



Auditoría Externa de Reclamos y Peticiónes de Usuarios del Servicio de Defensa Penal Pública año 2018

Licitación 1876-15-LE18

DECR
ABRIL 2019

Contenidos

- Antecedentes Generales del Proyecto
- Data general de la Auditoria
- Hallazgos de Reclamos por Prestación de Defensa y de Peticiones
- Propuestas de mejoras y sugerencias



Antecedentes Generales – Objetivo.

Contar con un servicio de auditoría ejecutado por una empresa externa, destinado a examinar los reclamos por prestación de defensa de la ley 19.718 (reclamos por defensa), y las peticiones presentadas por los usuarios del servicio de defensa penal pública durante un período determinado y evaluar el tratamiento institucional de los mismos desde el punto de vista de las actividades realizadas, su oportunidad, los criterios utilizados en la tramitación y resolución del asunto, y en general el cumplimiento de requisitos de forma y fondo para su buena resolución y gestión, con el fin de corroborar la utilización adecuada de este mecanismo de evaluación de la prestación y proponer iniciativas concretas que permitan mejorar su gestión y tratamiento, de acuerdo a los lineamientos entregados durante el año 2016 y 2017, y la regulación vigente.

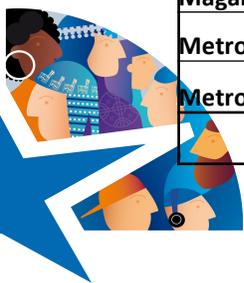


Data de la Auditoría

Reclamos y Peticiones INGRESADOS a la Defensoría Penal Pública en el período

01 Diciembre 2017 al 15 Noviembre 2018

Defensorías Regionales	Reclamo por Defensa		Reclamo General		Peticiones		Totales	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Arica y Parinacota	27	3,2%	1	1,1%	47	5,5%	75	4,2%
Tarapacá	72	8,5%	6	6,8%	145	16,9%	223	12,4%
Antofagasta	61	7,2%	7	8,0%	43	5,0%	111	6,2%
Atacama	58	6,8%	1	1,1%	3	0,3%	62	3,5%
Coquimbo	41	4,8%	4	4,5%	11	1,3%	56	3,1%
Valparaíso	133	15,7%	16	18,2%	22	2,6%	171	9,5%
Libertador Bernado O´Higgins	94	11,1%	4	4,5%	17	2,0%	115	6,4%
Maule	21	2,5%	1	1,1%	11	1,3%	33	1,8%
Bío Bío	61	7,2%	9	10,2%	29	3,4%	99	5,5%
La Araucanía	22	2,6%	4	4,5%	35	4,1%	61	3,4%
Los Ríos	42	5,0%	1	1,1%	28	3,3%	71	4,0%
Los Lagos	15	1,8%	5	5,7%	81	9,4%	101	5,6%
Aysén	18	2,1%	3	3,4%	73	8,5%	94	5,2%
Magallanes y Antártica Chilena	24	2,8%	2	2,3%	3	0,3%	29	1,6%
Metropolitana Norte	96	11,3%	13	14,8%	119	13,9%	228	12,7%
Metropolitana Sur	63	7,4%	11	12,5%	191	22,3%	265	14,8%
Totales	848	100,0%	88	100,0%	858	100,0%	1.794	100,0%



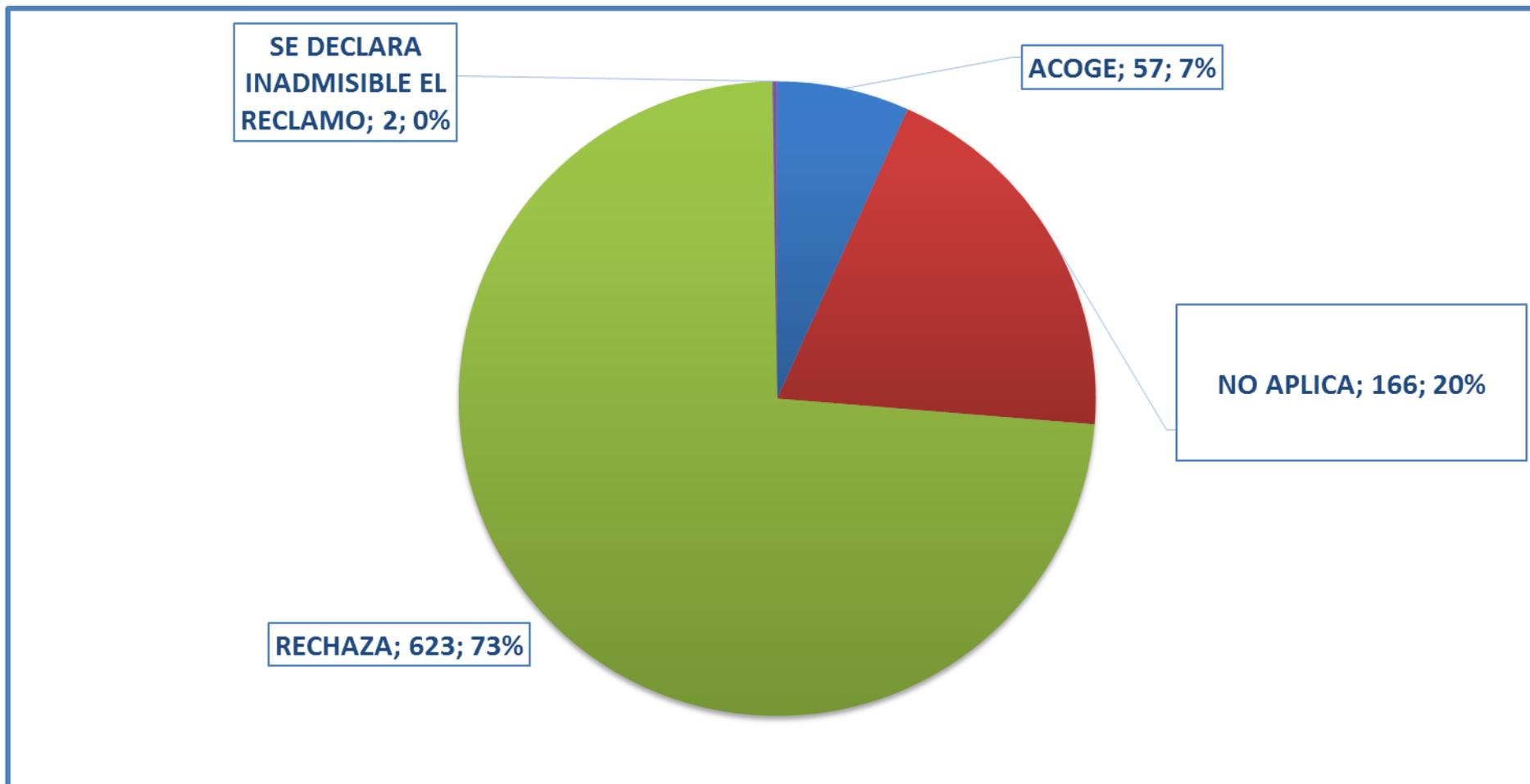
Data General de la Auditoría

SEXO de los Requirientes de los Reclamos y Peticiones ingresados entre

01 Diciembre 2017 al 15 Noviembre 2018

Defensorías Regionales	Reclamo por Defensa		Reclamo General		Peticiones	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Arica y Parinacota	41%	59%	0%	100%	21%	79%
Tarapacá	25%	75%	33%	67%	22%	78%
Antofagasta	28%	72%	43%	57%	30%	70%
Atacama	16%	84%	0%	100%	33%	67%
Coquimbo	24%	76%	50%	50%	27%	73%
Valparaíso	41%	59%	19%	81%	36%	64%
Libertador Bernado O´Higgins	22%	78%	0%	100%	18%	82%
Maule	43%	57%	0%	100%	73%	27%
Bío Bío	28%	72%	22%	78%	24%	76%
La Araucanía	27%	73%	0%	100%	23%	77%
Los Ríos	21%	79%	100%	0%	25%	75%
Los Lagos	13%	87%	60%	40%	19%	81%
Aysén	0%	100%	0%	100%	12%	88%
Magallanes y Antártica Chilena	13%	87%	0%	100%	0%	100%
Metropolitana Norte	55%	45%	62%	38%	40%	60%
Metropolitana Sur	44%	56%	45%	55%	30%	70%
Totales	32%	68%	33%	67%	27%	73%
Cantidades	268	580	29	59	229	629





Hallazgos en Reclamos por Prestación de Defensa .

Entrevista a Usuario en Prisión Preventiva

El usuario en prisión preventiva debe ser entrevistado, lo que es un trámite esencial debido a la condición de este reclamante.

Evidencia

Efectuada la revisión, se evidencia que en un 12,5% de los casos de ese universo, esto es, 106 reclamos, no hubo entrevista, o bien, no existe evidencia clara y suficiente como resultado de los antecedentes revisados, que permitan dar certeza de la verificación de tal diligencia.

Ejemplos ID

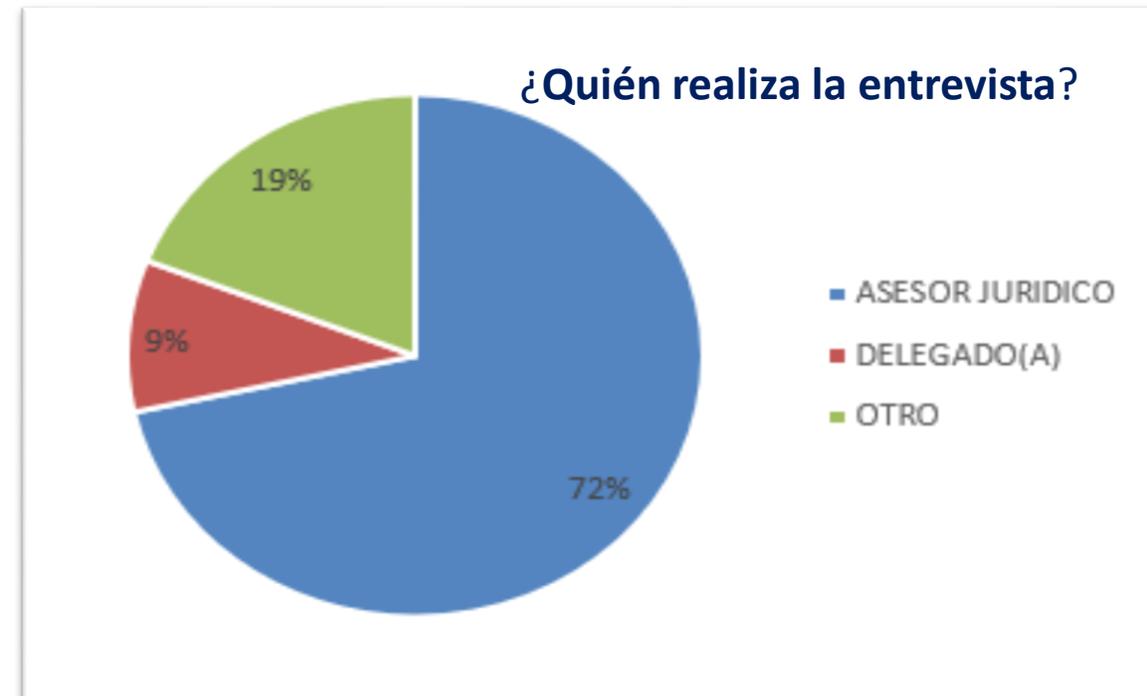
ID:
32842,
33434,
34478,
33862.



Hallazgos en Reclamos por Prestación de Defensa.

Tarapacá	92%
Maule	90%
Bio-Bio	90%
Los Ríos	88%
Araucanía	86%
Atacama	86%
Arica y Parinacota	85%
Aysén	83%
O'Higgins	81%
Coquimbo	79%
Antofagasta	77%
Magallanes	72%
Metropolitana Norte	65%
Los Lagos	47%
Metropolitana Sur	46%
Valparaíso	43%

Se entrevista a usuario por Defensoría Regional en Reclamos por Defensa



Hallazgos en Reclamos por Prestación de Defensa.

Respuesta a Usuario

La resolución que da término al proceso de reclamo por defensa, es el acto administrativo formal con que la Defensoría Regional resuelve el caso que ha sido puesto en su conocimiento. En tal sentido, es fundamental que exista evidencia de cumplir determinados estándares respecto a su contenido e igualmente relativo a la notificación a los interesados, particularmente al reclamante, lo que no se logra observar en los antecedentes revisados durante esta auditoría.

Evidencia

Del total de reclamo por defensa examinados, en un 77% de los casos, es decir, en 653 solicitudes de este tipo, no consta evidencia de despacho de respuesta más allá de la existencia de la resolución. Como se ha dicho, aquello pese a ser un trámite administrativo, deviene en esencial para un proceso de reclamación como el revisado.

Ejemplos ID

ID:
32512,
32694,
33128,
33804.



Hallazgos en Reclamos por Prestación de Defensa .

Araucanía	100%
Aysén	100%
Los Lagos	100%
Maule	100%
Metropolitana Sur	98%
Bio-Bio	98%
Valparaíso	98%
O'Higgins	97%
Atacama	96%
Arica y Parinacota	96%
Magallanes	96%
Total general	95%
Antofagasta	94%
Metropolitana Norte	94%
Tarapacá	92%
Los Ríos	88%
Coquimbo	79%

¿Hay evidencia de despacho de la respuesta o no se ingresa esta información al SIGO?



Hallazgos en Reclamos por Prestación de Defensa .

Derecho a Apelar de Resolución

El conocimiento por parte del reclamante y/o usuario del derecho de apelar que tiene frente a una resolución de la autoridad, es de tal nivel de relevancia, que se encuentra explícitamente consignado en el manual SIAC, lo que ha sido reiterado en instrucciones impartidas a las defensorías regionales. Ello debe constar en la propia resolución, señalando adicionalmente el plazo y la autoridad ante quien debe interponerse, cuyo cumplimiento no se logra acreditar en la totalidad de los casos revisados.

Evidencia

En 11,3% de los casos, es decir, a partir del universo de 848, en 96 de ellos se incumple esta obligación que debe estar consignada en el acto administrativo formal. En segundo término, se aprecia que, del total de incumplimientos, aquello se encuentra concentrado principalmente en dos defensorías regionales, esto es, Antofagasta con 37 casos y Valparaíso con 34 reclamos. En otros términos, de las 16 defensorías revisadas a lo largo del país, dos de ellas concentran el 73,9% de estos incumplimientos.

Ejemplos ID

ID:
34892,
33967,
33312,
34238.



Hallazgos en Reclamos por Prestación de Defensa.

Araucanía	100%
Atacama	100%
Aysén	100%
O'Higgins	98%
Metropolitana Norte	97%
Bio-Bio	97%
Metropolitana Sur	95%
Tarapacá	95%
Magallanes	91%
Arica y Parinacota	84%
Los Lagos	73%
Maule	71%
Valparaíso	66%
Coquimbo	63%
Los Ríos	51%
Antofagasta	28%

SE LE INFORMA A RECLAMANTE QUE TIENE DERECHO A APELAR DE LA RESOLUCIÓN, SEGÚN REGIÓN



Hallazgos en Reclamos por Prestación de Defensa .

Lenguaje de Resolución

El debido proceso en este tipo de reclamaciones debe considerar un lenguaje idóneo en la resolución que concluye con la solicitud. Ésta debe contener las formalidades del acto administrativo, pero al mismo tiempo, debe tener la aptitud de ser entendible por el reclamante y el usuario, según corresponda, de tal forma permitir conocer acabadamente las gestiones y diligencias realizadas, los antecedentes tenidos a la vista, la ponderación que de ellos se ha efectuado, su ponderación y lo que en definitiva se está resolviendo.

Evidencia

Examinadas los distintos reclamos por prestación de defensa, se observa un marcado énfasis en la utilización excesiva de lenguaje estrictamente jurídico, generando con ello dudas en cuanto a la posibilidad de realizar, por parte del requirente, un análisis omnicomprendivo de la tramitación del proceso de reclamo por prestación de defensa por él interpuesto. Esta complejidad, puede devenir en una eventual limitación al ejercicio pleno de sus derechos, debido a un incorrecto o limitado discernimiento por parte del usuario y/o reclamante.

Ejemplos ID

Transversal a las resoluciones.



Respuesta a Requirente

Descripción

Las peticiones presentadas, en tanto, comunicación que formula un ciudadano(a) a una institución pública requiriendo una acción o información determinada, demanda necesariamente que en virtud de la materia que contiene concluya una respuesta formal al solicitante

Evidencia

Se observa que en un 17,2% (148 casos) no consta registro alguno de respuesta al solicitante. En tal contexto, es de relevancia destacar que en 42 peticiones la materia está referida a solicitud de cambio defensor lo que se presenta mayoritariamente en la Defensoría Metropolitana Sur con 25 casos (Ejemplos de ID: 32373, 32587, 34845), seguida por la Defensoría Regional de Antofagasta con 7 peticiones de las características mencionadas (Algunos ejemplos de ID: 32749, 33201).

Situación similar ocurre con aquellas peticiones relativas a solicitud de visita a cárcel, alcanzando a 21 casos en los cuales no se registra respuesta al requirente, en cuyo caso, la incidencia mayor en este total la lidera nuevamente la Defensoría Metropolitana Sur con 12 peticiones (Ejemplos de ID: 32451, 33184 y 34508) seguida por la Defensoría Regional de Aysén con 7 casos (Ejemplos de ID: 32959 y 33370).



Tramitación Sin Recalificación

Descripción

Las solicitudes denominadas “peticiones”, constituyen un grupo de requerimientos que no se encuentra regulado bajo una definición precisa ni cuenta con procedimiento para una tramitación idónea conforme su mérito, abarcando, por tanto, un amplio espectro de temas en el ámbito de la defensa penal. En ese sentido, el proceso que debe seguir un ingreso de estas características queda finalmente al arbitrio o mejor parecer de los funcionarios que en él intervienen, resultando complejo su análisis

Evidencia

Se observa que parte importante corresponde a materias de definidas para reclamo por prestación de defensa o reclamos generales lo que se presenta en 400 casos (46,6%), siendo mayoritariamente las peticiones relativas a cambio de defensor, rebajas de arancel y otros reclamos por defensa (ID: 32373, 33979, 34016, 33879).



Etiquetas de fila	CAMBIO DE DEFENSOR	REBAJA DE ARANCEL	SOLICITUD DE VISITA CÁRCEL	Total general	total de peticiones en la región	% que debería haberse recalificado
Aysén	3		60	63	73	86,30%
Los Lagos	61		1	62	81	76,54%
Metropolitana Sur	87		47	134	187	71,66%
Antofagasta	25			25	45	55,56%
Araucanía	16		1	17	35	48,57%
Los Ríos	5		3	8	27	29,63%
Bio-Bio	5		2	7	30	23,33%
O'Higgins	4			4	18	22,22%
Valparaíso	3	1		4	23	17,39%
Arica y Parinacota			5	5	48	10,42%
Coquimbo	1			1	11	9,09%
Tarapacá	5			5	146	3,42%
Metropolitana Norte	2			2	110	1,82%

Indicios de Incumplimientos de Estándares

Descripción

La falta de una regulación explícita para la tramitación de peticiones, en parte se explica por el carácter residual que tiene, o debería tener este tipo de solicitudes. Por ello, ante la posibilidad que una petición contenga un requerimiento del tipo “reclamo por defensa” y que, efectuado el examen pertinente a sus antecedentes, arroje la eventualidad de estar frente a incumplimiento de estándares básicos de defensa penal, es de suyo relevante más allá de su número o representatividad sobre el universo total de peticiones.

Evidencia

Revisados los distintos casos, se observa que, del total de peticiones, en 16 casos existiría, por parte del abogado defensor, indicios de incumplimiento de estándares de defensa penal. Estos casos se identifican a partir de los siguientes ID: 32413, 32678, 32835, 32887, 32956, 33052, 33287, 33258, 32814, 32815, 32834, 32370, 34131, 34132, 32407 y 32415. Cabe destacar que, en este punto, la Defensoría Regional de Los Ríos presenta la mayor incidencia con 10 peticiones.



Plataforma OIRS (SIGO)

Descripción

Las consecuencias de no establecer con claridad los procedimientos que deben ser cumplidos, genera efectos también en las herramientas de apoyo al proceso de tramitación de las peticiones que se formulan. Tal es así que la plataforma de OIRS, denominada Sistema Integrado de Gestión de OIRS (SIGO) es el repositorio de los trámites y evidencia de documentos en las sucesivas fases, es decir, recepción, derivación, resolución y respuesta. Ello junto a la carpeta virtual de cada caso, han de ser los elementos base para cualquier tipo de análisis.

Evidencia

Se observa en términos generales, que, para el caso de las peticiones, la plataforma es totalmente insuficiente en cuanto a la información que contiene, manifestándose aquello en la falta de completitud de antecedentes e incluso, en algunos casos, se evidencia incorporación de información que no tiene relación alguna con el objeto o materia de dicha solicitud.





Fin Presentación

DECR
Defensoría Penal Pública