



Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos Comisión Defensora Ciudadana 2009



GOBIERNO DE CHILE

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



Ficha Metodológica Y Muestra



GOBIERNO DE CHILE

COMISION ASESORA PRESIDENCIAL

PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS



Objetivo general

3

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.



GOBIERNO DE CHILE

COMISION ASESORA PRESIDENCIAL

PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS



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 durante el mes de junio 2009.

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.

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





Metodología

5

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.



GOBIERNO DE CHILE

COMISION ASESORA PRESIDENCIAL

PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS



Metodología

6

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%



GOBIERNO DE CHILE

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



Derechos Ciudadanos



GOBIERNO DE CHILE

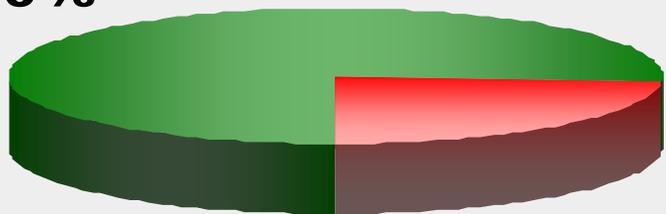
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS



¿Sabía usted que existen derechos ciudadanos?

Base total: 2000

SI
76%



NO
24%

	TOTAL	ZONA			REGIÓN		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



GOBIERNO DE CHILE

COMISION ASESORA PRESIDENCIAL

PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

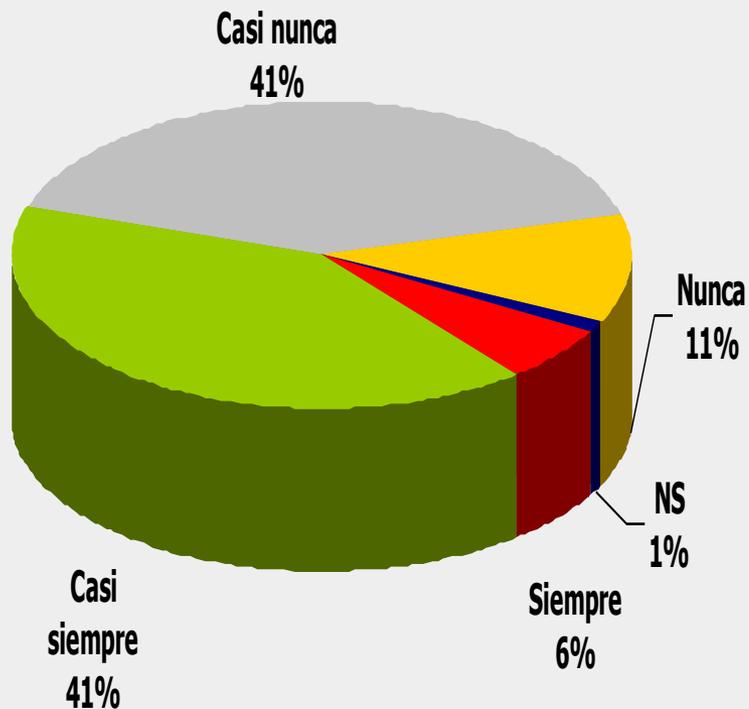


¿En que medida cree usted que se respetan los derechos de las personas en nuestro país?

9

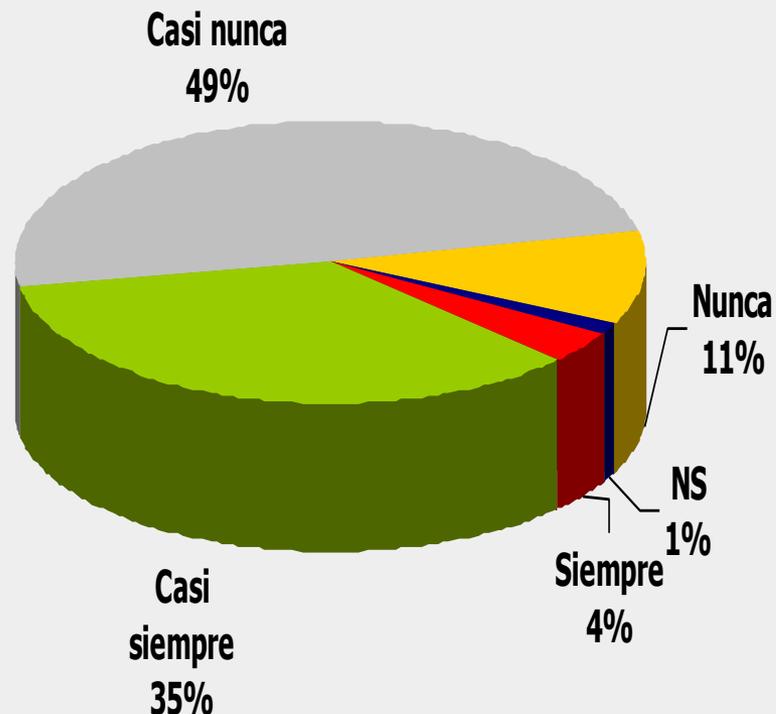
2008

Base total:1803



2009

Base total:2000



GOBIERNO DE CHILE

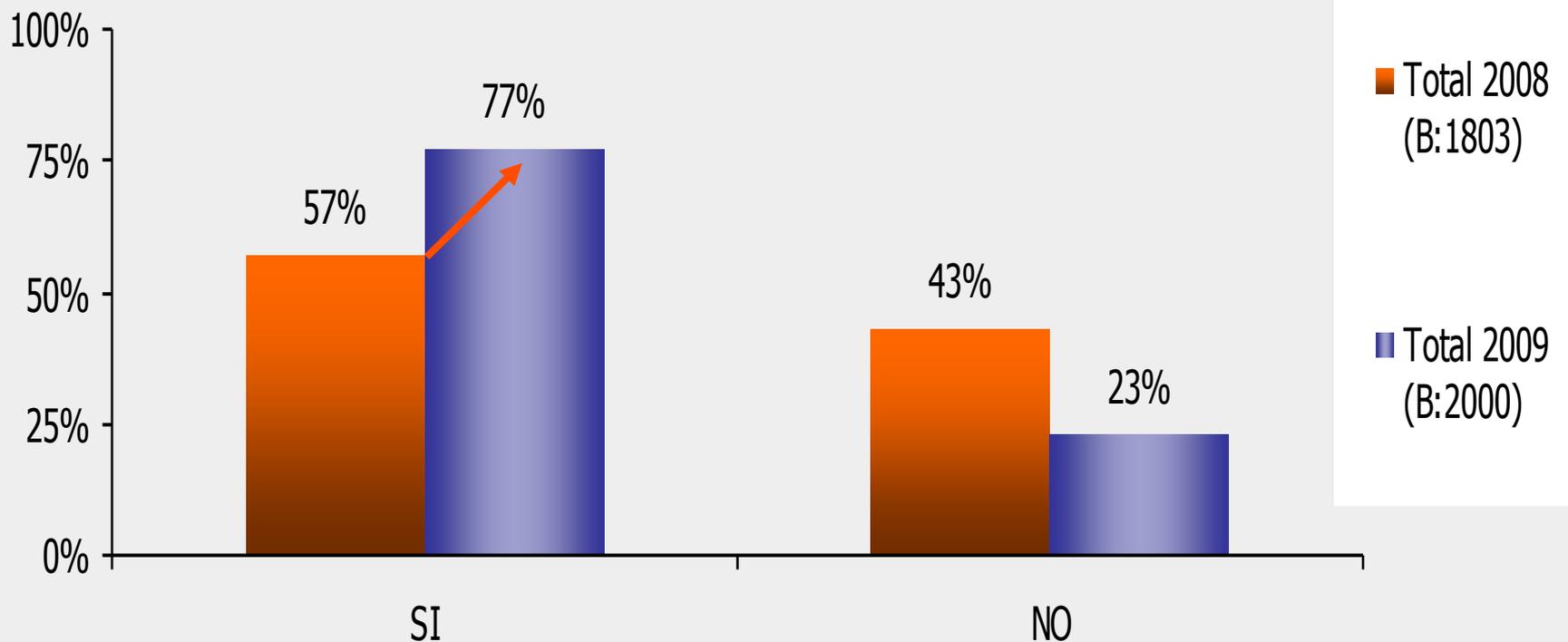
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL

PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS



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

10



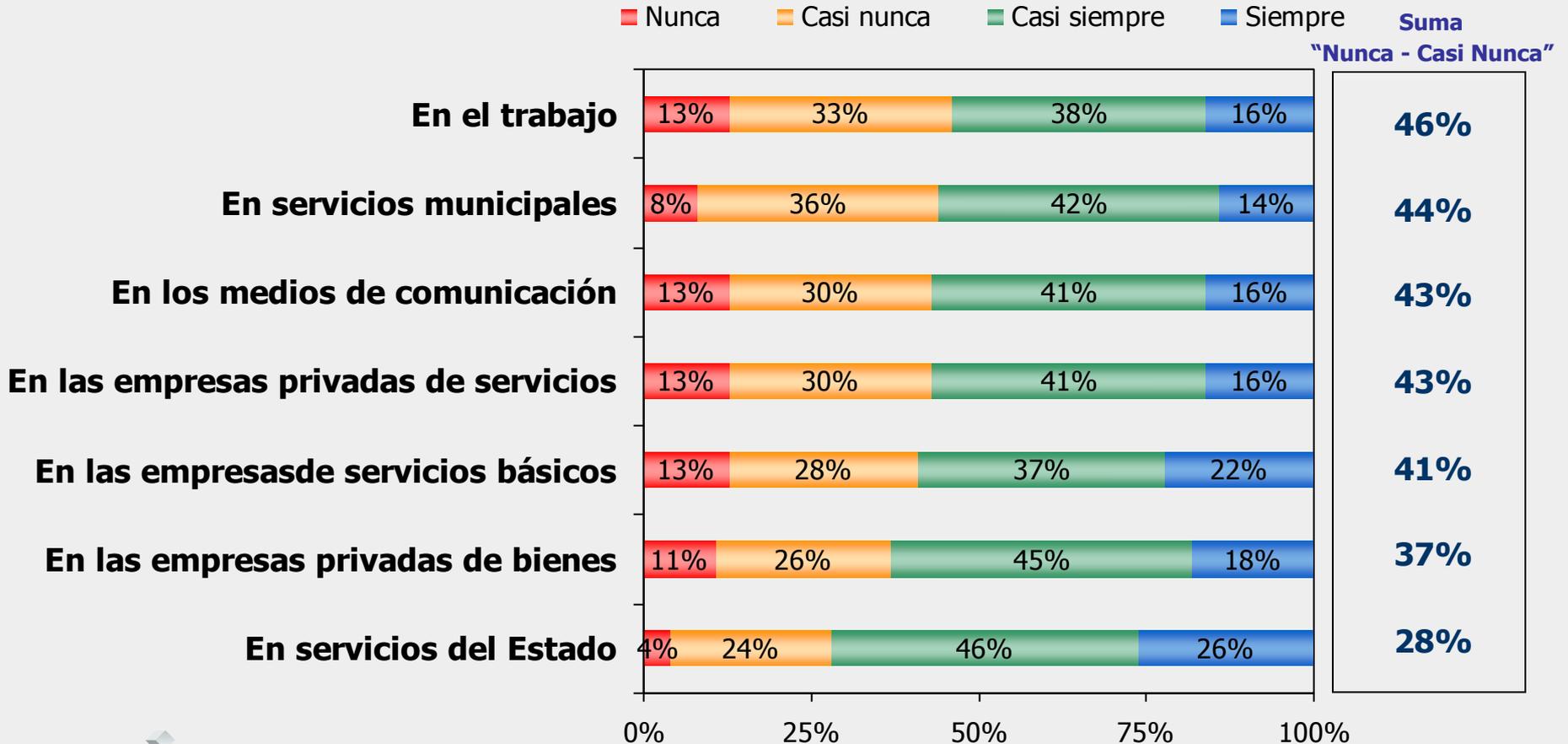
GOBIERNO DE CHILE

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



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

Base total: 2000



GOBIERNO DE CHILE

COMISION ASESORA PRESIDENCIAL

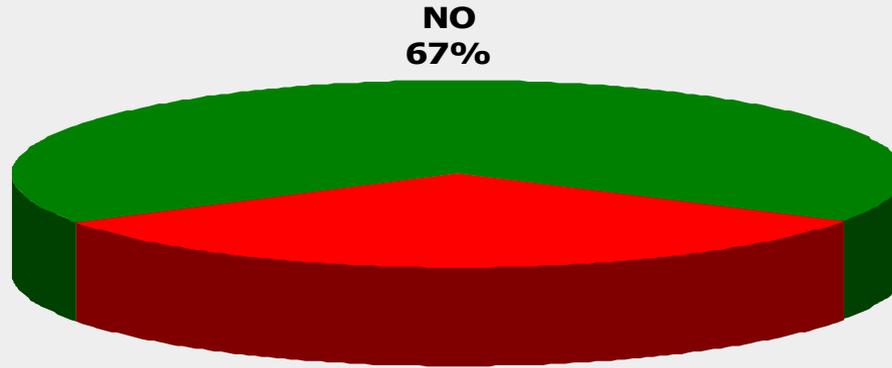
PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

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



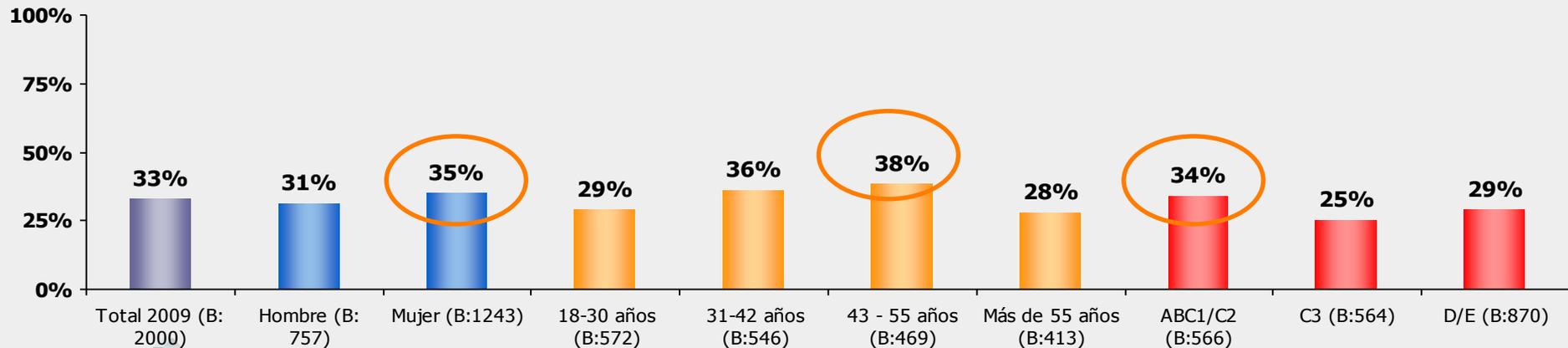
12

Base total:2000



% Sí

SI
33%



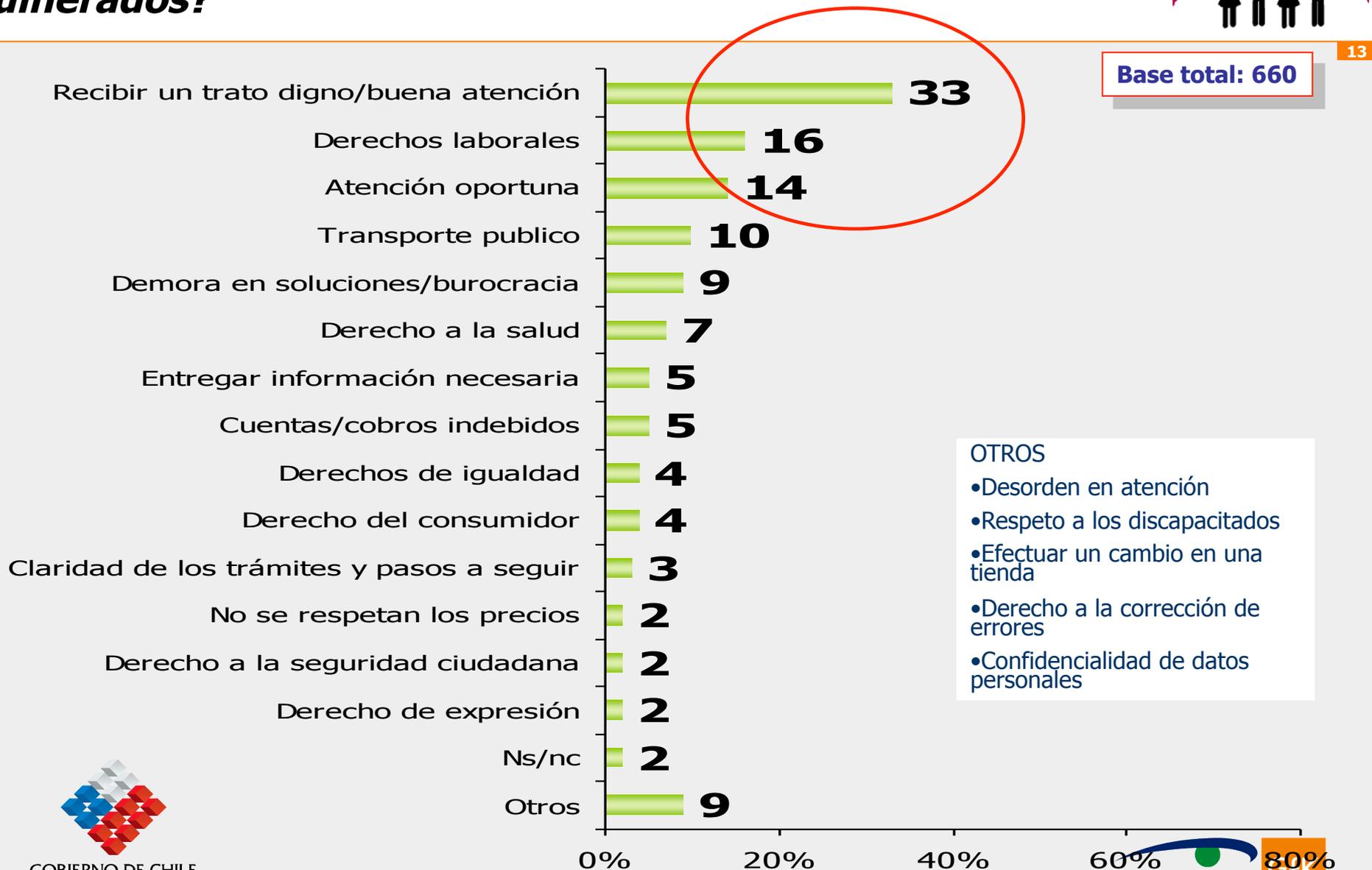
GOBIERNO DE CHILE

COMISION ASESORA PRESIDENCIAL

PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS



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





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

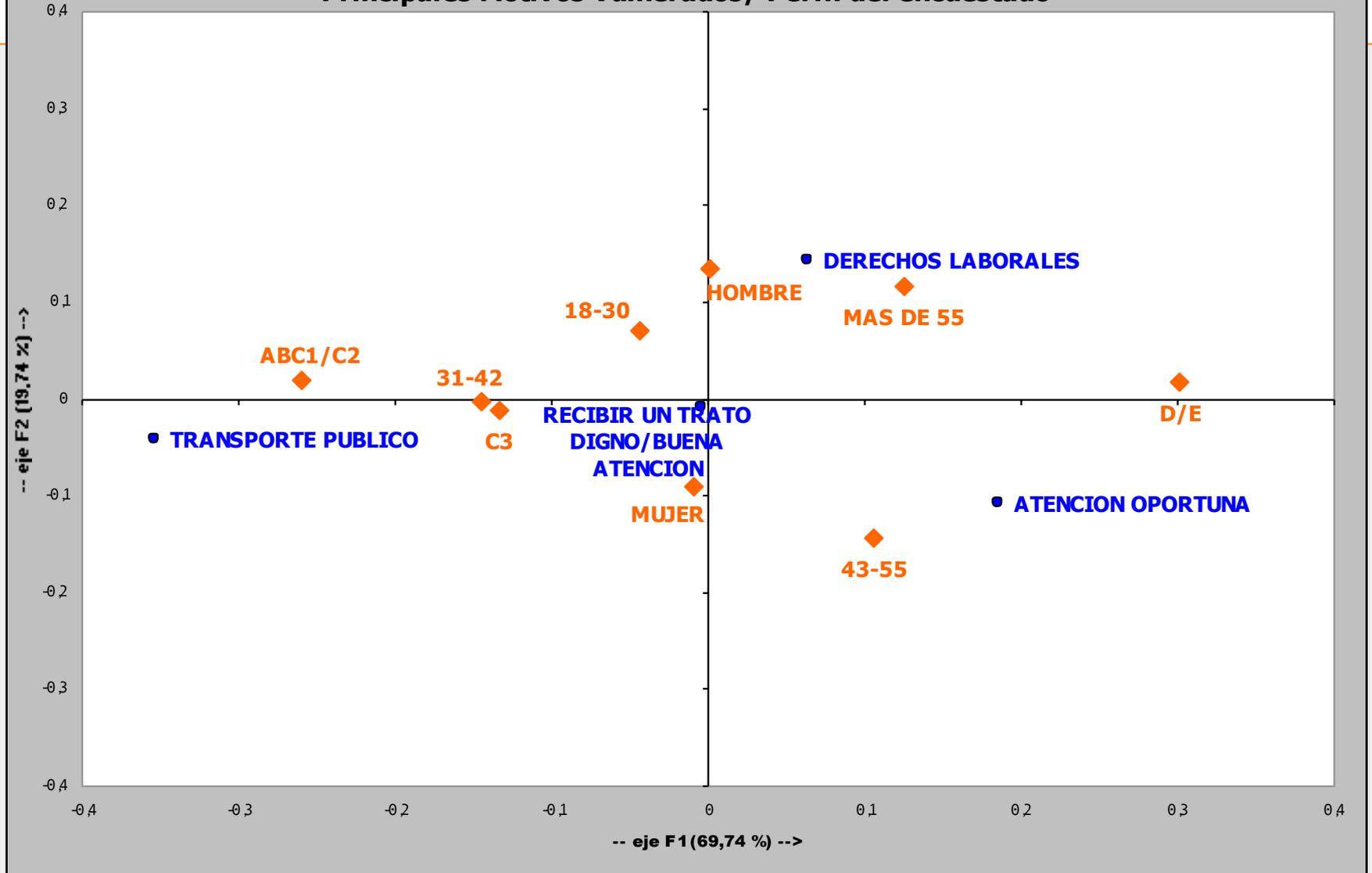
14

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%
RESPECTO A LOS DISCAPACITADOS	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%
EFFECTUAR 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

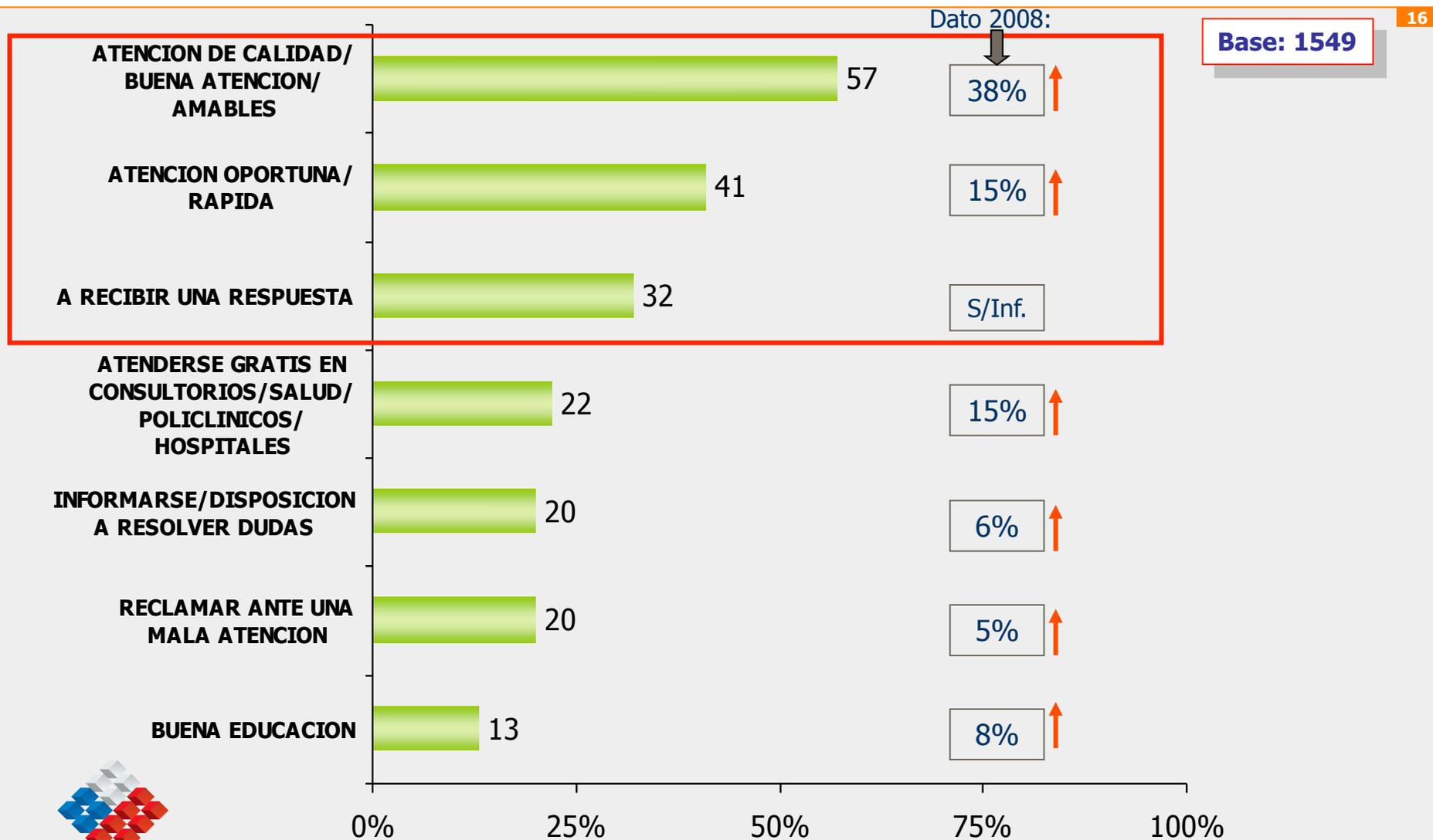
I T

Mapa de Correspondencia Principales Motivos Vulnerados/ Perfil del encuestado





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



GOBIERNO DE CHILE

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

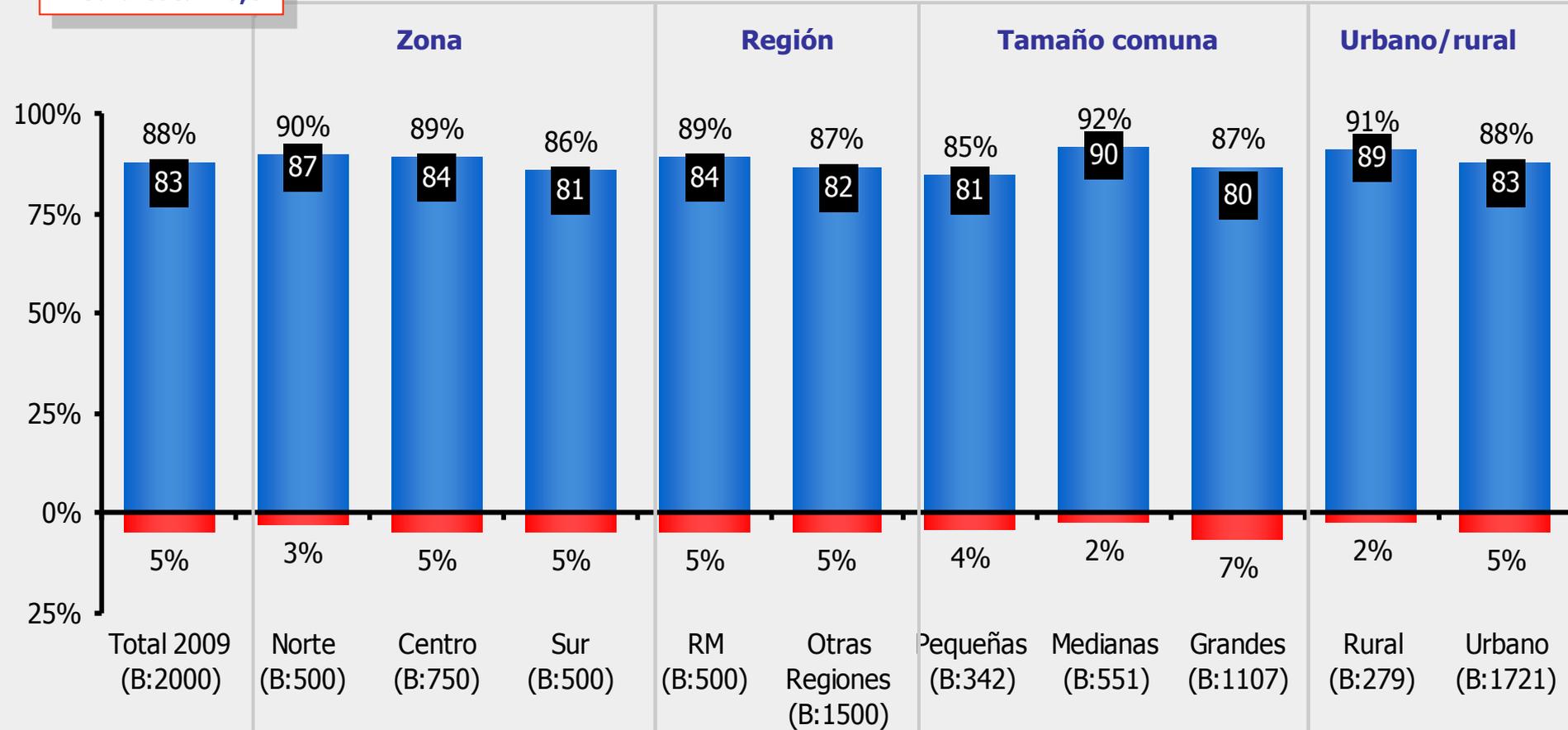
¿Cuán necesario, cree Ud., es para el país la creación de un organismo autónomo que vele por los derechos de las personas



Base total: 2000

17

Media total: 6,5



■ NECESARIO/ MUY NECESARIO (6 y 7)

■ POCO/ NADA NECESARIO (1 A 4)

GOBIERNO DE CHILE

COMISION ASESORA PRESIDENCIAL

PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

Conclusiones



18

- ✓ Al hablar de derechos ciudadanos en Chile, 8 de cada 10 chilenos y chilenas saben que los tienen, lo que da cuenta de una sociedad que ha avanzado en el reconocimiento de sus derechos. Quienes tienen menos noción de ellos son los habitantes de las ciudades más pequeñas del mundo rural y de los sectores de menores recursos.
- ✓ Sin embargo, pese a que se registra un aumento de ciudadanos más empoderados, sólo 4 de cada 10 chilenos sienten que sus derechos se respetan siempre o casi siempre.



GOBIERNO DE CHILE

COMISION ASESORA PRESIDENCIAL

PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

Conclusiones



- ✓ **Al avanzar a conocer en qué ámbitos de la vida diaria los chilenos y chilenas sienten que se respetan más sus derechos, nos encontramos que es en los servicios del Estado donde más se da esta situación: 7 de cada 10 ciudadanos y ciudadanas consideran que en este espacios sus derechos se respetan “siempre” o “casi siempre”. Esto muestra que el Sistema de Protección Social establecido por este gobierno, es percibido por los ciudadanos como un espacio de resguardo de derechos y de acogida.**



Conclusiones



20

- ✓ **En contrapartida, donde los ciudadanos sienten que en menor medida se respetan sus derechos es en el ámbito laboral. Casi 5 de 10 ciudadanos perciben que en sus empleos sus derechos se respetan “nunca” o “casi nunca”. Esto no deja de ser preocupante si se piensa que este es un espacio esencial para el desarrollo de los seres humanos, que dedican una importante fracción de sus vidas al trabajo.**
- ✓ **Ante la percepción de que en el ámbito laboral es donde menos se respetan los derechos ciudadanos, el gobierno ha hecho un importante esfuerzo para que los trabajadores cuenten con un sistema de protección eficiente. Es así como este año comenzó a operar la nueva justicia laboral, que paulatinamente ha comenzado a funcionar en algunas regiones, proceso que culminará en agosto cuando entre en vigencia en la Región metropolitana.**



Conclusiones



21

- ✓ Al ahondar en la experiencia concreta de los chilenos y chilenas encuestados, 3 de cada 10 sienten que sus derechos han sido vulnerados en los últimos 6 meses. Por tanto, apreciamos que la sensación de vulneración es mayor que la experiencia misma.
- ✓ Las mujeres entre 43 y 55 años, de los estratos más acomodados, son quienes sienten que sus derechos han sido más vulnerados.
- ✓ Como país tenemos que tomar conciencia que vivimos en comunidad, donde todos tenemos que poner de nuestra parte para mejorar la convivencia, el trato y el respeto por los derechos de las personas. En este contexto, felicitamos la campaña de la ONG Genera por Más Respeto, que busca precisamente estimular el buen trato entre personas, grupos e instituciones.



GOBIERNO DE CHILE

COMISION ASESORA PRESIDENCIAL

PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

Conclusiones



22

- ✓ El hecho de que en comparación con el año pasado este 2009 un 20% más de ciudadanos tienen conciencia de que poseen derechos en la atención en el Estado, ratifica que hemos avanzado en protección social, gracias a la ejecución de programas como la "Red Protege", que además cumplen un rol esencial para difundir los derechos.
- ✓ De esta forma hemos podido hacer realidad lo que ha dicho la Presidenta Michelle Bachelet **"Cuando un ciudadano acude a un servicio público, no va a pedir un favor, sino que va a exigir un derecho..."**.



GOBIERNO DE CHILE

COMISION ASESORA PRESIDENCIAL

PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

Conclusiones



23

- ✓ Sin embargo, los resultados nos muestran que aún nos queda por hacer un mayor esfuerzo para llegar a todos los chilenos y chilenas, especialmente en los sectores de menores recursos y en la comunas más pequeñas del país. Porque Chile somos todos, queremos que todos los chilenos y chilenas de Arica a Punta Arenas sepan que tienen derechos y conozcan donde pueden ejercerlos. Esa es nuestra misión como gobierno y es lo que seguiremos haciendo potenciando nuestras salidas a terreno.



GOBIERNO DE CHILE

COMISION ASESORA PRESIDENCIAL

PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

Conclusiones



- ✓ Al saber que posee derechos al utilizar un servicio público, este ciudadano más empoderado tiene una sólida base para exigir con respeto una mejor atención en ellos. Lo que más demandan hoy en día los chilenos y chilenas es recibir “una atención de calidad y un trato amable”, con un 57%; “una atención oportuna y rápida”, con un 41% y “que le entreguen una respuesta” con un 32%.
- ✓ Estos resultados nos dejan la misión como gobierno de avanzar en forma decidida en la modernización del Estado, poniendo al centro la atención al ciudadano. La tarea entonces es mejorar constantemente los sistemas de atención de reclamos que poseen los servicios públicos.



Conclusiones



25

- ✓ Si bien este año existen más chilenos y chilenas que tienen conciencia de sus derechos, la mayoría aún se siente indefensa. Y esto lo refleja que prácticamente 9 de cada 10 entrevistados cree que Chile necesita contar con una figura autónoma que no sólo vele por la protección de sus derechos, sino que también eduque sobre estos derechos, los promueva y los difunda a todos los sectores de la sociedad.
- ✓ Ante esta necesidad de los chilenos y chilenas, nos comprometemos a seguir dándole prioridad a la tramitación legislativa del Proyecto que crea el Ombudsman en Chile, el Defensor de las Personas, tal como se ha comprometido la Presidenta Michelle Bachelet frente a los chilenos el 21 de mayo y el Estado de Chile frente a los requerimientos internacionales. En esta tarea además esperamos contar con el apoyo de todos y todas los senadores.



GOBIERNO DE CHILE

COMISION ASESORA PRESIDENCIAL

PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS