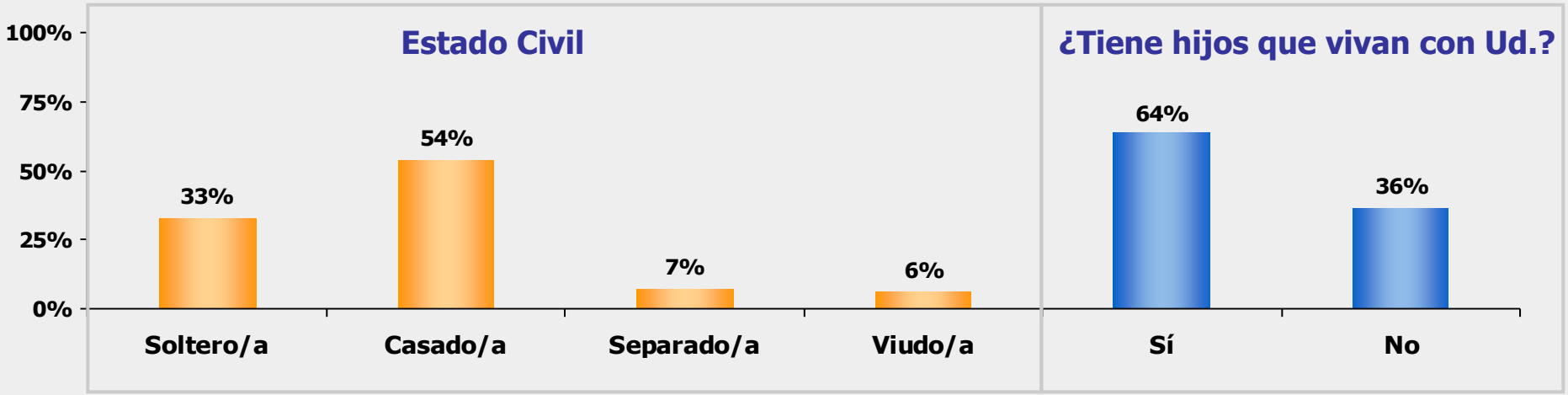
Composición de la muestra (ponderado)

Base total:2000



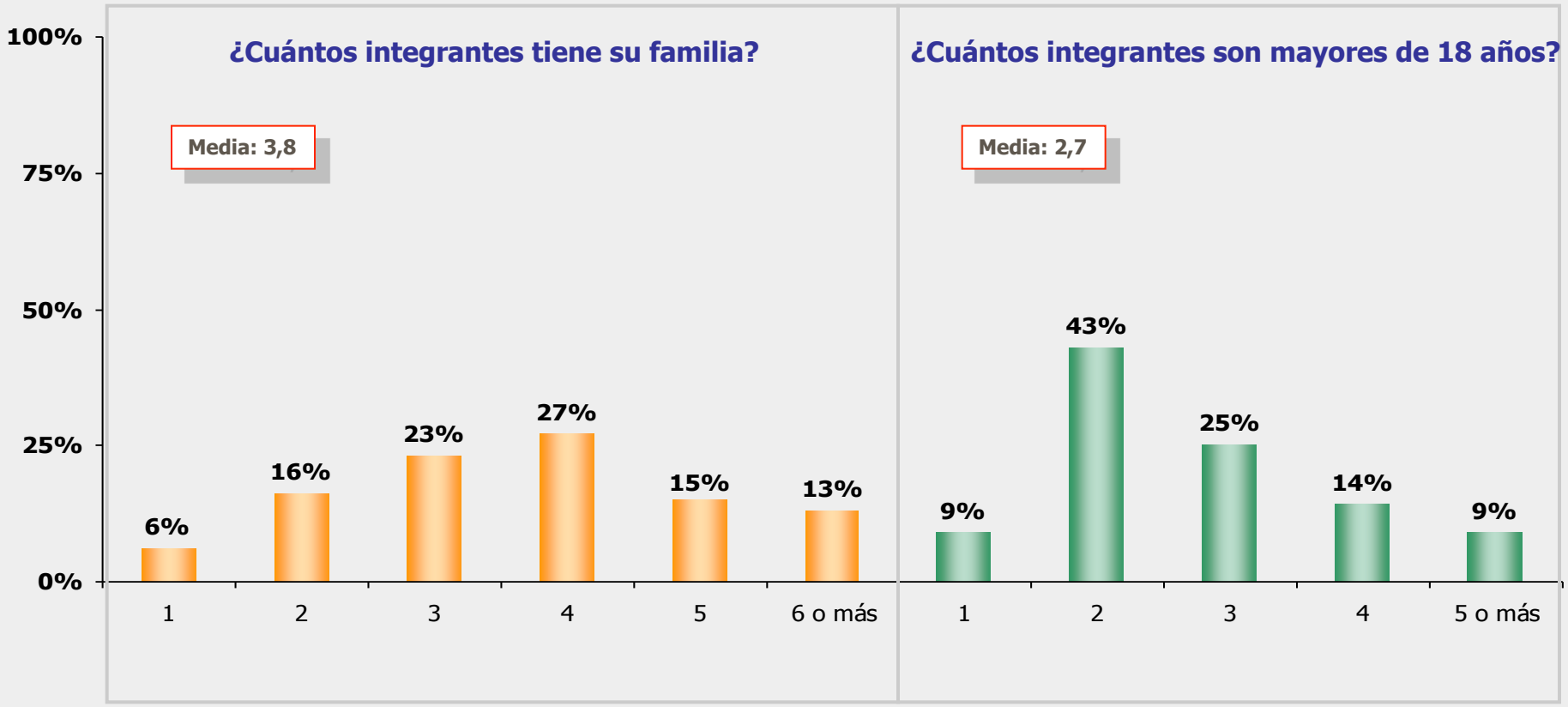
Composición de la muestra (ponderado)

Base total:2000



Composición de la muestra (ponderado)

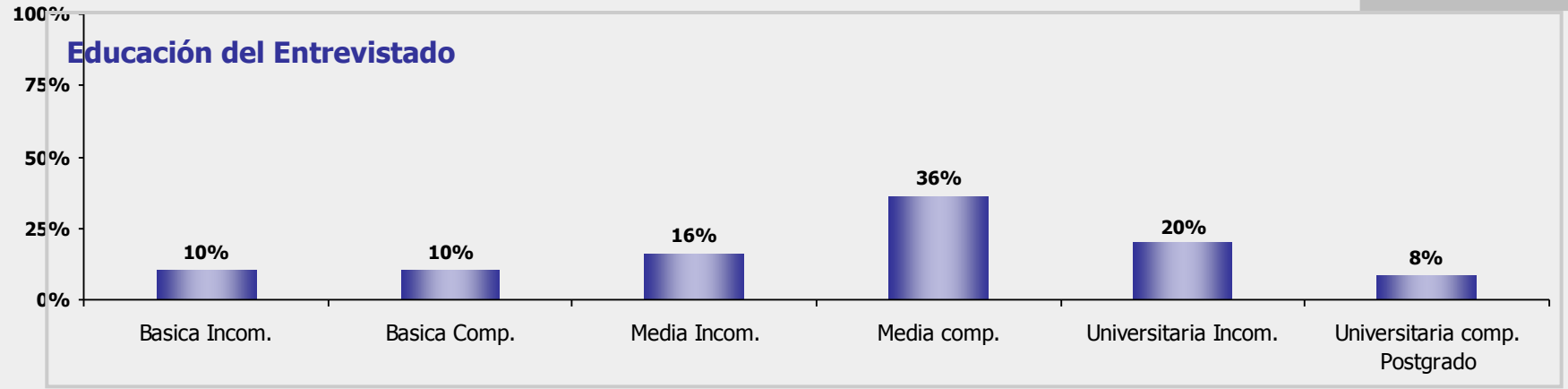
Base total:2000



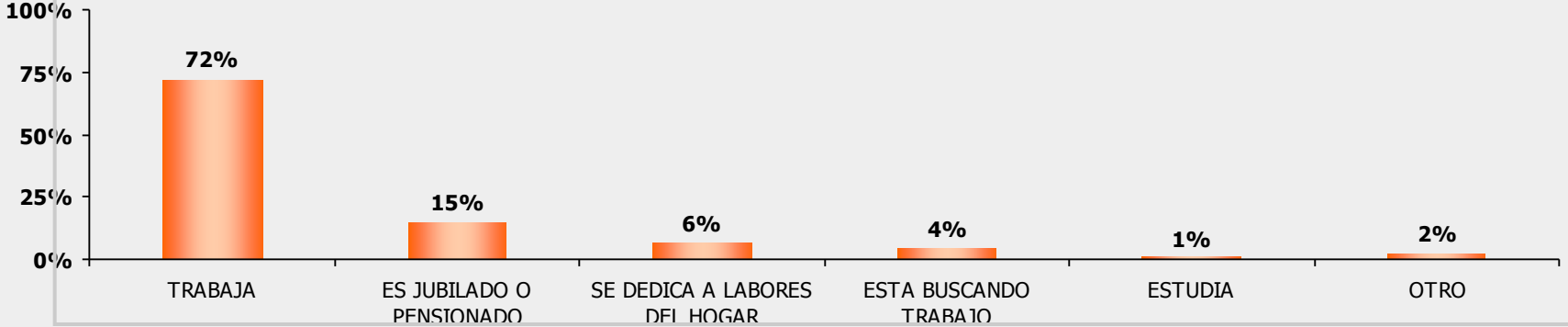
Composición de la muestra (ponderado)

Base total:2000

Educación del Entrevistado



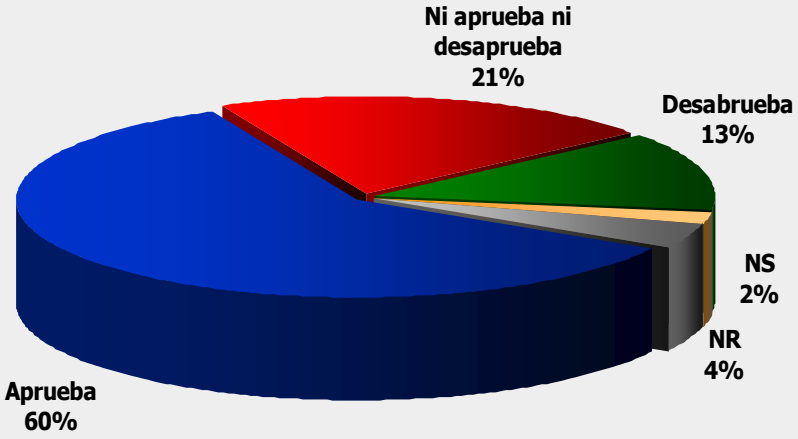
Actividad Principal del Jefe De Hogar



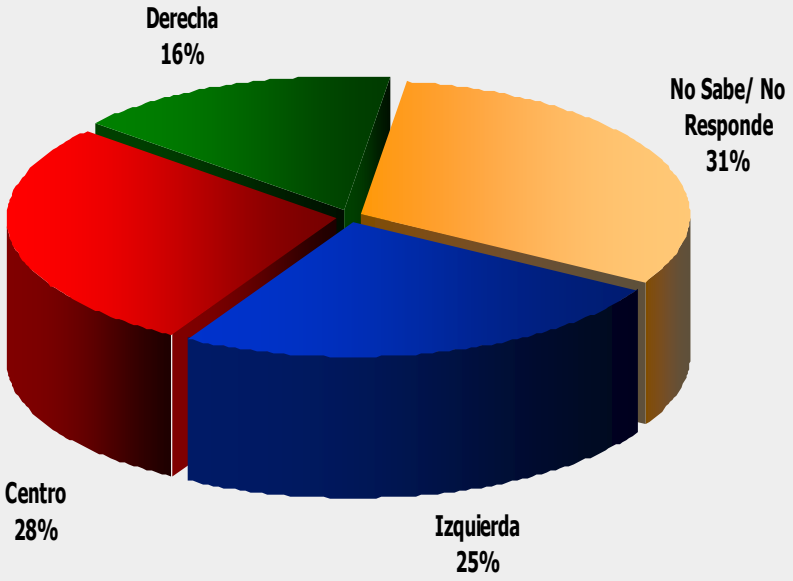
Composición de la muestra (ponderado)

Nivel de aprobación del gobierno de Michelle Bachelet

Base total:2000



Posición Política



GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

Consideraciones

- Algunos resultados están comparados con los del estudio realizado el año 2008, que contiene una base de 1803 casos a diferencia de este año que es mayor.
- A su vez los resultados se encuentran cruzados por la distribución geográfica, por características demográficas del entrevistados, y por el servicio público en donde fue atendido en los últimos 12 meses.
- Se creo una tipología de los entrevistados según la experiencia que hayan tenido con los servicios públicos, en base a los reclamos y a los derechos ciudadanos, que también se muestra en algunos cruces de resultados.

Agrupación del Servicio Público según Sector

Base total:2000

	SERVICIOS PUBLICOS EVALUADOS
1	REGISTRO CIVIL
2	SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL (SUSESO)
3	COMPIN
4	HOSPITALES PUBLICOS
5	CONSULTORIOS
6	IPS
7	INSPECCION DEL TRABAJO
8	CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL
9	COMISARIAS
10	CARCELES
11	SERVIU
12	FONASA
13	SII
14	TRIBUNALES DE JUSTICIA
15	TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA
16	MUNICIPALIDADES
17	SERNAC
18	MINISTERIO PUBLICO
19	INDAP
20	SENCE

Instituciones Incluidas en cada sector

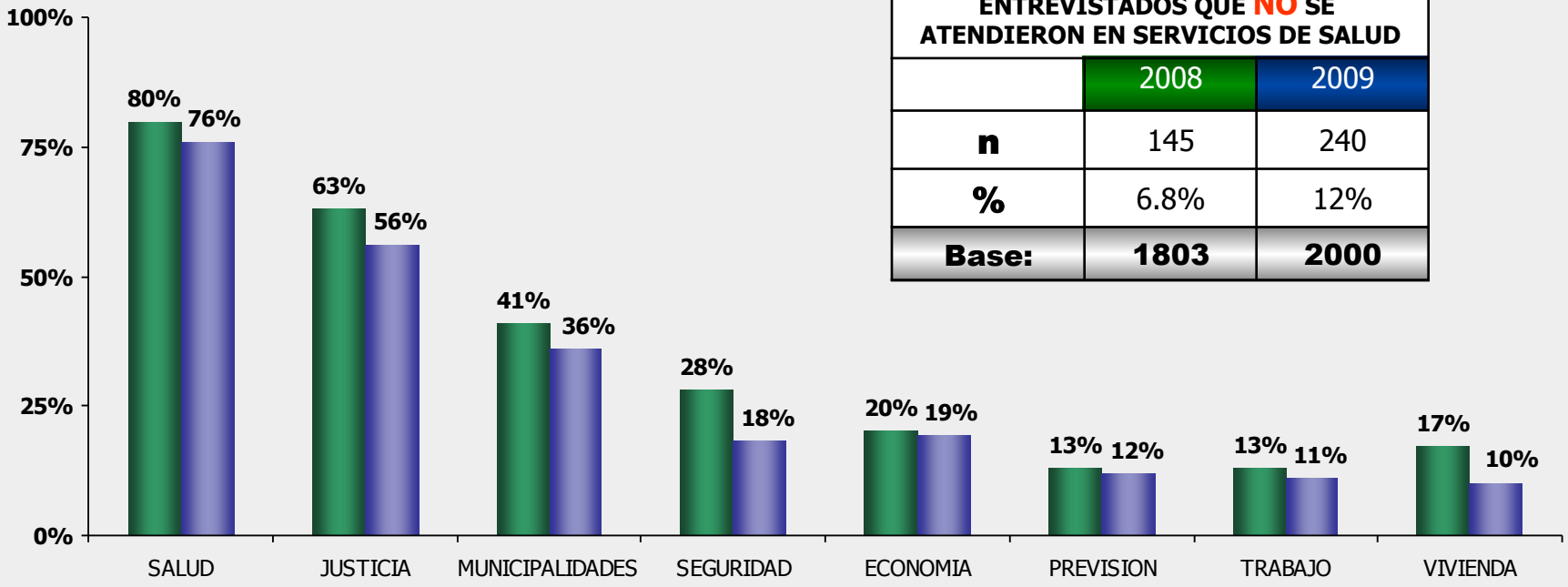
Salud	Consultorios	Hospitales públicos	Fonasa	COMPIN
Economía	SII	Tesorería Gen. de la República	SERNAC	
Previsión	Superint. de Seguridad Social		IPS	
Seguridad	Comisarías		Cárceles	
Justicia	Corporaciones de Asistencia Judicial	Tribunales de Justicia	Fiscalía y Ministerio Público	Registro Civil
Trabajo	Inspección del trabajo			
Vivienda	Serviu			
Municipalidades	Municipalidades			
Agricultura	INDAP			

Agrupación del Servicio Público según Sector

Base: Total entrevistados

Agrupación de las Atenciones en el Servicio Público por Sector

Un 88% se atendió en algún servicio público los últimos 12 meses, mientras que un 12% no se atendió en ningún servicio público



ENTREVISTADOS QUE NO SE ATENDIERON EN SERVICIOS DE SALUD		
	2008	2009
n	145	240
%	6.8%	12%
Base:	1803	2000

GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

PERFIL DE ENTREVISTADO

A partir del análisis de los resultados, se logró construir una tipología, basada en la actitud hacia los servicios públicos y el ejercicio de los derechos.

- Para construir cada uno de los perfiles, se trabajó con los siguientes criterios:

- **Reclamante**: Ha realizado algún reclamo

- **Perdido**:

  a) quienes no han sentido la necesidad de reclamar, pero no saben que pueden exigir derechos

  b) quienes sienten la necesidad de reclamar, pero no reclaman, porque no saben como hacerlo

- **Conforme/semiconforme**: No han tenido la necesidad de reclamar o no consideran necesario reclamar (problemas menores, no se han sentido perjudicados)

- **Desesperanzado**: Sienten la necesidad de reclamar, pero no lo hacen, porque creen que no vale la pena

- **No acude**: no ha asistido a ningún servicio público en los últimos 12 meses.

PERFIL DE ENTREVISTADO

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

TIPOLOGIA DEL ENTREVISTADO

Base total:2000

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

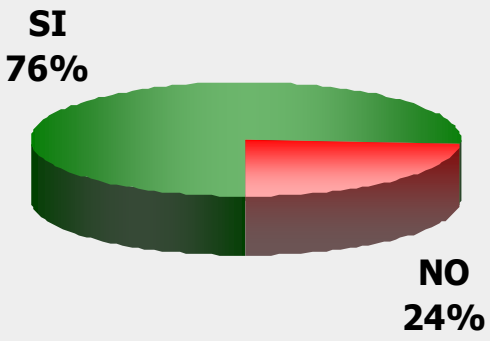
Aumentó levemente el % de los Conforme/ Semiconformes en comparación con el año anterior

2 RESULTADOS DEL ESTUDIO

2.1 Derechos Ciudadanos

¿Sabia usted que existen derechos ciudadanos?

Base total:2000



	TOTAL	ZONA			REGION		TAMAÑO			URBANO/RURAL	
		NORTE	CENTRO	SUR	RM	OTRAS REGIONES	PEQUEÑAS	MEDIANAS	GRANDES	RURAL	URBANO
SI	76%	83%	76%	73%	78%	75%	62%	67%	84%	64%	78%
NO	24%	17%	24%	27%	22%	25%	38%	33%	16%	36%	22%
Total	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
	2000	**500**	**750**	**750**	**500**	**1500**	**342**	**551**	**1107**	**279**	**1721**

	TOTAL	SEXO		EDAD				GSE		
		HOMBRE	MUJER	18-30	31-42	43-55	MAS DE 55	ABC1/C2	C3	D/E
SI	76%	78%	74%	72%	79%	78%	73%	88%	79%	64%
NO	24%	22%	26%	28%	21%	22%	27%	12%	21%	36%
Total	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
	2.000	**757**	**1.243**	**572**	**546**	**469**	**413**	**566**	**564**	**870**

¿Sabia usted que existen derechos ciudadanos?

Base total:2000

	TOTAL	ENSEÑANZA DEL ENTREVISTADO					
		BASICA INCOMPLETA	BASICA COMPLETA	MEDIA INCOMPLETA	MEDIA COMPLETA	UNIVERSITARIA INCOMPLETA	UNIVERSITARIA COMPLETA/POST GRADO
SI	76%	56%	61%	64%	80%	86%	92%
NO	24%	43%	38%	36%	20%	14%	8%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base	2.000	261	207	319	650	341	222

	TOTAL	POSICIONES POLITICAS				APROBACION DEL GOBIERNO DE MICHELLE BACHELET			
		izquierda	centro	derecha	NS/NR	APRUEBA	NI APRUEBA NI DESAPRUEBA	DESAPRUEBA	NS/NR
SI	76%	78%	77%	80%	69%	74%	79%	80%	70%
NO	24%	21%	22%	20%	30%	26%	20%	20%	29%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base	2.000	499	630	328	543	1.206	425	254	115

¿Sabia usted que existen derechos ciudadanos?

Base total:2000

	TOTAL	TIPO DE ENTREVISTADO		
		Se ha sentido discriminado	No se ha sentido discriminado	NS/NR
SI	76%	78%	75%	59%
NO	24%	22%	25%	41%
TOTAL	100%	100%	100%	100%
BASE	**2000**	**441**	**1551**	**8**

	TOTAL	TIPO DE ENTREVISTADO				
		Reclamante	Perdido	Conforme/ semiconforme	Desesperanzado	No Acude
SI	76%	84%	53%	81%	84%	71%
NO	24%	16%	46%	19%	16%	28%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	99%	99%
BASE	**2000**	**282**	**365**	**900**	**246**	**207**

GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

¿Sabia usted que existen derechos ciudadanos?

Base total:2000

	TOTAL	REGIONES														
		Arica	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaiso	Lib. Bernardo O`Higgins	Maule	Bío Bío	De la Araucanía	De los ríos	De los lagos	Aysén	Magallanes	Metropolitana
SI	76%	78 %	82 %	85 %	83 %	83 %	65 %	84 %	59 %	77 %	77 %	71 %	73 %	72 %	75 %	77 %
NO	24 %	22 %	18 %	15 %	16 %	17 %	34 %	14 %	41 %	23 %	23 %	29 %	26 %	28 %	25 %	22 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	99%	100 %	99%	98%	100 %	99%	100 %	99%	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
BASE	**2000**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**150**	**100**	**100**	**150**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**500**

	TOTAL	SECTOR								
		Salud	Economía	Previsión	Seguridad	Justicia	Trabajo	Vivienda	Municipalidad	Agricultura
SI	76%	73%	88%	69%	80%	77%	79%	75%	75%	84%
NO	24%	26%	12%	31%	20%	23%	21%	25%	24%	16%
TOTAL	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%
BASE	**1752**	**1329**	**330**	**218**	**323**	**980**	**189**	**174**	**628**	**15**

Base: Entrevistados que se atendieron en cada sector.

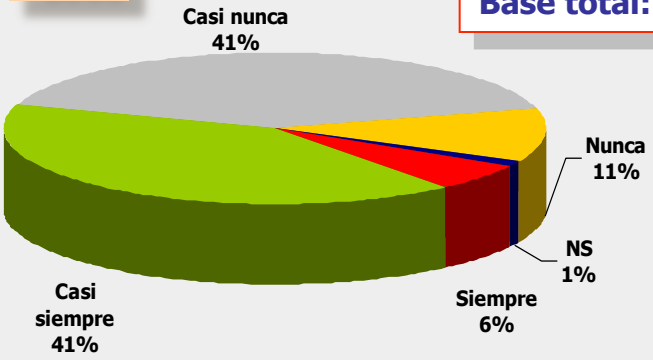
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

Usando la siguiente escala de 1 a 4, en donde, "1" es siempre y "4" es nunca, según su experiencia o según lo que le han contado, ¿En que medida cree usted que se respetan los derechos de las personas en nuestro país?

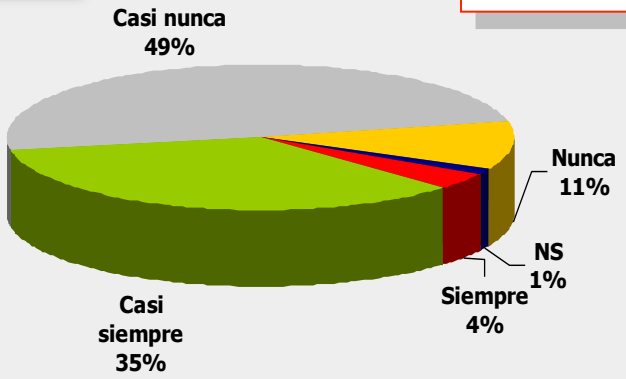
2008

Base total:1803

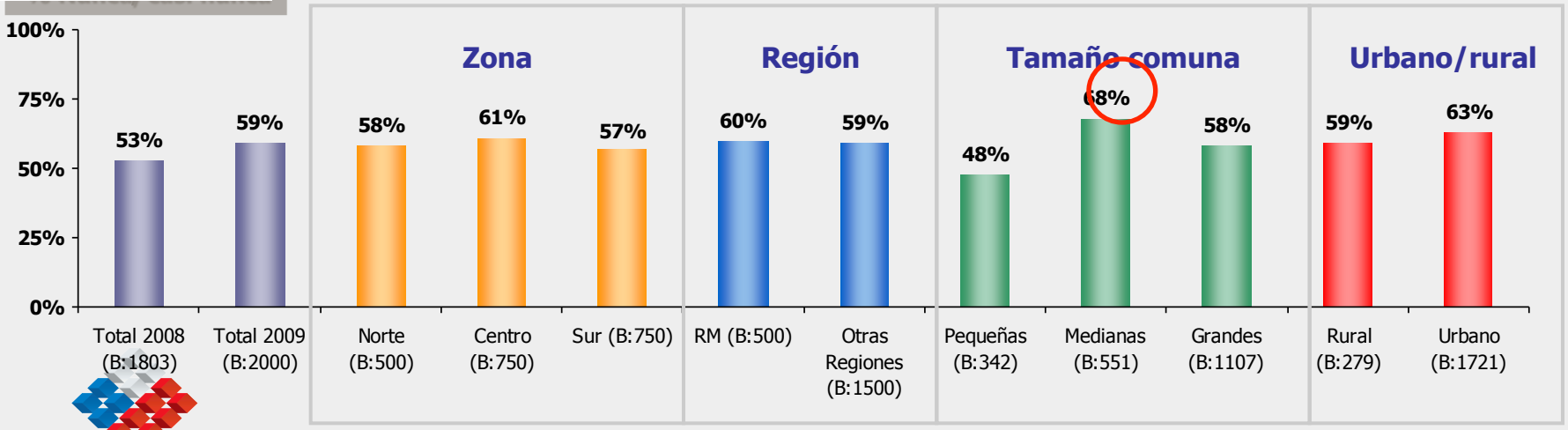


2009

Base total:2000



% Nunca, casi nunca



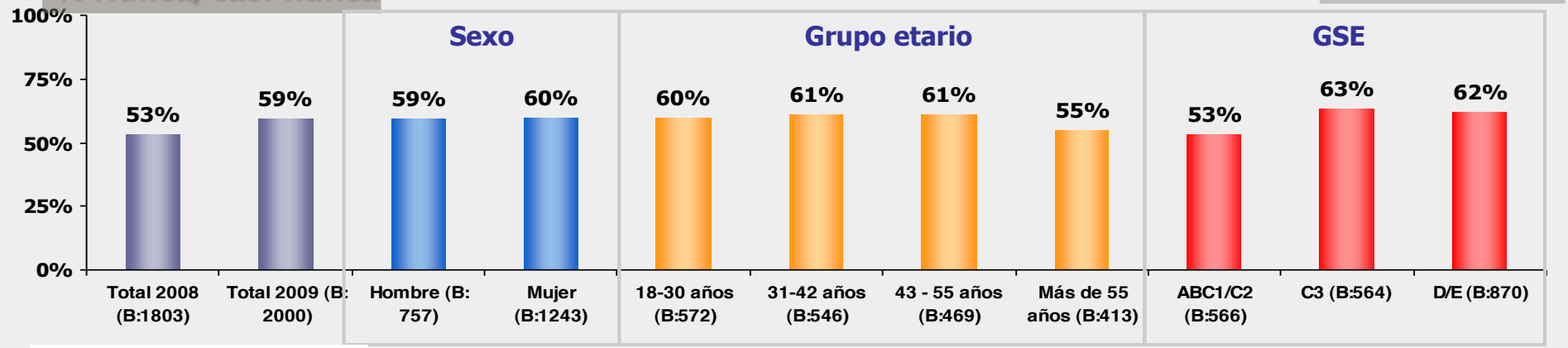
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

Usando la siguiente escala de 1 a 4, en donde, "1" es siempre y "4" es nunca, según su experiencia o según lo que le han contado, ¿En que medida cree usted que se respetan los derechos de las personas en nuestro país?

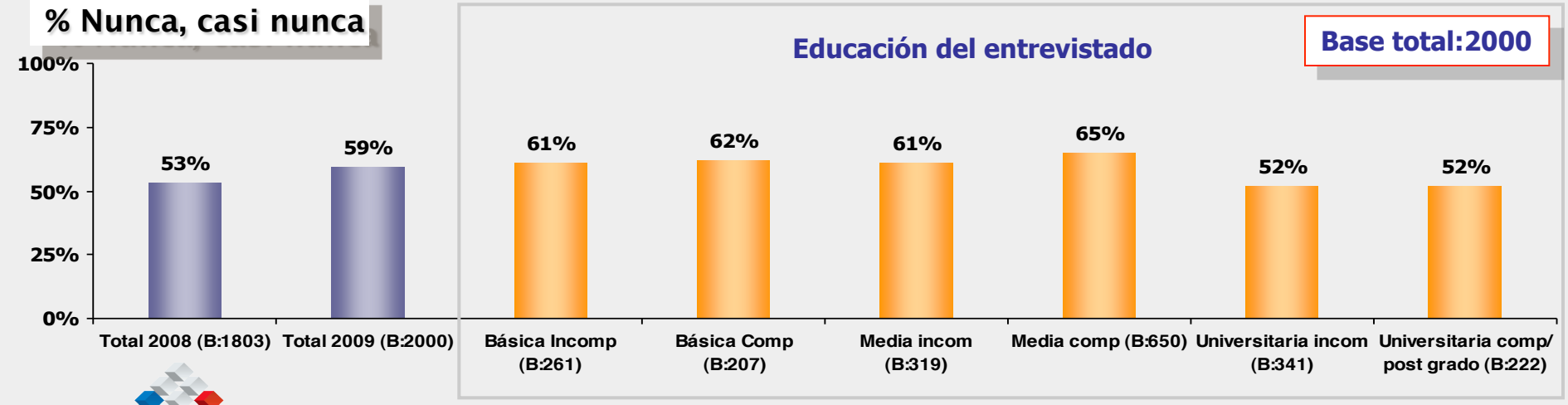
% Nunca, casi nunca

Base total:2000



% Nunca, casi nunca

Base total:2000



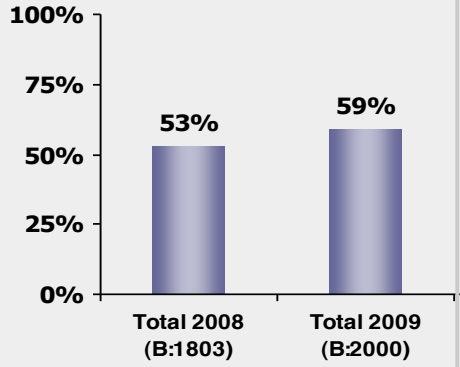
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

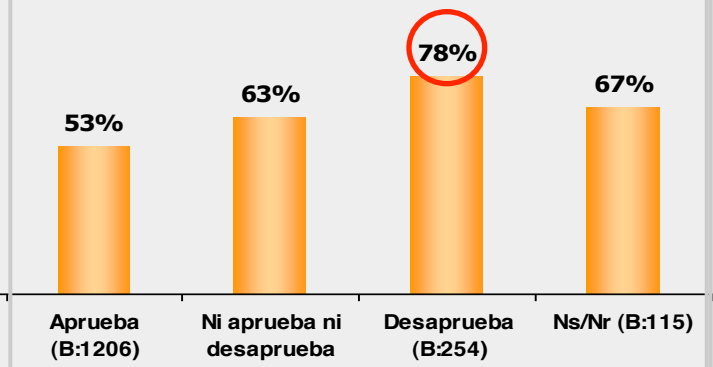
Usando la siguiente escala de 1 a 4, en donde, "1" es siempre y "4" es nunca, según su experiencia o según lo que le han contado, ¿En que medida cree usted que se respetan los derechos de las personas en nuestro país?

Base total:2000

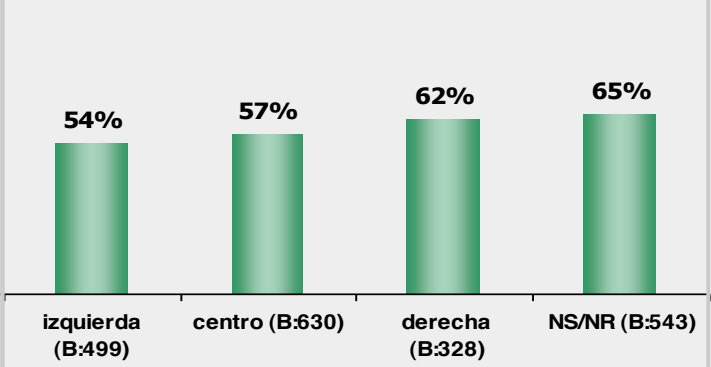
% Nunca, casi nunca



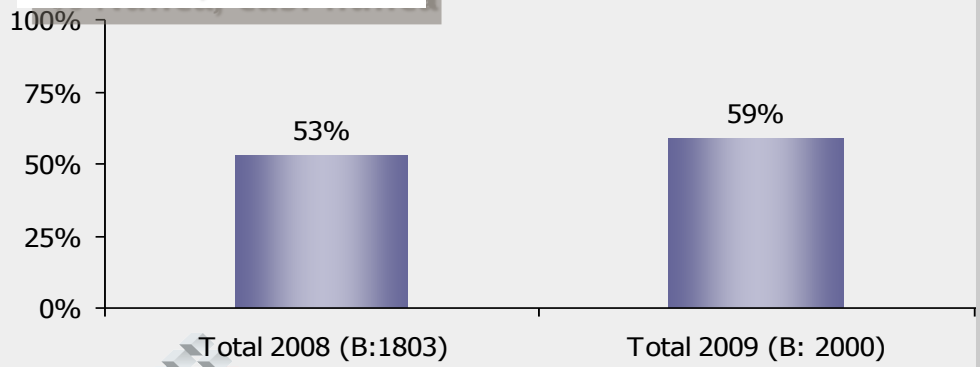
Aprobación del Gobierno



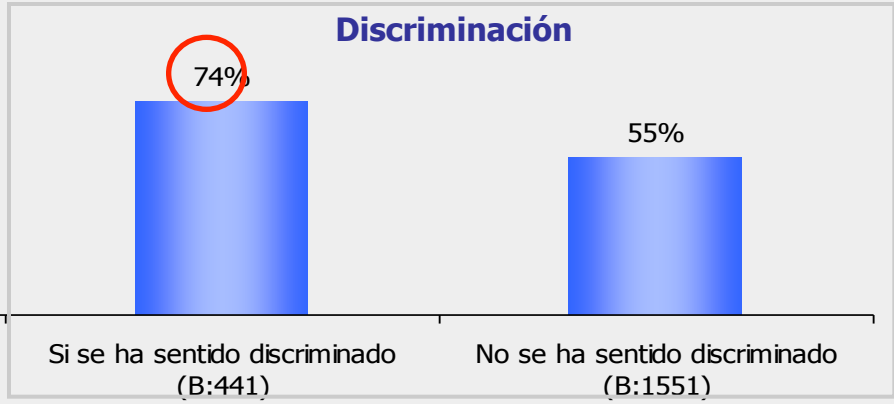
Posición Política



% Nunca, casi nunca



Discriminación



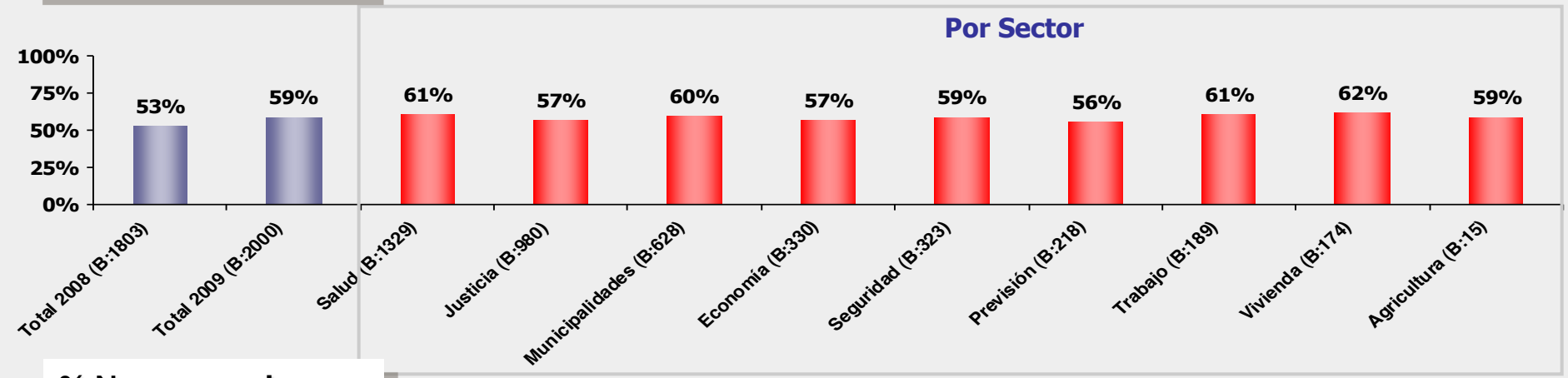
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

Usando la siguiente escala de 1 a 4, en donde, "1" es siempre y "4" es nunca, según su experiencia o según lo que le han contado, ¿En que medida cree usted que se respetan los derechos de las personas en nuestro país?

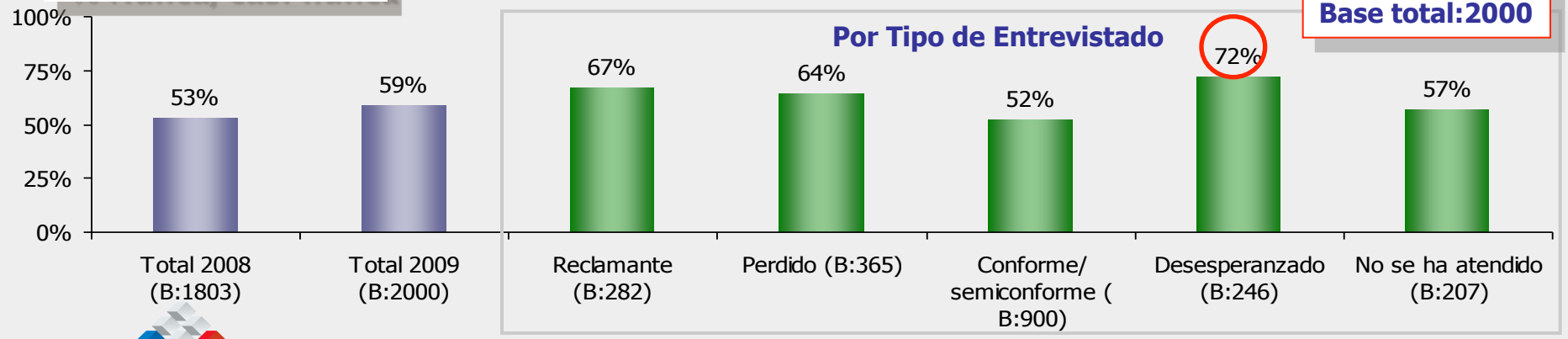
% Nunca, casi nunca

Base: Total de entrevistados que se atendió en cada sector



% Nunca, casi nunca

Base total:2000



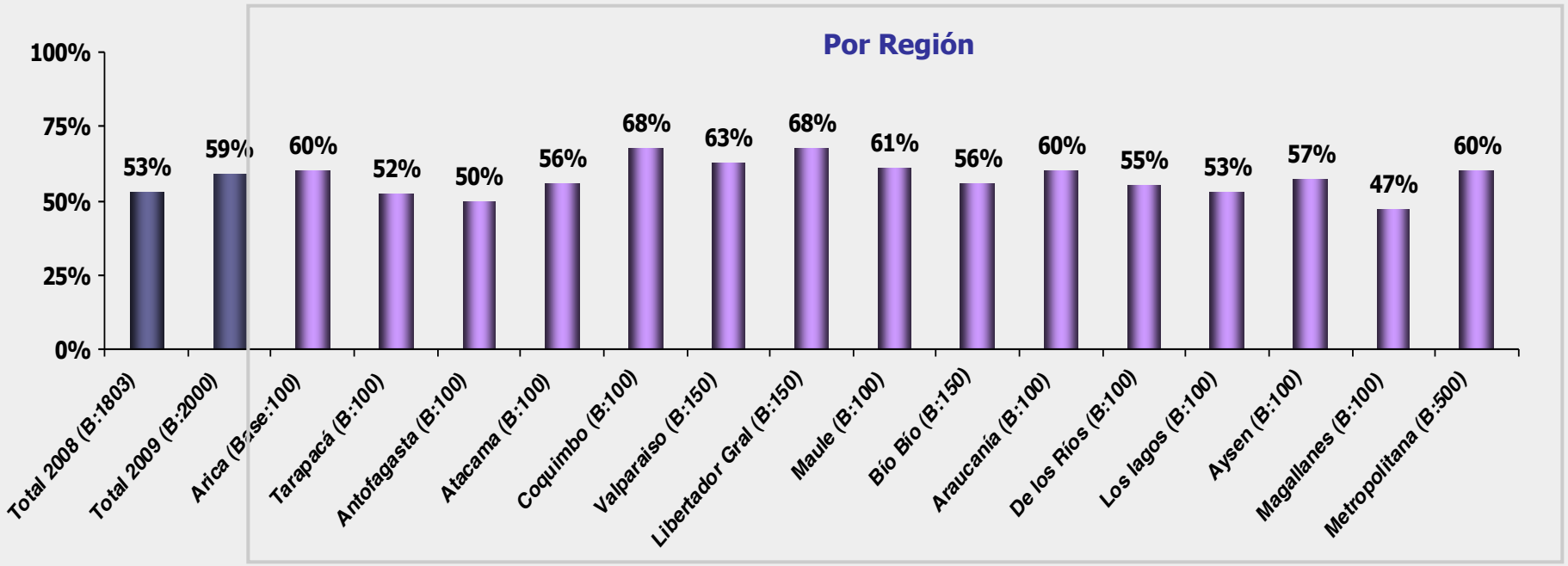
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

Usando la siguiente escala de 1 a 4, en donde, "1" es siempre y "4" es nunca, según su experiencia o según lo que le han contado, ¿En que medida cree usted que se respetan los derechos de las personas en nuestro país?

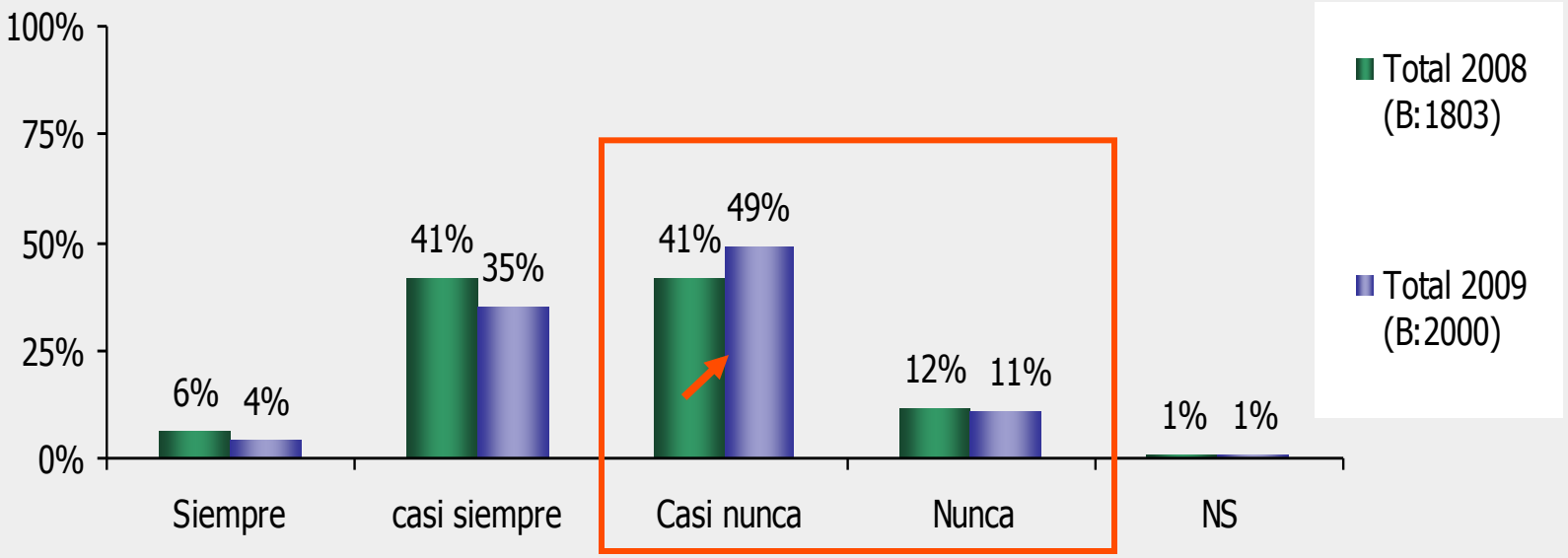
% Nunca, casi nunca

Base total:2000



Usando la siguiente escala de 1 a 4, en donde, "1" es siempre y "4" es nunca, según su experiencia o según lo que le han contado, ¿En que medida cree usted que se respetan los derechos de las personas en nuestro país?

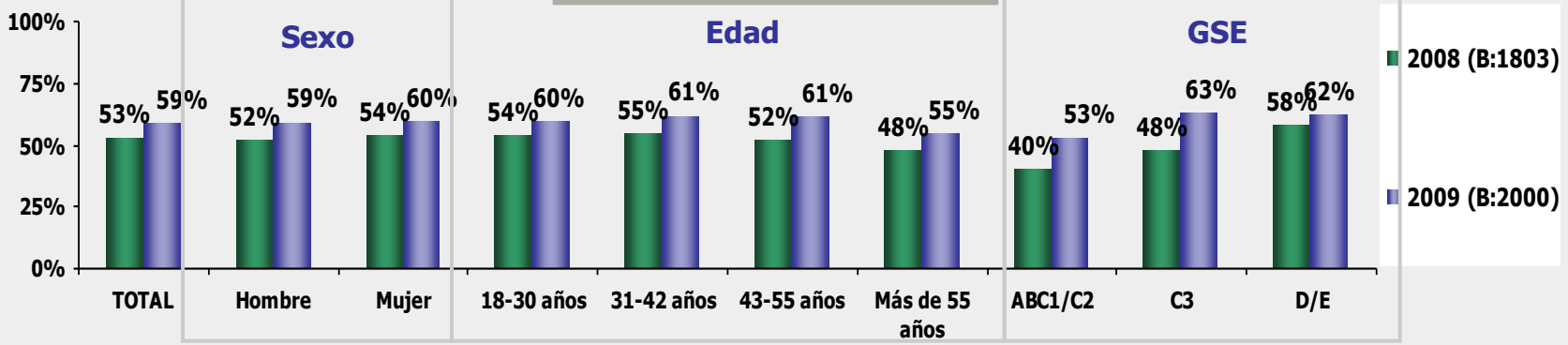
Base: total entrevistados

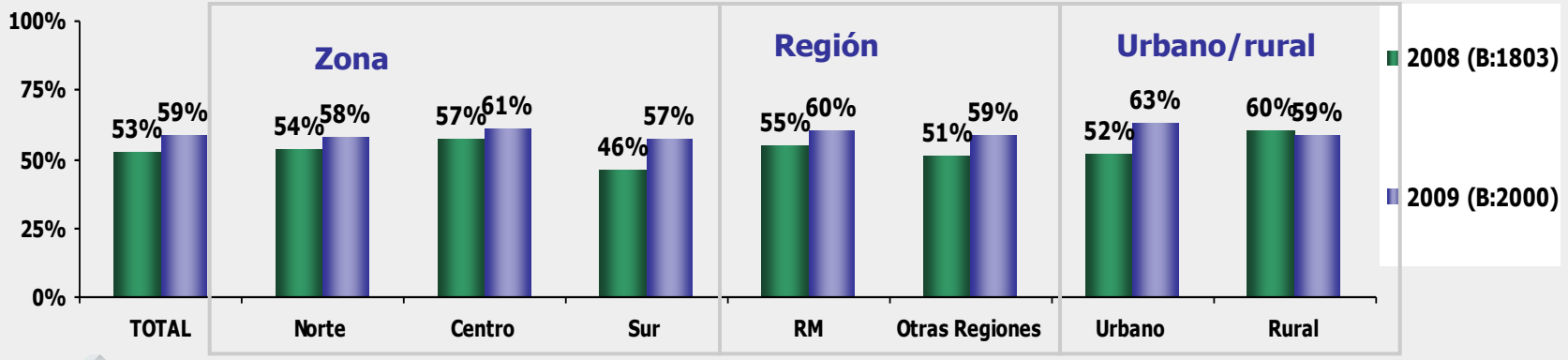


Usando la siguiente escala de 1 a 4, en donde, "1" es siempre y "4" es nunca, según su experiencia o según lo que le han contado, ¿En que medida cree usted que se respetan los derechos de las personas en nuestro país?

Comparativos 2008-2009
(% Nunca y Casi nunca)

Base: total entrevistados

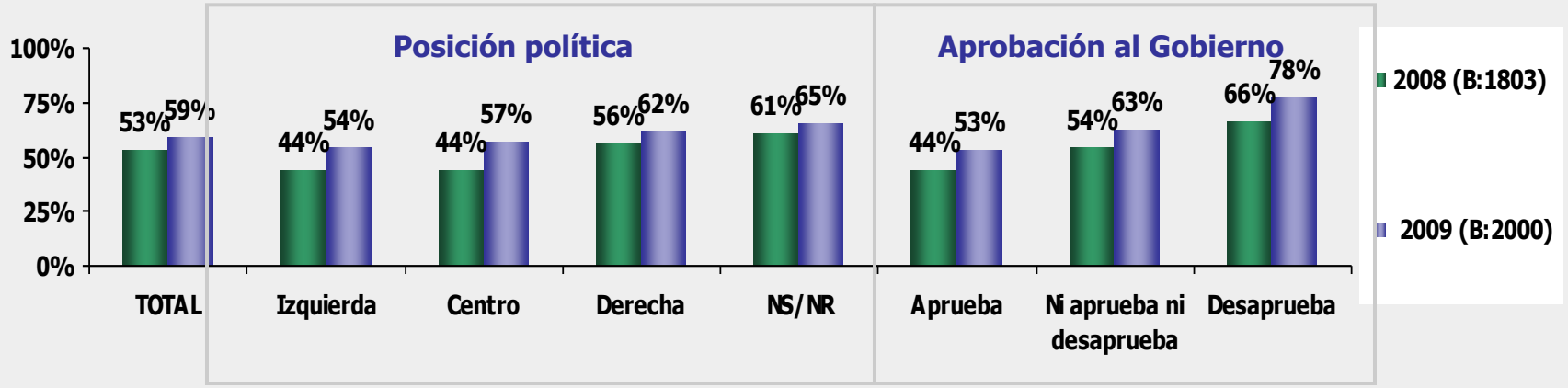




Usando la siguiente escala de 1 a 4, en donde, "1" es siempre y "4" es nunca, según su experiencia o según lo que le han contado, ¿En que medida cree usted que se respetan los derechos de las personas en nuestro país?

Base: total entrevistados

Comparativos 2008-2009
(% Nunca y Casi nunca)



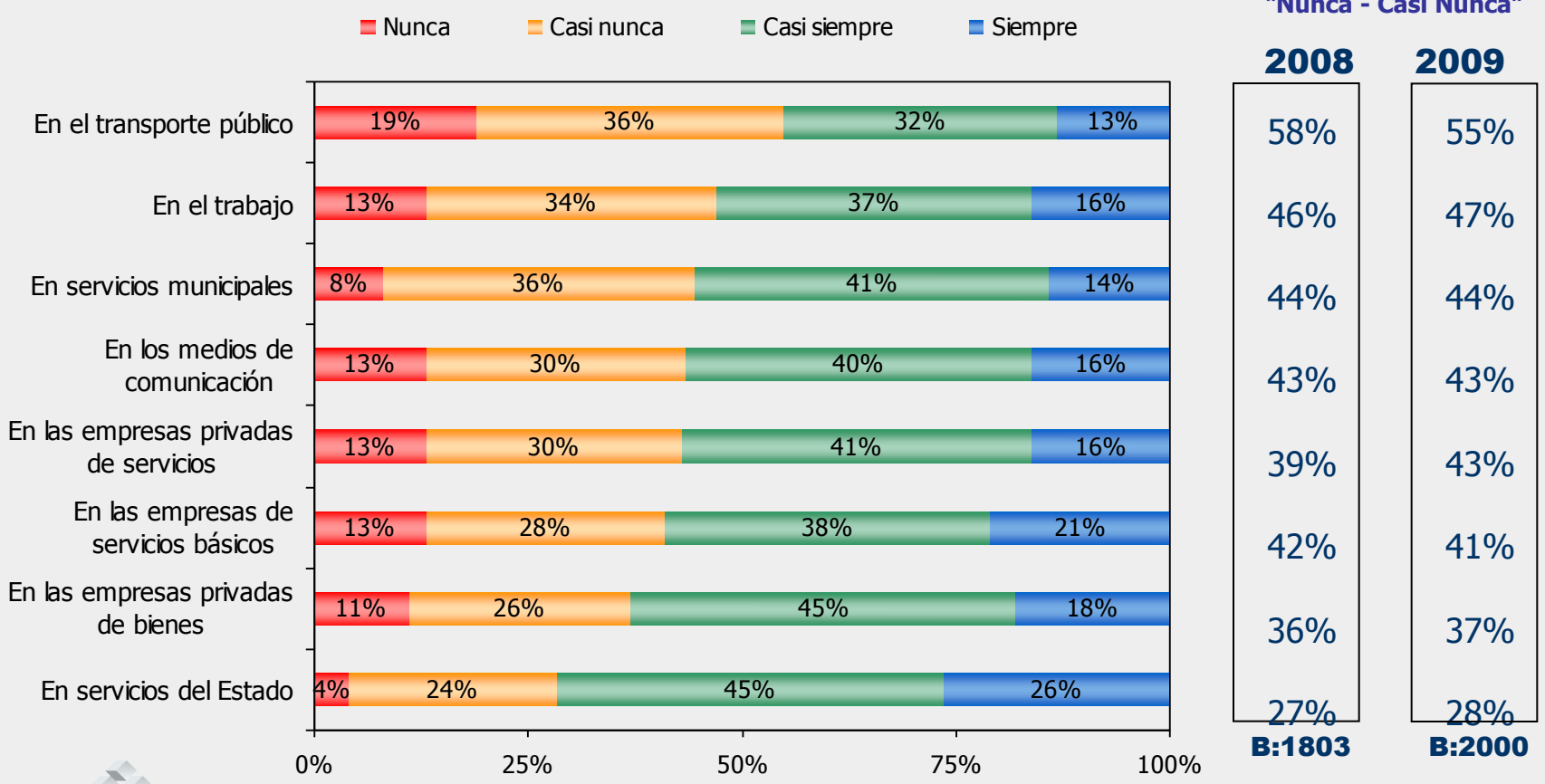
A su juicio, ¿cuánto se respetan los derechos de las personas en los siguientes espacios ...?

Base total:2000

	1-2 SIEMPRE - CASI SIEMPRE	3-4 CASI NUNCA - NUNCA	NS	NR	TOTAL
EN EL TRANSPORTE PUBLICO	44%	54%	1%	1%	100%
EN EL TRABAJO	51%	45%	2%	2%	100%
EN LOS SERVICIOS MUNICIPALES	55%	44%	1%	0%	100%
EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS BASICOS	58%	40%	2%	1%	100%
EN LAS EMPRESAS PRIVADAS DE SERVICIOS	52%	40%	7%	1%	100%
EN LOS MEDIOS DE COMUNICACION	54%	41%	4%	1%	100%
EN LAS EMPRESAS PRIVADAS DE BIENES	62%	36%	2%	0%	100%
EN LOS SERVICIOS DEL ESTADO	70%	27%	3%	0%	100%

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

Base: Total entrevistados



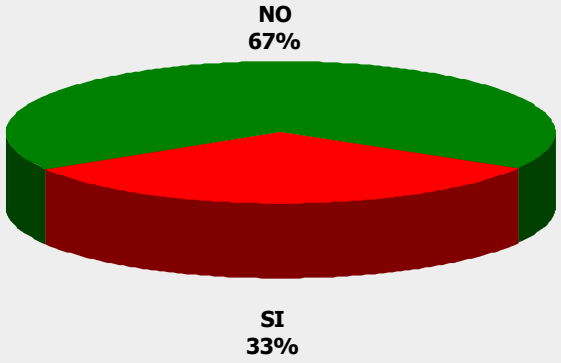
A su juicio, ¿cuánto se respetan los derechos de las personas en los siguientes espacios?

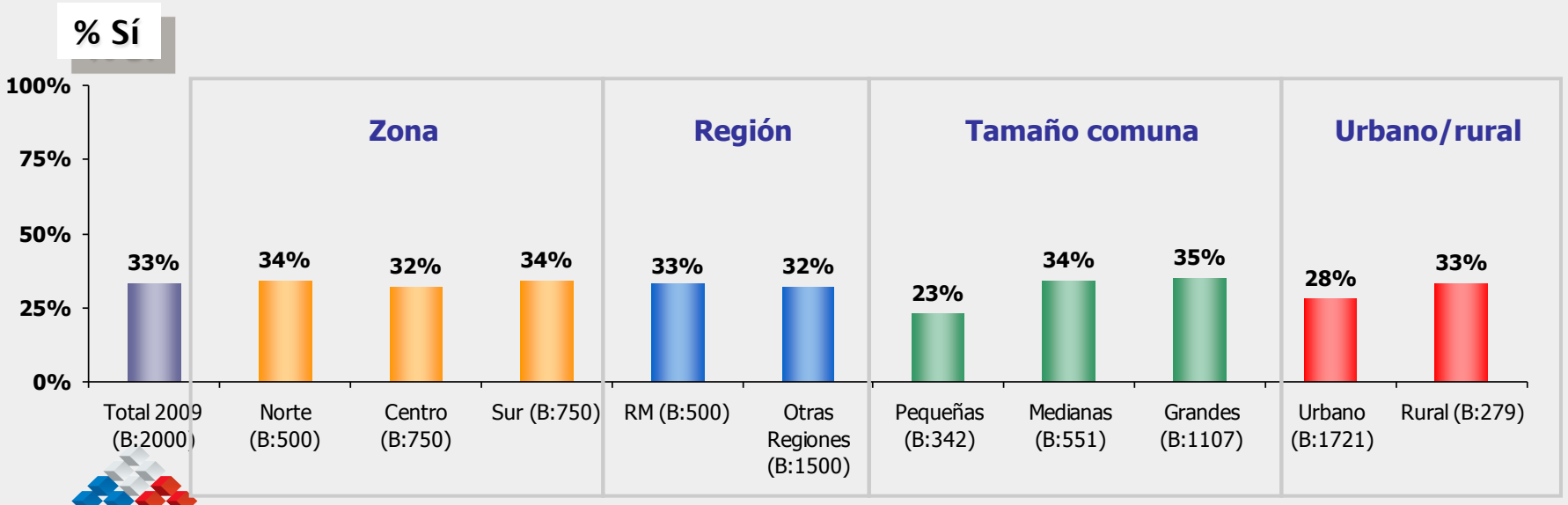
Base: Total entrevistados

Comparativos 2008-2009	1-2 Siempre-Casi Siempre		3-4 Casi Nunca-Nunca	
	2008	2009	2008	2009
En el transporte público	42%	45%	58%	55%
En el trabajo	54%	53%	46%	47%
En los servicios municipales	56%	56%	44%	44%
En los medios de comunicación	57%	57%	43%	43%
En las empresas privadas de servicios	61%	57%	39%	43%
En las empresas de servicios básicos	58%	59%	42%	41%
En las empresas privadas de bienes	64%	63%	36%	37%
En los servicios del estado	73%	72%	27%	28%
Base:	**1803**	**2000**	**1803**	**2000**

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

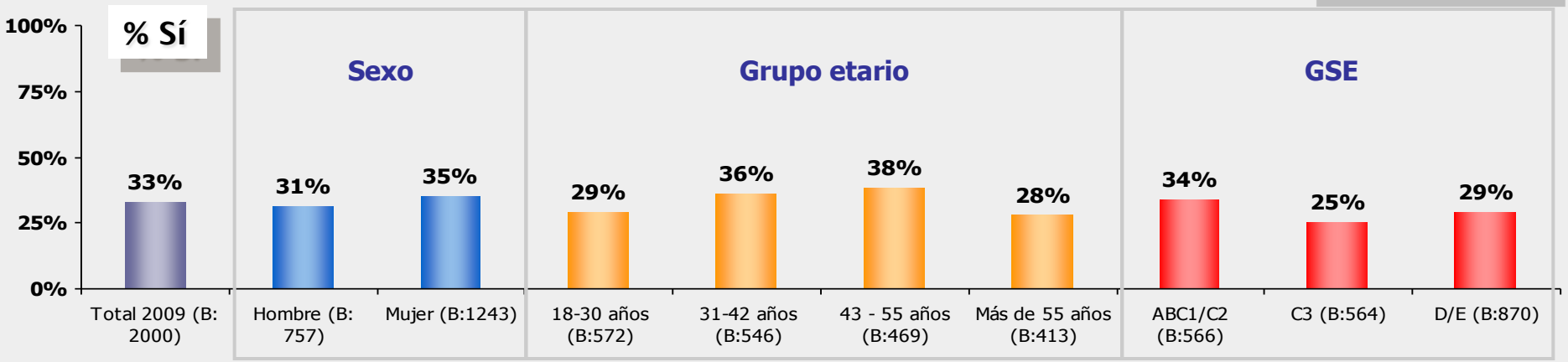
Base total:2000

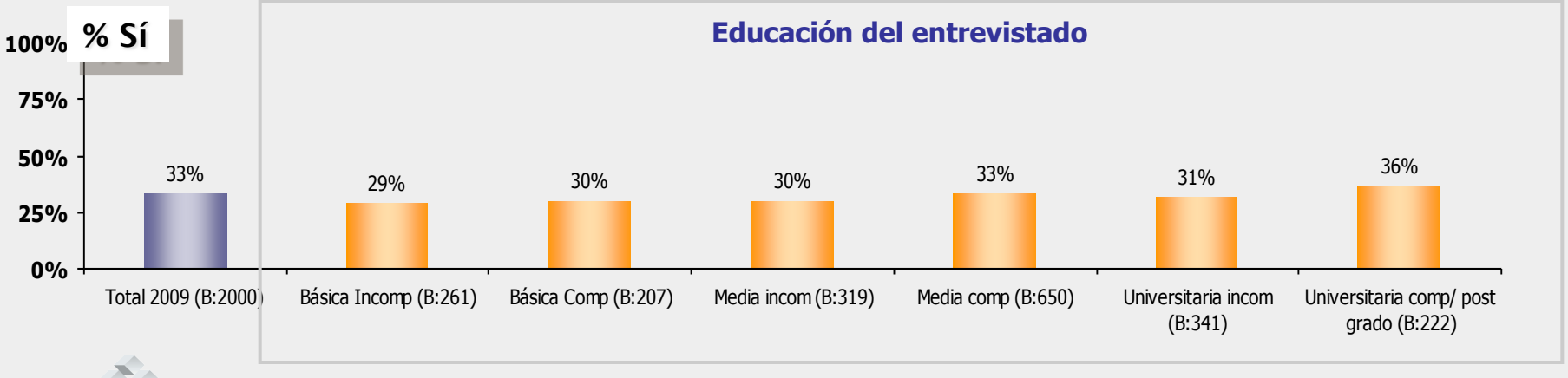




¿En los últimos seis meses, usted ha sentido que sus derechos han sido vulnerados (no respetados/ atropellados)?

Base total:2000



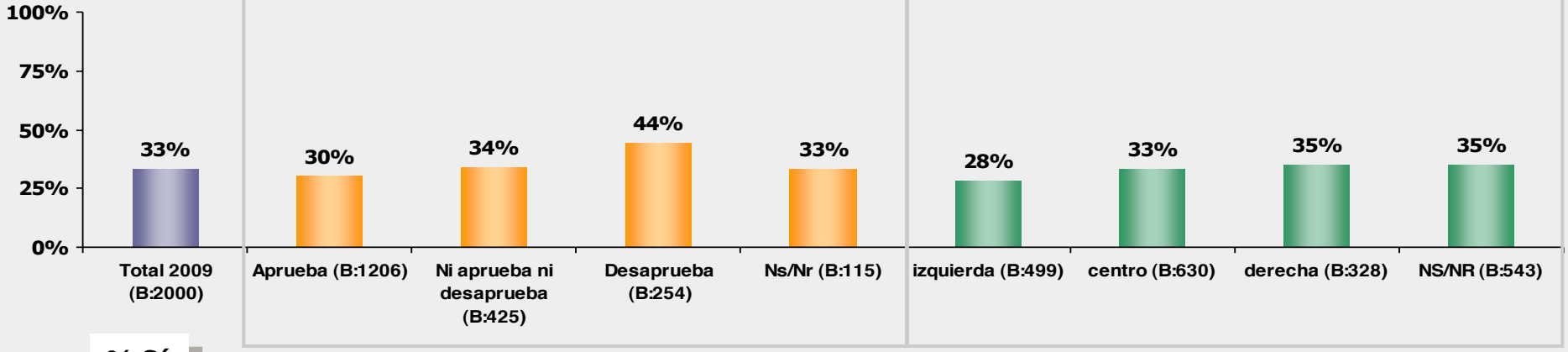


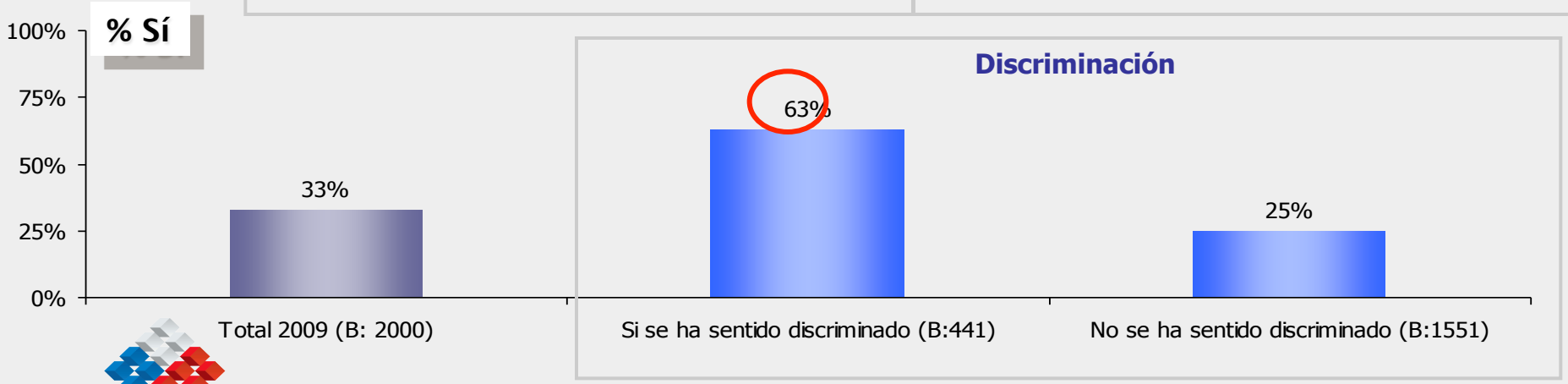
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

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

Base total:2000

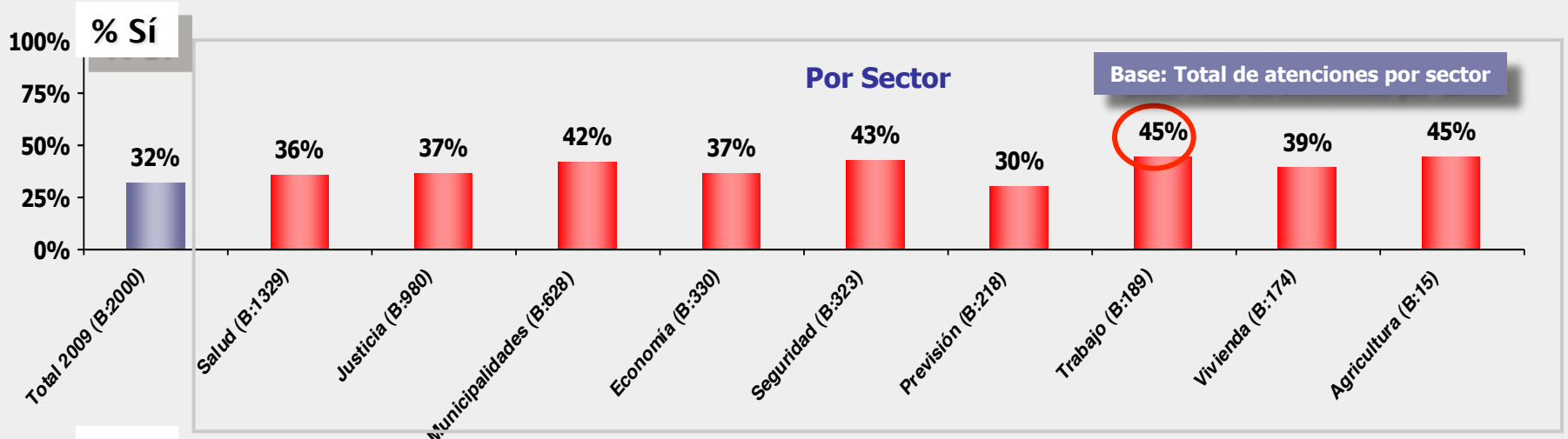


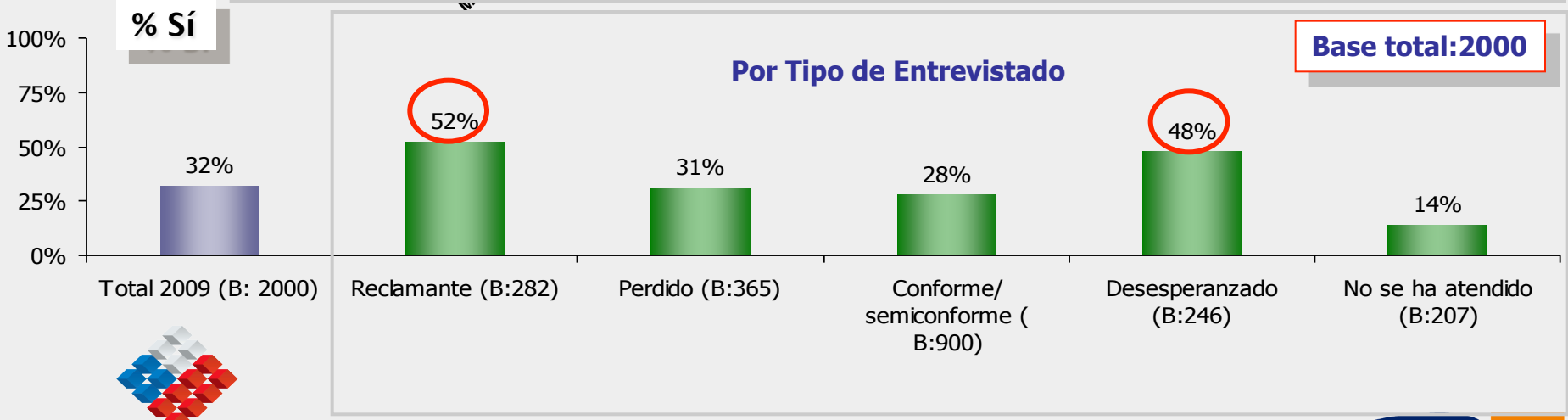


GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

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

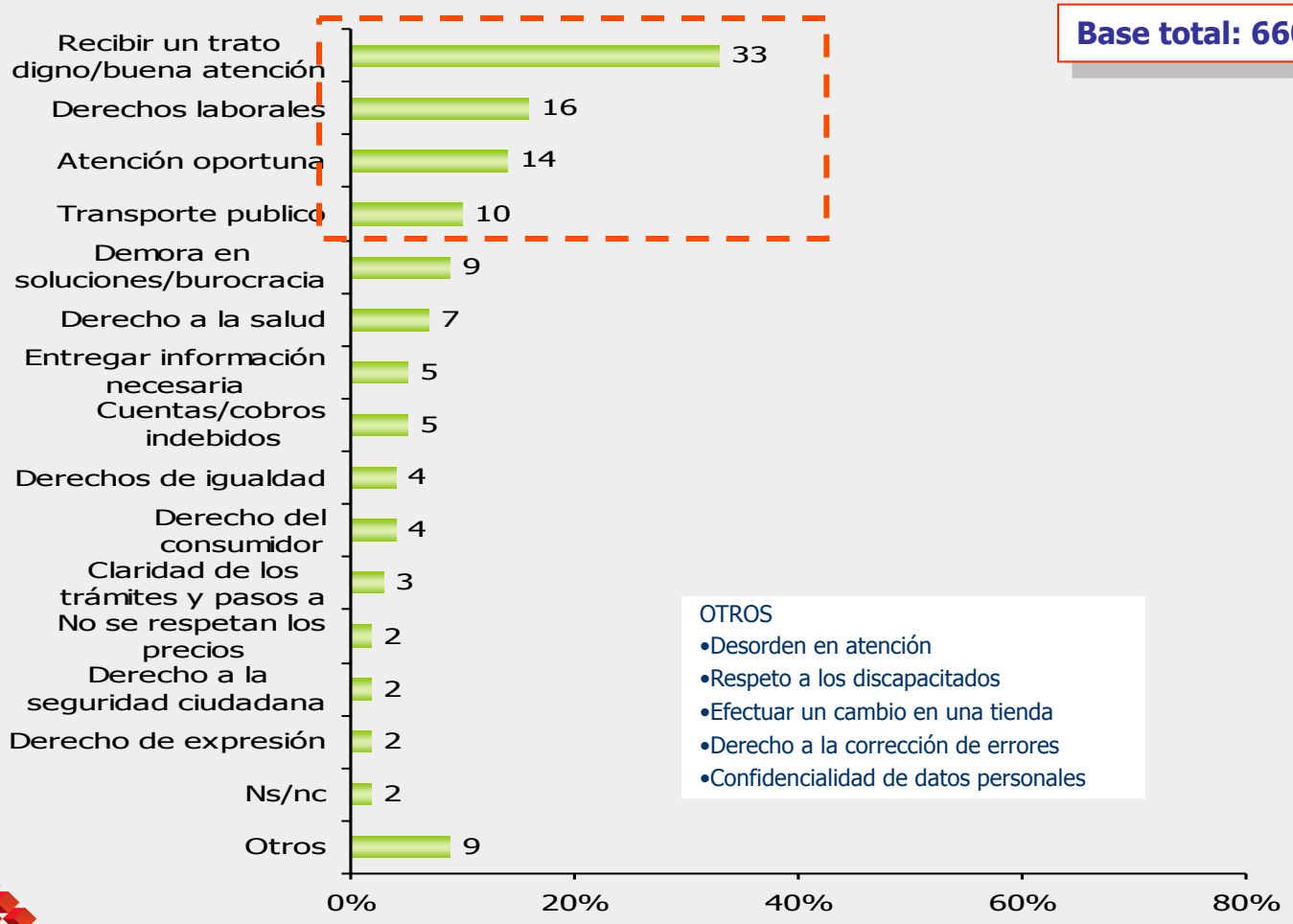




GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

¿Y específicamente qué derecho o derechos fue o fueron vulnerados?



Base total: 660

OTROS
- Desorden en atención
- Respeto a los discapacitados
- Efectuar un cambio en una tienda
- Derecho a la corrección de errores
- Confidencialidad de datos personales

¿Y específicamente que derecho o derechos fue o fueron vulnerados? (Respuestas múltiples)

CRUCE POR DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

Base total: 660

	TOTAL	ZONA			REGION		TAMAÑO			RURAL / URBANO	
		NORTE	CENTRO	SUR	RM	OTRAS REGIONES	PEQUEÑAS	MEDIANAS	GRANDES	RURAL	URBANO
RECIBIR UN TRATO DIGNO/BUENA ATENCION	33%	32%	27%	44%	24%	39%	40%	42%	27%	29%	33%
DERECHOS LABORALES	16%	17%	14%	17%	15%	16%	21%	17%	14%	33%	13%
ATENCION OPORTUNA	14%	13%	15%	12%	17%	12%	21%	16%	11%	8%	15%
TRANSPORTE PUBLICO	10%	3%	15%	4%	16%	6%	0%	2%	16%	1%	11%
DEMORA EN SOLUCIONES/BUROCRACIA	9%	11%	9%	7%	10%	8%	15%	7%	8%	10%	9%
DERECHO A LA SALUD	7%	7%	5%	9%	6%	7%	1%	13%	4%	6%	7%
ENTREGAR INFORMACION NECESARIA	5%	6%	3%	7%	3%	6%	10%	5%	4%	4%	5%
CUENTAS/COBROS INDEBIDOS	5%	7%	5%	4%	4%	5%	2%	3%	6%	5%	5%
DERECHOS DE IGUALDAD	4%	7%	5%	3%	5%	4%	3%	5%	4%	3%	5%
DERECHO DEL CONSUMIDOR	4%	3%	5%	2%	5%	3%	2%	1%	5%	2%	4%
CLARIDAD DE LOS TRAMITES Y PASOS A SEGUIR	3%	2%	2%	3%	2%	3%	1%	3%	2%	4%	2%
NO SE RESPETAN LOS PRECIOS	2%	6%	2%	1%	2%	2%	1%	0%	3%	0%	2%
DERECHO A LA SEGURIDAD CIUDADANA	2%	1%	2%	1%	0%	3%	0%	2%	2%	0%	2%
DERECHO DE EXPRESION	2%	4%	2%	1%	1%	2%	1%	1%	2%	0%	2%
DESORDEN EN ATENCION	1%	2%	1%	2%	1%	2%	3%	2%	1%	4%	1%
RESPETO A LOS DISCAPACITADOS	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	0%	1%	0%	1%
EFECTUAR UN CAMBIO EN UNA TIENDA	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	0%	1%	1%	1%
DERECHO A LA CORRECCION DE ERRORES	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	0%	1%
CONFIDENCIALIDAD DE DATOS PERSONALES	1%	0%	0%	2%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	1%
OTRO'	5%	4%	5%	4%	6%	4%	1%	4%	6%	5%	5%
NS/NC	2%	2%	3%	2%	3%	1%	1%	2%	3%	2%	2%
Total	**124%**	**130%**	**122%**	**126%**	**122%**	**126%**	**125%**	**126%**	**123%**	**118%**	**125%**
> BASE:	**659**	**179**	**237**	**243**	**165**	**494**	**81**	**183**	**395**	**83**	**576**

¿Y específicamente que derecho o derechos fue o fueron vulnerados? (Respuestas múltiples)

CRUCE POR PERFIL DEL ENTREVISTADO

	TOTAL	SEXO		EDAD				GSE		
		HOMBRE	MUJER	18-30	31-42	43-55	MAS DE 55	ABC1/C2	C3	D/E
RECIBIR UN TRATO DIGNO/BUENA ATENCION	33%	29%	36%	39%	29%	27%	40%	30%	36%	33%
DERECHOS LABORALES	16%	19%	13%	20%	14%	12%	19%	14%	14%	19%
ATENCION OPORTUNA	14%	12%	16%	14%	11%	18%	13%	10%	11%	20%
TRANSPORTE PUBLICO	10%	9%	10%	12%	12%	8%	5%	15%	12%	3%
DEMORA EN SOLUCIONES/BUROCRACIA	9%	7%	11%	8%	11%	10%	5%	11%	8%	8%
DERECHO A LA SALUD	7%	6%	7%	5%	7%	8%	6%	4%	7%	8%
ENTREGAR INFORMACION NECESARIA	5%	4%	6%	8%	4%	5%	2%	4%	3%	7%
CUENTAS/COBROS INDEBIDOS	5%	5%	4%	3%	4%	4%	8%	7%	6%	2%
DERECHOS DE IGUALDAD	4%	6%	3%	3%	7%	3%	3%	4%	3%	5%
DERECHO DEL CONSUMIDOR	4%	5%	3%	4%	5%	4%	2%	4%	7%	1%
CLARIDAD DE LOS TRAMITES Y PASOS A SEGUIR	3%	3%	2%	0%	1%	4%	6%	3%	0%	4%
NO SE RESPETAN LOS PRECIOS	2%	2%	2%	1%	2%	3%	1%	2%	1%	2%
DERECHO A LA SEGURIDAD CIUDADANA	2%	2%	2%	1%	1%	3%	2%	1%	3%	2%
DERECHO DE EXPRESION	2%	2%	1%	3%	1%	1%	1%	2%	1%	1%
DESORDEN EN ATENCION	1%	2%	1%	1%	1%	3%	2%	0%	1%	2%
RESPETO A LOS DISCAPACITADOS	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%
EFECTUAR UN CAMBIO EN UNA TIENDA	1%	0%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	0%	0%
DERECHO A LA CORRECCION DE ERRORES	1%	1%	1%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	1%
CONFIDENCIALIDAD DE DATOS PERSONALES	1%	1%	1%	0%	0%	2%	0%	1%	1%	0%
OTRO'	5%	5%	5%	2%	5%	5%	8%	7%	4%	4%
NS/NC	2%	2%	2%	1%	3%	3%	0%	3%	2%	2%
Total	**124%**	**122%**	**127%**	**125%**	**122%**	**126%**	**125%**	**124%**	**124%**	**125%**
BASE	**659**	**226**	**433**	**175**	**191**	**178**	**115**	**195**	**202**	**262**

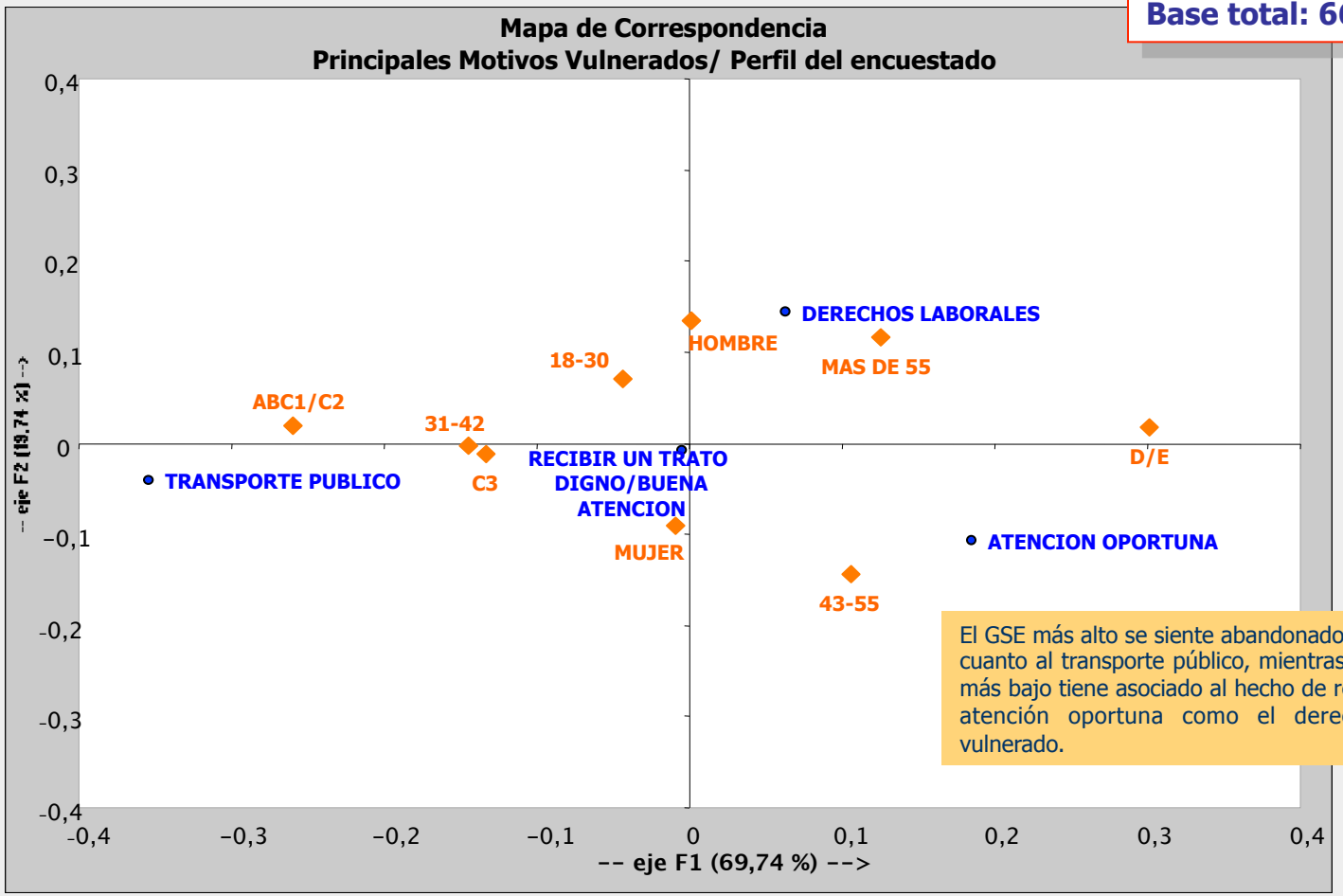
Análisis de Correspondencia Simple

Breve explicación de los ejes en un Análisis de Correspondencia Simple

- El mapa de correspondencias se obtiene como resultado del análisis factorial de las frecuencias de las celdas. Por esta vía, la información contenida en las celdas se convierte en dos factores que se usan como ejes para posicionar a las categorías como puntos en un plano. Por lo tanto, los ejes son factores generados a partir las frecuencias de las celdas o cruces entre las categorías.

- Lo importante en la lectura de un mapa de correspondencias es la distancia entre los puntos, que es el indicador de relación entre las categorías de las variables. En particular, puntos cercanos implican fuerte relación y puntos lejanos, escasa relación.

Base total: 660



El GSE más alto se siente abandonado en cuanto al transporte público, mientras que GSE más bajo tiene asociado al hecho de recibir una atención oportuna como el derecho más vulnerado.

CONCLUSIONES

- La mayoría de los entrevistados saben que existen derechos ciudadanos, en especial, en el grupo socioeconómico más alto (ABC1/ C2).
- En comparación con el año anterior, con 6 puntos más de diferencia las personas declaran que casi nunca o nunca (59%) se respetan los derechos de las personas en nuestro país, con mayor porcentaje en aquellas ciudades medianas y grandes, y en GSE más bajo con menor educación, asimismo destacan los que desaprueban el gobierno de Michelle Bachelet que dicen en un 78% que casi nunca o nunca se respetan los derechos de las personas.
- Según los entrevistados, los espacios que casi nunca o nunca respectan los derechos de las personas son en primer lugar el transporte público (54%), en segundo lugar el trabajo (45%) y en tercer lugar los servicios municipales (44%).

- ***Un 33% del total de la muestra declara que en los últimos seis meses, se ha sentido que sus derechos han sido vulnerados (no respetados/ atropellados), en especial en las comunas más grandes, en el grupo socioeconómico más alto y en los que desaprueban el gobierno.***

CONCLUSIONES

- Los derechos más vulnerados son:
  1. Recibir un trato digno/buena atención 33%
  2. Derechos laborales 16%
  3. Atención oportuna 14%
  4. Transporte publico 10%
  5. Demora en soluciones/ burocracia 9%

- El principal motivo: el derecho a recibir un trato digno, fue vulnerado sobretodo en la zona sur, en comunas más pequeñas, y rurales, mientras que en cuanto al perfil del entrevistado, son las mujeres, y estratos socioeconómicos medio – bajo.

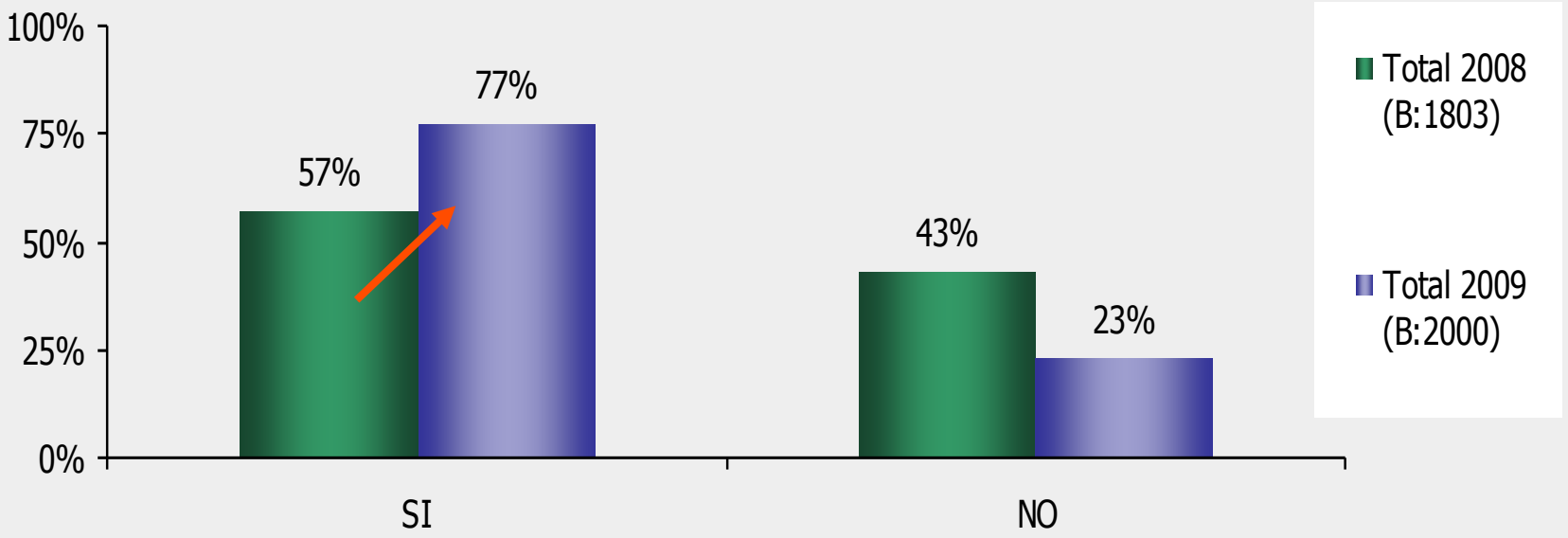
- El mapa de posicionamiento que muestra los principales motivos vulnerados y el perfil del entrevistado, nos da como resultado que el GSE más alto se siente abandonado en cuanto al transporte público, mientras que GSE más bajo tiene asociado el hecho de recibir una atención oportuna como el derecho más vulnerado.

2.2

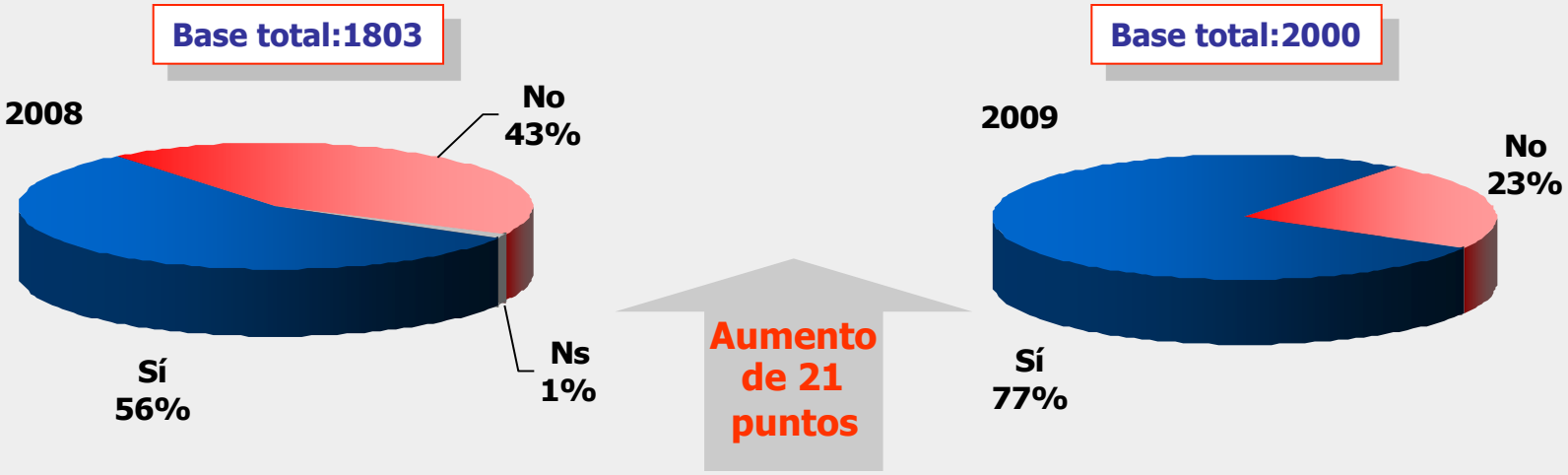
Servicios Públicos

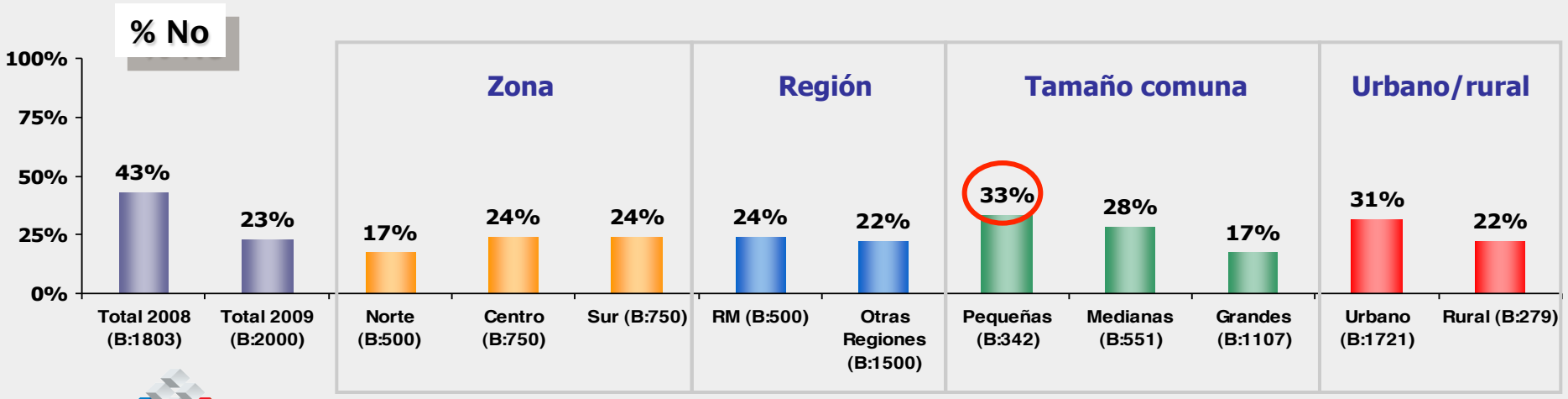
¿Sabía Ud. que puede exigir Derechos al atenderse en los Servicios Públicos del Estado?

Base: total entrevistados



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



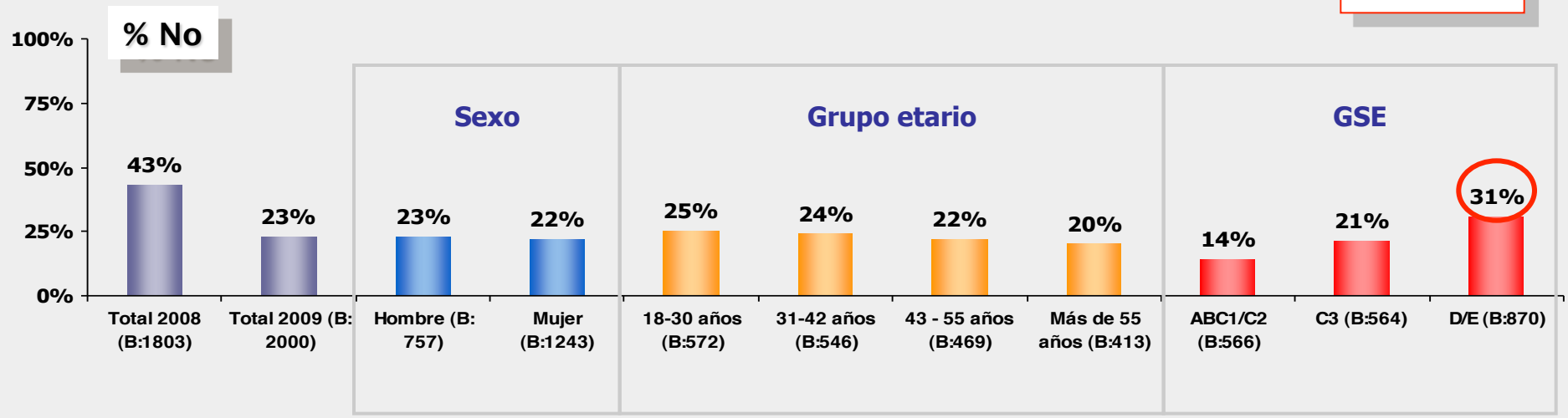


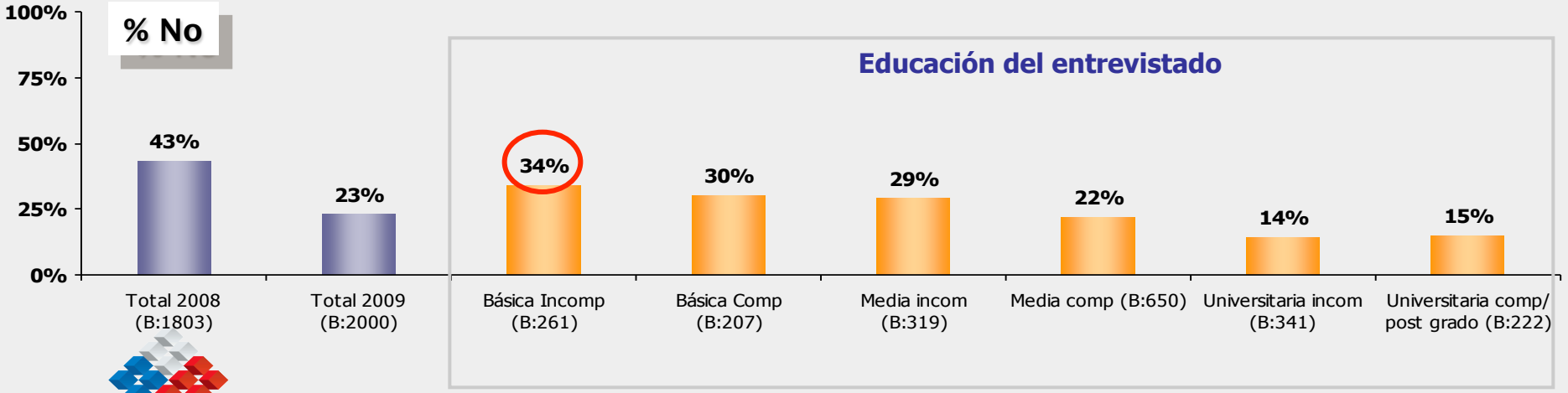
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK INVESTIGACIONES DE MERCADO

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

Base: 2000



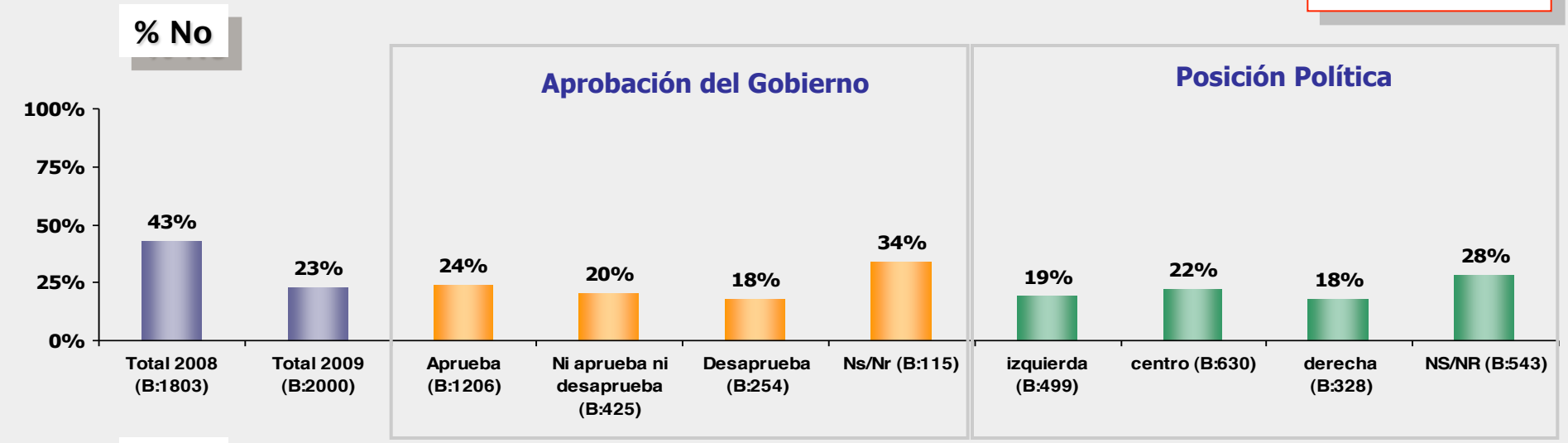


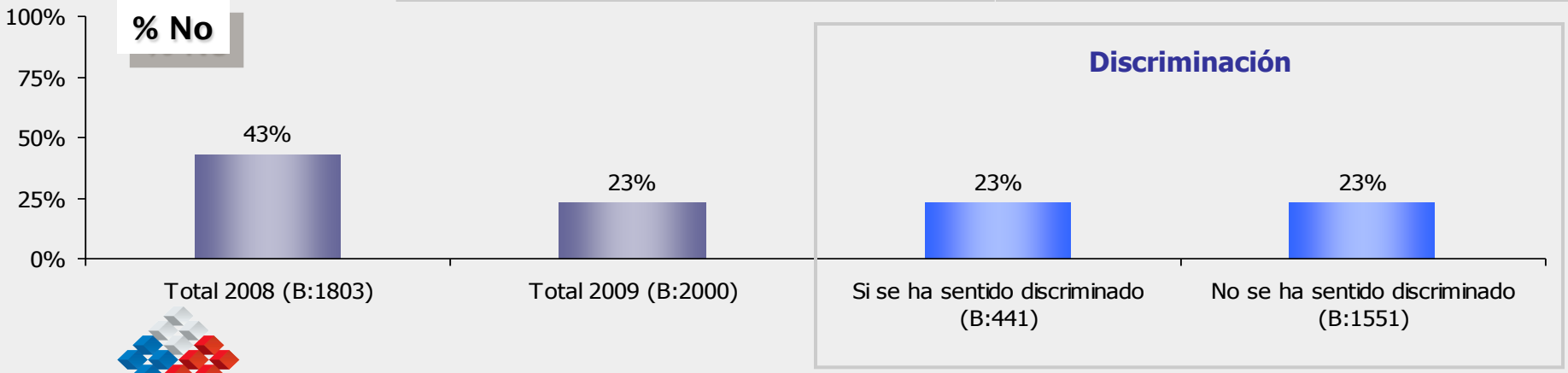
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

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

Base total:2000



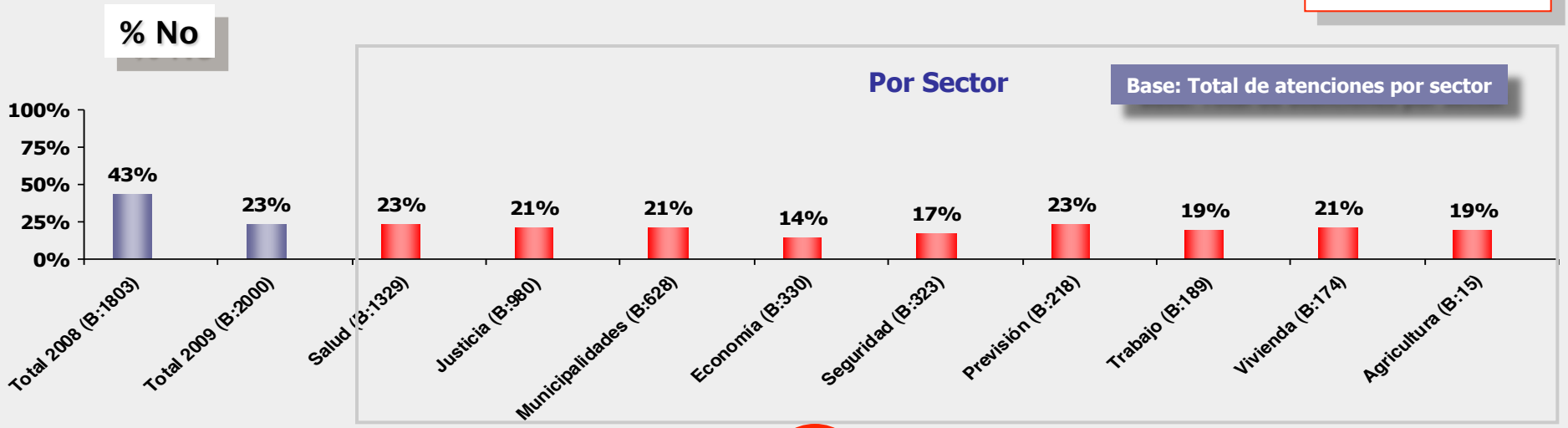


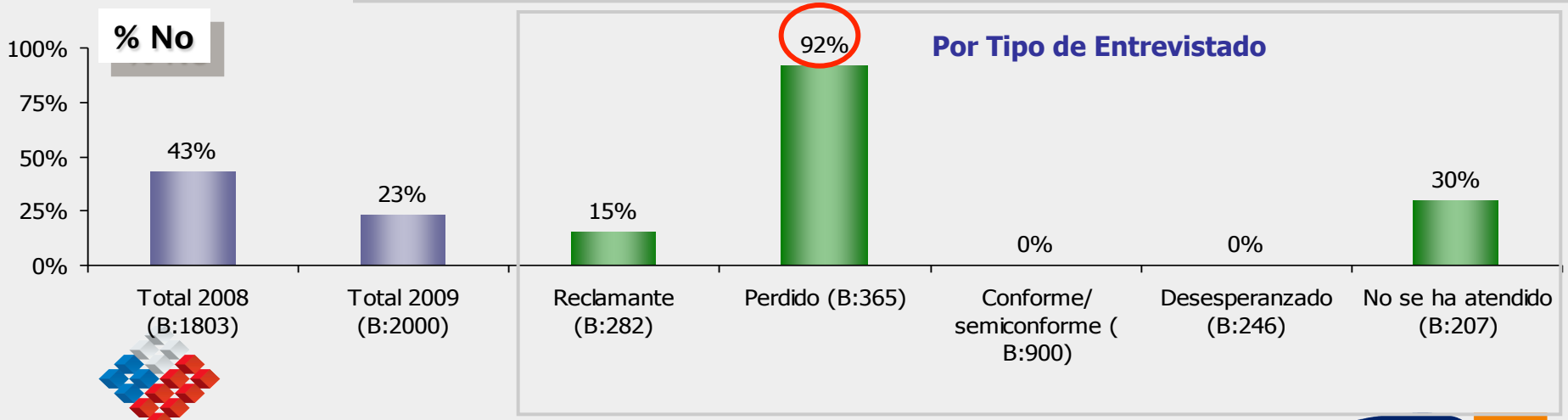
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

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

Base total:2000



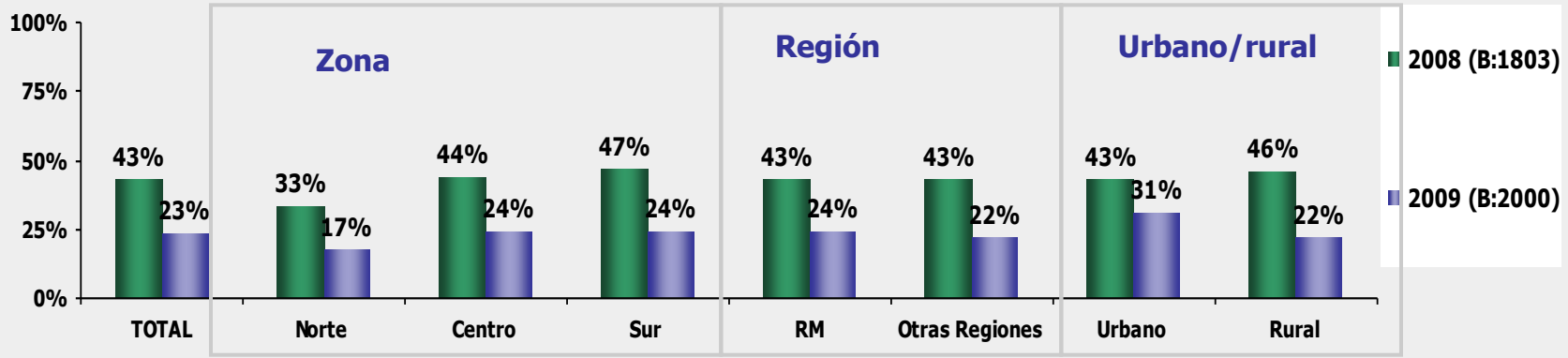


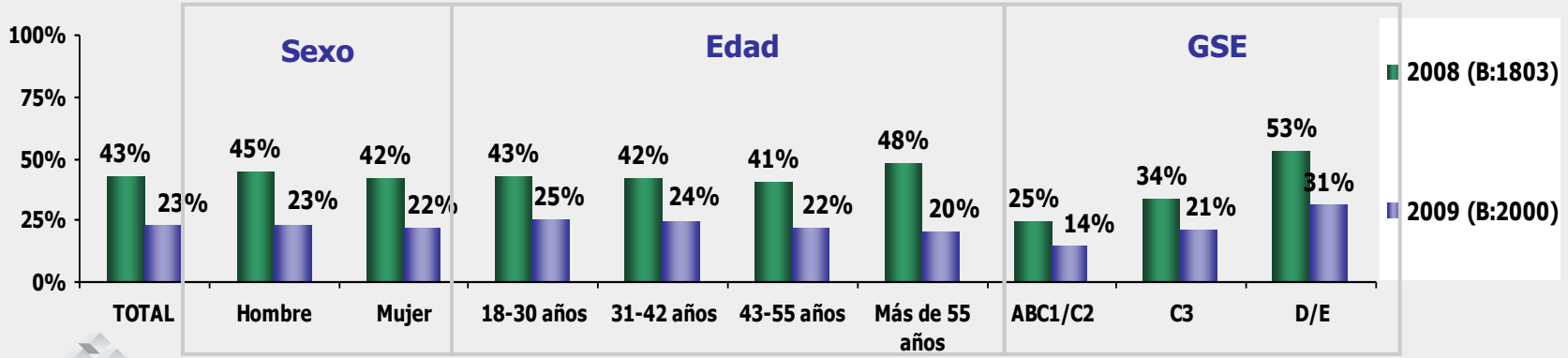
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

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

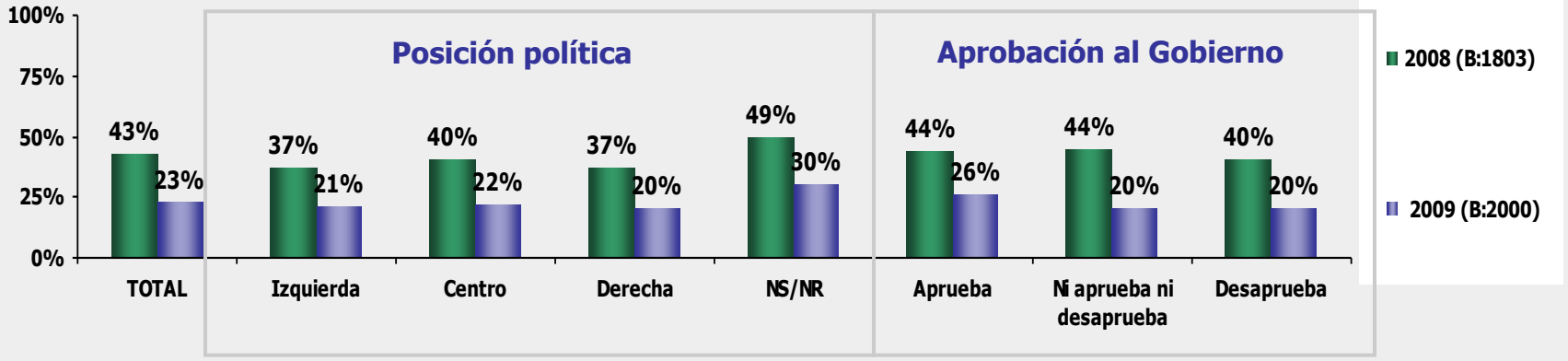
Comparativos 2008-2009
(% entrevistados que No sabe)

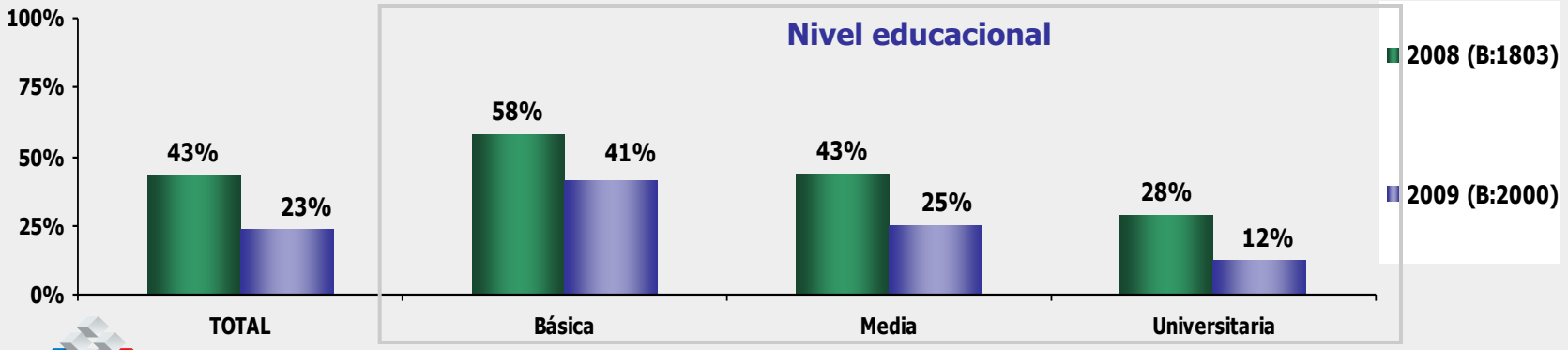




¿Sabía Ud. que puede exigir Derechos al atenderse en los Servicios Públicos del Estado?

Comparativos 2008-2009
(% entrevistados que No sabe)



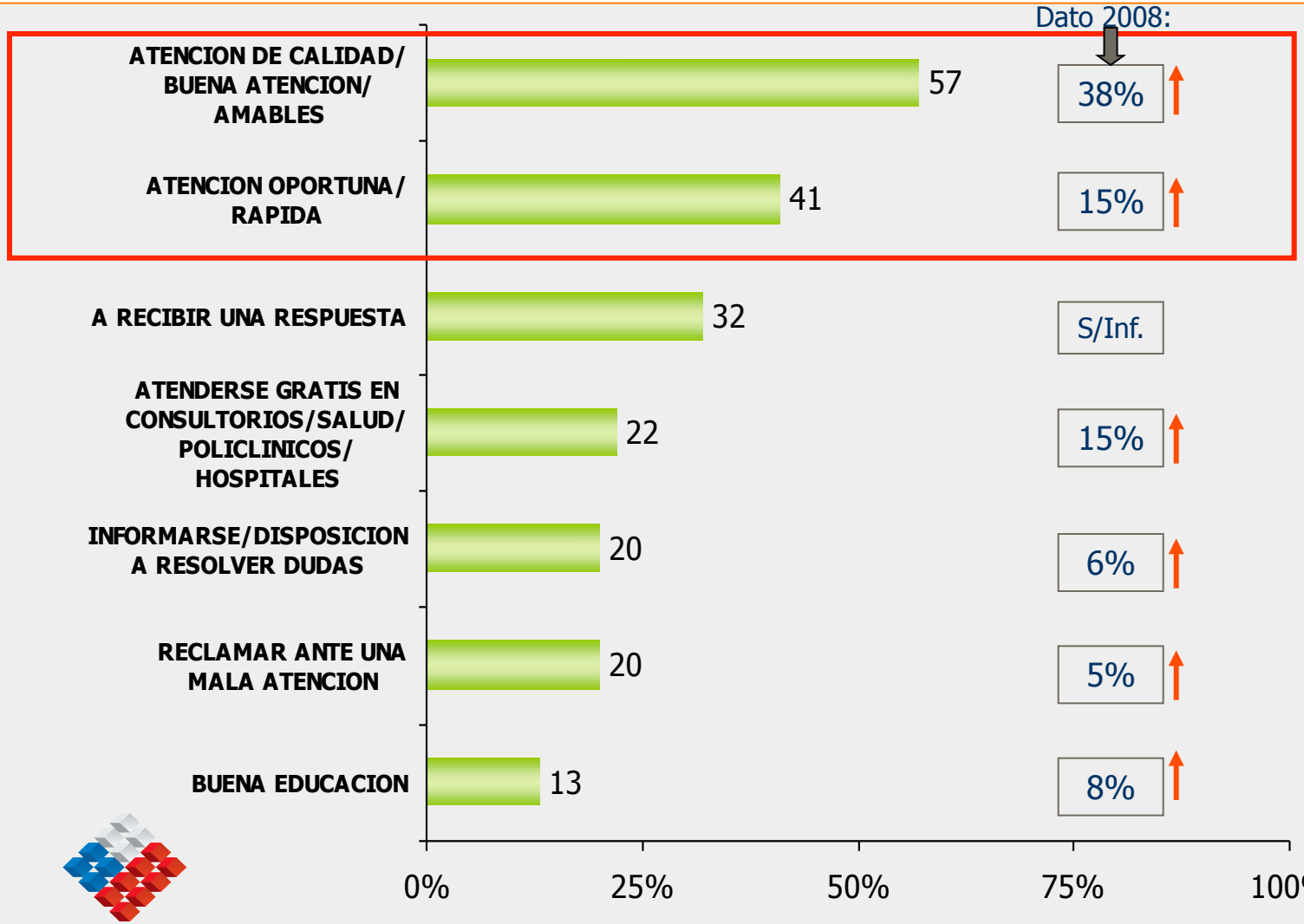


GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

Los que si saben que se puede exigir Derechos al atenderse en los Servicios Públicos del Estado ***¿Cuáles derechos?***

Base: 1549



Los que si saben que se puede exigir Derechos al atenderse en los Servicios Públicos del Estado ***¿Cuáles derechos?***

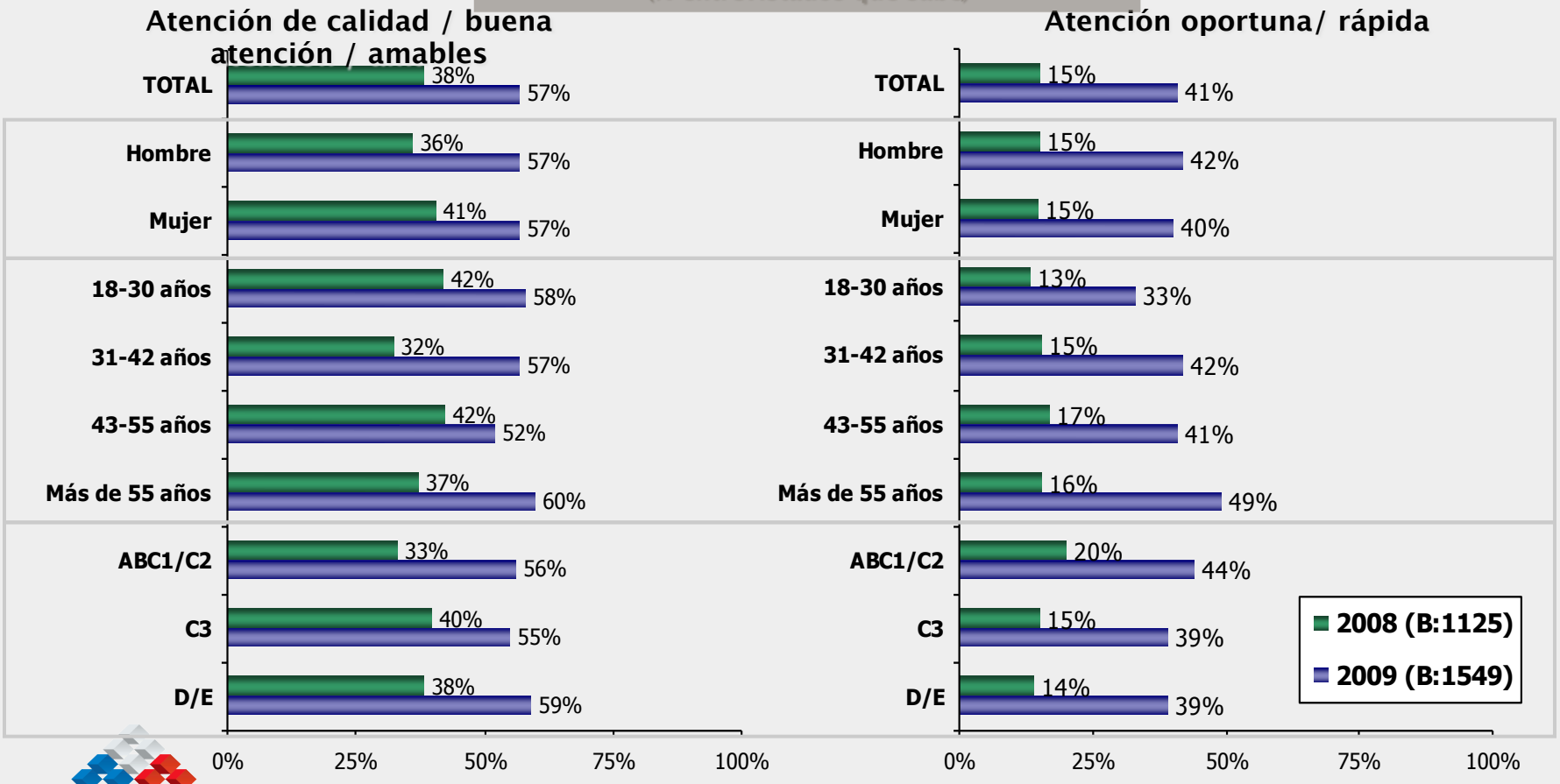
CRUCE POR PERFIL DEL ENTREVISTADO

Base: 1549

	TOTAL	SEXO		EDAD				GSE		
		HOMBRE	MUJER	18-30	31-42	43-55	MAS DE 55	ABC1/C2	C3	D/E
Atención de calidad/buena Atención/amables	57%	57%	57%	58%	57%	52%	60%	56%	55%	59%
Atención oportuna/rápida	41%	42%	40%	33%	42%	41%	49%	44%	39%	39%
A recibir una respuesta	32%	29%	34%	30%	34%	34%	28%	36%	29%	29%
Atenderse gratis en consultorios /salud/policlínicos/hospitales	22%	22%	22%	23%	19%	22%	26%	17%	25%	25%
Informarse/disposición a resolver dudas	20%	21%	20%	23%	19%	20%	18%	23%	19%	19%
Reclamar ante una mala atención	20%	20%	20%	17%	26%	18%	18%	23%	23%	14%
Buena educación	13%	13%	14%	15%	13%	12%	12%	13%	16%	12%
Total	**205%**	**203%**	**207%**	**201%**	**210%**	**200%**	**211%**	**211%**	**207%**	**198%**
BASE	**1549**	**584**	**965**	**436**	**420**	**371**	**322**	**485**	**456**	**608**

Los que si saben que se puede exigir Derechos al atenderse en los Servicios Públicos del Estado ***¿Cuáles derechos?***

Comparativos Perfil del Entrevistado 2008-2009
(% entrevistados que sabe)



Los que si saben que se puede exigir Derechos al atenderse en los Servicios Públicos del Estado ***¿Cuáles derechos?***

Base: 1549

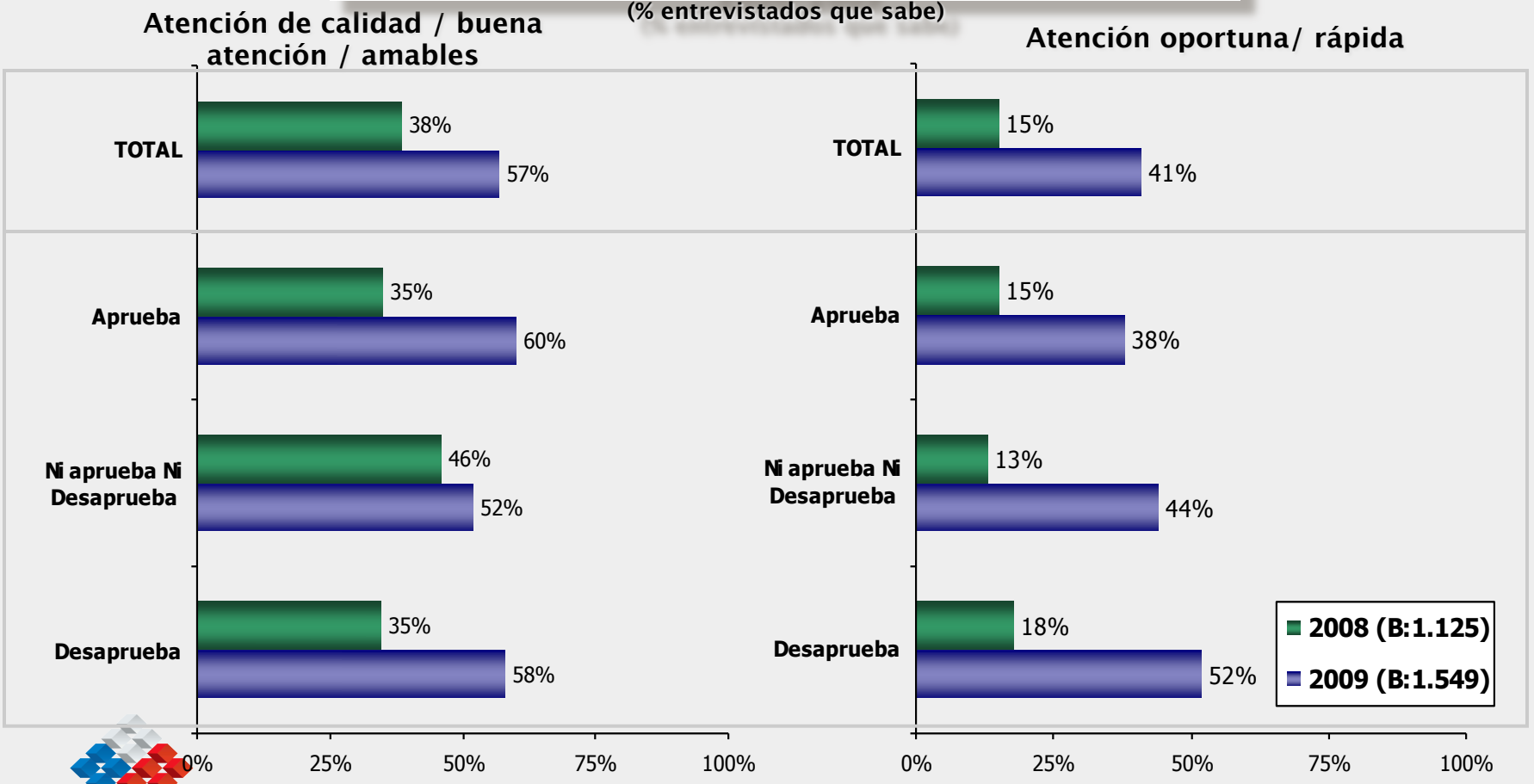
CRUCE POR APROBACIÓN DELGOBIERNO Y EDUCACIÓN ENTREVISTADO - AÑO 2009

	TOTAL	APRUEBA O DESAPRUEBA EL GOBIERNO DE MICHELLE BACHELET				ENSEÑANZA FORMAL DEL ENTREVISTADO					
		APRUEBA	NI APRUEBA NI DESAPRUEBA	DESAPRUEBA	NS/NR	BASICA INCOMPLETA	BASICA COMPLETA	MEDIA INCOMPLETA	MEDIA COMPLETA	UNIVERSITARIA INCOMPLETA	UNIVERSITARIA COMPLETA/POST GRADO
Atención de calidad/buena atención/amables	57%	60%	52%	58%	44%	60%	54%	66%	55%	57%	57%
Atención oportuna/rápida	41%	38%	44%	52%	32%	32%	31%	34%	33%	48%	44%
A recibir una respuesta	32%	30%	34%	31%	38%	33%	24%	24%	35%	35%	44%
Atenderse gratis en consultorio /salud/policlínico/ hospitales	22%	22%	26%	17%	15%	24%	32%	23%	20%	18%	17%
Informarse/disposición a resolver dudas	20%	19%	22%	27%	14%	20%	11%	23%	19%	24%	37%
Reclamar ante una mala atención	20%	20%	20%	19%	22%	20%	10%	17%	22%	21%	20%
Buena educación	13%	13%	16%	13%	8%	16%	8%	7%	13%	16%	23%
Total	**205%**	**202%**	**214%**	**218%**	**173%**	**205%**	**169%**	**195%**	**198%**	**219%**	**242%**
	1549	**926**	**344**	**204**	**75**	**84**	**87**	**130**	**304**	**171**	**64**

Los que si saben que se puede exigir Derechos al atenderse en los Servicios Públicos del Estado ***¿Cuáles derechos?***

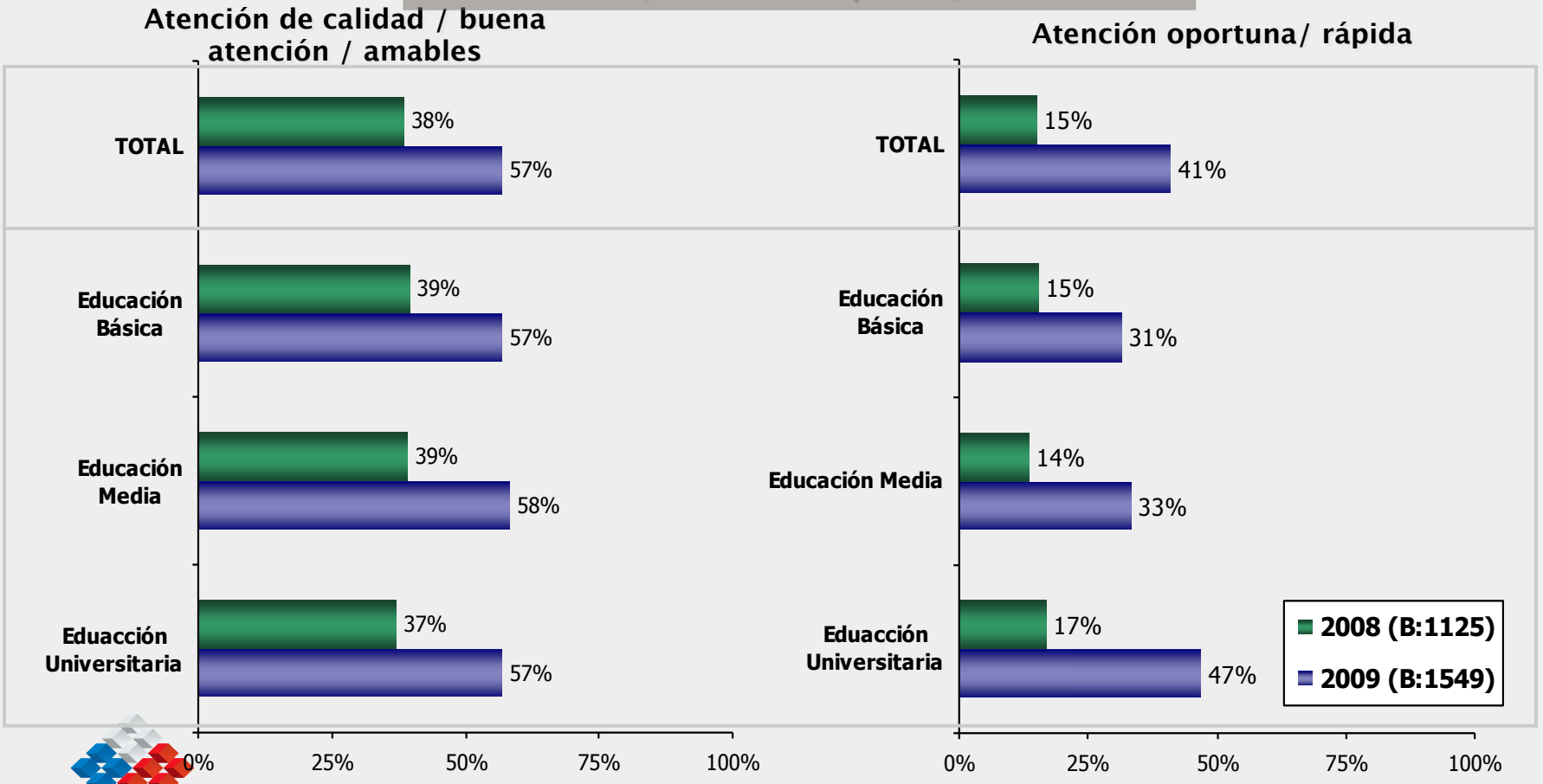
Comparativos De acuerdo a la Aprobación al Gobierno 2008-2009

(% entrevistados que sabe)



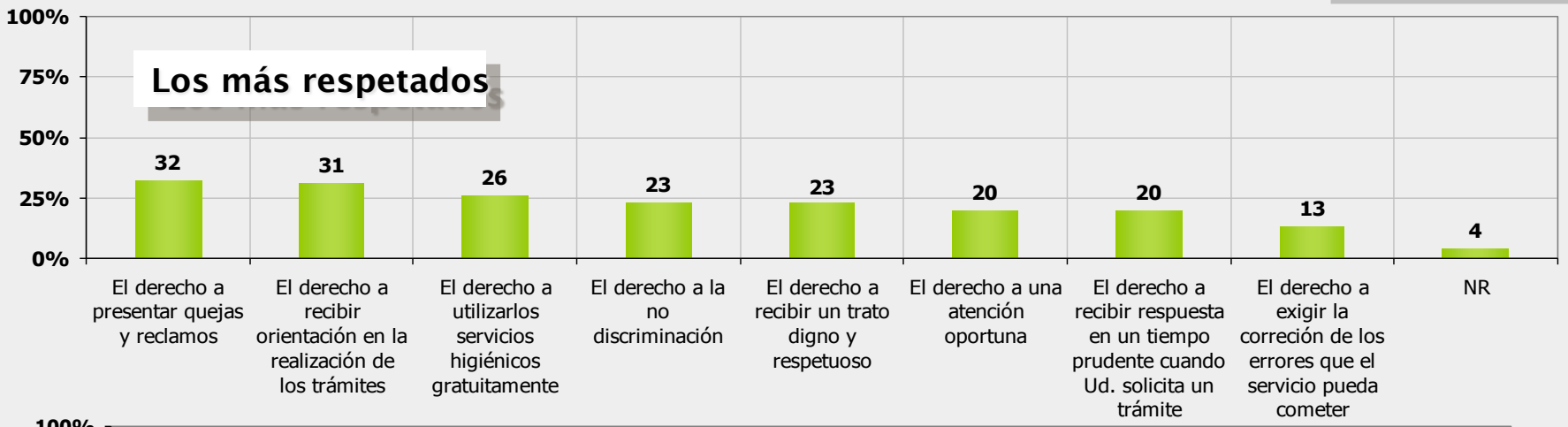
Los que si saben que se puede exigir Derechos al atenderse en los Servicios Públicos del Estado ***¿Cuáles derechos?***

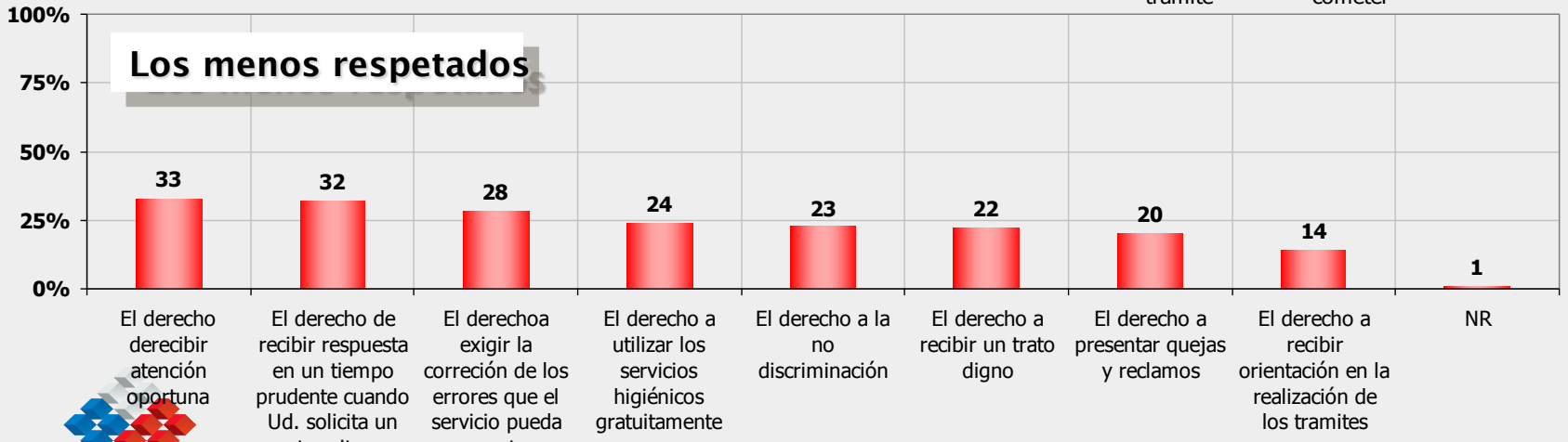
Comparativos De acuerdo al Nivel Educacional 2008-2009
(% entrevistados que sabe)



Pensando en los Servicios Públicos que atienden personas, del siguiente listado ¿cuáles son los dos derechos que usted cree que son más respetados en los servicios públicos?, ¿Y cuáles son los dos menos respetados?

Base total:2000





GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

Pensando en los Servicios Públicos que atienden personas, del siguiente listado ¿cuáles son los dos derechos que usted cree que son más respetados en los servicios públicos?

CRUCE POR DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

Base total:2000

El derecho a...	TOTAL	ZONA			REGION		TAMAÑO COMUNA			URBANO / RURAL	
		Norte	Centro	Sur	RM	Otras regiones	Pequeña	Mediana	Grande	Rural	Urbana
Presentar quejas y reclamos	32%	29 %	30 %	35 %	31 %	32 %	29 %	33 %	32 %	27 %	32 %
Recibir orientación en la realización de trámites	31 %	34 %	31 %	30 %	33 %	30 %	23 %	3 %	34 %	27 %	32 %
Utilizar los servicios higiénicos gratuitamente	26 %	22 %	24 %	30 %	22 %	28 %	23 %	29 %	25 %	33 %	25 %
A la no discriminación	23 %	22 %	25 %	20 %	26 %	21 %	17 %	21 %	27 %	22 %	24 %
Recibir un trato digno y respetuoso	23 %	26 %	23 %	22 %	21 %	25 %	27 %	21 %	23 %	25 %	23 %
Una atención oportuna	20 %	19 %	20 %	19 %	20 %	20 %	27 %	18 %	19 %	16 %	20 %
Recibir respuesta en un tiempo prudente cuando Ud. Solicita un trámite	20 %	21 %	19 %	20 %	18 %	21 %	26 %	16 %	20 %	17 %	20 %
Exigir la corrección de los errores que el servicio pueda cometer	13 %	14 %	15 %	10 %	15 %	12 %	14 %	12 %	14 %	9 %	14 %
No responde	4 %	5 %	3 %	5 %	% 4	4 %	6 %	5 %	3 %	10 %	3 %
TOTAL	**192 %**	**193 %**	**191 %**	**192 %**	**189 %**	**194 %**	**192 %**	**185 %**	**196 %**	**187 %**	**193 %**
BASE	**2000**	**500**	**750**	**750**	**500**	**1500**	**342**	**551**	**1107**	**279**	**1721**

Pensando en los Servicios Públicos que atienden personas, del siguiente listado ¿cuáles son los dos derechos que usted cree que son menos respetados en los servicios públicos?

CRUCE POR DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

Base total:2000

El derecho a...	TOTAL	ZONA			REGION		TAMAÑO COMUNA			URBANO / RURAL	
		Norte	Centro	Sur	RM	Otras regiones	Pequeña	Mediana	Grande	Rural	Urbana
Una atención oportuna	33 %	29 %	32 %	36 %	31 %	34 %	35 %	34 %	32 %	35 %	32 %
Recibir respuesta en un tiempo prudente cuando Ud. Solicita un trámite	32 %	38 %	31 %	32 %	32 %	32 %	31 %	25 %	36 %	30 %	32 %
Exigir la corrección de los errores que el servicio pueda cometer	28 %	30 %	29 %	26 %	32 %	26 %	25 %	26 %	31 %	28 %	28 %
Utilizar los servicios higiénicos gratuitamente	24 %	13 %	27 %	22 %	26 %	22 %	22 %	29 %	21 %	20 %	24 %
A la no discriminación	23 %	21 %	24 %	22 %	24 %	22 %	24 %	24 %	21 %	24 %	22 %
Recibir un trato digno y respetuoso	22 %	25 %	19 %	26 %	17 %	26 %	23 %	24 %	21 %	26 %	22 %
Presentar quejas y reclamos	20 %	23 %	20 %	18 %	19 %	21 %	21 %	17 %	21 %	18 %	20 %
Recibir orientación en la realización de trámites	14 %	18 %	12 %	17 %	12 %	16 %	14 %	13 %	15 %	16 %	14 %
No responde	1 %	1 %	---	1 %	---	1 %	2 %	---	---	2 %	---
TOTAL	**197 %**	**199 %**	**195 %**	**199 %**	**193 %**	**199 %**	**198 %**	**191 %**	**199 %**	**198 %**	**196 %**
BASE	**2000**	**500**	**750**	**750**	**500**	**1500**	**342**	**551**	**1107**	**279**	**1721**

Pensando en los Servicios Públicos que atienden personas, del siguiente listado ¿cuáles son los dos derechos que usted cree que son más respetados en los servicios públicos?

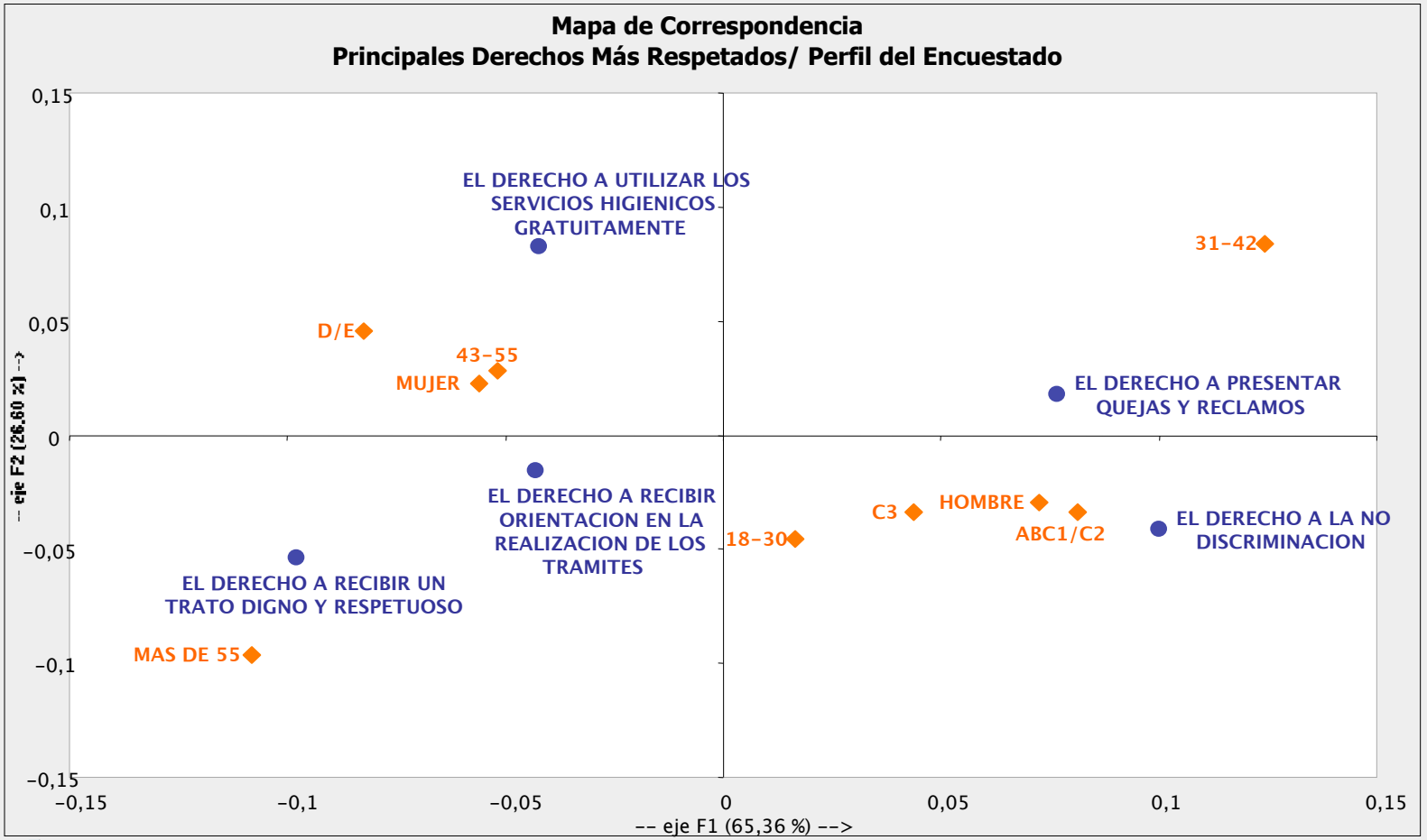
CRUCE POR PERFIL DEL ENTREVISTADO

Base total:2000

El derecho a...	TOTAL	SEXO		EDAD				GSE		
		Hombre	Mujer	18-30	31-42	43-55	Más de 55	ABC1 / C2	C3	D / E
Presentar quejas y reclamos	32 %	33 %	30 %	32 %	36 %	31 %	25 %	36 %	32 %	28 %
Recibir orientación en la realización de trámites	31 %	29 %	33 %	34 %	28 %	31 %	31 %	32 %	31 %	31 %
Utilizar los servicios higiénicos gratuitamente	26 %	24 %	28 %	24 %	29 %	27 %	23 %	23 %	25 %	28 %
A la no discriminación	23 %	26 %	21 %	25 %	26 %	20 %	21 %	26 %	27 %	19 %
Recibir un trato digno y respetuoso	23 %	22 %	24 %	23 %	18 %	24 %	29 %	22 %	24 %	23 %
Una atención oportuna	20 %	21 %	18 %	16 %	19 %	20 %	25 %	19 %	20 %	20 %
Recibir respuesta en un tiempo prudente cuando Ud. Solicita un trámite	20 %	19 %	21 %	21 %	18 %	21 %	20 %	20 %	17 %	22 %
Exigir la corrección de los errores que el servicio pueda cometer	13 %	14 %	13 %	16 %	15 %	10 %	12 %	12 %	16 %	13 %
No responde	4 %	4 %	4 %	2 %	4 %	5 %	5 %	4 %	3 %	5 %
TOTAL	**192 %**	**192 %**	**192 %**	**193 %**	**193 %**	**190 %**	**191 %**	**194 %**	**194 %**	**189 %**
BASE	**2000**	**757**	**1243**	**572**	**546**	**469**	**413**	**566**	**564**	**870**

DERECHOS MAS RESPETADOS

Mapa de Correspondencia
Principales Derechos Más Respetados/ Perfil del Encuestado



GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK INVESTIGACIONES DE MERCADO

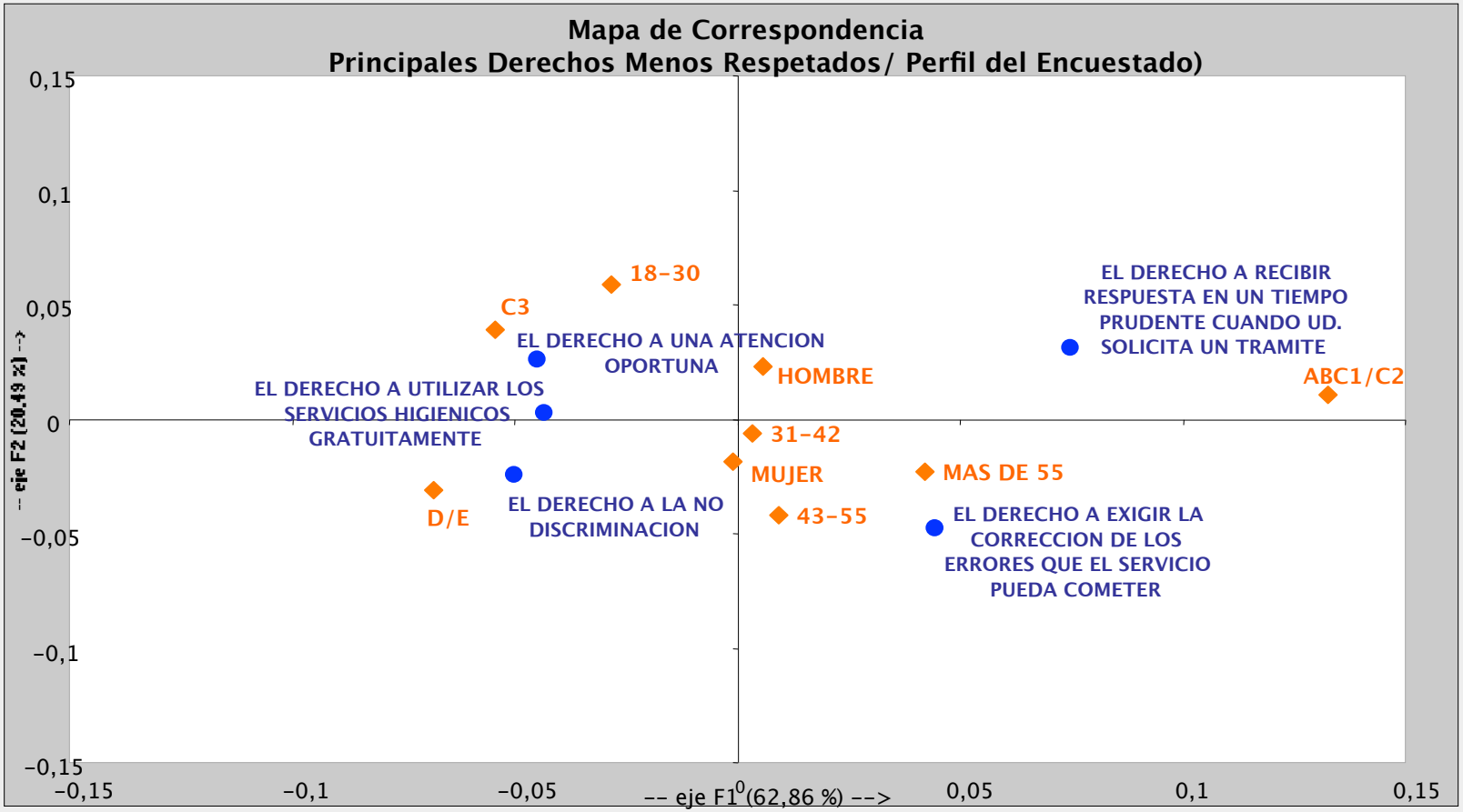
Pensando en los Servicios Públicos que atienden personas, del siguiente listado ¿cuáles son los dos derechos que usted cree que son menos respetados en los servicios públicos?

CRUCE POR PERFIL DEL ENTREVISTADO

Base total:2000

El derecho a...	TOTAL	SEXO		EDAD				GSE		
		Hombre	Mujer	18-30	31-42	43-55	Más de 55	ABC1 / C2	C3	D / E
Una atención oportuna	33 %	33 %	33 %	36 %	33 %	32 %	29 %	31 %	37 %	32 %
Recibir respuesta en un tiempo prudente cuando Ud. Solicita un trámite	32 %	33 %	31 %	34 %	32 %	31 %	31 %	40 %	31 %	27 %
Exigir la corrección de los errores que el servicio pueda cometer	28 %	28 %	29 %	26 %	29 %	30 %	30 %	32 %	26 %	27 %
Utilizar los servicios higiénicos gratuitamente	24 %	25 %	22 %	25 %	23 %	22 %	24 %	22 %	23 %	25 %
La no discriminación	23 %	21 %	24 %	23 %	23 %	24 %	19 %	21 %	24 %	23 %
Recibir un trato digno y respetuoso	22 %	22 %	23 %	20 %	24 %	24 %	22 %	19 %	21 %	25 %
Presentar quejas y reclamos	20 %	20 %	20 %	18 %	18 %	21 %	24 %	18 %	23 %	20 %
Recibir orientación en la realización de trámites	14 %	15 %	14 %	13 %	15 %	12 %	18 %	15 %	14 %	14 %
No responde	1 %	---	1 %	1 %	1 %	---	---	---	---	1 %
TOTAL	**197 %**	**197 %**	**196 %**	**196 %**	**197 %**	**196 %**	**197 %**	**199 %**	**198 %**	**194 %**
BASE	**2000**	**757**	**1243**	**572**	**546**	**469**	**413**	**566**	**564**	**870**

DERECHOS MENOS RESPETADOS



GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

Pensando en los Servicios Públicos que atienden personas, del siguiente listado ¿cuáles son los dos derechos que usted cree que son más respetados en los servicios públicos?

CRUCE POR APROBACIÓN DEL GOBIERNO Y EDUCACIÓN ENTREVISTADO

Base total:2000

El derecho a...	TOTAL	APRUEBA O DESAPRUEBA EL GOBIERNO DE MICHELLE BACHELLET				ENSEÑANZA FORMAL DEL ENTREVISTADO					
		Aprueba	Ni aprueba Ni Desaprueba	Desaprueba	NS / NR	Básica Incompleta	Básica Completa	Media Incompleta	Media Completa	Univer. Incompleta	Univer. Completa / Post grado
Presentar quejas y reclamos	32 %	31 %	34 %	29 %	30 %	21 %	24 %	30 %	32 %	35 %	34 %
Recibir orientación en la realización de trámites	31 %	32 %	29 %	30 %	34 %	24 %	36 %	31 %	29 %	40 %	37 %
Utilizar los servicios higiénicos gratuitamente	26 %	24 %	26 %	34 %	24 %	38 %	22 %	21 %	29 %	20 %	24 %
La no discriminación	23 %	23 %	23 %	22 %	30 %	16 %	22 %	22 %	22 %	26 %	23 %
Recibir un trato digno y respetuoso	23 %	24 %	23 %	20 %	18 %	24 %	28 %	30 %	20 %	23 %	31 %
Una atención oportuna	20 %	18 %	23 %	19 %	23 %	22 %	25 %	16 %	18 %	19 %	19 %
Recibir respuesta en un tiempo prudente	20 %	19 %	18 %	20 %	31 %	23 %	22 %	22 %	23 %	16 %	21 %
Exigir la corrección de los errores que el servicio pueda cometer	13 %	14 %	13 %	14 %	8 %	9 %	11 %	16 %	17 %	9 %	8 %
No responde	4 %	4 %	5 %	4 %	---	7 %	3 %	2 %	3 %	3 %	2 %
TOTAL	**192 %**	**190 %**	**194 %**	**192 %**	**199 %**	**183 %**	**193 %**	**191 %**	**193 %**	**193 %**	**198 %**
BASE	**2000**	**1.206**	**425**	**254**	**115**	**121**	**121**	**179**	**381**	**203**	**79**

Pensando en los Servicios Públicos que atienden personas, del siguiente listado ¿cuáles son los dos derechos que usted cree que son menos respetados en los servicios públicos?

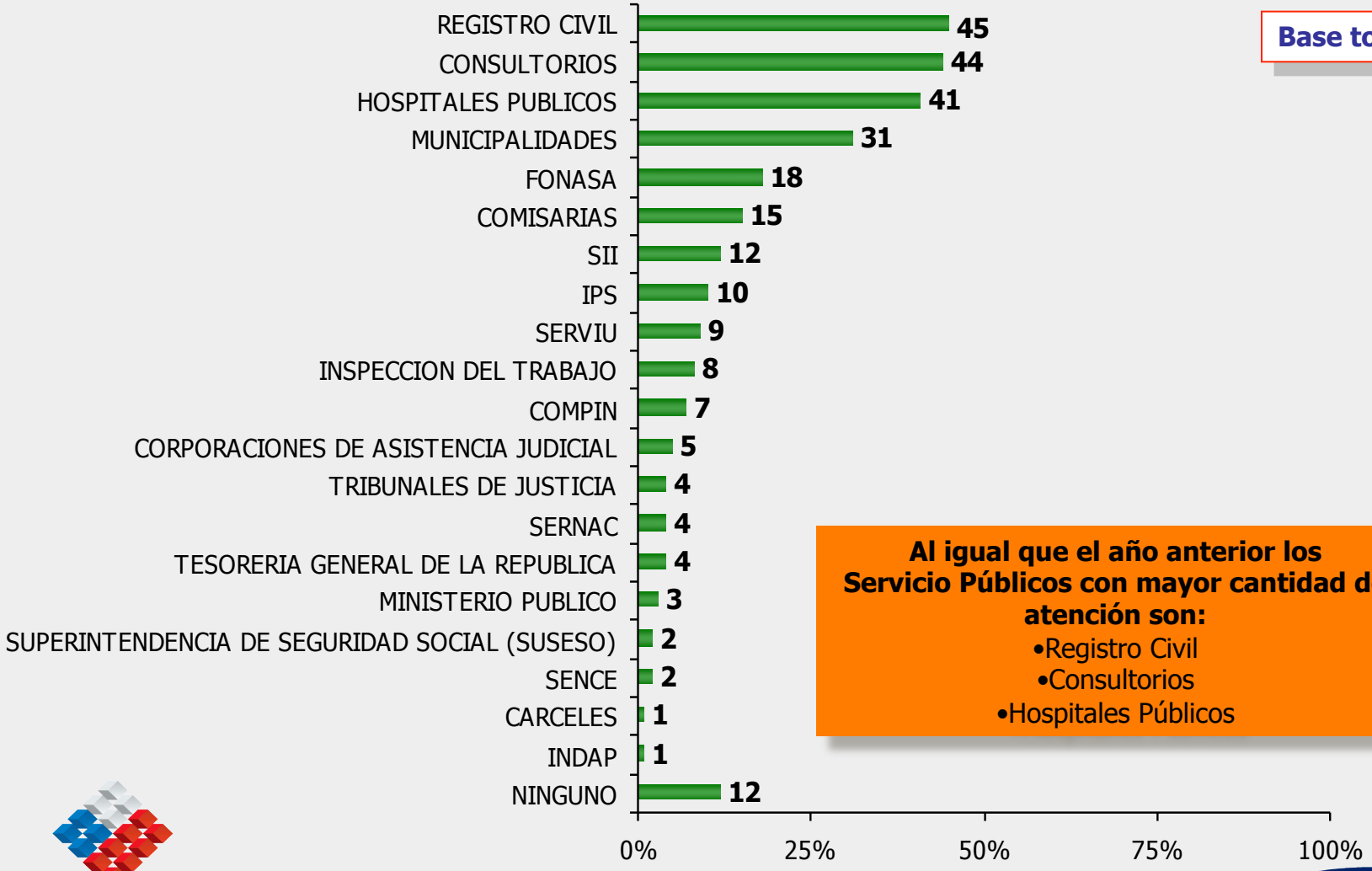
CRUCE POR APROBACIÓN DEL GOBIERNO Y EDUCACIÓN ENTREVISTADO

Base total:2000

El derecho a...	TOTAL	APRUEBA O DESAPRUEBA EL GOBIERNO DE MICHELLE BACHELLET				ENSEÑANZA FORMAL DEL ENTREVISTADO					
		Aprueba	Ni aprueba Ni Desaprueba	Desaprueba	NS / NR	Básica Incompleta	Básica Completa	Media Incompleta	Media Completa	Univer. Incompleta	Univer. Completa / Post grado
Una atención oportuna	33 %	33 %	32 %	31 %	39 %	36 %	38 %	29 %	31 %	29 %	38 %
Recibir respuesta en un tiempo prudente...	32 %	32 %	34 %	37 %	20 %	19 %	37 %	25 %	30 %	43 %	44 %
Exigir la corrección de los errores que el servicio pueda cometer	28 %	30 %	26 %	26 %	20 %	25 %	21 %	32 %	25 %	32 %	30 %
Utilizar los servicios higiénicos gratuitamente	24 %	25 %	22 %	18 %	31 %	29 %	20 %	32 %	24 %	19 %	19 %
La no discriminación	23 %	22 %	25 %	27 %	14 %	22 %	26 %	24 %	26 %	24 %	24 %
Recibir un trato digno y respetuoso	22 %	21 %	22 %	25 %	31 %	24 %	22 %	19 %	22 %	20 %	19 %
Presentar quejas y reclamos	20 %	18 %	23 %	17 %	30 %	18 %	20 %	21 %	23 %	20 %	10 %
Recibir orientación en la realización de trámites	14 %	13 %	14 %	19 %	14 %	12 %	12 %	11 %	15 %	11 %	15 %
No responde	1 %	1 %	1 %	---	---	3 %	1 %	---	1 %	---	---
TOTAL	**197 %**	**195 %**	**199 %**	**199 %**	**188 %**	**188 %**	**197 %**	**194 %**	**196 %**	**197 %**	**200 %**
BASE	**2.000**	**1.206**	**425**	**254**	**121**	**121**	**121**	**179**	**381**	**203**	**79**

¿En cuáles de los siguientes Servicios Públicos se ha atendido Ud. en los últimos 12 meses?

Base total:2000



Al igual que el año anterior los Servicio Públicos con mayor cantidad de atención son:

- Registro Civil
- Consultorios
- Hospitales Públicos

COMPARATIVO ATENCIONES 2008 - 2009

SERVICIOS PÚBLICOS	% ATENCIÓN 2008	% ATENCIÓN 2009
Registro Civil	58%	45%
Consultorios	60%	45%
Hospitales públicos	60%	41%
Municipalidades	41%	32%
Fonasa	30%	18%
Comisarías	25%	15%
SII	14%	12%
IPS	12%	10%
Serviu	17%	9%
Inspección del trabajo	13%	8%
Compin	13%	7%
Corp. de asistencia judicial	9%	5%
Tribunales de justicia	10%	4%
Sernac	7%	4%
Tesorería Gral de la república	6%	5%
Ministerio público	6%	3%
SUSESO	2%	2%
SENCE	---	2%
Cárceles	6%	1%
INDAP	---	1%
Base Total Encuestados:	**1803**	**2000**

Total de atenciones en servicios públicos

2008: 6997 atenciones
2009: 5479 atenciones

Se presenta una disminución de las atenciones en todos los servicios con respecto al año anterior

GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

¿En cuáles de los siguientes Servicios Públicos se ha atendido Ud. en los últimos 12 meses?

Base total:2000

CRUCE POR DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

	TOTAL	ZONA			REGION		TAMAÑO COMUNA			URBANO/RURAL	
		NORTE	CENTRO	SUR	RM	OTRAS REGIONES	PEQUEÑAS	MEDIANAS	GRANDES	RURAL	URBANO
REGISTRO CIVIL	45%	54%	45%	44%	44%	47%	44%	44%	46%	38%	47%
CONSULTORIOS	45%	43%	47%	42%	46%	43%	35%	54%	42%	48%	44%
HOSPITALES PUBLICOS	41%	42%	37%	47%	32%	47%	45%	51%	34%	42%	41%
MUNICIPALIDADES	32%	30%	32%	31%	32%	31%	32%	36%	29%	31%	32%
FONASA	18%	22%	18%	16%	17%	18%	16%	19%	17%	14%	18%
COMISARIAS	15%	12%	16%	15%	18%	14%	8%	17%	17%	11%	16%
NINGUNO	12%	7%	14%	11%	15%	11%	12%	12%	13%	14%	12%
SII	12%	17%	13%	9%	12%	12%	11%	7%	16%	5%	14%
IPS	10%	11%	8%	13%	7%	12%	14%	11%	8%	13%	9%
SERVIU	9%	10%	9%	8%	9%	9%	9%	10%	8%	9%	9%
BASE	**2000**	**500**	**750**	**750**	**500**	**1500**	**342**	**551**	**1107**	**279**	**1721**

¿En cuáles de los siguientes Servicios Públicos se ha atendido Ud. en los últimos 12 meses? CONTINUACIÓN

Base total:2000

CRUCE POR DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

	TOTAL	ZONA			REGION		TAMAÑO COMUNA			URBANO/RURAL	
		NORTE	CENTRO	SUR	RM	OTRAS REGIONES	PEQUEÑAS	MEDIANAS	GRANDES	RURAL	URBANO
INSPECCION DEL TRABAJO	8%	10%	9%	7%	9%	8%	5%	6%	10%	5%	9%
COMPIN	7%	5%	8%	5%	9%	6%	3%	6%	9%	3%	8%
CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL	5%	5%	6%	4%	6%	4%	4%	4%	6%	3%	5%
TRIBUNALES DE JUSTICIA	4%	4%	5%	3%	6%	3%	2%	5%	5%	2%	5%
SERNAC	4%	4%	5%	2%	5%	3%	0%	3%	6%	0%	4%
TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA	4%	8%	4%	2%	4%	4%	2%	2%	5%	1%	4%
MINISTERIO PUBLICO	3%	4%	4%	2%	4%	3%	2%	3%	3%	2%	3%
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL (SUSESO)	2%	0%	2%	2%	2%	1%	0%	3%	1%	1%	2%
SENCE	2%	1%	2%	1%	2%	2%	2%	1%	2%	1%	2%
CARCELES	1%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
INDAP	1%	0%	0%	2%	0%	1%	1%	1%	1%	2%	1%
Total	**279%**	**290%**	**284%**	**267%**	**280%**	**279%**	**247%**	**295%**	**279%**	**246%**	**285%**
BASE	**2000**	**500**	**750**	**750**	**500**	**1500**	**342**	**551**	**1107**	**279**	**1721**

¿En cuáles de los siguientes Servicios Públicos se ha atendido Ud. en los últimos 12 meses?

Base total:2000

CRUCE POR PERFIL DEL ENTREVISTADO

	TOTAL	SEXO		EDAD				GSE		
		HOMBRE	MUJER	18-30	31-42	43-55	MAS DE 55	ABC1/C2	C3	D/E
REGISTRO CIVIL	45%	47%	44%	50%	50%	43%	34%	50%	44%	43%
CONSULTORIOS	45%	36%	53%	43%	38%	44%	56%	28%	46%	57%
HOSPITALES PUBLICOS	41%	37%	45%	41%	40%	38%	46%	26%	42%	52%
MUNICIPALIDADES	32%	27%	36%	31%	32%	33%	30%	28%	34%	33%
FONASA	18%	16%	19%	18%	17%	18%	18%	18%	18%	17%
COMISARIAS	15%	17%	14%	17%	18%	13%	13%	18%	15%	14%
NINGUNO	12%	15%	10%	14%	12%	14%	9%	15%	13%	11%
SII	12%	16%	9%	12%	14%	11%	12%	21%	12%	6%
IPS	10%	8%	11%	6%	6%	10%	20%	6%	8%	14%
SERVIU	9%	6%	12%	10%	11%	9%	3%	5%	10%	10%
BASE	**2000**	**757**	**1243**	**572**	**546**	**469**	**413**	**566**	**564**	**870**

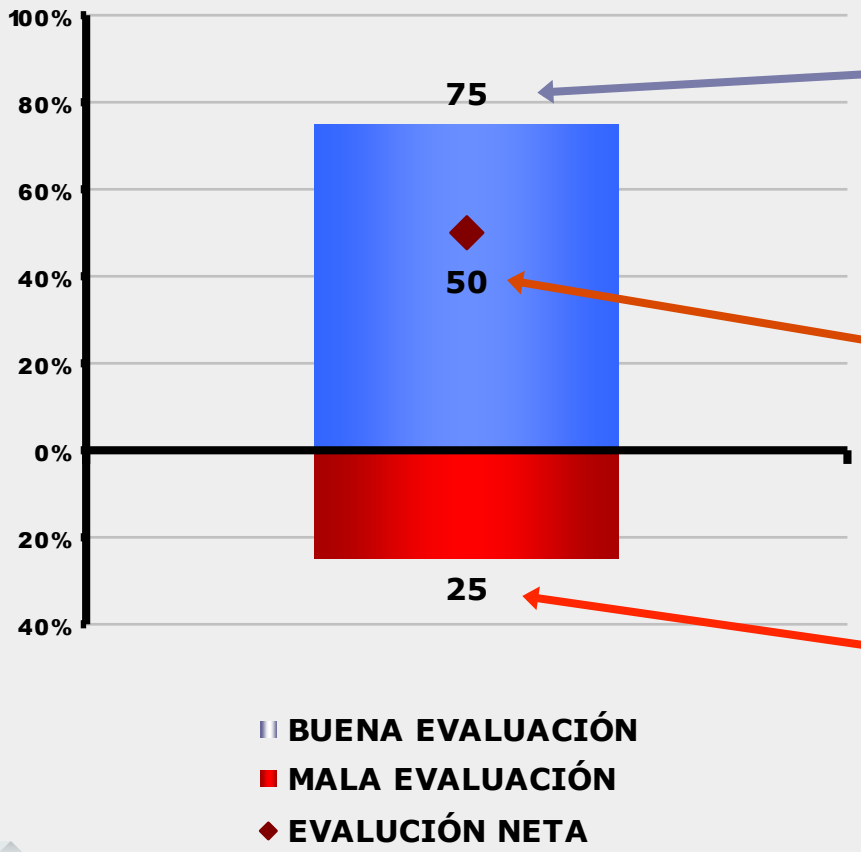
¿En cuáles de los siguientes Servicios Públicos se ha atendido Ud. en los últimos 12 meses? CONTINUACIÓN

CRUCE POR PERFIL DEL ENTREVISTADO

Base total:2000

	TOTAL	SEXO		EDAD				GSE		
		HOMBRE	MUJER	18-30	31-42	43-55	MAS DE 55	ABC1/C2	C3	D/E
INSPECCION DEL TRABAJO	8%	10%	6%	10%	10%	7%	4%	9%	9%	7%
COMPIN	7%	8%	7%	5%	11%	7%	5%	9%	7%	5%
CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL	5%	4%	6%	4%	7%	6%	2%	6%	4%	5%
TRIBUNALES DE JUSTICIA	4%	4%	4%	3%	8%	4%	2%	6%	4%	3%
SERNAC	4%	4%	4%	5%	3%	3%	4%	7%	4%	2%
TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA	4%	5%	2%	1%	4%	5%	5%	7%	4%	1%
MINISTERIO PUBLICO	3%	3%	3%	5%	3%	3%	0%	3%	3%	3%
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL (SUSESO)	2%	2%	1%	2%	2%	2%	1%	1%	2%	2%
SENCE	2%	1%	2%	2%	2%	1%	0%	2%	2%	1%
CARCELES	1%	1%	1%	2%	1%	1%	0%	1%	1%	2%
INDAP	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	1%
Total	**279%**	**267%**	**291%**	**282%**	**290%**	**276%**	**265%**	**264%**	**283%**	**289%**
BASE	**2000**	**757**	**1243**	**572**	**546**	**469**	**413**	**566**	**564**	**870**

Gráficos de evaluaciones



% DE EVALUACIÓN POSITIVA

Corresponde al % que califica con nota 6 y 7, o con criterios Muy bueno y Bueno

EVALUACIÓN NETA

Diferencia entre % de evaluaciones positivas y % de evaluaciones negativas.

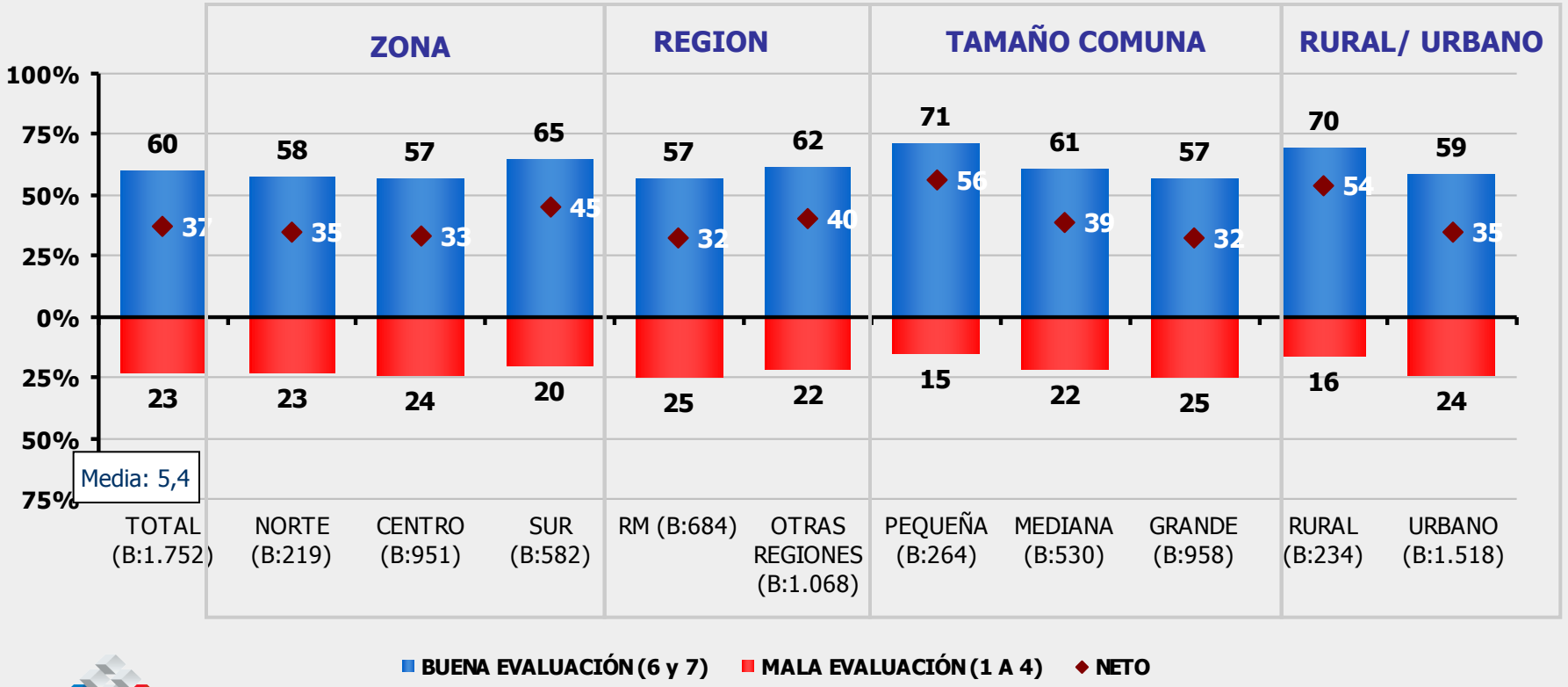
% DE EVALUACIÓN NEGATIVA

Corresponde al % que califica con nota 1 a 4, o con criterios Muy Malo y Malo

ENTREVISTADOS QUE SÓLO SE HAN ATENDIDO EN ALGÚN SERVICIO PÚBLICO Pensando en la atención y utilizando la siguiente escala de 1 a 7, donde 1 es "pésima" y 7 es "excelente", ¿Cómo evalúa cada servicio?

Evaluación General de los Servicios Públicos entrevistados que se han atendido

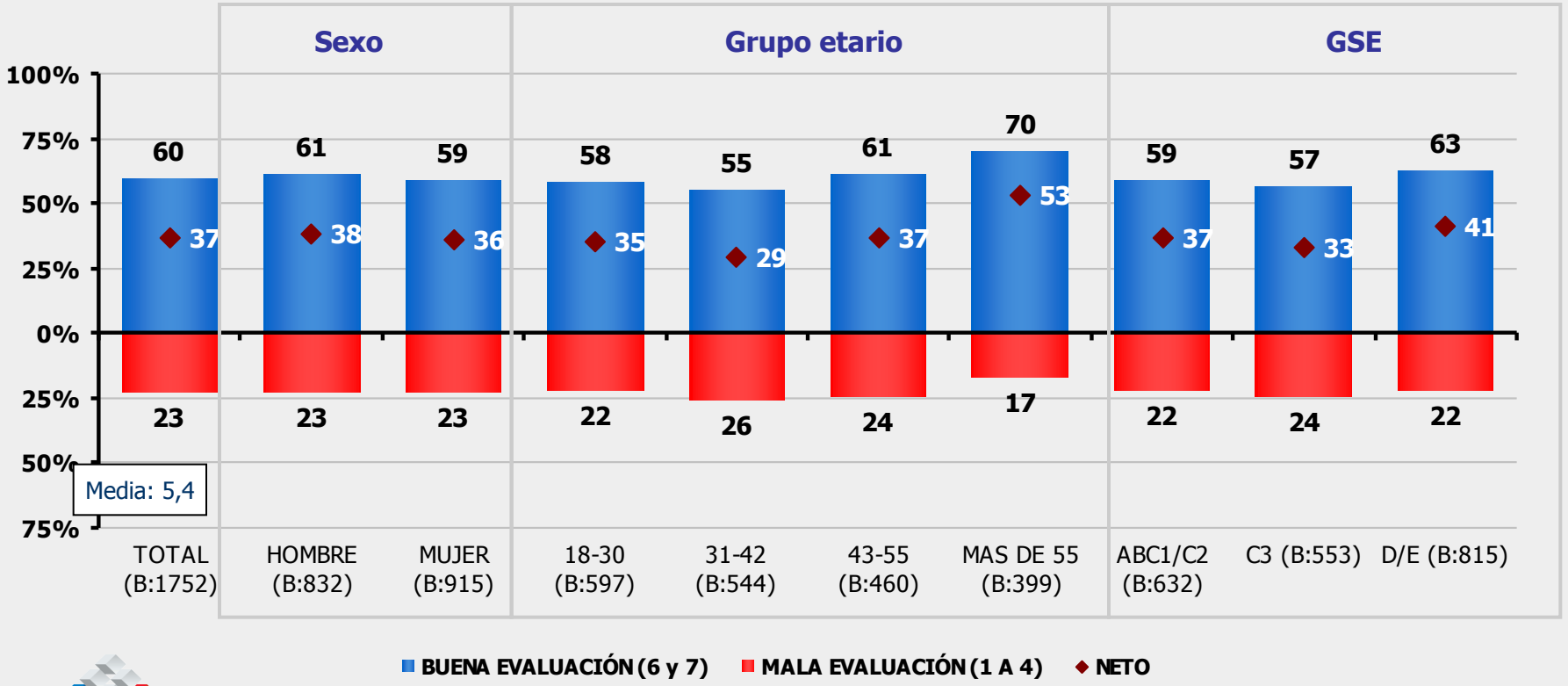
CRUCE POR DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA



ENTREVISTADOS QUE SÓLO SE HAN ATENDIDO EN ALGÚN SERVICIO PÚBLICO Pensando en la atención y utilizando la siguiente escala de 1 a 7, donde 1 es "pésima" y 7 es "excelente", ¿Cómo evalúa cada servicio?

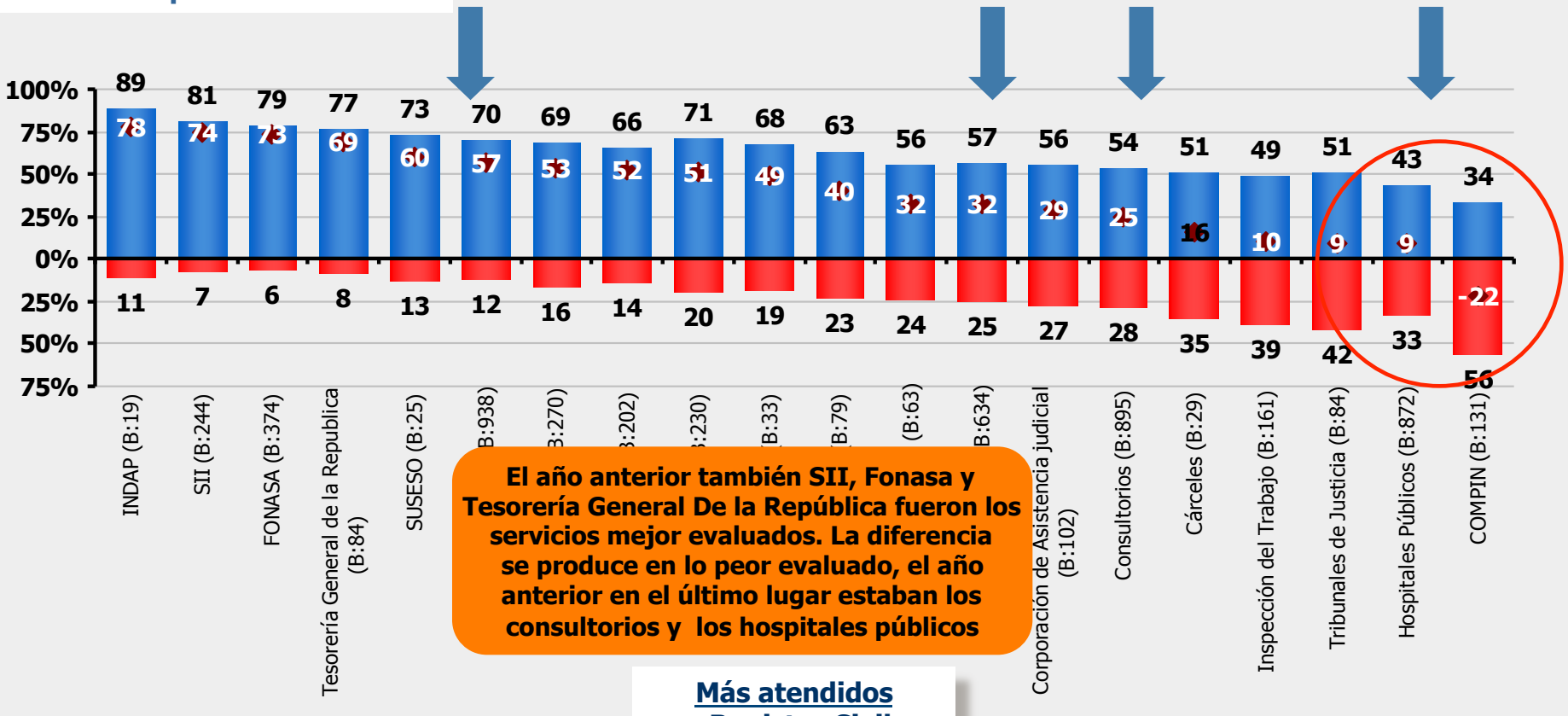
Evaluación General de los Servicios Públicos entrevistados que se han atendido

CRUCE POR PERFIL DEL ENTREVISTADO



ENTREVISTADOS QUE SÓLO SE HAN ATENDIDO EN ALGÚN SERVICIO PÚBLICO Pensando en la atención y utilizando la siguiente escala de 1 a 7, donde 1 es "pésima" y 7 es "excelente", ¿Cómo evalúa cada servicio?

Evaluación por Servicios Públicos entrevistados que se han atendido



El año anterior también SII, Fonasa y Tesorería General De la República fueron los servicios mejor evaluados. La diferencia se produce en lo peor evaluado, el año anterior en el último lugar estaban los consultorios y los hospitales públicos

Más atendidos
- Registro Civil
- Consultorios
- Hospitales Públicos
- Municipales

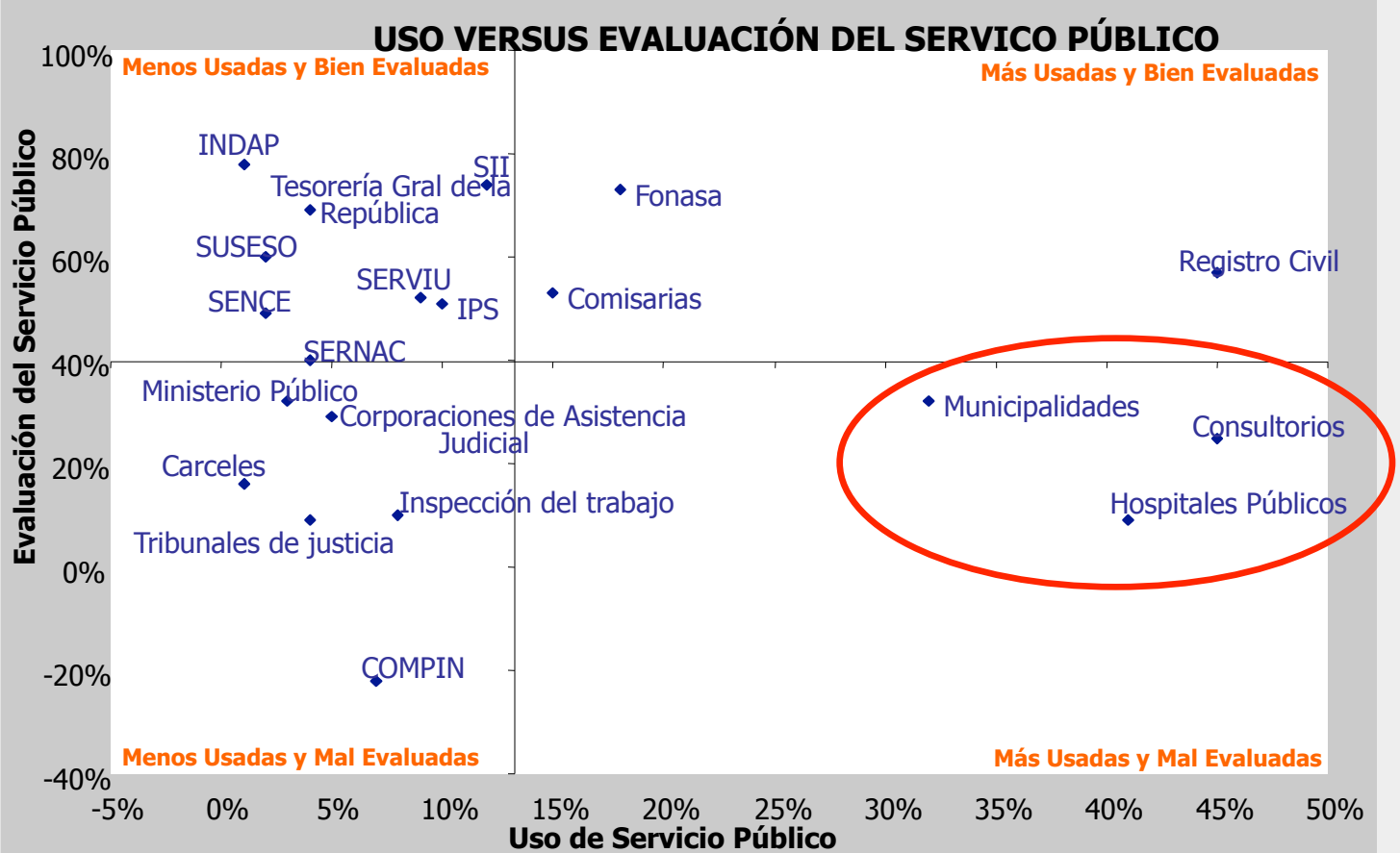
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK INVESTIGACIONES DE MERCADO

ENTREVISTADOS QUE SÓLO SE HAN ATENDIDO EN ALGÚN SERVICIO PÚBLICO Pensando en la atención y utilizando la siguiente escala de 1 a 7, donde 1 es "pésima" y 7 es "excelente", ¿Cómo evalúa cada servicio?

A CONTINUACIÓN SE MUESTRA UN MAPA DE EVALUACION Y USO DE LOS SERVICOS

- El mapa realizado considera en dos ejes:
  - 1) El eje "X", que denota el uso de los servicios públicos y en la medida que avanzó hacia la derecha aumento el uso de los servicios públicos.
  - 2) El eje "Y", que denota la evaluación de los servicios públicos y en la medida que aumento positivamente hacia arriba, mejora la evaluación.
  - Lo importante en la lectura de este mapa es ver la posición en donde se encuentra el servicio publico ya que nos permite ver el cruce entre el nivel de uso y la evaluación del servició.



GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

¿Por qué evalúa con nota ...? Solo para quienes evaluaron de 1 a 5

ATENCION A CLIENTE 82%	ATENCION LENTA	52%
	MALA ATENCION	44%
	BUROCRACIA/TRAMITES LENTOS	21%
	POCO/NADA EFICIENTES	16%
	MAL TRATO	6%
	MALA ORGANIZACION EN LA ATENCION	4%
	BUENA ATENCION/RAPIDA	1%
	NO HAY ATENCION PREFERENTE	1%
FALTA DE COMPETENCIAS 12%	POCO PROFESIONALISMO/POCO CAPACITADO	3%
	NEGLIGENCIA MEDICA	2%
RESPUESTA DE REQUERIMIENTO 8%	POCA ORIENTACION/INFORMACION	7%
	DAN MALAS RESPUESTAS/MALA AYUDA	3%
	NO BRINDAN AYUDA	3%
	LICENCIAS IMPAGAS/DEMORA	2%
	MALA CALIDAD DE LA INFORMACION	2%
	EXCESO EN COBROS	1%
ESCASEZ EN BIENES Y SERVICIOS 7%	MALA INFRAESTRUCTURA	2%
	FALTA DE RECURSOS HUMANOS	8%
	FALTA DE REMEDIOS/MEDICAMENTOS	1%
OTROS 6%	POCA DISPONIBILIDAD DE HORARIO	9%
	ATOCHAMIENTOS	5%
	DISCRIMINACION POR ESTRATO SOCIAL	1%
	NS/NC	1%
	OTROS	2%
Total:		199%
> BASE:		1216

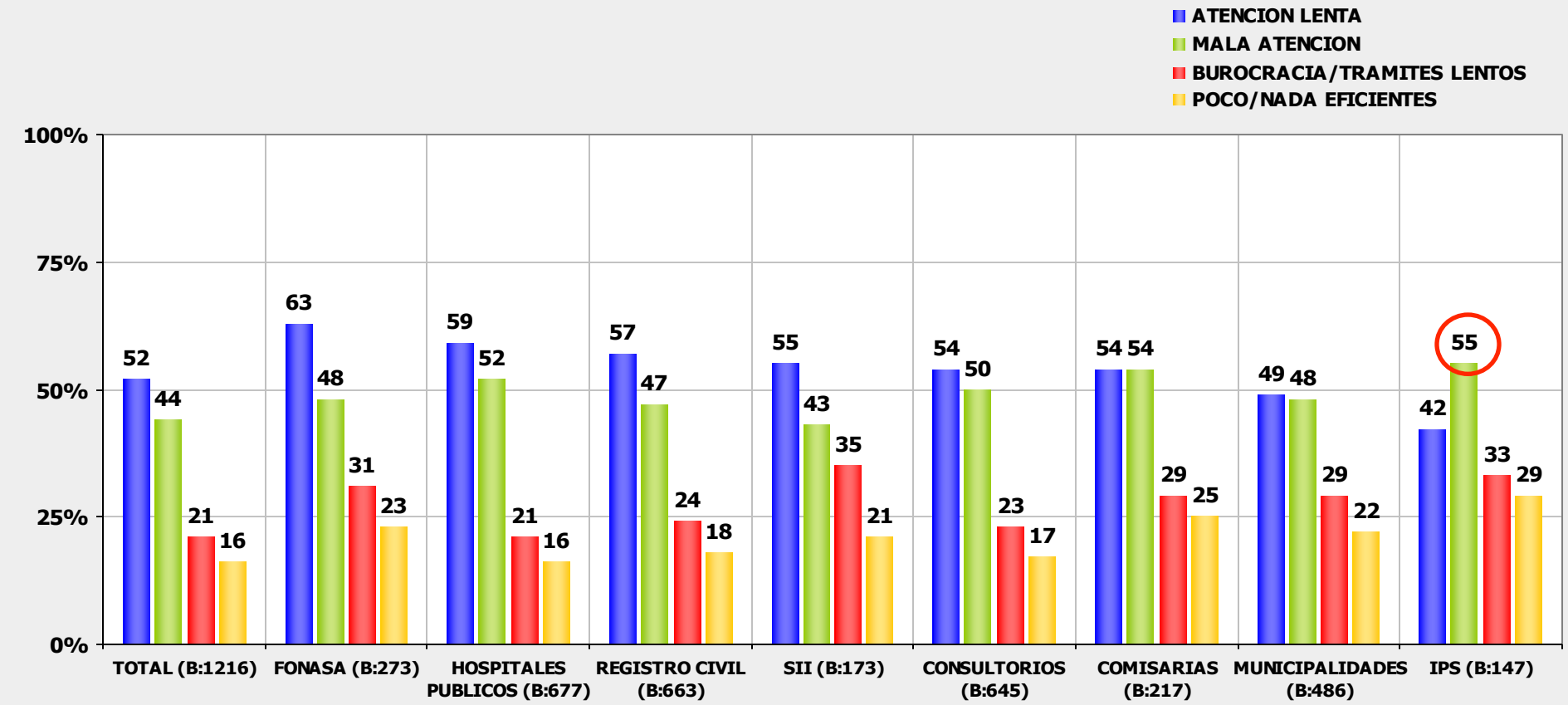
El año 2008, las principales razones de la evaluación deficiente, se concentran fuertemente también en Atención del Servicio:

1. Lentitud de la atención

2. Burocracia

3. Mala atención

PRINCIPALES MOTIVOS DE LA MALA NOTA VERSUS LOS SERVICIO PÚBLICOS MÁS ASISTIDOS



¿Por qué evalúa con nota ...? Solo para quienes evaluaron de 1 a 5

Principales Motivos Por Servicio

COMPIN	TOTAL
BUROCRACIA/TRAMITES LENTOS	33%
ATENCION LENTA	29%
POCO/NADA EFICIENTES	21%
LICENCIAS IMPAGAS/DEMORA	20%
MALA ATENCION	19%
Total	139%
> BASE:	82

TRIBUNALES DE JUSTICIA	TOTAL
MALA ATENCION	33%
BUROCRACIA/TRAMITES LENTOS	26%
ATENCION LENTA	23%
POCO/NADA EFICIENTES	14%
Total	125%
> BASE:	38

HOSPITALES PÚBLICOS	TOTAL
ATENCION LENTA	50%
MALA ATENCION	42%
Total	135%
> BASE:	519

INSPECCIÓN DEL TRABAJO	TOTAL
ATENCION LENTA	32%
MALA ATENCION	17%
POCO/NADA EFICIENTES	16%
BUROCRACIA/TRAMITES LENTOS	14%
POCA ORIENTACION/INFORMACION	13%
Total	125%
> BASE:	77

¿Por qué evalúa con nota ...? Solo para quienes evaluaron de 1 a 5

Principales Motivos Por Servicio

CÁRCELES	TOTAL
MAL TRATO	43%
MALA ATENCION	35%
ATENCION LENTA	12%
DISCRIMINACION POR ESTRATO SOCIAL	11%
Total	112%
> BASE:	15

CONSULTORIOS	TOTAL
MALA ATENCION	41%
ATENCION LENTA	35%
POCA DISPONIBILIDAD DE HORARIO	15%
Total	134%
> BASE:	434

CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL	TOTAL
BUROCRACIA/TRAMITES LENTOS	29%
ATENCION LENTA	20%
MALA ATENCION	17%
POCO/NADA EFICIENTES	16%
Total	127%
> BASE:	48

MUNICIPALIDADES	TOTAL
MALA ATENCION	30%
BUROCRACIA/TRAMITES LENTOS	23%
ATENCION LENTA	20%
POCO/NADA EFICIENTES	15%
Total	133%
> BASE:	283

¿Por qué evalúa con nota ...? Solo para quienes evaluaron de 1 a 5

Principales Motivos Por Servicio

MINISTERIO PÚBLICO	TOTAL
ATENCION LENTA	31%
MALA ATENCION	19%
BUROCRACIA/TRAMITES LENTOS	17%
POCO/NADA EFICIENTES	14%
POCA ORIENTACION/INFORMACION	13%
Total	115%
> BASE:	28

SERNAC	TOTAL
POCO/NADA EFICIENTES	62%
MALA ATENCION	16%
ATENCION LENTA	10%
Total	114%
> BASE:	31

SENCE	TOTAL
POCO/NADA EFICIENTES	28%
POCA ORIENTACION/INFORMACION	25%
MALA ATENCION	17%
ERROR DE INFORMACION	14%
ATENCION LENTA	14%
POCO PROFESIONALISMO/POCO CAPACITADO	12%
Total	116%
> BASE:	11

IPS	TOTAL
MALA ATENCION	32%
BUROCRACIA/TRAMITES LENTOS	27%
ATENCION LENTA	22%
POCO/NADA EFICIENTES	10%
Total	131%
> BASE:	57

¿Por qué evalúa con nota ...? Solo para quienes evaluaron de 1 a 5

Principales Motivos Por Servicio

SERVIU	TOTAL
BUROCRACIA/TRAMITES LENTOS	29%
MALA ATENCION	26%
ATENCION LENTA	15%
POCO/NADA EFICIENTES	12%
Total	127%
> BASE:	71

COMISARÍAS	TOTAL
MALA ATENCION	32%
ATENCION LENTA	25%
POCO/NADA EFICIENTES	24%
BUROCRACIA/TRAMITES LENTOS	10%
Total	121%
> BASE:	83

REGISTRO CIVIL	TOTAL
ATENCION LENTA	59%
MALA ATENCION	18%
FALTA DE RECURSOS HUMANOS	11%
Total	132%
> BASE:	274

SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	TOTAL
ATENCION LENTA	31%
POCA ORIENTACION/INFORMACION	28%
ATOCHAMIENTOS	22%
BUROCRACIA/TRAMITES LENTOS	22%
NO BRINDAN AYUDA	11%
Total	114%
> BASE:	6

¿Por qué evalúa con nota ...? Solo para quienes evaluaron de 1 a 5

Principales Motivos Por Servicio

TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	TOTAL
ATENCION LENTA	39%
BUROCRACIA/TRAMITES LENTOS	30%
MALA ATENCION	20%
POCO/NADA EFICIENTES	16%
Total	120%
> BASE:	17

FONASA	TOTAL
ATENCION LENTA	42%
BUROCRACIA/TRAMITES LENTOS	15%
MALA ATENCION	13%
EXCESO EN COBROS	10%
Total	125%
> BASE:	74

SII	TOTAL
ATENCION LENTA	39%
BUROCRACIA/TRAMITES LENTOS	20%
POCA ORIENTACION/INFORMACION	19%
MALA ATENCION	17%
Total	133%
> BASE:	43

INDAP	TOTAL
BUROCRACIA/TRAMITES LENTOS	100%
OTROS	100%
Total	200%
> BASE:	1

PROCESO DE LOS RECLAMOS

Total **Encuestados** que asistió a algún Servicio Público (1.752)

% que sintió necesidad de reclamar (48%)

869 casos

% que presentó al menos un reclamó (32%) 282 casos

% que obtuvo al menos una respuesta (47%) 133 casos

PROCESO DE LOS RECLAMOS

Total Atenciones (5.479)

% de atenciones con necesidad de reclamar (24%) 1.318 atenciones

% de atenciones con reclamo (27%)

355 atenciones

% atenciones con respuesta (42%)

149 atenciones

PROCESO DE LOS RECLAMOS

	TOTAL	REGISTRO CIVIL	CONSULTORIOS	HOSPITALES PUBLICOS	MUNICIPALIDADES	FONASA	COMISARIAS	SII	IPS	SERVIU	INSPECCION DEL TRABAJO	COMPIN
% de atenciones con necesidad de reclamar	24%	11%	22%	26%	12%	3%	4%	2%	2%	3%	3%	4%
% de atenciones con reclamo	27%	15%	29%	26%	26%	36%	21%	37%	30%	32%	40%	34%
% atenciones con respuesta	42%	41%	41%	40%	43%	60%	66%	25%	27%	72%	43%	36%

PROCESO DE LOS RECLAMOS continuación

	TOTAL	CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL	TRIBUNALES DE JUSTICIA	SERNAC	TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA	MINISTERIO PUBLICO	SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL (SUSESO)	SENCE	CARCELES	INDAP
% de atenciones con necesidad de reclamar	24%	2%	2%	1%	1%	2%	0%	1%	1%	0%
% de atenciones con reclamo	27%	30%	22%	63%	44%	21%	0%	5%	3%	
% atenciones con respuesta	42%	48%	37%	17%	50%	32%		100%	100%	

COMPARATIVO RECLAMOS 2008 - 2009

SERVICIOS PÚBLICOS	% ATENCIÓN 2008	% ATENCIÓN 2009	NEC. HACER RECLAMO 2008	NEC. HACER RECLAMO 2009
Registro Civil	58%	45%	8%	16%
Consultorios	60%	45%	28%	32%
Hospitales públicos	60%	41%	41%	39%
Municipalidades	41%	32%	16%	26%
Fonasa	30%	18%	1%	9%
Comisarías	25%	15%	3%	17%
SII	14%	12%	2%	8%
IPS	12%	10%	2%	13%
Serviu	17%	9%	1%	17%
Inspección del trabajo	13%	8%	3%	17%
Compin	13%	7%	6%	41%
Corp. de asistencia judicial	9%	5%	1%	27%
Tribunales de justicia	10%	4%	2%	12%
Sernac	7%	4%	4%	19%
Tesorería Gral de la república	6%	5%	0,6%	12%
Ministerio público	6%	3%	0,6%	33%
SUSESO	2%	2%	---	12%
SENCE	---	2%		24%
Cárceles	6%	1%	1,8%	38%
INDAP	---	1%	---	---
Base Total Encuestados:	**1803**	**2000**	**820**	**869**

Aumenta la necesidad de hacer un reclamo en los servicios de alto uso

COMPARATIVO RECLAMOS 2008 - 2009

SERVICIOS PÚBLICOS	% ATENCIÓN		NEC. HACER RECLAMO		% RECLAMÓ	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Registro Civil	58%	45%	8%	16%	37%	15%
Consultorios	60%	45%	28%	32%	31%	29%
Hospitales públicos	60%	41%	41%	39%	38%	26%
Municipalidades	41%	32%	16%	26%	42%	26%
Fonasa	30%	18%	1%	9%	27%	36%
Comisarías	25%	15%	3%	17%	30%	21%
SII	14%	12%	2%	8%	79%	37%
IPS	12%	10%	2%	13%	68%	30%
Serviu	17%	9%	1%	17%	52%	32%
Inspección del trabajo	13%	8%	3%	17%	49%	40%
Compin	13%	7%	6%	41%	50%	34%
Corp. de asistencia judicial	9%	5%	1%	27%	56%	30%
Tribunales de justicia	10%	4%	2%	12%	42%	22%
Sernac	7%	4%	4%	19%	84%	63%
Tesorería Gral de la república	6%	5%	0,6%	12%	90%	44%
Ministerio público	6%	3%	0,6%	33%	49%	21%
SUCESO	---	2%	---	12%	---	---
SENCE	2%	2%		24%	---	5%
Cárceles	6%	1%	1,8%	38%	---	3%
INDAP	---	1%	---	---	---	---
Total Encuestados:	**1803**	**2000**	**820**	**869**	**119**	**282**

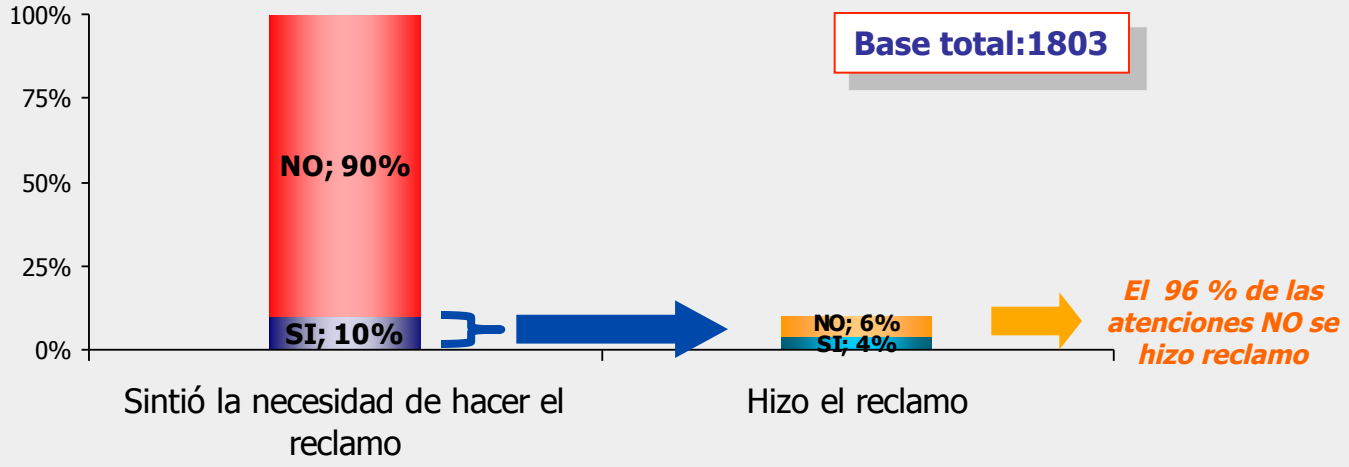
COMPARATIVO RECLAMOS 200

Año 2008: Del total de las atenciones, el 10% sintió la necesidad de reclamar, pero solamente en el **4%** de los casos hizo efectivo el reclamo.

Año 2009: Del total de las atenciones, el 24% sintió la necesidad de reclamar, pero solamente en el **6,4 %** de los casos hizo efectivo el reclamo.

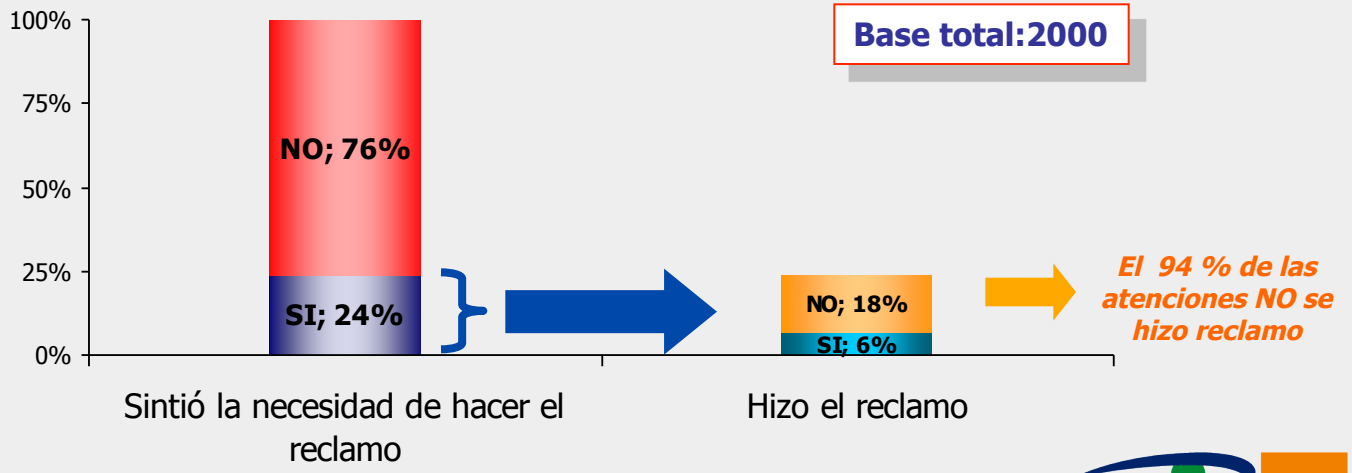
2008

Total atenciones: 6.997



2009

Total atenciones: 5.479



GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

RESUMEN DE LOS RECLAMOS

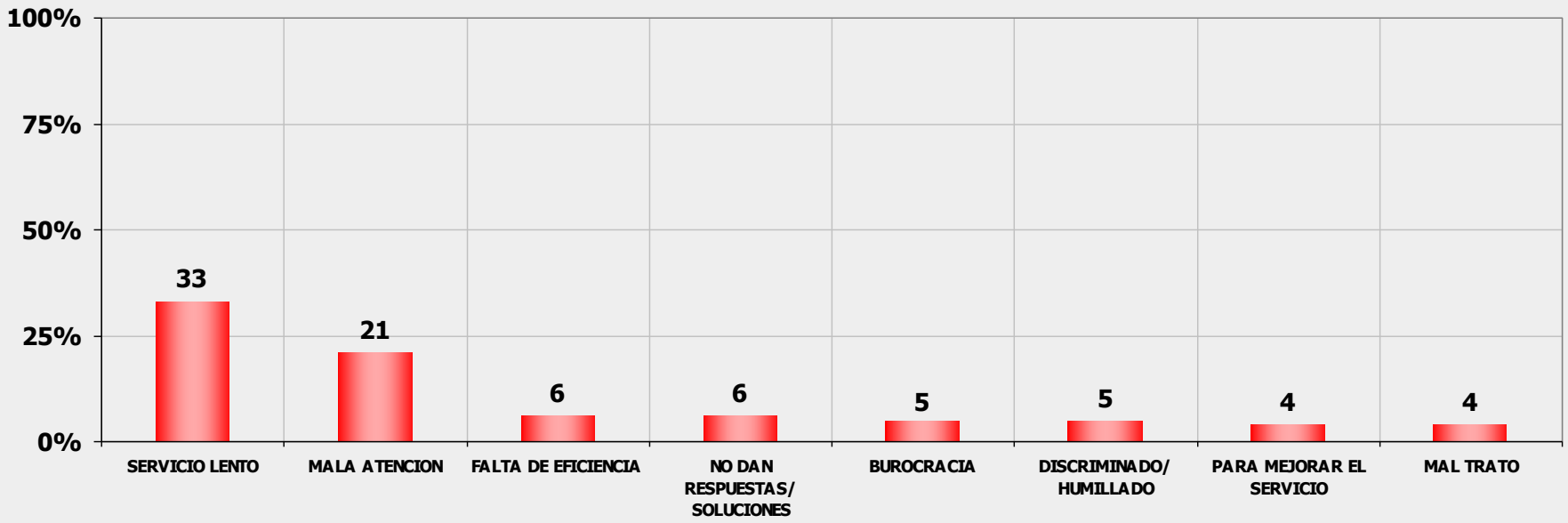
- En el cuadro en donde, se muestran los resultados en cuanto a atención, necesidad de reclamar y reclamo realizado al comparar este año con el anterior, podemos notar que en los lugares de mayor atención aumentó la necesidad de reclamar, como en el registro civil, en los consultorios y hospitales públicos, al compararlo con los resultados del año anterior.

- En esta medición, hay un menor numero de atenciones sin embargo, la necesidad de hacer un reclamo tiene un diferencia importante de 14 puntos con el estudio anterior. A su vez podemos notar que los que hicieron efectivamente el reclamo es mayor este año que el anterior, con una diferencia de 2 puntos.

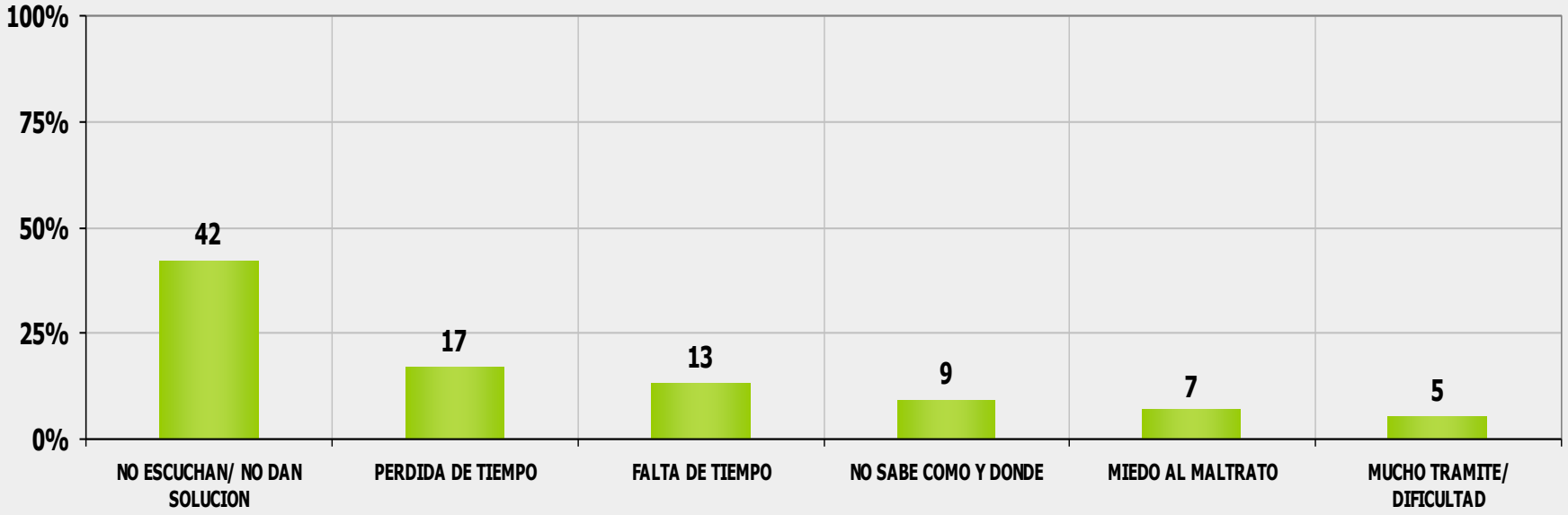
- **Año 2008: Del total de las atenciones**, el 10% sintió la necesidad de reclamar, pero solamente en el **4%** de los casos hizo efectivo el reclamo.

- **Año 2009: Del total de las atenciones**, el 24% sintió la necesidad de reclamar, pero solamente en el **6,4 %** de los casos hizo efectivo el reclamo.

LOS QUE SI RECLAMARON...¿Por qué sintió ganas de reclamar?
B: 1.318 atenciones PRINCIPALES MOTIVOS



LOS QUE NO RECLAMARON...¿Por qué no?
B:963 atenciones sin reclamo PRINCIPALES MOTIVOS



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

LOS QUE NO RECLAMARON...¿Por qué no? B:963

Base: Entrevistados con necesidad de reclamar, pero no hicieron el reclamo

Base: 963 atenciones en las que NO se realizó reclamo

	TOTAL	REGISTRO CIVIL	SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL (SUSESO)	COMPIN	HOSPITALES PUBLICOS	CONSULTORIOS	IPS	INSPECCION DEL TRABAJO	CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL	COMISARIAS
NO ESCUCHAN/ NO DAN SOLUCION	42%	40%		48%	42%	49%	38%	42%	26%	42%
PERDIDA DE TIEMPO	17%	8%		14%	20%	18%	21%	21%	9%	26%
FALTA DE TIEMPO	13%	22%		10%	8%	7%	12%	21%	43%	9%
NO SABE COMO Y DONDE	9%	9%		7%	11%	7%	11%	1%	1%	15%
MIEDO AL MALTRATO	7%	1%	25%	5%	10%	13%	11%			3%
MUCHO TRAMITE/ DIFICULTAD	5%	4%		4%	9%	2%			4%	
NO LE GUSTA CREAR PROBLEMAS	2%	0%		3%	3%	2%		7%		4%
OTROS	9%	12%	0%	3%	8%	8%	12%	6%	10%	7%
NS/NC	8%	9%	75%	7%	8%	7%	5%	15%	10%	8%
Total	111%	106%	100%	101%	117%	113%	110%	114%	103%	114%
> BASE:	963	126	3	35	249	202	21	28	20	35

LOS QUE NO RECLAMARON...¿Por qué no? B:963 CONTINUACIÓN

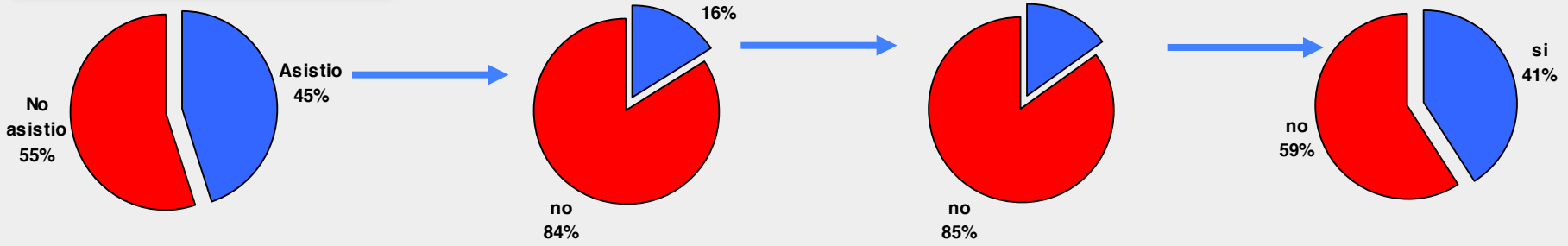
Base: Entrevistados con necesidad de reclamar, pero no hicieron el reclamo

Base: Cantidad de atenciones en las que NO se realizó reclamo

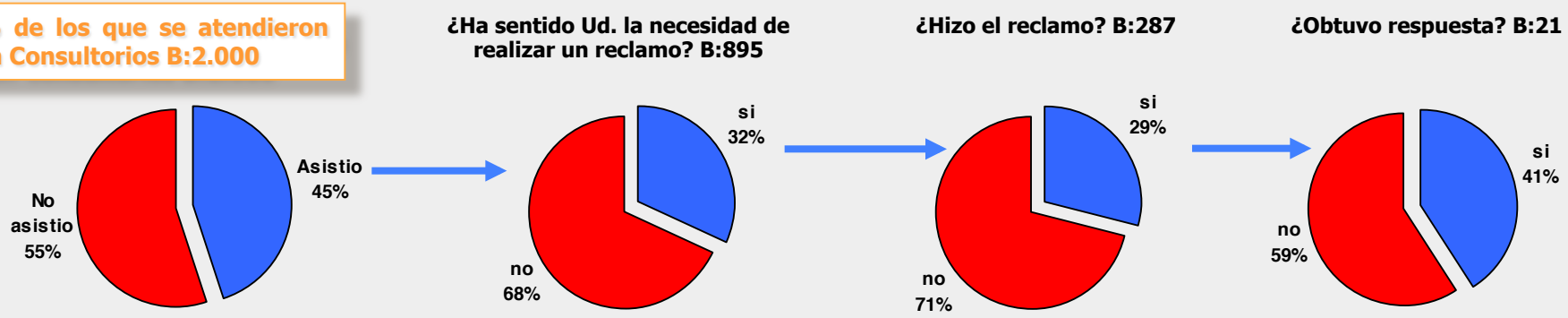
	TOTAL	CARCELES	SERVIU	FONASA	SII	TRIBUNALES DE JUSTICIA	TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA	MUNICIPALIDADES	SERNAC	MINISTERIO PUBLICO	INDAP	SENCE
NO ESCUCHAN/ NO DAN SOLUCION	42%	29%	57%	19%	46%	26%	56%	43%	28%	38%		34%
PERDIDA DE TIEMPO	17%		3%	23%	14%	6%	3%	23%		28%		
FALTA DE TIEMPO	13%		28%	24%	38%	16%	3%	13%	4%	8%	100%	
NO SABE COMO Y DONDE	9%		19%	21%		12%		6%	32%	14%		
MIEDO AL MALTRATO	7%	68%	1%		1%			3%				3%
MUCHO TRAMITE/ DIFICULTAD	5%		8%	7%		31%		1%	35%	6%		
NO LE GUSTA CREAR PROBLEMAS	2%									1%		
OTROS	9%	3%	1%	3%	0%	10%	0%	15%	0%	0%	0%	20%
NS/NC	8%		8%	7%			39%	6%		5%		43%
Total	111%	100%	127%	104%	100%	100%	100%	109%	100%	100%	100%	100%
> BASE:	963	10	22	25	11	17	6	119	8	17	1	7

De los que se atendieron en... ¿Ha sentido Ud. la necesidad de realizar un reclamo? ¿Hizo el reclamo? Y ¿Obtuvo respuesta?

% de los que se atendieron en Registro Civil B:2.000



% de los que se atendieron en Consultorios B:2.000

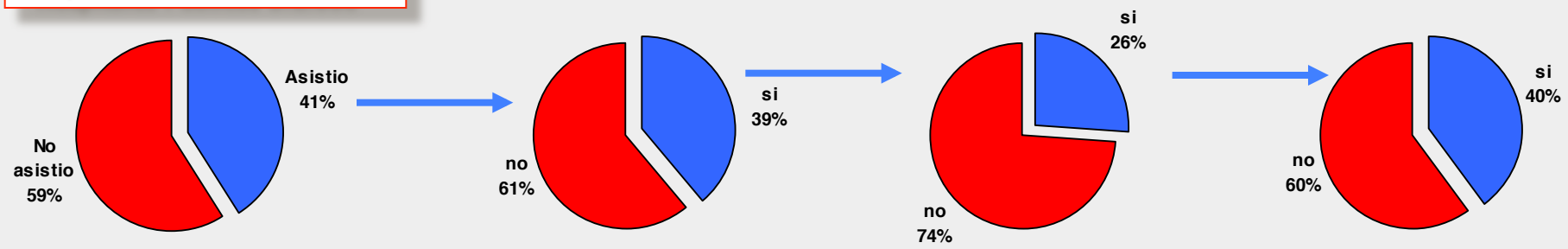


GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

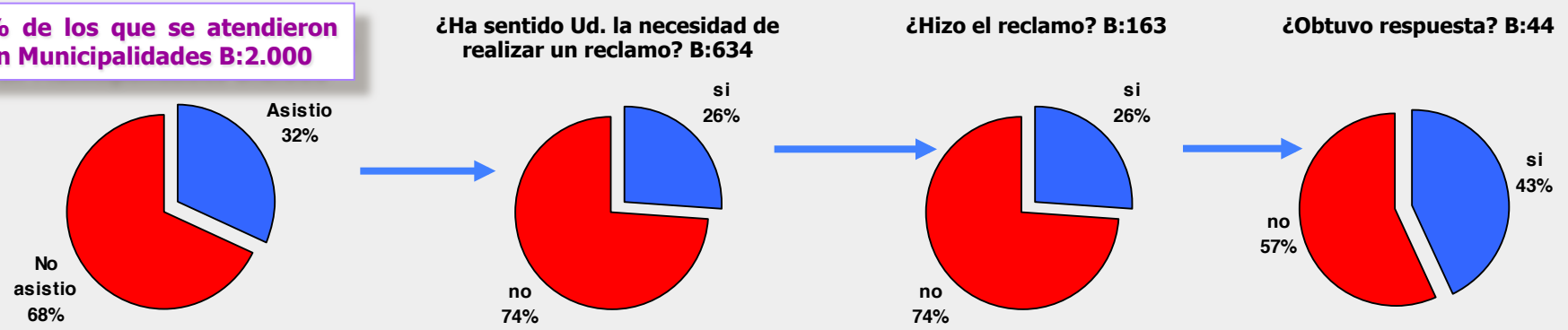
COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

De los que se atendieron en... ¿Ha sentido Ud. la necesidad de realizar un reclamo? ¿Hizo el reclamo? Y ¿Obtuvo respuesta?

% de los que se atendieron en Hospitales Públicos B:2.000

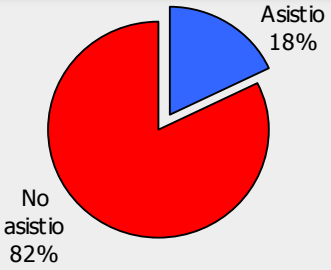


% de los que se atendieron en Municipalidades B:2.000



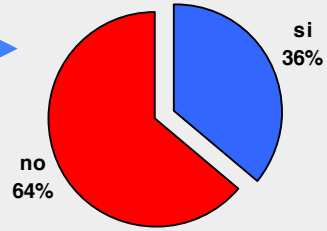
De los que se atendieron en... ¿Ha sentido Ud. la necesidad de realizar un reclamo? ¿Hizo el reclamo? Y ¿Obtuvo respuesta?

% de los que se atendieron en FONASA B:2.000

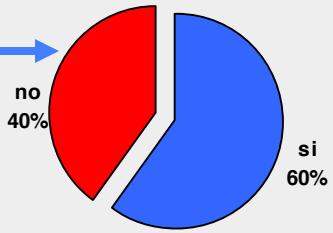


¿Ha sentido Ud. la necesidad de realizar un reclamo? B:374

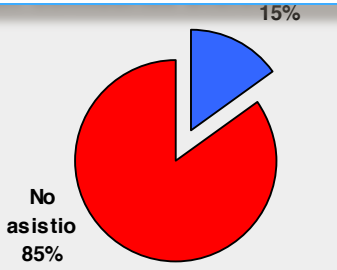
¿Hizo el reclamo? B:35



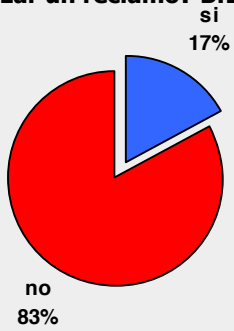
¿Obtuvo respuesta? B:10



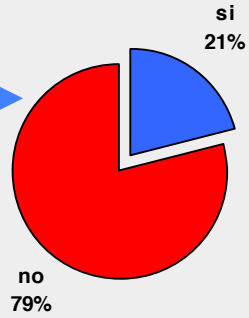
% de los que se atendieron en Comisarías B:2.000



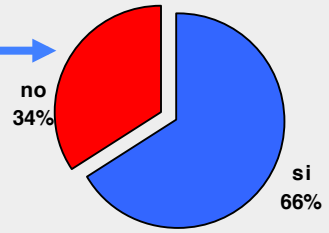
¿Ha sentido Ud. la necesidad de realizar un reclamo? B:270



¿Hizo el reclamo? B:47

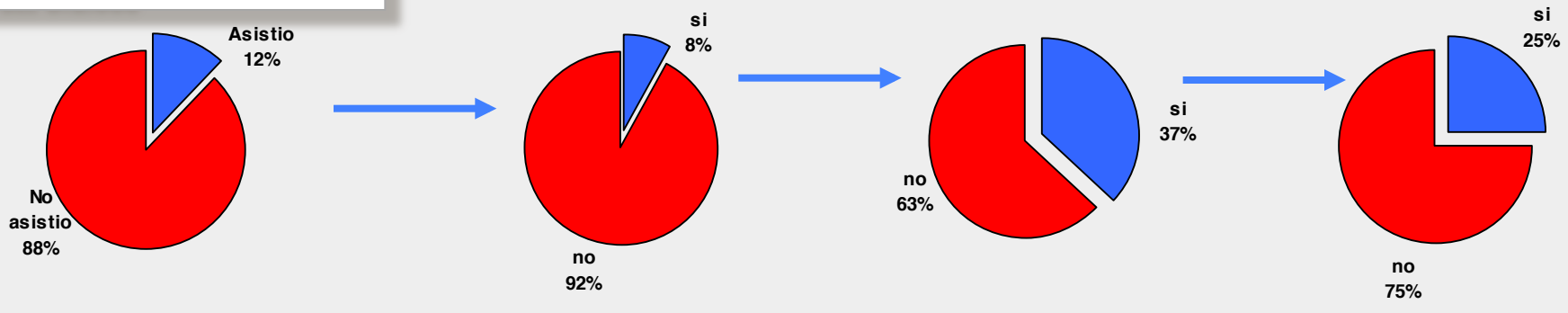


¿Obtuvo respuesta? B:12

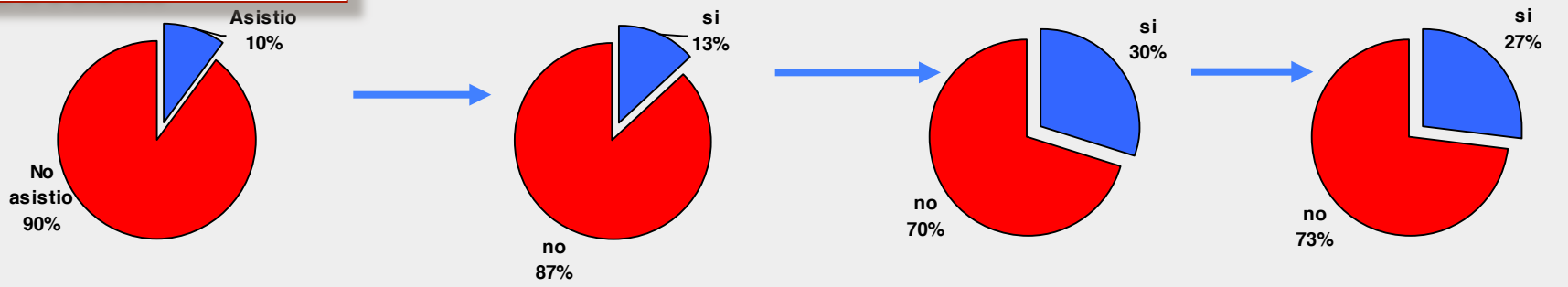


De los que se atendieron en... ¿Ha sentido Ud. la necesidad de realizar un reclamo? ¿Hizo el reclamo? Y ¿Obtuvo respuesta?

% de los que se atendieron en SII B:2.000

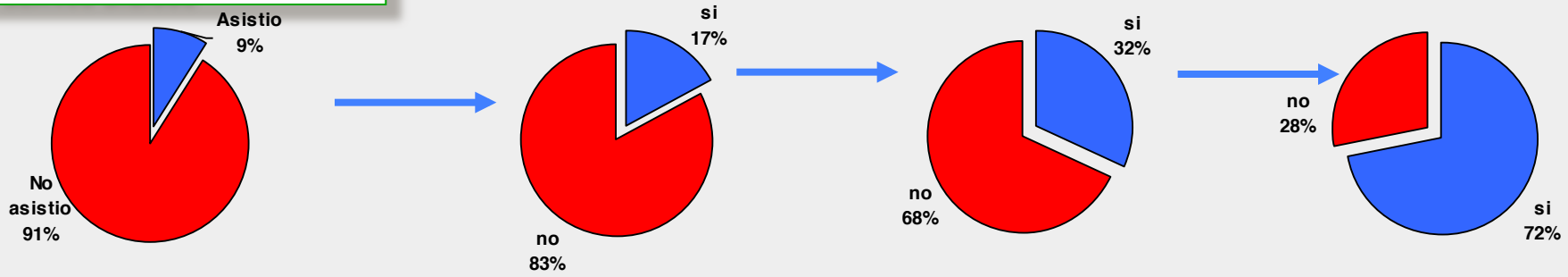


% de los que se atendieron en IPS B:2.000

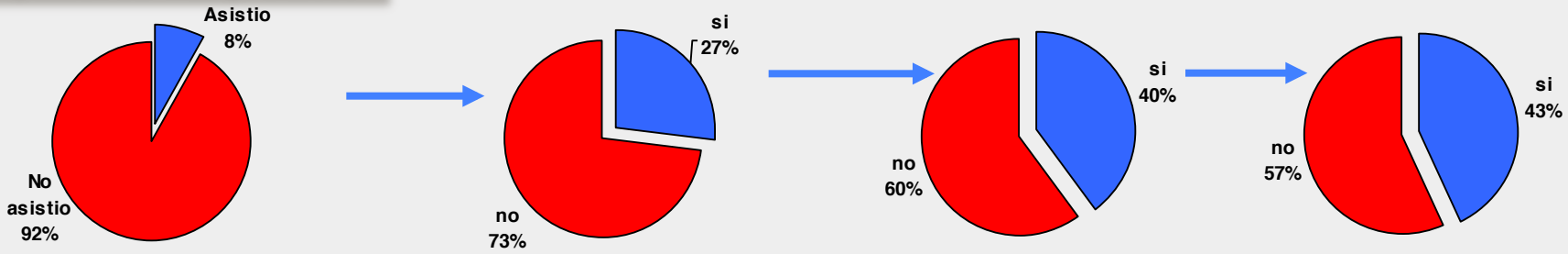


De los que se atendieron en... ¿Ha sentido Ud. la necesidad de realizar un reclamo? ¿Hizo el reclamo? Y ¿Obtuvo respuesta?

% de los que se atendieron en SERVIU B:2.000



% de los que se atendieron en Inspección del Trabajo B:2.000

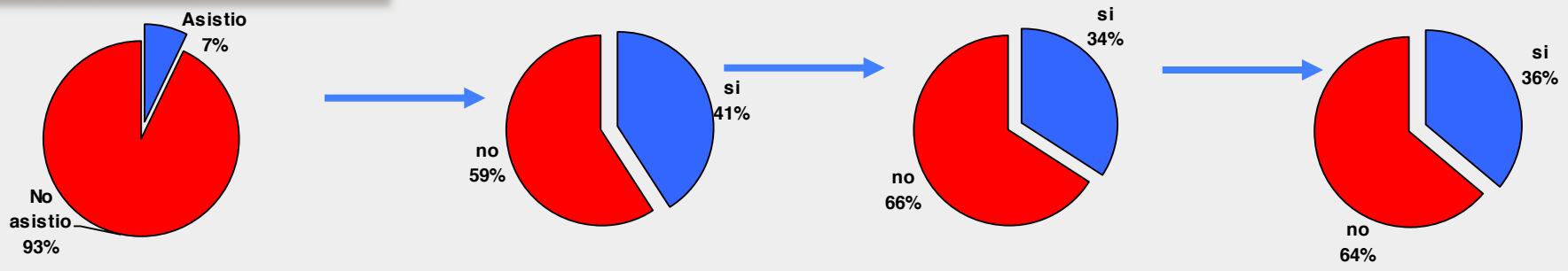


GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

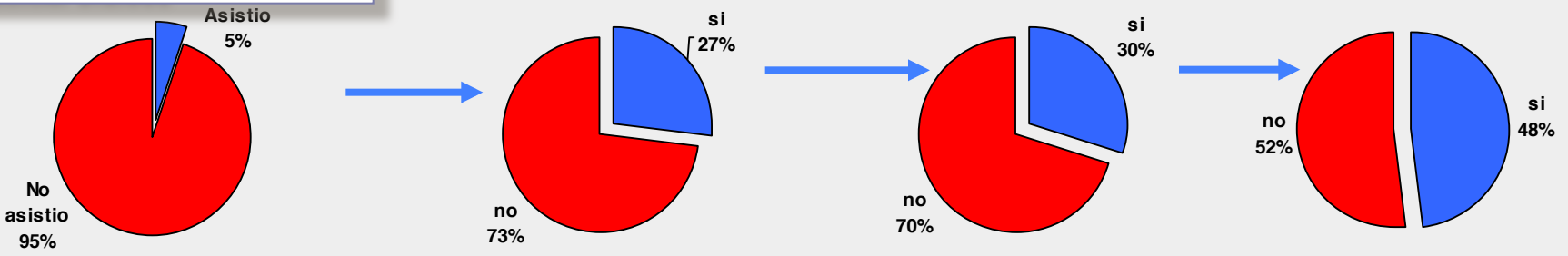
COLLECT GfK INVESTIGACIONES DE MERCADO

De los que se atendieron en... ¿Ha sentido Ud. la necesidad de realizar un reclamo? ¿Hizo el reclamo? Y ¿Obtuvo respuesta?

% de los que se atendieron en COMPIN B:2.000

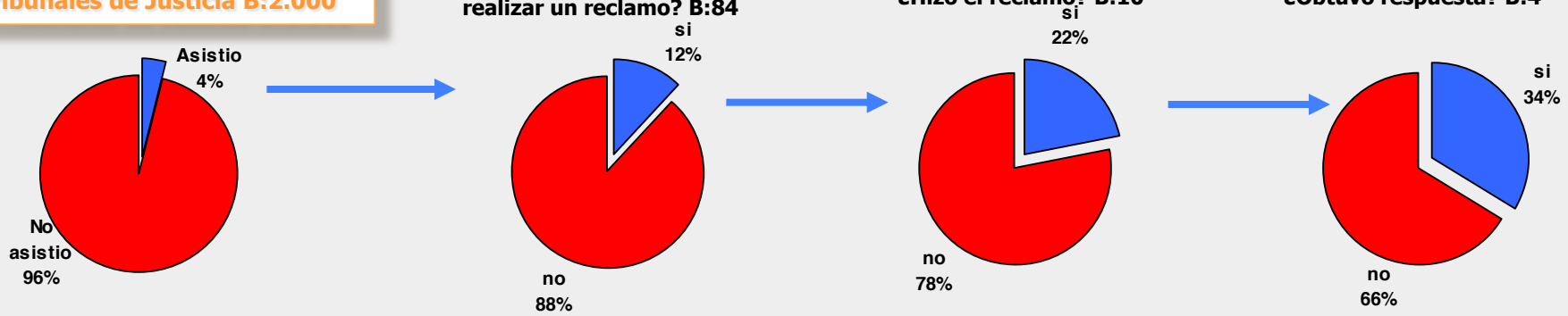


% de los que se atendieron en Corporación de Asistencia Judicial B:2.000

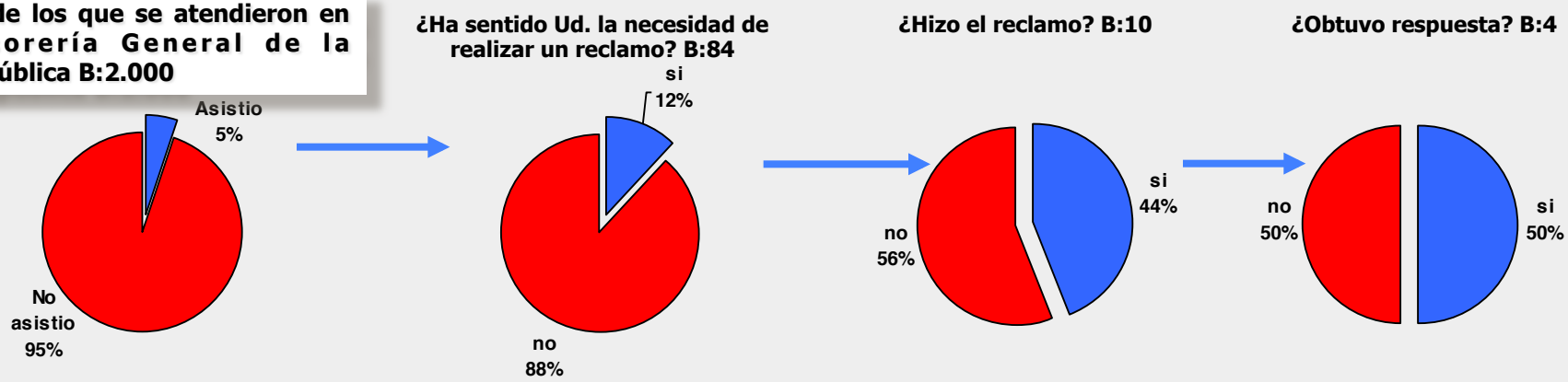


De los que se atendieron en... ¿Ha sentido Ud. la necesidad de realizar un reclamo? ¿Hizo el reclamo? Y ¿Obtuvo respuesta?

% de los que se atendieron en Tribunales de Justicia B:2.000



% de los que se atendieron en Tesorería General de la República B:2.000

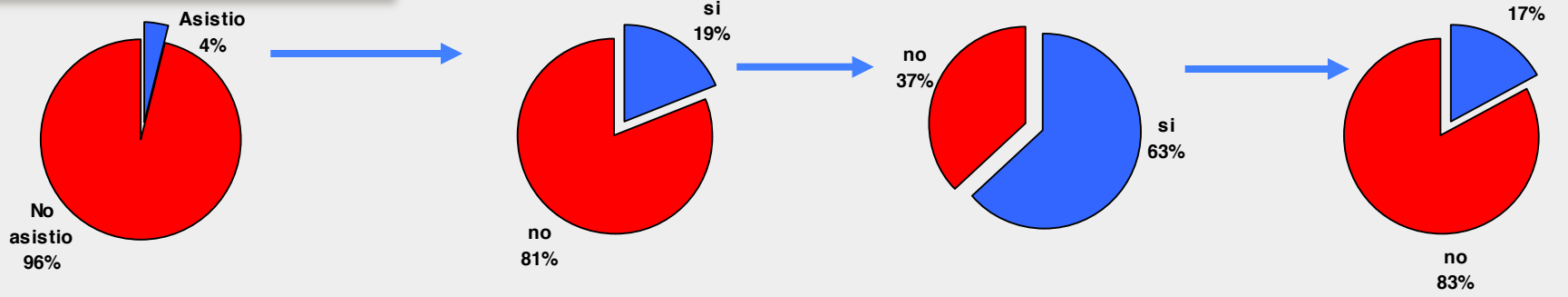


GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

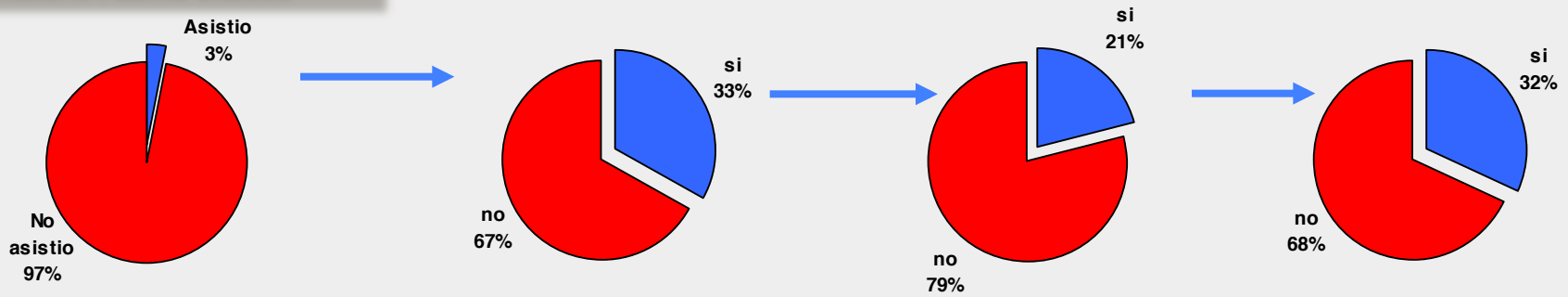
COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

De los que se atendieron en... ¿Ha sentido Ud. la necesidad de realizar un reclamo? ¿Hizo el reclamo? Y ¿Obtuvo respuesta?

% de los que se atendieron en SERNAC B:2.000



% de los que se atendieron en Ministerio Público B:2.000

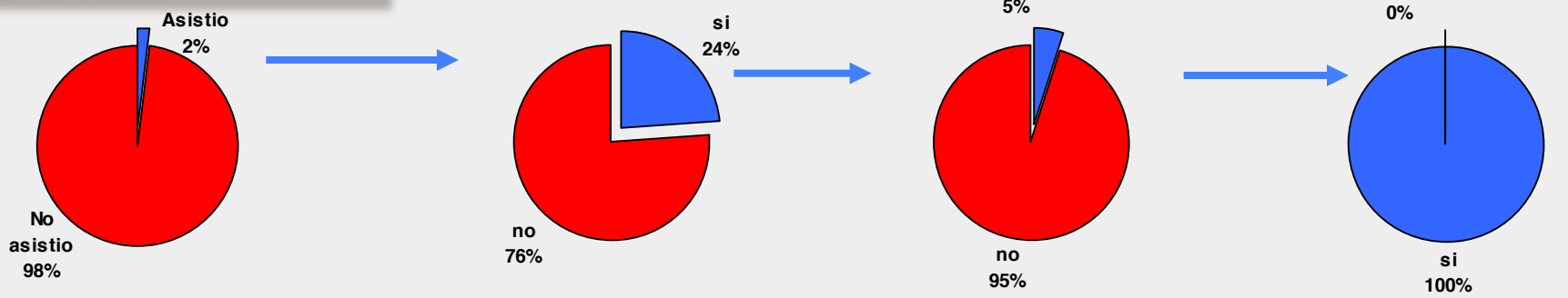


GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

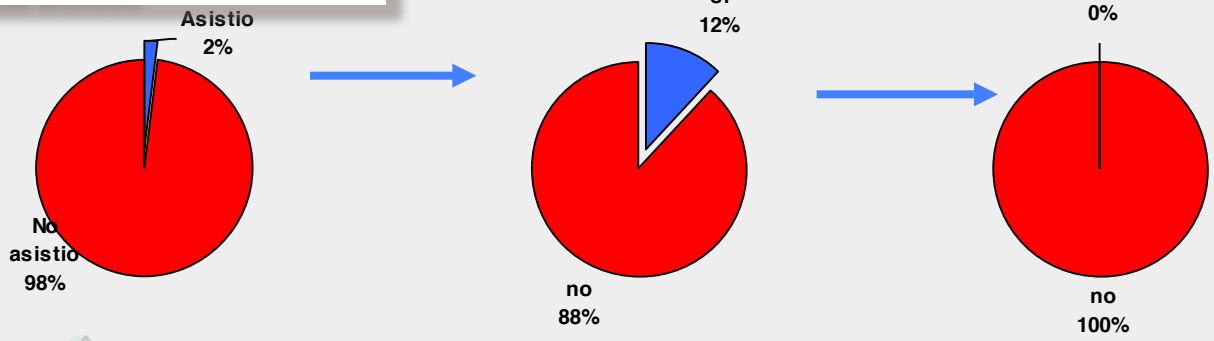
COLLECT GfK INVESTIGACIONES DE MERCADO

De los que se atendieron en... ¿Ha sentido Ud. la necesidad de realizar un reclamo? ¿Hizo el reclamo? Y ¿Obtuvo respuesta?

% de los que se atendieron en SENCE B:2.000

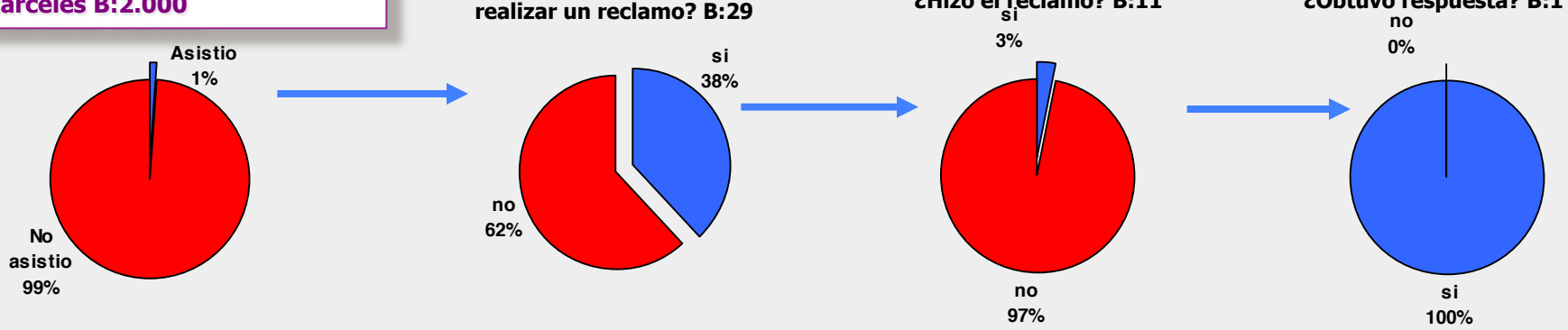


% de los que se atendieron en Superintendencia de Seguridad Social B:2.000

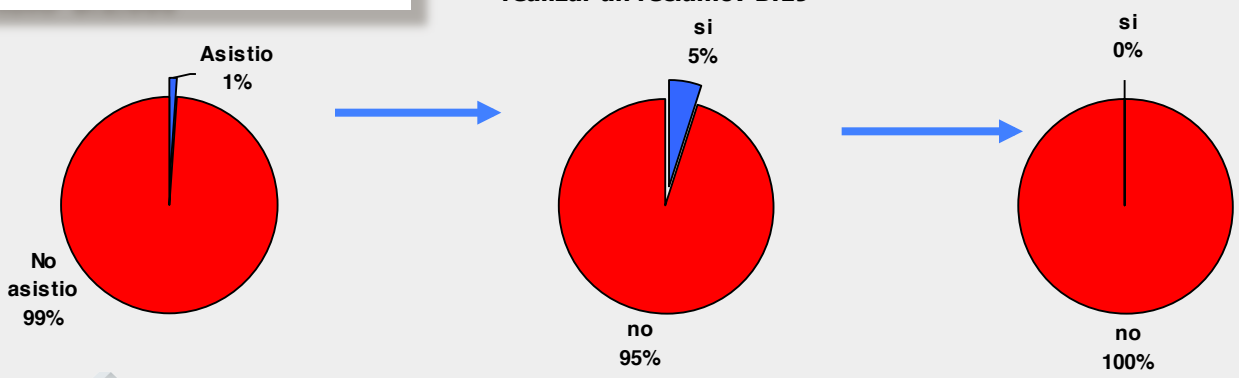


De los que se atendieron en... ¿Ha sentido Ud. la necesidad de realizar un reclamo? ¿Hizo el reclamo? Y ¿Obtuvo respuesta?

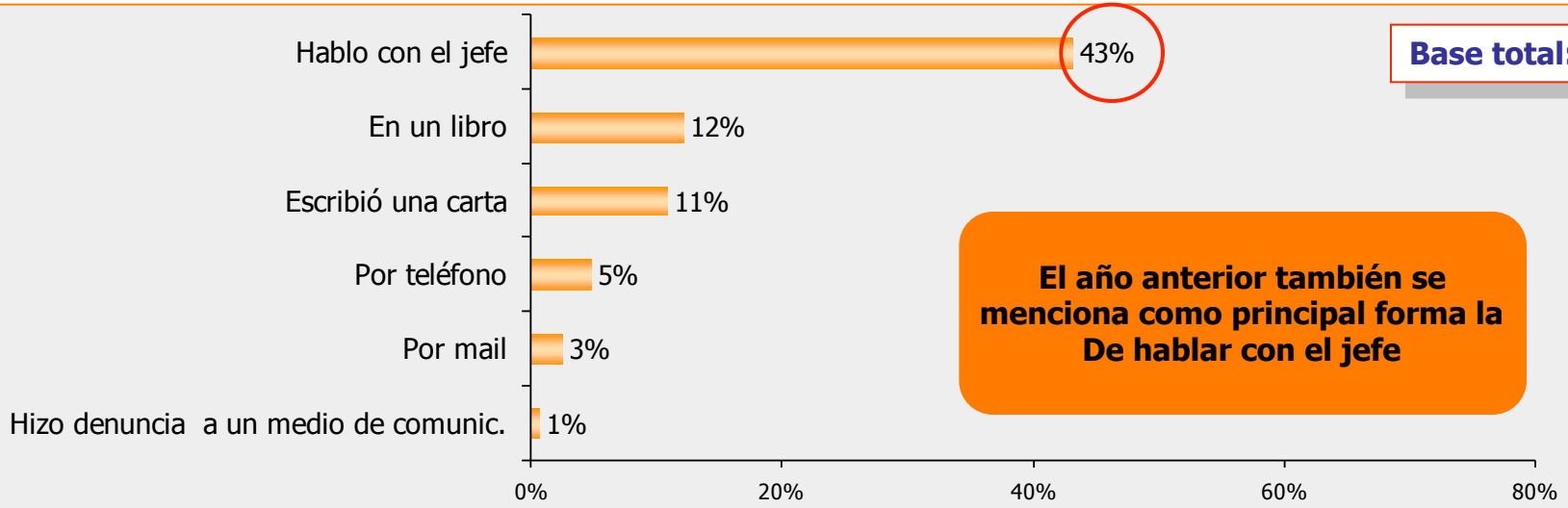
% de los que se atendieron en Cárceles B:2.000



% de los que se atendieron en INDAP B:2.000



LOS QUE SI RECLAMARON ¿Cómo reclamo?



Base total:355

El año anterior también se menciona como principal forma la De hablar con el jefe

	Total	SEXO		EDAD				GSE		
		Hombre	Mujer	18 - 30	31 - 42	43 - 55	Más de 55	ABC1/C2	C3	D/E
Hablo con el jefe	43%	41%	45%	41%	45%	43%	44%	49%	46%	33%
En un libro	12%	10%	14%	16%	12%	11%	7%	11%	13%	13%
Escribió una carta	11%	11%	10%	7%	13%	12%	13%	9%	10%	15%
Por teléfono	5%	4%	6%	7%	3%	4%	6%	5%	5%	5%
Por mail	3%	4%	2%	1%	2%	---	12%	6%	1%	---
Hizo una denuncia a un medio de comunicación	1%	---	1%	---	2%	1%	---	---	1%	1%
TOTAL	103%	101%	105%	107%	103%	102%	100%	103%	104%	104%
BASE	**355**	**116**	**239**	**99**	**112**	**97**	**47**	**121**	**100**	**134**

¿Cómo reclamo?

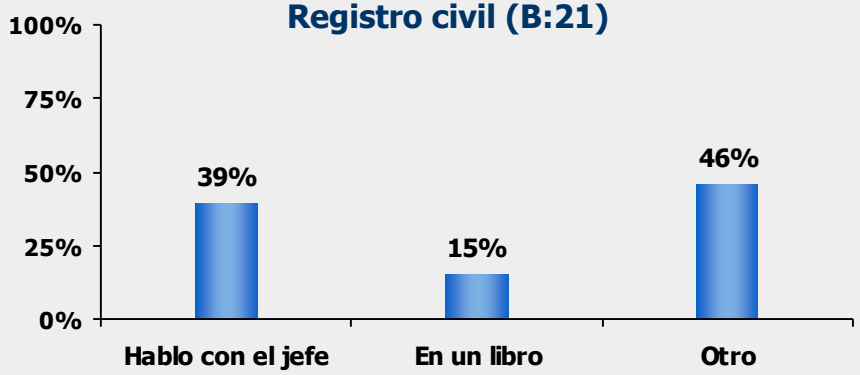
Base: Total de reclamos

	TOTAL	ZONA			REGION		TAMAÑO COMUNA			URBANO / RURAL	
		Norte	Centro	Sur	RM	Otras regiones	Pequeña	Mediana	Grande	Rural	Urbana
Hablo con el jefe	43%	42%	48%	34%	45%	42%	28%	34%	49%	18%	46%
En un libro	12%	12%	11%	15%	11%	13%	25%	5%	14%	13%	12%
Escribió una carta	11%	2%	11%	15%	10%	11%	14%	7%	12%	22%	10%
Por teléfono	5%	3%	7%	3%	7%	3%	---	6%	5%	---	5%
Por mail	3%	4%	4%	---	5%	1%	---	---	4%	---	3%
Hizo una denuncia a un medio de comunicación	1%	2%	1%	---	---	1%	---	---	1%	---	1%
TOTAL	**103** %	103%	104%	102%	103%	104%	102%	102%	104%	100%	104%
BASE	**355**	**116**	**126**	**113**	**86**	**269**	**35**	**92**	**228**	**30**	**325**

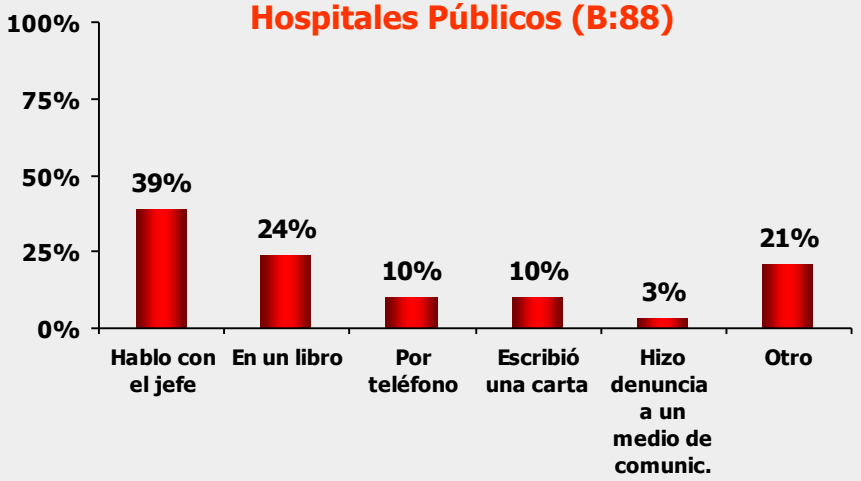
¿Cómo reclamo?

Por Servicio Público

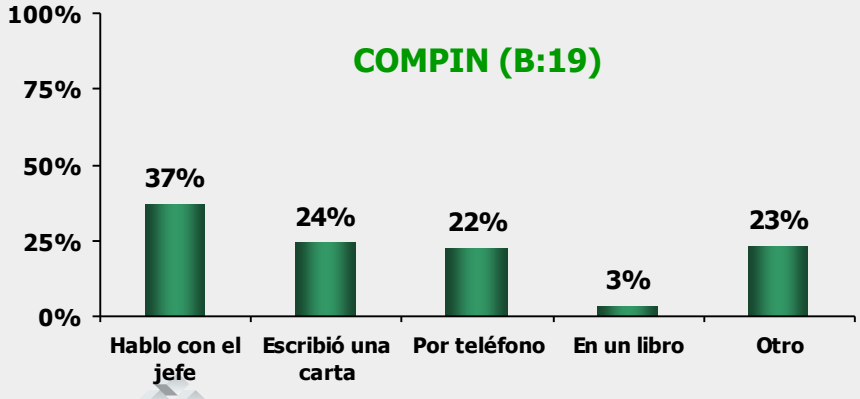
Registro civil (B:21)



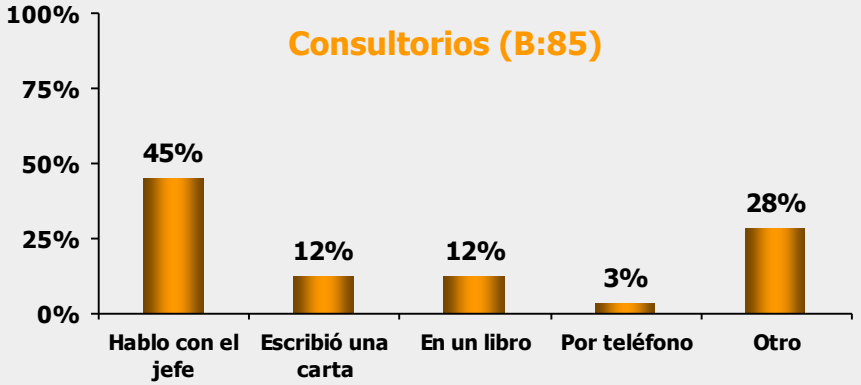
Hospitales Públicos (B:88)



COMPIN (B:19)



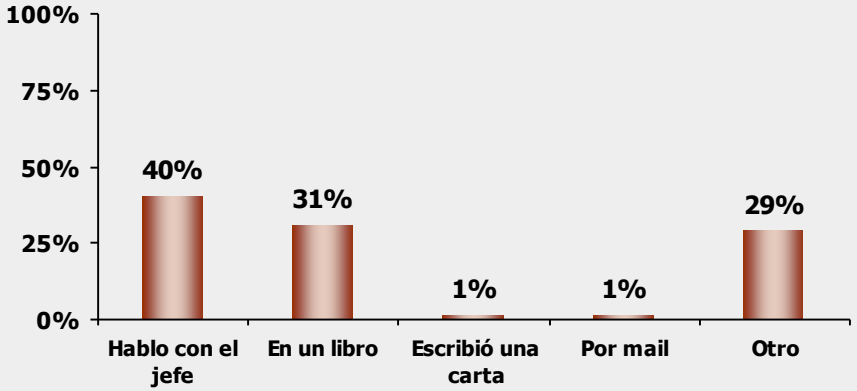
Consultorios (B:85)



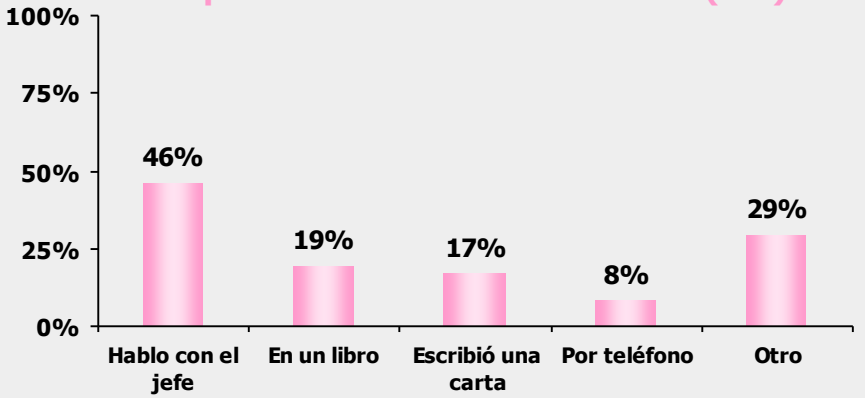
¿Cómo reclamo?

Por Servicio Público

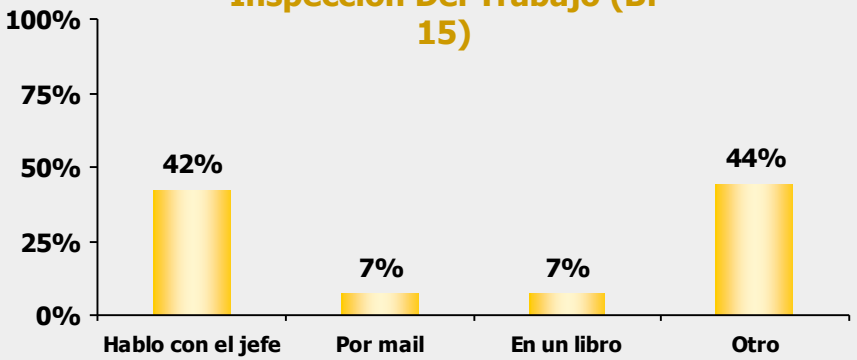
IPS (B:9)



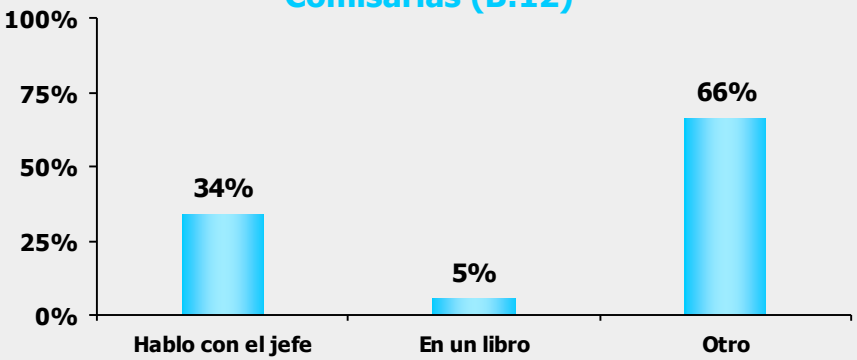
Corporación de Asistencia Judicial (B:8)



Inspección Del Trabajo (B: 15)



Comisarías (B:12)



GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

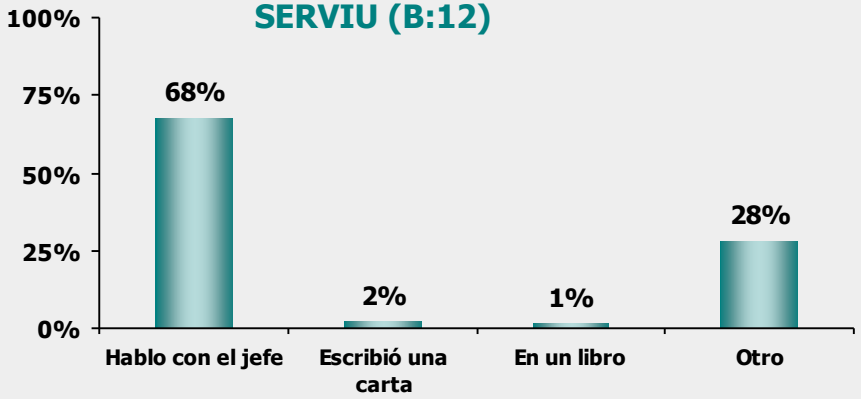
COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

¿Cómo reclamo?

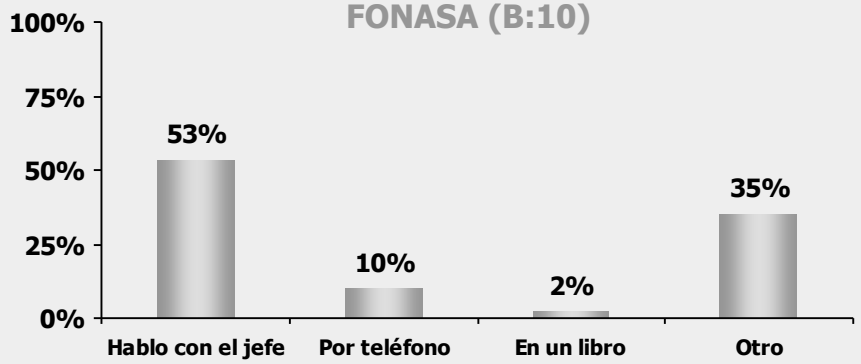
Por Servicio Público

Ministerio Público (B:4)

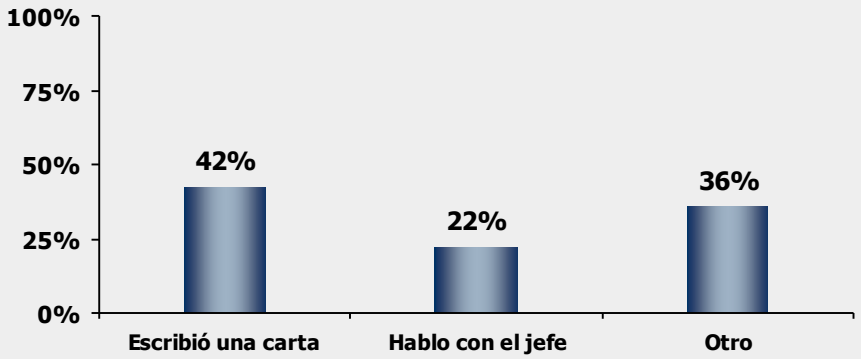
SERVIU (B:12)



FONASA (B:10)



SERNAC (B:7)



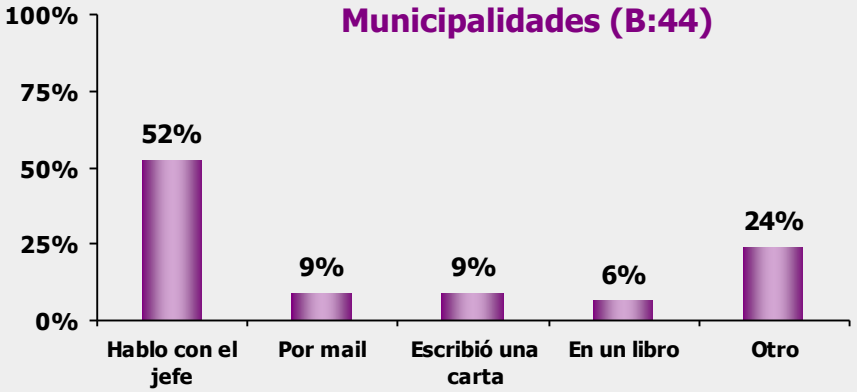
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

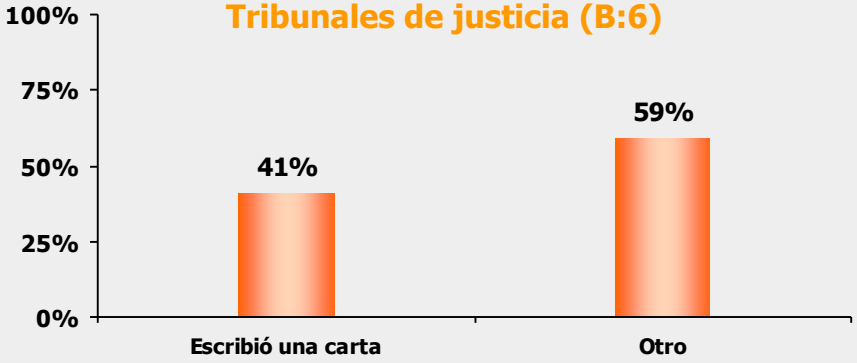
¿Cómo reclamo?

Por Servicio Público

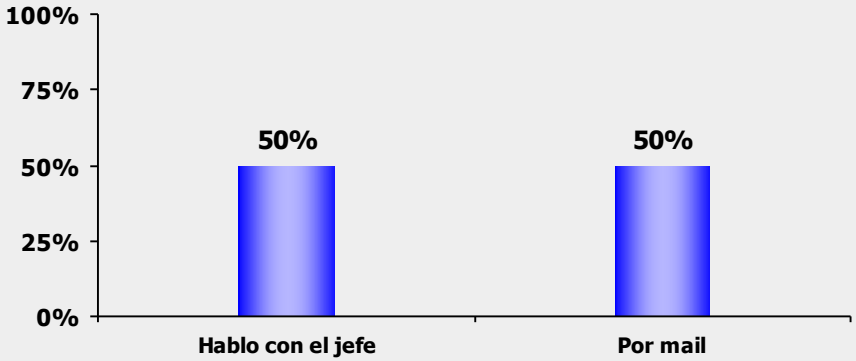
Municipalidades (B:44)



Tribunales de justicia (B:6)



Tesorería general de la República (B:4)



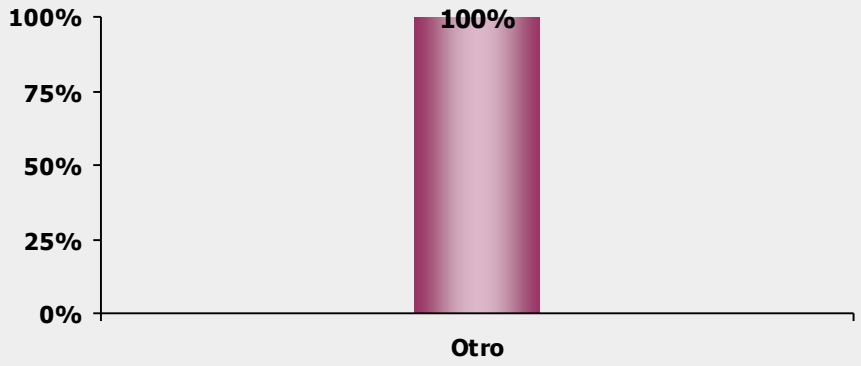
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

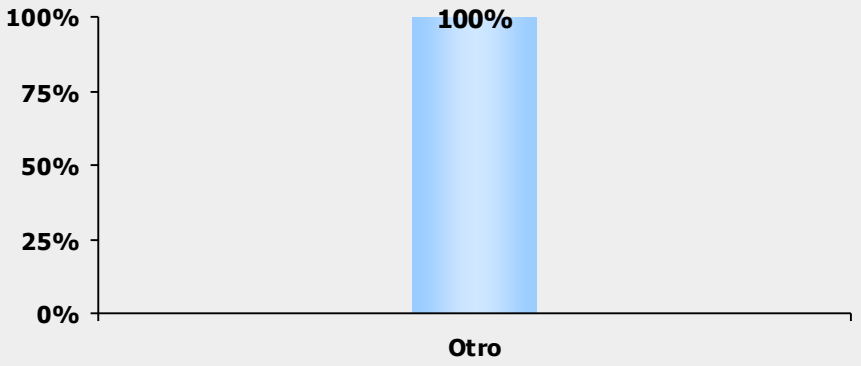
¿Cómo reclamo?

Por Servicio Público

Cárceles (B:1)

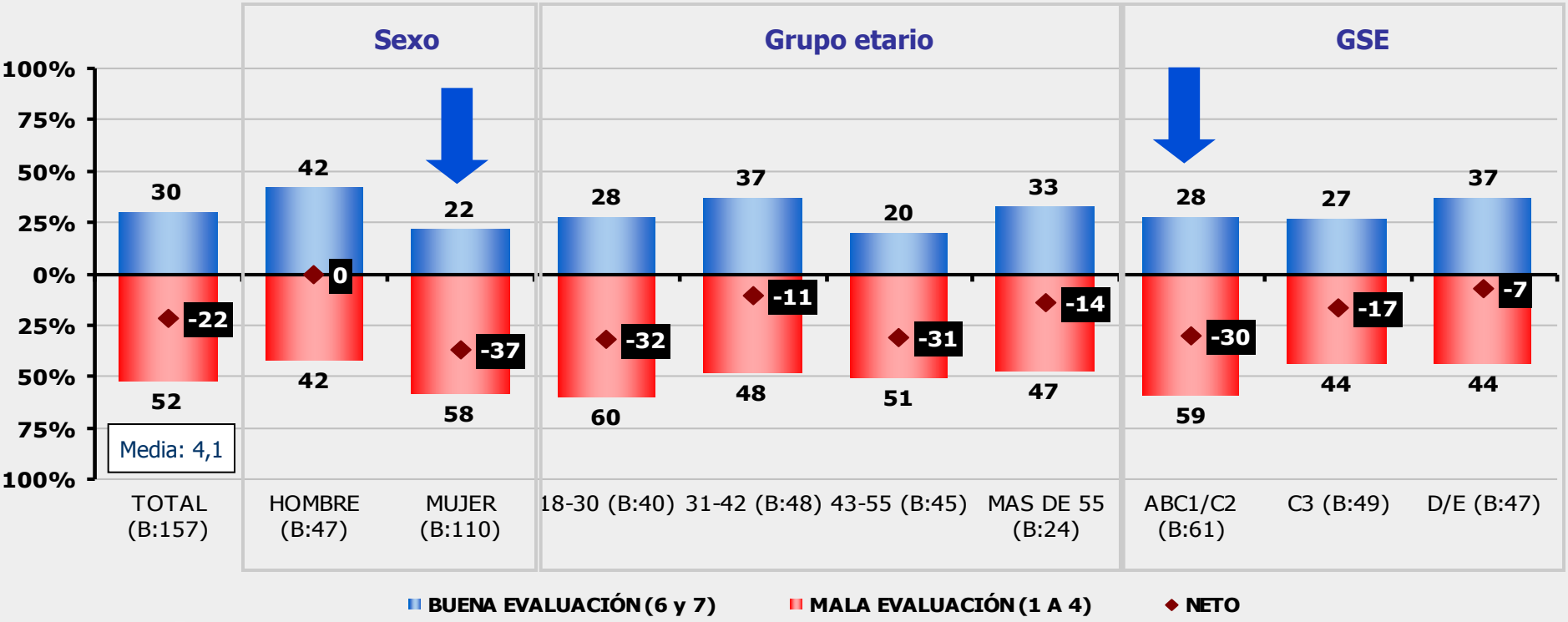


SENCE (B:1)



LOS QUE TUVIERON RESPUESTA ¿Cuán satisfecho quedó con la respuesta, en una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy insatisfecho" y 7 es "Muy satisfecho"?

Evaluación General
Entrevistados que han tenido Respuesta

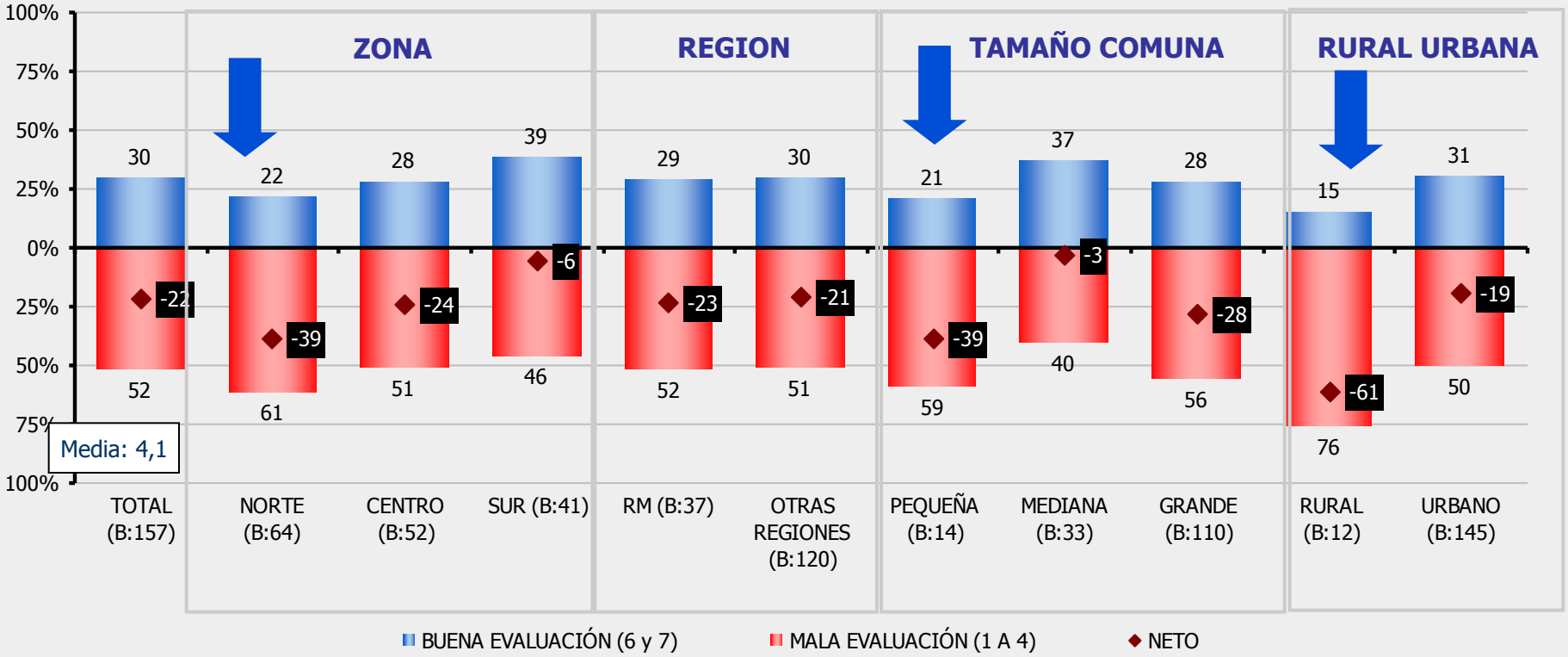


GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

¿Cuán satisfecho quedó con la respuesta, en una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy insatisfecho" y 7 es "Muy satisfecho"?

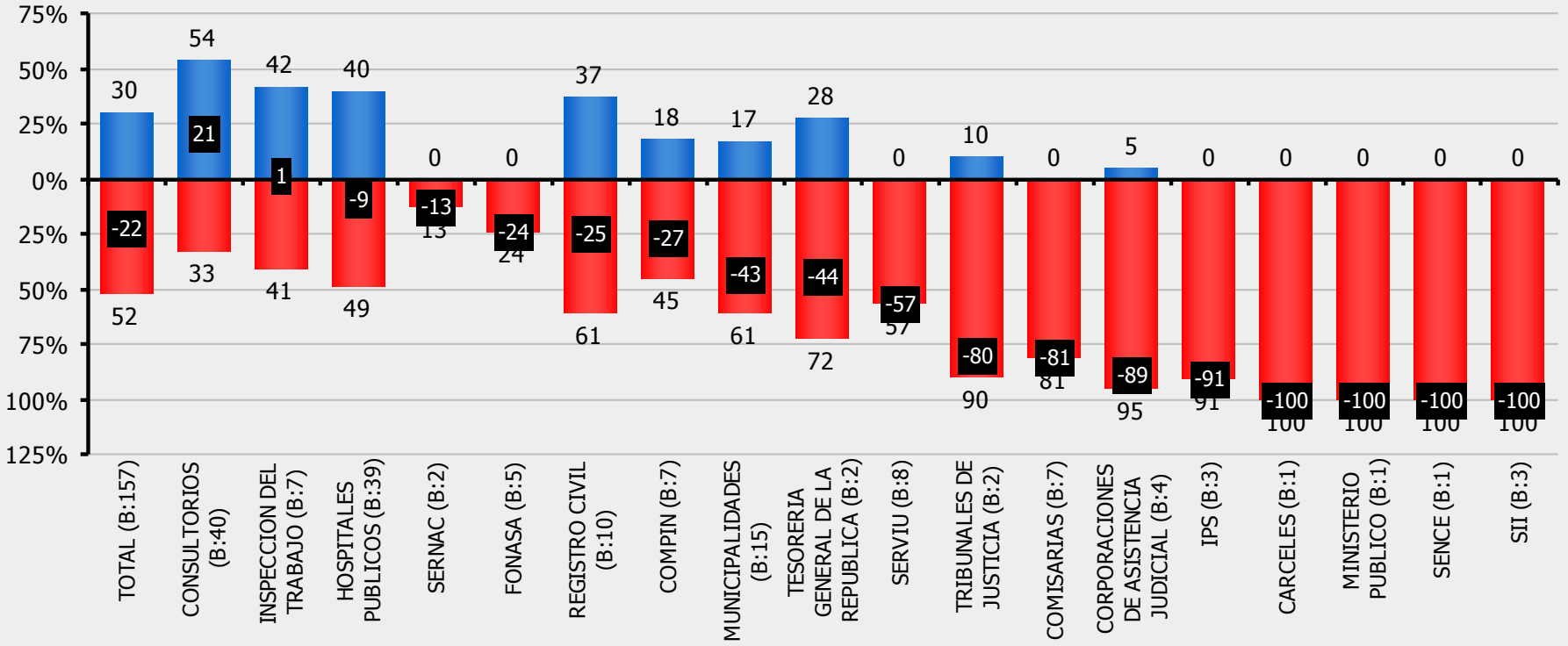
Evaluación General
Entrevistados que han tenido Respuesta



¿Cuán satisfecho quedó con la respuesta, en una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy insatisfecho" y 7 es "Muy satisfecho"?

Evaluación por Servicios Públicos entrevistados que se han atendido

Base total:157



CONCLUSIONES

- En comparación con el año anterior la mayoría (77%) sabe que se puede exigir derechos al atenderse en los Servicios Públicos del Estado. Hubo un aumento importante de 21 puntos este año.
- Los que principalmente declaran que no saben que se puede exigir derechos en los servicios públicos corresponde a las comunas más pequeñas, grupos socioeconómicos más bajos y con menor educación.
- Los principales ***derechos que las personas declaran que pueden exigir*** al atenderse en los Servicios Públicos del Estado son:

  Atención de calidad/ buena atención/ amables 57%

  Atención oportuna/ rápida 41%

  A recibir una respuesta 32%

  Atenderse gratis en consultorios/salud/ policlínicos/ hospitales 22%

- El grupo socioeconómico más alto es el que siente más derecho de recibir atención oportuna que los otros grupos y los que tienen mayor educación.
- Es similar el orden de menciones en el año 2008.

CONCLUSIONES

- Los derechos ***más respetados*** son el derecho a presentar quejas y reclamos, el derecho a recibir orientación en la realización de los trámites y el derecho a utilizarlos servicios higiénicos gratuitamente, mientras que los derechos ***menos respetados*** son el derecho de recibir atención oportuna, el derecho de recibir respuesta en un tiempo prudente cuando uno solicita un tramite y el derecho a exigir la corrección de los errores que el servicio pueda cometer.
- A diferencia de las otras zonas, en la zona norte el derecho más respetado es el de recibir orientación en la realización de los trámites que está más asociada al grupo de menor edad entre 18 y 30 años; y el derecho de utilizar los servicios higiénicos gratuitamente se percibe más en las comunas más grandes y está más asociado a las mujeres, de estrato socio económico más bajo D/E.
- El derecho menos respetado de recibir una atención oportuna se encuentra principalmente en la zona sur, comunas pequeñas, zona rural y en los hombres, y en los grupos socio económicos más bajos.

CONCLUSIONES

- Un 88% de los entrevistados se ha atendido en algún servicio público en los últimos 12 meses**. Los servicio Públicos en donde más se han atendido son los siguientes** (al igual que el año 2008):

  Registro Civil

  Consultorios

  Hospitales Públicos

  Municipales

- En algunos casos la atención en los consultorios es mayor que es resto de los servicios, esto lo podemos notar en el mayor el número de mujeres que hombres que declara haber asistido a los consultorios, en las personas de mayor edad y en los grupos socio económicos más bajos D/E, y en la zona rural versus la urbana.

- El año anterior en el 2008, los servicios mejor evaluados son la Tesorería general de la República, Fonasa (Fondo Nacional de Salud), SII (Impuestos Internos), SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor) e INP (Instituto de Normalización Previsional), todos ellos con notas de excelencia (% 6 y 7) sobre 75 %.

CONCLUSIONES

- Este año los servicios mejor evaluados fueron ***INDAP*** (Instituto de Desarrollo Agropecuario), SII (Impuestos Internos), FONASA (Fondo Nacional de Salud), Tesorería General de la Republica, con notas de excelencia (% 6 y 7) y sobre un 75%.
- De acuerdo al Mapa de Uso versus Evaluación de los Servicios Públicos, es importante destacar que los servicios más usados y peor evaluados son Consultorios, Hospitales Públicos y Municipalidades. Mientras que dentro de los servicios más usados y mejor evaluados se encuentran FONASA, las Comisarías y el Registro Civil.
- Los motivos de la mala evaluación de los servicios públicos (notas 1-5) están ligados a la atención del servicio. Aquí podemos notar problemas de lentitud (37%), mala atención (31%), burocracia (14%), poca eficiencia (9%).
- La mala atención sobrepasa el problema de la lentitud en los servicios públicos como Consultorios, Cárceles, IPS y Municipalidades.
- El año 2008, las principales razones de la evaluación deficiente, se concentran fuertemente también en Atención del Servicio:

  1. Lentitud de la atención
  2. Burocracia
  3. Mala atención

CONCLUSIONES

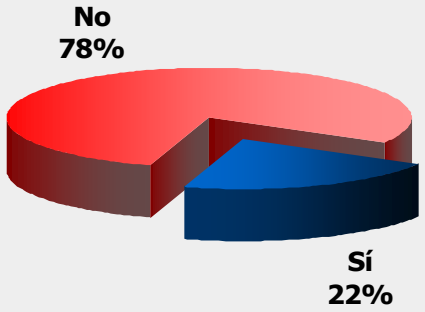
- Del total de entrevistados, un (48%) 869 personas sintieron ganas de reclamar y de esas, un (32%) presentó al menos un reclamo en total fueron 282 entrevistados, sólo un (47%) obtuvo una respuesta, es decir 133 casos. Algunos principales motivos de por qué no reclamó son es que No escuchan/ no dan solución, Perdida de tiempo, Falta de tiempo y No sabe como y donde. Tal como el año anterior, la principal razón para no concretar el reclamo, tiene que ver con la percepción de que no se consigue mucho en reclamar y que tiene relación con que no escuchan/ no dan soluciones. Dicha razón obtuvo un aumento de 13 puntos porcentuales.
- La forma de reclamar, para la mayoría de los casos, continúa siendo el hablar con el jefe en primer lugar y en segundo lugar anotar en un libro. Estas formas de reclamo son transversales, sin mayor diferencia entre edad, sexo y GSE. Hay algunas diferencias según las comunas, ya que en las pequeñas, ambas formas tienen porcentajes similares, y en la zona rural la forma principal de hacer un reclamo es a través de una carta.
- De los entrevistados que tuvieron respuesta a su reclamo (total 157 casos), la evaluación de satisfacción de una escala de 1 a 7 es baja, ya que alrededor de la mitad (52%) pone nota mala (1-4) y sólo un 30% pone buena nota (6-7), con un promedio de 4,1 como nota general.

2.3 Discriminación

Pensando siempre en su experiencia, durante el último año, ¿se ha sentido discriminado Ud. o alguien de su familia en algún Servicio Público?

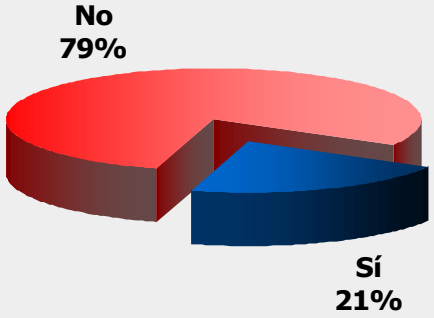
Base total:1803

2008

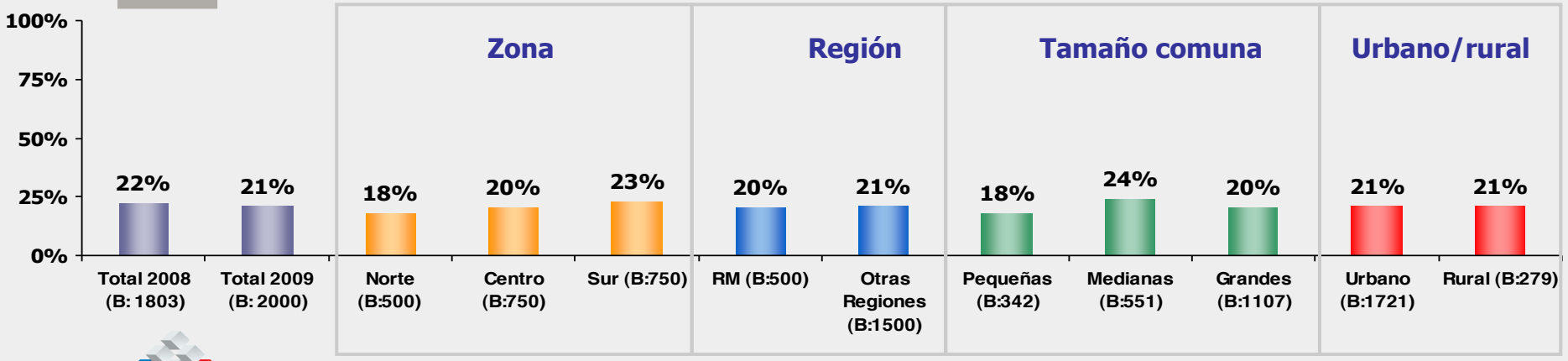


Base total:2000

2009



% Sí

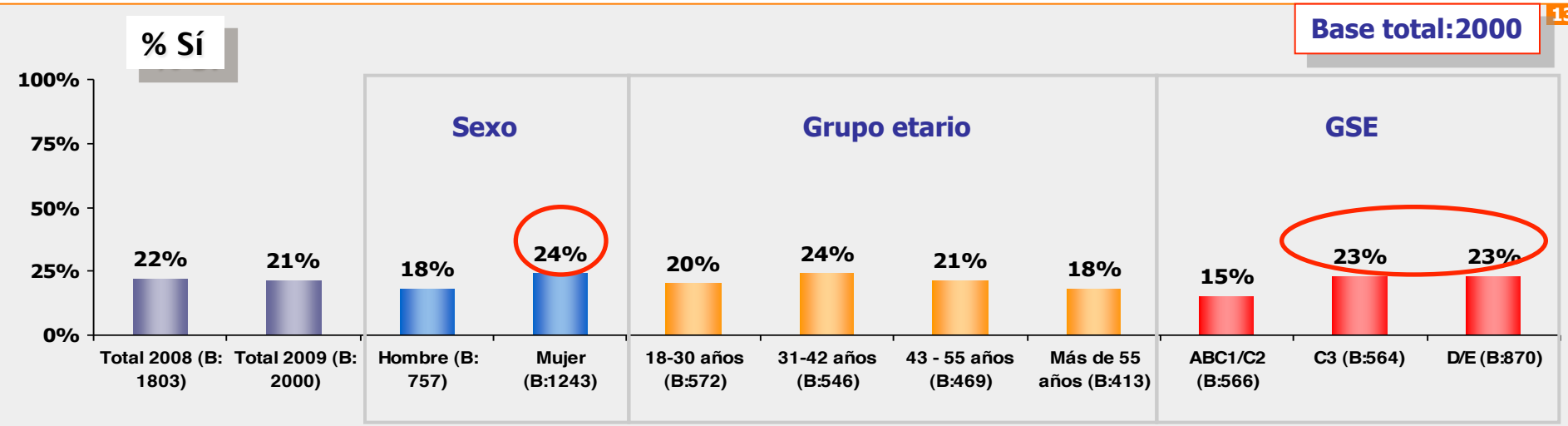


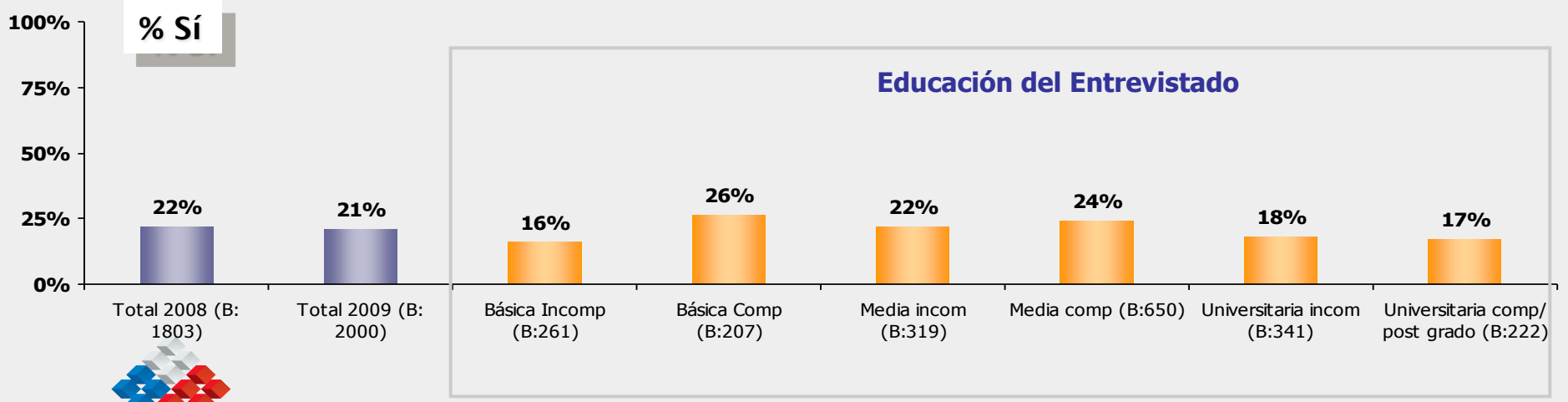
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

Pensando siempre en su experiencia, durante el último año, ¿se ha sentido discriminado Ud. o alguien de su familia en algún Servicio Público?

Base total:2000



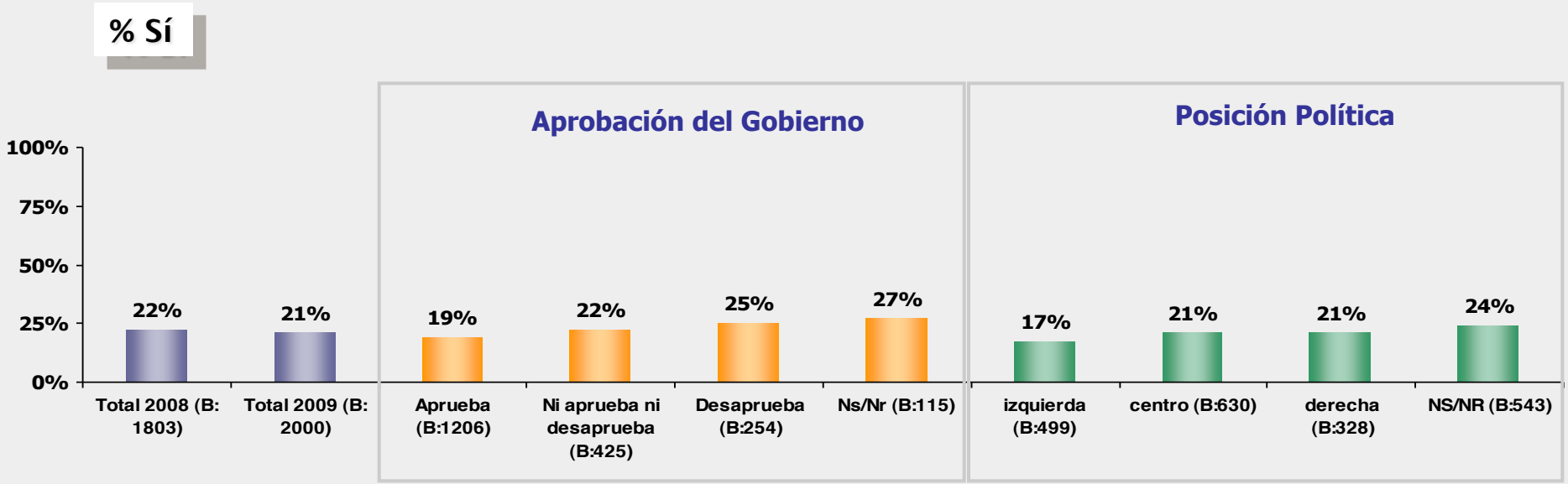


GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

Pensando siempre en su experiencia, durante el último año, ¿se ha sentido discriminado Ud. o alguien de su familia en algún Servicio Público?

Base total:2000

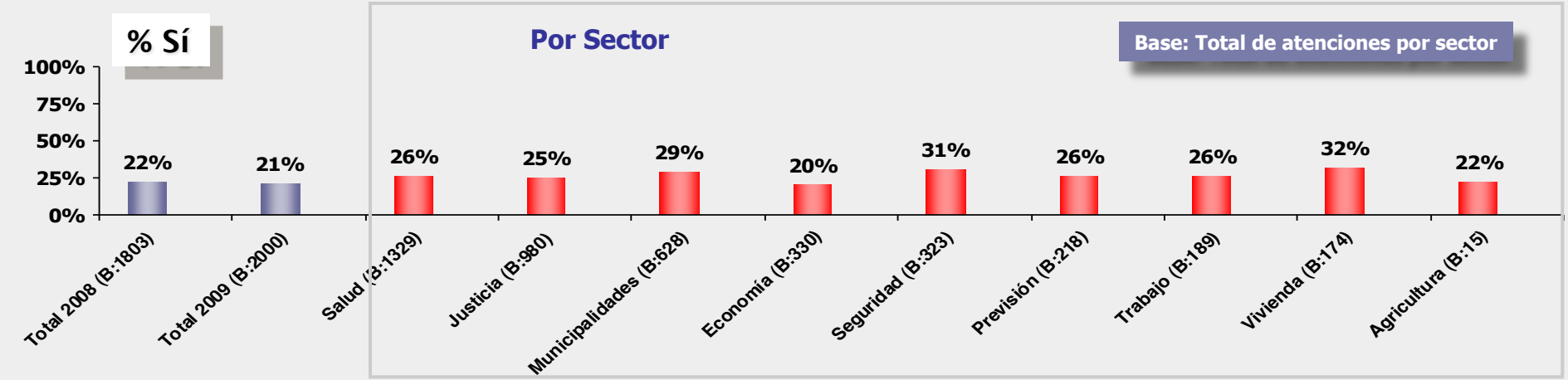


Pensando siempre en su experiencia, durante el último año, ¿se ha sentido discriminado Ud. o alguien de su familia en algún Servicio Público?

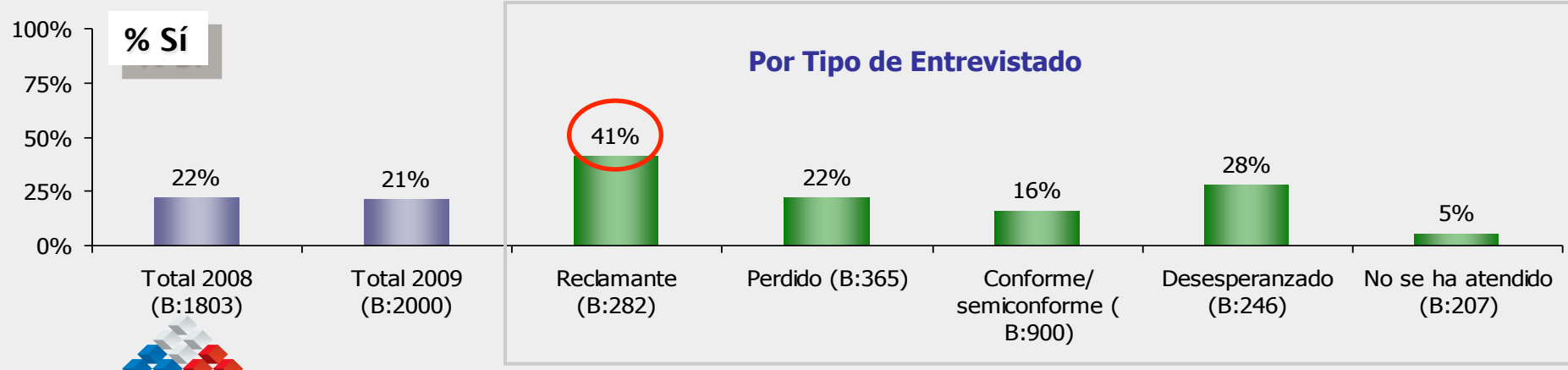
Base total:2000

Por Sector

Base: Total de atenciones por sector



Por Tipo de Entrevistado

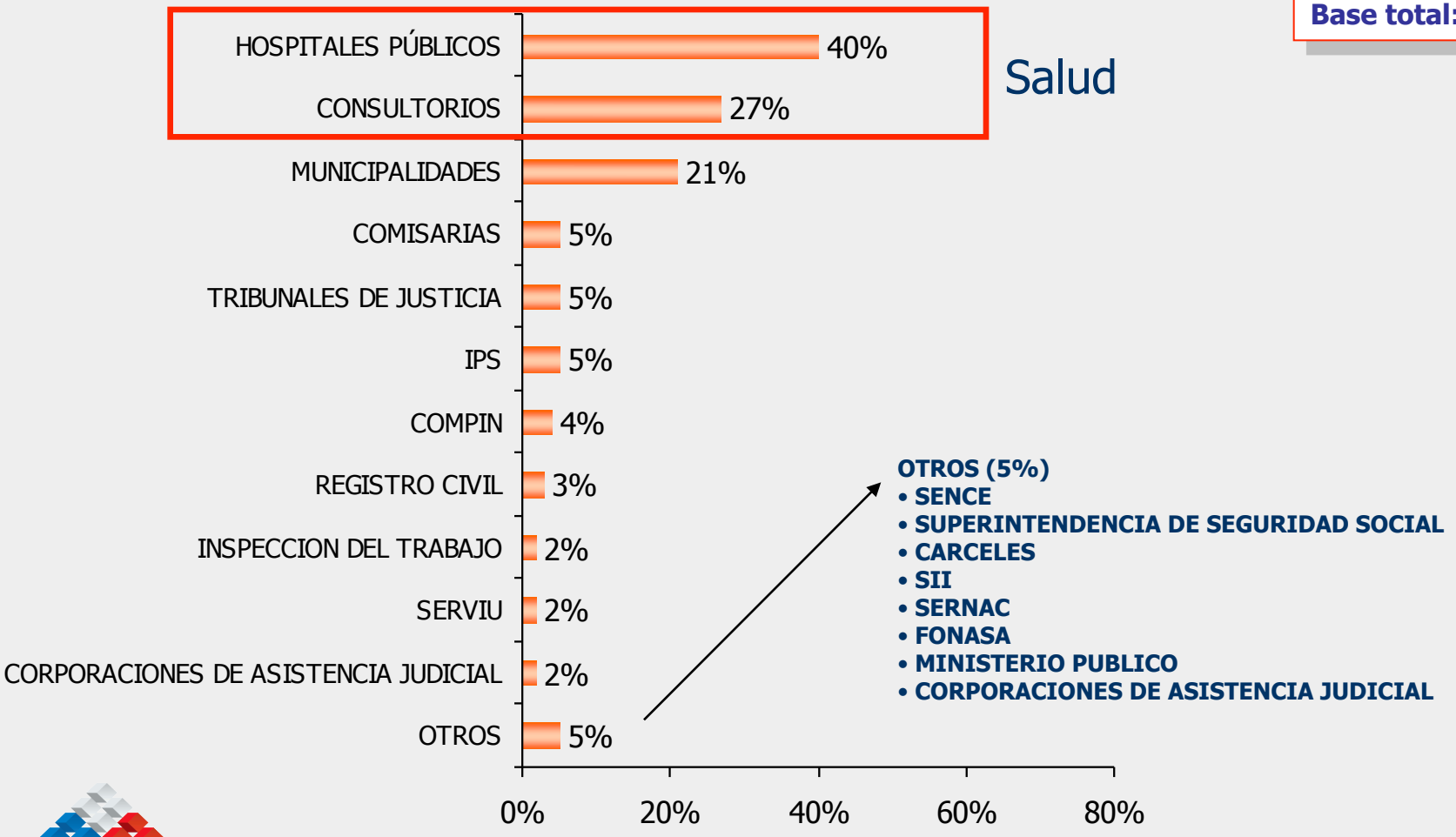


GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

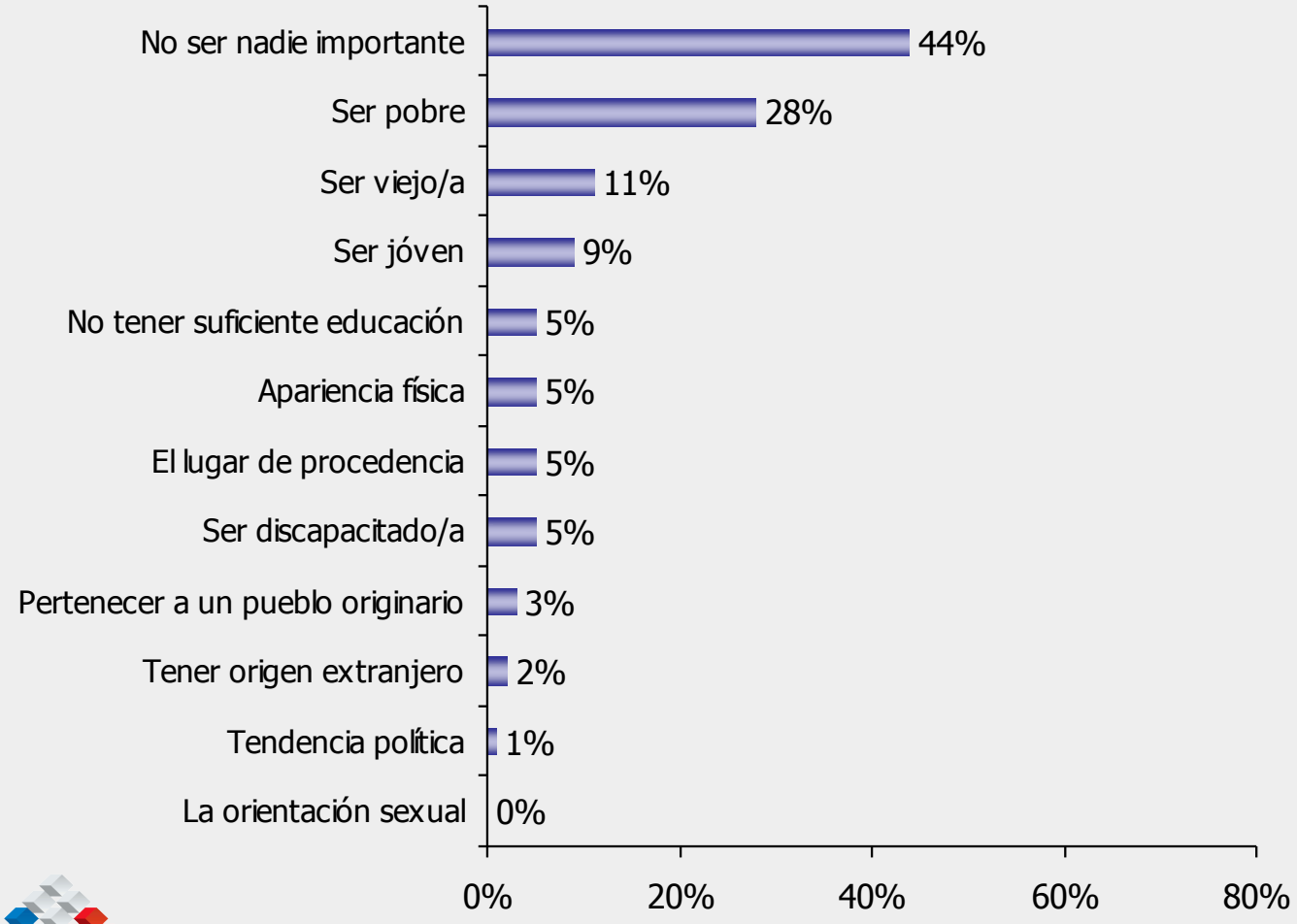
LOS QUE SE HAN SENTIDO DISCRIMINADOS ¿En cuáles instituciones públicas? ¿Alguna otra?

Base total: 441

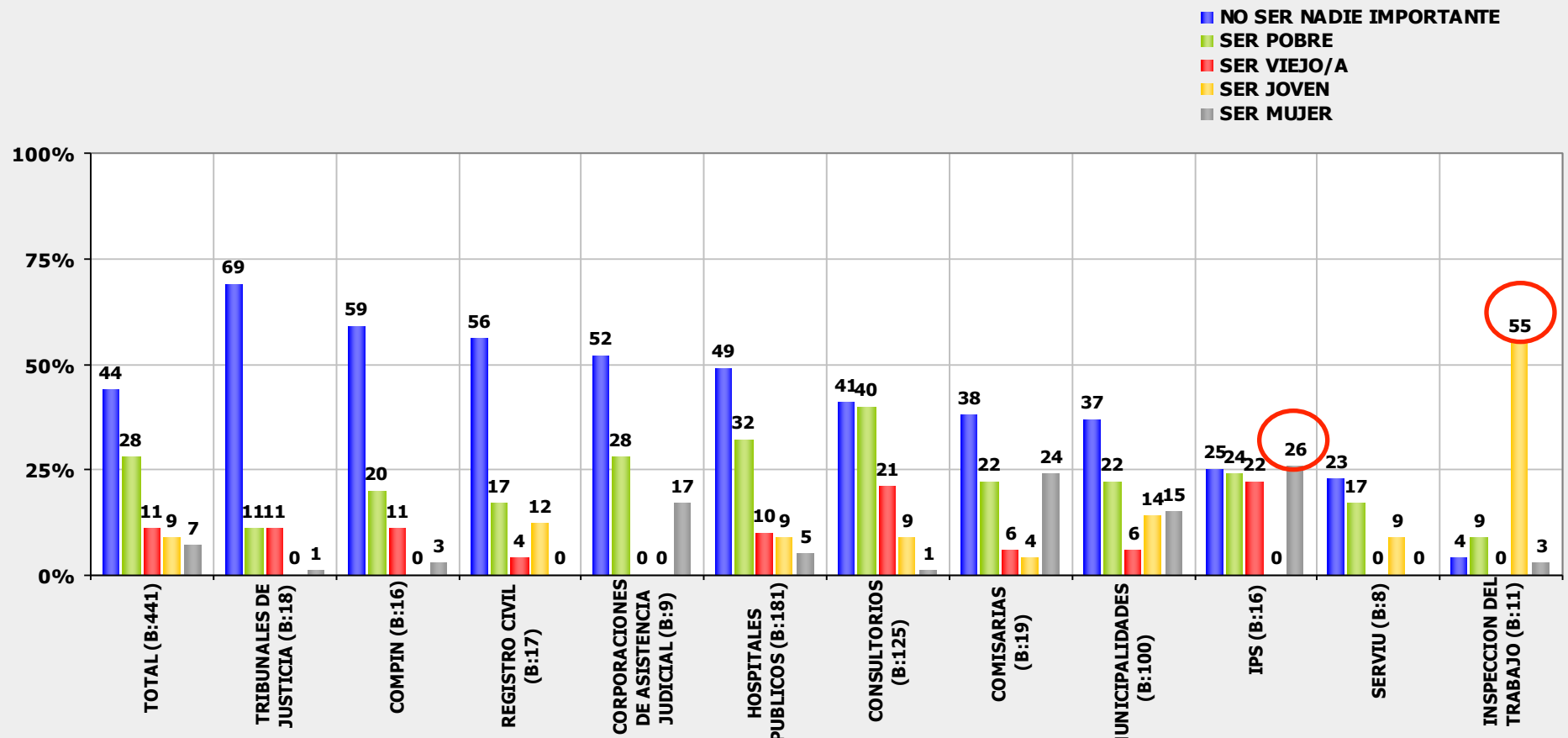


¿Qué tipos de discriminación ha experimentado o conocido Ud. en los siguientes servicios?

Base total: 441



LOS PRINCIPALES TIPOS DE DISCRIMINACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS CON MÁS DISCRIMINACIÓN



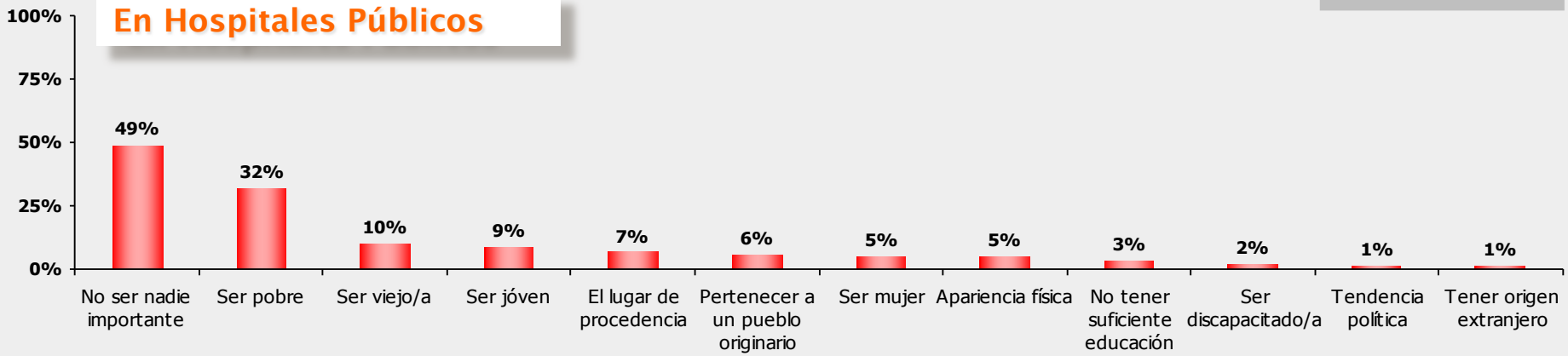
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

¿Qué tipos de discriminación ha experimentado o conocido Ud. en los siguientes servicios?

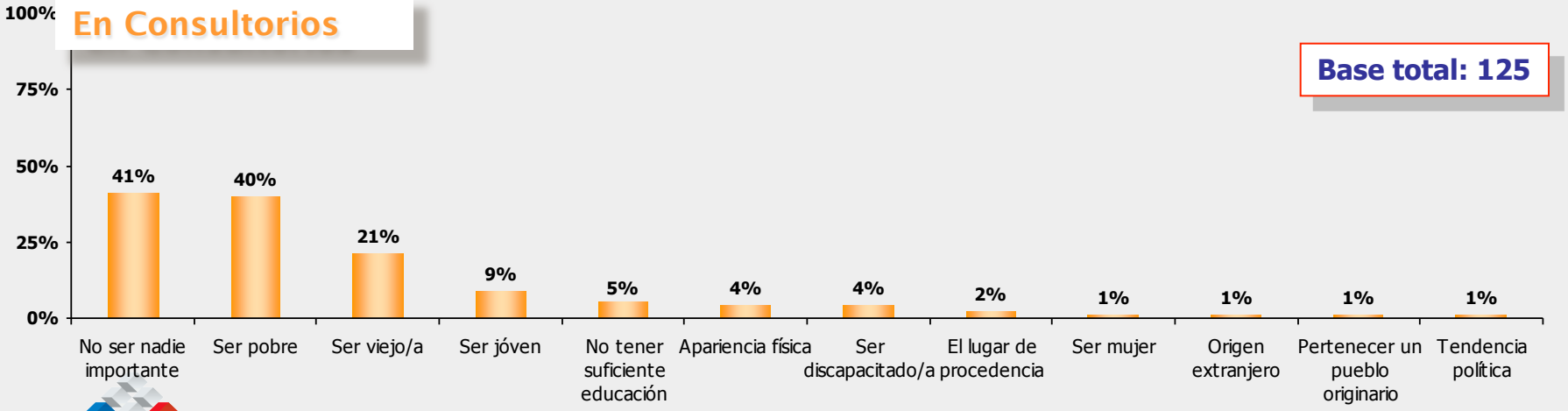
Base total: 181

En Hospitales Públicos



Base total: 125

En Consultorios



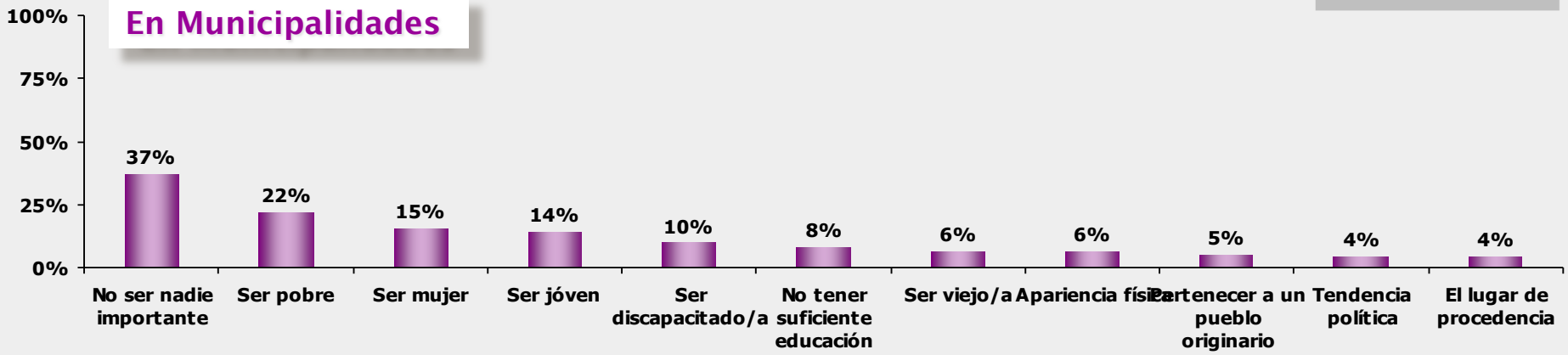
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

¿Qué tipos de discriminación ha experimentado o conocido Ud. en los siguientes servicios?

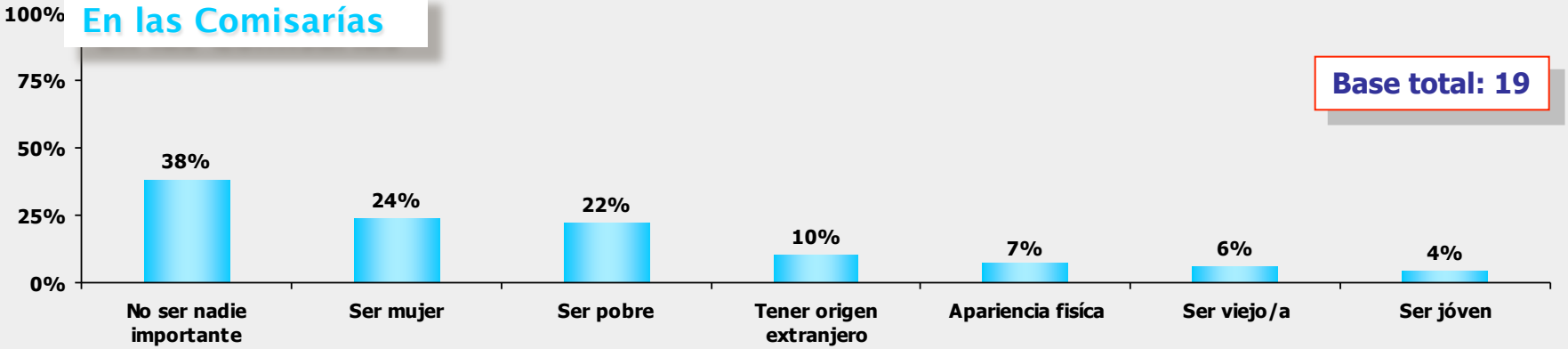
Base total: 100

En Municipalidades



Base total: 19

En las Comisarías



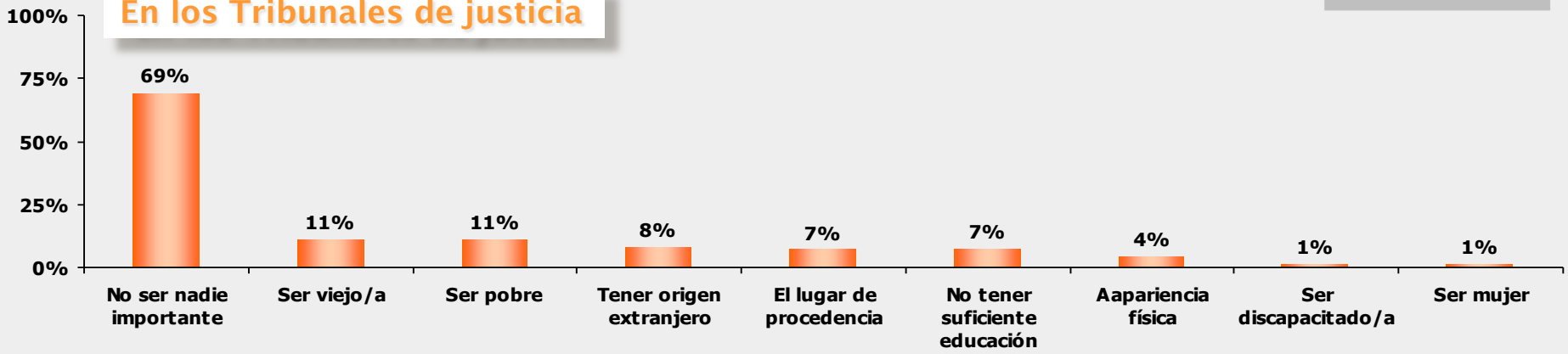
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

¿Qué tipos de discriminación ha experimentado o conocido Ud. en los siguientes servicios?

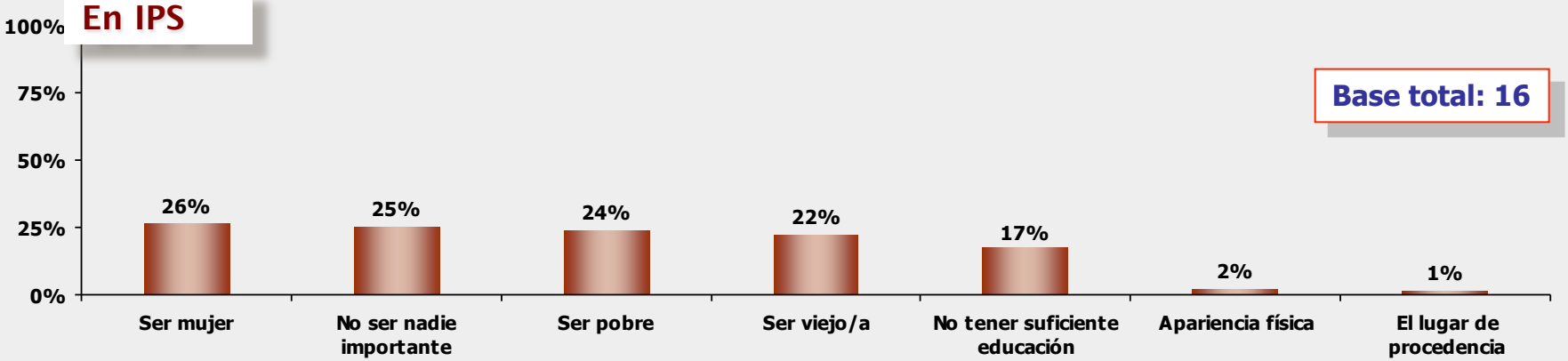
Base total: 18

En los Tribunales de justicia



En IPS

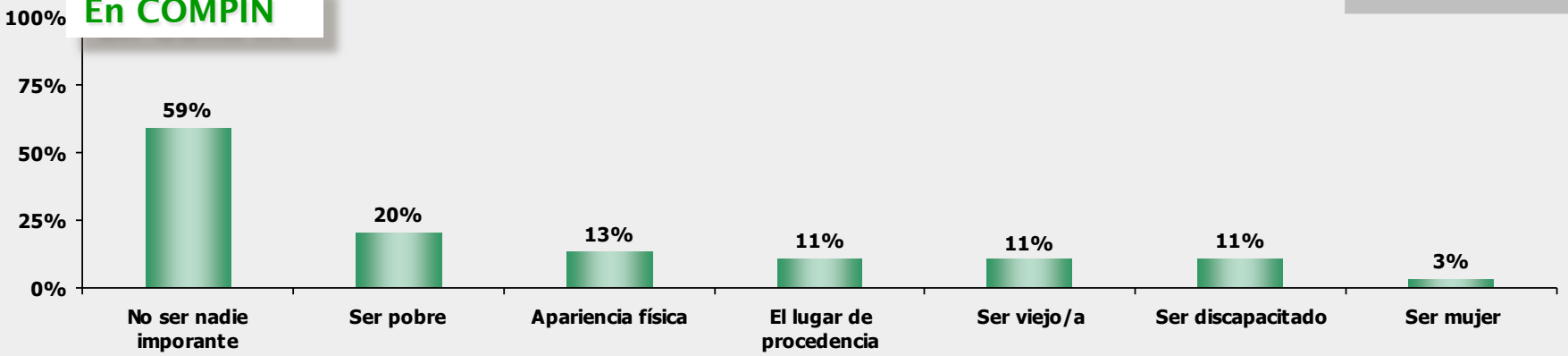
Base total: 16



¿Qué tipos de discriminación ha experimentado o conocido Ud. en los siguientes servicios?

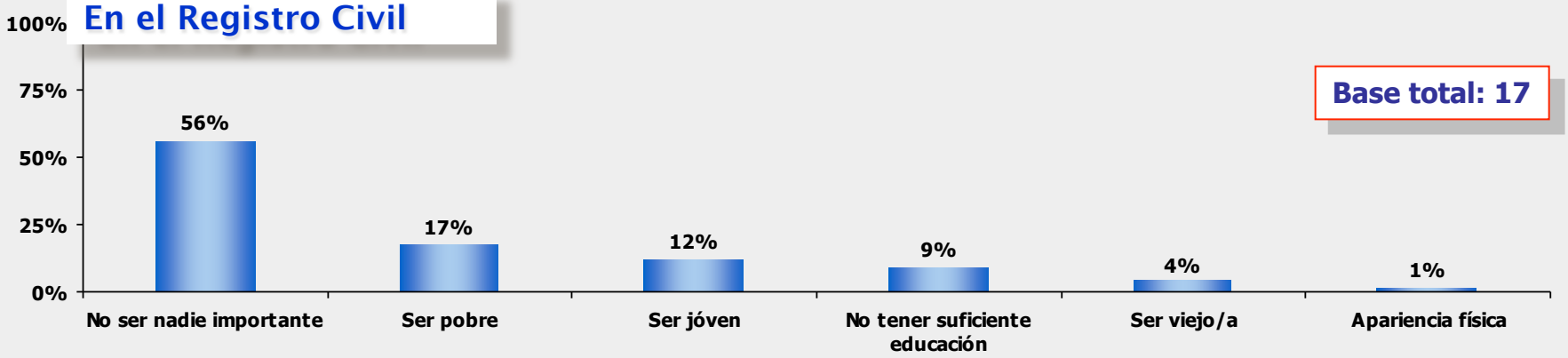
En COMPIN

Base total: 16



En el Registro Civil

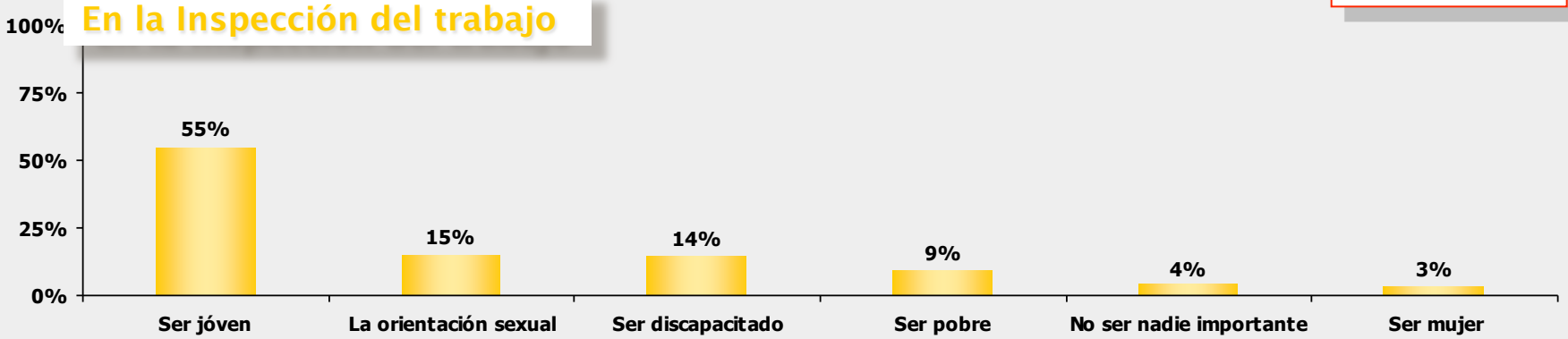
Base total: 17



¿Qué tipos de discriminación ha experimentado o conocido Ud. en los siguientes servicios?

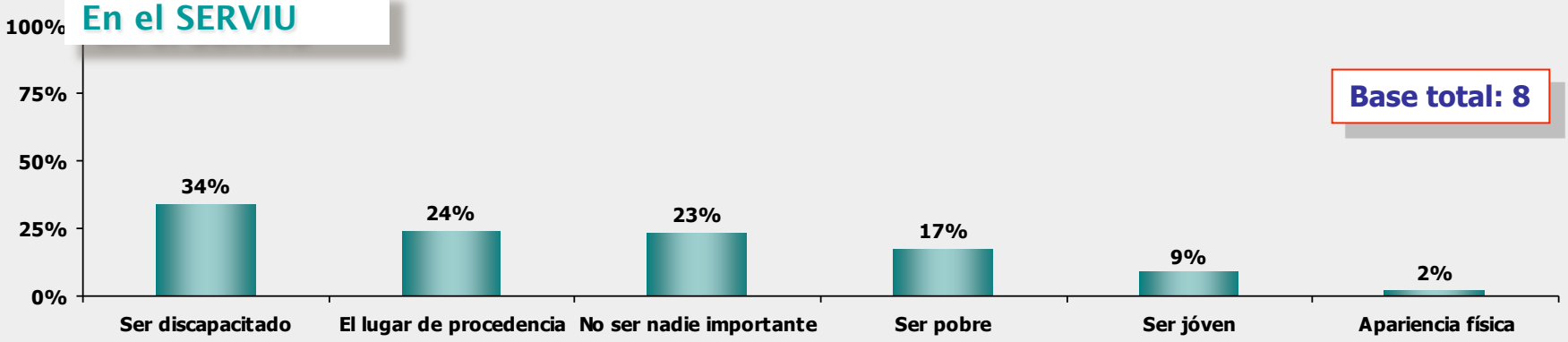
En la Inspección del trabajo

Base total: 11



En el SERVIU

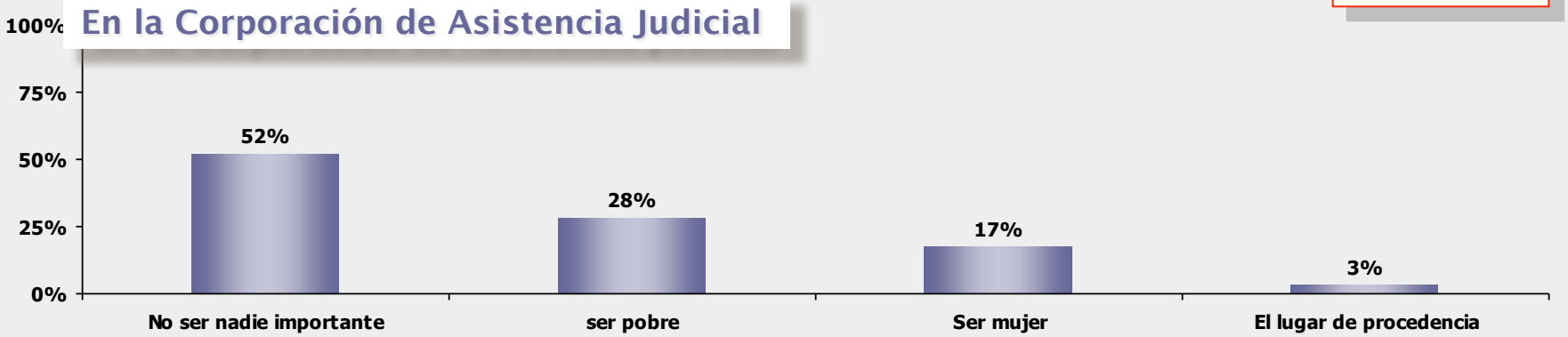
Base total: 8



¿Qué tipos de discriminación ha experimentado o conocido Ud. en los siguientes servicios?

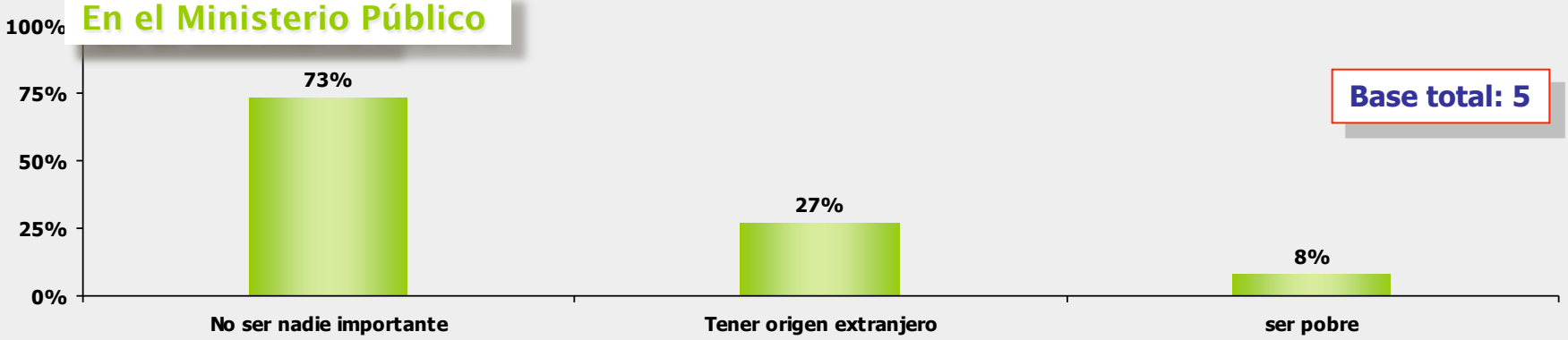
Base total: 9

En la Corporación de Asistencia Judicial



En el Ministerio Público

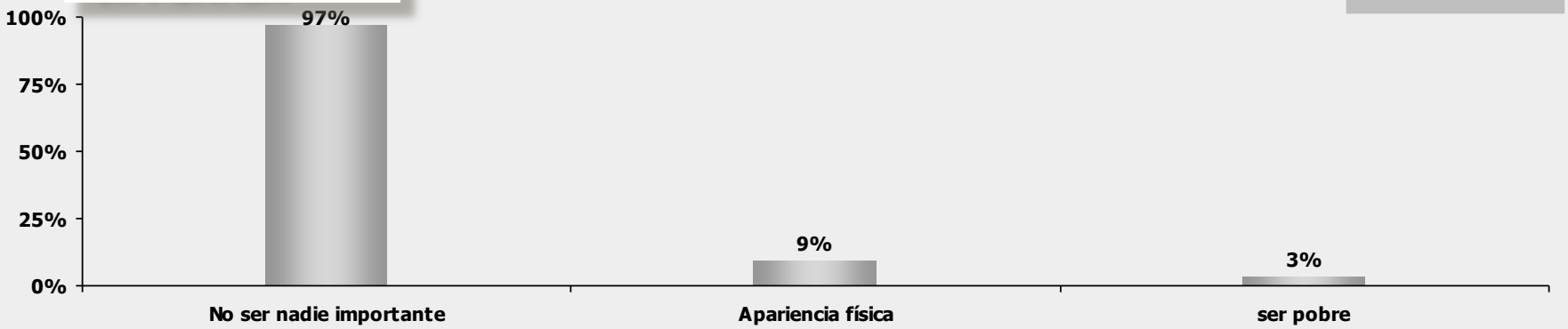
Base total: 5



¿Qué tipos de discriminación ha experimentado o conocido Ud. en los siguientes servicios?

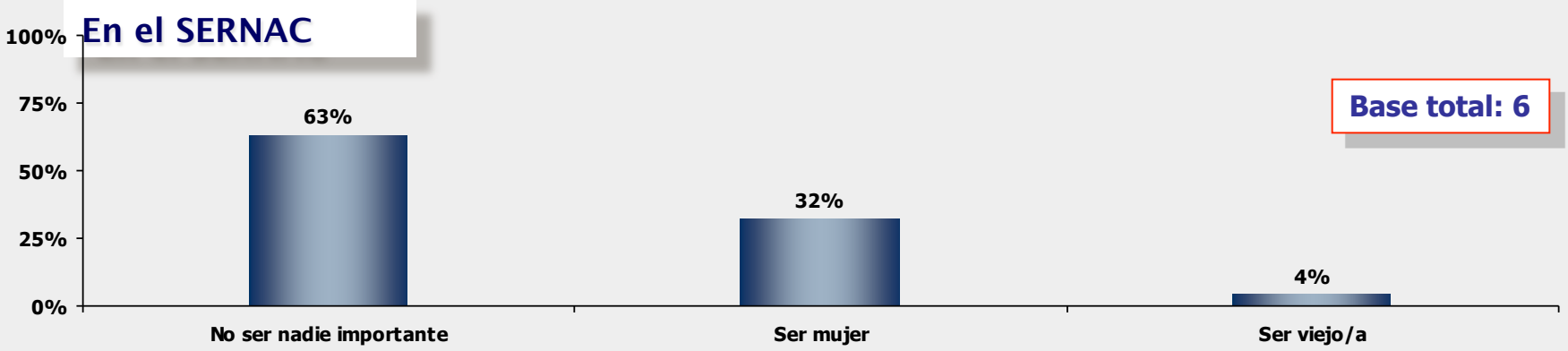
En FONASA

Base total: 6



En el SERNAC

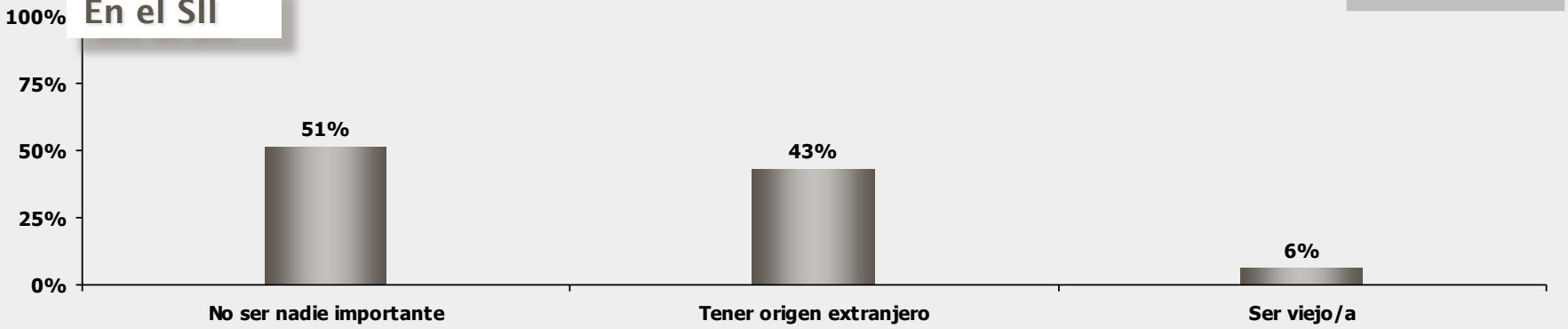
Base total: 6



¿Qué tipos de discriminación ha experimentado o conocido Ud. en los siguientes servicios?

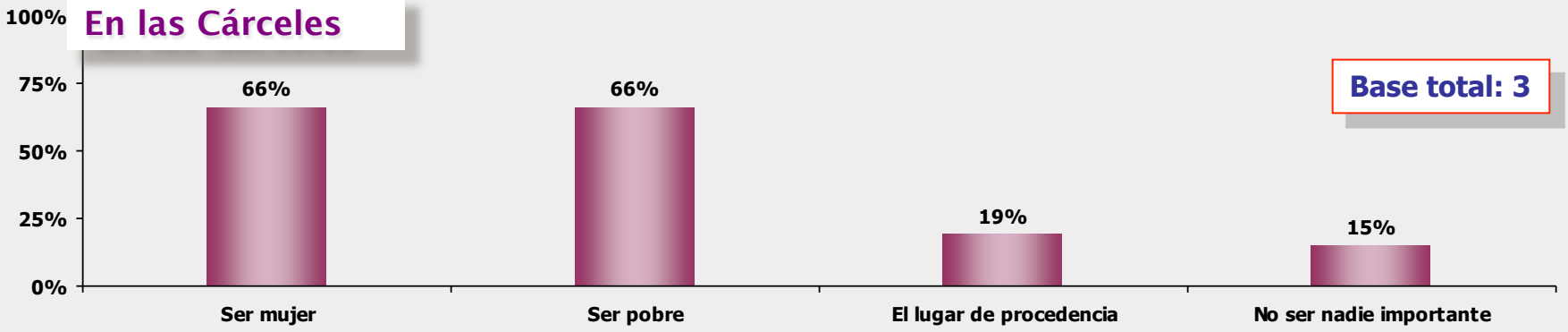
Base total: 3

En el SII



En las Cárceles

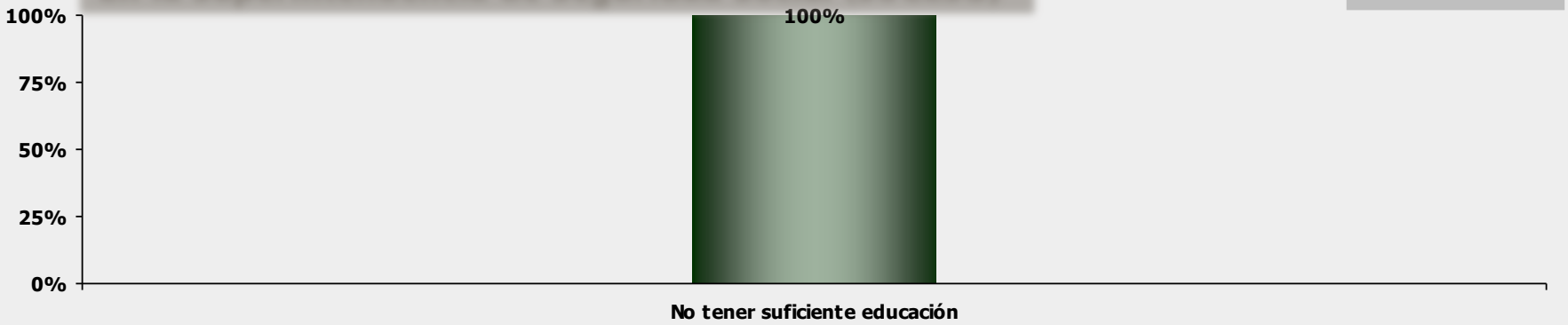
Base total: 3



¿Qué tipos de discriminación ha experimentado o conocido Ud. en los siguientes servicios?

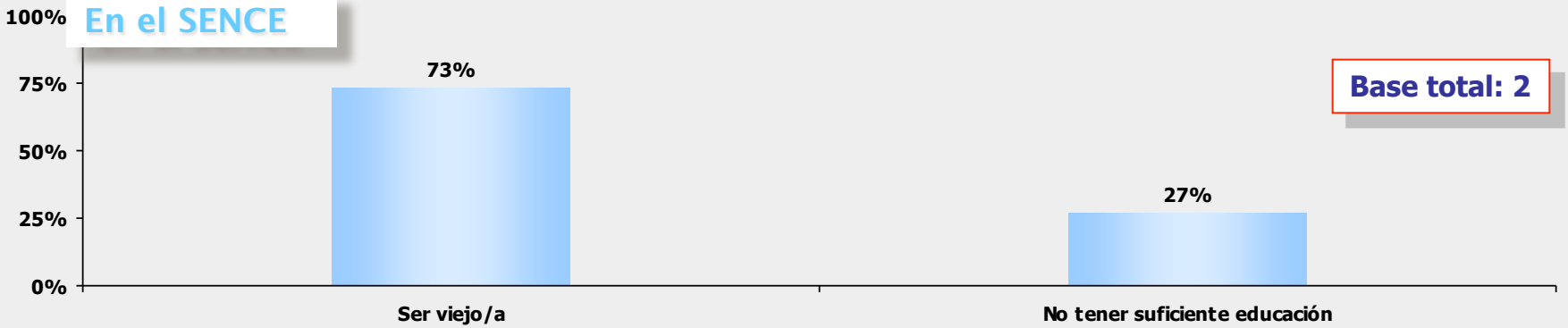
En la Superintendencia de Seguridad Social (SUCESO)

Base total: 1



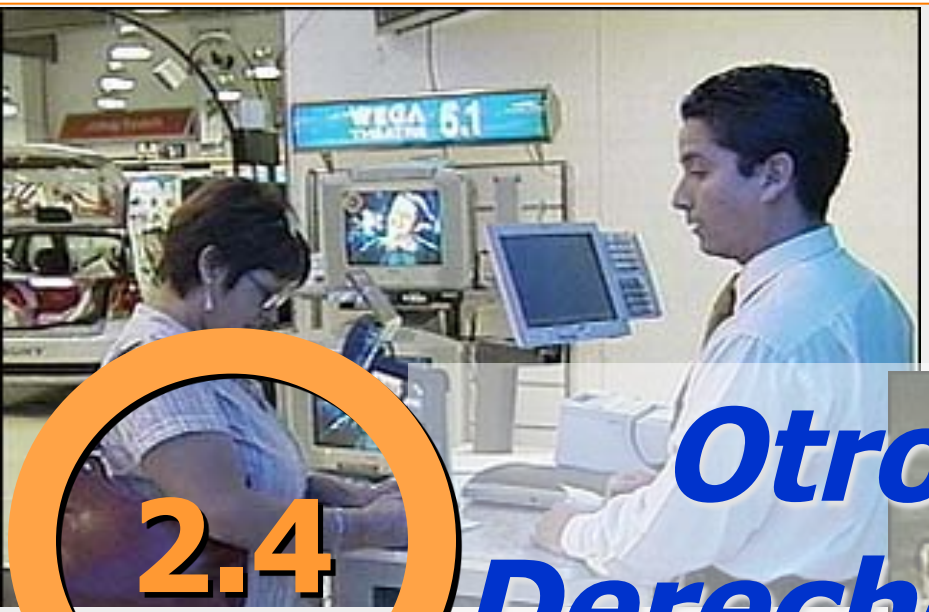
En el SENCE

Base total: 2



CONCLUSIONES

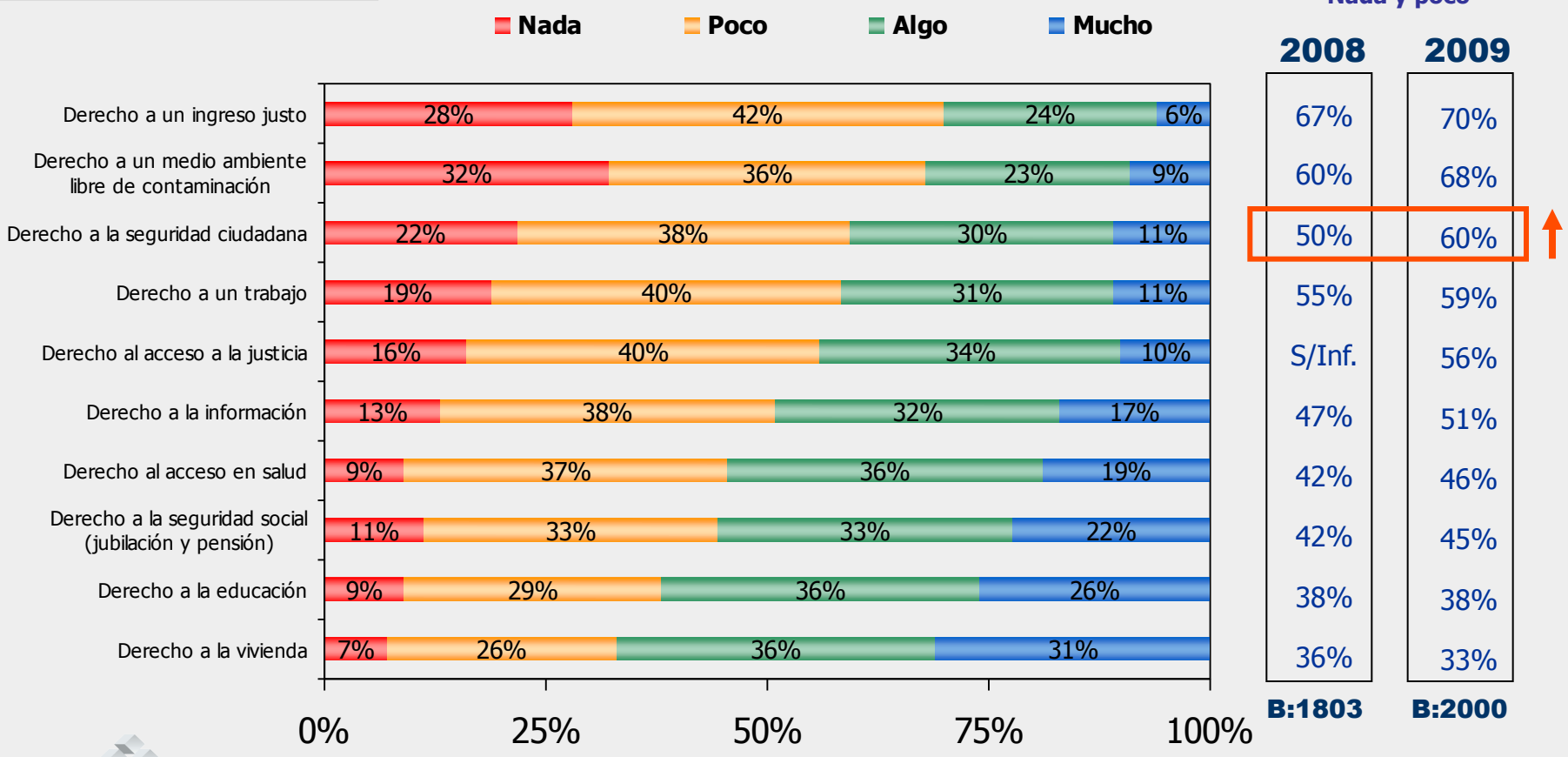
- Los que declaran haber experimentado durante el último año algún tipo de discriminación es muy similar al año anterior. Los que dicen que sí en el 2008 corresponde a un 22% mientras que el 2009 baja levemente 21%.
- Mayor discriminación está concentrada en las comunas más grandes, en las mujeres y en los grupos socioeconómicos más bajos.
- Principalmente en instituciones relacionadas al área de salud, hospitales públicos (40%), consultorios (27%) y en tercer lugar en un área distintas en municipalidades (21%).
- El motivo de discriminación principal es por ***no ser nadie importante***, tema que se encuentra en general en todos los servicios públicos, con algunas diferencias, ya que en la inspección del trabajo se menciona como mayor discriminación el hecho de ser joven, mientras que en el IPS es el hecho de ser mujer.



2.4 Otros temas de Derechos Ciudadanos

En los siguientes ámbitos, ¿cuánto diría Ud. que el Estado vela por los derechos de las personas, en una escala en donde, 1 es "Mucho" y 4 es "Nada"

Base: Total entrevistados



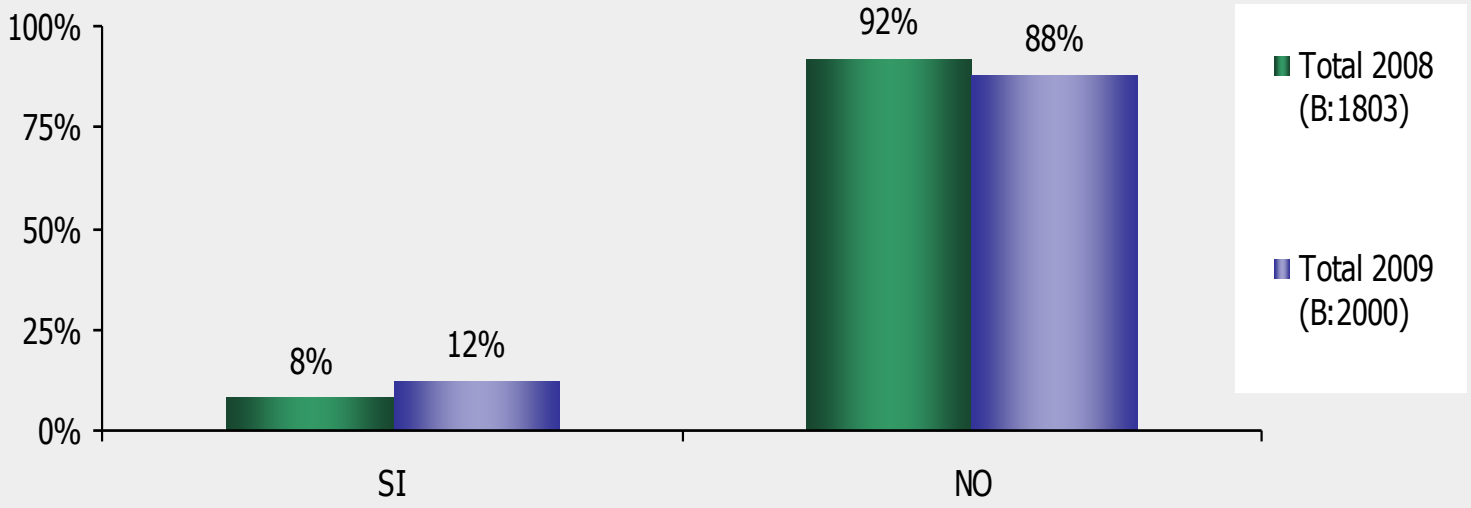
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

Ordenado por Nada y Poco

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

*¿Conoce Ud. o ha oído hablar de un organismo llamado **Defensor Ciudadano, Defensoría de las personas o Defensor del Pueblo?***

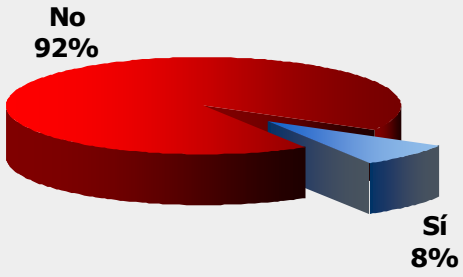
Base: Total entrevistados



¿Conoce Ud. o ha oído hablar de un organismo llamado ***Defensor Ciudadano, Defensoría de las personas o Defensor del Pueblo?***

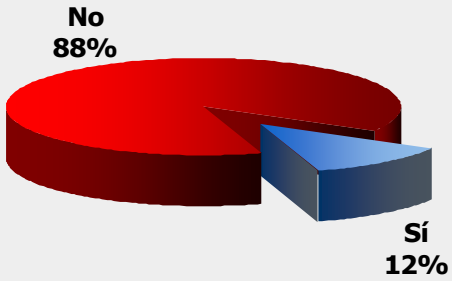
Base total:1803

2008



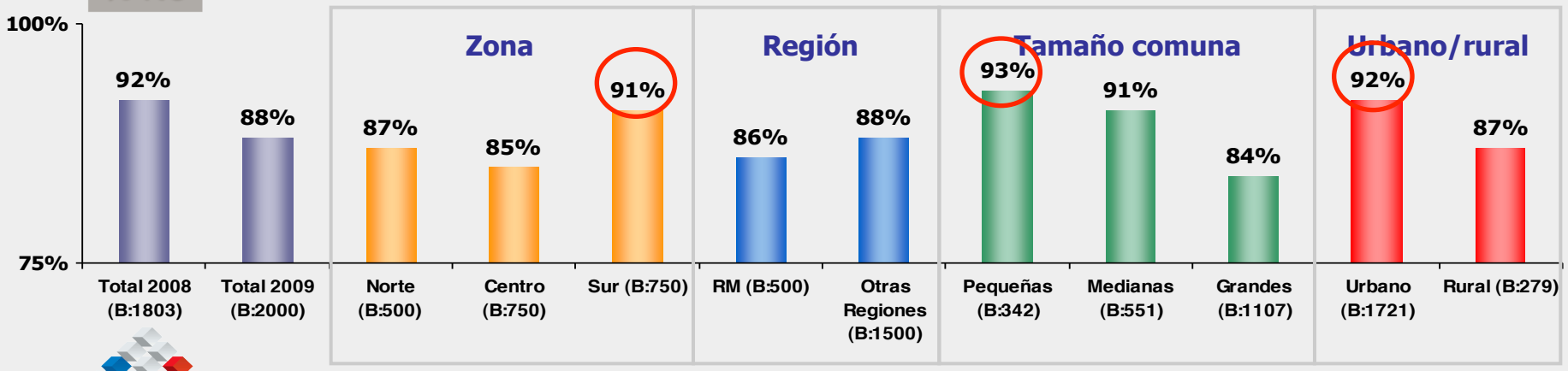
Base total:2000

2009



Aumento de 4 puntos

% No

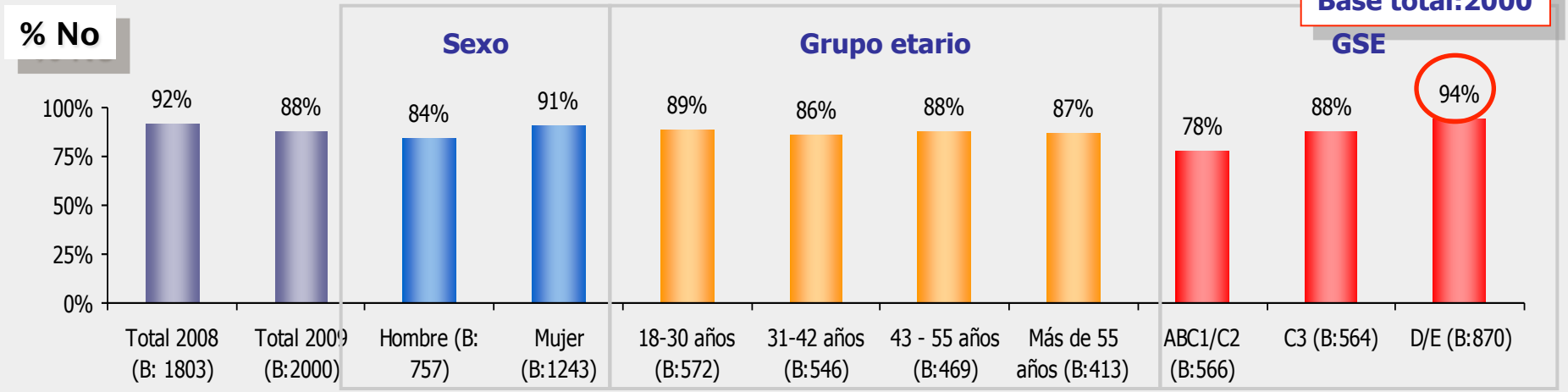


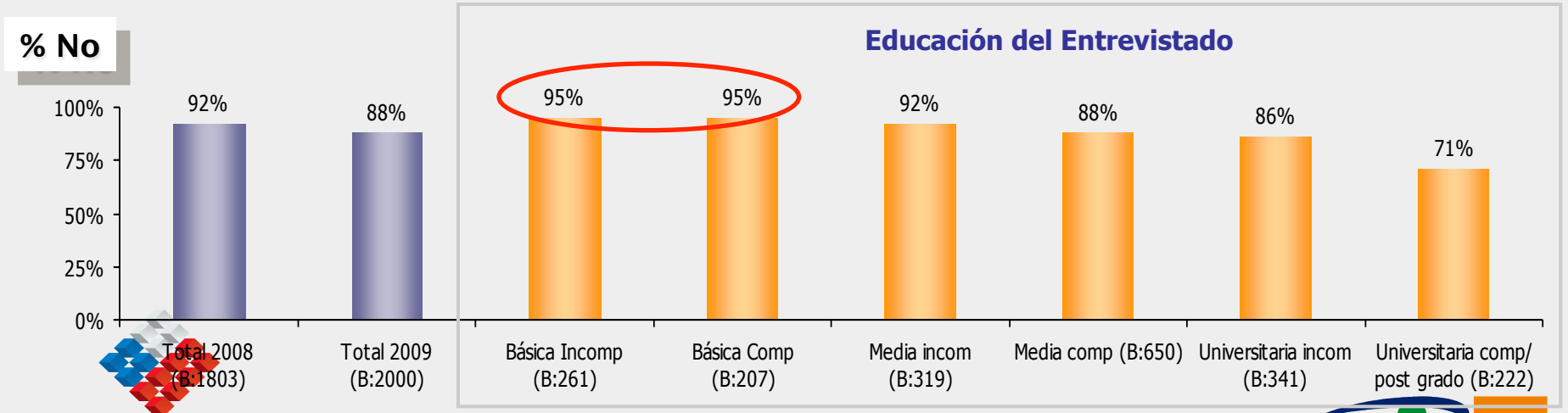
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

¿Conoce Ud. o ha oído hablar de un organismo llamado **Defensor Ciudadano, Defensoría de las personas o Defensor del Pueblo?**

Base total:2000





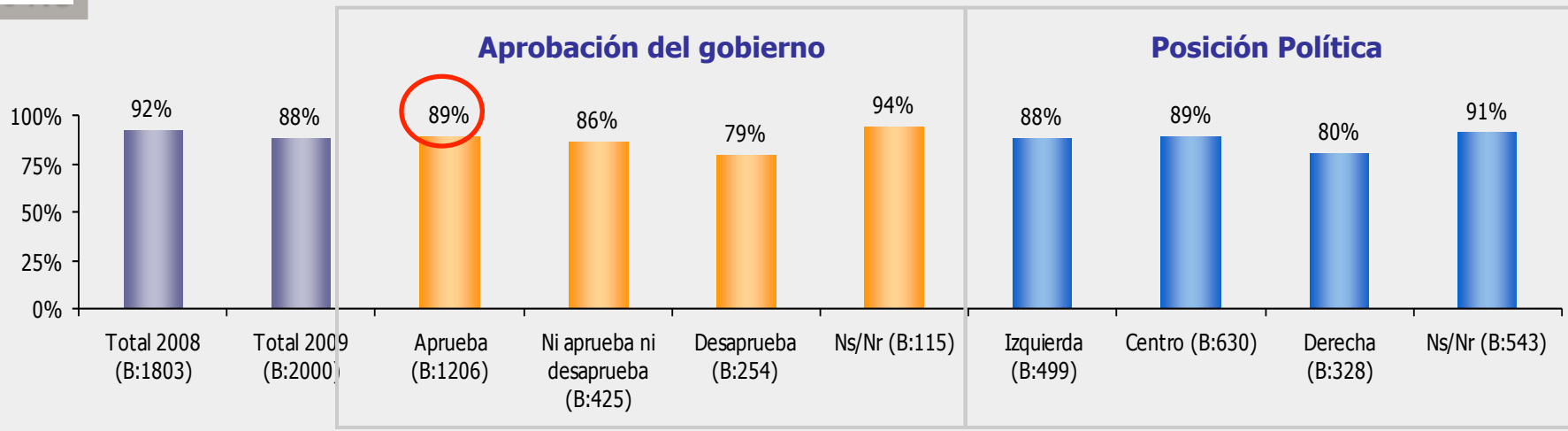
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

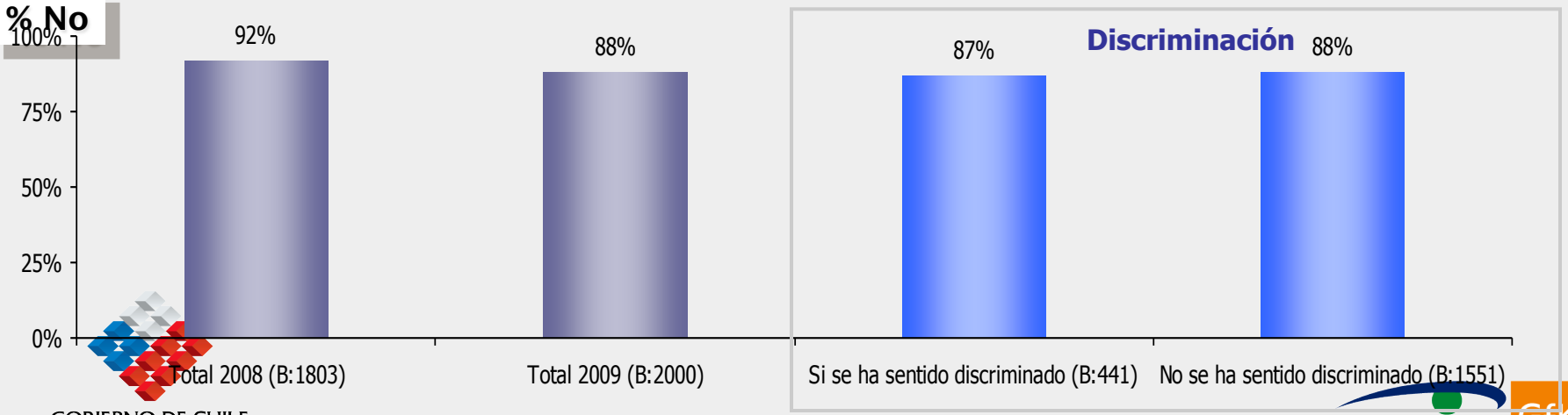
¿Conoce Ud. o ha oído hablar de un organismo llamado ***Defensor Ciudadano, Defensoría de las personas o Defensor del Pueblo?***

Base total:2000

% No



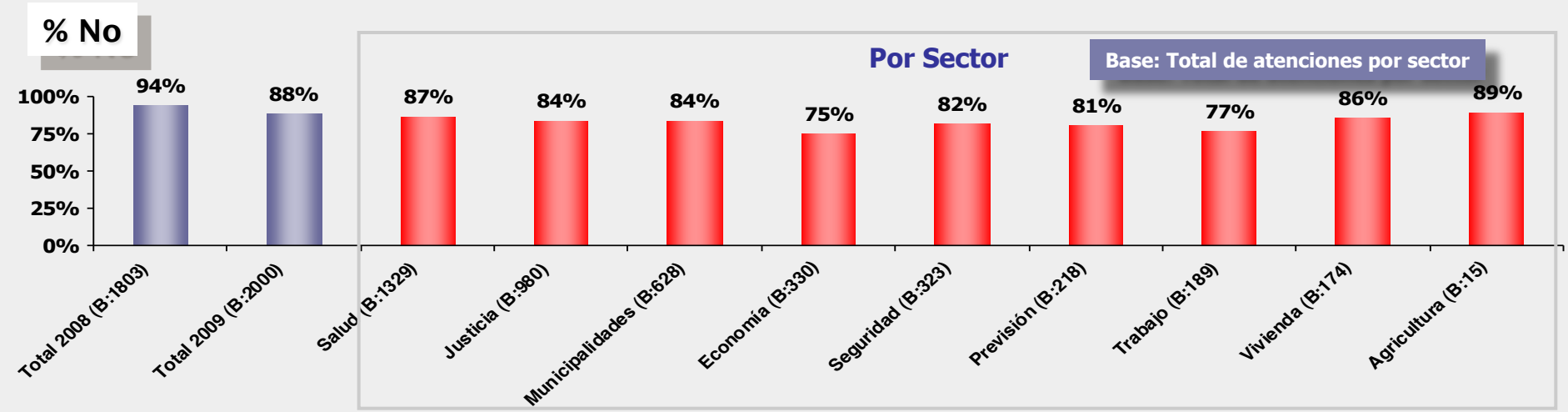
% No

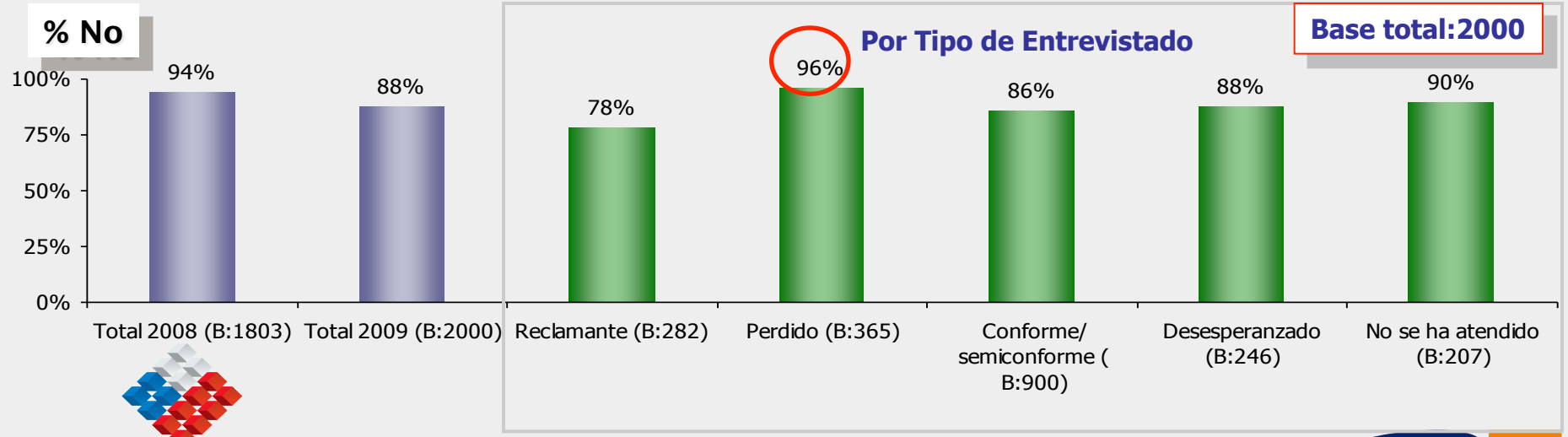


GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

¿Conoce Ud. o ha oído hablar de un organismo llamado ***Defensor Ciudadano, Defensoría de las personas o Defensor del Pueblo?***

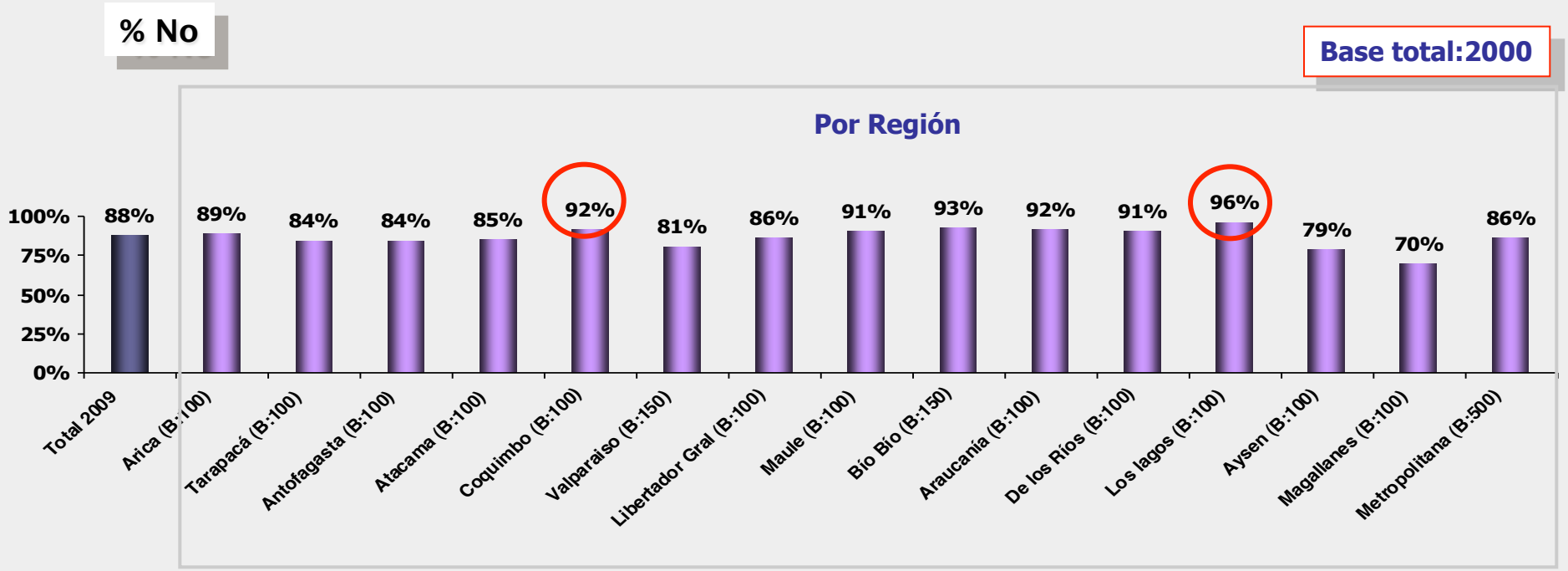




GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

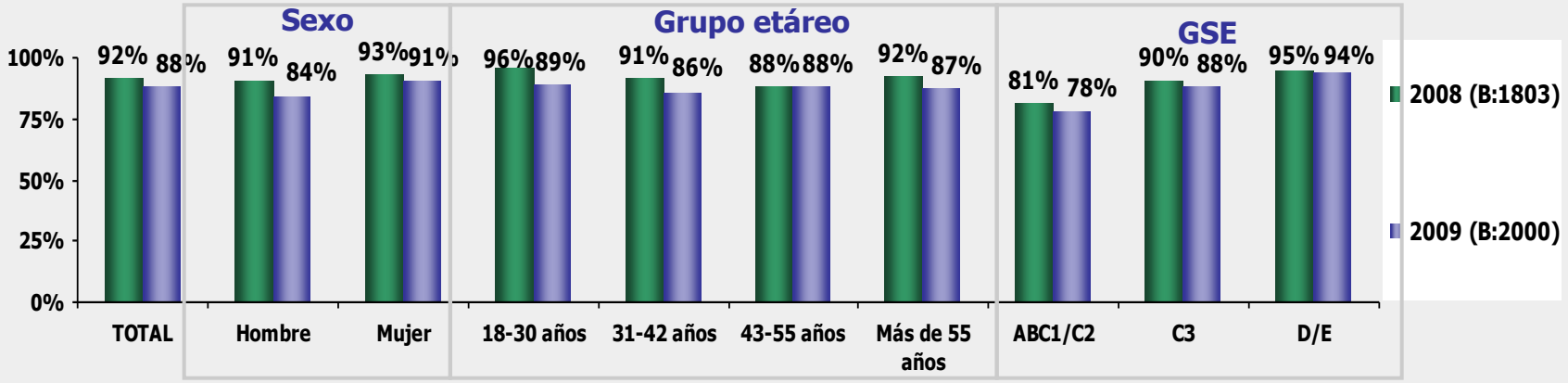
COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

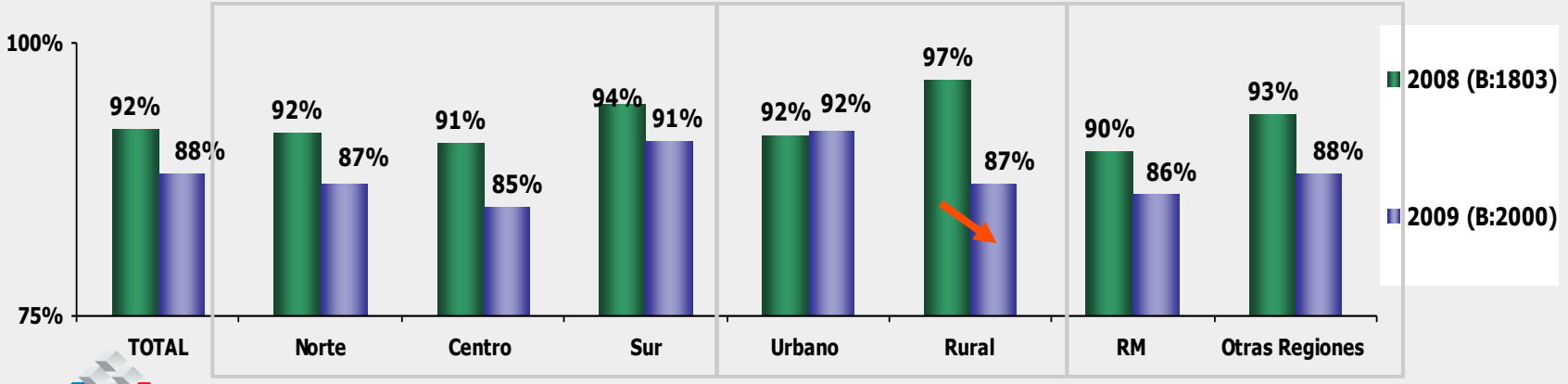
¿Conoce Ud. o ha oído hablar de un organismo llamado ***Defensor Ciudadano, Defensoría de las personas o Defensor del Pueblo?***



¿Conoce Ud. o ha oído hablar de un organismo llamado **Defensor Ciudadano, Defensoría de las personas o Defensor del Pueblo?**

Comparativos 2008-2009
(% entrevistados que No conoce)

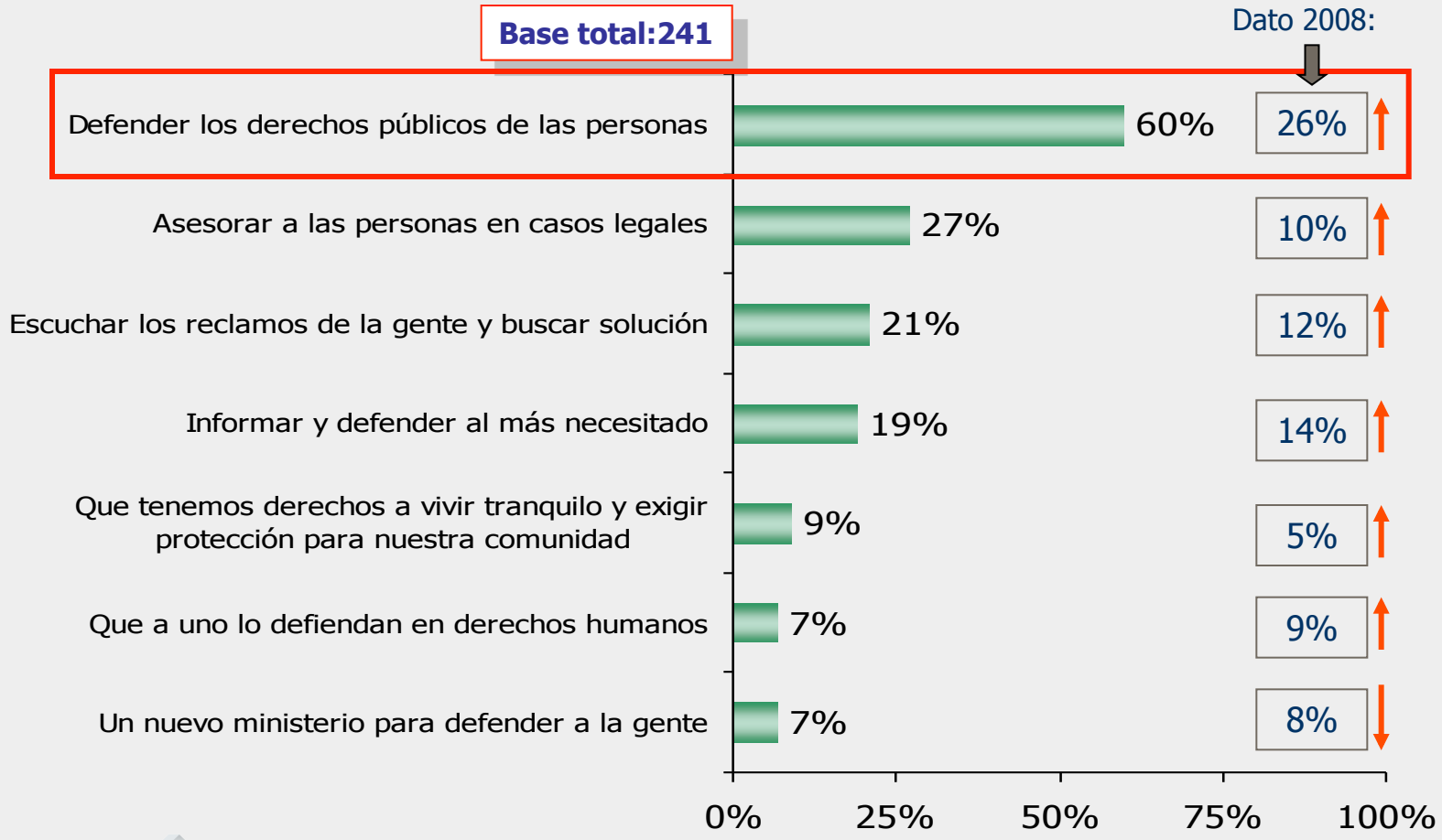




GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

LOS QUE CONOCEN O HAN OÍDO HABLAR DEL ORGANISMO DEFENSOR CIUDADANO *¿Sabe Ud. en qué consistiría este Defensor Ciudadano? ¿qué tareas debería cumplir?*



¿Sabe Ud. en qué consistiría este Defensor Ciudadano? ¿qué tareas debería cumplir?

Base total:241

CRUCE POR DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

	TOTAL	ZONA			REGION		TAMAÑO COMUNA			URBANO/RURAL	
		NORTE	CENTRO	SUR	RM	OTRAS REGIONES	PEQUEÑAS	MEDIANAS	GRANDES	RURAL	URBANO
Defender los derechos públicos de las personas	60%	78%	58%	58%	57%	63%	63%	58%	60%	80%	59%
Asesorar a las personas en casos legales	27%	29%	25%	33%	22%	32%	13%	30%	28%	15%	28%
Escuchar los reclamos de la gente y buscar solución	21%	18%	20%	28%	17%	26%	29%	30%	18%	10%	22%
Informar y defender al mas necesitado	19%	28%	18%	16%	16%	21%	5%	28%	18%	19%	19%
Que tenemos derechos a vivir tranquilo y exigir protección	9%	5%	11%	6%	4%	13%	8%	5%	10%	9%	9%
Que a uno lo defienden en derechos humanos	7%	5%	10%	2%	6%	8%	4%	10%	7%	12%	7%
Un nuevo ministerio para defender a la gente	7%	6%	6%	11%	3%	10%	20%	8%	5%	0%	8%
Total	**151%**	**169%**	**146%**	**154%**	**125%**	**173%**	**142%**	**169%**	**147%**	**144%**	**151%**
BASE	**241**	**62**	**96**	**83**	**65**	**176**	**31**	**46**	**164**	**14**	**227**

¿Sabe Ud. en qué consistiría este Defensor Ciudadano? ¿qué tareas debería cumplir?

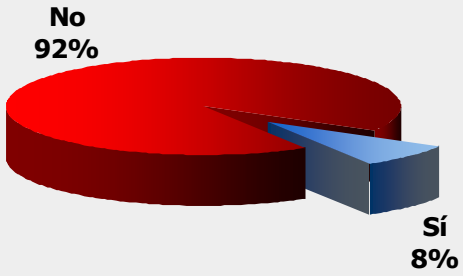
Base total:241

CRUCE POR PERFIL ENTREVISTADO

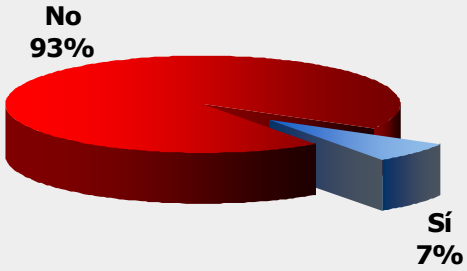
	TOTAL	SEXO		EDAD				GSE		
		HOMBRE	MUJER	18-30	31-42	43-55	MAS DE 55	ABC1/C2	C3	D/E
Defender los derechos públicos de las personas	60%	61%	59%	70%	59%	59%	53%	62%	55%	63%
Asesorar a las personas en casos legales	27%	29%	24%	27%	25%	23%	34%	28%	30%	20%
Escuchar los reclamos de la gente y buscar solución	21%	23%	19%	21%	24%	21%	19%	20%	27%	19%
Informar y defender al mas necesitado	19%	17%	21%	8%	27%	22%	15%	19%	15%	22%
Que tenemos derechos a vivir tranquilo y exigir protección para muestra comunidad	9%	10%	7%	3%	10%	11%	13%	9%	12%	5%
Que a uno lo defienden en derechos humanos	7%	7%	8%	7%	9%	8%	4%	9%	5%	6%
Un nuevo ministerio para defender a la gente	7%	6%	8%	7%	4%	9%	9%	6%	10%	6%
Total	**151%**	**153%**	**146%**	**143%**	**158%**	**153%**	**146%**	**152%**	**153%**	**140%**
BASE	**241**	**129**	**112**	**59**	**64**	**61**	**57**	**121**	**73**	**47**

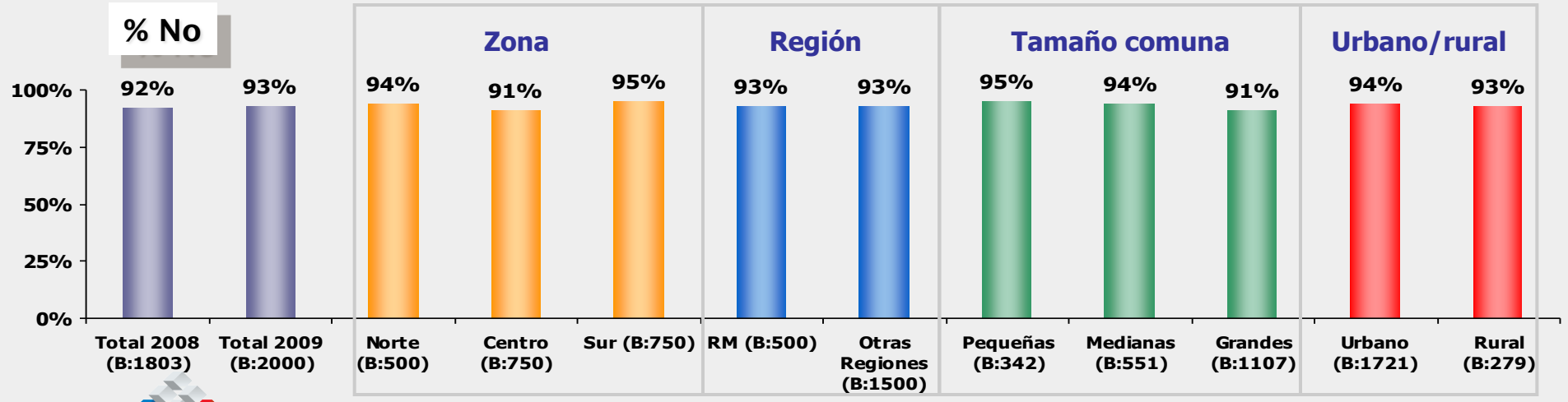
¿Conoce Ud. o ha oído hablar de **la Comisión Defensora Ciudadana?**

2008 Base total:1803



2009 Base total:2000

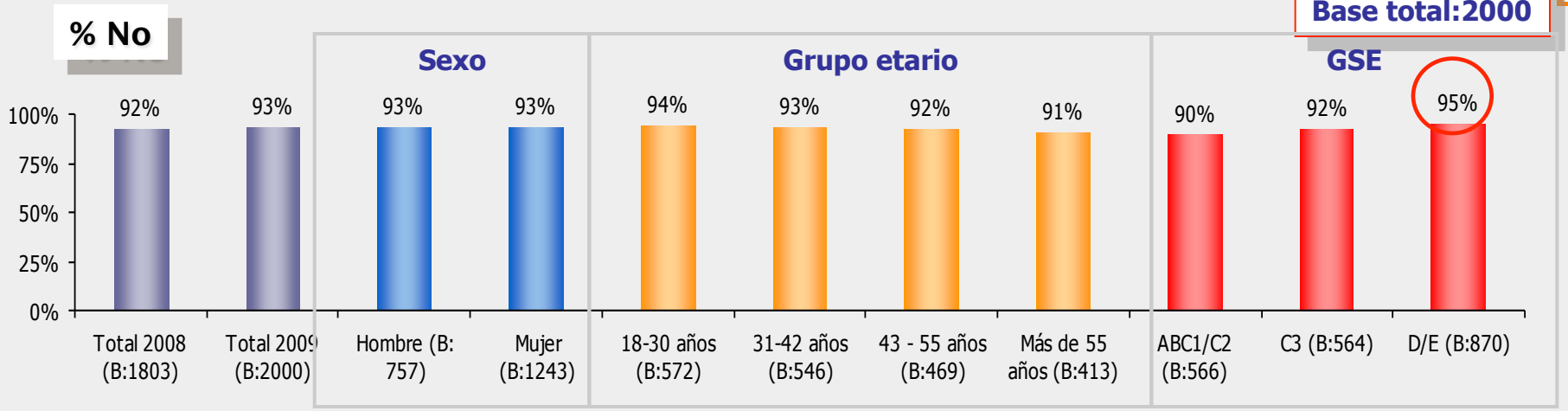


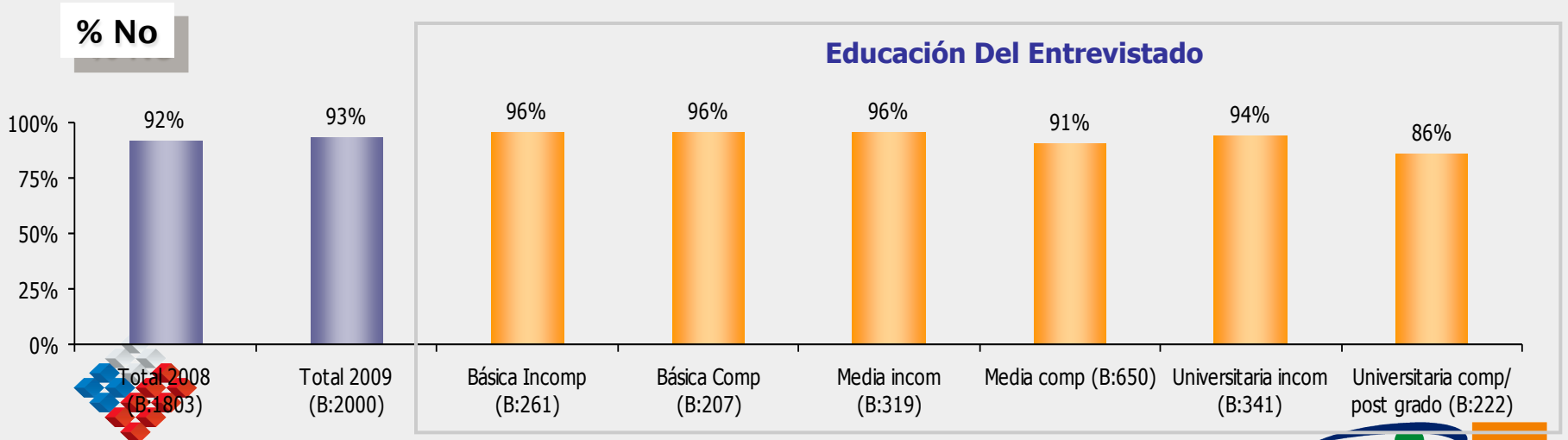


GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

¿Conoce Ud. o ha oído hablar de **la Comisión Defensora Ciudadana?**



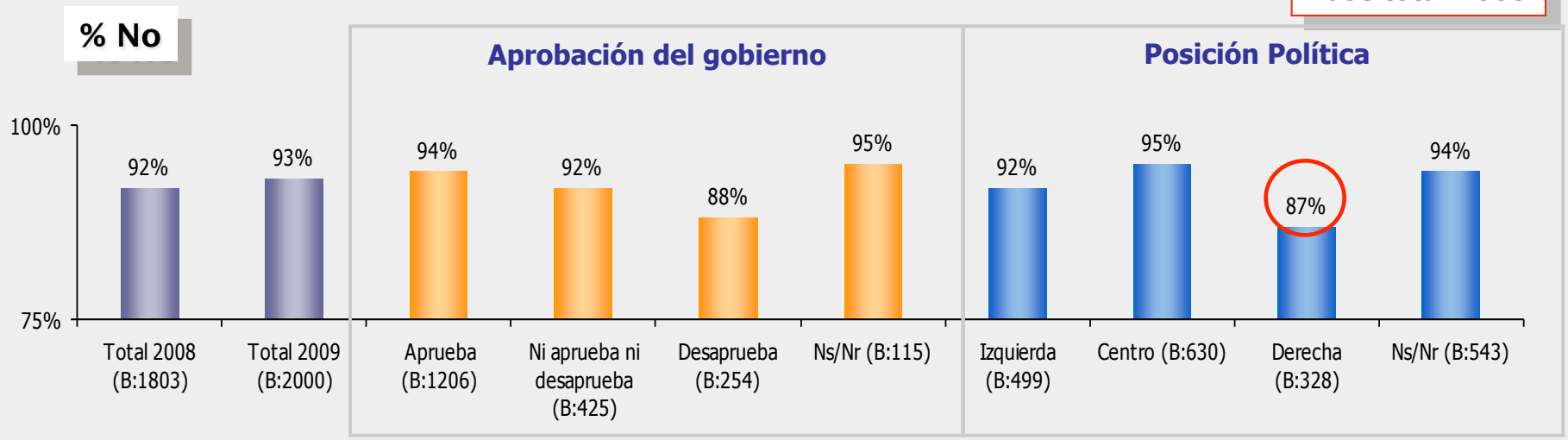


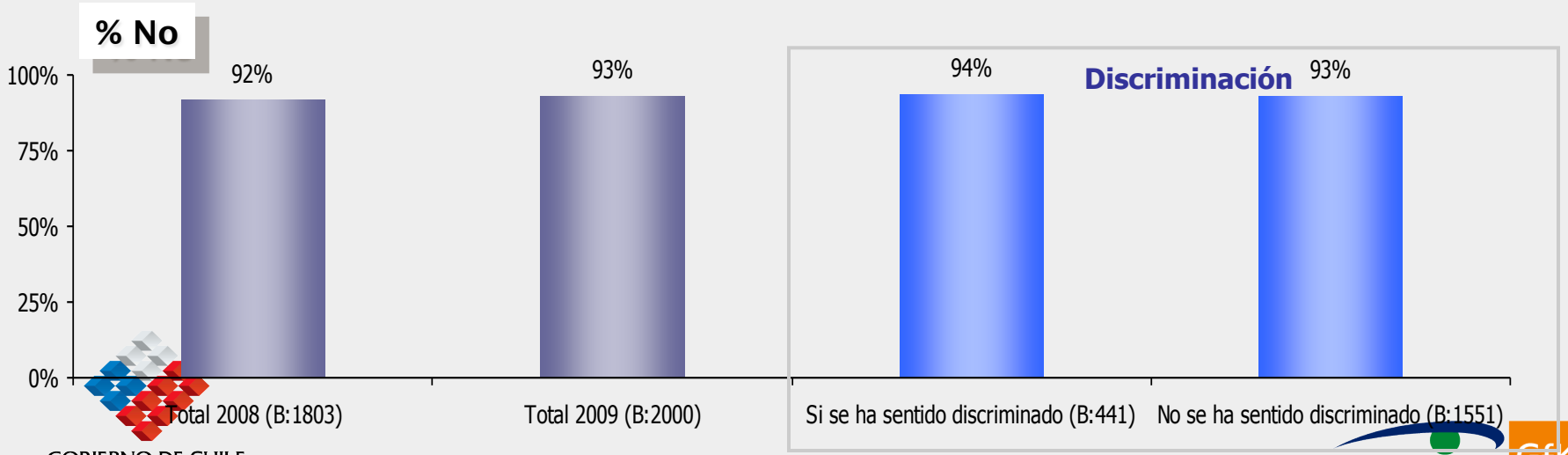
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

¿Conoce Ud. o ha oído hablar de **la Comisión Defensora Ciudadana?**

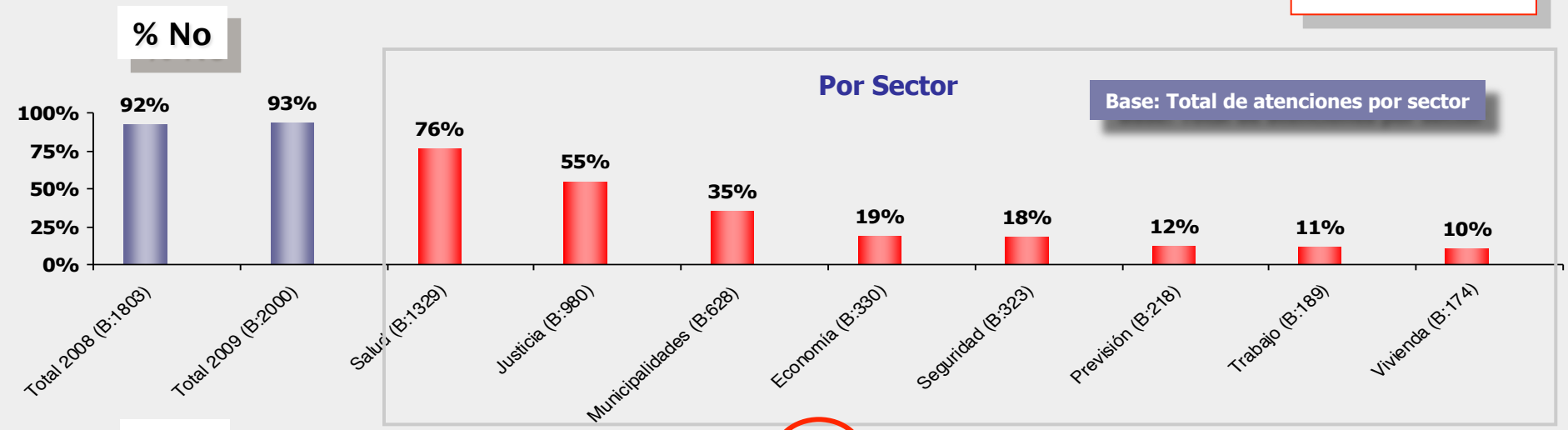
Base total:2000

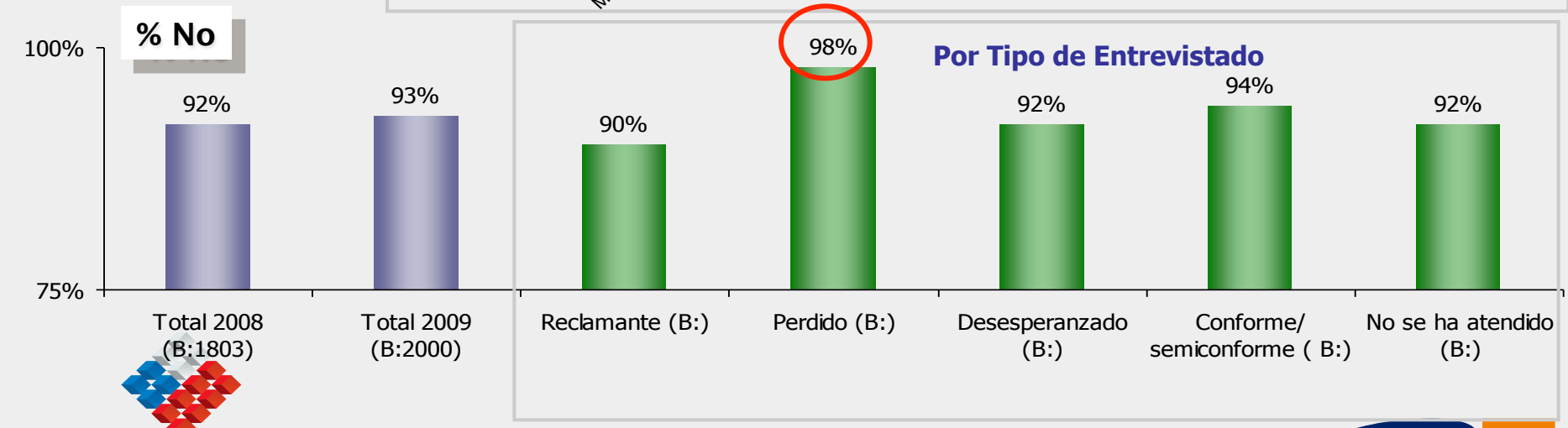




¿Conoce Ud. o ha oído hablar de **la Comisión Defensora Ciudadana?**

Base total:2000





GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

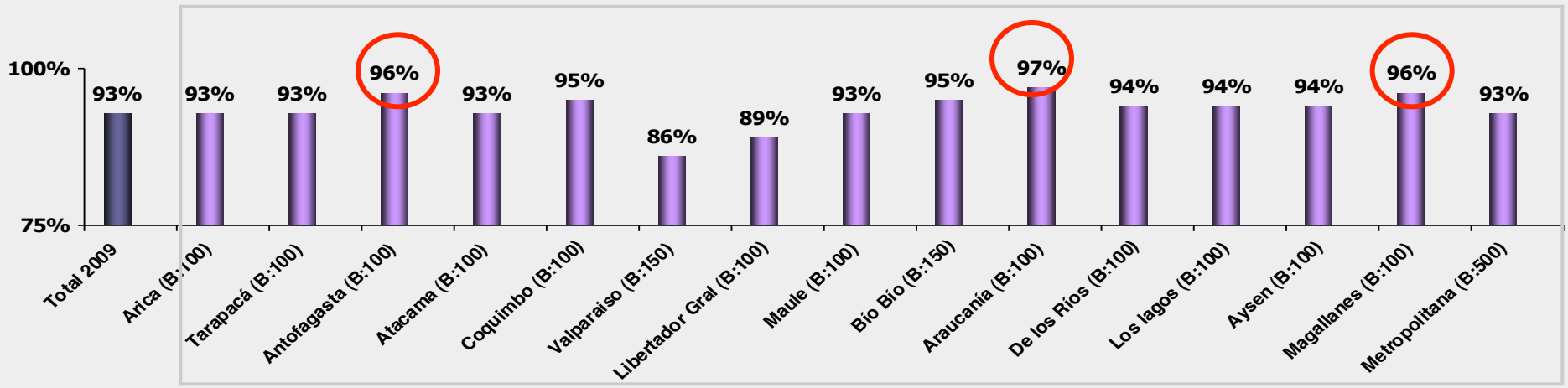
COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

¿Conoce Ud. o ha oído hablar de **la Comisión Defensora Ciudadana?**

% No

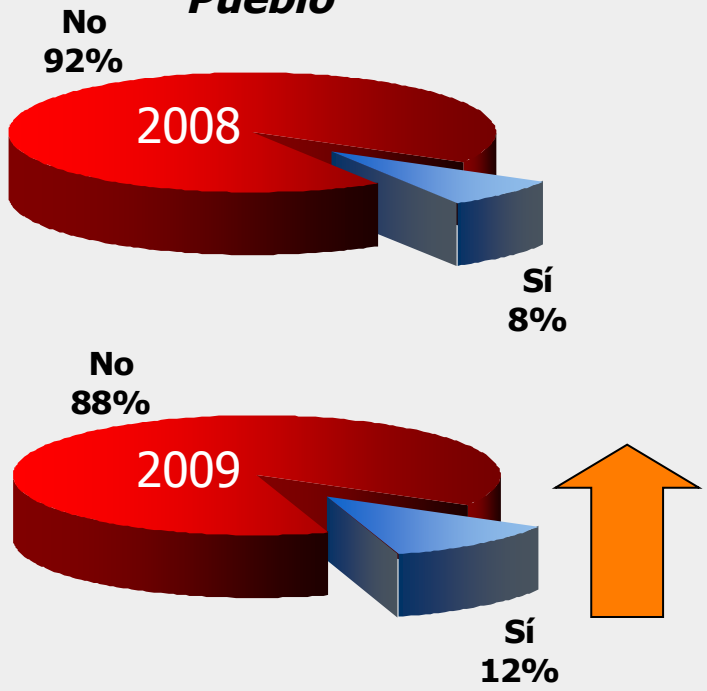
Base total:2000

Por Región

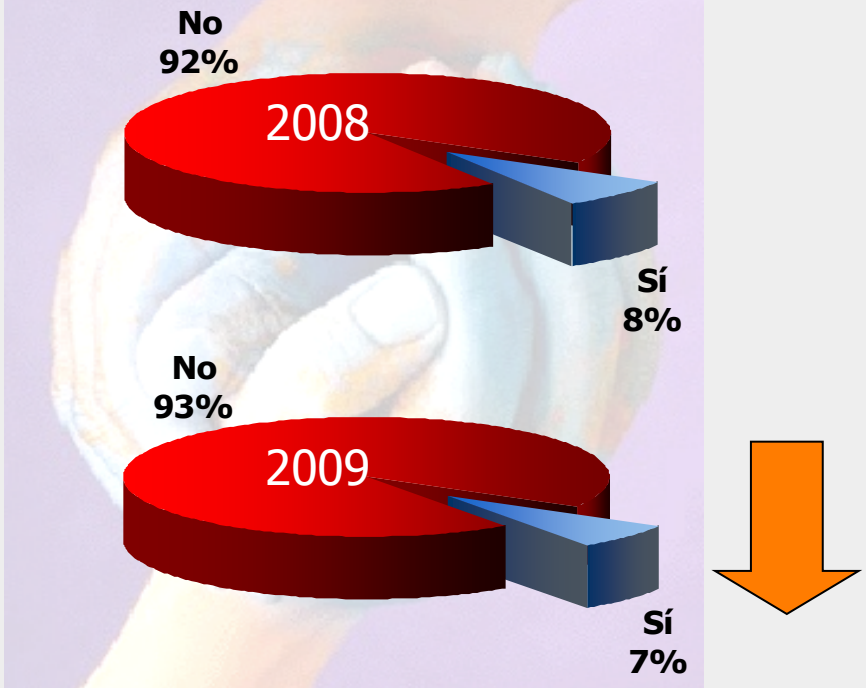


Base total:2000

Conocimiento de Organismo Defensor Ciudadano o Defensor del Pueblo



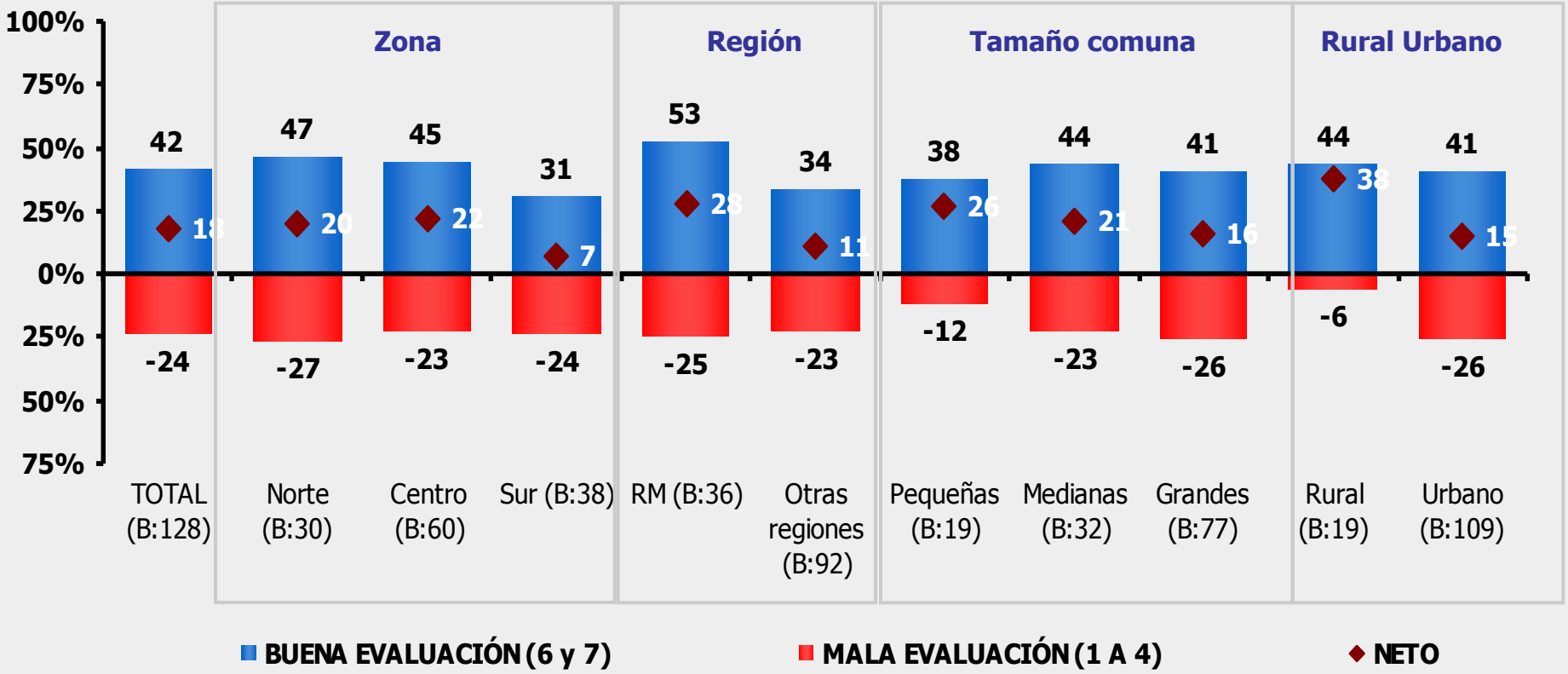
Conocimiento de Comisión Defensora Ciudadana



LOS QUE SI CONOCEN LA COMISION DEFENSORA CIUDADANA De una escala de 1 a 7, como en el colegio, ¿qué nota le pone en términos generales a la Comisión Defensora Ciudadana?

Media total: 5,1

Base total:128



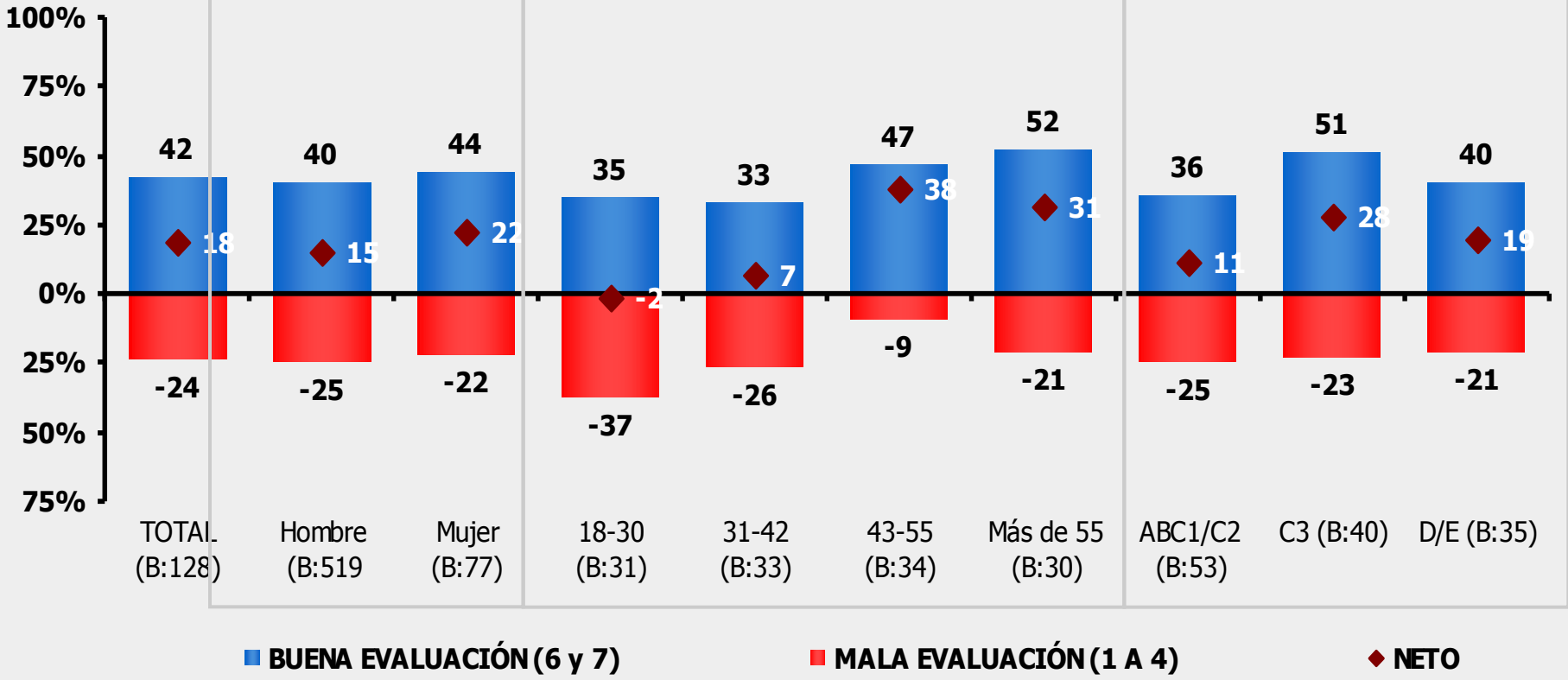
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

LOS QUE SI CONOCEN LA COMISION DEFENSORA CIUDADANA De una escala de 1 a 7, como en el colegio, ¿qué nota le pone en términos generales a la Comisión Defensora Ciudadana?

Media total: 5,1

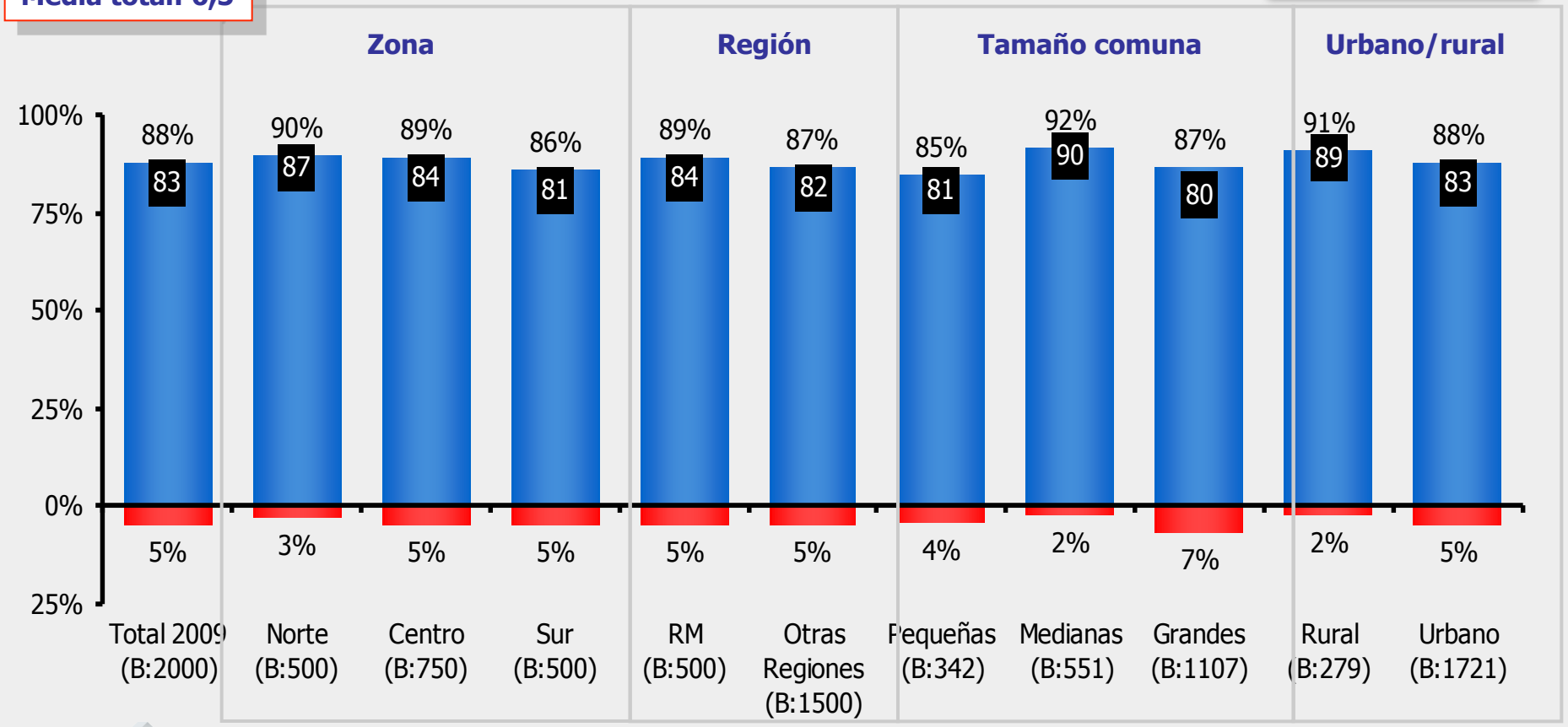
Base total:128



¿Cuán necesario, cree Ud., es para el país la creación de un organismo autónomo que vele por los derechos de las personas, en una escala de 1 a 7, donde 1=Nada necesario y 7=Muy necesario?

Base total:2000

Media total: 6,5



NECESARIO/ MUY NECESARIO (6 y 7)

POCO/ NADA NECESARIO (1 A 4)

NETO

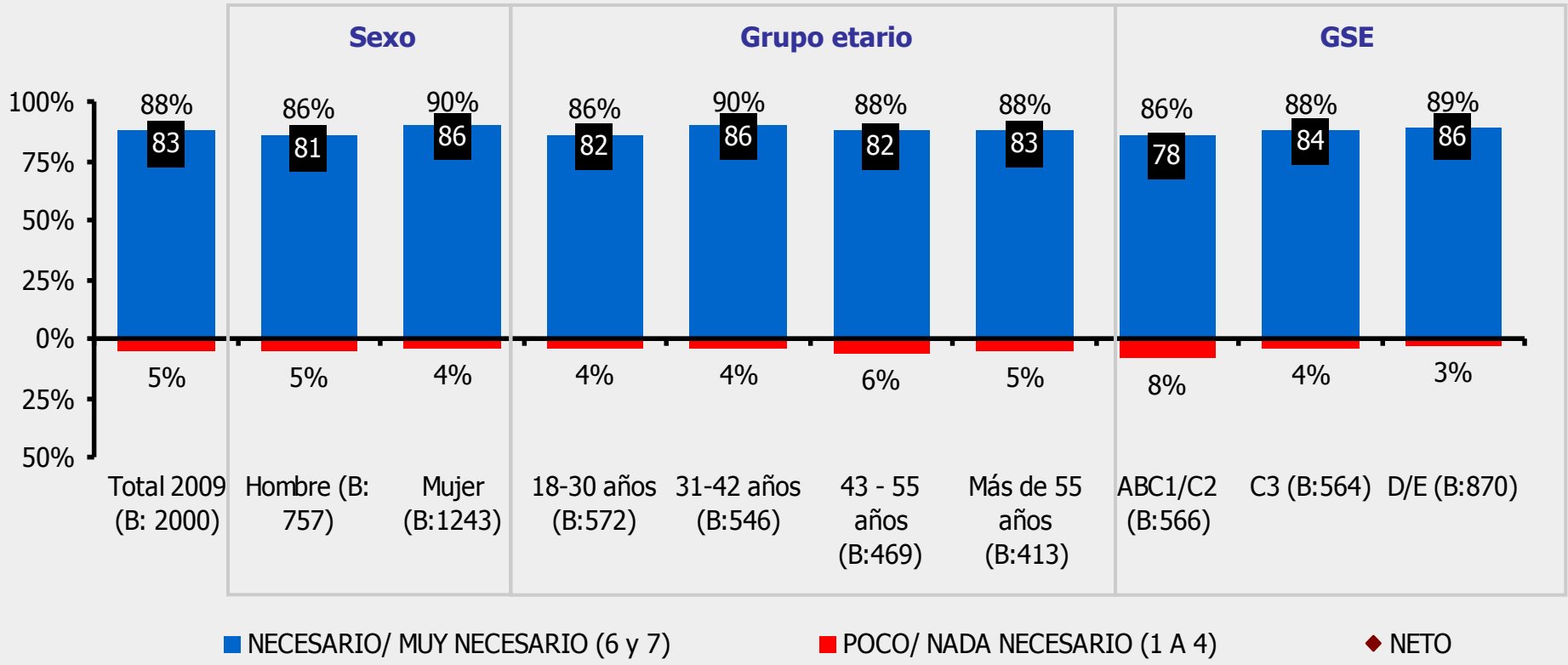
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

¿Cuán necesario, cree Ud., es para el país la creación de un organismo autónomo que vele por los derechos de las personas, en una escala de 1 a 7, donde 1=Nada necesario y 7=Muy necesario?

Base total:2000

Media total: 6,5



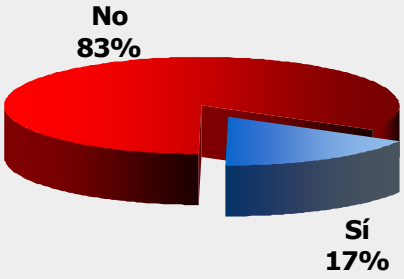
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

¿Conoce Ud. o ha oído hablar de la ley sobre el derecho de las personas a tener acceso a la información pública o Ley de Transparencia?

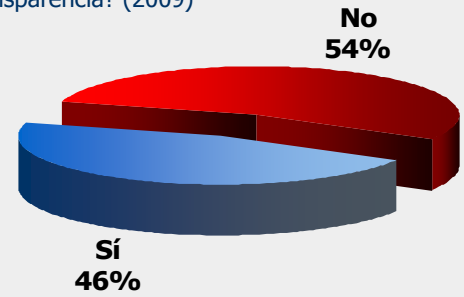
Base total:1803

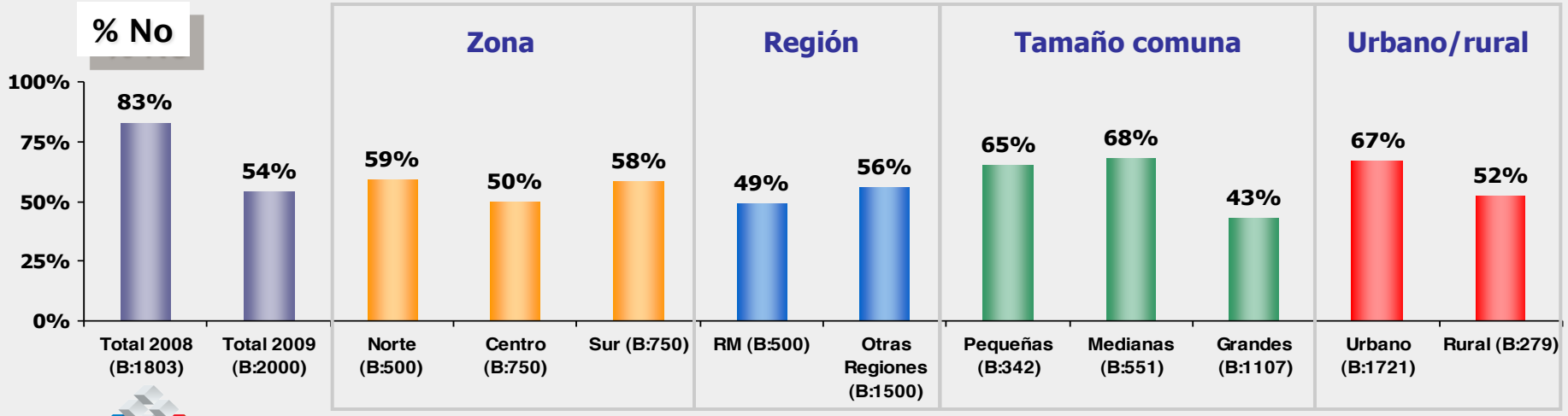
¿Ud. conoce o ha oído hablar de la ley que se está tramitando sobre el derecho de las personas a tener acceso a la información pública? (2008)



Base total:2000

¿Conoce Ud. o ha oído hablar de la ley sobre el derecho de las personas a tener acceso a la información pública o Ley de Transparencia? (2009)



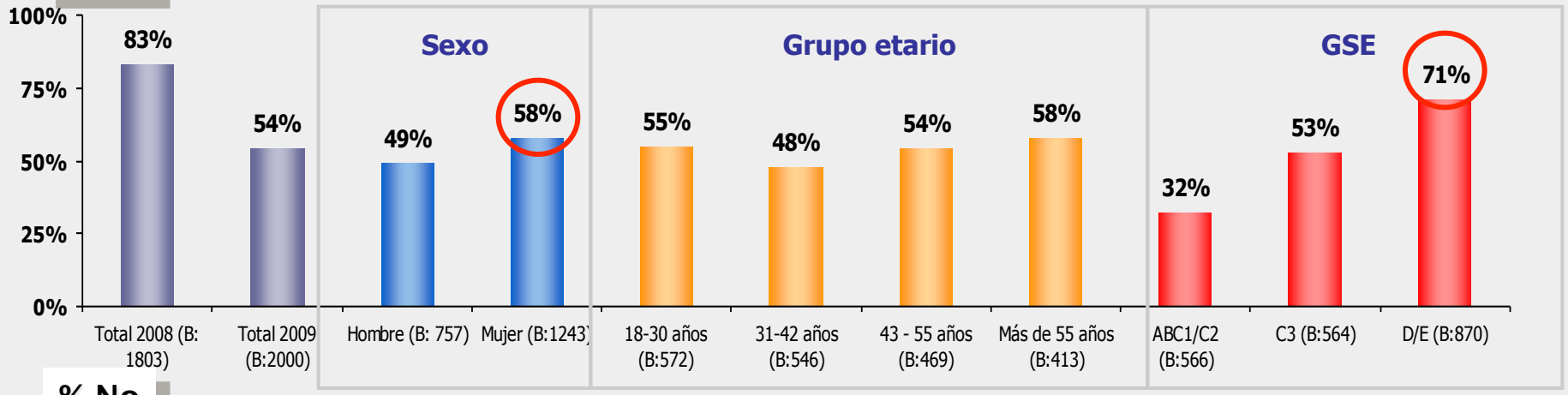


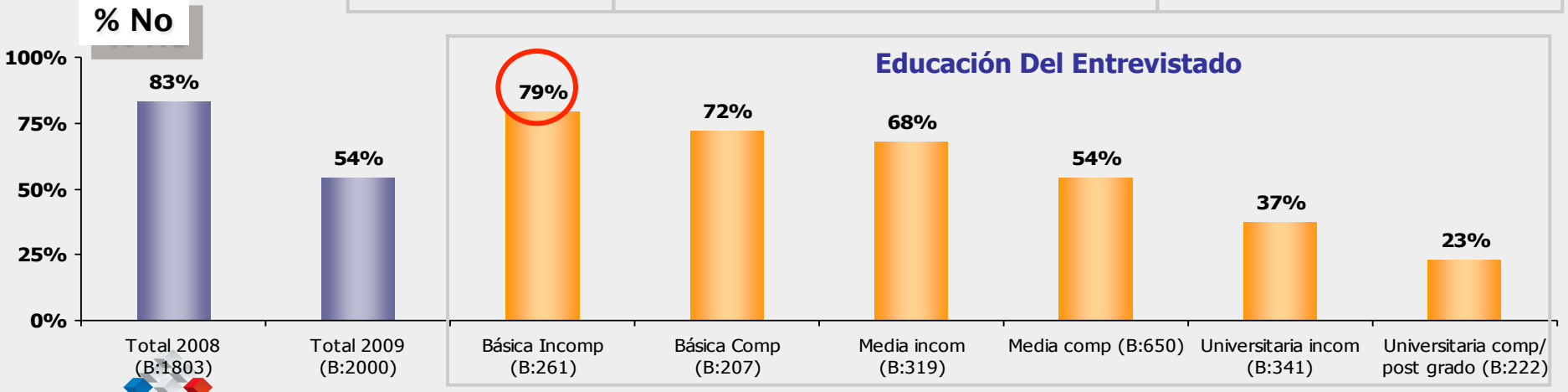
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

¿Conoce Ud. o ha oído hablar de la ley sobre el derecho de las personas a tener acceso a la información pública o Ley de Transparencia?

Base total:2000



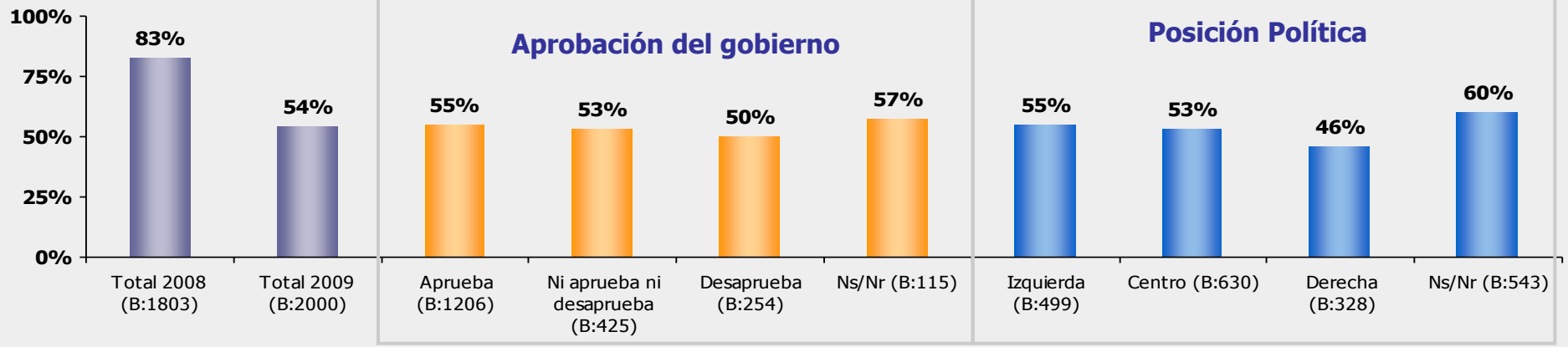


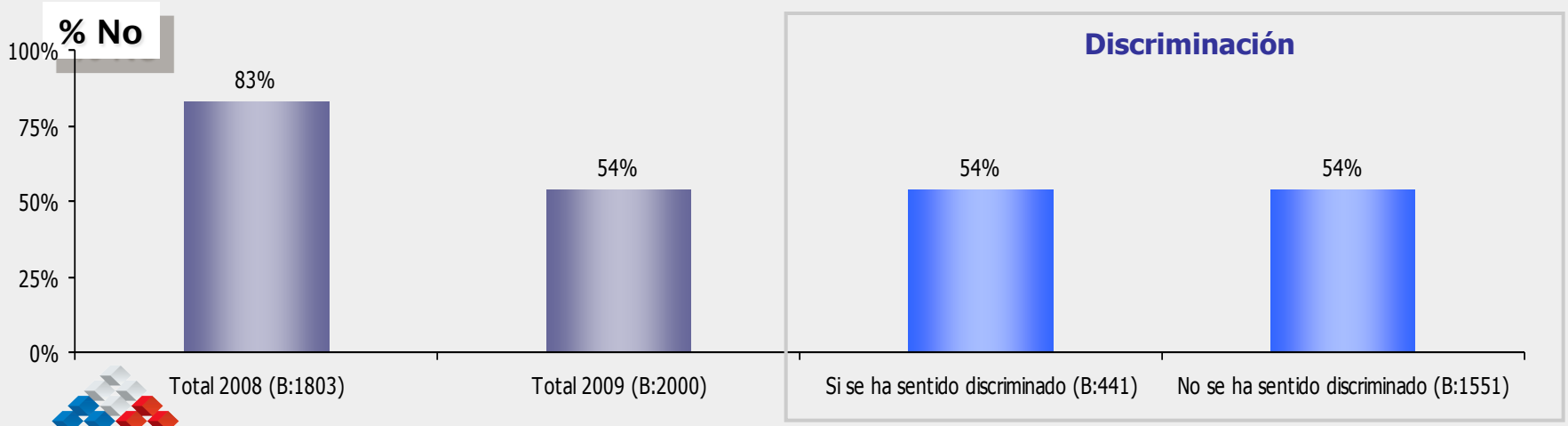
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

¿Conoce Ud. o ha oído hablar de la ley sobre el derecho de las personas a tener acceso a la información pública o Ley de Transparencia?

Base total:2000



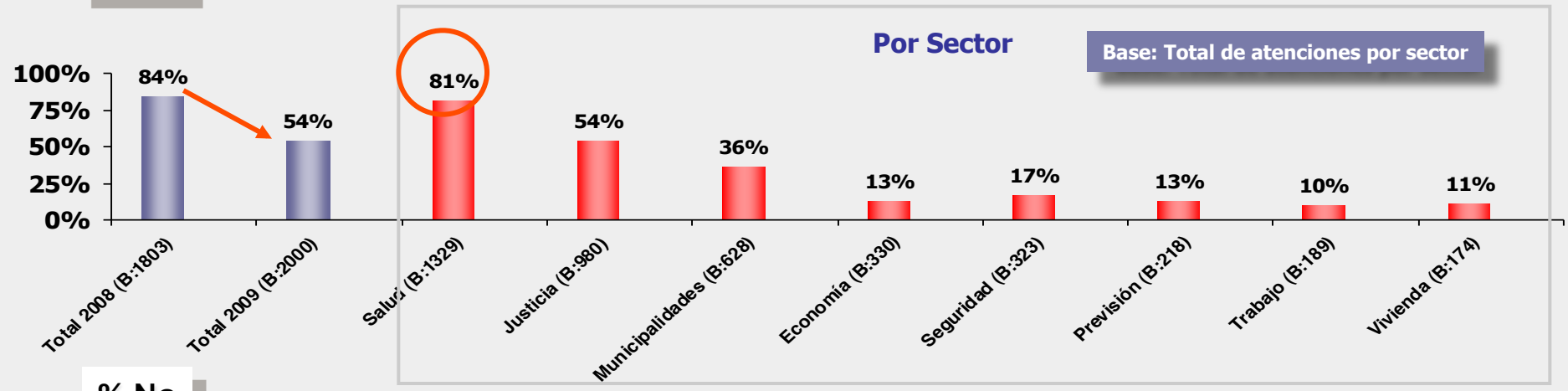


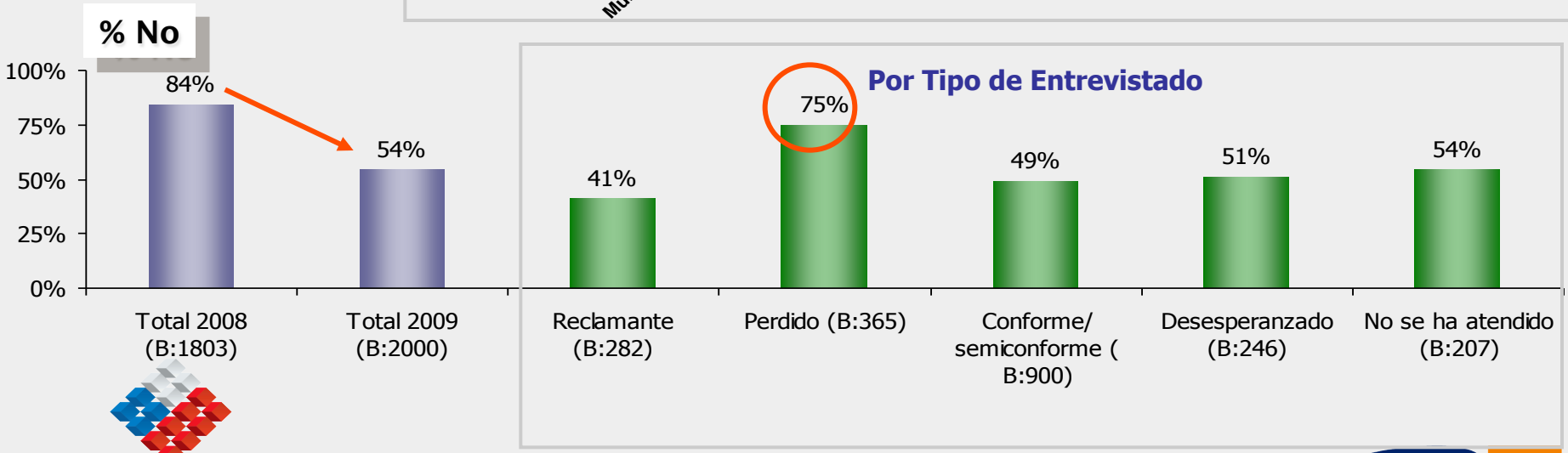
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

¿Conoce Ud. o ha oído hablar de la ley sobre el derecho de las personas a tener acceso a la información pública o Ley de Transparencia?

Base total:2000





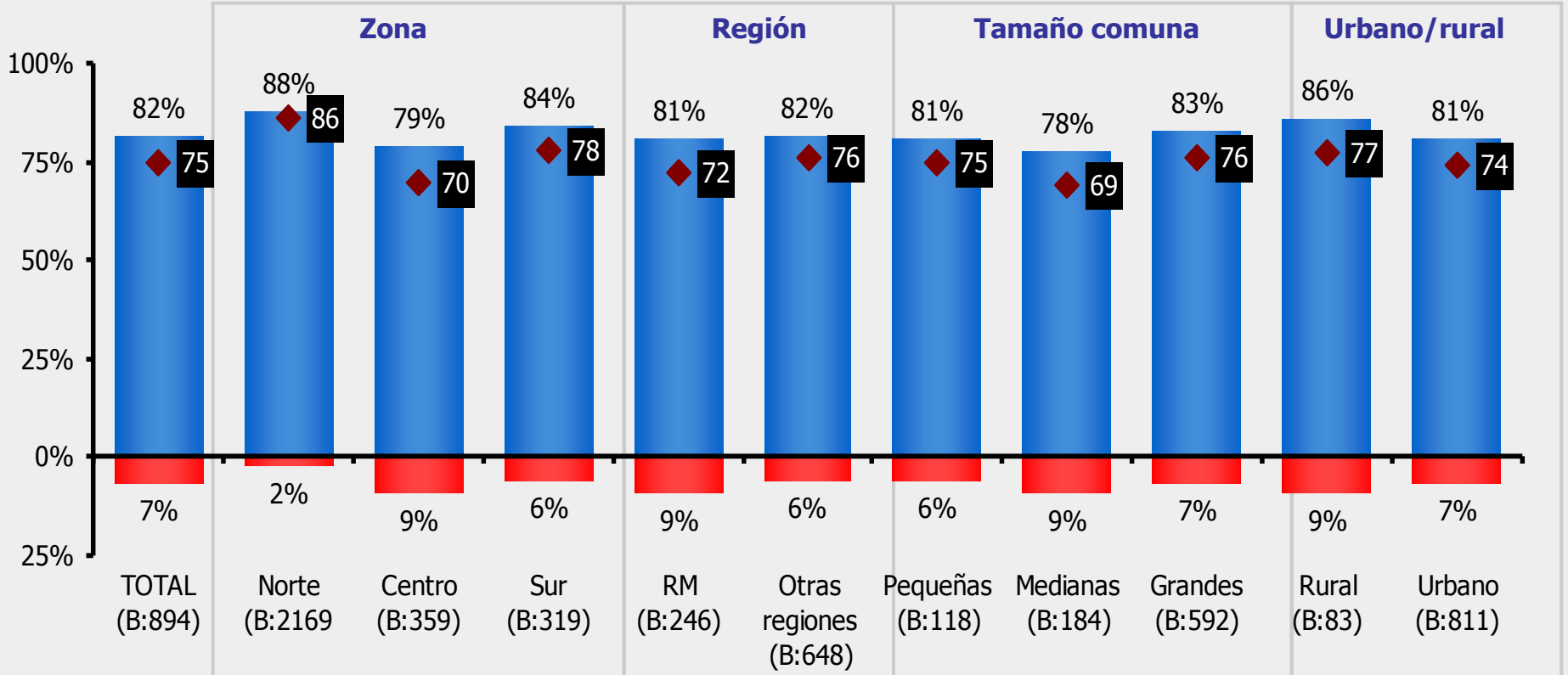
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

LOS QUE CONOCEN O HAN OIDO HABLAR DE LA LEY DE TRANSPARENCIA ¿Cuán necesario, cree Ud., es para el país esta ley que permite a las personas tener acceso a la información pública, en una escala de 1 a 7, donde 1=Nada necesario y 7=Muy necesario?

Base total:894

Media total: 6,3



NECESARIA/ MUY NECESARIA (6 y 7) | POCO/ NADA NECESARIA (1 A 4) | NETO

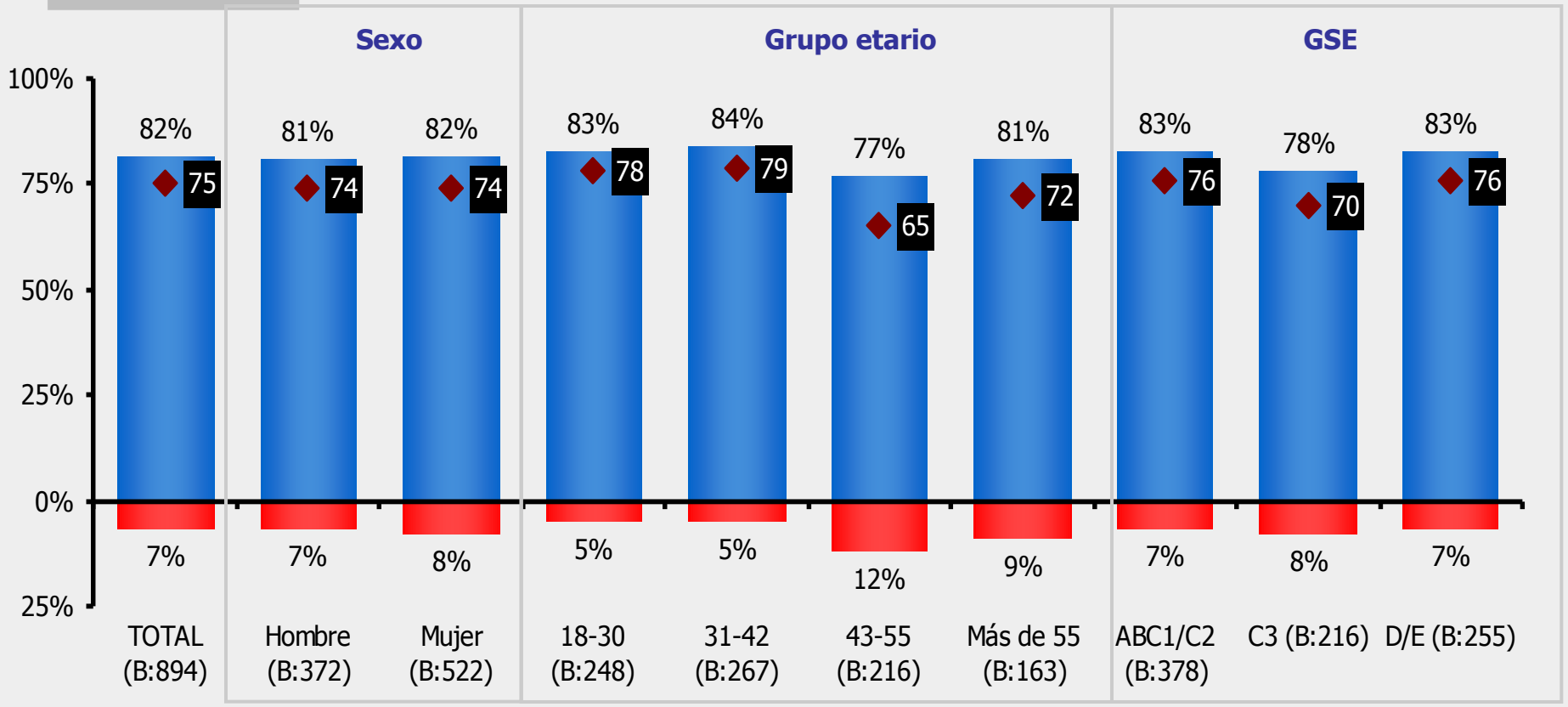
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

LOS QUE CONOCEN O HAN OIDO HABLAR DE LA LEY DE TRANSPARENCIA ¿Cuán necesario, cree Ud., es para el país esta ley que permite a las personas tener acceso a la información pública, en una escala de 1 a 7, donde 1=Nada necesario y 7=Muy necesario?

Base total:894

Media total: 6,3



NECESARIA/ MUY NECESARIA (6 y 7) POCO/ NADA NECESARIA (1 A 4) NETO

GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

¿Cuán necesario, cree Ud., es para el país esta ley que permite a las personas tener acceso a la información pública, en una escala de 1 a 7, donde 1=Nada necesario y 7=Muy necesario?

Media total: 6,3

Base total:894

CRUCE POR DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

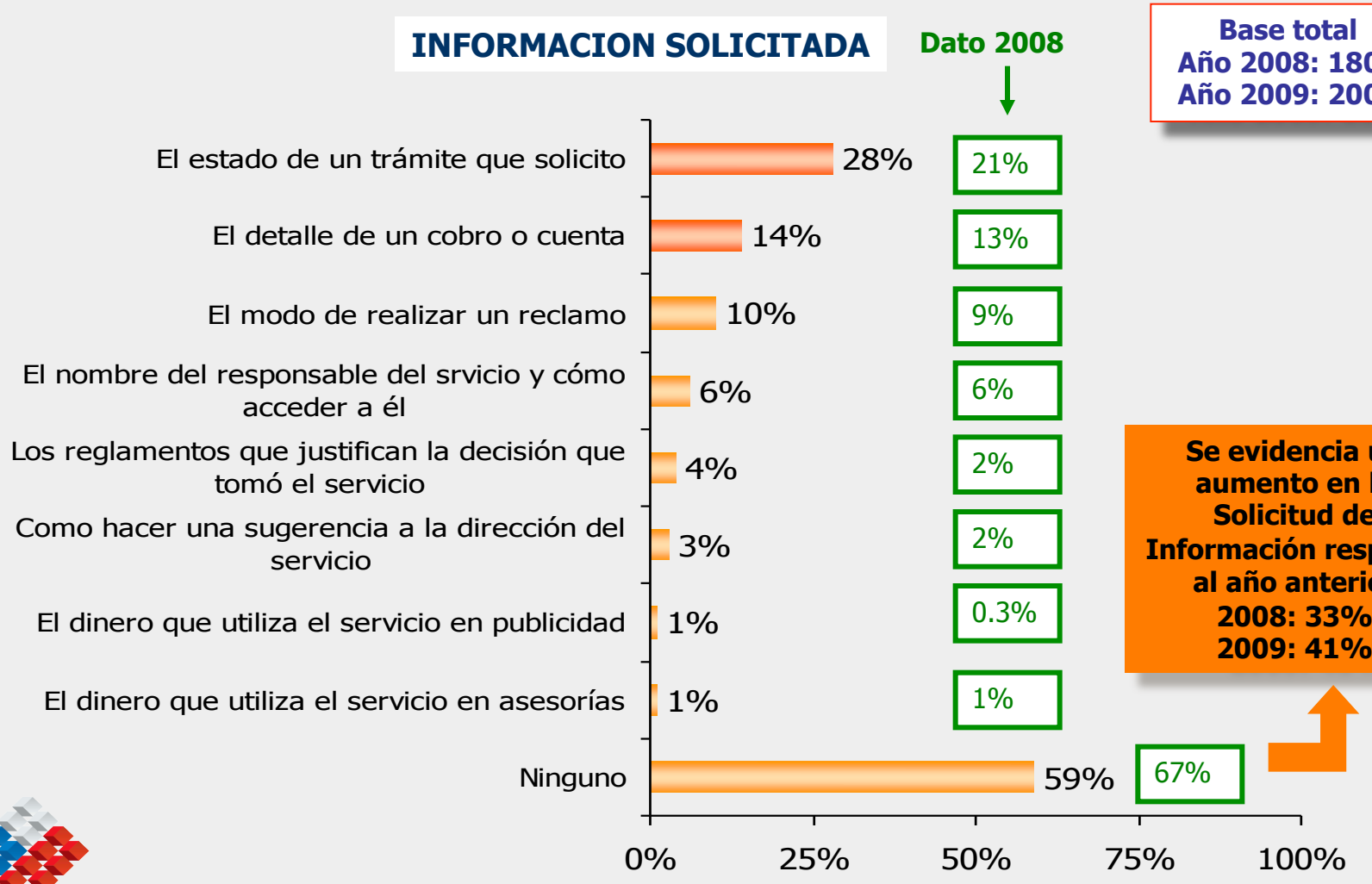
	TOTAL	ZONA			REGION		TAMAÑO COMUNA			URBANO/RURAL	
		NORTE	CENTRO	SUR	RM	OTRAS REGIONES	PEQUEÑAS	MEDIANAS	GRANDES	RURAL	URBANO
1-4	7%	2%	9%	6%	9%	6%	6%	9%	7%	9%	7%
5	11%	10%	12%	10%	10%	12%	13%	13%	10%	5%	12%
6-7	82%	88%	79%	84%	81%	82%	81%	78%	83%	86%	81%
Total	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
BASE	**894**	**216**	**359**	**319**	**246**	**648**	**118**	**184**	**592**	**83**	**811**

CRUCE POR PERFIL ENTREVISTADO

	TOTAL	SEXO		EDAD				GSE		
		HOMBRE	MUJER	18-30	31-42	43-55	MAS DE 55	ABC1/C2	C3	D/E
1-4	7%	7%	8%	5%	5%	12%	9%	7%	8%	7%
5	11%	12%	10%	12%	11%	11%	9%	10%	14%	11%
6-7	82%	81%	82%	83%	84%	77%	81%	83%	78%	83%
Total	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
BASE	**894**	**372**	**522**	**248**	**267**	**216**	**163**	**378**	**261**	**255**

En los últimos 12 meses, ¿Ha solicitado o buscado la siguiente información en algún servicio público ...?

Base total
Año 2008: 1803
Año 2009: 2000



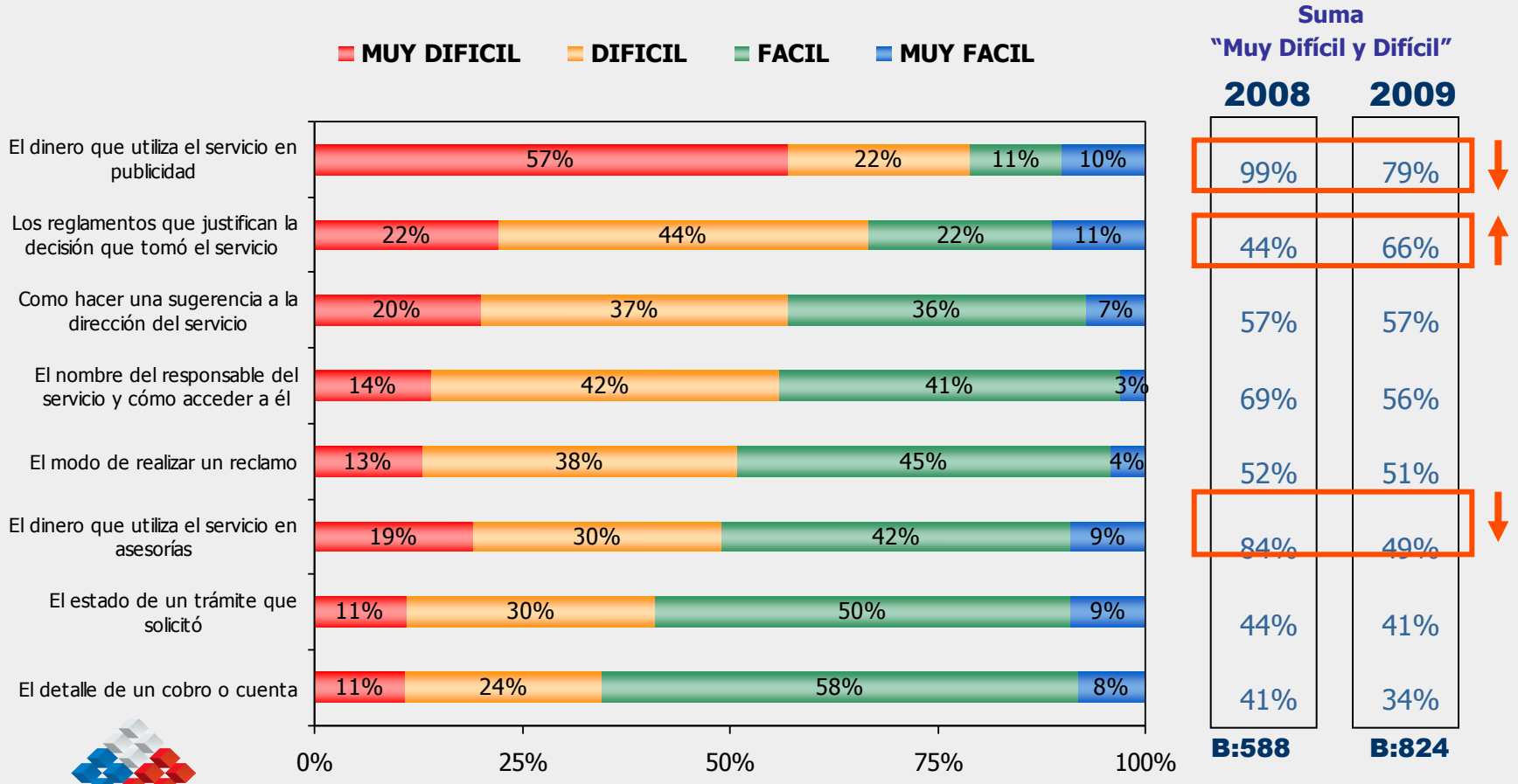
Se evidencia un aumento en la Solicitud de Información respecto al año anterior
2008: 33%
2009: 41%

GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

AQUELLAS PERSONAS QUE SOLICITARON INFORMACIÓN. Cuándo solicitó información sobre..., ¿Llegar a la información requerida fue...?

Base: Entrevistados que solicitaron información



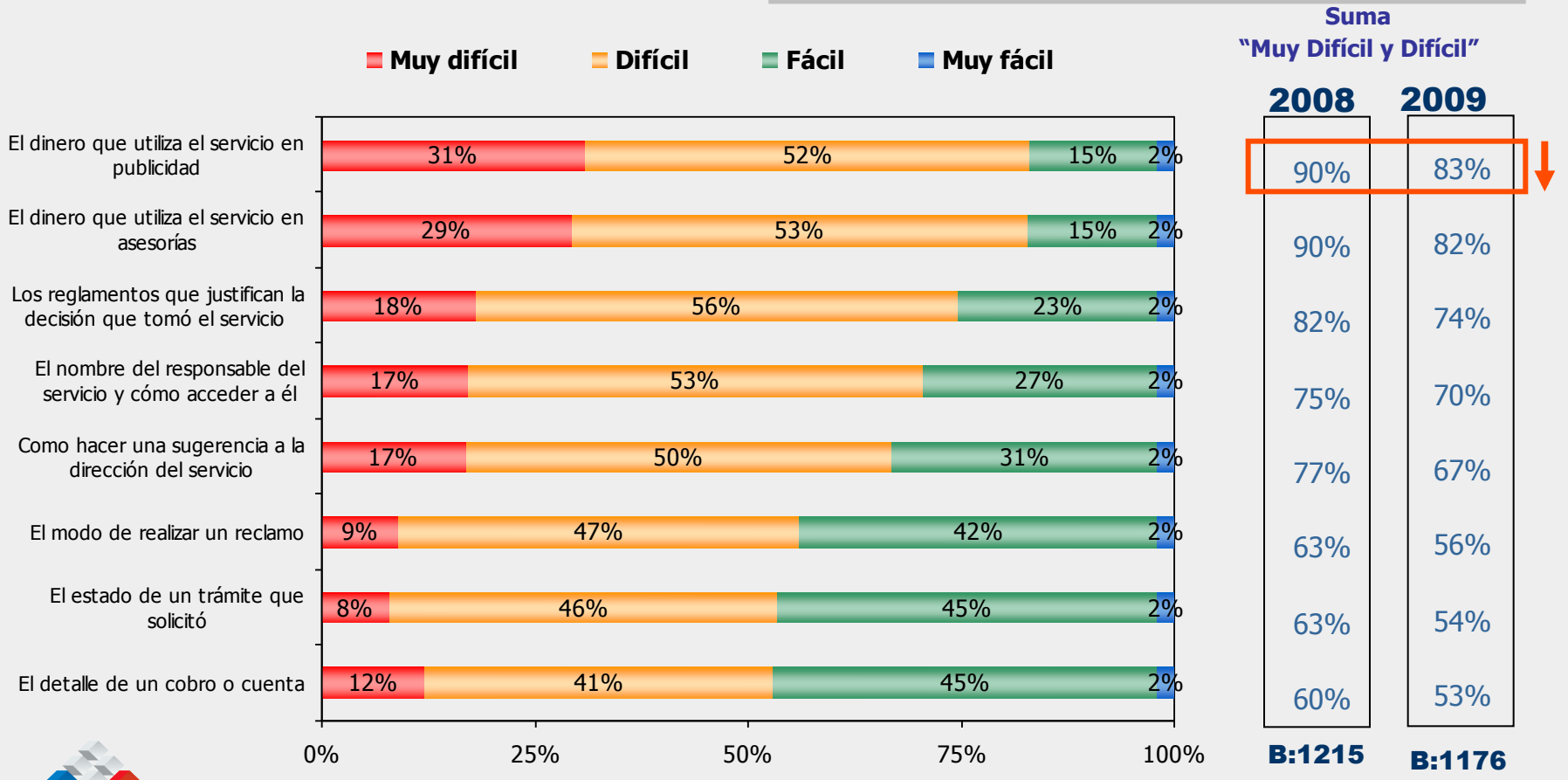
Ordenado por Muy Difícil y Difícil

GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

AQUELLAS PERSONAS QUE NO SOLICITARON INFORMACIÓN. En base a lo que piensan o le han contado, ¿Acceder a información sobre..., sería...?

Base: Entrevistados que NO solicitaron información



Ordenado por Muy Difícil y Difícil

GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

CONCLUSIONES

- *Hay una percepción de que el Estado vela "Nada o Muy Poco" por los derechos de las personas, en los siguientes ámbitos, en primer lugar en el* Derecho a un ingreso justo, en segundo lugar en el Derecho a un medio ambiente libre de contaminación y en tercer lugar en el Derecho a la seguridad ciudadana*.*
- *Y los ámbitos en donde se percibe que el Estado Vela más son en el* Derecho a la vivienda, en el Derecho a la educación y en el Derecho a la seguridad social (jubilación y pensión).
- *La mayoría de los entrevistados no conoce ni ha oído hablar de un organismo llamado* ***Defensor Ciudadano, Defensoría de las personas o Defensor del Pueblo, sin embargo, este año tuvo un leve aumento en comparación con el año anterior de 4 puntos, ya que ahora un 12% declara sí conocerlo.***
- ***Donde menos se conoce es en el sur, en las comunas pequeñas, en la zona urbana, en los grupos socioeconómicos más bajos, y con menor educación.*** *De lo que la conocen, un 60% declara que la tarea que debe cumplir este Defensor Ciudadano es Defender los derechos públicos de las personas.*

CONCLUSIONES

- *A diferencia de este organismo, el conocimiento de la **Comisión Defensora Ciudadana** es más bajo (7%), tuvo una leve baja en comparación con el año anterior (8%). Es bastante pareja el desconocimiento en la distribución geográfica, sin embargo, en cuanto a posición política, la derecha tiene un mayor conocimiento de la Comisión que las otras posiciones.*
- *Lo que si conocen la Comisión, colocan una nota intermedia, de un 5,1 promedio, con un 42% que pone buena nota y un 24% que pone mala nota. Es mejor evaluada en la zona Norte y Centro, en la RM que en las otras regiones, en las comunas más grandes, y entre los grupos de personas más jóvenes.*
- *La mayoría declara que sí es necesario o muy necesario (88%) **la creación de un organismo autónomo que vele por los derechos de las personas, en todos los ámbitos.***
- ***Un 54% de los entrevistados no conoce la Ley de Transparencia, en especial, en regiones, en comunas más pequeñas, entre las mujeres, y grupos socioeconómicos más bajos, y con menor educación.***

CONCLUSIONES

- *Un % alto de un 82, cree necesario para el país esta ley que permite a las personas tener acceso a la información pública, sólo un 7% dice lo contrario.*

- *La información solicitada o buscada en algún servicio público los últimos 12 meses, son las siguientes (con mayor mención):*

  El estado de un trámite que solicito 28%

  El detalle de un cobro o cuenta 14%

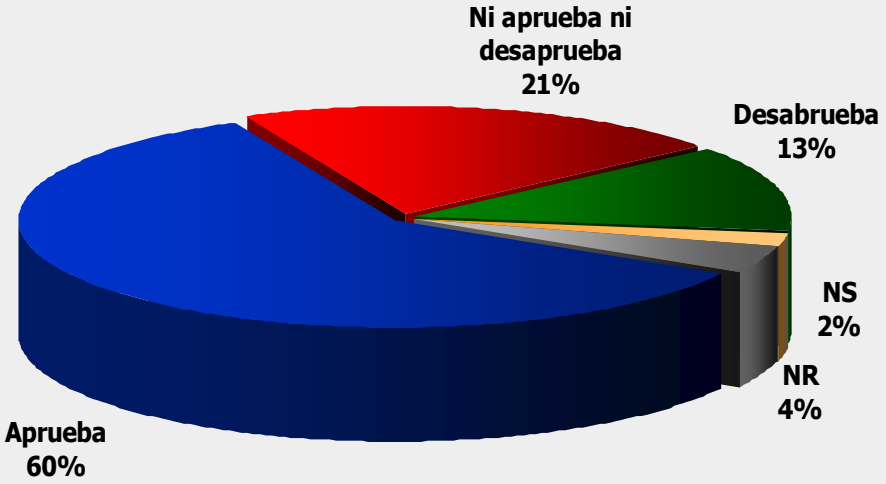
  El modo de realizar un reclamo 10%

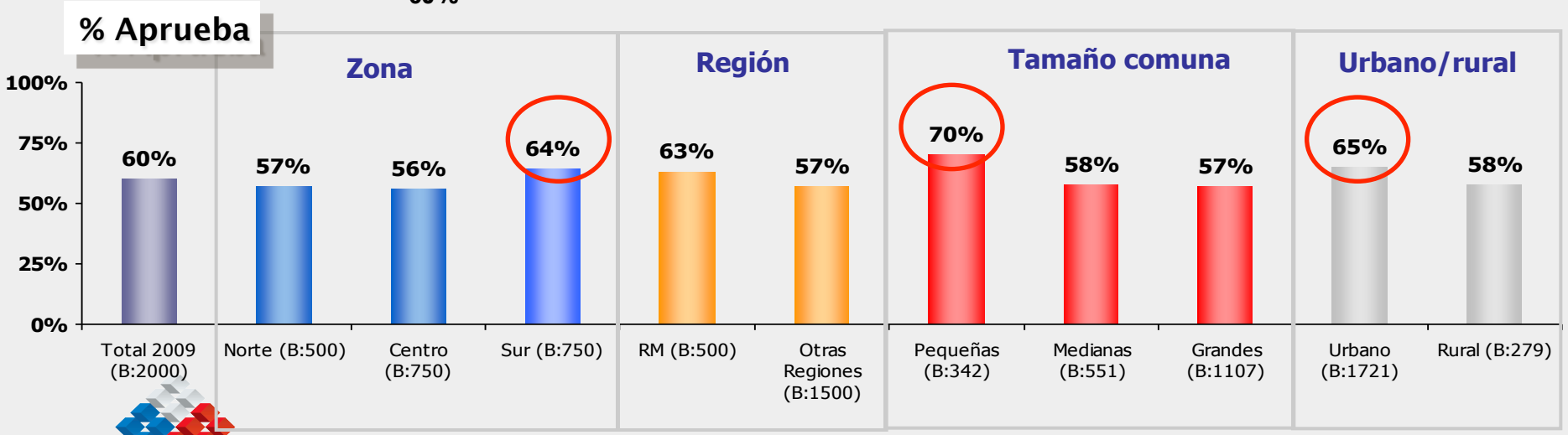
- *Los que solicitaron información, los dos temas más difíciles de buscar son "**El dinero que utiliza el servicio en publicidad"** y "**Los reglamentos que justifican la decisión que tomó el servicio**". Mientras que aquellos que no solicitaron información, piensan que la información más difícil de acceder es "**El dinero que utiliza el servicio en publicidad**" y "**El dinero que utiliza el servicio en asesorías**".*

2.5
Política

Independiente de su posición política, ¿usted aprueba o desaprueba el gobierno de Michelle Bachelet?

Base total:2000



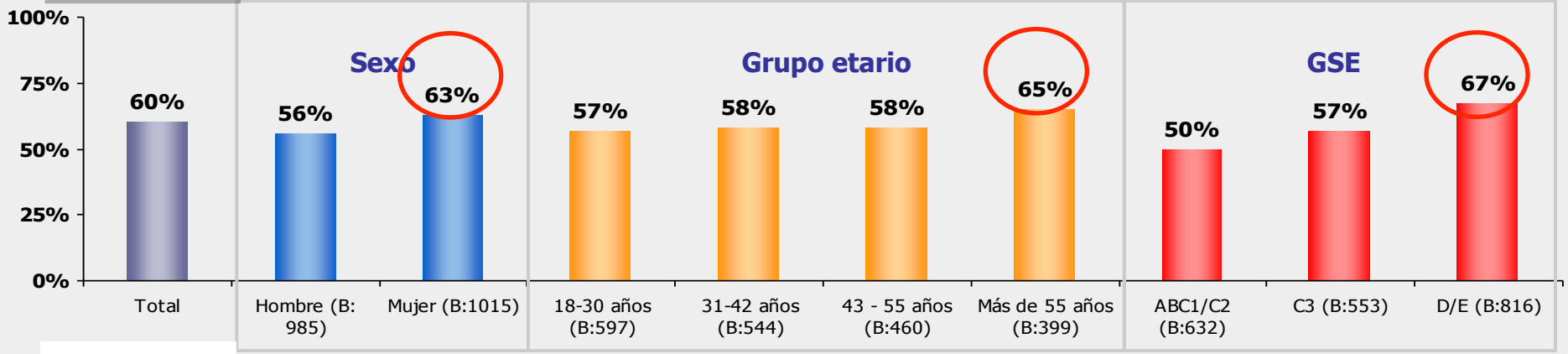


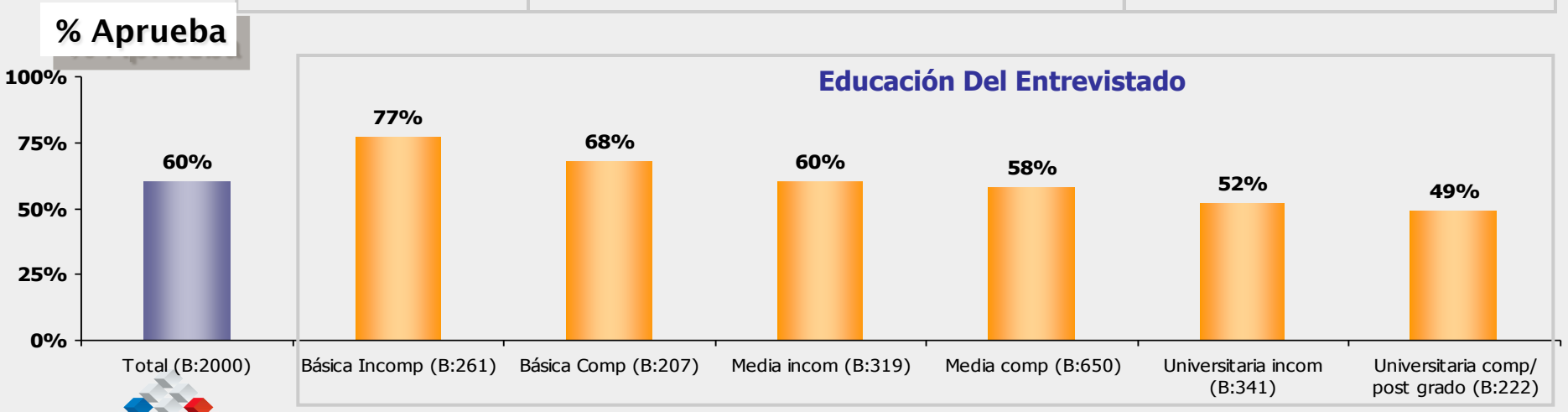
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

Independiente de su posición política, ¿usted aprueba o desaprueba el gobierno de Michelle Bachelet?

Base total:2000



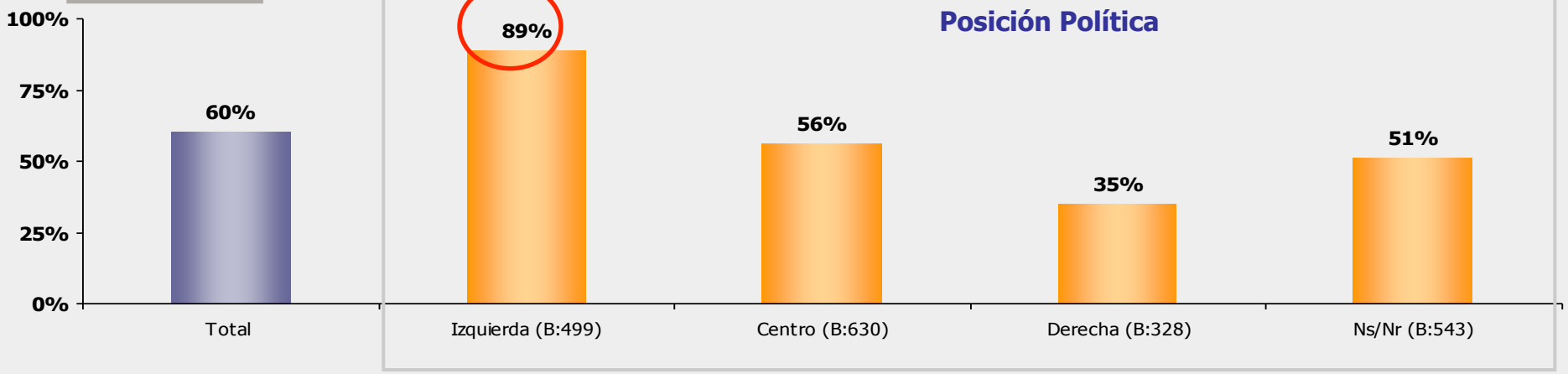


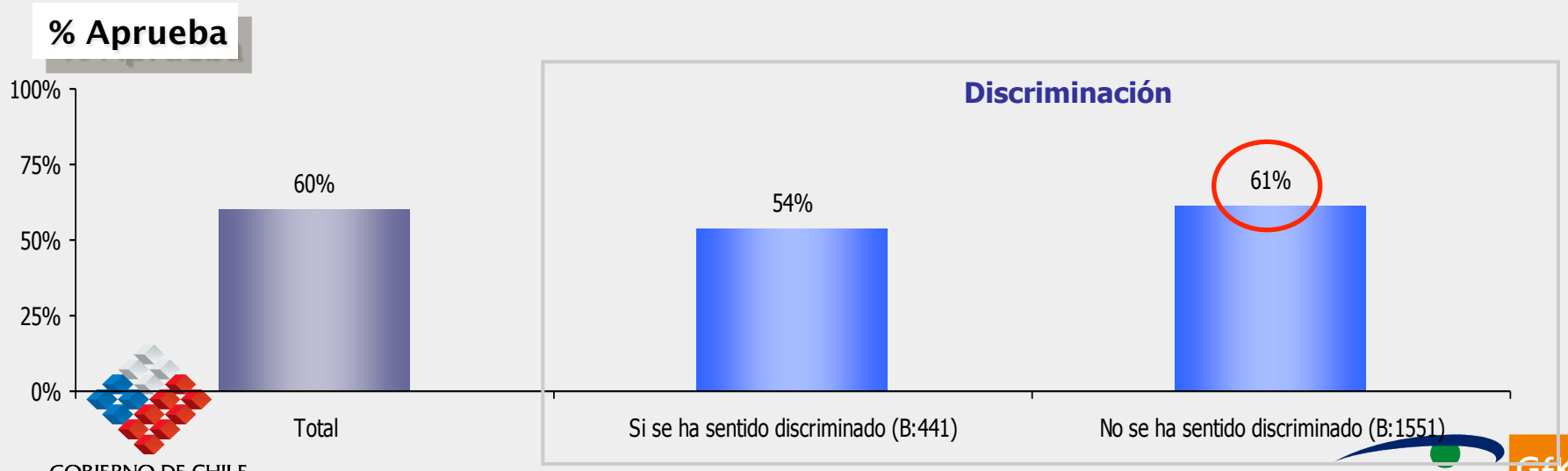
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

Independiente de su posición política, ¿usted aprueba o desaprueba el gobierno de Michelle Bachelet?

Base total:2000





GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

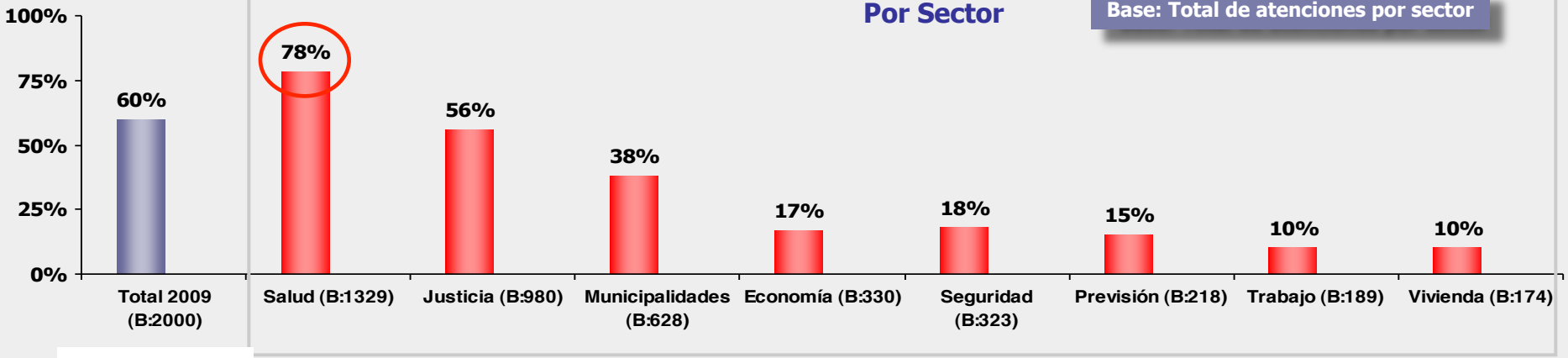
Independiente de su posición política, ¿usted aprueba o desaprueba el gobierno de Michelle Bachelet?

Base total:2000

% Aprueba

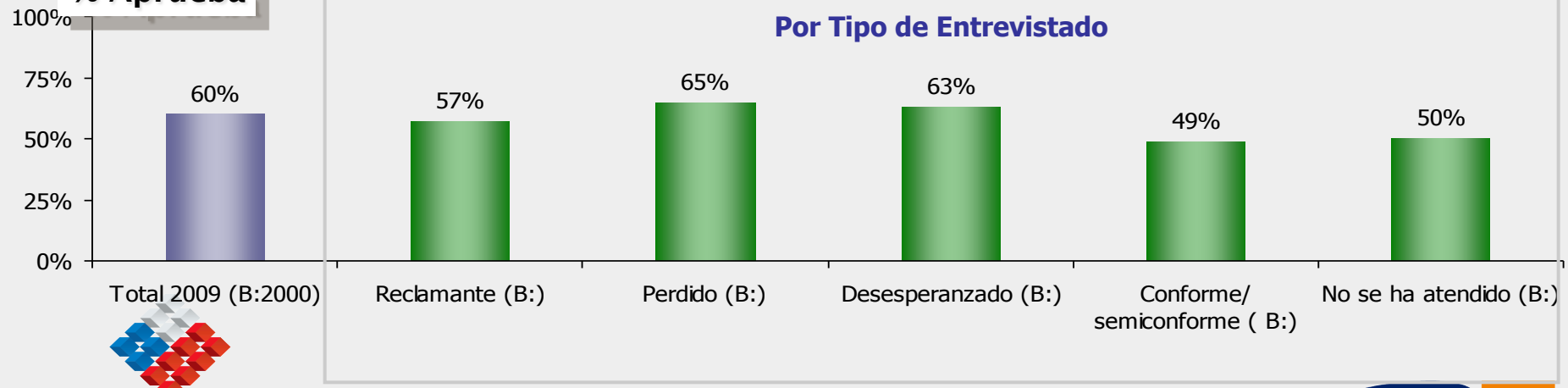
Por Sector

Base: Total de atenciones por sector



% Aprueba

Por Tipo de Entrevistado



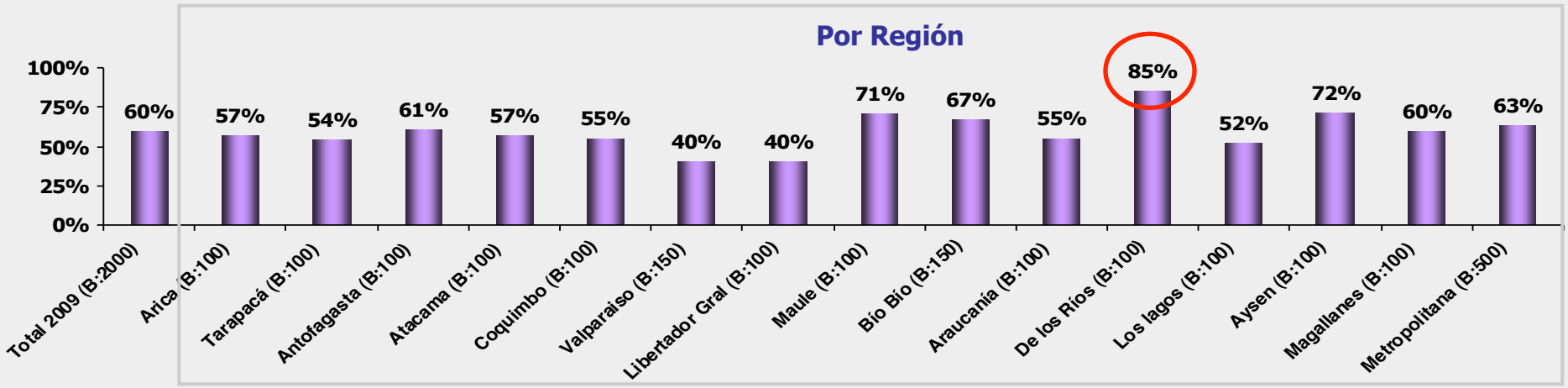
GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT INVESTIGACIONES DE MERCADO GfK

Independiente de su posición política, ¿usted aprueba o desaprueba el gobierno de Michelle Bachelet?

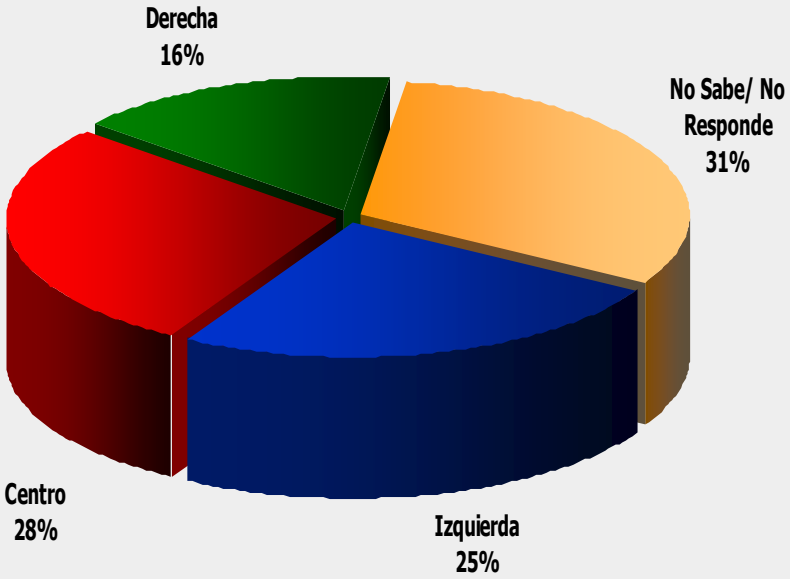
Base total:2000

% Aprueba



Como Ud. sabe, tradicionalmente en nuestro país, la gente define las posiciones políticas como más cercanas a la izquierda, al centro o a la derecha. En una escala de 1 a 10, en donde 1 es la posición más izquierda y 10 la posición más derecha, ¿En qué posición se ubicaría Ud.?

Base total:2000



CRUCE POR PERFIL ENTREVISTADO

	TOTAL	SEXO		EDAD				GSE		
		HOMBRE	MUJER	18-30	31-42	43-55	MAS DE 55	ABC1/C2	C3	D/E
Izquierda	25%	26%	24%	21%	26%	22%	32%	24%	26%	25%
Centro	28%	29%	27%	28%	27%	29%	30%	24%	34%	28%
Derecha	16%	18%	15%	18%	15%	15%	15%	22%	15%	12%
NS/NR	31%	27%	35%	33%	32%	33%	24%	30%	25%	36%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
BASE	2000	757	1243	572	546	469	413	566	564	870

Como Ud. sabe, tradicionalmente en nuestro país, la gente define las posiciones políticas como más cercanas a la izquierda, al centro o a la derecha. En una escala de 1 a 10, en donde 1 es la posición más izquierda y 10 la posición más derecha, ¿En qué posición se ubicaría Ud.?

Base total:2000

CRUCE POR PERFIL DEL ENTREVISTADO

	TOTAL	SEXO		EDAD				GSE		
		HOMBRE	MUJER	18-30	31-42	43-55	MAS DE 55	ABC1/C2	C3	D/E
Izquierda	25%	26%	24%	21%	26%	22%	32%	24%	26%	25%
Centro	28%	29%	27%	28%	27%	29%	30%	24%	34%	28%
Derecha	16%	18%	15%	18%	15%	15%	15%	22%	15%	12%
NS/NR	31%	27%	35%	33%	32%	33%	24%	30%	25%	36%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
BASE	2000	757	1243	572	546	469	413	566	564	870

Como Ud. sabe, tradicionalmente en nuestro país, la gente define las posiciones políticas como más cercanas a la izquierda, al centro o a la derecha. En una escala de 1 a 10, en donde 1 es la posición más izquierda y 10 la posición más derecha, ¿En qué posición se ubicaría Ud.?

Base total:2000

CRUCE POR SECTOR

	SALUD	JUSTICIA	NICIPALIDAD	ECONOMIA	SEGURIDAD	PREVISION	TRABAJO	VIVIENDA	AGRICULTURA	Total	> BASE:
Izquierda	78%	52%	35%	17%	15%	17%	9%	7%	2%	233%	499
Centro	78%	55%	36%	19%	21%	12%	11%	10%	0%	242%	630
Derecha	66%	68%	37%	29%	24%	12%	15%	12%	1%	263%	328
NS/NR	78%	54%	36%	15%	17%	9%	10%	11%	1%	230%	543

CONCLUSIONES

- **Con respecto a la política, el resultado fue el siguiente:**

  Aprueba 59%

  Ni aprueba ni desaprueba 21%

  Desaprueba 13%

  NS 2%

- **La aprobación se da principalmente entre las mujeres, personas mayores de edad y los grupos socioeconómicos más bajos, y entre los que no se han sentido discriminados.**

- **Con respecto a la posición política este fue el resultado:**

  Izquierda 36%

  Centro 41%

  Derecha23%

3 CONCLUSIONES

SINTESIS DE RESULTADOS

DERECHOS CIUDADANOS

- 76% Sabia que existen derechos ciudadanos.
- 59% cree que los derechos en este país se no se respetan (nunca – casi nunca)
- Donde más se respetan los derechos es en los servicios del estado, mientras en el transporte público es donde menos se respetan.
- 33% ha sentido sus derechos atropellados en los últimos 6 meses

SERVICIOS PÚBLICOS

- 77% sabía que puede exigir derechos al atenderse en servicios públicos (aumento de 22 puntos). Los derechos más conocidos son derecho a una atención amable y derecho a una atención rápida y oportuna.
- Los derechos que se consideran más respetados es el derecho a presentar quejas y reclamos y el derecho a recibir orientación en la realización de quejas y reclamos.
- Los menos respetados, el derecho a una atención oportuna, y en un tiempo prudente. ADEMÁS PRINCIPAL MOTIVO DE MALAS EVALUACIONES ES LA ATENCION LENTA
- Los servicios públicos en que ha habido mayor tasa de reclamos son el Registro Civil y los Consultorios. Las menores tasas de reclamo se encuentran en las Cárceles, Suceso y ministerio Público
- En la evaluación del servicio, las mejores evaluaciones las recibe INDAP, SII y FONASA.

GOBIERNO DE CHILE
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

COLLECT GfK
INVESTIGACIONES DE MERCADO

3 RECOMENDACIONES

- Las personas que se atienden en los servicios públicos son los **protagonistas que dan cuenta de la calidad de la atención en todos las etapas de los procesos y también son los que dan a a conocer el respeto que existe o no en cada sector del servicio público**, por lo que, podemos mencionar que la participación ciudadana es clave en la formulación, ejecución, evaluación y éxito de las políticas públicas.
- El resultado de este estudio aporta información relevante de dos temas ***derechos ciudadanos*** y el tema de la ***atención en los servicio públicos***. La finalidad es que haya mayor respeto de los derechos de las personas y una atención más acorde a los procesos de modernización del Estado chileno.
- Las recomendaciones que se presentan a continuación son tomadas de un análisis de los principales resultados del estudio en el contexto de políticas públicas.

a) FOMENTAR LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

DE LOS DERECHOS CIUDADANOS

- En el último año los chilenos están exigiendo más sus derechos en todos los sectores, debido a un importante aumento **del conocimiento de que se puede exigir derechos ciudadanos en los servicios públicos**,
- En comparación con el año anterior, la mayoría (77%) sabe que se puede exigir derechos al atenderse en los Servicios Públicos del Estado. Hubo un aumento importante de 21 puntos este año.
- Lo anterior nos muestra que estamos en una **sociedad que ha avanzado en el reconocimiento de derechos**. Se observa que quienes tienen menos noción de ellos son los habitantes de las ciudades más pequeñas del mundo rural y de los sectores de menores recursos.
- Los principales derechos que las personas declaran que pueden exigir al atenderse en los Servicios Públicos del Estado son:
  Atención de calidad/ buena atención/ amables 57%
  Atención oportuna/ rápida 41%
  A recibir una respuesta 32%
  Atenderse gratis en consultorios/salud/ policlinicos/ hospitales 22%.
- Los derechos **más respetados** son el derecho a presentar quejas y reclamos, el derecho a recibir orientación en la realización de los trámites y el derecho a utilizarlos servicios higiénicos gratuitamente, mientras que los derechos **menos respetados** son el derecho de recibir atención oportuna, el derecho de recibir respuesta en un tiempo prudente cuando uno solicita un tramite y el derecho a exigir la corrección de los errores que el servicio pueda cometer.

a) FOMENTAR LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

DE LOS DERECHOS CIUDADANOS

- Sin embargo, este ciudadano más empoderado siente que en general en Chile sus derechos no se respetan siempre, de esta forma sólo 4 de cada 10 siente que sus derechos se respetan siempre o casi siempre.

- Un 33% de la Muestra declara que en los últimos seis meses, sus derechos han sido vulnerados. Y según las menciones, los derechos más vulnerados son:

  Recibir un trato digno/buena atención 33%
  Derechos laborales 16%
  Atención oportuna 14%

- A su vez, es importante destacar que la **gran mayoría (88%) de los entrevistados cree que Chile necesita contar con una organismo autónoma que vele por la protección de los derechos de las personas**. Este sistema de protección social, de derechos garantizados requiere de una contraparte autónoma del Ejecutivo que vele por la entrega de estas prestaciones. Que permita que los ciudadanos conozcan mejor sus derechos, los promueva, los proteja y defienda cuando son vulnerados. Siendo de esta forma el Proyecto de Ley que crea el Ombudsman en Chile, el Defensor de las Personas o del Pueblo.

a) FOMENTAR LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

DE LA COMISIÓN DEFENSORA CIUDADANA

- La mayoría de los entrevistados no conoce ni ha oído hablar de un organismo o proyecto de ley llamado **Defensor Ciudadano, Defensoría de las personas o Defensor del Pueblo**, sin embargo, este año tuvo un leve aumento en comparación con el año anterior de 4 puntos, ya que ahora un 12% declara sí conocerlo.
- A diferencia de este organismo, el conocimiento de la **Comisión Defensora Ciudadana es más bajo (7%),** se mantiene en comparación con el año anterior (8%). Es bastante pareja el desconocimiento en la distribución geográfica, sin embargo, en cuanto a posición política, la derecha tiene un mayor conocimiento de la Comisión que las otras posiciones.
- La mayoría de las personas creen que **nunca o casi nunca se respetan los derechos de las personas en Chile**. En comparación con el año anterior, con 6 puntos más de diferencia las personas declaran que casi nunca o nunca (59%) se respetan los derechos, con mayor porcentaje en aquellas ciudades medianas y grandes, y en GSE más bajo con menor educación.

CAMPAÑA INFORMATIVA

Se recomienda crear acciones como una campaña masiva de comunicación para cumplir los siguientes objetivos:

Objetivos

1. Dar a conocer la existencia de derechos ciudadanos, ¿cuáles son?
2. Los derechos que se pueden exigir en los Servicios Públicos
3. Dar a conocer La existencia de organismos como la Defensoría de las Personas
4. Dar a conocer La Comisión Defensora Ciudadana, sus funciones y el beneficio que "podemos ser atendidos y escuchados cuando sienten que sus necesidades no han sido satisfechas".

- La comunicación debería considerar varios medios masivos simultáneos como escritos, vía pública, audiovisual, para asegurar mejor cobertura.
- También, se debería considerar una campaña periódica para estar presente y posicionarse de mejor forma en la mente de las personas.
- Hay una percepción de que el **Estado vela "Nada o Muy Poco" por los derechos de las personas**, en los siguientes ámbitos, en primer lugar en el Derecho a un ingreso justo, en segundo lugar en el Derecho a un medio ambiente libre de contaminación y en tercer lugar en el Derecho a la seguridad ciudadana.
- La mayoría declara que sí es **necesario o muy necesario (88%) la creación de un organismo autónomo que vele por los derechos de las personas,** en todos los ámbitos. por algún órgano del Estado o cuando percibe que sus derechos han sido

CAMPAÑA MOTIVACIONAL

Para las campañas motivacionales es importante dirigir la comunicación a publico objetivo determinado ya que se deben considerar las características demográficas y/o sicográficas de este segmente objetivo para poder persuadir y alcanzar los objetivos planteados.

Objetivos

1. Que las personas empiecen a ejercer sus derechos en los servicios públicos
2. En caso de que existir derechos vulnerados, saber cómo y dónde hacer un reclamo
3. Exigir una respuesta a sus reclamos.

- Las acciones deberían ser personalizadas según el público objetivo, usando canales tales como mails, facebook, invitaciones a charlas, revistas especializadas, entre otros.
- El resultado de este estudio nos muestra que del total de las atenciones, un 24% de las atenciones tuvo necesidad de reclamar, pero solamente el 6,4 % de los casos hizo efectivo el reclamo.
- El año pasado del total de las atenciones, el 10% sintió la necesidad de reclamar, pero solamente en el 4% de los casos hizo efectivo el reclamo.

CAMPAÑA EDUCACIONAL

Realizar una campaña para el sector educacional de la población ya que es necesario incorporar la

temática de los derechos ciudadanos en los programas de educación básica y media.

Objetivos

1. Que los jóvenes conozcan que existen derechos de los niños (constitucionales, sociales, humanos y ciudadanos).

2. Lograr que los jóvenes desde temprana edad sepan que existen derechos ciudadanos y que las personas pueden exigir derechos en los Servicios Públicos.

- Como apoyo, algunas acciones podrían estar enfocadas en Implementar Espacios de Niños o Jóvenes como la página Web de la Comisión Defensora Ciudadana, realizar charlas en los colegios a nivel nacional.

- Según los resultados del estudio existe un desconocimiento importante por parte del grupo etario con menor edad en este tema.

b) POLÍTICA DE LOS FUNCIONARIOS

Un 88% de los entrevistados se ha atendido en algún servicio público en los últimos 12 meses. Los servicio Públicos en donde más se han atendido son los siguientes (al igual que el año 2008) son el Registro Civil, los Consultorios, los Hospitales Públicos y las Municipales.

La evaluación general de los servicios públicos es baja, con un 23% (aproximadamente 400 casos), que pone mala nota al servicio.

- Los motivos de la **mala evaluación de los servicios públicos (notas 1-5) están ligados a la atención del servicio**. Aquí podemos notar problemas de lentitud (37%), mala atención (31%), burocracia (14%), poca eficiencia (9%).

- La mala atención sobrepasa el problema de la lentitud en los servicios públicos como Consultorios, Cárceles, IPS y Municipalidades. Vemos que el problema persiste ya que en el año 2008, también aparece como principales razones de la evaluación deficiente en temas relacionados a la Atención del Servicio (Lentitud de la atención/ Burocracia/ Mala atención)

- Los servicios más usados y **peor evaluados son Consultorios, Hospitales Públicos y Municipalidades**. Mientras que dentro de los servicios más usados y mejor evaluados se encuentran FONASA, las Comisarías y el Registro Civil. Podemos destacar algunos esfuerzos concretos de Fonasa y Registro Civil, que han logrado introducir cambios sustanciales en los procesos de atención de público, como por ejemplo, a través de nuevas tecnologías en los procesos de logística. Por lo que la innovación en las políticas en este ámbito juega un rol fundamental, que debería estar más acorde a este tiempo y al contexto de la modernización del Estado.

b) POLÍTICA DE LOS FUNCIONARIOS

Lo anterior requiere de una revisión de las políticas de personal en las instituciones públicas, que finalmente son los que pueden efectivamente generar un cambio.

Por lo tanto, las instituciones deberían tener en sus procesos de atención a cliente:

- ü **Capacitación de los funcionarios en cuanto a la forma de atender al público (tiempos, calidad de la respuesta, empatía con la personas, entre otros).**
- ü **La capacitación en el tema de los derechos de las personas que acudan al servicio: un cambio de mentalidad.**
- ü **Motivar al personal para que mejore su atención.**
- ü **Entregar premios al cumplir los objetivos.**
- ü **Introducir el concepto de calidad total (atención de excelencia).**
- ü **Introducir el concepto de mejoramiento continuo.**
- ü **Implementar sistemas de control y supervisión.**
- ü **Realizar mediciones periódicas, para que exista alerta permanente entre los funcionarios.**

c) POLÍTICA DE RECLAMOS

En esta medición, hay un menor numero de atenciones sin embargo, la necesidad de hacer un reclamo tiene un diferencia importante de 14 puntos con el estudio anterior. A su vez podemos notar que los que hicieron efectivamente el reclamo es mayor este año que el anterior, con una diferencia de 2 puntos.

- Los que hacen el reclamo menos de la mitad dice recibir una respuesta y muy pocos quedan conformes con la respuesta entregada.

- La forma general de realizar el reclamo es través del jefe, existiendo acá una necesidad de implementar nuevos espacios para **poder mejorar los canales de reclamos** y darles el valor real que puedan tener en el procesamiento de mejora. Hay que destacar que en la zona rural la forma de reclamar es distinta, principalmente es por carta.

- Del total de entrevistados, un **(48%) 869 personas sintieron ganas de reclamar y de esas, un (32%) presentó al menos un reclamo en total fueron 282 entrevistados, sólo un (47%) obtuvo una respuesta, es decir 133 casos**.

Los principales motivos de por qué no reclamó es que **no escuchan/ no dan solución**, que es una **perdida de tiempo, falta de tiempo,** estos motivos están categorizados como aquella persona "desesperanzada".

El Principal sector que se debe trabajar es el de Salud, aquí vemos que hay un mayor uso de estos servicios públicos y que la evaluación de dichas instituciones es bajo el promedio.