

Informe Atención de Personas

Tercer trimestre 2017



1 de julio al 30 de septiembre de 2017 -

Unidad de Colaboración y Atención a la Ciudadanía

Informe

Atención de Personas

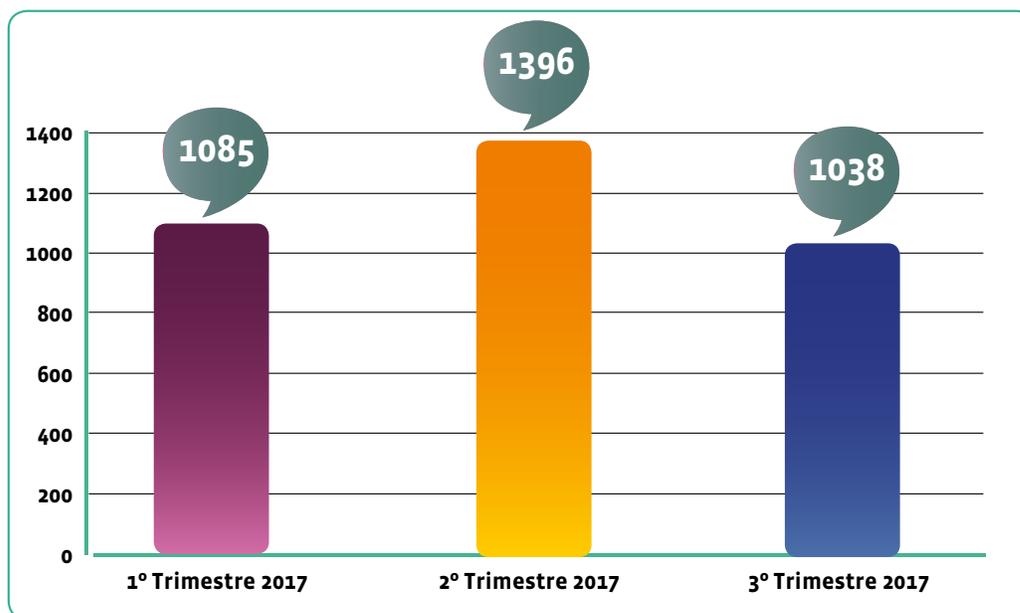
Tercer trimestre 2017

El presente informe trimestral analiza las atenciones a la ciudadanía efectuadas entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2017 por la Unidad de Colaboración y Atención a la Ciudadanía (UCOL) y las Oficinas Regionales del INDH, consignadas en el Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía (SIAC).

I. Número de casos atendidos durante el tercer trimestre del año 2017.

En el tercer trimestre del año 2017, se atendieron **1.038** casos. En comparación con el trimestre anterior, período en que se registró un alza considerable en el flujo promedio de atenciones que habitualmente realiza el Instituto, disminuyó el número de casos atendidos en 358 atenciones, lo que representa una baja de 26%.

Gráfico 1: Comparación del número de atenciones al público. Primer, segundo y tercer trimestre 2017.



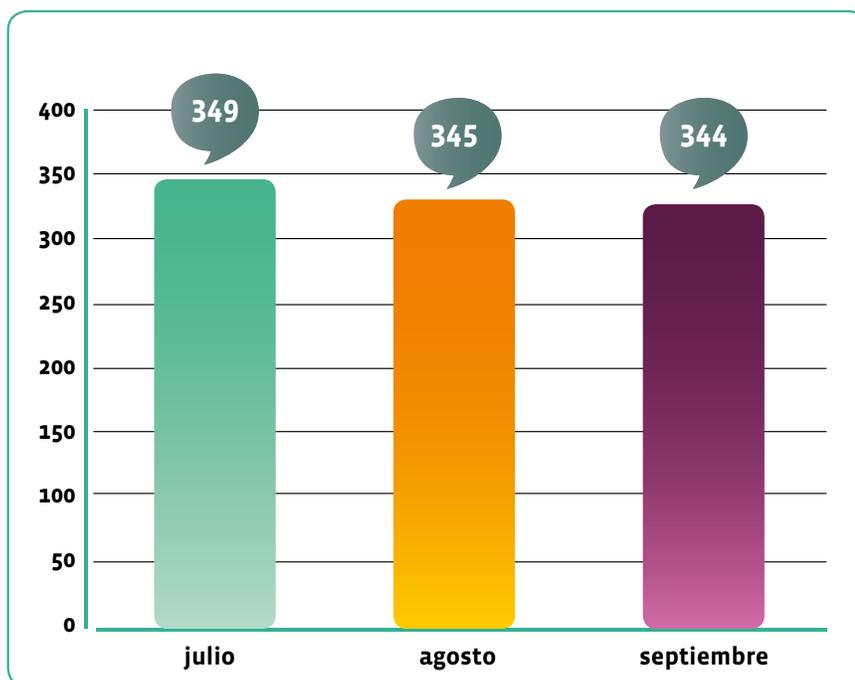
La disminución en las atenciones se debe a que a partir del 29 de mayo las oficinas centrales y regionales del INDH fueron ocupadas por representantes de la Asociación Nacional de ex Presos Políticos Salvador Allende, agrupación de víctimas de tortura y prisión política de la dictadura, como un acto de presión para que el Gobierno entregara una respuesta satisfactoria a su petitorio¹. La ocupación afectó a las oficinas ubicadas en Arica, Valparaíso, Santiago,

¹ El petitorio considera, entre otros puntos, un aumento de las pensiones, bono de reparación, mejoras al Programa de Reparación en Atención Integral en Salud y Derechos Humanos (PRAIS), y verdad y justicia.

Concepción y Puerto Montt² y significó una interrupción y limitación de las funciones habituales del Instituto, entre las que se cuenta la atención a público presencial y telefónica. Esta situación se prolongó hasta el día 15 de octubre, por lo tanto, durante todo el período que abarca el presente informe no hubo un normal funcionamiento de la atención ciudadana por parte del INDH.

En el tercer trimestre de 2017, el número de casos atendidos mensualmente fue homogéneo, así en el mes de julio hubo 349 atenciones, en agosto 345 y en septiembre 344, lo que representa un promedio de 346 atenciones por mes (Ver Gráfico 2).

Gráfico 2: Número de atenciones al público durante el tercer trimestre 2017, según mes.



II. Atenciones por regiones.

Como se aprecia en la Tabla 1, en la **Región Metropolitana** se realizaron **569 atenciones**, lo que representa el 54,9% del total de atenciones realizadas en todo Chile durante el tercer trimestre de 2017. Por su parte, la sede regional de **Tarapacá** recibió un flujo significativo de requerimientos con **105 solicitudes** (10,1% del total nacional); seguida por la región de la **Araucanía**, con **96 casos** atendidos que representan el 9,3% del total de atenciones. Cabe reiterar que las atenciones al público se redujeron considerablemente en las diferentes sedes regionales que fueron ocupadas durante el período que abarca este informe.

² La oficina de Arica estuvo tomada entre el 29 de mayo y el 6 de octubre; la sede central, ubicada en Santiago, estuvo ocupada entre el 29 de mayo y el 15 de octubre; Valparaíso entre el 29 de mayo y el 28 de septiembre; Concepción entre el 5 de junio y el 27 de julio; Puerto Montt entre el 9 de junio y el 21 de septiembre.

Tabla 1: Atenciones por regiones, tercer trimestre 2017.

REGIONES	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Región Metropolitana	193	200	176	569	54,9%
Sede Regional Tarapacá	41	33	31	105	10,1%
Sede Regional La Araucanía	31	39	26	96	9,3%
Sede Regional Los Ríos	30	24	13	67	6,5%
Sede Regional Coquimbo	-	11	47	58	5,6%
Sede Regional Bío Bío	4	11	26	41	4%
Sede Regional Valparaíso	23	12	4	39	3,8%
Sede Regional Magallanes	4	4	4	12	1,2%
Sede Regional Los Lagos	4	-	2	6	0,6%
Sede Regional Arica	4	-	1	5	0,5%
Sede Regional Antofagasta	1	1	1	3	0,3%
Sin Información	14	10	13	37	3,6%
Total General	349	345	344	1.038	100

III. Principales tendencias del período.

1. Canales de recepción.

Como es habitual, el canal de recepción que concentra mayor flujo de **atenciones fue la Atención presencial a público** (541 solicitudes; 52,1%), seguido de los requerimientos recibidos a través del **Formulario web OIRS** (208 solicitudes; 20%), y los casos atendidos a través de la **Atención telefónica**, (92 solicitudes; 8,9%). Cabe mencionar, que en el tercer trimestre el INDH recibió **64 solicitudes de transparencia** vía web y 2 vía presencial.

En cuanto a las atenciones presenciales, el mayor flujo de requerimientos se registró en la **Región Metropolitana (202); Región de La Araucanía (86), Región de Tarapacá (85) y en la Región de los Ríos (61)**. Asimismo, en la Región Metropolitana se gestionó la totalidad de solicitudes vía formulario Web OIRS y aquellos requerimientos de información relativos a la ley de transparencia.

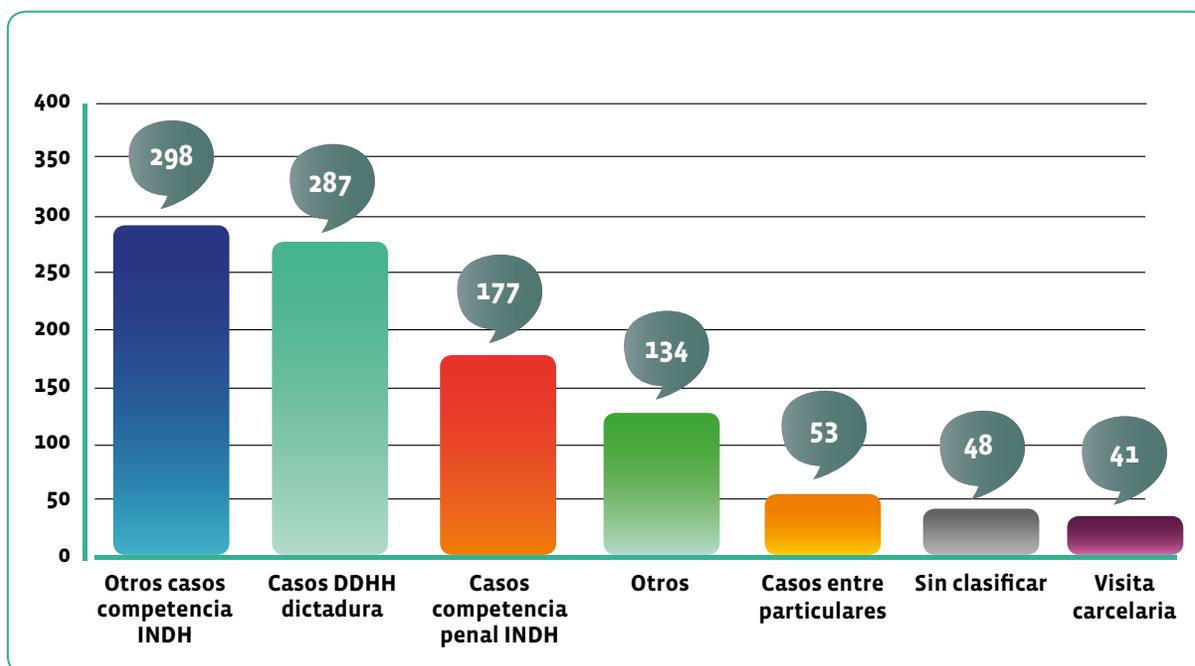
Tabla 2: Canales de Atención, tercer trimestre 2017.

Canal de atención	Total	Porcentaje
Atención presencial público	541	52,1%
Formulario Web OIRS	208	20%
Telefónicos	92	8,9%
Formulario Web transparencia	64	6,2%
Presencial otros profesionales INDH	57	5,5%
Correo electrónico	49	4,7%
Oficina de partes/GEDOC	11	1,1%
Solicitud de transparencia presencial	2	0,2%
Otros	14	1,3%
Total	1.038	100%

2. Casos de competencia del INDH.

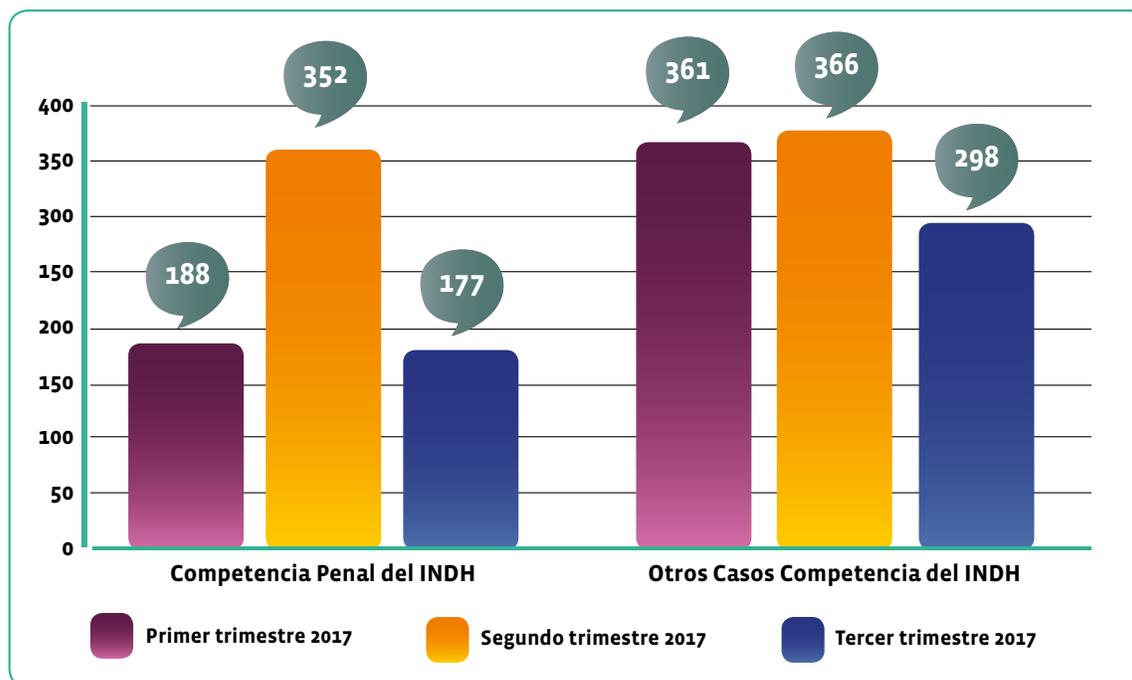
En el tercer trimestre de 2017, se realizaron **298 atenciones** correspondientes a **otros casos competencia INDH**; **287 atenciones** de casos relativos a **violaciones a DDHH en dictadura** y **177 casos de competencia Penal del INDH**. Adicionalmente, a través de las **visitas carcelarias** se atendieron **41 casos**.

Gráfico 3: Número de casos de competencia del INDH, tercer trimestre 2017



Cabe mencionar que en comparación al primer y segundo trimestre de 2017, hubo una disminución en el número de atenciones realizadas, tanto para los casos de competencia penal de INDH como para la categoría denominada otros casos competencia INDH (ver gráfico 4), como consecuencia de la ocupación de la sedes del Instituto.

Gráfico 4. Comparación casos competencia INDH. Primer, segundo y tercer trimestre 2017³.



3. Tipos de solicitud.

Como aparece en la tabla 3, **Solicitud de información** fue el tipo de requerimiento más frecuente en el tercer trimestre del 2017, con **437** solicitudes (42,1%), seguido de las solicitudes de **Intervención del INDH** con **247** requerimientos (23,8%), y en tercer lugar, de las solicitudes de **Orientación legal** con **239** requerimientos (23%).

Tabla 3: Tipos de solicitud, tercer trimestre 2017.

Tipos de solicitud	Total	Porcentaje
Solicitud de información	437	42,1%
Intervención del INDH	247	23,8%
Orientación legal	239	23%
Solicitud entrevista/audiencia	11	1,1%
Opinión sobre el INDH	3	0,3%
Otros	53	5,1%
Sin información	48	4,6%
Total general	1.038	100%

³ Las cifras para el primer y segundo trimestre indicadas en el gráfico son superiores a las presentadas en el informe semestral de atención de casos, pues con posterioridad a la fecha de cierre de dicho informe se ingresaron al sistema de registro nuevas atenciones.

Respecto a las solicitudes más recurrentes en cada sede regional del INDH, cabe destacar que los requerimientos de solicitud de información son mayoritarios en la Región Metropolitana (394 casos); en la Región de la Araucanía las solicitudes de orientación legal son las más numerosas (53 casos); mientras que las solicitudes de intervención del INDH son más frecuentes en Tarapacá (47 casos), Coquimbo (45 casos) y Los Ríos (34 casos).

4. Materias.

Como se observa en el gráfico 5, la materia más consultada durante el tercer trimestre de 2017 fue la referida a **Violaciones masivas, sistemáticas e institucionalizadas a los DDHH (297 solicitudes)**, que representan el 28,6% del total de requerimientos). En esta materia las consultas se concentran en requerimientos de acceso a documentación de la Comisión Valech por parte de personas titulares (177 solicitudes), información sobre beneficios de reparación (57 solicitudes) y consultas por casos que no fueron calificados por las comisiones de verdad (21 solicitudes).

La segunda materia más consultada corresponde a **Derechos de las personas privadas de libertad (213 casos)**, correspondiente al 20,5% del total), con requerimientos referidos principalmente a: denuncias por torturas, malos tratos o penas crueles inhumanas o degradantes (30 casos); denuncias por falta de acceso a la salud (29 casos); beneficios intrapenitenciarios (26 casos); formas de cumplimiento de condena (21 casos) y denuncias por huelga de hambre (19 casos).

En tercer lugar, la temática más frecuente que ingresó al INDH corresponde a denuncias de **Violencia de funcionarios/as públicos/as (132 casos)** que corresponden al 12,7%), de las cuales 77 involucran a Carabineros, 23 a otros/as funcionarios/as públicos/as, 17 a Gendarmería, 8 a la Policía de Investigaciones y 7 a Fuerzas Armadas, como se aprecia en la tabla 4.

Gráfico 5: Número de materias consultadas, tercer trimestre 2017.

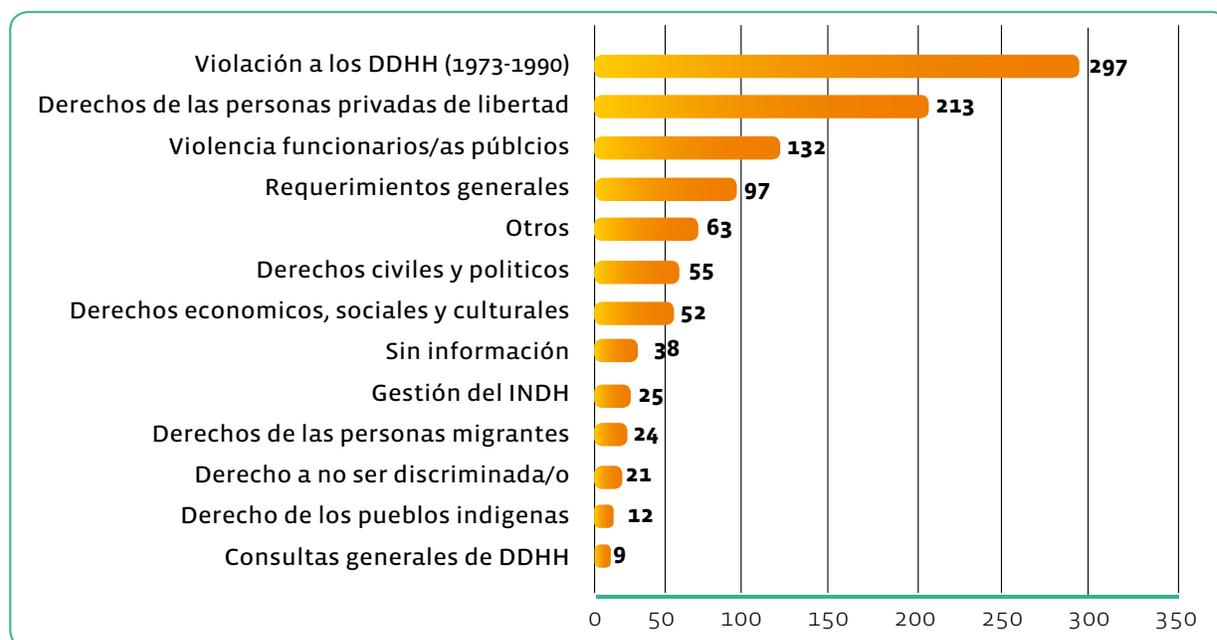


Tabla 4: Número de denuncias sobre violencia de funcionarios/as públicos/as, tercer trimestre 2017.

Funcionarios/as públicos/as	Casos de violencia	Casos de abusos	Total
Carabineros	46	31	77
Otros/as funcionarios/as públicos/as	2	21	23
Gendarmería	6	11	17
PDI	1	7	8
FF.AA	2	5	7
Total	57	75	132

Adicionalmente, cabe mencionar que al analizar las Acciones requeridas según Materias, las principales temáticas en que se solicita la intervención del Instituto son: derechos de las personas privadas de libertad (141 casos), violencia de funcionarios/as públicos (56 casos), y derechos económicos, sociales y culturales (11 casos).

5. Perfiles de personas solicitantes y representadas⁴

Dentro de la información de las personas solicitantes que ha sido posible recoger al momento de la atención, durante el tercer trimestre de 2017 podemos mencionar que se atendió a 562 hombres (54,1% del total) y 452 mujeres (43,5%), como se detalla en la tabla 5.

Tabla 5: Sexo de las personas atendidas, tercer trimestre de 2017

Sexo	Número total	Porcentaje
Hombres	562	54,1%
Mujeres	452	43,5%
Sin información	24	2,3%
Total	1.038	100%

Como se observa en la tabla 6, otras características relevantes del perfil de las personas atendidas, son: 182 tiene un nivel bajo de ingresos, 97 son personas privadas de libertad, 84 son personas con discapacidad, 54 son mayores de 65 años, 51 son migrantes, 48 pertenecen a pueblos indígenas, 45 son funcionarios/as públicos/as, 22 son niños, niñas y adolescentes, 9 son personas en situación de calle, 8 son personas de la diversidad sexual, 8 personas pertenecen a minorías religiosas y 4 son afrodescendientes.

² Durante la atención a las personas el INDH procura –en la medida en que sea posible– obtener información respecto al sexo, edad, pertenencia a diversidades sexuales, origen étnico y/o racial, nacionalidad, nivel socioeconómico, situación de discapacidad, entre otros factores que agravan la vulnerabilidad y discriminación que afecta a las personas atendidas.

Tabla 6: Perfiles de las personas requirentes, tercer trimestre 2017

Perfil	Número total
Personas de nivel socioeconómico bajo	182
Personas privadas de libertad	97
Personas con discapacidad	84
Personas mayores de 65 años	54
Personas migrantes	51
Personas pertenecientes a pueblos indígenas	48
Funcionarios/as públicos/as	45
Niños, niñas y adolescentes	22
Personas en situación de calle	9
Personas de la diversidad sexual	8
Minorías religiosas	8
Personas afrodescendientes	4



Informe
Atención de Personas
Tercer trimestre 2017

