



MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA
Servicio de Gobierno Interior
Intendencia Regional de Tarapacá

INFORME ESTADÍSTICO DE ATENCIÓN DE CIUDADANO(A)S 2011

PRIMER SEMESTRE

INDICE

	Pág.
Introducción	3
Espacios de Atención	4
I Oficina de Informaciones	4
II Correos Electrónicos	14
III Teléfono	15
IV Oficina de Partes	19
V Departamento Social	21
VI Extranjería	25
VII Matriz de Vulneración de Derechos	30

I.- INTRODUCCION.-

ESPACIOS DE ATENCIÓN INTENDENCIA REGIONAL DE TARAPACÁ.

A continuación se consolida la información obtenida de los sistemas de registro de los diferentes espacios de atención que han sido habilitados por esta Intendencia Regional y, que se encuentran operativos.

Se han definido 6 espacios de atención, de los cuales 5 funcionan en forma independiente y el espacio denominado "Oficina de Informaciones, Reclamos y sugerencias", atiende todos los requerimientos que no se encuentran en los 5 anteriores, es decir se registran y atienden las consultas de derechos humanos, exonerados políticos, nuevos beneficios del estado, materias de subsidios, concursabilidad, etc. de otros servicios. En materias jurídicas (legalizaciones) se realiza el registro previo en la Web SIAC, y posteriormente son atendidas por personal del Departamento Jurídico.

Se acompañan, además, gráficos con información de dichos espacios, de los cuales se consideró la variable sexo en término porcentual.

Cabe destacar que este informe refleja la realidad de cada espacio de atención donde se puede destacar que, al igual que el año 2010, el mayor número de ciudadano(a)s que requieren atención se concentran en los Departamentos de Extranjería y Social.

Además, en consideración con el período anterior, en el año 2011 aumentó el número de atenciones en todos los espacios de atención, siendo el más significativo el de Extranjería.

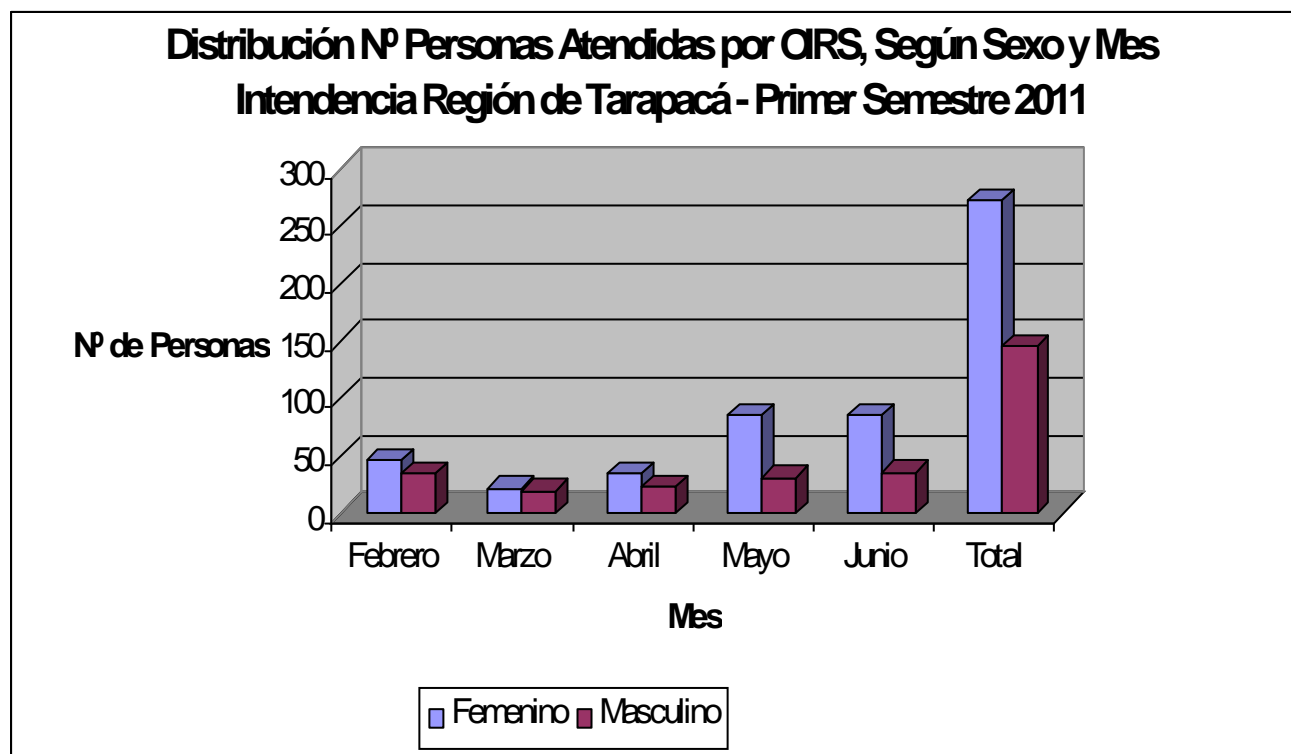
ESPACIOS DE ATENCION:

I.- OFICINA DE INFORMACIONES/O.O.C.

Distribución N° Personas Atendidas por OIRS. Según Sexo y Mes Intendencia Región de Tarapacá - Primer Semestre 2011

		GENERO					
		Femenino		Masculino		Total	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
MES	Febrero	46	11,0%	35	8,4%	81	19,4%
	Marzo	22	5,3%	20	4,8%	42	10,0%
	Abril	35	8,4%	23	5,5%	58	13,9%
	Mayo	85	20,3%	31	7,4%	116	27,8%
	Junio	85	20,3%	36	8,6%	121	28,9%
	Total	273	65,3%	145	34,7%	418	100,0%

GRAFICO N° 1.- ATENCION PRESENCIAL OIRS - POR SEXO



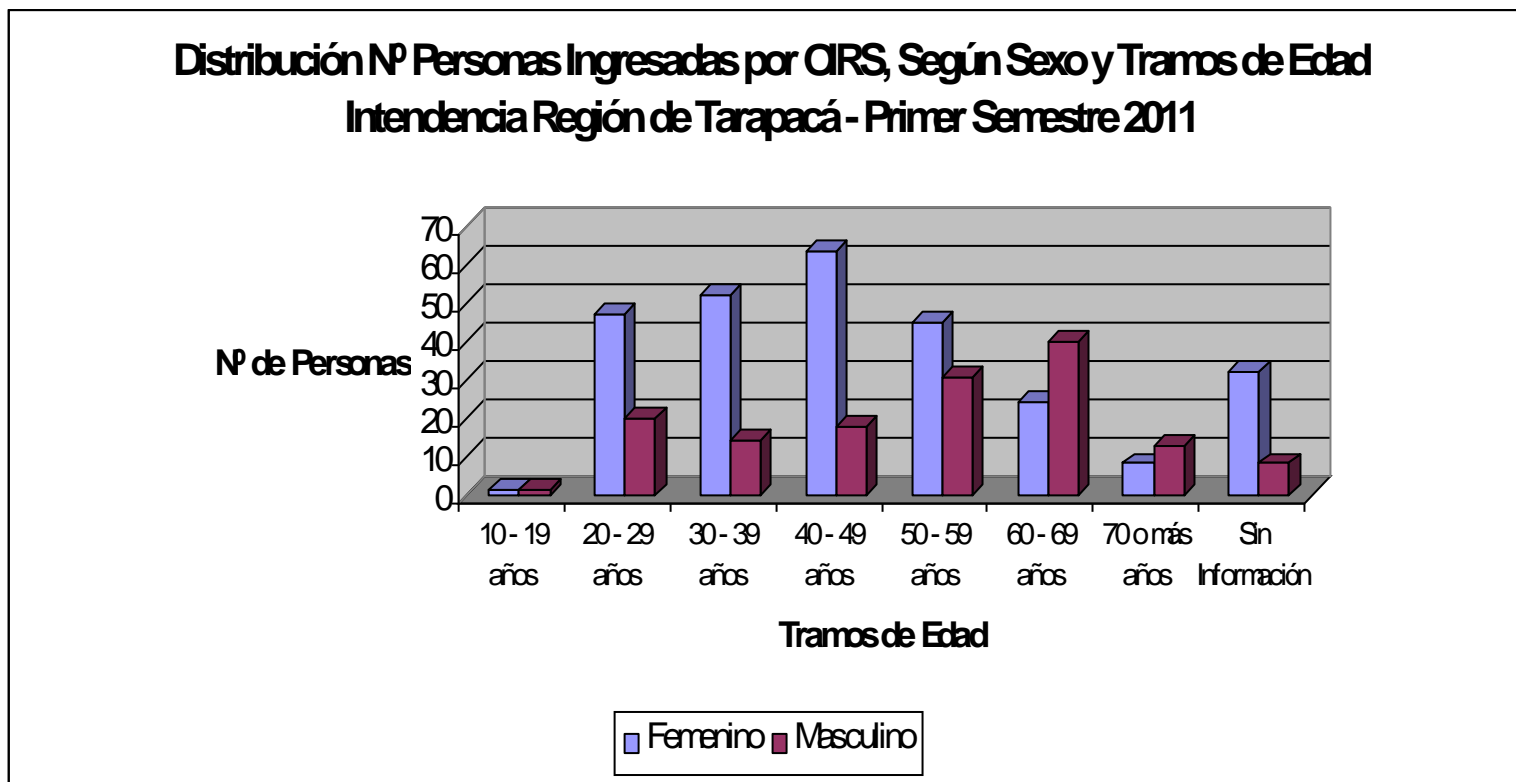
El gráfico representa que el mayor porcentaje de atenciones corresponde al género Femenino, con un 65.3%, y el mayor flujo en este período correspondió al mes de junio con 121 atenciones.

ATENCIÓN PRESENCIAL OIRS POR SEXO Y TRAMOS DE EDAD

Distribución N° Personas Atendidas por OIRS, Según Sexo y Tramos de Edad Intendencia Región de Tarapacá - Primer Semestre Año 2011

		Sexo					
		Femenino		Masculino		Total	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Tramos de Edad	10 - 19 años	1	,2%	1	,2%	2	,5%
	20 - 29 años	47	11,2%	20	4,8%	67	16,0%
	30 - 39 años	52	12,4%	14	3,3%	66	15,8%
	40 - 49 años	64	15,3%	18	4,3%	82	19,6%
	50 - 59 años	45	10,8%	31	7,4%	76	18,2%
	60 - 69 años	24	5,7%	40	9,6%	64	15,3%
	70 o más años	8	1,9%	13	3,1%	21	5,0%
	Sin Información	32	7,7%	8	1,9%	40	9,6%
	Total	273	65,3%	145	34,7%	418	100,0%

GRAFICO N° 2.- ATENCION PRESENCIAL OIRS POR SEXO Y TRAMOS DE EDAD



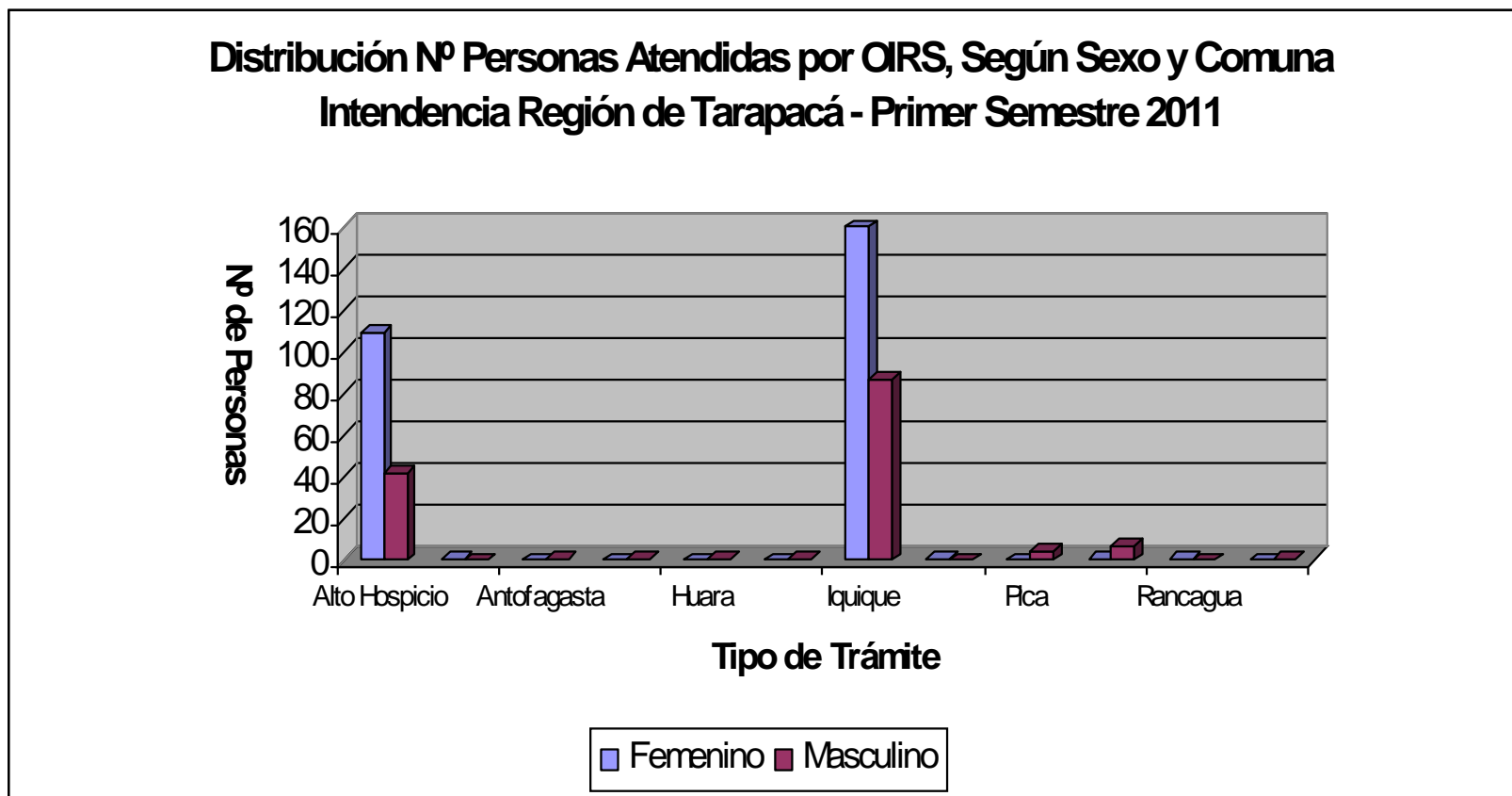
El gráfico representa que el mayor porcentaje de edad se encuentra entre los 40 y 49 años, a diferencia del año anterior que se concentraron entre los 30 y 40 años, destacándose el género femenino con un 65,3%.

ATENCION PRESENCIAL OIRS POR SEXO COMUNA

**Distribución N° Personas Atendidas por OIRS, Según Sexo y Comuna
Intendencia Región de Tarapacá - Primer Semestre Año 2011**

		Sexo					
		Femenino		Masculino		Total	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
COMUNA	ALTO DEL CARMEN	1	,2%	0	,0%	1	,2%
	ALTO HOSPICIO	109	26,1%	42	10,0%	151	36,1%
	ANTOFAGASTA	0	,0%	1	,2%	1	,2%
	CALAMA	0	,0%	1	,2%	1	,2%
	HUARA	0	,0%	1	,2%	1	,2%
	ILLAPEL	0	,0%	1	,2%	1	,2%
	INDEPENDENCIA	1	,2%	0	,0%	1	,2%
	IQUIQUE	160	38,3%	87	20,8%	247	59,1%
	PICA	0	,0%	4	1,0%	4	1,0%
	POZO ALMONTE	1	,2%	7	1,7%	8	1,9%
	RANCAGUA	1	,2%	0	,0%	1	,2%
	SANTIAGO	0	,0%	1	,2%	1	,2%
	Total	273	65,3%	145	34,7%	418	100,0%

GRAFICO N°3.- ATENCION PRESENCIAL OIRS POR SEXO COMUNA



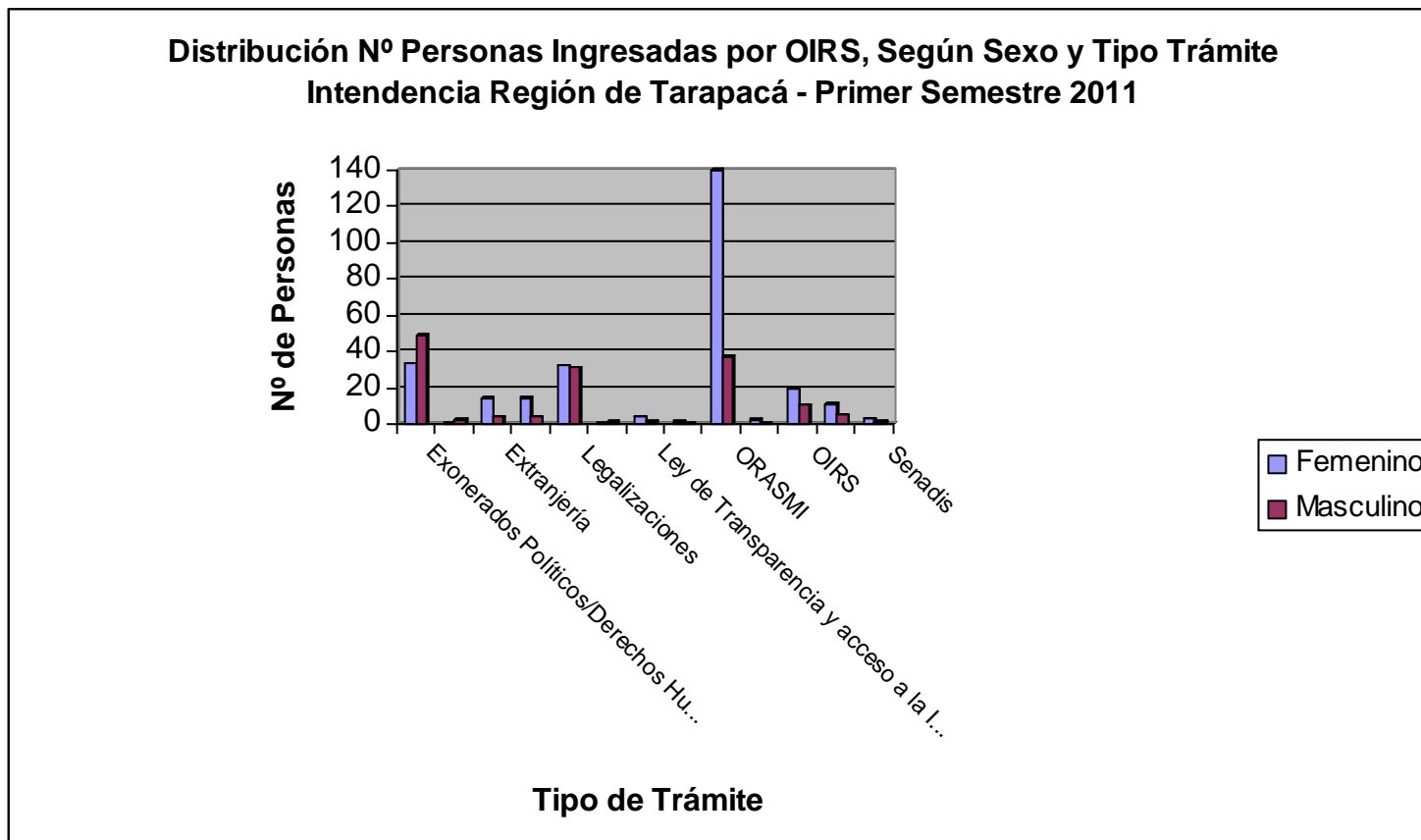
El gráfico demuestra que el mayor número de ciudadano(a)s que concurre a consultar a la Intendencia, corresponden al género femenino y en su mayoría son procedentes de las comunas de Iquique y Alto Hospicio.

ATENCIÓN PRESENCIAL OIRS POR SEXO Y TRÁMITE

Distribución N° Personas Atendidas por OIRS, Según Sexo y Tipo de Trámite Intendencia Región de Tarapacá - Primer Semestre Año 2011

	Sexo					
	Femenino		Masculino		Total	
	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Apoyo a organizaciones de base de Adulto Mayor	0	,0%	2	,5%	2	,5%
Exonerados Políticos/Derechos Humanos	33	7,9%	49	11,7%	82	19,6%
Extranjería	14	3,3%	4	1,0%	18	4,3%
Fondo Social Presidente de la Republica	14	3,3%	4	1,0%	18	4,3%
Gobierno Interior	0	,0%	1	,2%	1	,2%
Legalizaciones	32	7,7%	31	7,4%	63	15,1%
Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública	4	1,0%	1	,2%	5	1,2%
Ley Transparencia	1	,2%	0	,0%	1	,2%
OIRS	19	4,5%	10	2,4%	29	6,9%
ORASMI	140	33,5%	37	8,9%	177	42,3%
Orientación Jurídica	2	,5%	0	,0%	2	,5%
Otras	11	2,6%	5	1,2%	16	3,8%
Senadis	3	,7%	1	,2%	4	1,0%
Total	273	65,3%	145	34,7%	418	100,0%

GRAFICO N°4.- ATENCION PRESENCIAL OIRS POR SEXO Y TRAMITE



El gráfico representa que la mayoría de los trámites realizados en la OIRS se refieren al Programa ORASMI con un 42,3% y le sigue el trámite de Exonerados Políticos y Derechos Humanos con un 19,6%.

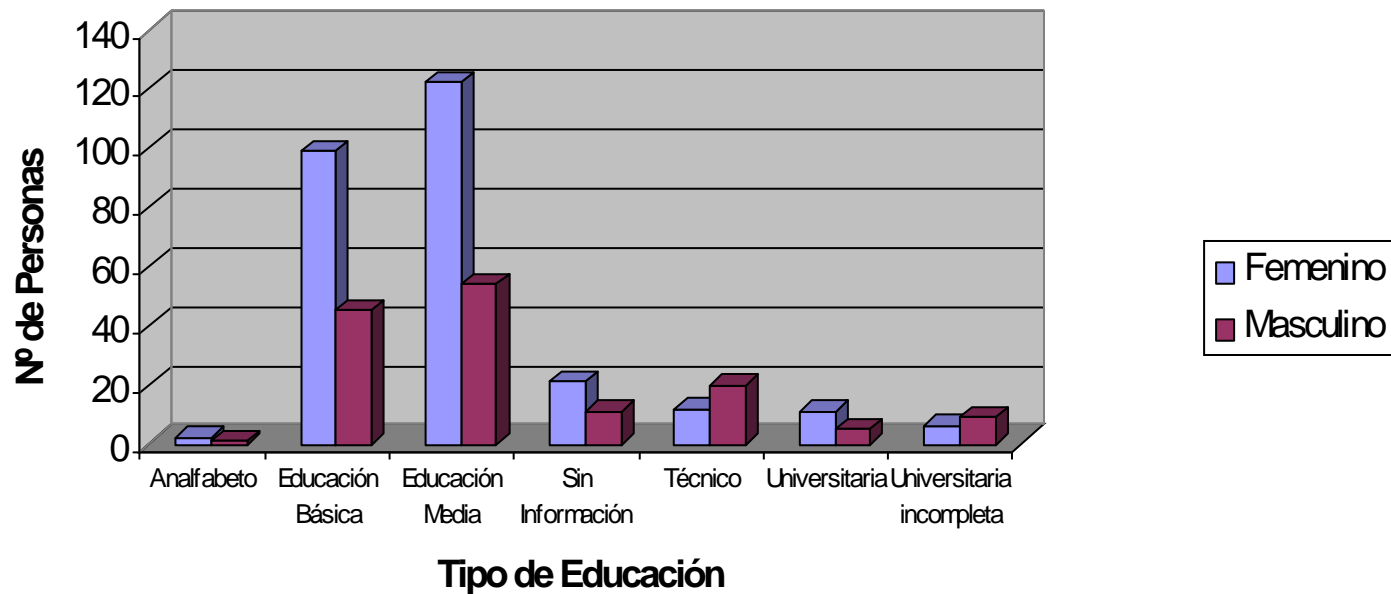
ATENCION PRESENCIAL OIRS POR SEXO Y TIPO DE EDUCACIÓN

**Distribución N° Personas Atendidas por OIRS, Según Sexo y Tipo de Educación
Intendencia Región de Tarapacá - Primer Semestre Año 2011**

		Sexo					
		Femenino		Masculino		Total	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Tipo de Educación	Analfabeto	2	,5%	1	,2%	3	,7%
	Educación Básica	99	23,7%	45	10,8%	144	34,4%
	Educación Media	122	29,2%	54	12,9%	176	42,1%
	Sin Información	21	5,0%	11	2,6%	32	7,7%
	Técnico	12	2,9%	20	4,8%	32	7,7%
	Universitaria	11	2,6%	5	1,2%	16	3,8%
	Universitaria incompleta	6	1,4%	9	2,2%	15	3,6%
	Total	273	65,3%	145	34,7%	418	100,0%

GRAFICO N° 5 .- ATENCION PRESENCIAL OIRS POR SEXO Y TIPO DE EDUCACIÓN

Distribución Nº Personas Ingresadas por OIRS, Según Sexo y Tipo de Educación Intendencia Región de Tarapacá - Primer Semestre 2011

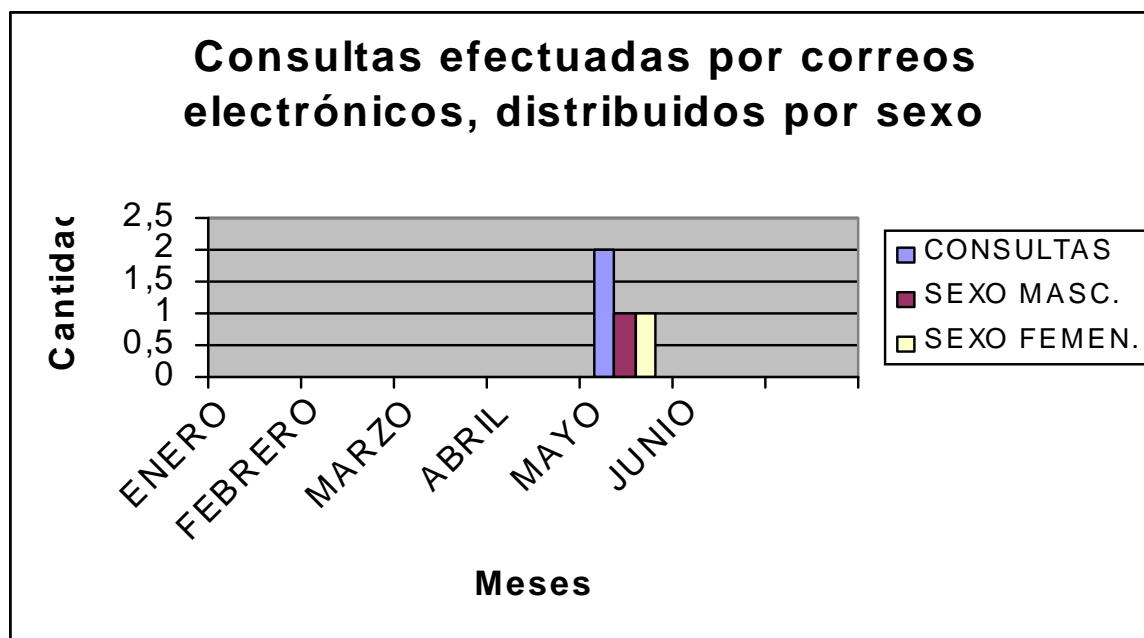


Al igual que el año 2010, el gráfico representa que el mayor porcentaje de usuario(a)s son de género femenino y el nivel de escolaridad corresponde a educación media, lo que equivale a un 42,1%.

II.- ESPACIO DE ATENCION: CORREOS ELECTRONICOS

CORREOS ELECTRONICOS RECIBIDOS EN LA INTENDENCIA REGIONAL DE TARAPACA			
MESES	CONSULTAS	SEXO	
		MASC.	FEMEN.
ENERO	0	0	
FEBRERO	0	0	
MARZO	0	0	
ABRIL	0	0	
MAYO	2	1	1
JUNIO	0	0	
TOTAL	2	1	1

GRAFICO N° 6

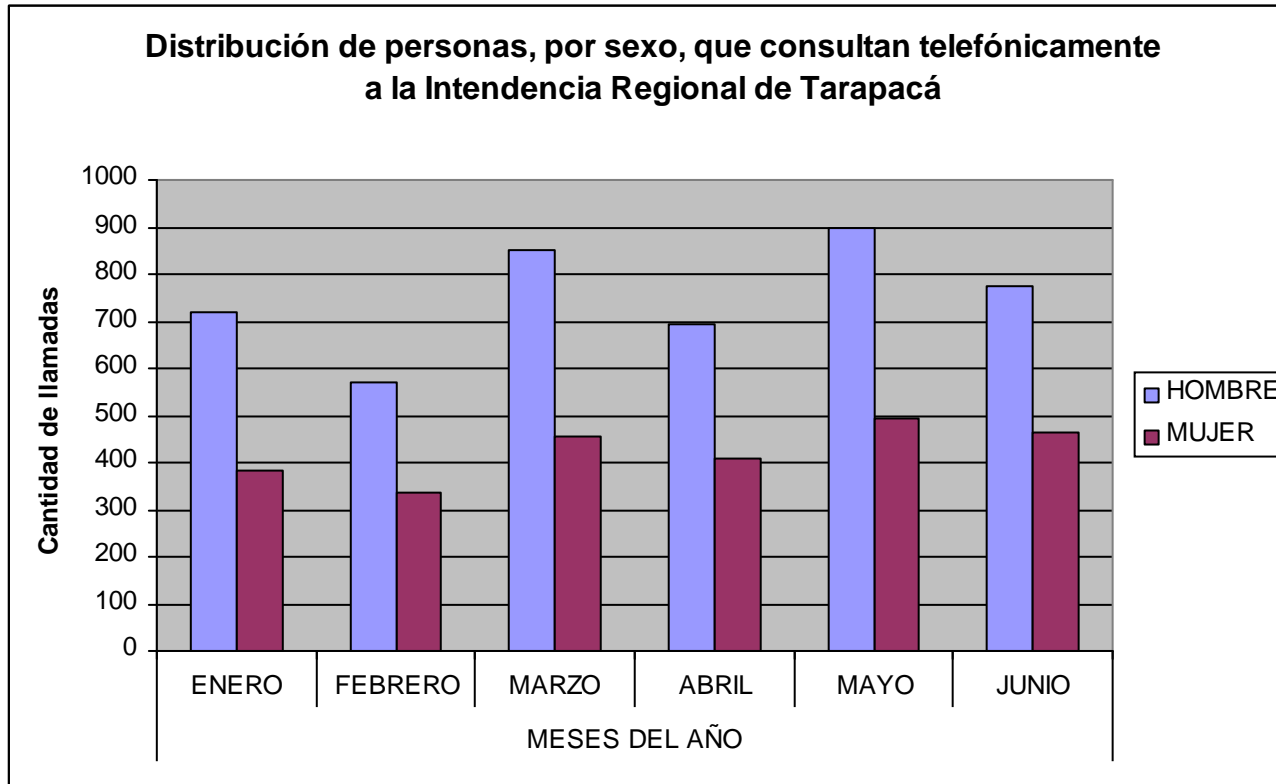


III.- ESPACIO DE ATENCIÓN: TELÉFONO

SEXO	CATEGORIA	MESES DEL AÑO	TOTAL
------	-----------	---------------	-------

		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
	HOMBRE	720	572	849	695	900	774	4510
	MUJER	382	337	455	409	495	462	2540
	TOTAL	1102	909	1304	1104	1395	1236	7050
LOCALIDAD								
	IQUIQUE	766	643	875	700	896	779	4659
	ALTO HOSPICIO	336	266	429	404	499	457	2391
	POZO ALMONTE							
	PICA							
	CAMIÑA							
	HUARA							
	COLCHANE							
	TOTAL	1102	909	1304	1104	1395	1236	7050
TIPO DE CONSULTA								
	PRODUCTOS INTENDENCIA	668	547	772	654	843	735	4219
	OTROS SERVICIOS	434	362	532	450	552	501	2831
	TOTAL	1102	909	1304	1104	1395	1236	7050

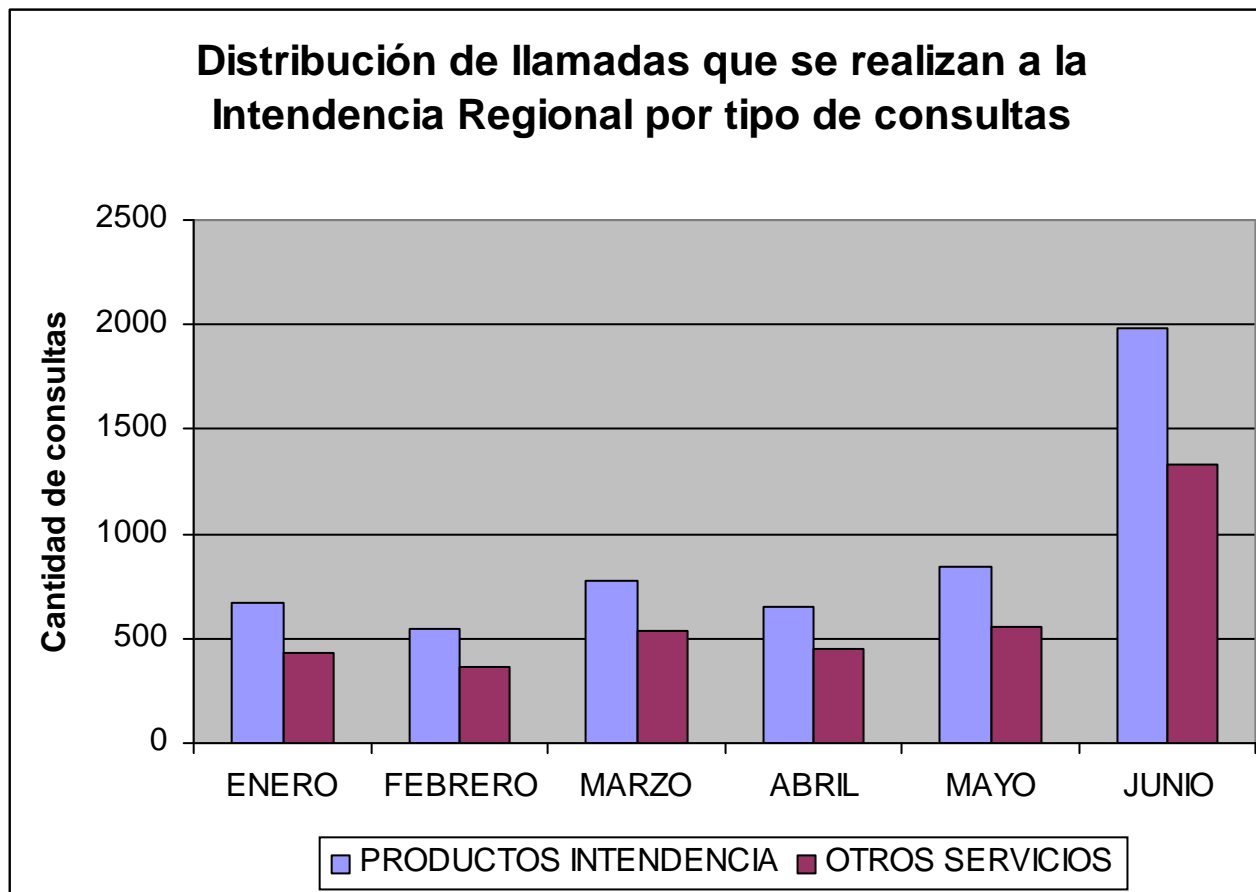
GRAFICO N° 8.- ATENCION TELEFÓNICA POR SEXO



El gráfico representa que en el primer semestre del año, el sexo masculino es el que más consulta. A diferencia del año 2010 fue el sexo femenino quien más consultó por este espacio de atención.

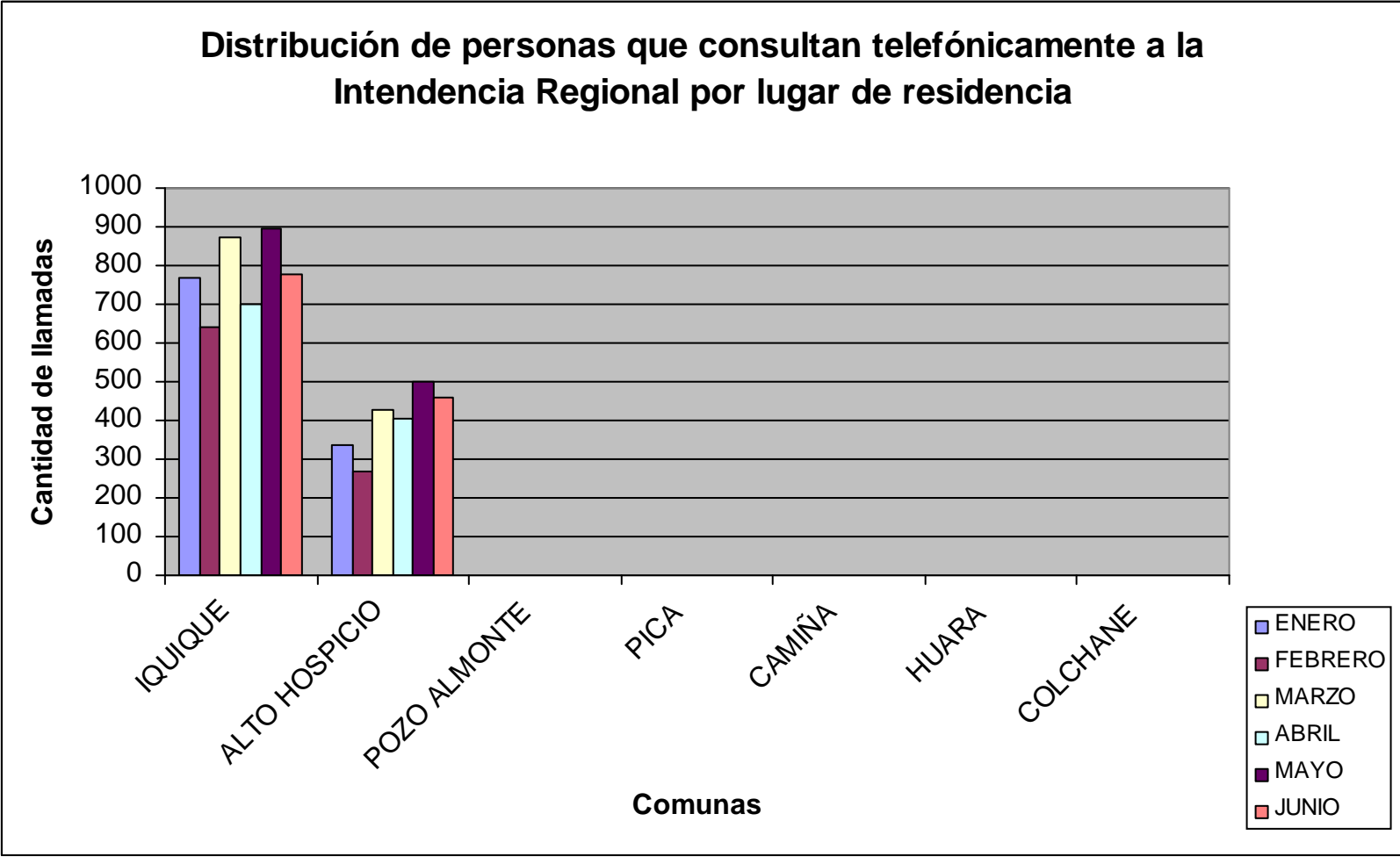
Siendo el mes de junio donde se concentró el mayor número de consultas.

GRAFICO N° 9.- ATENCION TELEFÓNICA POR TIPO DE CONSULTAS



El gráfico representa que el mayor porcentaje de ciudadano(a)s que consulta, es por temas propios del Servicio, siendo el mes de junio el más consultado.

GRAFICO N° 10.- ATENCION TELEFÓNICA POR LUGAR DE PROCEDENCIA

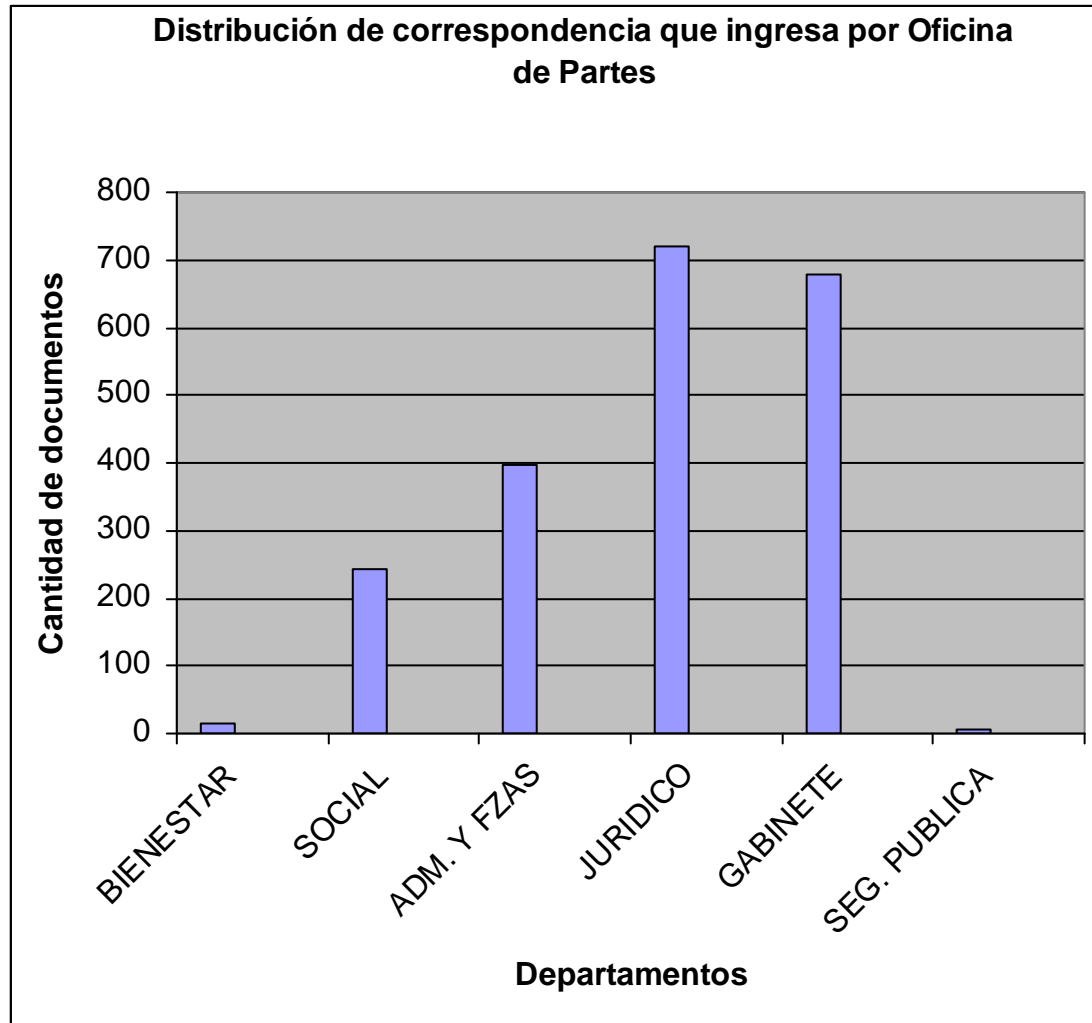


El gráfico nos representa que el mayor porcentaje de llamadas son de procedencia de las comunas de Iquique y Alto Hospicio.

IV.- ESPACIO DE ATENCIÓN OFICINA DE PARTES.-

Correspondencia que ingresó por Oficina de Partes en el Primer Semestre 2011	
UNIDAD O DEPARTAMENTO	CANTIDAD DE DOCUMENTOS
BIENESTAR	14
SOCIAL	243
ADM. Y FZAS	397
JURIDICO	720
GABINETE	679
SEG. PUBLICA	7
TOTAL	2060

GRAFICO N° 11.-



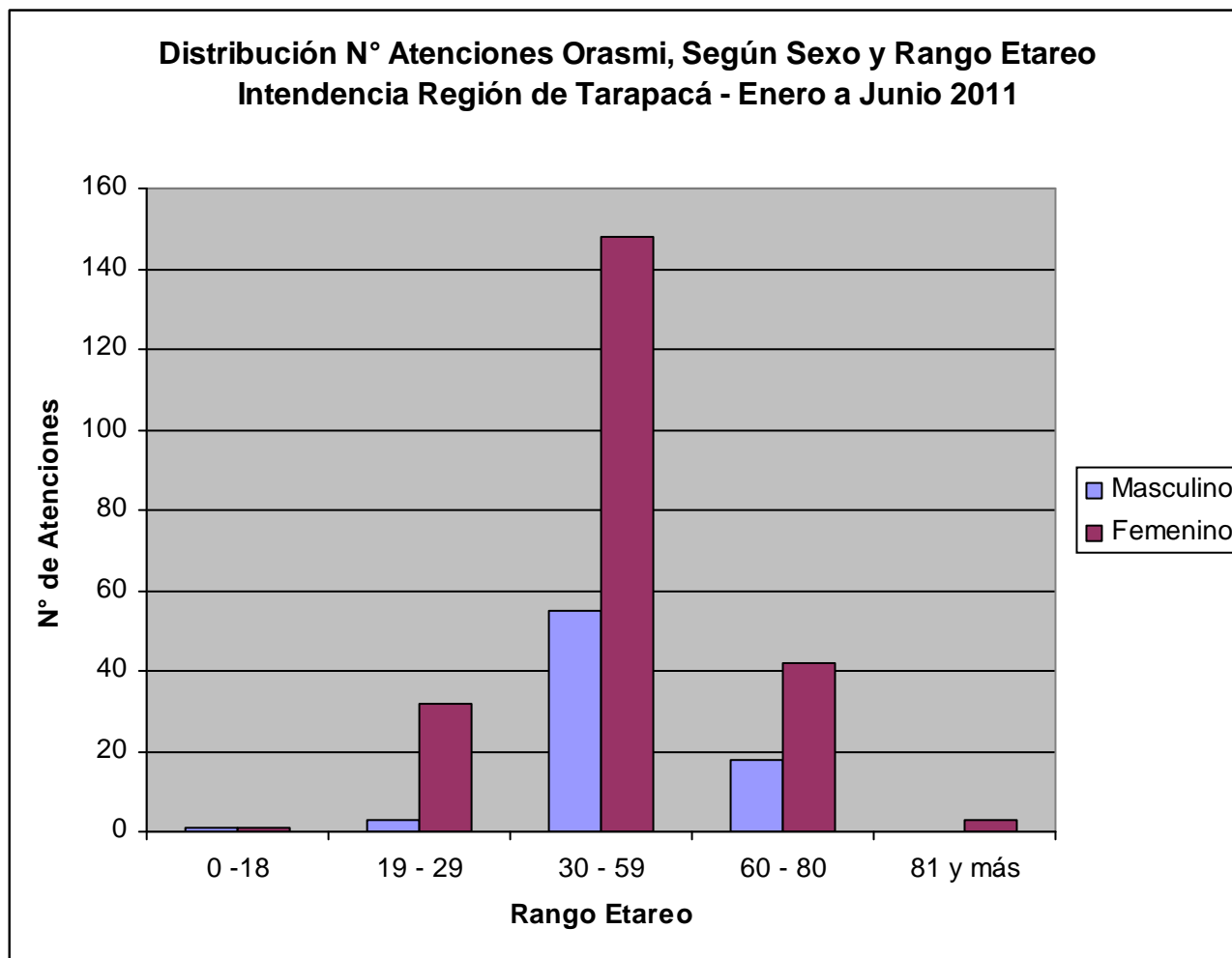
El gráfico nos representa que el Departamento que recibe mayor cantidad de documentos es el Departamento Jurídico con un 35% y en segundo lugar se encuentra el Gabinete de la autoridad Regional con un 33%.

V.- ESPACIO DE ATENCIÓN: DEPTO. SOCIAL

**Distribución N° Atenciones Orasmi, Según Sexo y Rango Etareo
Intendencia Región de Tarapacá - Enero - Junio 2011**

		SEXO					
		Masculino		Femenino		Total	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Tramos de Edad	0 - 18	1	,3%	1	,3%	2	,7%
	19 - 29	3	1,0%	32	10,6%	35	11,6%
	30 - 59	55	18,2%	148	48,8%	203	67,0%
	60 - 80	18	5,9%	42	13,9%	60	19,8%
	81 y más	0	,0%	3	1,0%	3	1,0%
	Total	77	25,4%	226	74,6%	303	100,0%

GRAFICO N°12.- ATENCION ORASMI POR SEXO Y EDAD



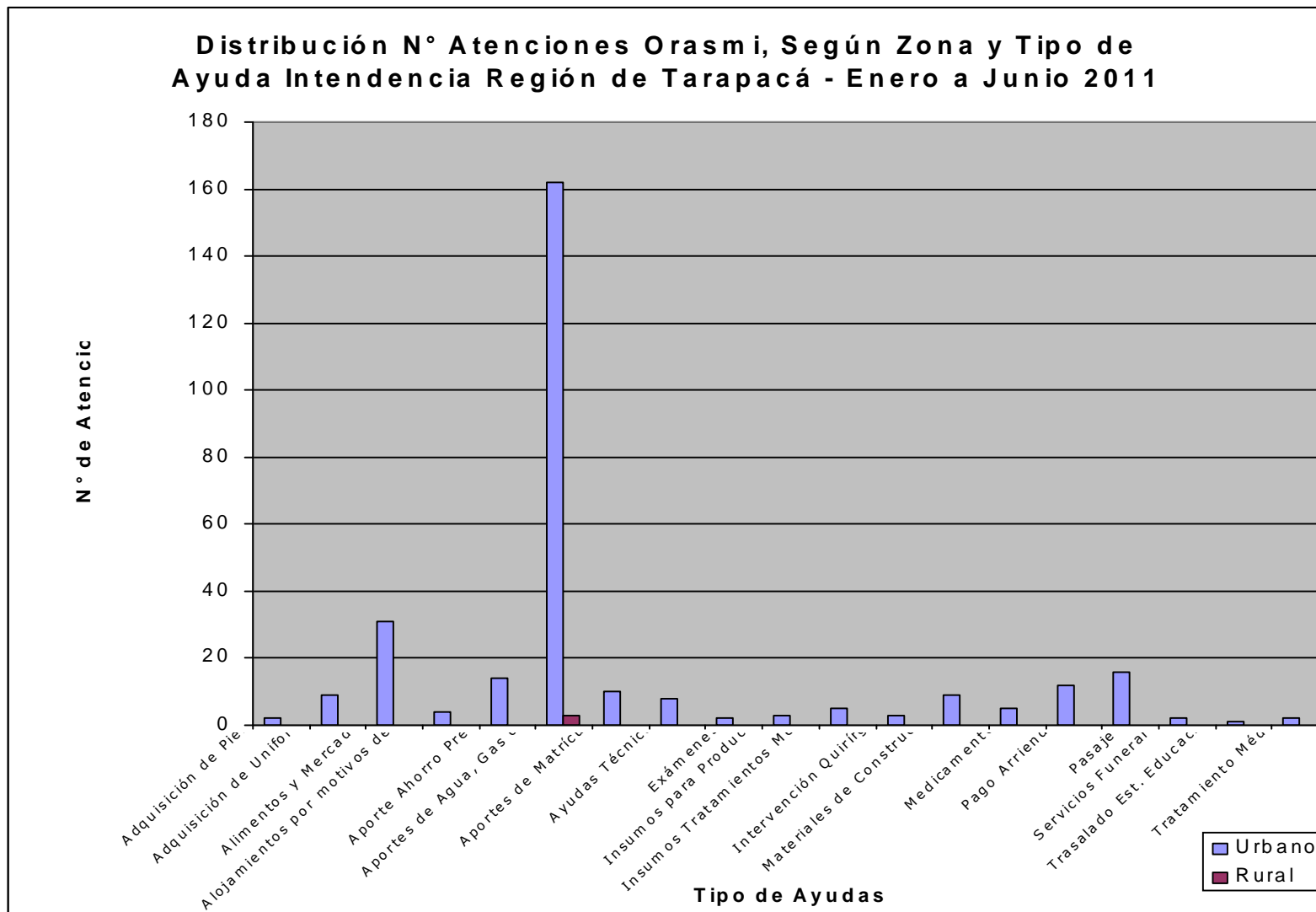
El gráfico nos demuestra que lo(a)s ciudadanos(a)s que concurren al Depto. Social son mayoritariamente del género femenino y el promedio de edad fluctúa entre los 30 y 59 años.

ATENCIÓN ORASMI SEGÚN SEXO Y TIPO DE PETICIÓN

Distribución N° Atenciones Orasmi, Según Zona y Tipo de Ayuda Intendencia Región de Tarapacá - Enero - Junio 2011

	Zona					
	Urbano		Rural		Total	
	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
ADQUISICIÓN PIEZAS O VIVIENDA EMERGENCIA	2	,7%	0	,0%	2	,7%
ADQUISICIÓN UNIFORMES, CALZADO Y/O ÚTILES	9	3,0%	0	,0%	9	3,0%
ALIMENTOS Y MERCADERIA	31	10,2%	0	,0%	31	10,2%
ALOJAMIENTO POR MOTIVOS DE SALUD	4	1,3%	0	,0%	4	1,3%
APORTE AHORRO PREVIO	14	4,6%	0	,0%	14	4,6%
APORTES AGUA, GAS O ELECTRICIDAD	162	53,5%	3	1,0%	165	54,5%
APORTES MATRÍCULAS O ARANCELES	10	3,3%	0	,0%	10	3,3%
AYUDAS TÉCNICAS	8	2,6%	0	,0%	8	2,6%
EXAMEN	2	,7%	0	,0%	2	,7%
INSUMOS PARA PRODUCCIÓN	3	1,0%	0	,0%	3	1,0%
INSUMOS TRATAMIENTOS MÉDICOS	5	1,7%	0	,0%	5	1,7%
INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA	3	1,0%	0	,0%	3	1,0%
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	9	3,0%	0	,0%	9	3,0%
MEDICAMENTOS	5	1,7%	0	,0%	5	1,7%
PAGO ARRIENDO	12	4,0%	0	,0%	12	4,0%
PASAJES	16	5,3%	0	,0%	16	5,3%
SERVICIOS FUNERARIOS U AFINES	2	,7%	0	,0%	2	,7%
TRASLADO DESDE O HACIA EST. EDUCACIONAL	1	,3%	0	,0%	1	,3%
TRATAMIENTO MÉDICO	2	,7%	0	,0%	2	,7%
Total	300	99,0%	3	1,0%	303	100,0%

GRAFICO N° 13.- ATENCION ORASMI SEGÚN ZONA Y TIPO DE AYUDA



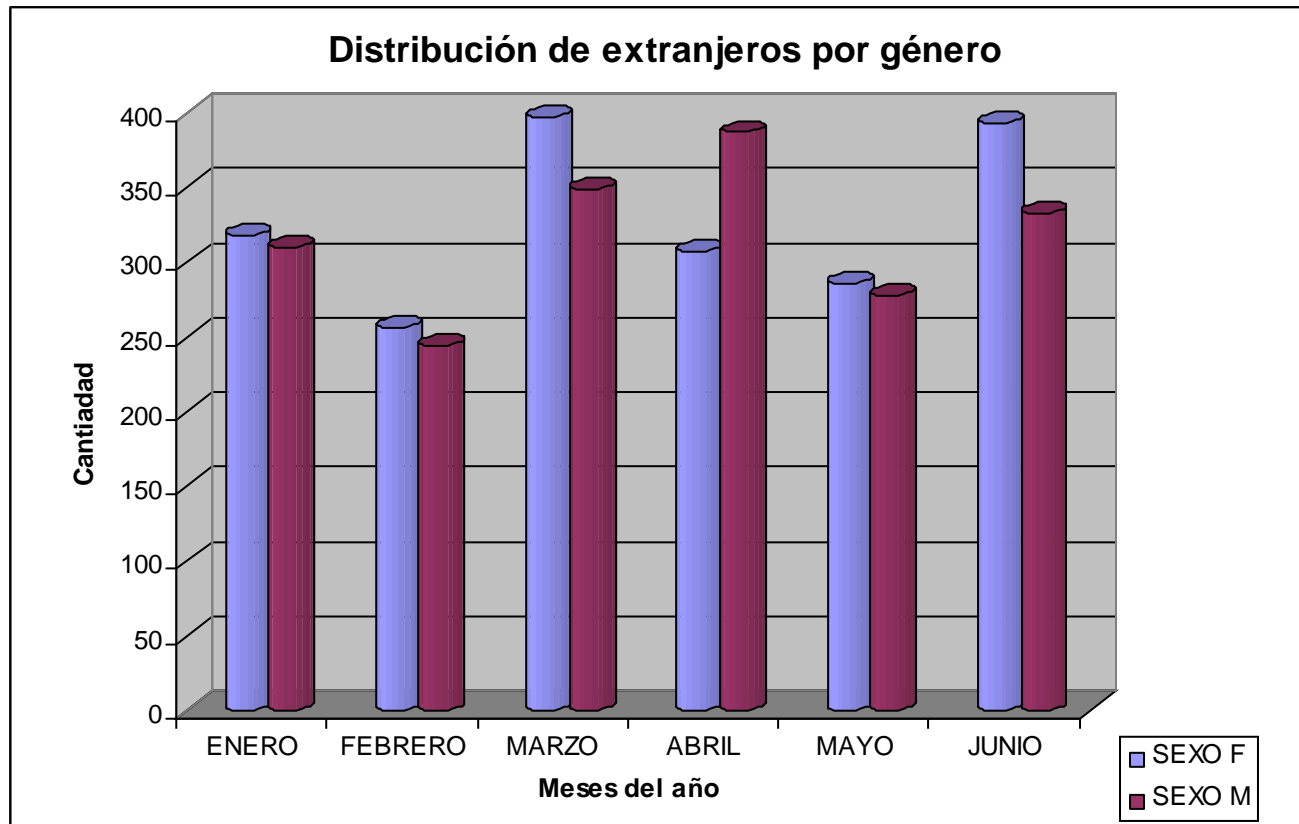
El gráfico representa que las atenciones más requeridas se encuentran en el área Aporte de Agua, Gas o Luz. El apoyo a través del Convenio tripartito de agua potable fue el que más requerimientos y soluciones tuvo durante el presente período, otra de las peticiones más requeridas es la ayuda en alimentos, a partir del mes de junio, previo acuerdo con la I. Municipalidad de Iquique y de Alto Hospicio, se determinó que las peticiones de alimentos serían derivadas a las áreas sociales comunales.

VI.- ESPACIO DE ATENCIÓN EXTRANJERIA.-

ENERO A JUNIO 2011

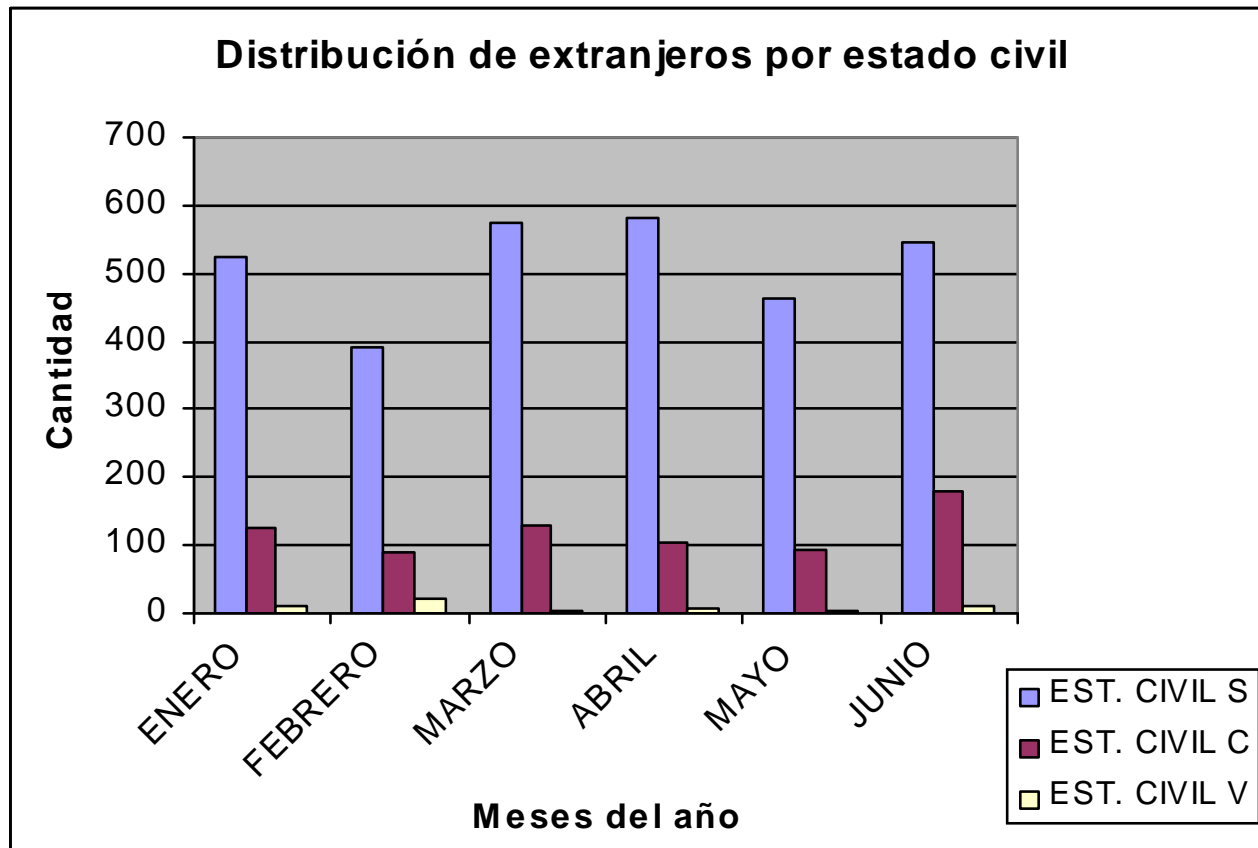
MES	SEXO		EDAD				EST. CIVIL			NACIONALIDAD				
	F	M	0-15	16-25	26-40	41-60	S	C	V	PERU	BOLIV.	ECUAD.	COLOMB.	OTROS
ENERO	318	310	2	227	307	74	524	124	10	374	124	28	61	41
FEBRERO	256	244	9	159	237	93	391	91	22	284	76	25	44	51
MARZO	397	349	2	215	341	150	573	128	4	467	132	6	72	70
ABRIL	307	387	0	222	341	115	580	105	8	397	103	21	91	75
MAYO	286	278	0	168	260	129	464	94	5	252	133	20	74	51
JUNIO	393	333	8	337	337	42	545	178	12	439	141	26	100	80
TOTAL	1957	1901	21	1328	1823	603	3077	720	61	2213	709	126	442	368

GRAFICO N° 14.- ATENCION EXTRANJERIA POR GENERO



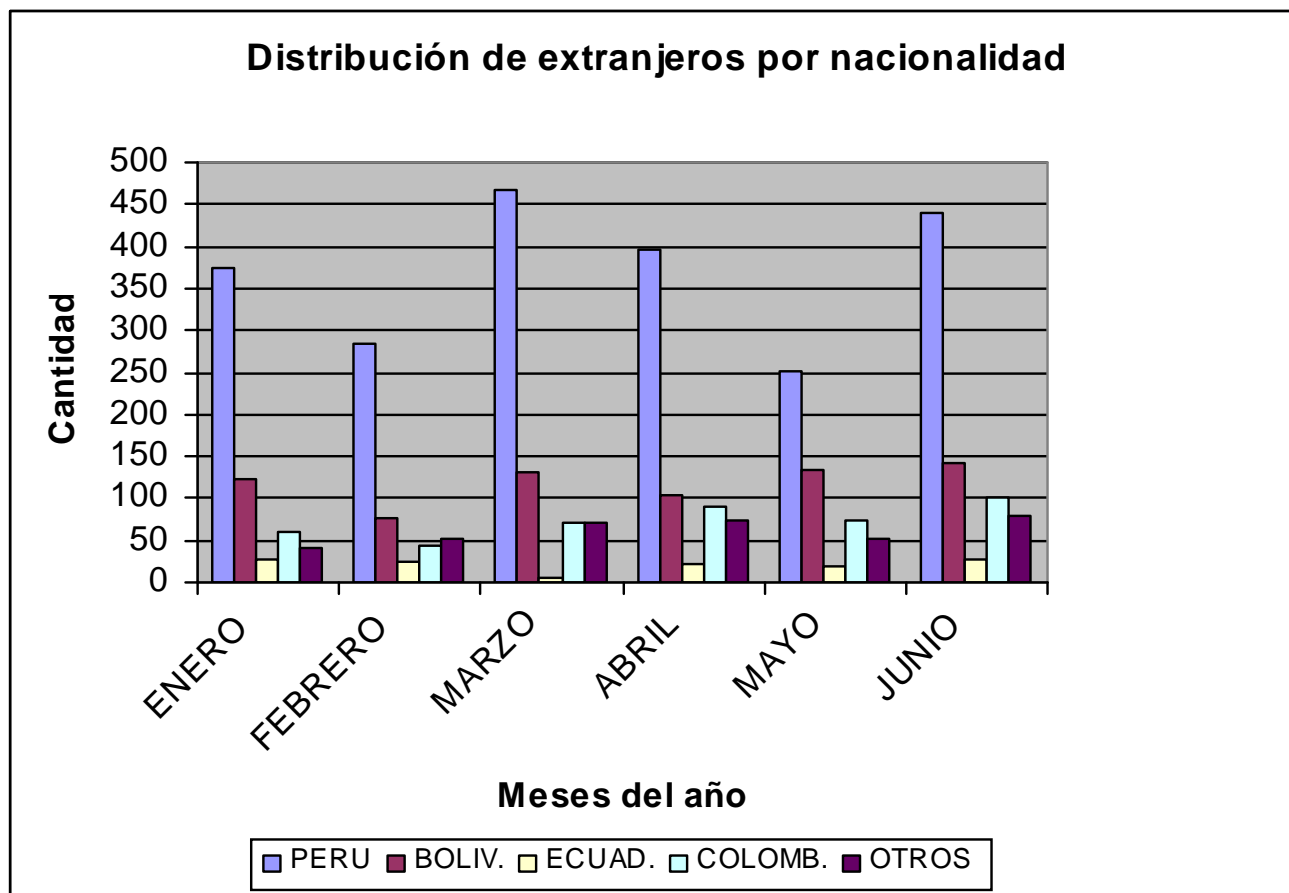
El gráfico representa que el género femenino con un 50.7% destaca entre las personas extranjeras que realizan sus trámites en esta Intendencia, y el mes de marzo fue el que registró un mayor número de ciudadano(a)s que requieren regularizar su situación en nuestro país. A diferencia del año 2010 el género femenino superó, levemente al masculino.

GRAFICO N°15.- ATENCION EXTRANJERIA POR ESTADO CIVIL



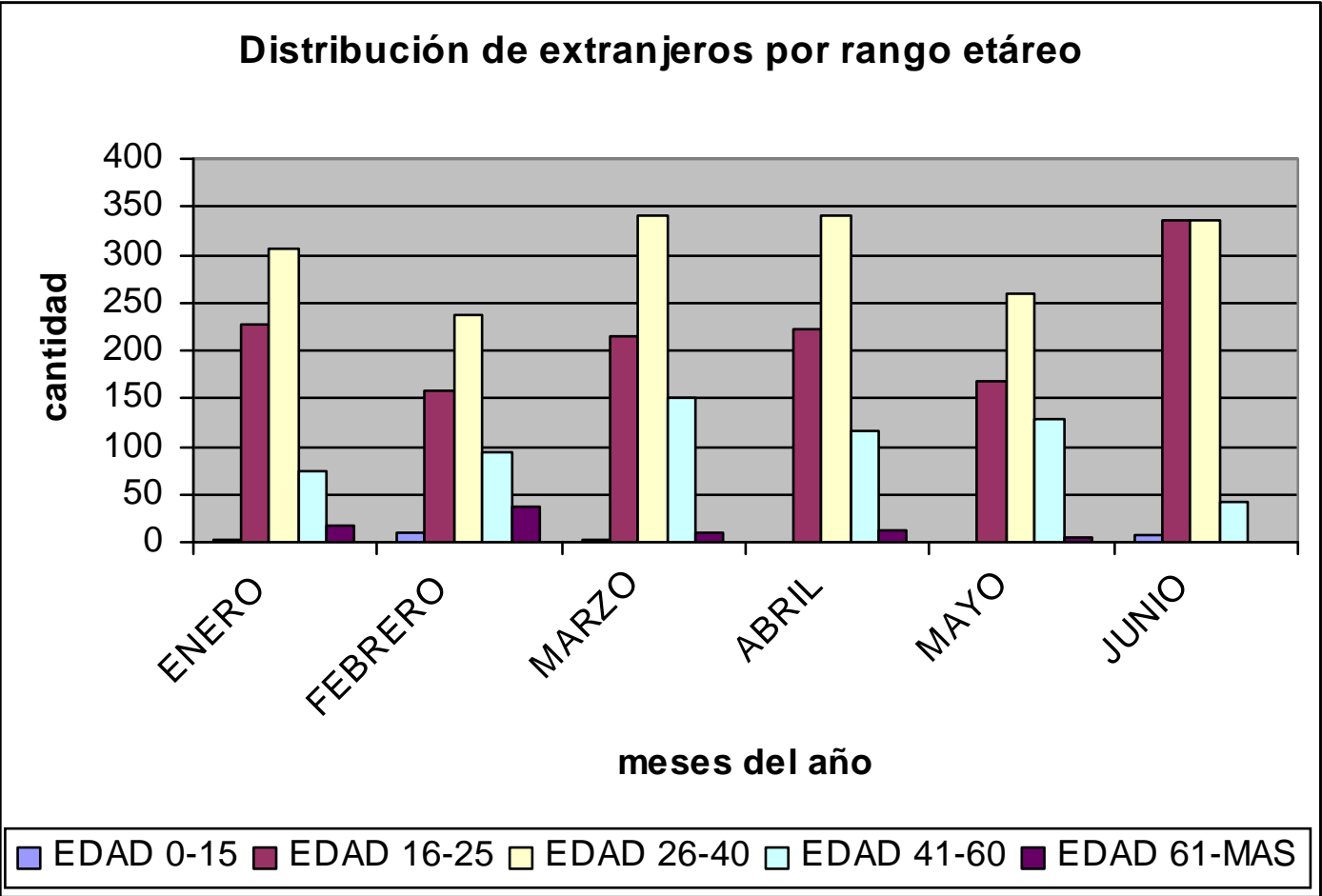
El gráfico representa que el 79,7 de lo(a)s ciudadano(a)s extranjero(a)s que realizan trámites en este servicio, su estado civil es “soltero(a)”, y que el mayor número de atenciones se registró entre los meses de marzo y abril.

GRAFICO N°16.- ATENCION EXTRANJEROS POR NACIONALIDAD



El gráfico representa que los ciudadanos procedentes del Perú, con un 50,7%, son los que más concurren a regularizar su situación al Depto. de Extranjería de este Servicio, le siguen con un 18,4% los ciudadanos Bolivianos, con un 11,5%. En comparación con el año 2010, los ciudadanos peruanos y bolivianos tuvieron una leve baja, en cambio los colombianos tuvieron un aumento de un 4%, y el mes en que más atenciones se registraron fue marzo.

GRAFICO N°17.- ATENCIÓN EXTRANJEROS POR RANGOS DE EDAD



El gráfico nos representa que el mayor porcentaje de extranjeros se encuentra reflejado entre los 26 y 40 años de edad, con un 45%, y el mes más consultado fue junio.

ANALISIS MATRIZ

En relación con los reclamos recibidos, la Autoridad respondió la totalidad de ellos, presentando las excusas del caso y comprometiéndose a realizar un análisis exhaustivo para evitar que situaciones como las reclamadas se presenten a futuro.

De los 4 reclamos formulados, 1 de ellos fue derivado, por ser materia que no se podían resolver en este Servicio, situación que fue informada por escrito al reclamante.

Al momento de su evaluación, se ha concluido que la Autoridad Regional gestionará, a través de los Jefes de Departamento, entregar instrucciones para que la totalidad de los funcionario(a)s tome conciencia de la importancia que reviste para el Gobierno el cumplimiento de la normativa respecto de los derechos que poseen lo(a)s ciudadano(a)s administrados en atención a que no perciban que sus derechos hayan sido vulnerados.

También es dable destacar que el mayor porcentaje de reclamos se generaron en la Unidad de Extranjería, dependencia que es muy vulnerable, ya que las personas que concurren a realizar trámites vienen con una predisposición diferente al resto de las dependencias, ya que se trata, en su mayoría, de personas que deben cancelar multas o bien ser deportadas a su país de origen, por lo cual la disposición y el ánimo es muy sensible a no aceptar las sanciones que le impone el sistema.