

Informe Bimensual de Atención de Personas

Marzo-Abril 2016



Unidad de Colaboración y Atención a la Ciudadanía

Informe Bimensual de Atención de Personas

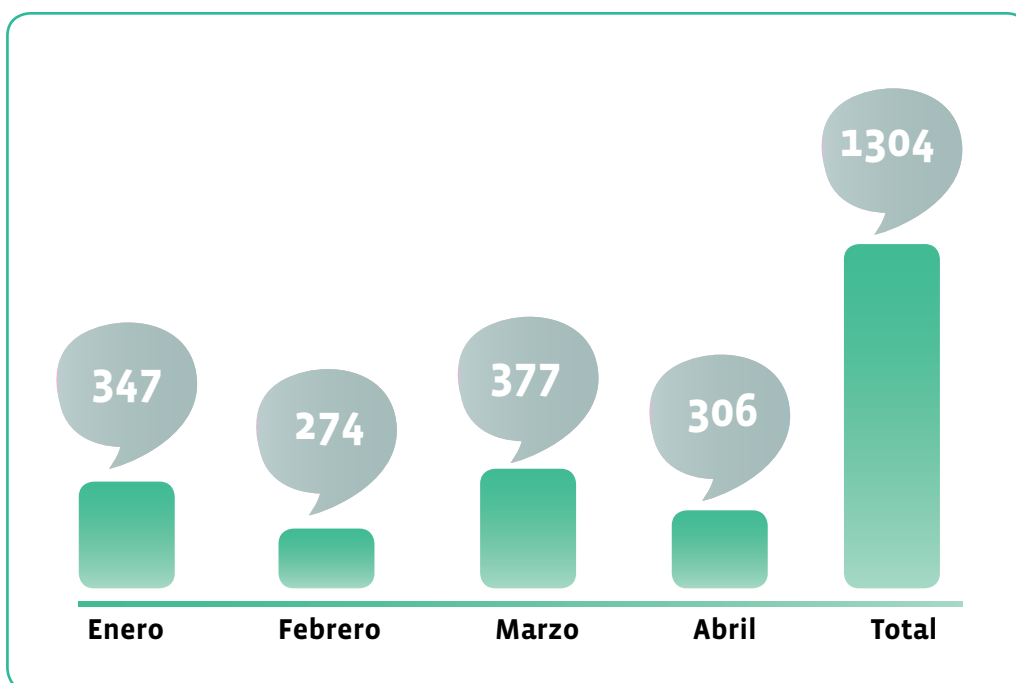
Marzo-Abril 2016

El presente documento contiene información atinente a las atenciones ciudadanas realizadas por la Unidad de Colaboración y Atención a la Ciudadanía (UCOL) y las Oficinas Regionales del INDH, entre el 01/03/2016 y el 30/04/2016.

I. Número de casos atendidos durante el primer cuatrimestre.

El gráfico 1 muestra que el promedio mensual de requerimientos ciudadanos se mantiene sobre los 300 casos. Así, en enero se atendieron 347 solicitudes, en febrero 274, en marzo 377 y en abril 306, lo que **suma un total de 1.304** atenciones.

Gráfico 1: Número total de atenciones INDH (Enero a Abril de 2016)



II. Principales tendencias del período.

1. Canales de recepción.

Durante marzo y abril, se atendieron **683** solicitudes, las que ingresaron principalmente por vía presencial (276 casos que representan el 40,4%), telefónica (245 casos equivalentes al 35,9%) y formulario web (92 casos correspondientes al 13,5%).

Por otra parte, ingresaron **32 solicitudes de acceso a la información a través del formulario web de transparencia, 24 por correo electrónico y 5 requerimientos mediante la oficina de partes**. Como se observa en el cuadro 1, los restantes canales de recepción representan una baja proporción respecto del total de atenciones del período.

Cabe agregar que el INDH recibió **5 solicitudes de audiencia relativa a la Ley N°20.730** que al registrarse en una plataforma informática diferente, no quedan consignadas en las estadísticas del Sistema Integrado de Atención Ciudadana (SIAC).

Respecto a las atenciones que se realizaron en las Sedes Regionales, la oficina de Arica y Parinacota realizó **19** atenciones, Antofagasta **20**, Valparaíso **48**, Bío-bío **56**, La Araucanía **43** y la Región de Los Lagos **6**, predominando en todas las oficinas las atenciones presenciales y telefónicas. Por su parte, la sede central, donde funciona la Unidad de Colaboración y Atención a la Ciudadanía (UCOL) atendió **491** solicitudes.

Cuadro 1: Canales de recepción según sede INDH

Canal	Arica	Antofagasta	Valparaíso	Bío-Bío	La Araucanía	Los Lagos	Sede central	Total	%
Atención presencial público	17	16	42	43	30	5	123	276	40,4%
Telefónicos	2	3	3	9	11	1	216	245	35,9%
Formulario Web OIRS	-	-	-	1	-	-	91	92	13,5%
Formulario Web transparencia	-	-	-	-	-	-	32	32	4,7%
Correo electrónico	-	-	1	1	2	-	20	24	3,5%
Oficina de partes/ GEDOC	-	-	1	1	-	-	3	5	0,7%
Presencial otros/as profesionales INDH	-	-	1	-	-	-	1	2	0,3%
Formulario Web Lobby	-	-	-	-	-	-	1	1	0,1%
Otros	-	1	-	1	-	-	4	6	0,9%
Total	19	20	48	56	43	6	491	683	100%

Total Atenciones SIAC: 683

Promedio diario aproximado: 19 casos¹.

Total Atenciones: 688².

Promedio diario aproximado: 19 casos³.

2. Casos de competencia del INDH.

En el bimestre marzo-abril los **casos de competencia del Instituto** ocupan el primer lugar (**268 casos correspondientes al 39,2%**). Si a esta categoría se suman los **58 casos ingresados que son del ámbito de competencia penal del Instituto**⁴ (equivalentes al 8,5%) resulta que cerca de la mitad de los requerimientos se insertan en el rango de las atribuciones institucionales.⁵

Como se observa en el cuadro 2, los requerimientos relacionados con las **violaciones masivas, sistemáticas y generalizadas a los DD.HH en dictadura** se posicionan en el segundo lugar del flujo de atenciones (**234 casos equivalentes al 34,3%**).

Por otra parte, un 7,2% de los casos recibidos se refieren a conflictos entre particulares y un 10,8% corresponde a otro tipo de requerimientos.

Cuadro 2: Casos de competencia del INDH

Tipos de casos	Número	Porcentaje
Otros casos competencia INDH	268	39,2%
Casos DDHH dictadura	234	34,3%
Casos competencia penal INDH	58	8,5%
Casos entre particulares	49	7,2%
Otros	74	10,8%
Total	683	100%

¹ Este promedio se calcula considerando los 35 días hábiles de los meses de marzo y abril en que se atendió público.

² Incluye las 683 solicitudes ingresadas en el SIAC y 5 solicitudes de audiencia relativa a la Ley N°20.730 que se registran en una plataforma digital diferente.

³ Este promedio se calcula considerando los 35 días hábiles de los meses de marzo y abril en que se atendió público.

⁴ Facultades establecidas en el artículo 3° de la Ley 20.405.

⁵ En los informes anteriores, los casos relativos a las violaciones masivas y sistemáticas de derechos humanos ocurridos en dictadura ocupaban la primera mayoría.

3. Tipos de solicitud.

Respecto del tipo de peticiones ingresadas, éstas se concentran en la **solicitud de información** de diversa índole (**340 casos equivalentes a un 49,8%**). Como ya es habitual, las solicitudes de **orientación legal** representan una proporción considerable de las atenciones mensuales (**168 casos que representan el 24,6%** respecto al total). Por su parte, las solicitudes para que el **Instituto intervenga directamente** corresponden a **132 casos (19,3% del total)**.

Adicionalmente, en marzo y abril ingresaron **8 solicitudes de audiencia y 3 opiniones sobre el actuar del Instituto**.

Cuadro 3: Tipos de solicitud

Tipos de solicitud	Número	Porcentaje
Solicitud de información	340	49,8%
Orientación legal	168	24,6%
Intervención del INDH	132	19,3%
Solicitud entrevista/audiencia	8	1,2%
Opinión sobre el INDH	3	0,4%
Otros	32	4,7%
Total	683	100%

4. Acción realizada.

Respecto a las respuestas entregadas durante el período, el cuadro 4 muestra que en **269 casos (equivalentes a un 39,4%) se entregó la información y orientación solicitada y en 198 casos (29% de las atenciones) se derivó a los organismos públicos** responsables de gestionar ese tipo de requerimientos.

Otro tipo de gestiones a destacar son: el envío de oficios en 26 casos, entrega de materiales y publicaciones del INDH para 10 solicitudes, el envío de 7 solicitudes de patrocinio y la celebración de 4 audiencias. Finalmente, en 75 casos el equipo de atención se encuentra reuniendo mayores antecedentes para entregar una respuesta completa a la persona solicitante.

Cuadro 4: Acción realizada

Acción realizada	Número	Porcentaje
Entrega de información de difusión y protección de DDHH	269	39,4%
Derivación externa	198	29%
Se elabora oficio	26	3,8%
Entrega de material INDH	10	1,5%
Envío resolución de patrocinio	7	1%
Derivación interna regiones	7	1%
Derivación interna Unidad Jurídica Judicial	6	0,9%
Se realiza audiencia solicitada	4	0,6%
Derivación interna Unidad de Educación	2	0,3%
Derivación interna Unidad de Colaboración y Atención a la Ciudadanía	2	0,3%
Derivación interna Unidad de Estudios	1	0,1%
Cerrada sin antecedentes	76	11,1%
Reuniendo antecedentes	75	11%
Total	683	100%

5. Materias.

Al igual que en informes anteriores, los casos relativos a **violaciones masivas, sistemáticas e institucionalizadas a los derechos humanos en dictadura** representan el mayor número de requerimientos del período (**253** solicitudes, equivalentes al **37%** del total de atenciones).

En segundo lugar en el flujo de atenciones se encuentran las denuncias de **violencia por parte de funcionarios/as públicos/as, las cuales sumaron 114 casos** equivalentes al **16,7%** del total de atenciones.

En tercer lugar, se atendieron **78 solicitudes denominadas requerimientos generales**, en las cuales se solicitó: acceder a las publicaciones impresas del Instituto y a la colección bibliográfica del CEDOC; patrocinios institucionales para actividades relacionadas con la promoción de los derechos humanos; se consultó sobre el avance de los procesos de selección de personal en curso, entre otras materias.

En cuarto lugar, ingresaron **77 casos de personas privadas de libertad**, quienes principalmente se contactaron con el INDH para consultar cómo acceder a beneficios intra-penitenciarios o para denunciar la vulneración del debido proceso en sus juicios y las deficientes condiciones de los recintos penitenciarios del país.

Por último, se recibieron **45 casos relativos a derechos civiles y políticos**, los cuales tienen que ver con denuncias de falta de acceso a la justicia.

Cuadro 5: Principales materias

Materias	Número	Porcentaje
Violaciones masivas, sistemáticas e institucionalizadas a los DDHH (1973-1990)	253	37%
Violencia funcionarios/as públicos	114	16,7%
Requerimientos generales	78	11,4%
Derechos de las personas privadas de libertad	77	11,3%
Derechos civiles y políticos	45	6,6%
Derechos económicos, sociales y culturales	34	5%
Derechos de las personas migrantes	13	1,9%
Derecho de los pueblos indígenas	12	1,8%
Gestión del INDH	11	1,6%
Consultas generales de DDHH	9	1,3%
Derecho a no ser discriminada/o	7	1%
Otros	30	4,4%
Total	683	100%

6. Perfiles de personas solicitantes y representadas

Cabe mencionar que cuando se dan las condiciones⁶, en el sistema de atención ciudadana se registra por las y los profesionales información relevante sobre las características y el perfil de las personas que acuden al Instituto. Este levantamiento de información tiene por objetivo, determinar si las personas que denuncian vulneraciones a sus derechos humanos pertenecen a colectivos históricamente discriminados. Nos referimos con ello, a personas que enfrentan diferentes grados de exclusión y restricción a sus derechos como

... “resultado de una situación de exclusión social o de ‘sometimiento’ por otros, en forma sistemática y debido a complejas prácticas sociales, prejuicios y sistemas de creencias”⁷...

Dado que estos grupos requieren especial protección, el INDH procura⁸, en la atención de cada denuncia, 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 discriminación. La información disponible permite tener una primera aproximación de la situación y condición de las personas que acuden al instituto y de las principales materias de consulta.

Es importante mencionar que en cada solicitud se individualiza a las personas solicitantes, es decir, quienes visitan, escriben o llaman al Instituto, y a las personas representadas, quienes no se comunican directamente con el INDH pero la denuncia les afecta directamente⁹.

⁶ Implica que las personas tengan la voluntad de entregar esta información y que el medio de atención lo permita, por ejemplo, el formulario web no permite a los/as funcionarios/as del Instituto indagar en mayores datos para elaborar el perfil, a menos que estos aparezcan explícitamente en la descripción del requerimiento.

⁷ Alegre, M. y R.Gargarella, El derecho a la igualdad. Aportes para un constitucionalismo igualitario. Edit. Lexis Nexis Argentina, S. A. y Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia, Buenos Aires, 2007, págs. 166 y 167.

⁸ En cada atención, el/la profesional INDH evalúa la pertinencia de recabar la información.

⁹ El registro se perfila se realiza para la “persona solicitante”, la cual se define como quien se dirige directamente al INDH para generar consulta, petición u opinión, y para la “persona representada”, que corresponde a aquella persona afectada por una vulneración de derechos y por la cual el/la solicitante presenta una denuncia. Por ejemplo, en los casos de las personas privadas de libertad, los/as familiares que acuden al Instituto se registran como “solicitantes” y la persona privada de libertad como “representada”.

Como se observa en el cuadro 6, respecto a las 683 personas solicitantes que registra el sistema, la información disponible muestra que están integradas por 347 hombres y 335 mujeres; 115 personas de bajos ingresos; 68 personas mayores de 65 años; 51 personas con discapacidad; 40 personas privadas de libertad; 34 personas que pertenecen a pueblos indígenas; 30 funcionarios/as públicos/as; 19 personas migrantes; 10 personas pertenecientes a las diversidades sexuales; 4 niños, niñas y adolescentes; 3 personas afrodescendientes; 3 personas en situación de calle y 1 persona perteneciente a minorías religiosas.

Por otra parte, el sistema registró un total de 91 personas representadas, la información disponible indica que se componen de 65 hombres y 17 mujeres; 31 personas de bajos ingresos; 12 personas mayores de 65 años; 20 personas con discapacidad; 41 personas privadas de libertad; 4 personas que pertenecen a pueblos indígenas; 2 funcionarios/as públicos/as; 4 personas migrantes; 8 niños, niñas y adolescentes; 2 personas en situación de calle.

Cuadro 6: Perfil personas solicitantes y representadas

Perfil	Personas solicitantes	Personas representadas
Hombres	347	65
Mujeres	335	17
Personas de nivel socioeconómico bajo	115	31
Personas mayores de 65 años	68	12
Personas con discapacidad	51	20
Personas privadas de libertad	40	41
Personas pertenecientes a pueblos indígenas	34	4
Funcionarios/as públicos/as	30	2
Personas migrantes	19	4
Personas de la diversidad sexual	10	-
Niños, niñas y adolescentes	4	8
Personas afrodescendientes	3	-
Personas en situación de calle	3	2
Personas pertenecientes a minorías religiosas	1	-

III. Denuncias de mayor relevancia para las acciones del INDH.

Solicitudes por casos vinculados con violaciones masivas, sistemáticas e institucionalizadas a los derechos humanos durante la dictadura:

Respecto a los 253 requerimientos ingresados en esta temática, **141 casos (equivalentes al 55,7%)** corresponden a consultas sobre el procedimiento para acceder a los **beneficios de reparación** en educación, salud, vivienda y pensiones para víctimas calificadas por las comisiones de verdad y sus familiares.

En segundo lugar, en marzo y abril acudieron al INDH **50 personas que no fueron reconocidas como víctimas por las comisiones calificadoras**. En estos casos, las personas solicitantes requieren la intervención del Instituto para promover la apertura de una instancia calificadora permanente, que por una parte permita apelar a quienes habiendo entregado sus antecedentes a las comisiones no calificaron, y que por otra parte, considere los casos y testimonios de aquellas personas que no se enteraron oportunamente de la existencia de los procesos calificadores.

En tercer lugar, ingresaron un total de **23 peticiones para acceder a la documentación de las comisiones**, de las cuales 22 corresponden a solicitudes de víctimas calificadas que requieren la entrega de los documentos y antecedentes que presentaron ante las Comisiones Valech.

Como se observa en el cuadro 7, en el período hubo **15 personas** que acudieron al Instituto para **entregar antecedentes e información sobre casos o situaciones de violaciones a los derechos humanos en dictadura y 12 requerimientos de certificados que acrediten la calidad de víctima calificada por la Comisión Valech**.

Por último, cabe mencionar que se registraron **4 requerimientos por parte de militares, exmilitares o conscriptos que solicitan se reconocidos/as como víctimas de violaciones a derechos humanos en dictadura**. Además, ingresó una solicitud para acceder a los documentos de la Ex Colonia Dignidad que custodia el Instituto.

Cuadro 7: Casos relativos a violaciones masivas, sistemáticas e institucionalizadas a los DD.HH en dictadura

Materia	Número	Porcentaje
Información sobre beneficios de reparación (Valech, Rettig, Exonerados, Exiliados)	141	55,7%
Casos no calificados por comisiones	50	19,8%
Acceso a documentación comisiones público general	23	9,1%
Entrega de antecedentes y denuncias generales	15	5,9%
Certificación calidad de víctima	12	4,7%
Otros	6	2,4%
Reconocimiento calidad de víctimas a militares	4	1,6%
Acceso a documentación Ex Colonia Dignidad	1	0,4%
Total	253	100%

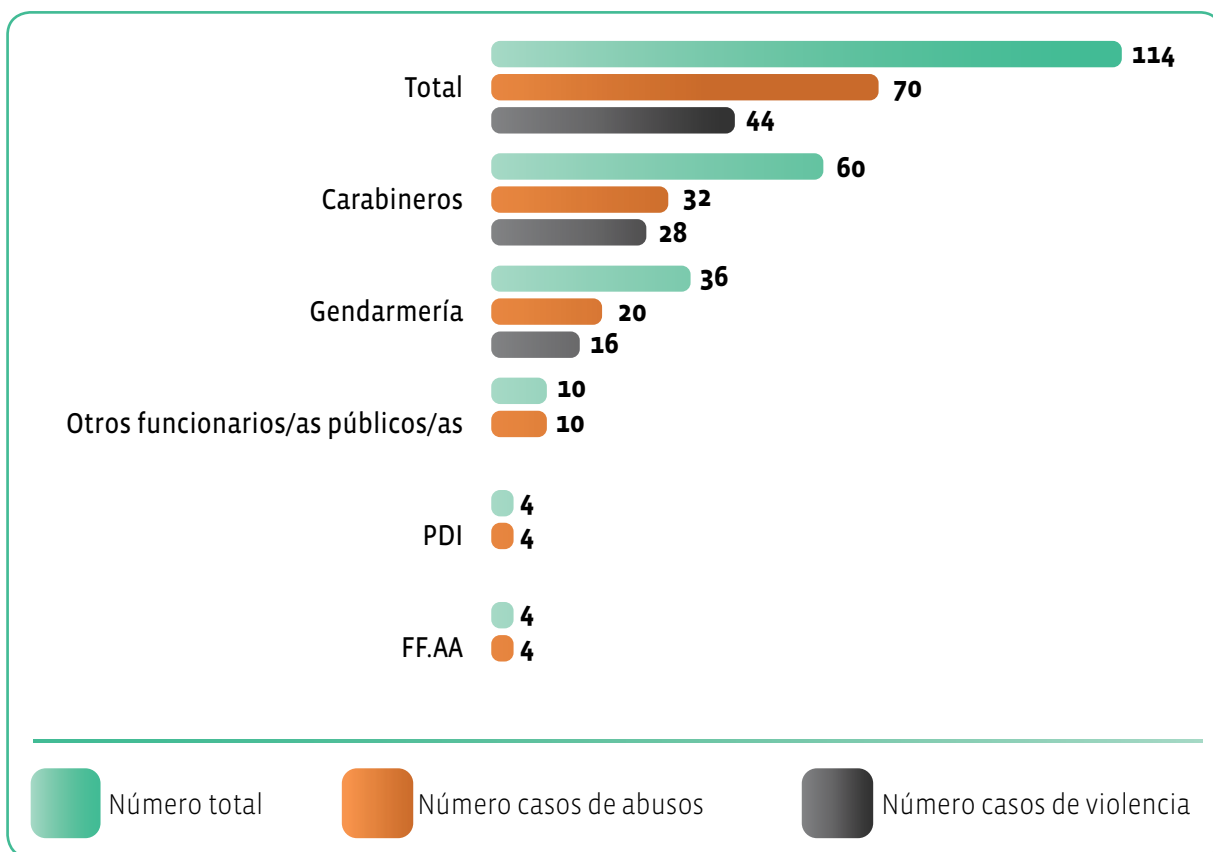
Denuncias relativas a situaciones de violencia institucionalizada:

En el período, se registró un total de **114 denuncias de violencia ejercida por funcionarios/as públicos/as**, de las cuales **44 casos corresponden a denuncias de violencia física y 70 casos a otros tipos de abusos**, como hostigamientos, amenazas, malos tratos verbales, abusos de poder, entre otros.

Respecto a las instituciones involucradas, **60 denuncias implican a Carabineros**, de las cuales 28 corresponden a violencia física y 32 a diversos tipos de abusos. Se registran también otras **36 denuncias que responsabilizan a Gendarmería**, 16 por violencia física y 20 por abusos. Del mismo modo, hubo **10 denuncias de abusos que involucran a otros/as funcionarios/as públicos/as**, **4 denuncias de abusos contra la PDI y otras 4 que implican a las Fuerzas Armadas**.

Como ya es habitual, el INDH ofició a las instituciones implicadas para que informen de los hechos constitutivos de la denuncia, de las acciones realizadas para investigar y sancionar estos hechos, así como sobre las medidas implementadas para prevenir la violencia institucional. En los casos de mayor gravedad, se realizó la derivación interna a la Unidad Jurídica Judicial para que evalúe la procedencia de acciones legales.

Gráfico 2: Número de denuncias de violencia ejercida por funcionarios/as públicos/as



Con la información disponible respecto a las personas que denunciaron violencia por parte de funcionarios/as públicos/as, es posible indicar que como solicitantes hay 49 hombres y 48 mujeres, 34 personas de nivel socioeconómico bajo, 18 personas privadas de libertad, 12 personas con discapacidad, 6 pertenecientes a pueblos indígenas, 5 funcionarios/as públicos, 5 personas mayores de 65 años, 5 personas pertenecientes a las diversidades sexuales, 3 afrodescendientes, 3 migrantes y una persona en situación de calle.

En relación a las personas representadas, 24 son hombres y 8 mujeres, 9 son personas de bajos ingresos, 15 son personas privadas de libertad, 10 son personas con discapacidad, 2 pertenecen a pueblos indígenas, una es persona en situación de calle y 3 son niños, niñas o adolescentes.

Cuadro 8: Perfil de personas solicitantes y representadas en denuncias de violencia ejercida por funcionarios/as públicos/as.

Nombre del perfil	Personas solicitantes	Personas representadas
Hombres	49	24
Mujeres	48	8
Personas de nivel socioeconómico bajo	34	9
Personas privadas de libertad	18	15
Personas con discapacidad	12	10
Personas pertenecientes a pueblos indígenas	6	2
Funcionarios/as públicos/as	5	-
Personas mayores de 65 años	5	-
Personas de la diversidad sexual	5	-
Personas afrodescendientes	3	-
Personas migrantes	3	-
Personas en situación de calle	1	1
Niños, niñas y adolescentes	-	3



Informe Bimensual de
Atención de Personas
Marzo-Abril 2016

