

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2023
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2023

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	DIRECCION DEL TRABAJO	CAPÍTULO	02

1. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CONTINUIDAD

Servicio no mantiene Indicadores 2022 en su formulación 2023.

2. INDICADORES DE DESEMPEÑO NUEVOS AÑO 2023

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Estimado 2022	Estimado 2023	Notas
Aumentar la cobertura de los procesos de fiscalización, a través de la realización de programas de fiscalización focalizados a nivel nacional, regional, fiscalización reactiva y fiscalización electrónica centralizada, mejorando el apoyo técnico a la línea de inspección e incorporando mejoras en las herramientas y sistemas tecnológicos de apoyo.	Empresas fiscalizadas.	<u>Eficacia/Productos</u> 1. Cobertura de la fiscalización año t.	(N° total de empresas (Rut únicos) fiscalizadas en el año t/N° total de empresas (Rut únicos) sujetas a fiscalización en el año t)*100	6.00 % (25082.00 / 413389.00)*100	NM	NM	6.00 % (27000.00 / 450000.00)*100	6
Promover modelos de relaciones laborales justas, mediante la incorporación de	Empresas de aseo fiscalizadas.	<u>Eficacia/Proceso</u>	(N° total de fiscalizaciones de oficio por programa ejecutadas	NM	NM	NM	100.00 % (150.00 / 150.00)*100	7

la perspectiva de género en la protección de los derechos laborales.		2. Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa ejecutadas del Programa Nacional de Fiscalización en materias laborales y de acoso, dirigido a trabajadoras de empresas de aseo.*	/N° total de fiscalizaciones de oficio por programa planificadas año t.)*100					
Mejorar la calidad y aumentar la cobertura de los productos y servicios de atención directa a los usuarios y usuarias, incorporando activamente la perspectiva de las usuarias y usuarios, diversificando e impulsando mecanismos de participación ciudadana, que permitan recabar la opinión la ciudadanía, sobre políticas, programas y problemáticas que les afecten.	Consultas ciudadanas ejecutadas.	<u>Eficacia/Proceso</u> 3. Cobertura planificada de consultas ciudadanas en materia de conciliación.*	(N° de consultas ciudadanas ejecutadas en materia de conciliación en el año t/N° total de consultas ciudadanas en materia de conciliación planificadas en el año t)*100	NM	NM	NM	100.00 % (17.00 / 17.00)*100	8
Promover modelos de relaciones laborales justas, mediante la incorporación de la perspectiva de género en la protección de los derechos laborales.	Dirigentes sindicales capacitados en administración sindical con enfoque de género con mandato vigente año 2022.	<u>Eficacia/Producto</u> 4. Porcentaje de dirigentes sindicales capacitados en administración sindical con enfoque de género del total de dirigentes sindicales con mandato vigente en el año t.	(N° de dirigentes y dirigentes sindicales capacitados en administración sindical con enfoque de género en el año t/N° total de Dirigentas y dirigentes Sindicales con mandato vigente en el año t)*100	NM	NM	NM	15.00 % (3900.00 / 25995.00)*100	9
Promover las instancias de dialogo social tripartito mediante los sistemas de solución alternativa de conflictos, mesas de trabajo y consejos tripartitos regionales de usuarios, que contribuyan a impulsar el trabajo decente.	Procesos de conciliaciones realizadas en mayor oportunidad.	<u>Calidad/Producto</u> 5. Tiempo promedio de demora del proceso total de conciliación, desde la fecha de recepción del reclamo hasta la fecha de registro de egreso del proceso de conciliación.	Sumatoria de días hábiles desde la fecha en que se origina el reclamo hasta la fecha de registro de egreso del proceso de conciliación/Número total de reclamos con proceso de conciliación terminados en el año t	17.00 días 1814694.00 / 106320.00	17.00 días 1555249.00 / 89764.00	21.00 días 2533460.00 / 118000.00	20.00 días 2400000.00 / 120000.00	10

Promover modelos de relaciones laborales justas, mediante la incorporación de la perspectiva de género en la protección de los derechos laborales.	Pronunciamientos jurídicos con enfoque de género.	<u>Eficacia/Proceso</u> 6. Porcentaje de informes de pronunciamientos jurídicos con enfoque de género en el año t.*	(N° de informes de pronunciamientos jurídicos calificados con enfoque de género realizados en año t/N° total de informes de pronunciamientos jurídicos calificados con enfoque de género planificados año t)*100	NM	NM	NM	50.00 % (2.00 / 4.00)*100	11
Mejorar la calidad y aumentar la cobertura de los productos y servicios de atención directa a los usuarios y usuarias, incorporando activamente la perspectiva de las usuarias y usuarios, diversificando e impulsando mecanismos de participación ciudadana, que permitan recabar la opinión la ciudadanía, sobre políticas, programas y problemáticas que les afecten.	Actividades del Programa de trabajo ejecutadas sobre materias más consultadas en solicitud de pronunciamientos jurídicos.	<u>Eficacia/Proceso</u> 7. Cobertura planificada de las actividades del Programa de trabajo sobre materias más consultadas en solicitud de pronunciamientos jurídicos por nuestros usuarios /as. *	(N° de actividades ejecutadas respecto de las materias más consultadas en solicitud de pronunciamientos jurídicos por nuestros usuarios/as año t /N° total de actividades respecto de las materias más consultadas en solicitud de pronunciamientos jurídicos por nuestros usuarios/as planificadas en el año t)*100	NM	NM	NM	40.00 % (2.00 / 5.00)*100	12
Mejorar la calidad y aumentar la cobertura de los productos y servicios de atención directa a los usuarios y usuarias, incorporando activamente la perspectiva de las usuarias y usuarios, diversificando e impulsando mecanismos de participación ciudadana, que permitan recabar la opinión la ciudadanía, sobre políticas, programas y problemáticas que les afecten.	Consultas respondida por canal web	<u>Calidad/Producto</u> 8. Porcentaje de consultas escritas realizadas por usuarias/usuarios a través del canal consulta laboral del sitio web institucional en el año t, respondidas dentro de 3 días hábiles.*	(N° de consultas escritas realizadas por usuarias/usuarios a través del canal consulta laboral del sitio web institucional, en el año t, respondidas dentro de 3 días hábiles/ N° total de consultas escritas realizadas por usuarias/usuarios a través del canal consulta laboral del sitio web institucional en el año t, respondidas)*100	33.00 % (29490.00 / 88871.00)*100	67.00 % (40264.00 / 60048.00)*100	86.00 % (60211.00 / 70000.00)*100	75.00 % (54000.00 / 72000.00)*100	13

3. INDICADORES DE DESEMPEÑO SOLICITADOS POR EL SERVICIO A ELIMINAR DEL FORMULARIO H

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Notas
<u>Calidad/Producto</u> 1. Tiempo promedio de demora en la emisión de dictámenes en el año t *	(Sumatoria días transcurridos entre la fecha de recepción de todos los antecedentes necesarios para la elaboración del dictamen hasta su emisión en el año t/Número total de dictámenes emitidos en el año t)	0.00 días (12091.00 / 713.00)	1
<u>Eficacia/Producto</u> 2. Porcentaje de procesos de negociación colectiva reglada en que el sindicato y/o el empleador reciben asistencia técnica laboral en el año t*	(Número de negociaciones colectivas regladas existentes en el período t con asistencia técnica/Número total de negociaciones colectivas regladas existentes en el periodo t)*100	86.00 % (1391.00 / 1621.00)*100	2
<u>Eficacia/Producto</u> 3. Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa respecto del total de fiscalizaciones.*	(Numero total de Fiscalizaciones de oficio por programa efectuadas en el año t / Numero total de Fiscalizaciones efectuadas en el año t)*100	35.00 % (22876.00 / 65120.00)*100	3
<u>Calidad/Producto</u> 4. Tiempo promedio del proceso total de conciliación.*	(Sumatoria de días hábiles desde la fecha en que se origina el reclamo hasta la fecha de término del proceso de conciliación/Numero total de reclamos con proceso de conciliación terminados en el año t)	15.00 días (670812.00 / 44879.00)	4
<u>Calidad/Producto</u> 5. Tiempo Promedio de respuesta a las consultas escritas realizadas por usuarias/usuarios a través del canal consulta laboral del sitio web institucional, en el año t*	(Sumatoria total de días hábiles de respuesta a consultas escritas ingresadas y respondidas en el período t /Nº Total de consultas escritas ingresadas y respondidas en el período t)	2.00 días (137651.00 / 60048.00)	5

* El Indicador se encuentra en revisión en el marco de la formulación definitiva del Formulario H versión Ley de Presupuestos 2023, ya sea por observaciones metodológicas o en virtud de la pertinencia de ser eliminado.

Notas:

- 1 1.-Dictamen es el pronunciamiento jurídico que realiza la Dirección del Trabajo en torno al sentido y alcance de la legislación laboral con el fin de orientar a los usuarios del Servicio en la correcta interpretación de la norma laboral, interpretaciones que dan origen a nueva o antigua doctrina.
2.-La medición se realiza en días hábiles.
3.-Se considera como emitido el Dictamen(nueva doctrina) u Ordinario (antigua doctrina) una vez concluida su emisión, que corresponde a la fecha de salida del documento por oficina de partes.

- 2 1. Se entenderá como asistencia técnica a la negociación colectiva, aquella actividad, presencial o remota, realizada durante el año en curso, donde participen uno o más empleadores y/o uno o más sindicatos.

2. El numerador se compone de todos aquellos procesos de negociación colectiva reglada, iniciados y terminados durante el año 2022, en que el Servicio otorga asistencia técnica, presencial o remota, a los empleadores y/o sindicatos que forman parte de la negociación, antes o durante la fecha de suscripción y depósito del contrato colectivo.

3. En consecuencia, las asistencias realizadas con posterioridad a la suscripción del contrato colectivo no serán contabilizadas dentro del numerador. Si las partes se desisten del proceso reglado y suscriben un convenio colectivo o modifican el instrumento vigente, tampoco será contabilizada la asistencia técnica efectuada.

4. El denominador en la medición lo constituyen la totalidad de procesos de negociación colectiva reglada, originados por la presentación de un proyecto de contrato colectivo desde el 1° de enero del 2022 por uno o más sindicatos a uno o más empleadores, que hayan culminado con la suscripción y depósito de un contrato colectivo a más tardar el 31 de diciembre 2022.

5. No se contabilizarán dentro del denominador los procesos de negociación colectiva reglada cuya forma de cierre en sistema informático sea: desistido; instrumento no afinado; error de registro; y sin información.

6. Los tipos de sindicatos que se consideran para efectos del indicador son: Sindicato empresa; Sindicato Interempresa; Sindicato Transitorio y de Establecimiento.

- 3 1. El denominador estará compuesto por todas las fiscalizaciones (solicitadas y de oficio por programa) activadas y revisada/visada en el año t (2022).

2. El numerador estará compuesto por todas las fiscalizaciones de oficio por programa activadas y revisada/visada en el año t (2022).

3. Fiscalizaciones de Oficio por Programa: Son fiscalizaciones que se originan por disposición del Servicio, ya sea desde el nivel Nacional o Regional según el ámbito que abarque, con la finalidad de intervenir, en forma planificada, organizada y sistemática, a un conjunto de empleadores seleccionados mediante variables tales como sector geográfico, actividad económica, riesgo de infraccionalidad u otra, o la combinación de ellas.

4. Fiscalización Activada: Corresponde al estado inicial de una fiscalización, que se produce al momento en que se ingresan en el sistema informático, antecedentes que dan cuenta del posible incumplimiento a la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo.

5. Fiscalización Revisada/Visada: Corresponde al estado final de una fiscalización, el que adquiere una vez que la jefatura respectiva ha revisado y aprobado los aspectos formales y de fondo de contenidos en el expediente elaborado por el inspector.

6. Tanto para el numerador como para el denominador, se incluyen las fiscalizaciones electrónicas.

7. Tanto para el numerador como para el denominador, se incluyen las fiscalizaciones ejecutadas por la Oficina N° 1388, Dirección Nacional.

4

1. El numerador se compone de la sumatoria de los días hábiles transcurridos desde el día hábil siguiente a la fecha de origen del reclamo, entendiéndose por tal aquella correspondiente al día en que se ingresa el reclamo en el sistema informático plataforma DT Plus, hasta la fecha en que se graba informáticamente la última audiencia de conciliación, registro de egreso del reclamo, instancia en la cual el reclamo pasa a estado Informado o con Multa Pendiente. Para estos efectos, no se considera el tiempo de las actuaciones posteriores al término del proceso, tales como las fechas originadas para pagos o presentaciones de documentación pendiente.

2. El denominador incluye los reclamos en estado: informado, multa pendiente, revisado/rechazado, revisado/visado, los cuales sean interpuestos presencialmente en oficinas o por vía no presencial por medio del formulario especial de reclamo administrativo, que den lugar a procesos de conciliación. No se considerarán los reclamos interpuestos a través de la plataforma antigua, solicitud denominada "audiencia de conciliación o reclamo".

3. El indicador incluye los reclamos que tienen proceso de conciliación con tipo de término: conciliado, conciliación parcial, infundado y sin conciliación.

5 1.-Las consultas escritas son ingresadas por los usuarios a través del formulario existente en el Centro de Consultas del Sitio Web de la Dirección del Trabajo, en "Envíe su Consulta".

2.-El indicador considera las consultas ingresadas y respondidas durante el año 2022.

3.-Los tiempos de respuestas son en días hábiles (se consideran días hábiles de lunes a viernes, exceptuando sábado, domingo y festivos).

6 1. El denominador del indicador será una base fija que corresponderá al universo de empresas (Rut únicos) sujetas a fiscalización por parte de la Dirección del Trabajo en el año t. Dado que este Servicio no dispone de información suficiente para determinar el universo de empresas sujetas a fiscalización, se trabajará con bases de datos del SII o AFC Chile, las que sólo estarán disponibles en el mes de noviembre del año t (2023) por lo tanto el indicador no mostrará avances mensuales y la medición se ejecutará en el mes de diciembre del año t.

2. El numerador en tanto estará compuesto por todos aquellos Rut únicos fiscalizados en el año t.

3. El indicador no tendrá bajada regional.

4.se consideran fiscalizaciones reactivas, programas de fiscalización focalizados a nivel nacional, regional y fiscalización electrónica centralizada.

7 1. El denominador del indicador será una base fija de 150 fiscalizaciones de oficio por programa, activadas y revisadas/visadas en el año t en el marco del programa de fiscalización.

2. El numerador en tanto estará compuesto por el número total de fiscalizaciones de oficio por programa ejecutadas en el año t en el marco del programa de fiscalización y cuyo estado sea revisada/visada.

3. Tanto para el numerador como para el denominador, se excluyen las fiscalizaciones de oficio por programa cuyo tipo de término sea: Desistido, derivado a mediación, eliminada por error, eliminado por error de ingreso, no ubicado y subsumida en.

4. Las Fiscalizaciones de Oficio por Programa, son fiscalizaciones que se originan por disposición del Servicio, ya sea desde el nivel Nacional o Regional según el ámbito que abarque, con la finalidad de intervenir, en forma planificada, organizada y sistemática, a un conjunto de empleadores seleccionados mediante variables tales como sector geográfico, actividad económica, riesgo de infraccionalidad u otra, o la combinación de ellas.

8 1. La consulta ciudadana se realizará por región una vez al año durante el año 2023.

2.El canal que se utilizará para realizar esta consulta será a través de los Consejos Nacionales Tripartitos de Usuarios (CTRU), mediante la ejecución de una actividad específica para este fin.

3. La consulta ciudadana puede ser virtual o presencial.

4. El detalle del procedimiento quedará regulado según la circular que la Jefatura del Departamento de Relaciones Laborales emitirá durante el IV° trimestre del año 2022 para orientar la ejecución de la planificación para el año 2023.

- 9 1. El denominador corresponde a la totalidad de dirigentas y dirigentes sindicales vigentes entre el 01 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022, conforme a la base de datos de dirigentas y dirigentes extraída de SIRELA con fecha de corte 4º TRIMESTRE 2022.
2. El denominador es fijo a fin de no provocar fluctuaciones mensuales debido a la salida y entrada de dirigentas y dirigentes sindicales a la base de datos.
3. Se considerarán como dirigentas y dirigentes sindicales a los segmentos: dirigentas y dirigentes sindicales, dirigentas y dirigentes sindicales nuevos y delegadas y delegados sindicales, los cuales deben pertenecer a los tipos de sindicatos: empresa, interempresa, transitorios y de establecimiento.
4. El numerador está compuesto por las dirigentas y dirigentes sindicales a las cuales se les ha brindado capacitación en materia de: "administración sindical con enfoque de género" por parte del Servicio en el año 2023.
5. Los contenidos de "administración sindical con enfoque de género" pueden ser tratados en una actividad en forma exclusiva o integrada a un programa con otras materias a capacitar, según lo definido por cada región.
6. Los contenidos específicos de la materia de "administración sindical con enfoque de género" serán definidos el 4º trimestre 2022.
7. Las dirigentas y dirigentes sindicales capacitados cuentan una vez por región, independiente a las capacitaciones que reciban.
8. Los dirigentes sindicales deben encontrarse con su mandato vigente al momento de ser capacitados y al momento de rebajar la actividad en el SIRELA.
9. La actividad de capacitación puede ser virtual o presencial.
10. El detalle del procedimiento quedará regulado según la circular que la Jefatura del Departamento de Relaciones Laborales emitirá durante el 4º trimestre del año 2022.

10

1. El numerador se compone de la sumatoria de los días hábiles transcurridos desde el día hábil siguiente a la fecha de origen del reclamo, entendiéndose por tal aquella correspondiente al día en que se ingresa el reclamo en el sistema informático plataforma DT Plus, hasta la fecha en que se graba informáticamente la última audiencia de conciliación, registro de egreso del reclamo, instancia en la cual el reclamo pasa a estado Informado o con Multa Pendiente. Para estos efectos, no se considera el tiempo de las actuaciones posteriores al término del proceso, tales como las fechas originadas para pagos o presentaciones de documentación pendiente.
 2. El denominador incluye los reclamos en estado: informado, multa pendiente, revisado/rechazado, revisado/visado, los cuales sean interpuestos presencialmente en oficinas o por vía no presencial.
 3. El indicador incluye los reclamos que tienen proceso de conciliación con tipo de término: conciliado, conciliación parcial, infundado, sin conciliación, desistido con conciliación previa, desistido sin constancia conciliación, y abandonado.
 4. Solo se consideran los reclamos terminados en año t.
 5. El detalle del procedimiento quedará regulado según circular del Departamento de Relaciones Laborales que se emitirá durante el 4º trimestre del año 2022.
 6. Sistema solución alternativa de conflictos se define como un servicios que la Institución pone a disposición de los actores laborales para facilitar la solución de conflictos, sean éstos de carácter individual o colectivo, que incluye el proceso de conciliación.
 7. El proceso de conciliación tiene por objeto la resolución administrativa -no judicial- de conflictos, el cual comprende un conjunto de actividades conectadas entre sí, que se inician a petición de un trabajador, cuya relación laboral ha terminado y que concurre a una Inspección del Trabajo a reclamar en contra de su ex empleador.
- 11 1. El primer informe será entregado en abril contendrá la información al 31 de marzo del año t. El informe se emitirá a mas tardar con fecha del último día hábil del mes de abril del año en curso.
 2. Informe semestral entregado en Julio contendrá la información al 30 de Junio del año t. El informe se emitirá a mas tardar con fecha del último día hábil del mes de julio del año en curso.
 3. El tercer informe será entregado en octubre y contendrá la información al 30 de septiembre del año t. El informe se emitirá a mas tardar con fecha del último día hábil del mes de octubre del año en curso.
 4. Informe semestral entregado en Diciembre contendrá la información actualizada al 30 de Noviembre del año t. Este informe es acumulativo respecto del periodo anterior, es decir, contiene información anual que comprende el periodo del 1 de enero al 30 de noviembre del año en curso y se emitirá a mas tardar con fecha el último día hábil del mes de diciembre del año en curso.
 - 5.- Los informes serán elaborados por la Unidad de Pronunciamientos Jurídicos, Estudios Laborales e Innovación, revisado y aprobado por la Jefatura de Unidad y firmado y visado por la

Jefatura del Departamento Jurídico y Fiscalía o quien lo Subrogue.

6.- En la actualidad año 2022, ya se ha confeccionado el primer informe en estas materias el cual contiene el contiene mas de 21 solicitudes de pronunciamientos jurídicos, de las cuales 4 han sido respondidas por Dictámenes (nueva normativa) en atención a las nuevas consultas y necesidades que presentan los usuarios/as que no habían sido interpretadas y analizadas por la Dirección del Trabajo.

7.- Los informes serán publicado en intranet en el banner de "Genero en la Dirección del Trabajo".

12

I.- Las actividades planificadas estarán compuestas por las siguientes sub actividades:

Actividad N°1

- Informe "Materias mas consultadas en solicitud de pronunciamientos jurídicos"
- Análisis cuantitativo. Obtención de datos e información del Sistema Documentación de Jurídico "SharePoint" del 01-01-2023 al 30-06-2023.
- Análisis cualitativo de la Información obtenida del Sistema Documentación de Jurídico del 01-01-2023 al 30-06-2023.
- Se realizaran durante el mes de Agosto del año t.
- El informe será emitido a mas tardar el ultimo día hábil del mes de agosto del año curso y será confeccionado por la Unidad de Gestión del Depto. Jurídico, visado y revisado por la Jefatura de la Unidad de Pronunciamientos Jurídicos, y validado y firmado por la Jefatura del Departamento Jurídico y/o quien lo subrogue.

Actividad N°2

- Informe "Estudio de las disposiciones legales y antecedentes atinentes a la normativa laboral vigente mas consultadas en solicitud de pronunciamientos jurídicos".
- El informe será emitido a mas tardar el ultimo día hábil del mes de septiembre del año curso y será confeccionado por la Unidad de Pronunciamientos Jurídicos, visado y revisado por la Jefatura de la Unidad de Pronunciamientos Jurídicos, validado y firmado por la Jefatura del Departamento Jurídico y/o quien lo subrogue.

Actividad N°3

- Programar de Actividad de difusión a realizar.
- Definición de la actividad de difusión a realizar.
- Entrega cronograma a mas tardar el ultimo día hábil del mes de octubre del año curso, validado y firmado por la Jefatura del Departamento Jurídico y/o quien lo subrogue.

Actividad N°4

- Elaborar programa de trabajo de las acciones de difusión, tratando en específico las materias laborales mas consultadas por usuarios/as, cuyo público objetivo serán los requirentes de dicha materia seleccionada, es decir, trabajadores/as, empleadores, organizaciones sindicales y otros. (no excluyentes).
- La actividad a realizar estará contemplada a realizar a mas tardar el último día hábil del mes de noviembre del año 2023.
- La modalidad en que se efectuaran las acciones de difusión serán : teams; visitas a terreno; comunicaciones vía correo electrónico, canales digitales, entre otros.

Actividad N°5

- Publicar en página web del Servicio a disposición de los usuarios/as.
- Se publicará a mas tardar en diciembre del año t.

II.- EL PROGRAMA DE TRABAJO CONSIDERA LA REALIZACIÓN DE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES.

- 1.Actividad 1: Elaboración de informe materia más consultadas en solicitud de pronunciamiento jurídicos.
- 2.Actividad 2: Elaboración informe Estudio de las disposiciones legales y antecedentes atinentes a la normativa laboral vigente mas consultadas en solicitud de pronunciamientos jurídicos".
- 3.Actividad 3: Elaboración programa de definición de las actividades de difusión a ejecutar.
- 4.Actividad 4: Elaboración de plan de acción de implementación de las actividades a difundir.
- 5.Actividad 5: Publicación de resultados en página web del Servicio a disposición de los usuarios/as.

III.- Todas las actividades cuentan y/o ponderan lo mismo, valor 1.

IV.-Todas las actividades son secuenciales de las N°1 a la N°5 (prelación).

13 Las consultas escritas son ingresadas por los usuarios y usuarias a través del formulario existente en el Sitio Web de la Dirección del Trabajo, en "Envíe su Consulta"; las que son respondidas por funcionarios y funcionarias de la Unidad Canal de Atención Virtual del Departamento de Atención de Usuarios. El indicador considera las consultas ingresadas y respondidas en el año 2023. Los tiempos de respuestas se miden en días hábiles; por lo que no considera los días sábados, domingos y festivos. El tiempo de respuesta se mide desde que el usuario ingresa la consulta laboral escrita en el sitio web institucional hasta que se envía la respuesta a través de la plataforma disponible para la administración de las consultas (CRM).