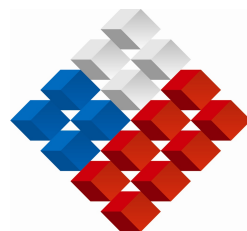


INFORME EJECUTIVO ESTUDIO

“ENCUESTA NACIONAL DE DERECHOS CIUDADANOS”

PRESENTADO A:



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

Julio de 2008

PERÍODO DE TERRENO

El terreno se llevó a cabo en el mes de mayo 2008

OBJETIVO GENERAL

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar el nivel de conocimiento sobre los derechos ciudadanos: derecho a una atención oportuna; derecho a recibir un trato digno; derecho a una atención de calidad y a respuesta.
2. Conocimiento de la figura del Defensor Ciudadano.
3. Identificar la percepción ciudadana sobre la vulnerabilidad de sus derechos por parte de los distintos órganos del Estado que entregan atención directa a las personas.
4. Percepción sobre el respecto de los Derechos en la sociedad chilena en general y en servicios específicos: públicos y privados
5. Identificar la experiencia de los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos ante los distintos órganos del Estado que entregan atención directa a las personas.
6. Identificar la percepción y experiencia ciudadana sobre el respeto de sus derechos por parte de los órganos del Estado que entregan atención directa a las personas.



POBLACIÓN OBJETIVO

La población objetivo comprende a todas las personas, mayores de 18 años, de las 15 regiones del país, pertenecientes a todos los niveles socioeconómicos, en zonas urbanas y rurales.

TIPO DE ESTUDIO

Se realizó un estudio cuantitativo, que se basa en una **muestra probabilística**, definida en 4 etapas para cada región.

Los pasos metodológicos son los siguientes:

- Las unidades de la primera etapa la constituyen **las comunas**.
- La unidad de segunda etapa corresponde a **las manzanas que se encuentran en cada conglomerado geográfico seleccionado**.
- Las unidades de la tercera etapa son **las viviendas ubicadas en cada manzana**.
- En la vivienda seleccionada se entrevistará a personas, mayores de 18 años.

MARGEN DE ERROR

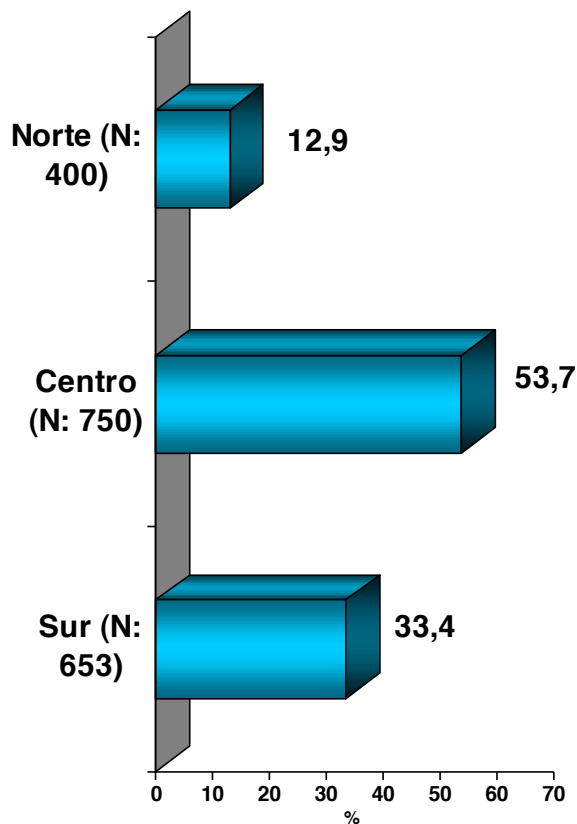
ZONA	REGIÓN	MUESTRA	MARGEN ERROR	ZONA	MARGEN ERROR
Norte	I, XV	100	+/- 9.8	400	+/-5.8
	II	100	+/- 9.8		
	III	100	+/- 9.8		
	IV	100	+/- 9.8		
Centro	RM	500	+/- 4.4	750	+/-3.4
	V	150	+/- 6.9		
	VI	100	+/- 9.8		
Sur	VII	100	+/- 9.8	653	+/-3.8
	VIII	150	+/- 6.9		
	IX	100	+/- 9.8		
	X, XIV	101	+/- 9.8		
	XI	101	+/- 9.8		
	XII	101	+/- 9.8		
TOTAL		1803	+/-2.3		

Los errores muestrales han sido estimados para un nivel de confianza de 95%, bajo el supuesto de muestra aleatoria simple en preguntas dicotómicas, con varianza máxima.

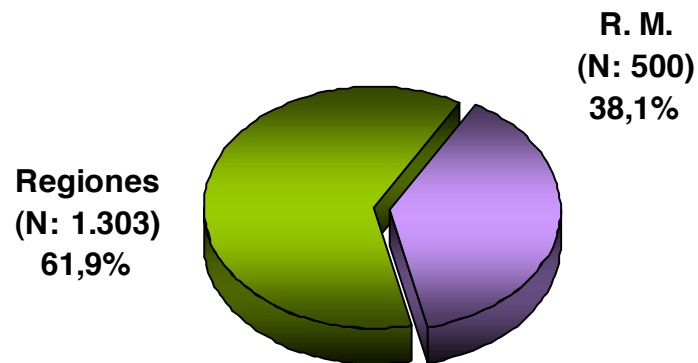
COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA, PONDERADO

Base: 1803 Total entrevistados

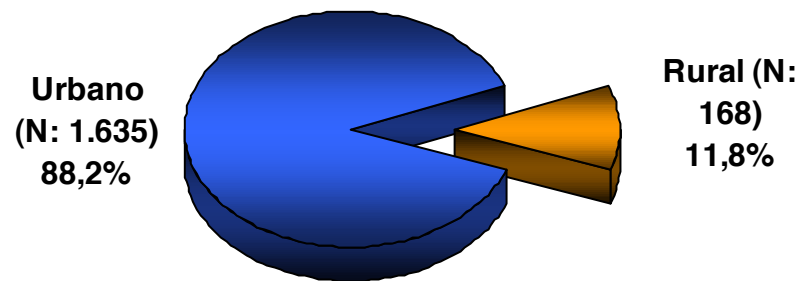
ZONA 1



ZONA 2



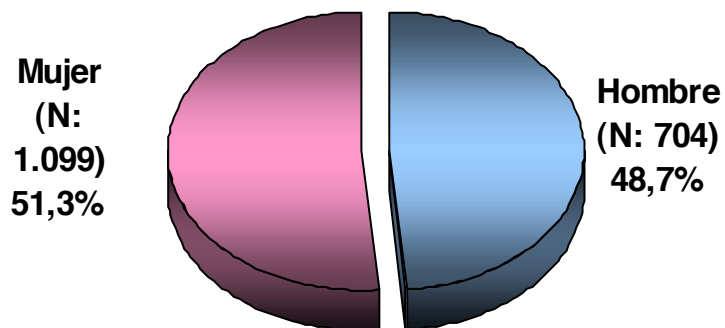
ESTRATO AGRUPADO



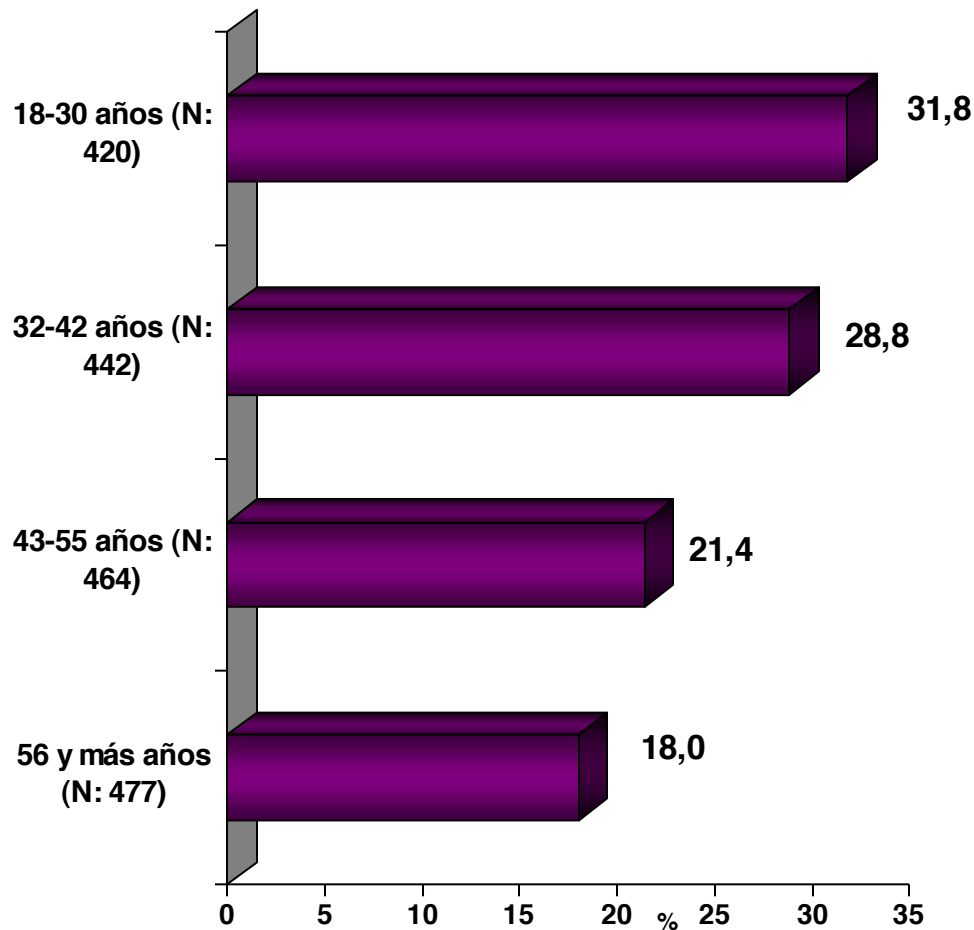
COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA, PONDERADO

Base: 1803 Total entrevistados

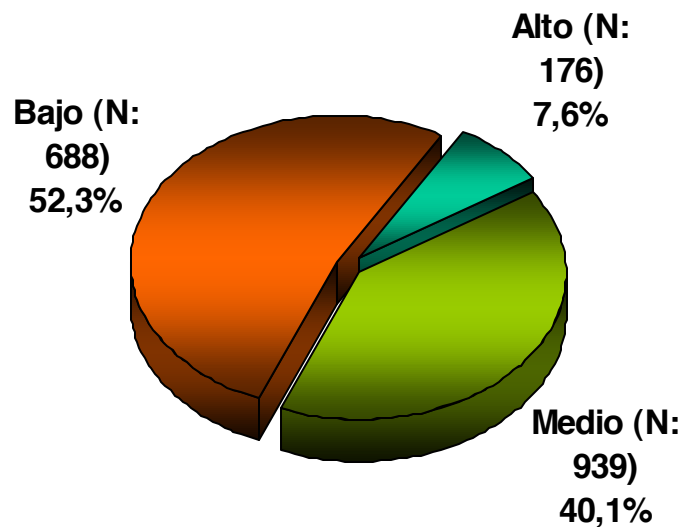
SEXO



EDAD



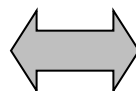
GSE SOSTENEDOR HOGAR



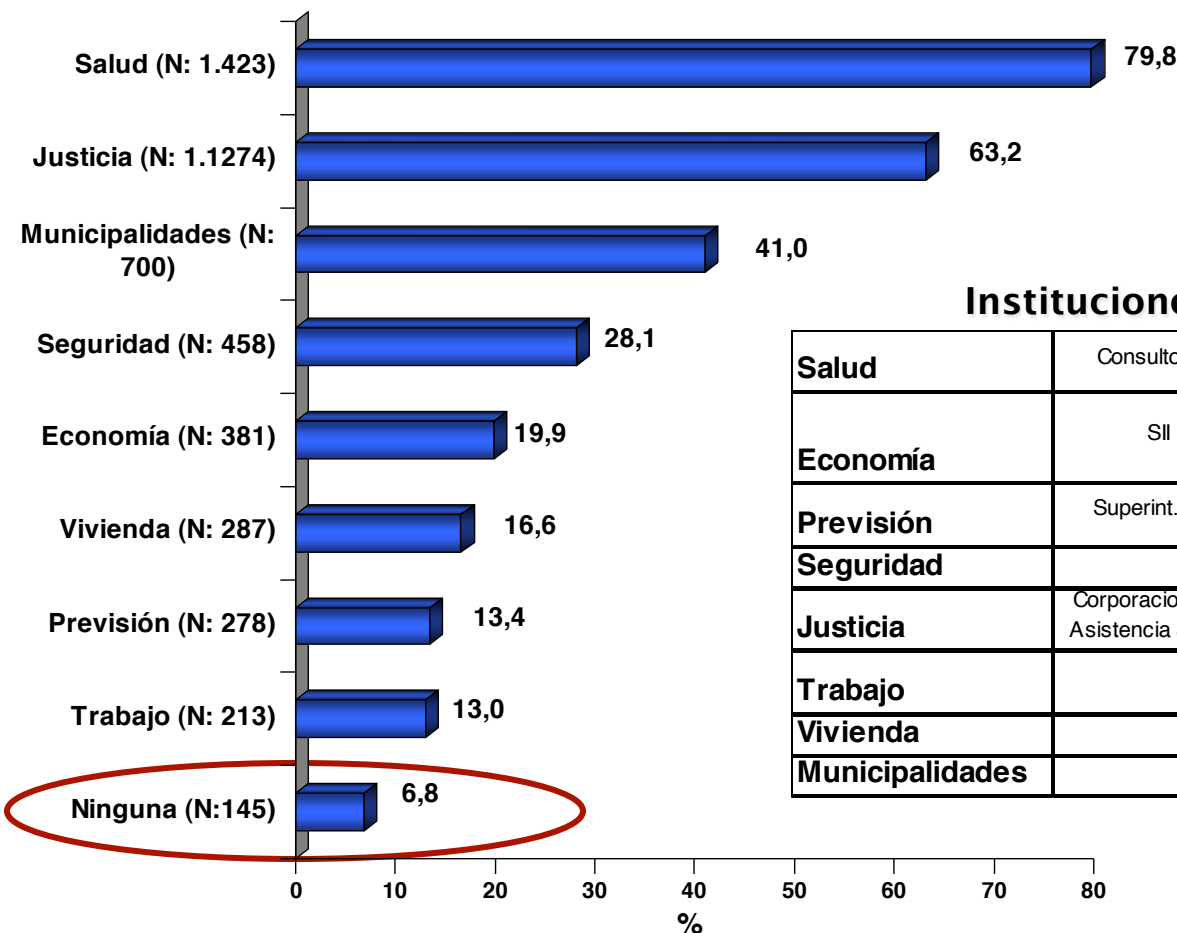
Base: 1803 Total entrevistados

Atenciones por sector

(93,2 % se atendieron en algún servicio durante los últimos 12 meses)



El 6,8 %, 145 personas, no se atendieron en ningún servicio



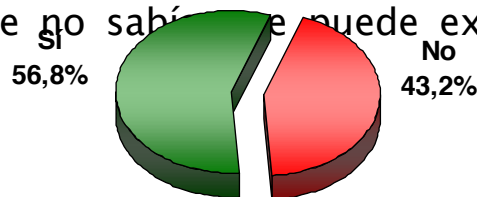
Instituciones incluidas en cada sector

Salud	Consultorios	Hospitales públicos	Fonasa	COMPIN
Economía	SII	Tesorería Gen. de la República	SERNAC	
Previsión	Superint. de Seguridad Social		INP	
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			



I. CONOCIMIENTO

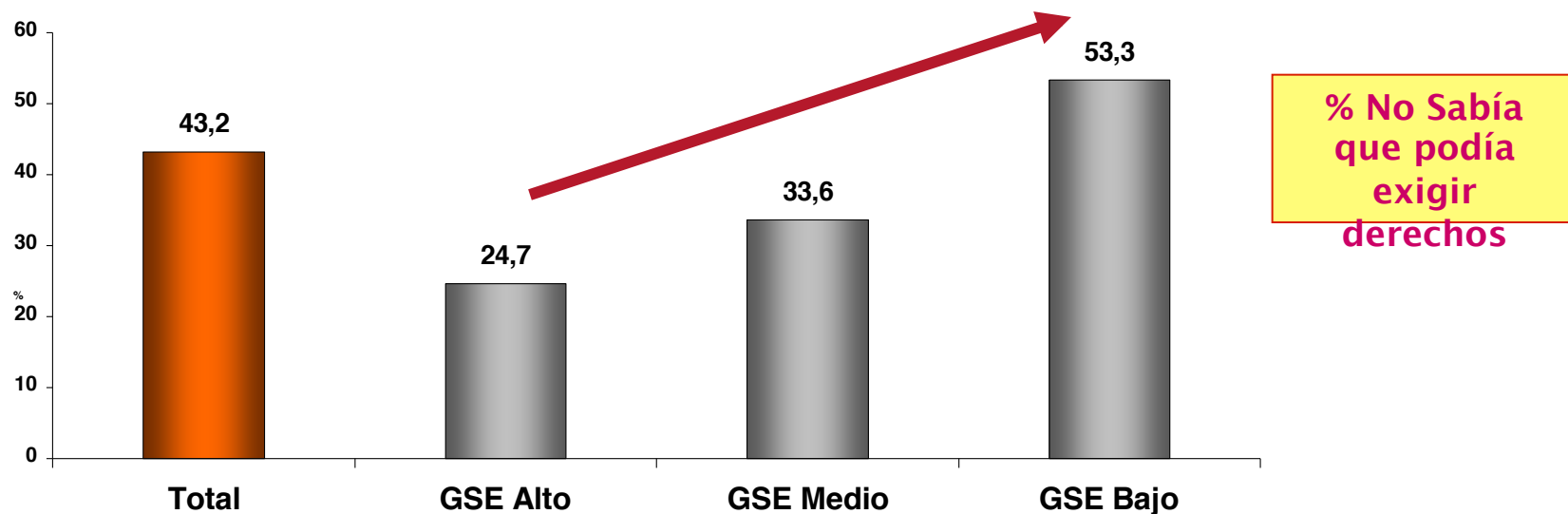
- Se aplicó un conjunto de preguntas para determinar el nivel de conocimiento de los entrevistados sobre temas relacionados con los Derechos Ciudadanos.
 - **¿Sabía Ud. que puede exigir Derechos al atenderse en los Servicios Públicos del Estado?**
 - **¿Cuáles Derechos?**
 - **¿Conoce Ud. o ha oído hablar de un organismo llamado defensor ciudadano o defensoría de las personas?**
 - **¿Sabe Ud. en qué consistiría este defensor ciudadano? ¿Qué tareas debería cumplir?**
 - **¿Conoce Ud. o ha oído hablar de la Comisión Defensora Ciudadana?**
 - **¿Conoce Ud. o ha oído hablar de la ley que se está tramitando sobre el derecho de las personas a tener acceso a la información pública?**
- El nivel de conocimiento es en general bajo, observándose una diferencia importante según nivel socioeconómico de los entrevistados, es decir a nivel socio económico más bajo, el desconocimiento es mayor. También por educación existen diferencias importantes, siendo esta variable muy correlacionada con el GSE.
- El 43,2 % responde que no sabe si puede exigir Derechos al atenderse en los Servicios Públicos.



Conocimiento que se puede exigir Derechos

I. CONOCIMIENTO

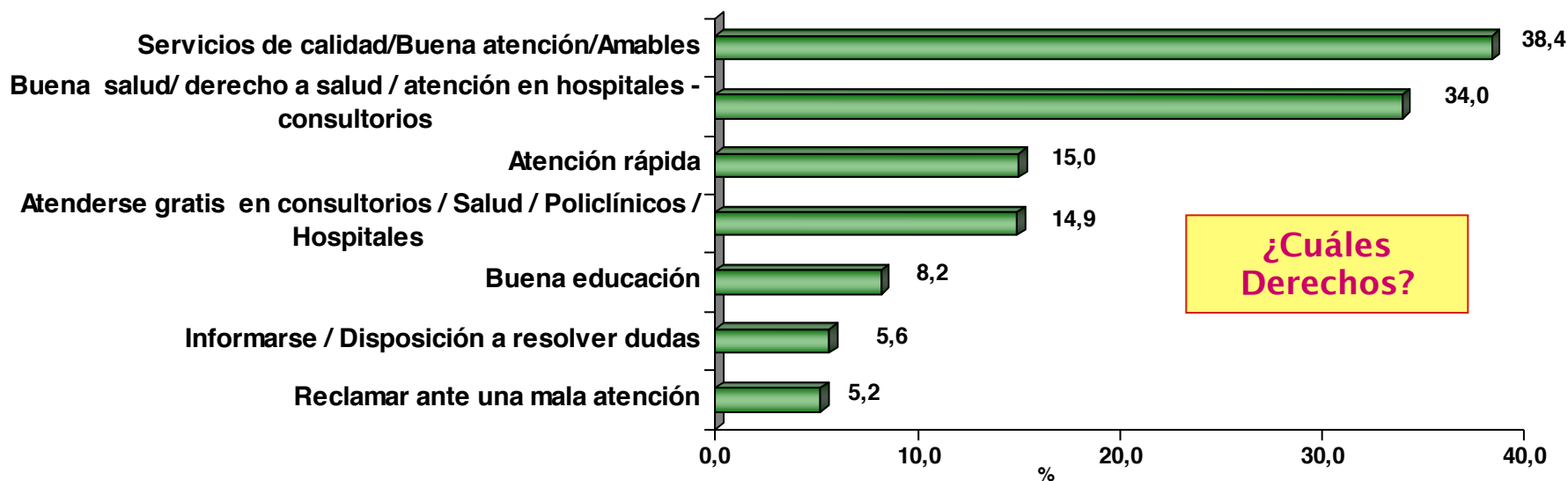
- Por nivel socioeconómico, las diferencias son muy marcadas:



- No se observa mayores diferencias entre los residentes en zonas rurales y zonas urbanas, y tampoco entre Región Metropolitana y Regiones.

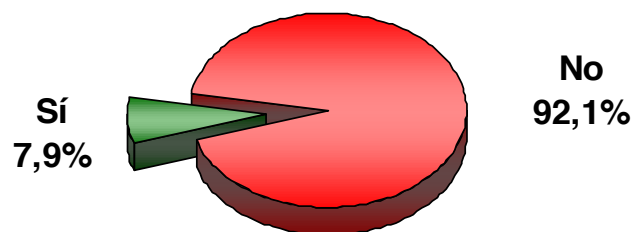
I. CONOCIMIENTO

- A los que señalaron saber que pueden exigir derechos, se consultó en forma espontánea sobre su conocimiento específico de Derechos.
- Los Derechos más mencionados son: Derecho a un servicio de calidad, Derechos a buena atención en Salud, Derecho a una atención rápida y Derecho a atención gratis en Salud.



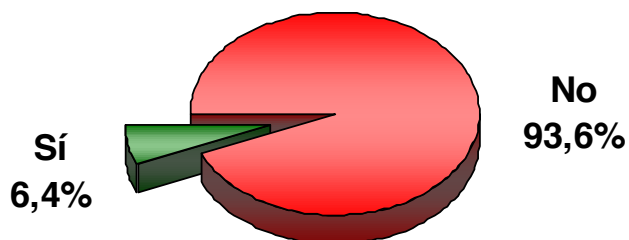
I. CONOCIMIENTO

- Solamente el 7,9 % conoce o ha oído hablar de un organismo llamado **defensor ciudadano** o defensoría de las personas.



% Conoce Defensor Ciudadano

- Y, solamente el 6,4 % señala conocer o ha oído hablar de la **Comisión Defensora Ciudadana**.

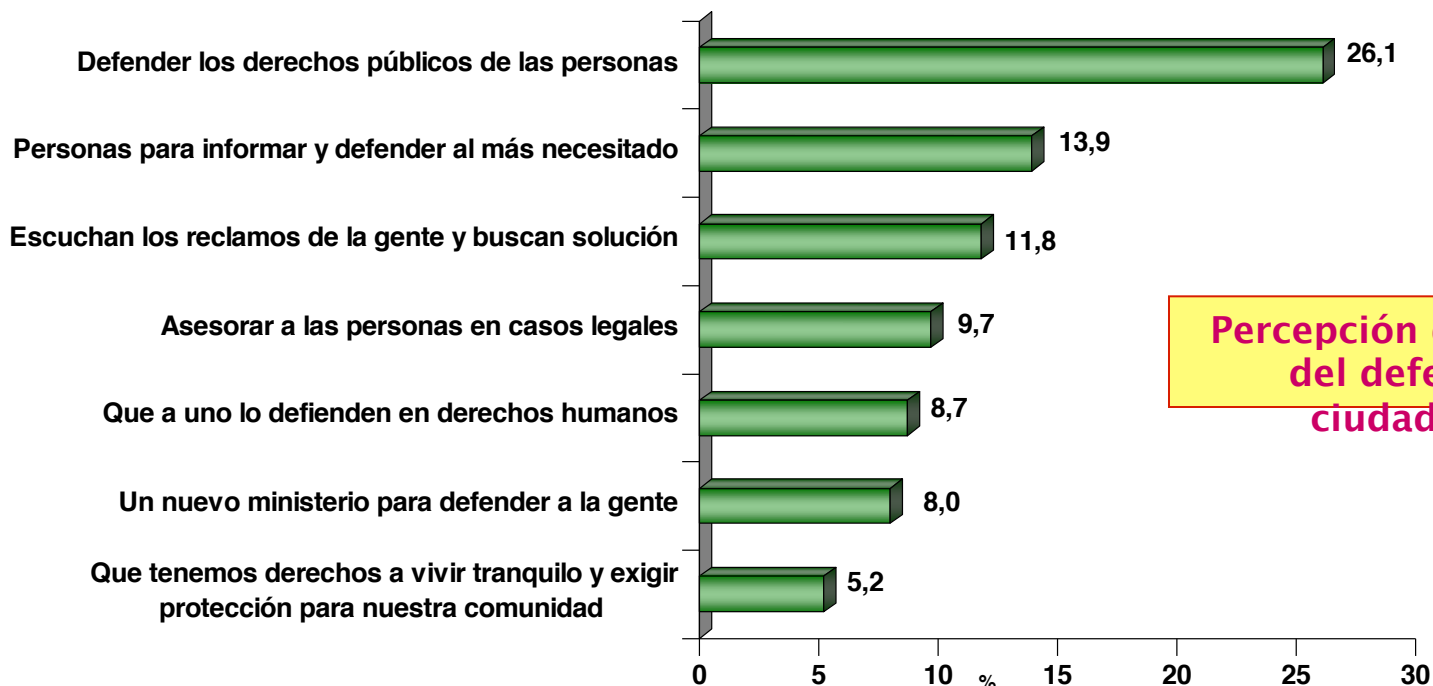


% Conoce Comisión Defensora Ciudadana

- En ambos casos, no existe mayor diferencia en el nivel de conocimiento, analizando los diferentes segmentos en estudio, salvo en el GSE alto, donde el conocimiento del organismo defensor ciudadano y de la Comisión Defensora Ciudadana llega a **18,7 %** y **10,7 %**, respectivamente.

I. CONOCIMIENTO

- Específicamente hablando del defensor ciudadano, se indagó sobre lo que entiende la gente por esa figura, y qué tareas debería cumplir. Se lo percibe en primer lugar como Defensor de los derechos públicos de las personas, en segundo lugar como ente informativo y defensor de los más necesitados, y en tercer lugar escuchar y solucionar los reclamos de las personas.



**Percepción de tareas
del defensor
ciudadano**

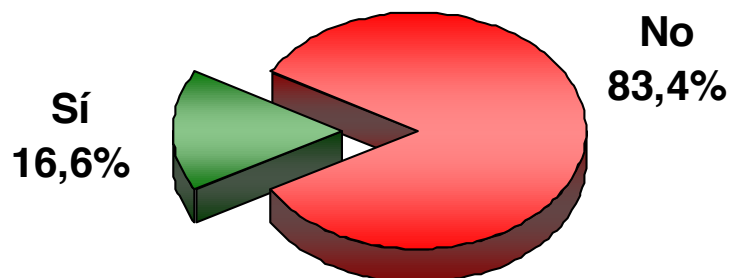
I. CONOCIMIENTO

- Los hombres se inclinan más por el aspecto informativo, las mujeres más por el concepto defensor, y los jóvenes (18–30) más por el tema de reclamos.
- También se puede apreciar interesantes diferencias según posición política de los entrevistados:

	TOTAL (B: 158)	POSICION POLITICA			
		Izquierda (B: 39)	Centro (B: 49)	Derecha (B: 17)	Ninguna (B: 53)
Defender los derechos públicos de las personas	26,1	17,2	28,0	10,4	35,6
Personas para informar y defender al más necesitado	13,9	4,3	17,8	0,0	21,6
Escuchan los reclamos de la gente y buscan solución	11,8	8,9	14,7	33,6	4,4
Asesorar a las personas en casos legales	9,7	23,6	1,8	6,6	7,6

I. CONOCIMIENTO

- El último punto respecto a conocimiento está relacionado con **la ley que se está tramitando sobre el derecho de las personas a tener acceso a la información pública.**
- Un porcentaje bastante relevante, el 16,6 % de las personas entrevistadas dice conocer o haber escuchado hablar de esta ley que se está tramitando sobre el derecho de las personas a tener acceso a la información pública.



Conocimiento de la
nueva ley

- No se dan mayores diferencias según segmentos entrevistados, moviéndose el nivel de conocimiento entre el 15 y 20 %.

II. PERCEPCIÓN DE RESPETO DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

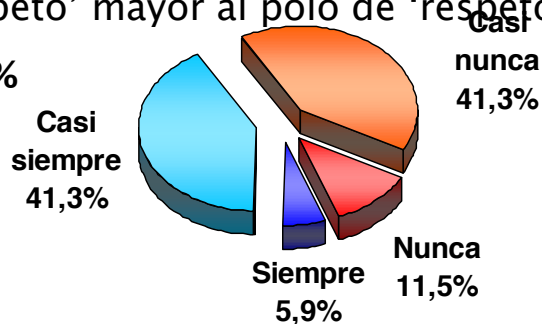
- En este capítulo abordamos aspectos relacionados con la forma como la población percibe el respeto de los derechos ciudadanos en el país y en diferentes instituciones públicas.
- Las preguntas formulados para recoger esta información, son:
 - **Según su experiencia y según lo que le han contado, ¿En qué medida se respetan los derechos de las personas en nuestro país?**
 - **A su juicio, ¿Cuánto se respetan los derechos de las personas en los siguientes espacios?**
 - **Pensando en los servicios públicos, ¿Cuán de acuerdo está Ud. con estas afirmaciones que hablan del respeto de diferentes derechos?**
 - **¿Cuánto diría Ud. que el Estado vela por los siguientes 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?**



II. PERCEPCIÓN DE RESPETO DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

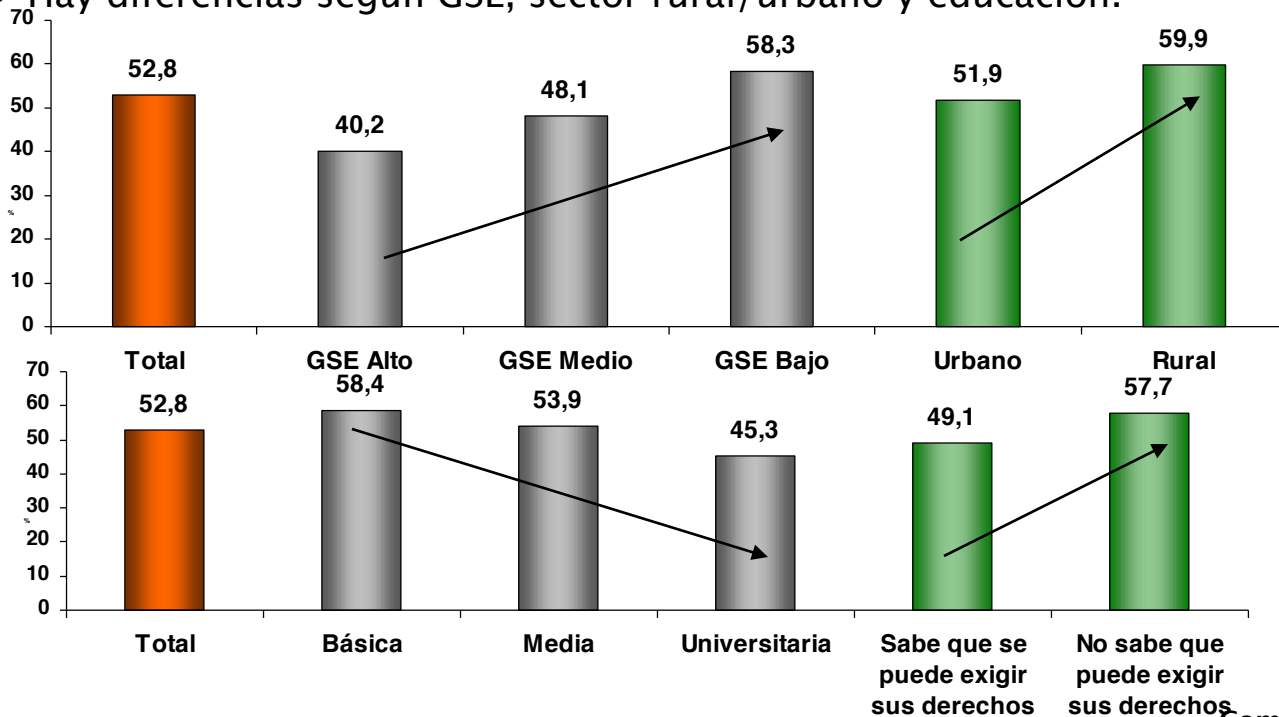
- En primer lugar, se indagó sobre la percepción que tienen las personas sobre el respeto de los derechos en el país, siendo el polo de 'no respeto' mayor al polo de 'respeto':

- Siempre, casi siempre 47.2 %
- Nunca, casi nunca 52,8 %



Respeto de los Derechos en el país

- Hay diferencias según GSE, sector rural/urbano y educación.



% que señala nunca/casi nunca

II. PERCEPCIÓN DE RESPETO DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

- En segundo lugar se preguntó sobre la percepción que tienen las personas sobre el respeto de los derechos en algunos ámbitos.
- El transporte público, el lugar de trabajo y los servicios municipales son los 3 espacios con la más alta percepción de no respeto.
- El transporte público ocupa el primer lugar, principalmente por la opinión de los entrevistados de la Región Metropolitana, donde el % no respeta 'nunca/casi nunca' es extremadamente alto (78,4 % versus 46,9 % en las diferentes regiones). Percepción obviamente muy ligada a la experiencia con el Transantiago.

En el transporte público	57,5
En el trabajo	45,4
En los servicios municipales (como consultorio, escuela, basura, etc.)	44,0
En las empresas de servicios básicos: luz, agua y gas	42,0
En los Medios de comunicación	41,0
En las empresas privadas de servicios (Isapre, AFP, Seguros)	38,1
En las empresas privadas de bienes (Supermercados, tiendas)	35,9
En los servicios del Estado (como INP, Registro Civil, etc.)	26,9

**% se respetan
nunca, casi
nunca**

- Los servicios del Estado (INP, Registro Civil, etc.) y las empresas privadas obtienen resultados de 'no respeto' bastante inferiores.

II. PERCEPCIÓN DE RESPETO DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

- En tercer lugar se trabajó con una escala de nivel de acuerdo con un conjunto de frases sobre el respeto de diferentes derechos de las personas.
- El mayor nivel de acuerdo se observa en el respeto del derecho a presentar quejas y reclamos (45,5 % de acuerdo), el derecho a hacer una petición (43,8 % de acuerdo) y el derecho a acceder a información (42,2 % de acuerdo).
- No obstante, en cuanto al respeto a la atención oportuna, a recibir una respuesta en un tiempo prudente cuando solicitan un trámite, a exigir la corrección de los errores que el servicio pueda cometer, el derecho de una atención de calidad y el derecho de reclamar por abuso de poder, la mayoría opina que no se respeta estos tipos de derechos.

.....el derecho a presentar quejas y reclamos	45,5
...el derecho a hacer una petición	43,8
...el derecho a acceder a información	42,2
....el derecho a utilizar los servicios higiénicos gratuitamente	39,1
...el derecho a recibir un trato digno y respetuoso	38,7
...el derecho a la no discriminación	36,9
...el derecho a reclamar por abuso de poder	33,6
...el derecho a una atención de calidad	33,2
....el derecho a exigir la corrección de los errores que el servicio pueda cometer	32,8
...el derecho a una atención oportuna	32,5
...el derecho a recibir respuesta en un tiempo prudente cuando Ud. solicita un trámite	29,9

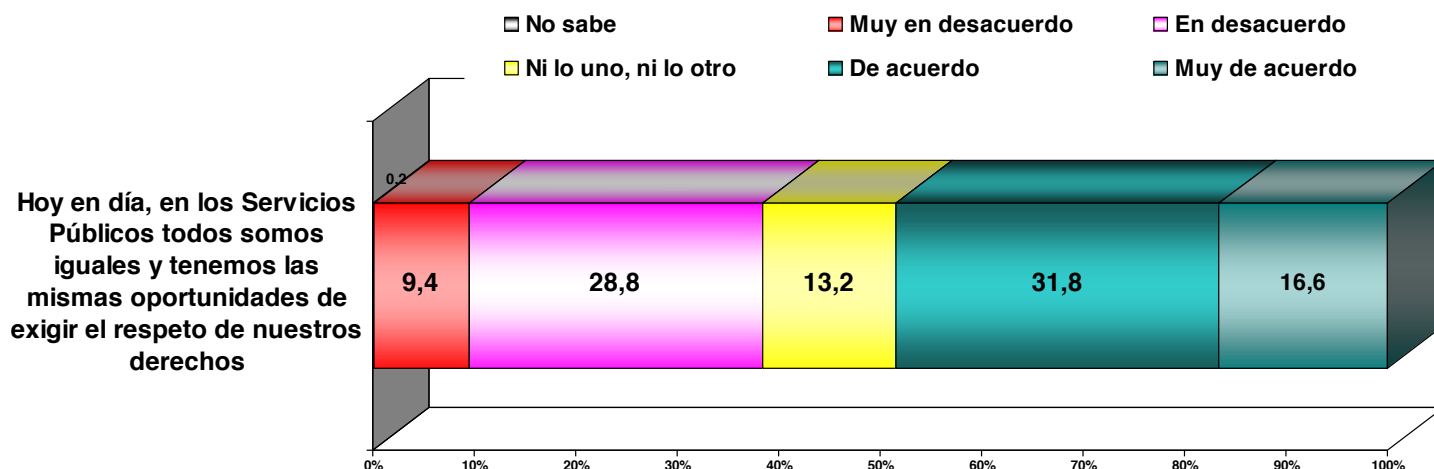
% está de acuerdo que se respetan los derechos en cada ámbito

- La percepción del respeto de los derechos es mayor en Regiones que en la



II. PERCEPCIÓN DE RESPETO DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

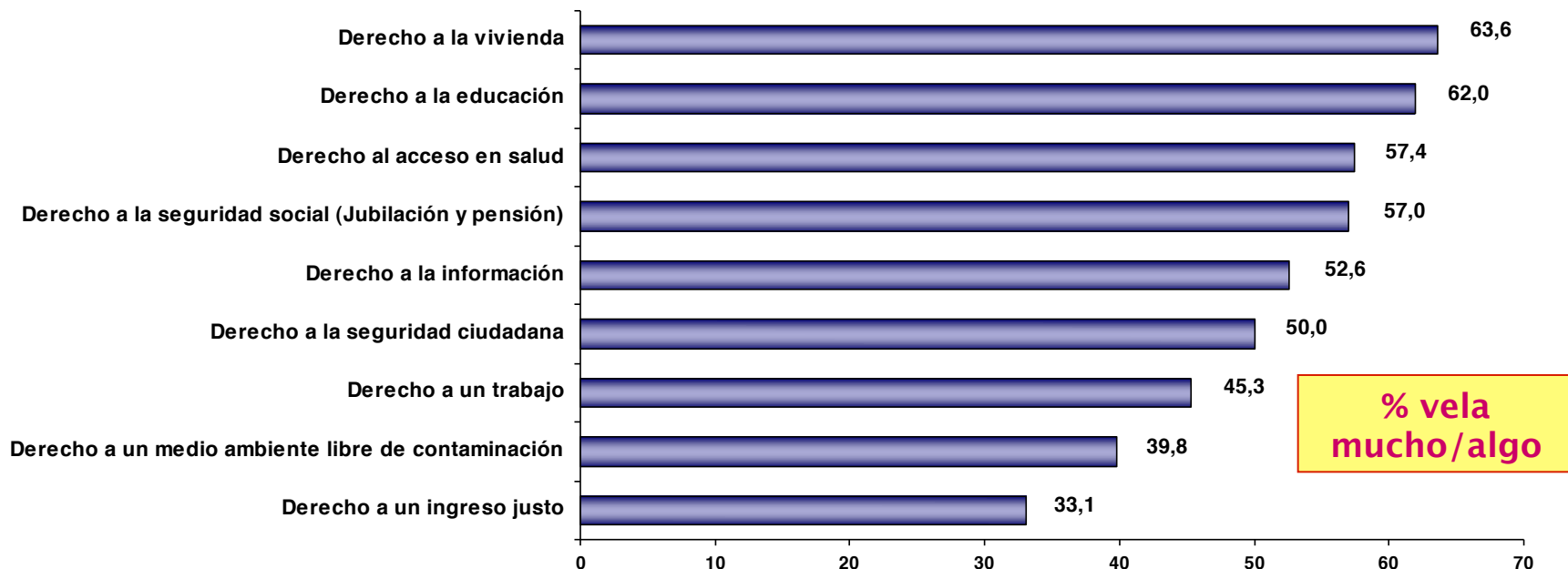
- También se pidió la opinión de los encuestados sobre una frase relacionada con la igualdad frente a los servicios públicos, en términos de iguales oportunidades en exigir el respeto de los derechos.
- La opinión es bastante dividida:
 - un 37,2 % dice que no somos iguales
 - un 13,4 % no tiene claridad al respecto
 - un 48,4 % (grupo mayoritario) dice que somos iguales



- La mayor diferencia en esta percepción se puede apreciar en la comparación de la RM versus las Regiones, siendo en el resto de los segmentos la diferencia poco significativa.

II. PERCEPCIÓN DE RESPETO DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

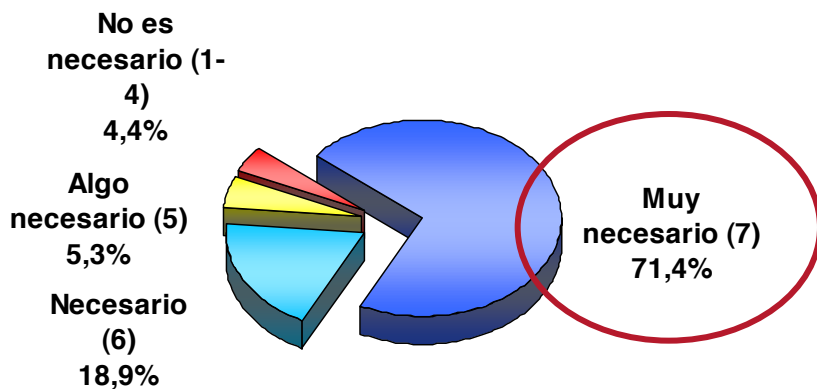
- En cuarto lugar se ocupó una escala de 4 puntos (mucho, algo, poco, nada) para saber qué piensan las personas sobre el Estado en su función de velar por los derechos de las personas en 9 áreas. Los resultados son sorprendentes y discriminan fuertemente.
- Las áreas con los porcentajes más altos de “El estado vela mucho / algo” son los derechos a la vivienda, a la educación, acceso a la salud y seguridad social.
- Por otra parte, las asignaciones más bajas reciben el derecho a un ingreso justo, a un ambiente libre de contaminación y el derecho al trabajo.



**% vela
mucho/algo**

II. PERCEPCIÓN DE RESPETO DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

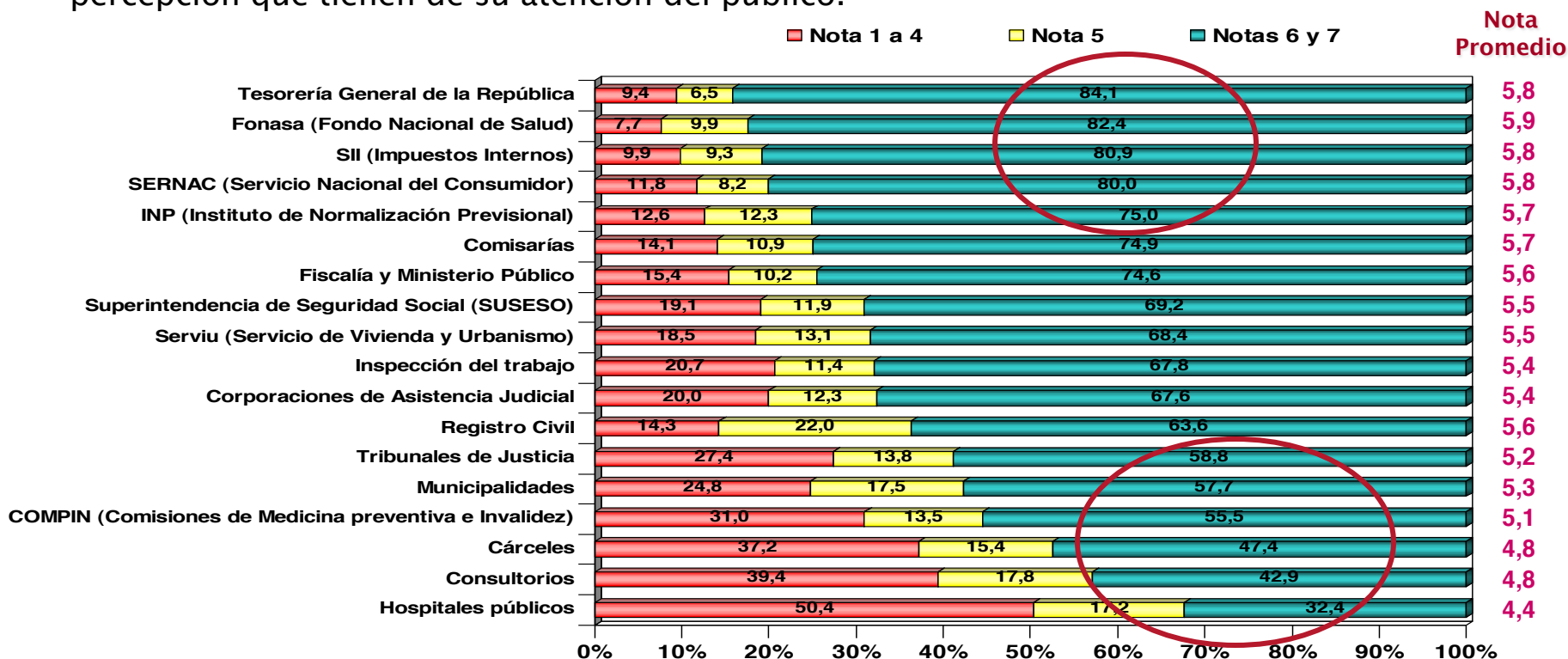
- En último lugar se investigó cuán importante cree la opinión pública la **creación de un organismo autónomo** que vele por los derechos de las personas.
- En el contexto de una opinión generalizada sobre la falta de respeto de los derechos en el país y en la mayoría de los ámbitos públicos, es entendible la gran relevancia asignada a la creación de esta figura pública.
- El 71,4 % señala que es muy necesario y solamente un 4,4 % opina que no es necesario, opinión prácticamente unánime en todos los segmentos de la población.



Percepción de la necesidad de la creación de un organismo público autónomo que vele por los derechos de las personas

III. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- A todos los entrevistados se les pidió evaluar un listado de 18 servicios públicos en la percepción que tienen de su atención del público.



- 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 %, un muy buen resultado.

III. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- Las instituciones que reciben las evaluaciones más bajas (inferior a 60 % de notas 6 y 7), son: Tribunales de Justicia, Municipalidades, COMPIN (Comisiones de Medicina preventiva e Invalidez), Cárceles, Consultorios, Hospitales públicos.
- Es muy interesante que la percepción en términos de imagen (todos evalúan) en comparación con quienes efectivamente tuvieron una experiencia de atención, es mucho mejor. Las mayores diferencias se pueden observar en el **Compín, Suseso y Sernac**, donde las diferencias son relevantes. Es decir, estas instituciones tienen una buena imagen, pero la experiencia de atención no es tan buena, como se podría esperar.

Promedio notas	TOTAL	ATENCION		Dif.
		Se atendió	No se atendió	
Fonasa (Fondo Nacional de Salud)	5,9	6,0	5,9	0,1
SII (Impuestos Internos)	5,8	5,6	5,8	-0,2
Tesorería General de la República	5,8	5,6	5,8	-0,2
SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor)	5,8	5,0	5,8	-0,8
INP (Instituto de Normalización Previsional)	5,7	5,6	5,7	-0,1
Comisarías	5,7	5,6	5,8	-0,2
Registro Civil	5,6	5,5	5,8	-0,3
Fiscalía y Ministerio Público	5,6	5,3	5,6	-0,3
Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)	5,5	4,8	5,5	-0,7
Serviu (Servicio de Vivienda y Urbanismo)	5,5	5,3	5,6	-0,3
Inspección del trabajo	5,4	5,0	5,5	-0,5
Corporaciones de Asistencia Judicial	5,4	5,3	5,5	-0,2
Municipalidades	5,3	5,1	5,4	-0,3
Tribunales de Justicia	5,2	4,8	5,2	-0,4
COMPIN	5,1	3,8	5,2	-1,4
Consultorios	4,8	4,8	4,9	-0,1
Cárceles	4,8	4,7	4,8	-0,1
Hospitales públicos	4,4	4,3	4,6	-0,3
	5,4	5,1	5,5	-0,4

III. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- También se solicitó a todos los entrevistados que pusieron notas inferiores a 6 (1-5) que fundamentaran sus respuestas con argumentos relacionados con la percepción de la atención.
- Las principales razones de la evaluación deficiente, se concentran fuertemente, en 3 grandes temas:

1. **Lentitud de la atención**

Registro Civil, TGR, SII, Fonasa

Algo más en.....

2. **Burocracia, tramitación**

Suseso, Compin, INP, SII, Sernac, Municipalidades

Algo más en.....

3. **Mala atención (poca amabilidad, frío, prepotente)**

Hospitales, Consultorios, Serviu, Municipalidades

Algo más en.....

Otras razones mencionadas, pero de importancia menor, son: **Mala entrega de información / Información poco clara, Uno pide ayuda y no se la dan/No solucionan el problema, Discriminan/No respetan ni a mujeres ni a niños/Malos tratos sobre todo si uno es pobre, No hay credibilidad / Mala imagen, Muy pocas oficinas (boxes), Porque hay pitutos, Falta de tecnologías, No respetan horas dadas de atención/No hay horas medicas, Personal poco preparado/Canacitado, Falta más seguridad.**

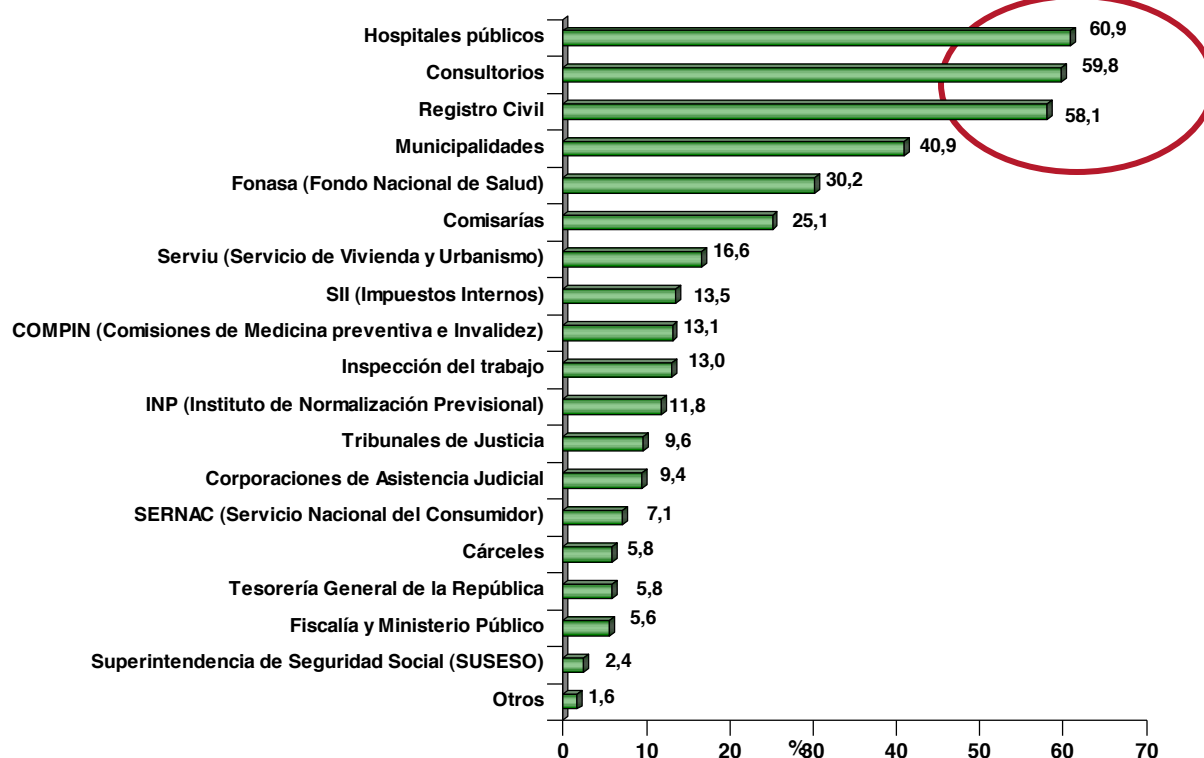


IV. EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- Después de haber hablado de percepciones y opiniones generales sobre los servicios públicos, se presenta en este capítulo la experiencia real de las personas con la atención en los servicios públicos, en cuanto a:
 - **Servicios públicos en los cuales se ha atendido en los últimos 6 meses**
 - **¿Ha sentido la necesidad de realizar un reclamo en alguno de estos servicios públicos?**
 - **¿Por qué sintió ganas de reclamar?**
 - **¿Reclamó?**
 - Si dice No: **¿Por qué no reclamó?**
 - Si dice Sí: **¿Cómo reclamó?**
¿Obtuvo respuesta?
¿Cuán satisfecho quedó con la respuesta?
 - **Durante el último año, ¿se ha sentido discriminado Ud. o alguien de su familia en un servicio público? ¿En cuáles? ¿Cómo?**

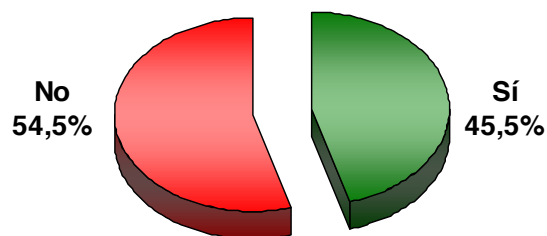
IV. EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- Los servicios con la mayor cantidad de atención son los Hospitales, Consultorios y Registro Civil. (cerca del 60 %)
- Un segundo grupo conforman las Municipalidades, Fonasa y Comisarías (entre 25 y 40 %)
- El resto de las instituciones tienen todas menos de 17 % de asistencia.
- Especialmente baja es la atención en Suseso, Fiscalía, Cárceles y TGR, inferior al 6 %.



IV. EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- Una proporción bastante alta de los entrevistados dicen que han sentido la necesidad de realizar un reclamo en alguno de los servicios públicos: 45,5 %

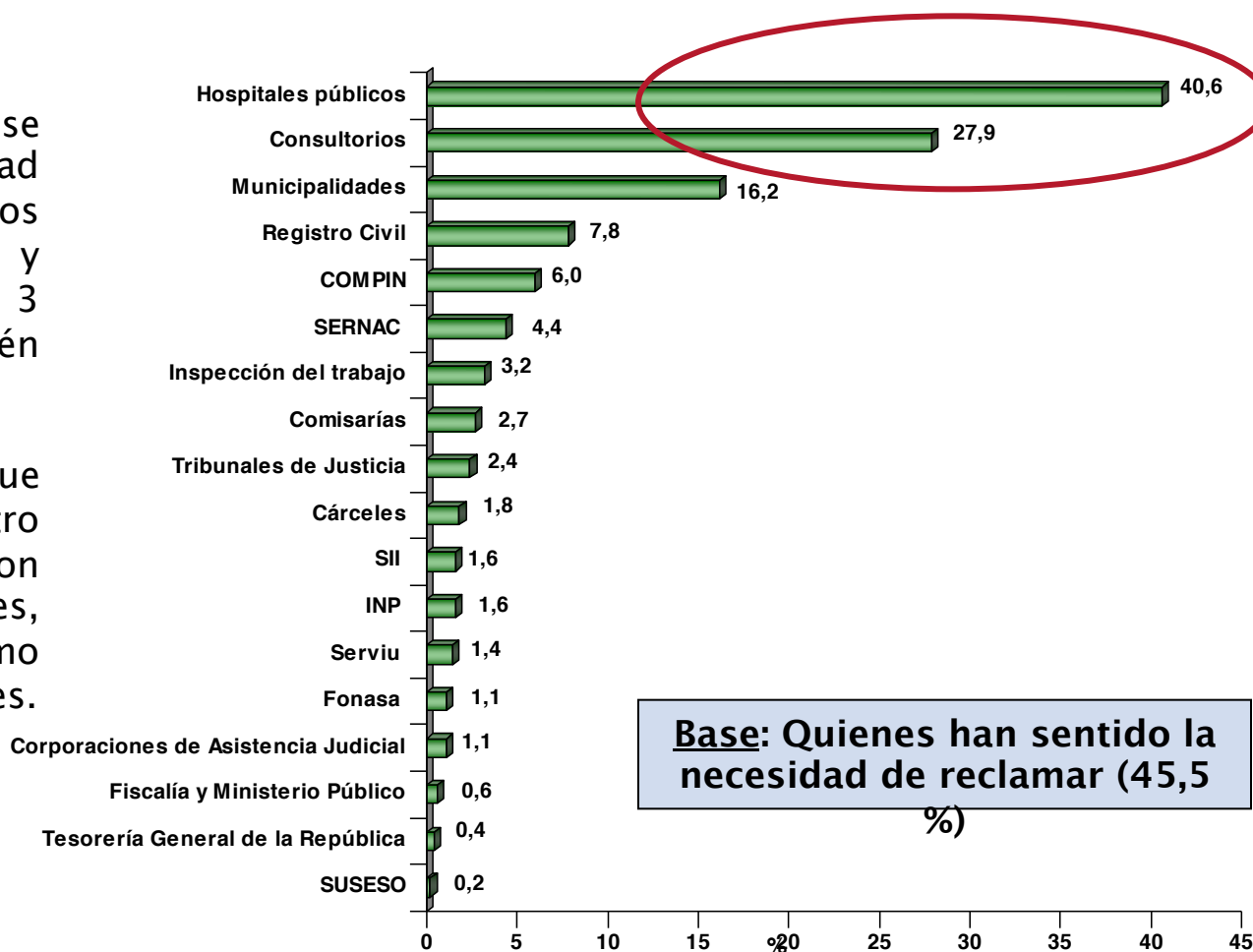


**Necesidad de
reclamo**

- La necesidad de reclamo sube levemente entre:
 - **Los que saben que pueden exigir derechos (sube a 48.1 %) versus 42,0 % entre los que no saben**
 - **En RM (sube a 48,1 %) versus 43,9 % en Regiones**
- La sensación de necesidad de reclamo baja fuertemente entre de mayor edad (55 +), 29,7 %, en comparación con el resto de tramos etarios.
- Pero en el resto de variables (GSE, sexo, educación), las diferencias son menores.

IV. EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- Entre los servicios, donde se observa la mayor necesidad de reclamo, son los hospitales, consultorios y municipalidades; estas 3 instituciones están también entre las más visitadas.
- No obstante, hay que destacar el caso del Registro Civil, una institución con gran cantidad de atenciones, con un índice de reclamo menor a las municipalidades.



IV. EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- Si construimos un índice de necesidad de reclamo en función de la cantidad de atenciones de cada institución, podemos deducir que los hospitales presentan el índice más alto, lo que llama la atención en comparación con los consultorios y el Registro Civil, ambos con un importante volumen de atenciones, sin embargo con un índice bastante inferior.
- También el caso de Fonasa es destacable, que indica un muy alto nivel de satisfacción con esta institución.
- Hay que considerar, sin embargo, que la naturaleza de las atenciones es diferente según institución, lo que también impacta la tasa de reclamo.

	Se atendió	Necesidad de reclamo	Índice
Hospitales públicos	60,9	40,6	0,67
Consultorios	59,8	27,9	0,47
Registro Civil	58,1	7,8	0,13
Municipalidades	40,9	16,2	0,40
Fonasa	30,2	1,1	0,04
Comisarías	25,1	2,7	0,11
Seriu	16,6	1,4	0,08
SII	13,5	1,6	0,12
COMPIN	13,1	6	0,46
Inspección del trabajo	13	3,2	0,25
INP	11,8	1,6	0,14
Tribunales de Justicia	9,6	2,4	0,25
Corporaciones de Asistencia Judicial	9,4	1,1	0,12
SERNAC	7,1	4,4	0,62
Cárceles	5,8	1,8	0,31
Tesorería General de la República	5,8	0,4	0,07
Fiscalía y Ministerio Público	5,6	0,6	0,11
SUSESO	2,4	0,2	0,08

VI. EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- En el caso de los **hospitales públicos**, las principales razones de necesidad de reclamo, son: mal trato hacia las personas y demora en la atención.

Mal trato hacia la gente /Son prepotentes	30,8
Demora en atención en general /Lenta	25,2
Demora atención a enfermo grave /A pacientes en general	16,1
Me dan fecha de atención para meses después /No dan hora	10,7
Atienden primero a los parientes /Conocidos	3,1
No se hacen cargo de los reclamos	2,7
Poco personal para atender	1,9
Demasiados trámites /Demasiado papeleo	1,7
Ofrecen pocas soluciones/No solucionan nada	1,5

**Razones de necesidad
de reclamo en
Hospitales públicos**

- Y, en las **municipalidades**, se menciona, como causal de necesidad de reclamo, las pocas soluciones ofrecidas y el mal trato hacia la gente.

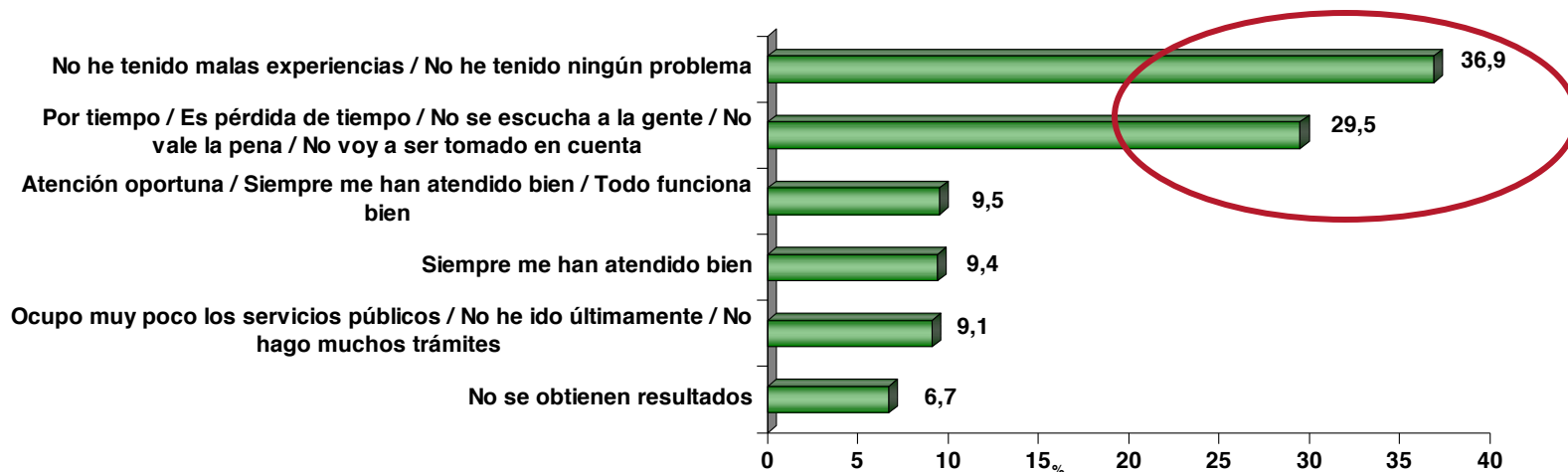
Ofrecen pocas soluciones/No solucionan nada	18,8
Mal trato hacia la gente /Son prepotentes	11,6
Demasiados trámites /Demasiado papeleo	11,5
Demora en atención en general /Lenta	10,6
No cumplen lo prometido	9,1
No le entregaron información requerida	7,7
Atienden primero a los parientes /Conocidos	5,7
Poco conocimiento de parte de los que atienden/ No explican	5,6
No tengo derecho a beneficios sociales/No ayudan a los más necesitados	5,3

**Razones de necesidad
de reclamo en
Municipalidades**

IV. EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- Quienes no han tenido la necesidad de reclamar, argumentan que no han tenido malas experiencias, pero en segundo segura aparece con altas menciones la percepción que hacer un reclamo es pérdida de tiempo, porque no se llega a ninguna parte (desconfianza en el sistema).
- En igual sentido igual primer grupo que no reconoce malas experiencias, la tercera causa para no reclamar valora explícitamente la buena atención en los servicios públicos.

Razones de no necesidad de reclamo



IV. EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- A los que señalaron que sintieron ganas de reclamar, se preguntó si realmente reclamaron o si se quedaron con las puras ganas.
- Si consideramos los servicios con mayor cantidad de personas con necesidad de reclamar, llegamos a la conclusión que hay algunos servicios con un muy bajo nivel de concreción del reclamo: como por ejemplo los hospitales públicos y consultorios. Solamente reclama 1 de cada 3 personas.
- En otros servicios, el nivel de concreción del reclamo es altamente superior: Sernac, SII; Compín e Inspección de Trabajo. Cabe señalar que el rol de servicios como SERNAC está íntimamente vinculado al ejercicio de reclamos que no son mayoritariamente generados por ese órgano.

- En general, en SERNAC el porcentaje de reclamo llega al 40,6 %, sobre quienes sintieron necesidad de reclamar.

	Con necesidad de reclamar	Hizo reclamo
SERNAC	40,6	78,8
COMPIN	6,0	50,3
Inspección del trabajo	3,2	49,3
Municipalidades	16,2	42,1
Registro Civil	7,8	37,1
Hospitales públicos	40,6	37,5
Consultorios	27,9	31,0
Comisaría	2,7	29,6

- Las principales razones para no concretar el reclamo, tienen que ver con la percepción que no se consigue mucho en reclamar

No se consigue nada / Pérdida de tiempo / No se toma en cuenta a la	28,5
Mucha demora en la atención / No tengo tiempo	15,3
No me dan solución a mi petición / Nadie se hace responsable	11,7
No había dónde hacerlo / No supo a quien reclamar	10,8
Había salido perjudicado / Me pueden perjudicar	5,9
Nunca está el libro de reclamos a mano / No es confiable el libro	3,2

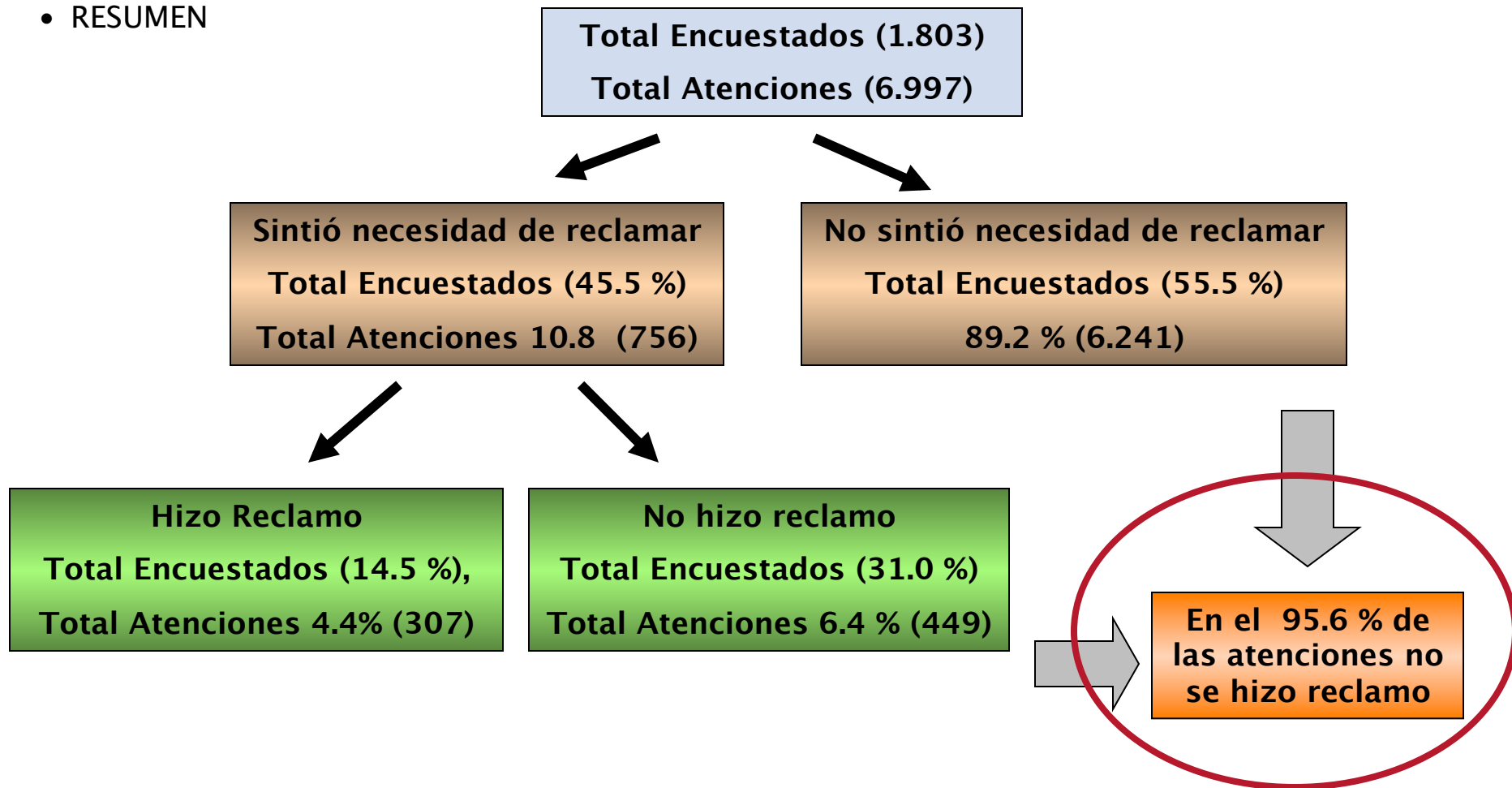
IV. EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- A modo de resumen, se entrega en un solo cuadro los resultados en cuanto a atención, necesidad de reclamar y reclamo realizado: en el análisis se parte con total atenciones por servicio.
- En el 10,8 % del total de las atenciones**, las personas sintieron la necesidad de reclamar, pero solamente en el 4,4 % de los casos se hizo efectivo el reclamo.
- Por ejemplo, en el caso de los hospitales, el 60,9 % se atendió durante el último año; de éstos, el 23,1 % sintió la necesidad de reclamar, pero solamente 31,9 % hizo efectivo el reclamo, lo que llega a nivel total a un 8,7 %

	Se atendió	% sintió necesidad (sobre total atenc)	Reclamó (sobre sintió nec)	% reclamó / sobre total atenciones
Hospitales públicos	60,9	23,1	37,5	8,7
Consultorios	59,8	16,2	31,0	5,0
Registro Civil	58,1	4,7	37,1	1,7
Municipalidades	40,9	13,7	42,1	5,8
Fonasa	30,2	1,3	27,0	0,3
Comisarias	25,1	3,8	29,6	1,1
Serviu	16,6	3,0	51,6	1,6
SII	13,5	4,1	78,8	3,2
COMPIN	13,1	15,7	50,3	7,9
Inspección del trabajo	13,0	8,5	49,3	4,2
INP	11,8	4,7	68,3	3,2
Tribunales de Justicia	9,6	8,7	41,7	3,6
Corporaciones de Asistencia Judicial	9,4	4,1	55,9	2,3
SERNAC	7,1	21,9	83,8	18,3
Cárceles	5,8	10,6	0,0	0,0
Tesorería General de la República	5,8	2,9	90,4	2,6
Fiscalía y Ministerio Público	5,6	4,0	48,5	1,9
SUSESO	2,4	2,4	0,0	0,0
Suma	389			
Promedio	3,9			
Total atenciones	6997	756		307
		10,8	40,6	4,4

IV. EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- RESUMEN



Este resumen nos permite concluir, que en el 10.8 % de las atenciones, las personas sintieron la necesidad de reclamar, y en el 4,4 % se hizo el reclamo. **Sin embargo, en el 95,6 % de las atenciones no hay reclamo.**

IV. EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- A quienes sí reclamaron, se hizo algunas preguntas sobre la forma de reclamo, la respuesta recibida y el nivel de satisfacción.
- Los principales canales de reclamo son **el jefe y el libro de reclamo**. Otra manera bastante utilizada es escribir una carta, hablar con el funcionario o llamar por teléfono.

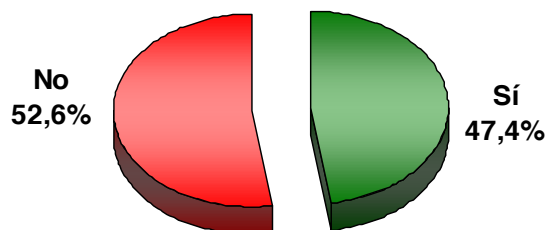
Habló con el jefe	44,9
En un libro	11,9
Escribió una carta	11,1
Funcionario público	6,5
Por teléfono	5,0
Con la persona de la ventanilla / Persona que me atendió	4,7
Medico del problema	4,4
Por mail	1,5
Tribunales	1,3
Servicio del cliente de la municipalidad	1,1
Hizo denuncia a un medio de comunicación	1,0
Papel para reclamo	0,7
Alcaldesa	0,6
Manifestacion	0,4
Ejecutivo	0,3
Junta de vecinos	0,3
Asistente social	0,2
Dirección general	0,1
Fiscalia	0,0
Otros	0,5

**Canales de reclamo
más utilizados**

**Promedio ponderado,
considerado el total de
personas que han hecho
un reclamo en algún
servicio público**

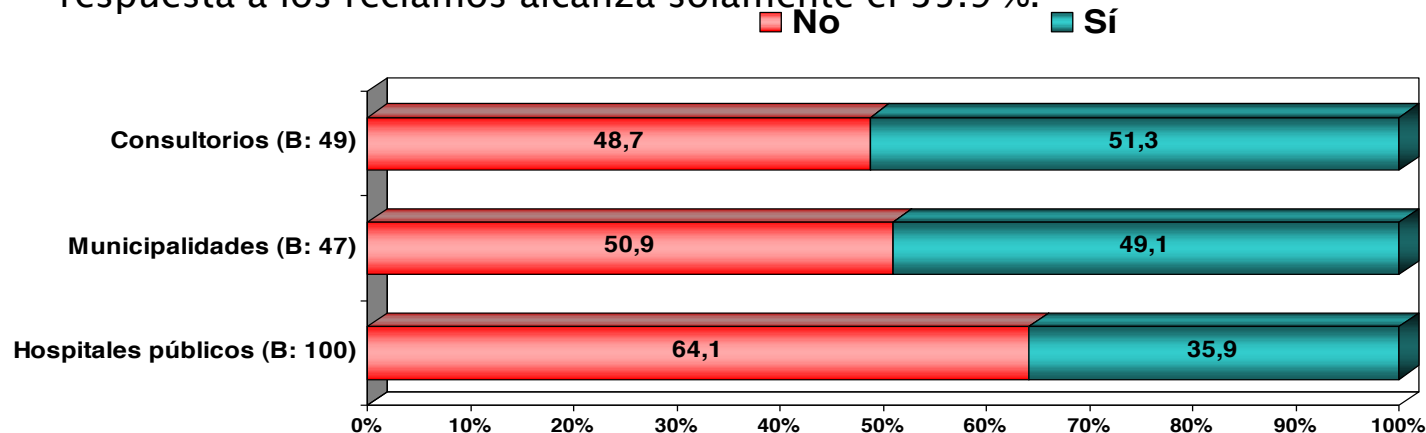
IV. EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- Un dato interesante a analizar es el índice de respuesta al reclamo.
- El promedio total de la obtención de respuesta, considerando todos los servicios evaluados, alcanza el 47,4 %.



Respuesta al reclamo

- A nivel de instituciones presentamos solamente las tres instituciones con el mayor volumen de atenciones, por que cuentan con una base muestral suficientemente confiable: los consultorios, los hospitales y las municipalidades.
- La institución con el resultado más pobre son los hospitales públicas, donde la tasa de respuesta a los reclamos alcanza solamente el 35.9 %.



Respuesta al reclamo

IV. EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

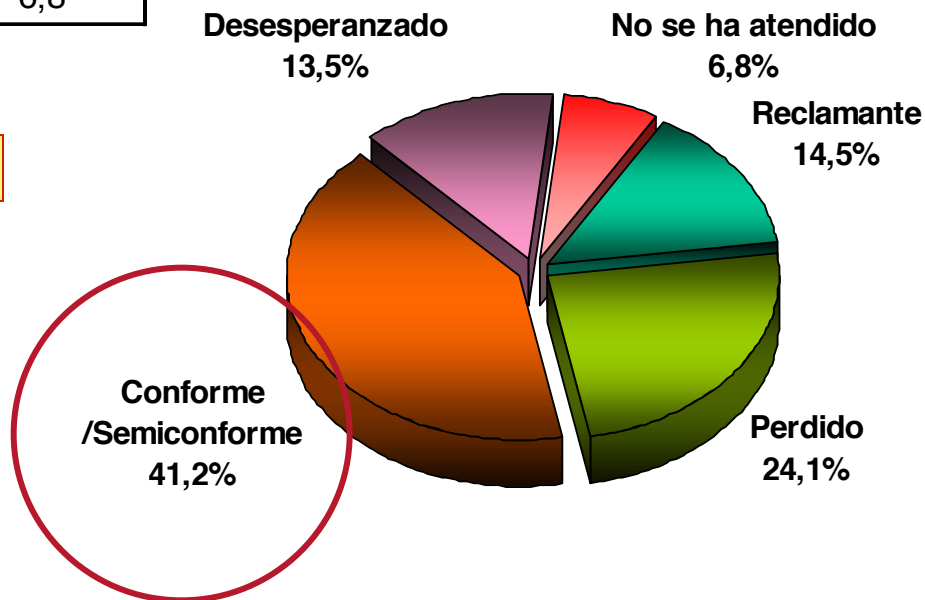
- A partir del análisis de los resultados, se logró construir una tipología, basada en la actitud hacia los servicios públicos y el ejercicio de los derechos.
- Para construir cada uno de los perfiles, se trabajó con los siguientes criterios:
 - **Reclamante:** Ha realizado algún reclamo
 - **Perdido:**
 - 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.

IV. EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- El segmento de mayor peso es el grupo denominado “Conforme/semiconforme” (41,2%), siendo la distribución de los diferentes perfiles de la siguiente manera:

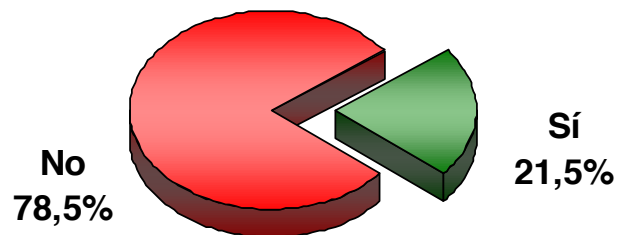
Reclamante (N: 248)	14,5
Perdido (N: 387)	24,1
Conforme/Semiconforme (N: 814)	41,2
Desesperanzado (N: 209)	13,5
No se ha atendido (N: 145)	6,8

TIPOLOGIA



IV. EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- Por último, se indagó en este estudio sobre la discriminación en los servicios públicos. El 21,5 % reconoce haber sufrido algún tipo de discriminación en la atención en los servicios públicos.



Discriminación

- Por Nivel socio económico se observa una importante diferencia.

GSE Alto	13,2
GSE Medio	18,1
GSE Bajo	25,3

% sí discriminado

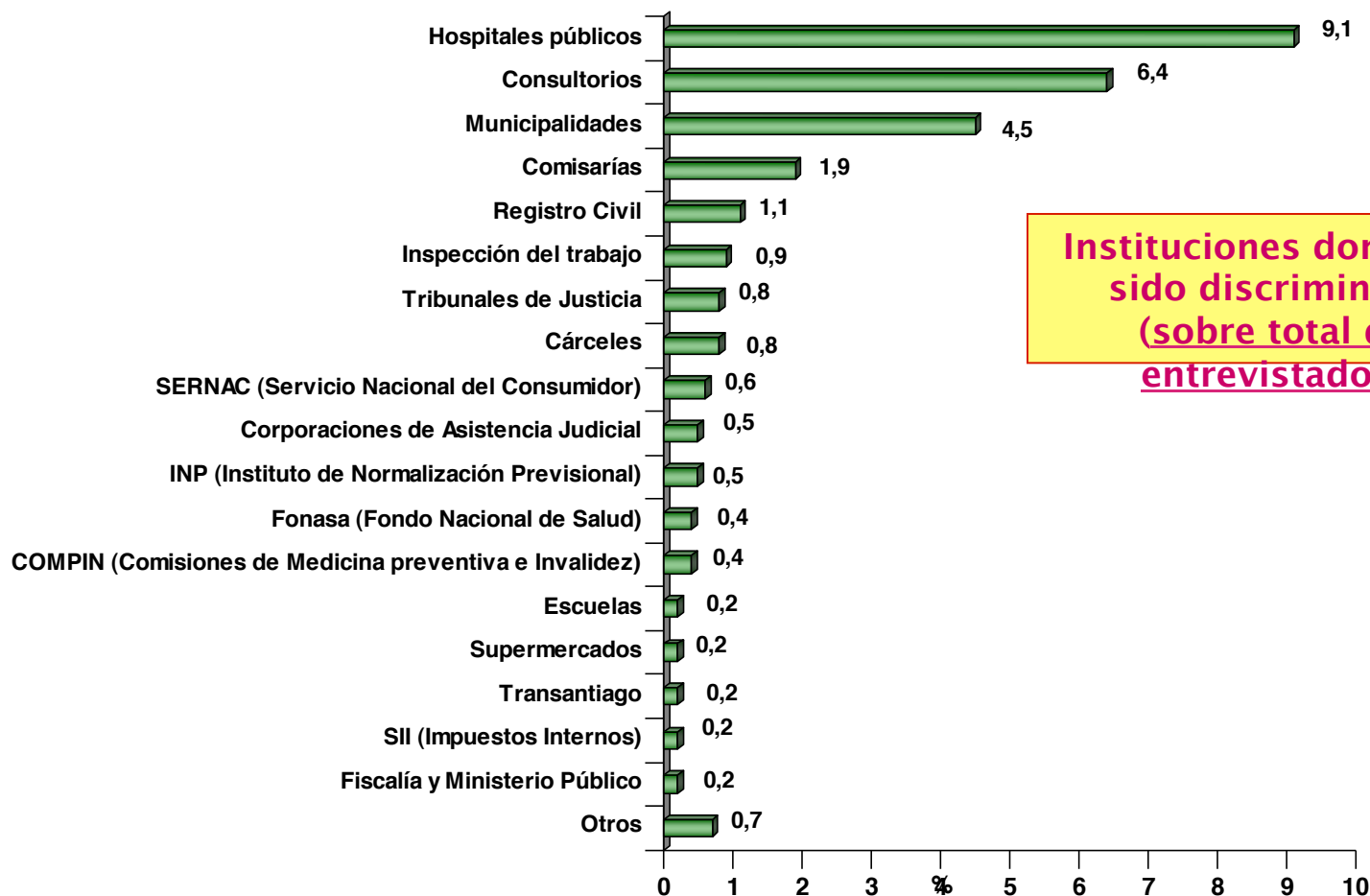
- Alguna diferencia se ve también en el cruce Urbano / rural y por Aprobación del Gobierno actual.

Urbano	20,8
Rural	26,7
Aprueba	17,0
Ni lo uno, ni lo otro	22,1
Desaprueba	28,7

% sí discriminado

IV. EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- Por servicios públicos, el mayor sentimiento de discriminación se aprecia en los Hospitales, Consultorios y Municipalidades, instituciones con un alto flujo de público.



**Instituciones donde ha
sido discriminado
(sobre total de
entrevistados)**

IV. EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- La mayor discriminación se relaciona con “no ser nadie importante”, “ser pobre”, “ser joven” y “apariencia física”.

No ser nadie importante	40,1
Ser pobre	27,2
Ser joven	12,7
Apariencia física	9,6
Ser viejo / a	9,1
No tener suficiente educación	8,3
Pertenecer a un pueblo originario	6,5
Ser mujer	4,0
Ser discapacitado / a	2,5
El lugar de proveniencia	2,3
Por no tener dinero	1,1
No ser escuchado	0,9
La orientación sexual	0,8
Por tener tarjeta de gratuidad, tratan mal	0,6
Por no tener pitutos	0,5
Mucha prepotencia	0,5
Tener origen extranjero	0,5
Por su clase social	0,4

**Ranking de
Tipos de
discriminación**

**Promedio ponderado,
considerado el total de
personas que han
experimentado
discriminación en algún
servicio público**

IV. EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- Si miramos solamente las 3 instituciones con mayor concentración de discriminación, aparecen como hechos más relevantes “ser pobre”, “no ser nadie importante”, “apariencia física”, “no tener educación” y también “ser joven”.
- En el caso de las Municipalidades, cabe subrayar la importante mención de “pertenecer a un pueblo originario”.

	Hospitales públicos	Consultorios	Municipalidades
Ser pobre	47,6	53,6	40,2
No ser nadie importante	46,0	32,6	27,5
Apariencia física	16,8	16,3	10,2
No tener suficiente educación	16,5	10,2	9,8
Ser joven	11,9	13,8	11,9
Ser viejo / a	8,5	16,9	8,8
El lugar de proveniencia	5,2	3,2	1,5
Pertenecer a un pueblo originario	4,6	3,4	14,8
Ser mujer	3,9	0,1	5,3
Ser discapacitado / a	3,8	4,5	1,8
Por no tener dinero	2,7	0,0	1,8

Tipo de discriminación

V. INFORMACIÓN PÚBLICA

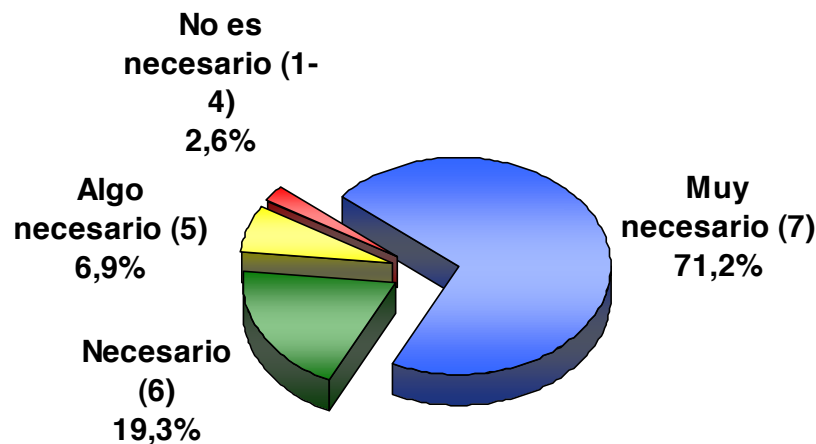
- Este último capítulo está dedicado a la información pública en cuanto a:

¿Cuán necesario, cree Ud. es para el país una ley que permita a las personas tener acceso a la información pública?

En los últimos 12 meses, ¿ha solicitado la siguiente información en un servicio público?

¿Llegar a la información requerida, fue.....?

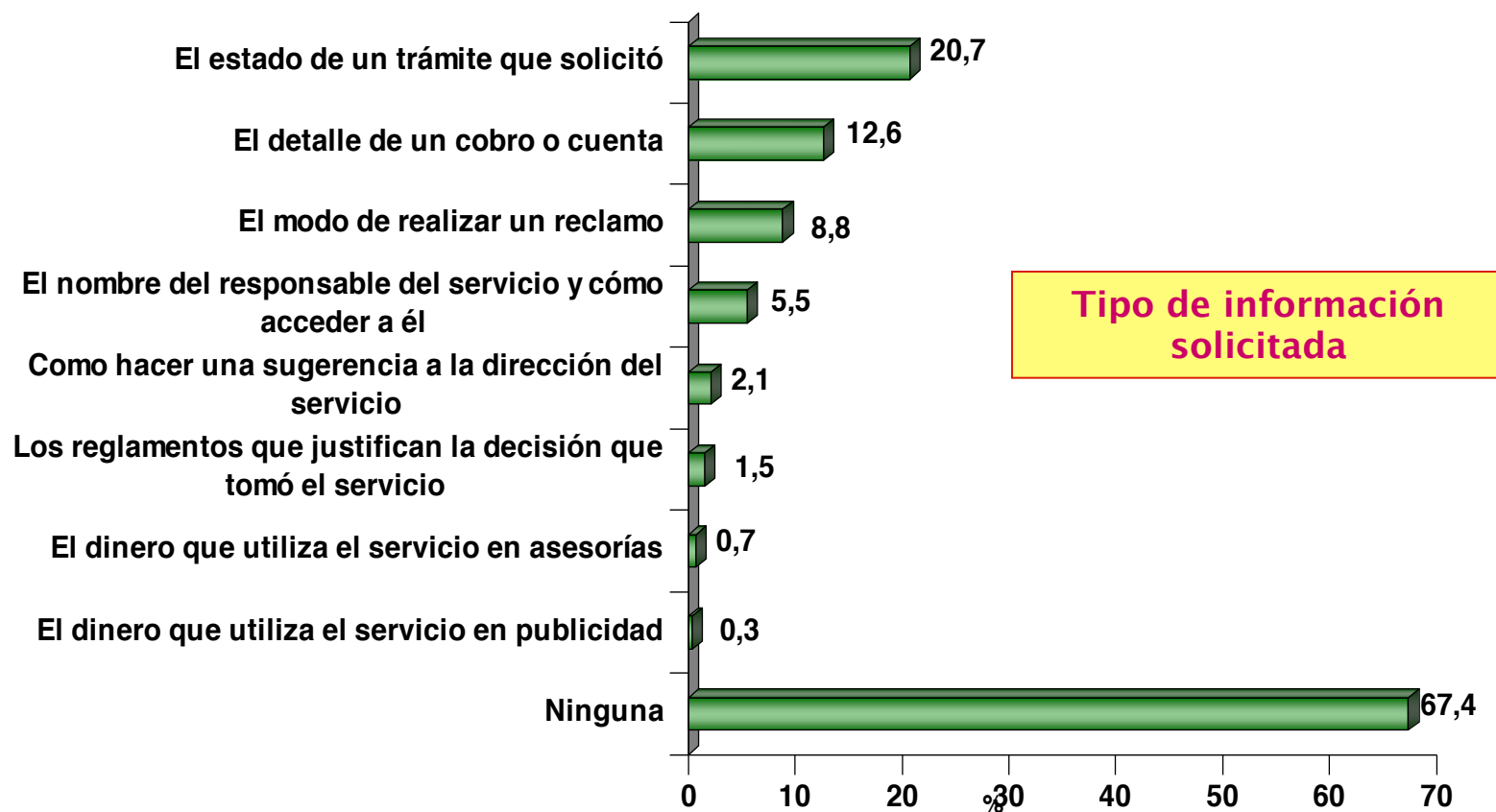
- Primero, la gran mayoría considera muy necesaria que exista en el país una ley que permita a las personas tener acceso a la información pública.



**Necesidad de
ley de acceso**

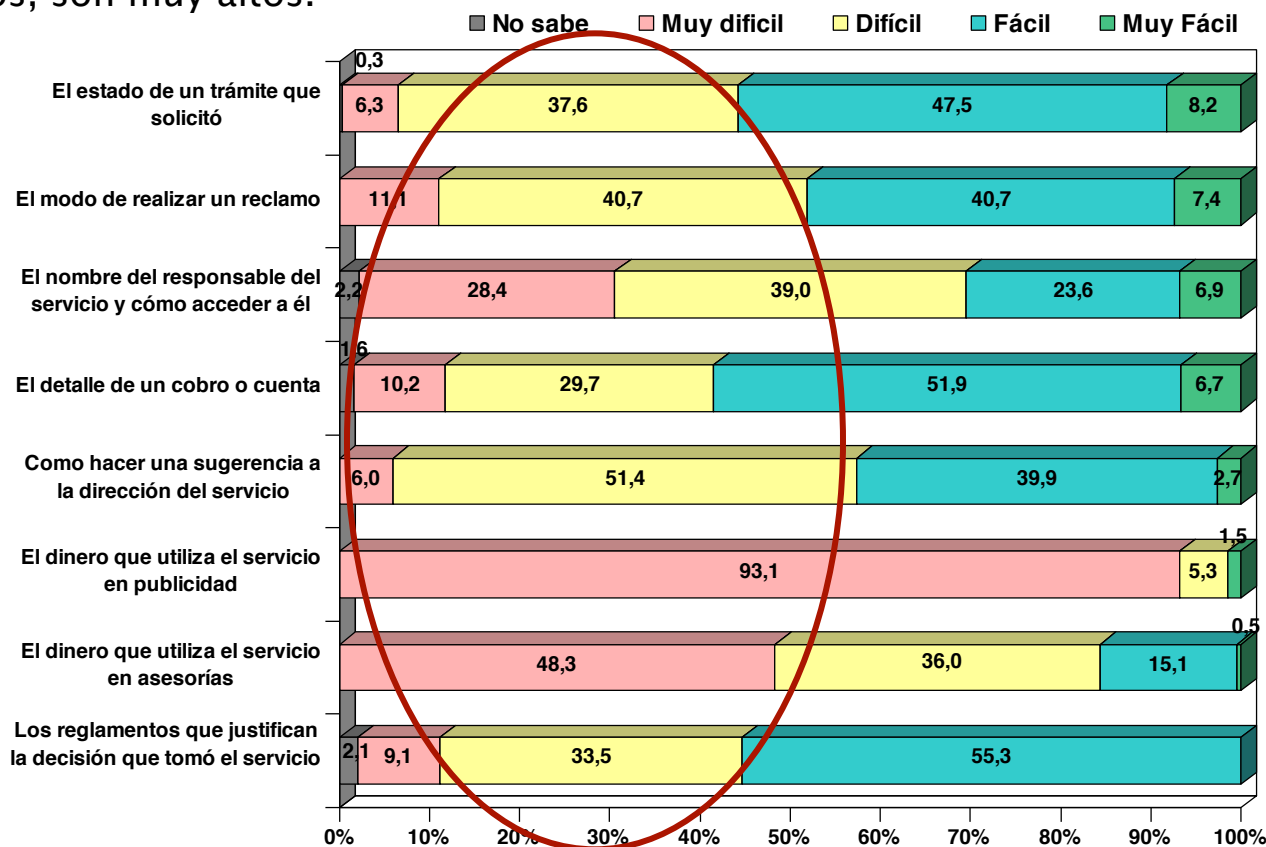
V. INFORMACIÓN PÚBLICA

- El 32,6 % ha solicitado algún tipo de información en algún servicio público, pensando en los últimos 12 meses, siendo lo más solicitado el estado de un trámite, seguido por el detalle de un cobro o cuenta y el modo de realizar un reclamo.



V. INFORMACIÓN PÚBLICA

- En general, se señala que ha sido más bien difícil llegar a la información solicitada, como se puede ver en el gráfico adjunto, donde las zonas 'Difícil / Muy difícil', en la mayoría de los casos, son muy altos.



Percepción de facilidad para llegar a la información

V. INFORMACIÓN PÚBLICA

- Cabe destacar que la percepción de facilidad de acceso es peor que la experiencia real de las personas que efectivamente han solicitado alguna información. La diferencia es particularmente relevante en: **Los reglamentos que justifican la decisión que tomó el servicio, Como hacer una sugerencia a la dirección del servicio, El detalle de un cobro o cuenta y El estado de un trámite que solicitó.**

% FÁCIL / MUY FÁCIL	HA SOLICITADO	NÓ HA SOLICITADO	Dif ha solicitado / No ha solicitado
Los reglamentos que justifican la decisión que tomó el servicio	55,3	18,1	37,2
Como hacer una sugerencia a la dirección del servicio	42,6	23,2	19,4
El detalle de un cobro o cuenta	58,6	39,7	18,9
El estado de un trámite que solicitó	55,7	36,9	18,8
El modo de realizar un reclamo	48,1	37,0	11,1
El nombre del responsable del servicio y cómo acceder a él	30,5	24,7	5,8
El dinero que utiliza el servicio en asesorías	15,6	10,2	5,4
El dinero que utiliza el servicio en publicidad	1,5	10,0	-8,5
Promedio	38,5	25,0	13,5

Diferencia en la Percepción de facilidad para llegar a la información

CONCLUSIONES

SUGERENCIAS PARA EL TRABAJO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

- El concepto de **política pública** es connatural a los ciudadanos y se funda en la participación de los distintos actores sociales y, en términos generales, se puede definir como **cursos de acción relacionados con un objetivo público y desarrollado por el sector público (por cuerpos gubernamentales o por los funcionarios)**.
- La participación ciudadana es clave en la formulación, ejecución, evaluación y éxito de las políticas públicas; los resultados de este estudio aportan elementos relevantes al respecto, ya que las personas que se atienden en los servicios son los actores principales de este proceso.
- A continuación se exponen algunas sugerencias sobre políticas públicas que podrían implementarse en los distintos ámbitos de los servicios públicos para que haya mayor respeto de los derechos de las personas y una atención más acorde a los procesos de modernización del Estado chileno.
- El estudio representa la opinión y experiencia de los diferentes segmentos de la población (jóvenes, adultos y mayores, hombres y mujeres, de nivel alto y de niveles más bajos, de zonas urbanas y zonas rurales).
- Las sugerencias que se presentan a continuación son el fruto de un análisis de los principales resultados del estudio en el contexto de políticas públicas.

a) Políticas de comunicaciones y difusión

- En cuanto a conocimiento de la población sobre la existencia de derechos ciudadanos en la atención en los servicios públicos, existe un gran vacío y desconocimiento, lo que se debe en gran medida a que el tema es relativamente nuevo y que la gente se ha “acostumbrado” a las deficiencias en los servicios públicos, aceptándolas como parte de la cultura del servicio público. Sin embargo, esto está cambiando: en los últimos años los chilenos están exigiendo más sus derechos y están reclamando más, cuando no se respeta cosas básicas como rapidez en la atención, respeto a las horas, respeto del orden de llegada o un trato adecuado por parte de los funcionarios. Lo anterior se observa bastante en instituciones privadas como Isapre, bancos, malls, etc., donde se ha hecho un gran esfuerzo en mejorar la calidad de la atención. Por ende, las expectativas de la población son hoy mayores que hace unos años atrás.
- Sin embargo, este despertar de mayor conciencia no se ha trasladado suficientemente a la atención de los servicios públicos, en primer lugar porque un número importante de personas no sabe que puede exigir ciertos derechos también en estas instituciones. Esto es especialmente visible en la población de menores ingresos y sectores rurales.
- El estudio revela un muy alto desconocimiento sobre el tema, tanto de los derechos como los canales de reclamo. El 43 % señala que no sabe que puede exigir Derechos al atenderse en los Servicios Públicos del Estado, cifra que llega en los niveles más bajos de la población al 53 % (=mayoría).
- Y, un grupo muy reducido conoce o ha oído hablar de un organismo llamado defensor ciudadano o defensoría de las personas (7,9 %) y de la Comisión Defensora Ciudadana (6,4 %).



- De acuerdo a estos datos, el estudio sugiere fuertemente, que existe la necesidad de mayor información de la población sobre las temáticas en discusión. La falta de información, la existencia de información distorsionada o parcial genera desconfianza hacia las instituciones públicas, cultiva el desinterés y no ayuda a mejorar los procesos de atención.
- Con el fin de mejorar la situación de falta de información, se puede recurrir a campañas de comunicaciones e informaciones. Pero para lograr resultados, se debe tener en cuenta que existen diferentes niveles:

1. Nivel informativo

- Se trata del nivel más básico, porque más que nada se da a conocer ciertos hechos: la existencia de derechos que se pueden exigir en los servicios públicos y la existencia de organismos como la Defensoría de las Personas y la Comisión Defensora Ciudadana. El contenido de este tipo de información debería tener un lenguaje sencillo para que los sectores más bajos de la población, con menos educación, entiendan de que estamos hablando.
- Campañas de este índole se pueden y se deben realizar en los mismos servicios públicos, mediante folletos, afiches, etc.
- En lo que se refiere a la Defensoría de las Personas y la Comisión Defensora Ciudadana, la información debería estar orientada principalmente a los beneficios que implica para la gente la existencia de ambos organismos, más que centrada en discusiones conceptuales.
- Efectivamente, ambos organismos despiertan gran de interés público, dado el alto interés que se aprecia entre los entrevistados en ambas instituciones.

- Por otra parte, el estudio muestra claramente, que la ciudadanía siente que hace falta alguien que vele más directamente por el respeto de los derechos, porque existe la sensación que actualmente el Estado no vela suficientemente por sus derechos.

- Las áreas con los porcentajes más altos de “El Estado vela mucho / algo” son los derechos a la vivienda, a la educación, acceso a la salud y seguridad social. Por otra lado, las asignaciones más bajas (percepción que el estado vela poco) reciben el derecho a un ingreso justo, a un ambiente libre de contaminación y el derecho al trabajo.

2. Nivel motivacional

- Un nivel de mayor profundidad constituye la comunicación más personalizada y dirigida a las personas, considerando su cultura, sus creencias y hábitos. Las comunicaciones en este nivel requieren de elementos motivacionales y persuasivas para que las personas empiecen a ejercer sus derechos en los servicios públicos. Primero, en hacer reclamos en caso de que se sienten vulneradas en sus derechos a una atención adecuada, y segundo en exigir una respuesta a sus reclamos.
- Esta propuesta se fundamenta en el bajo nivel de reclamo en los servicios públicos, a pesar de existir un alto descontento con la atención recibida.
- Nuevamente el objetivo es hacer entender a la gente que uno gana y el país gana, cuando se presenta un reclamo (beneficios asociados a los reclamos).

¿Por qué es útil reclamar? **Es necesario para poder mejorar los servicios.**

3. Nivel formativo

- La formación de ciudadanos conscientes y responsables es el objetivo a más largo plazo, lo que requiere de campañas educativas. Esto no se logra con campañas masivas de comunicaciones, es indispensable llevar la discusión a las instituciones donde se está formando a la juventud, es decir es necesario incorporar la temática de los derechos ciudadanos en los programas de educación básica y media



b) Políticas de Recursos humanos

- Hay algunos ámbitos, donde se percibe que la falta de respeto de los derechos de las personas es mayor, como por ejemplo en el transporte público (muy influenciado por el Transantiago), en el trabajo y en los servicios municipales. En general, en cuanto al respeto a la atención oportuna, a recibir una respuesta en un tiempo prudente cuando se solicita un trámite, a exigir la corrección de los errores que el servicio pueda cometer, el derecho de una atención de calidad y el derecho de reclamar por abuso de poder, la mayoría opina que no se respeta estos derechos.
- En general, la existencia de una imagen más bien negativa en la población hacia los servicios públicos y hacia el poco respeto de los derechos en ellos, sugiere la importancia de que el Estado aparezca como garante del respeto de los derechos y así aporte a mejorar la imagen de los servicios públicos, fundamental en el avance hacia una mejor atención. Sin duda, es un desafío para los organismos del Estado a legitimarse en este ámbito.
- Las percepciones, se pueden mejorar en la medida que la experiencia efectiva de la atención en los servicios públicos cambia. Algunos ejemplos concretos son el SII y Fonasa, que han logrado introducir cambios sustanciales en los procesos de atención de público, a través de nuevas tecnologías en los procesos de logística, y también a través de capacitación y motivación de los funcionarios de primera línea.
- Los servicios mejor evaluados por la población encuestada respecto a la atención, son la Tesorería General de la República, Fonasa, SII, SERNAC, e INP, todos ellos con notas de excelencia (% 6 y 7) sobre 75 %, un muy buen resultado.

- Las instituciones que reciben las evaluaciones más bajas (inferior a 60 % de notas 6 y 7), son: Tribunales de Justicia, Municipalidades, COMPIN, Cárceles, Consultorios y Hospitales públicos.
- Varias de las instituciones bien evaluadas, no solamente han capacitado a los funcionarios, sino han dirigido campañas educativas hacia los “clientes”, al público que acude al servicio. Y, realmente se ha logrado reducir los tiempos de espera, la burocracia en los procesos, mejorar los canales de reclamos y así ofrecer un servicio de buen nivel.
- La percepción de la falta de respeto de los derechos a una buena y oportuna atención es especialmente evidente en los servicios de salud (hospitales y consultorios) y también en las municipalidades.
- Las principales quejas se refieren a la lentitud de la atención (mucho espera) y poca cordialidad de parte de los funcionarios.
- Lo anterior requiere de una revisión de las **políticas de recursos humanos** en las instituciones públicas, que finalmente son la palanca principal de cambio. **La diferencia hacen las personas**
 - ü La capacitación de los funcionarios respecto a atención de público.
- ü **Entonces, las instituciones deben considerar:**
 - ü **La capacitación en el tema de los derechos de las personas que acudan al servicio: un cambio de mentalidad.**
 - ü **Buscar formas de motivación y premiar cuando hay logros.**
 - ü **Introducir el concepto de calidad total (atención de excelencia).**
 - ü **Introducir el concepto de mejoramiento continuo.**
 - ü **Implementar sistemas de evaluación, control y supervisión.**
 - ü **Aplicar mediciones periódicas, para que exista alerta permanente entre los funcionarios.**
 - ü **Mejorar los canales de reclamo y asignarles el valor real que pueden tener en este proceso de mejoramiento.**

- En dicho proceso, la innovación en las políticas de recursos humanos juega un rol clave, una política más acorde a los nuevos tiempos y de acuerdo a las necesidades de cada servicio, y, por supuesto, en el contexto de la modernización del Estado.

c) Política de canalización de reclamos

- Es revelador estudiar el comportamiento del público que se atiende en los servicios públicos.
 - ü **Primero**, la gente tiene una expectativa más bien baja respecto a la atención en los servicios públicos: la percepción generalizada es que la atención no es buena en la mayoría de los servicios.
 - ü **Segundo**, una alta proporción siente la necesidad de reclamar, porque se siente insatisfecha con la atención. El 45.5 % señala que ha sentido la necesidad de realizar un reclamo en alguno de los servicios públicos. Entre los servicios, donde se observa la mayor necesidad de reclamo, son los hospitales, consultorios y municipalidades; estas 3 instituciones están también entre las más visitadas. En el caso de los hospitales públicos, las principales razones de necesidad de reclamo, son: mal trato hacia las personas y demora en la atención. Y, en las municipalidades, se menciona, como causal de necesidad de reclamo, las pocas soluciones ofrecidas y el mal trato hacia la gente. Estas respuestas confirman la necesidad de políticas de recursos humanos que incluyen capacitación, evaluación y control.
 - ü **Tercero**, son bastante pocos que se dan el tiempo a reclamar. Los que no reclaman, opinan en su mayoría que no vale la pena reclamar y significa pérdida de tiempo. Y, como el tiempo es escaso, se opta por quejarse entre los amigos, pero no a presentar un reclamo formal en las respectivas instituciones. Solamente el 40 % de quienes sientan la necesidad de reclamar, concretan el reclamo.

- Se puede deducir que existe una sensación de ineffectividad de los reclamos: la percepción generalizada de que a pesar que éstos se hagan efectivos, no se alcanzarán las soluciones esperadas.
- Efectivamente, la percepción ciudadana que los servicios públicos no son garantes de derechos, se confirma en los hechos: baja respuesta a los reclamos y respuestas insatisfactorias. Casi en el 50 % de los reclamos no hay respuesta. Con esta práctica, se sigue desincentivando el reclamo y reduciendo el feedback para mejorar el servicio. Además, una situación así da la razón a las personas que afirman, que no vale la pena hacer reclamos y aumenta el nivel de desconfianza hacia los servicios públicos y desmotiva hacer reclamos.
- Pero, a pesar de lo señalado, cabe destacar que ha habido los avances en los últimos años en cuanto a mejoramiento de la atención en los servicios públicos. Un grupo importante de entrevistados reconoce este hecho y está conforme con la atención recibida: el 41 %.
- El segmento de reclamantes (el 14,5 %) es relativamente bajo, pero está constituido por individuos que presentan reclamos en la mayoría de la instituciones donde se atienden (son “reclamantes”).
- El estudio revela también que otro grupo significativo está conformado por personas que no saben que tienen derechos y tampoco como y donde reclamar (24,1 %), y como consecuencia se sienten frustrados y generan un impacto muy negativo en la imagen y percepción de los servicios públicos.
- A partir de lo señalado, es evidente, que en los servicios públicos, se debe dar mucha más importancia a los reclamos, en el sentido positivo: entender los reclamos como una herramienta de mejoramiento del servicio, y no como un problema.



- Entonces, entendiendo de esta manera los reclamos, se debería mejorar los respectivos canales y facilitar el acceso a las diferentes alternativas.
- De acuerdo al estudio, la mayoría del público reclamante solicita hablar con el jefe, lo que no es una buena alternativa para un servicio eficiente. El jefe no puede atender mucha gente, lo que significa más espera, etc. Hay otros canales (algunos remotos) que deben incentivarse y darse a conocer: oficinas de reclamos, teléfono, Internet.
- El libro de reclamos tampoco es una alternativa amigable, porque a mucha gente, especialmente de sectores de menor educación, le cuesta redactar y resumir problemas. Finalmente, muchas de las cosas anotadas en el libro no se entiende bien, no se alcanza a comprender bien la problemática y todo queda en nada.
- La creación y motivación del uso de las instancias de reclamo, implica también que en los servicios públicos se debe generar instancias de difusión de las vías establecidas para hacer reclamos y ejercer los derechos ciudadanos.

d) Discriminación

- Un hallazgo importante del estudio es la información relacionada con la discriminación experimentada en la atención: una parte relevante de la población se siente discriminada en los servicios públicos: el 21,5 %, algo más en los sectores bajos u rurales.
- El primer paso en el diseño de políticas en este ámbito, es reconocer esta realidad, que **en Chile efectivamente existe discriminación**. Solamente a partir de este reconocimiento, se puede tomar acciones adecuadas con el fin de tratar en forma igualitaria a la ciudadanía.
- Sobre las principales formas de discriminación que se dan en los servicios públicos de nuestro país, aparece el “no ser nadie importante”, el “ser pobre” y “ser joven”.

- Llama la atención que la discriminación “por ser mujer” es una razón importante de discriminación en algunos estratos.
- Por servicios públicos, el mayor sentimiento de discriminación se aprecia en los Hospitales, Consultorios y Municipalidades, instituciones con un alto flujo de público. En los 3 casos, se percibe mayor discriminación por “ser pobre” y “nadie importante”.
- Avanzar hacia la eliminación de la discriminación implica en primer lugar tener conciencia que existe y en segundo lugar ver como se manifiesta concretamente en los servicios públicos y cuales son los errores que están cometiendo los funcionarios en este aspecto (hacer un acertado diagnóstico).
- Solamente así los funcionarios pueden aprender como cambiar su manera de atención, para que todas las personas sean respetadas y atendidas de la misma forma.

e) Políticas de focalización

- Es aconsejable no hablar de servicios públicos en general, por que de hecho son muy distintos en la atención, algunos han avanzado y así lo percibe la ciudadanía, y otros son atrasados y así también lo manifiestan los encuestados. Entre estos últimos destacan los hospitales, los consultorios y las municipalidades.
- Cada una de las instituciones públicas tiene características muy diferentes y debe ser tratada como tal: las necesidades del público son distintas y requieren de procesos distintos.
- Hay instituciones que requieren de intervenciones con más urgencia que otras, por la cantidad de problemas que presentan actualmente y por la cantidad de público que atienden. Nuevamente, el sector salud aparece como prioritario.

