



228

**CARTA Nº**

**ANT.:** Solicitud de acceso a información pública, folio AK004T-0000957 de 06 de febrero de 2017.

**MAT:** Responde solicitud de información.

**Santiago,**

20 MAR 2017

**Sr.**



**Presente:**

Junto con saludarle cordialmente y, por medio de la presente, vengo en otorgar respuesta a su requerimiento, el que ingresara al Sistema de Gestión de Solicitudes de nuestro Servicio, el día 06 de febrero de 2017 y que señala textualmente:

**"Estimados:**

**Les escribe Rodrigo Fluxá, periodista de El Mercurio. Junto con saludarlos, les solicito lo siguiente:**

**En virtud de la ley 20.285 solicito copia y acceso a los documentos, archivos u otros que contengan la siguiente información:**

**- Transcripción del contenido del buzón de reclamos y sugerencias de los centros de administración de Sename a nivel nacional, ya sean cerrados, semicerrados y Cread durante los años 2015 y 2016.**

**- Transcripción del contenido del buzón de reclamos y sugerencias de los centro de la red de colaboradores acreditados del Sename a nivel nacional durante los años 2015 y 2016.**

**Se solicita que se aplique el artículo 11, letra e), del mismo cuerpo legal, que consagra el principio de divisibilidad para acceder a información pública. Es decir, que resguardando la identidad de los autores de los comentarios dentro de los buzones, más se entregue el contenido del mismo.**

**Muchas gracias**

**Rodrigo Fluxá**

**El Mercurio".**

A este respecto, me permito informar a usted que no existe en el Servicio transcripción de los reclamos y sugerencias que los niños, niñas y adolescentes atendidos en los centros de la red de Sename hacen a través de los buzones emplazados en estos.

Nos referimos tanto a los centros de administración directa como a los centros a cargo de los organismos colaboradores acreditados del Servicio.

No obstante lo anterior, y conforme se establece en la propia Convención de los Derechos del Niño, Artículos 12 y 13, que refieren al derecho que poseen éstos de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que les afectan, derechos que también constan en las Orientaciones o Bases Técnicas, de las modalidades de atención que conforman la red Sename; los establecimientos que conforman parte de dicha oferta, si bien no transcriben las papeletas y observaciones que hacen los niños, niñas y adolescentes, sí se acogen y estas se trabajan, conforme a la naturaleza y prioridad del tema de que se trate, haciéndose cargo del mismo o derivando a quien corresponda, finalizando con el compromiso de mejora, o en su defecto con la devolución respectiva a los niños, niñas y adolescentes, resguardándose las opiniones, sugerencias y reclamos, cuando son anónimos.

En tanto, para el Área de Justicia Juvenil, en la que se insertan los Centros de Internación Provisoria, (CIP), los Centros de Régimen Cerrado, (CRC) y, los Centros Semicerrados, (CSC), administrados directamente por este Servicio, si existen algunas iniciativas de sistematizaciones de parte del Departamento de Justicia Juvenil, con información del año 2015. En los CIP-CRC emplazados a lo largo del país durante el primer trimestre se recibieron 1.293 papeletas de opinión, cantidad que proyectada para el año nos arroja una cifra de 5.127 papeletas. Realizar la transcripción de éstas requiere 344.8 horas hombre, lo que implicaría contar más de 7.8 semanas dedicadas exclusivamente para cubrir solamente una de las modalidades de atención a que usted refiere.

Es importante señalar que en algunos centros de protección de derechos no se encuentran operativos los buzones, encontrándose libros de opinión, de acuerdo a sugerencias de nuestros supervisores y algunos jueces de familia

Expuesto lo anterior, y en virtud del Artículo 21, letra c) de la Ley 20.285, el cual establece *"Las únicas causales de secreto o reserva en cuya virtud se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información, son las siguientes:*

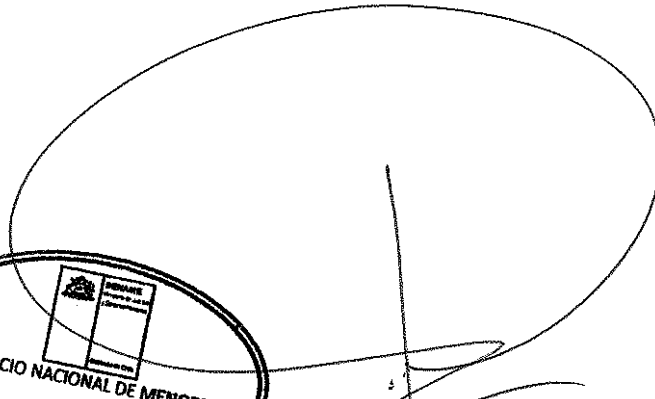
*1. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente: (...)*

*c) Tratándose de requerimientos de carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales.", no será posible hacer entrega de la información solicitada sobre esta última temática.*

Adicionalmente informo a usted lo resuelto por el Consejo para la Transparencia en causal Rol C1650-13, en la que el mencionado órgano administrativo rechazó un amparo, *"toda vez que la satisfacción del requerimiento en los términos planteados por el solicitante, supone necesariamente el despliegue de un ingente esfuerzo en pos de la obtención de los datos solicitados, para luego proceder a la centralización de estos y la confección del informe con el desglose requerido. Lo cual hace presumible la distracción del personal de cada una de las prefecturas, comisarías y retenes de la reclamada."*

Es en estas circunstancias mencionadas y particularmente en virtud del artículo 21, N° 1, letra: c), de la Ley de Transparencia, que este Servicio se encuentra imposibilitado de entregar la información requerida.

Se despide atentamente.



**SOLANGE HUERTA REYES**  
**DIRECTORA NACIONAL**  
**SERVICIO NACIONAL DE MENORES**

*[Handwritten initials]*  
AFM/JLS/PVM/NAC/ADO/CNP/MOD

**Distribución:**

- Destinatario
- Jefe DEJUR
- Coordinador de Transparencia
- Jefa DJJ
- Jefa DPRODE
- U. de Comunicaciones