

Informe Atención de Personas

Primer semestre 2017



01 de enero al 30 de junio de 2017.

Unidad de Colaboración y Atención a la Ciudadanía

Informe

Atención de Personas

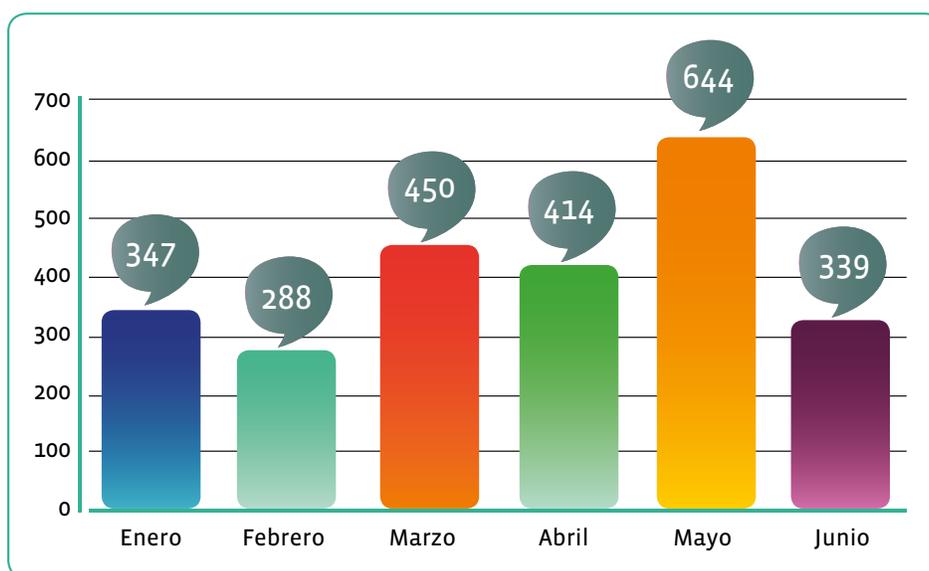
Primer semestre 2017

El presente informe semestral analiza las atenciones a la ciudadanía efectuadas entre el 01 de enero y el 30 de junio 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).

1.- Número de casos atendidos durante el primer semestre del año 2017.

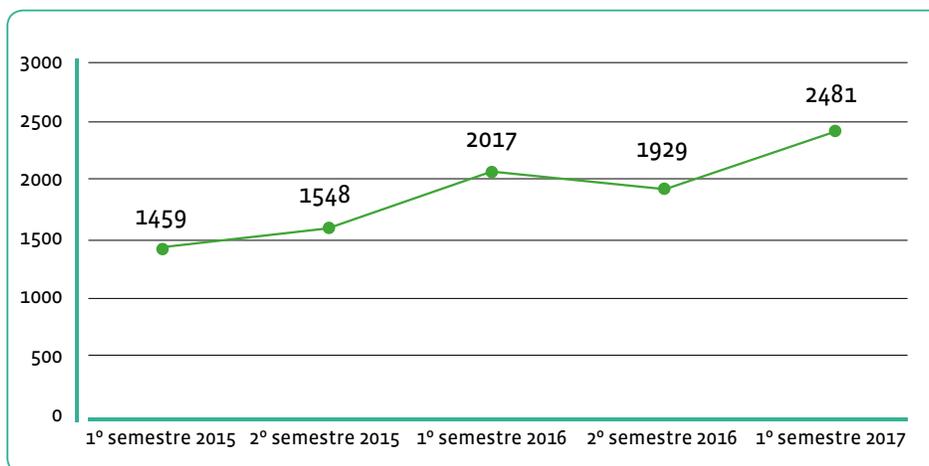
Durante el primer semestre de 2017, **se atendieron 2.481 casos**, lo que representa un aumento de 23 puntos porcentuales en relación al mismo período del año anterior, cuando se atendieron 2.017 requerimientos. El número de atenciones realizadas cada mes aparecen detalladas en el gráfico 1.

Gráfico 1. Atenciones al público primer semestre 2017.



Como se puede apreciar en el gráfico 2, que muestra la evolución de las atenciones al público a partir del año 2015, en el primer semestre de 2017 se registra un significativo aumento de los requerimientos ciudadanos que recibe el Instituto. Mientras en el año 2015 las atenciones semestrales fluctuaban alrededor de los 1.500 casos, en 2016 se elevaron aproximadamente a los 2.000 casos, y en el primer semestre de 2017 alcanzó cerca de 2.500 casos atendidos, lo que muestra una tendencia al alza en lo que respecta a la atención de público.

Gráfico 2. Atenciones al público 2015-2017, comparación semestres.



2.- Atenciones por regiones

Como se aprecia en la Tabla 1, la **Región Metropolitana** lidera el número de atenciones durante el primer semestre de 2017, con **1.290 consultas** que representan más de la mitad de las atenciones a nivel nacional (52%).

En el segundo lugar se encuentra la sede regional del **Bío Bío**, con **290 atenciones** (11,7% respecto del total nacional), y en tercer lugar se encuentra la región de **La Araucanía**, con **204 casos atendidos** (8,2%).

Tabla 1. Atenciones por regiones, primer semestre 2017.

REGIONES	Total	Porcentaje
Región Metropolitana	1290	52%
Sede Regional Bío Bío	290	11,7%
Sede Regional La Araucanía	204	8,2%
Sede Regional Tarapacá	188	7,6%
Sede Regional Valparaíso	136	5,5%
Sede Regional Coquimbo	83	3,3%
Sede Regional Los Lagos	76	3,1%
Sede Regional Arica	59	2,4%
Sede Regional Los Ríos	59	2,4%
Sede Regional Antofagasta	58	2,3%
Sede Regional Magallanes	27	1,1%
Sin Información	11	0,4%
Total General	2.481	100%

3.- Canales de recepción

Como se aprecia en la tabla 2, durante el primer semestre de 2017 la **Atención Presencial a Público** fue el medio de atención a la ciudadanía que concentra el mayor flujo de solicitudes, con 1.243 casos, lo que representa la mitad del total de atenciones del período (50,1%). El segundo canal de atención más utilizado por las personas que realizan requerimientos al INDH es el **Formulario web OIRS** (381; 15,4%) y el tercero es el **Telefónico** (373; 15%).

Cabe mencionar que en todas las sedes regionales la atención presencial de público es el medio a través del cual se recibe el mayor número de requerimientos de la ciudadanía.

Tabla 2. Canales de recepción, primer semestre 2017.

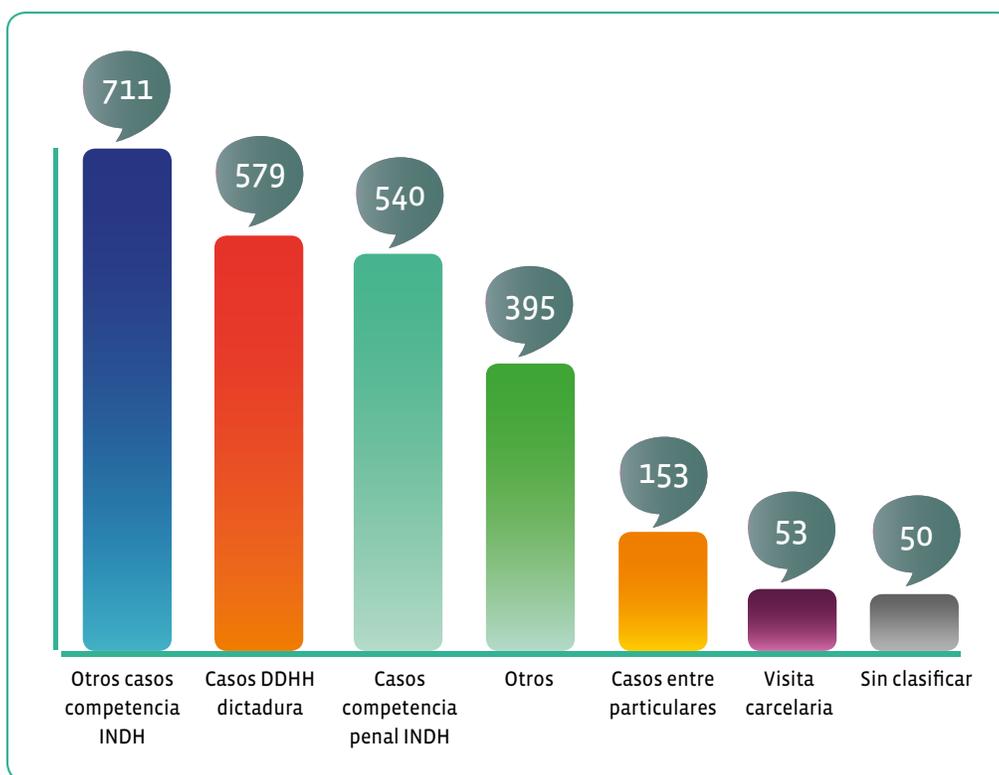
Canal de atención	Total	Porcentaje
Atención presencial público	1.243	50,1%
Formulario Web OIRS	381	15,4%
Telefónicos	373	15%
Formulario Web transparencia	151	6,1%
Correo electrónico	103	4,2%
Presencial otros profesionales INDH	68	2,7%
Oficina de partes/GEDOC	35	1,4%
Formulario web Lobby	1	-
Otros	126	5,1%
Total	2.481	100%

4.- Casos de competencia del INDH.

Durante el primer semestre de 2017 (gráfico 3), **Otros casos competencia INDH** lidera las solicitudes de intervención institucional con 711 casos (28,7%), seguido por **Casos de DD.HH en dictadura** con 579 requerimientos (23,3%) y **Casos de competencia penal del INDH** con 540 solicitudes (21,8%).

A nivel nacional, las sedes de Arica, Antofagasta y Bío Bío reciben principalmente casos de competencia penal del INDH, mientras que La Araucanía, Los Lagos y la Región Metropolitana atienden mayoritariamente otros casos de competencia del INDH.

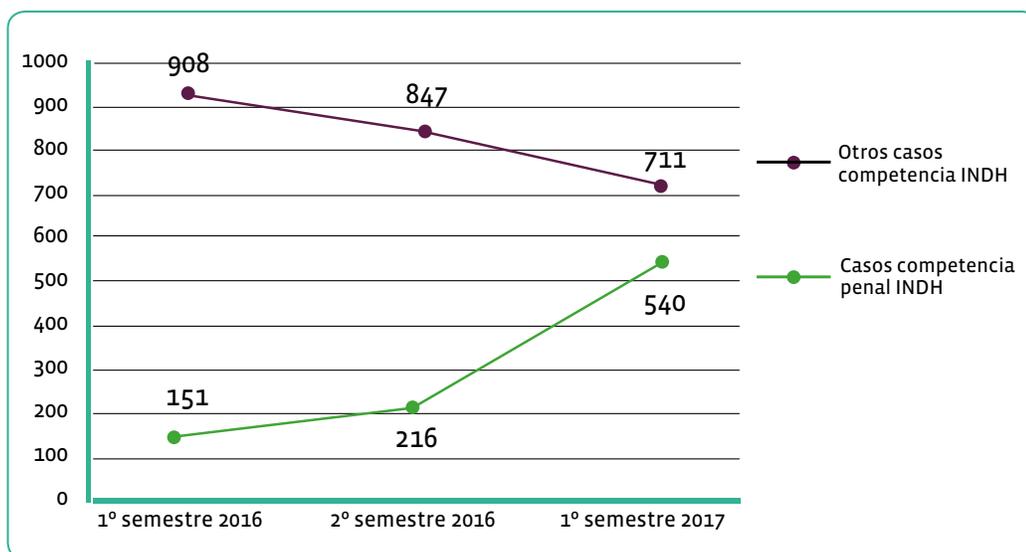
Gráfico 3. Casos de competencia del INDH, primer semestre 2017.



Como se puede observar en el gráfico 4, en los últimos 18 meses se registra un aumento sostenido de solicitudes de intervención institucional por casos de **Competencia penal del INDH**, los cuales en el primer semestre de 2016 llegaron a los 151 casos, en el segundo semestre de ese año se elevaron a 216 casos y en el primer semestre del año 2017 se incrementaron más del doble pues se recibieron 540 casos de este tipo.

Cabe mencionar que la categoría denominada “otros casos de competencia del INDH”, que corresponde a denuncias de vulneración a derechos fundamentales que no están incluidas en el ámbito de competencia penal de la institución, ha registrado una disminución en los últimos 18 meses pues de los 908 casos registrados en el primer semestre de 2016, bajó a 847 en el segundo semestre de ese año, reduciéndose a 711 casos en el primer semestre de 2017.

Gráfico 4. Casos competencia INDH últimos 18 meses.



5.- Tipos de solicitudes

En relación al tipo de requerimientos que recibió el Instituto durante el primer semestre de 2017, se registraron 893 **Solicitudes de información** (36% sobre el total de atenciones), 795 solicitudes de **Intervención del INDH** (32%) y 496 consultas de **Orientación legal** (20%).

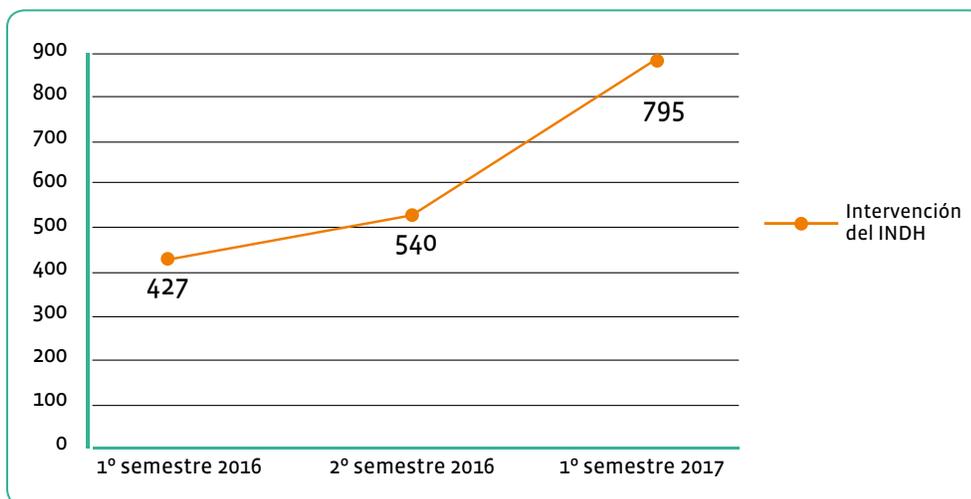
En las sedes regionales de Arica, Tarapacá, Antofagasta, Bío Bío y Magallanes el requerimiento más frecuente es la intervención del INDH. Por su parte, Coquimbo, Valparaíso, la Araucanía y Los Ríos reciben principalmente solicitudes de orientación legal, mientras que en la Región Metropolitana y la Región de Los Lagos se atienden mayoritariamente solicitudes de información

Tabla 3: Tipos de solicitud, primer trimestre 2017

Tipos de solicitud	Total	Porcentaje
Solicitud de información	893	36%
Intervención del INDH	795	32%
Orientación legal	496	20%
Otros	148	6%
Solicitud entrevista/audiencia	89	3,6%
Sin Tipificar	57	2,3%
Opinión sobre el INDH	3	0,1%
Total general	2.481	100%

Respecto a la evolución de los requerimientos que ha recibido el Instituto en los últimos 18 meses, cabe mencionar que existe una tendencia al alza en aquellas solicitudes de intervención del INDH, las que han aumentado sostenidamente: desde 427 en el primer semestre de 2016, subió a 540 en el segundo semestre de 2016, incrementándose a 795 en el primer semestre de 2017.

Gráfico 5. Tipos de solicitudes últimos 18 meses.



6.- Materias

Como se observa en el gráfico 6, la materia más consultada durante el primer semestre de 2017 fue la referida a los **Derechos de las personas privadas de libertad** (683 casos, correspondiente al 27,5% respecto al total de requerimientos). Dentro de la temática, las consultas se concentran en solicitud de información por beneficios intrapenitenciarios (145 casos), Denuncias por torturas, malos tratos o penas crueles inhumanas o degradantes (81 casos) y denuncias por falta de acceso a atenciones de salud (58 casos).

La segunda materia más recurrente en la atención a público corresponde a **Violaciones masivas, sistemáticas e institucionalizadas a los DDHH en dictadura** (626 casos, 25,2%), donde los principales requerimientos son: acceso a documentación Valech por parte de personas que declararon en dicha Comisión (321 solicitudes), información sobre beneficios de reparación (153 solicitudes) y consultas relativas a casos que no fueron incluidos dentro de las nóminas oficiales de víctimas por las comisiones calificadoras (43 solicitudes).

En tercer lugar, se registraron 320 denuncias de **Violencia de funcionarios públicos**, correspondiente al 12,9% del total de casos recibidos en el primer semestre de 2017. Como se detalla en la tabla 4, del total de denuncias recibidas, 181 corresponden a casos de violencia y 139 a casos de abusos. En cuanto a las instituciones presuntamente implicadas, 179 involucran a Carabineros (103 por violencia y 76 por abusos), 71 a Gendarmería (39 por violencia y 32 por abusos), 36 a otros/as funcionarios/as públicos/as (18 por violencia y 18 por abusos), 17 a Fuerzas

Armadas (12 por violencia y 5 por abusos) y 17 a funcionarios/as de la PDI (9 por violencia y 8 por abusos).

Gráfico 6. Materias consultadas en el primer semestre 2017

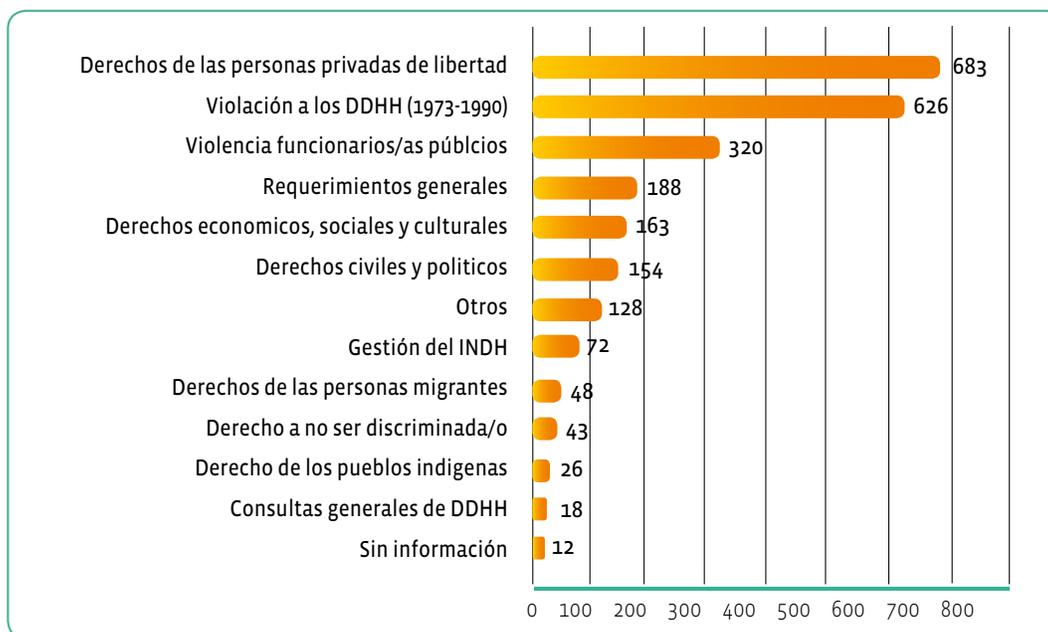


Tabla 4. Denuncias sobre violencia de funcionarios/as públicos/as

Funcionarios/as públicos/as	Casos de violencia	Casos de abusos	Total	Porcentaje
Carabineros	103	76	179	55,9%
Gendarmería	39	32	71	22,2%
Otros/as funcionarios/as públicos/as	18	18	36	11,3%
FF.AA	12	5	17	5,3%
PDI	9	8	17	5,3%
Total	181	139	320	100%

7.- Perfiles de personas solicitantes y representadas.

Durante la atención al público, el Instituto procura registrar información relevante respecto al perfil de las personas atendidas, incluyendo sexo, edad, pertenencia a diversidades sexuales, origen étnico y/o racial, nacionalidad, nivel socioeconómico, situación de discapacidad, y otros factores que determinan mayor vulnerabilidad frente a diferentes formas de discriminación y vulneración de derechos.

Respecto al sexo de las personas que acudieron al INDH el primer semestre de 2017, los registros disponibles indican que se atendió a 1.407 hombres (56,7%) y 1.007 mujeres (40,6%).

Tabla 5. Sexo de las personas atendidas en el primer semestre de 2017

Sexo	Número total	Porcentaje
Hombres	1.407	56,7%
Mujeres	1.007	40,6%
Sin información	67	2,7%
Total	2.481	100%

Como se detalla en la tabla 6, durante el primer semestre de 2017 podemos destacar que se atendieron a 553 personas de nivel socioeconómico bajo, 347 privadas de libertad, 169 mayores de 65 años, 144 personas con discapacidad, 125 migrantes, 108 personas pertenecientes a pueblos indígenas, 88 funcionarios/as públicos/as, 33 niños, niñas y adolescentes, 24 afrodescendientes, 15 personas de la diversidad sexual, 14 en situación de calle, y 4 personas pertenecientes a minorías religiosas.

Tabla 6. Perfiles de las personas atendidas en el primer trimestre de 2017.

Perfil	Número total
Personas de nivel socioeconómico bajo	553
Personas privadas de libertad	347
Personas mayores de 65 años	169
Personas con discapacidad	144
Personas migrantes	125
Personas pertenecientes a pueblos indígenas	108
Funcionarios/as públicos/as	88
Niños, niñas y adolescentes	33
Personas afrodescendientes	24
Personas de la diversidad sexual	15
Personas en situación de calle	14
Minorías religiosas	4

Informe
Atención de Personas
Primer semestre 2017

