

# Sistematización Indicadores de Desempeño Transversal 2022

Cuadro N° 1

Resumen Indicadores Programa Marco General

N°	Objetivo de Gestión	Indicadores de Desempeño
1	Gestión Eficaz	1. Tasa de Accidentes Laborales
		2. Medidas de Equidad de Género
		3. Informes de Dotación de Personal
2	Eficiencia Institucional	4. Eficiencia Energética
		5. Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29
		6. Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura
		7. Licitaciones con dos o menos ofertas
3	Calidad de los Servicios	8. Satisfacción Neta de usuarios
		9. Reclamos Respondidos
		10. Trámites Digitales
		11. Solicitudes de Acceso a la Información Pública

## 1. TASA DE ACCIDENTES LABORALES

<b>Objetivo de Gestión Eficaz</b>	Gestionar y disminuir los riesgos de ocurrencia de accidentes laborales en la organización.
<b>Fórmula de cálculo</b>	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/ Promedio anual de trabajadores en el año t) *100
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Accidente del Trabajo: “Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte” (artículo 5 de la Ley N°16.744), es decir, aquéllos que generan días perdidos (ausencia al trabajo) o causan el fallecimiento del trabajador. La determinación del indicador debe considerar Accidentes del Trabajo, excluidos los accidentes de trayecto.</li><li>2. Promedio anual de trabajadores: corresponde a la suma de los trabajadores dependientes (funcionarios de planta, a contrata, o contratados por Código del Trabajo) determinado mes a mes durante el período anual considerado, dividido por 12. Los trabajadores que hayan estado ausentes o con licencia médica durante todo el mes, no deben contabilizarse en el respectivo mes. Si ellos son reemplazados por trabajadores dependientes, éstos se deberán considerar en el cálculo del indicador.</li><li>3. Todos los accidentes del trabajo ocurridos en el año t deben ser investigados, determinando sus causas, las medidas inmediatas y/o correctivas, justificando los casos en que no se haya finalizado la investigación en el año t. Los informes de investigación finalizados deben ser remitidos a SUSESO a través de su aplicación web.</li></ol>
<b>Red de Expertos</b>	Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, Superintendencia de Seguridad Social, SUSESO.

## 2. MEDIDAS DE EQUIDAD DE GÉNERO

<b>Objetivo de Gestión Eficaz</b>	Contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género implementando acciones estratégicas orientadas a mejorar el ejercicio de derechos, los niveles de igualdad y equidad de género en la provisión de bienes y servicios públicos, y a fortalecer la capacidad de los Servicios para desarrollar políticas públicas de género.
<b>Fórmula de cálculo</b>	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/ Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t) * 100
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las medidas para la igualdad de género son el conjunto de acciones y/o actividades transversales vinculadas a gestión interna y estratégicas, al Plan de Igualdad entre mujeres y hombres, a la Agenda de Género Gubernamental vigente y a los productos estratégicos definidos en el formulario A1 2022 que realizan los Servicios, y a través de las cuales abordan programas y/o líneas de trabajo orientadas a contribuir en la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(s) de género, correspondientes al ámbito de acción del Servicio.</li> <li>2. El Servicio deberá comprometer un mínimo de una (1) y un máximo de cinco (5) medidas de género a implementar en el año t, y especificar un compromiso por cada medida seleccionada. Las medidas comprometidas deberán formar parte del Programa de Género del Servicio, acordado con el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. Solo se podrán seleccionar medidas incluidas en el listado que se señala a continuación, previa opinión técnica de la Red de Expertos:             <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.</li> <li>ii. Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.</li> <li>iii. Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico y/o avanzado.</li> <li>iv. Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.</li> <li>v. Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.</li> <li>vi. Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.</li> <li>vii. Legislación y/o normativas, con perspectiva de género.</li> <li>viii. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.</li> </ol> </li> <li>3. Una medida se considerará implementada cuando cuente con la opinión técnica de la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género respecto a que dicha medida, contribuye a la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(s) de género correspondiente al ámbito de acción del Servicio, que se realizó en su totalidad y que cuenta con la documentación de respaldo.</li> </ol>
<b>Red de Expertos</b>	Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género, Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.

### 3. INFORMES DE DOTACIÓN DE PERSONAL

<b>Objetivo de Gestión Eficaz</b>	Mejorar la eficacia y eficiencia en el gasto público, a través del mejoramiento de procesos y sistemas de información financiera, administrativa y de gestión, que posibiliten la oportuna disponibilidad de información relevante, consistente y confiable sobre el personal disponible y su gasto asociado.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de informes de dotación de personal entregados en oportunidad y calidad a DIPRES en año } t / N^{\circ} \text{ total de informes de dotación de personal requeridos por DIPRES para el año } t) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los Informes de dotación de personal corresponden a dos envíos por cada uno de los cuatro informes trimestrales de Dotación de Personal de la Dirección de Educación Pública.</li> <li>2. Los Informes trimestrales de dotación deberán ser enviados hasta las siguientes fechas:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 10 de enero año t, Primer envío, Cuarto Informe Trimestral de Dotación de Personal año t-1.</li> <li>b. 21 de enero año t, Segundo envío, Cuarto Informe Trimestral de Dotación de Personal año t-1.</li> <li>c. 8 de abril año t, Primer envío, Primer Informe Trimestral de Dotación de Personal año t.</li> <li>d. 22 de abril año t, Segundo envío, Primer Informe Trimestral de Dotación de Personal año t.</li> <li>e. 8 de julio año t, Primer envío, Segundo Informe Trimestral de Dotación de Personal año t.</li> <li>f. 22 de julio año t, Segundo envío, Segundo Informe Trimestral de Dotación de Personal año t.</li> <li>g. 11 de octubre año t, Primer envío, Tercer Informe Trimestral de Dotación de Personal año t.</li> <li>h. 21 de octubre año t, Segundo envío, Tercer Informe Trimestral de Dotación de Personal año t.</li> </ol> </li> <li>3. Los Informes Trimestrales de dotación de personal deberán presentarse sin errores, sin omisiones y contener la siguiente información:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Caracterización del personal de la dotación y fuera de dotación (incluye personal a honorarios), en funciones a la fecha de corte de cada informe, señalando para cada uno de ellos características relevantes del funcionario y de su contrato, como tipo de contrato, permanencia en la institución, función y grado, entre otras; si posee un cargo titular en reserva, si percibe bonificación mensual del artículo 21 de la Ley N°19.429, si cotiza por trabajo pesado, entre otros.</li> <li>b. Personal que presenta alguna de las siguientes situaciones, entre el 1 de enero y la fecha de corte de cada informe: Licencias médicas, permisos, y otras causales de ausentismo; horas extraordinarias, diurnas, nocturnas, pagadas o compensadas; cese de funciones; percepción de beneficios, como bonificación por retiro voluntario, asignación por funciones críticas, viáticos nacionales; con movimientos ascendentes; con cargas familiares; que ingresa al Servicio por primera vez; entre otras. Se debe señalar para cada una de las situaciones en particular, características en específico y su presentación de manera acumulativa en cada informe.</li> <li>c. Características del lugar de desempeño del personal de la dotación y fuera de dotación, entre el 1 de enero y la fecha de corte de cada informe.</li> </ol> </li> <li>4. Los Informes Trimestrales de Dotación de Personal cumplirán criterio de calidad cuando se presenten sin errores o éstos se subsanen a más tardar a los 3 días hábiles de informadas las observaciones por la Red de Expertos. Los tipos de errores a considerar son:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Inconsistencia: la información remitida presenta diferencias en su propio contenido, con otros informes remitidos a DIPRES y/o con otras fuentes oficiales.</li> </ol> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Imputación: la información remitida presenta fallas de digitación, cálculo o imputación.</li> <li>c. Omisión: envío de información incompleta o sub-declaración. Es decir, no cumple con el criterio de completitud de todas las materias consultadas en cada proceso y todas las personas/casos que se presenten en el período consultado.</li> </ul> <p>5. Los Informes Trimestrales de Dotación de Personal cumplirán criterio de oportunidad cuando se envíen a DIPRES en los plazos establecidos en el requisito técnico número 2 y en los plazos establecidos en el requisito técnico número 4 cuando se trate de subsanación de observaciones, si corresponde.</p>
<b>Red de Expertos</b>	Sub Departamento de Estadísticas, Dirección de Presupuestos.

#### 4. EFICIENCIA ENERGÉTICA

<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Contribuir al buen uso de la energía mediante el reporte y monitoreo periódico de los consumos energéticos del Servicio, procurando su disminución paulatina, en función de las condiciones propias de cada Institución.
<b>Fórmula de cálculo</b>	(Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t / Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t)
<b>Requisitos técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se entenderá por CTE (Consumo Total de Energía) los kilowatt- hora (kWh) totales consumidos de todas las fuentes energéticas utilizadas por el Servicio, que cuenten con una lectura efectiva mediante medidores o remarcadores de uso exclusivo de los inmuebles utilizados por el Servicio y que hayan reportado 12 meses completos en el período de medición.</li> <li>2. Las fuentes energéticas para considerar en la medición serán la electricidad y el gas natural o de cañería (gas ciudad o gas licuado).</li> <li>3. Un mes se entenderá completo cuando se haya reportado al menos el 92% de los días de consumo dentro del mes (debido a posibles diferencias en la fecha de fin de la lectura de una factura con la fecha de inicio de lectura de la siguiente).</li> <li>4. Para el cálculo, la conversión a Kwh será realizada en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a> que dispondrá la Subsecretaría de Energía.</li> <li>5. Se entenderá por inmueble a toda edificación utilizada por el Servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas, independientemente de la condición de propiedad.</li> <li>6. La ST (Superficie Total) corresponde a los metros cuadrados construidos del conjunto de inmuebles que cada Servicio utilice durante el periodo de medición.</li> <li>7. Cada Servicio, deberá completar y/o actualizar en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, el catastro de todos los inmuebles que utiliza detallando su información básica (dirección, número(s) de rol(es) y superficie).</li> <li>8. Cada Servicio, al 31 de diciembre del año t, deberá haber reportado, en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, sus consumos energéticos de electricidad y gas de 12 meses completos del período t, para cada uno de los inmuebles del catastro, registrados y utilizados por el Servicio, tengan estos medidores compartidos o de uso exclusivo. Se deberá registrar el consumo y cargar en la plataforma web el documento respectivo donde se verifique dicho consumo (boleta, factura electrónica, documento de la empresa correspondiente o registro electrónico del remarcador).</li> <li>9. El período de medición del indicador comprenderá desde el mes de noviembre del año t-1 hasta el mes de octubre del año t.</li> </ol>
<b>Red de Expertos</b>	Subsecretaría de Energía, Ministerio de Energía.

## 5. CONCENTRACIÓN DEL GASTO SUBTÍTULOS 22 Y 29

<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Mejorar la planificación y eficiencia en el gasto público, no concentrando los gastos de operación que se indican en los meses finales del año.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$\left( \frac{\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}}{\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}} \right) * 100$
<b>Requisitos técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los subtítulos 22 (Bienes y Servicios de Consumo) y 29 (Adquisición de Activos No Financieros), con sus ítems y asignaciones, se encuentran definidos en el Decreto N°854 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que determina clasificaciones presupuestarias.</li> <li>2. Se entiende por gasto del subtítulo 22, Bienes y Servicios de Consumo, a los gastos por adquisiciones de bienes de consumo y servicios no personales, necesarios para el cumplimiento de las funciones y actividades de los organismos del sector público, incluidos todos sus ítems y asignaciones.</li> <li>3. Se entiende por gasto del subtítulo 29, Adquisición de Activos No Financieros, los gastos para formación de capital y compra de activos físicos existentes, excluido el ítem 01 Terrenos.</li> <li>4. Los montos de ejecución presupuestaria del gasto de subtítulos 22 y 29 corresponden a los datos disponibles en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) de la Dirección de Presupuestos (DIPRES), en base devengado.</li> <li>5. Registro de cifras en base devengado se refiere al registro de todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstos hayan sido o no pagados.</li> <li>6. Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la institución, entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del año t.</li> <li>7. Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la institución, entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre del año t.</li> <li>8. Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la institución entre el 1 y el 31 de diciembre del año t.</li> <li>9. Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t, corresponde a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutado del 1 de enero al 31 de diciembre del año t.</li> <li>10. Las cifras se expresan en Miles de \$ de cada año.</li> </ol>
<b>Red de Expertos</b>	Subdirección de Presupuestos, Dirección de Presupuestos.

## 6. DESVIACIÓN MONTOS CONTRATOS DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA

<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Mejorar la eficiencia del gasto de inversión en obras de infraestructura pública
<b>Fórmula de cálculo</b>	$\left( \frac{\text{Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos} - \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos}}{\text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos}} \right) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contrato de obra de infraestructura pública: es un acto por el cual el Ministerio encarga a un tercero la ejecución, reparación o conservación de una obra pública, incluyendo la restauración de edificios patrimoniales, lo cual debe efectuarse conforme a lo que determinan los antecedentes de la adjudicación, y cuenta con resolución de adjudicación, contrato y autorización de inicio de obras, correspondientes a los subtítulos 31 y 33 según corresponda.</li> <li>2. Contrato de obra de infraestructura pública finalizado: es aquel que cuenta con recepción definitiva de obras al año t y liquidación de contrato en el año t.</li> <li>3. Liquidación de Contrato: corresponde al proceso de cierre definitivo del contrato de obras de infraestructura pública, el cual se materializa a través de una resolución, acta, decreto alcaldicio u otro documento oficial (acto administrativo).</li> <li>4. Contrato de obra de infraestructura pública finalizado con aumento efectivo de gasto: considera aquel contrato finalizado en el año t, cuyo monto final es mayor al monto inicial del contrato.</li> <li>5. Montos finales de contrato de obra de infraestructura pública: monto pagado al contratista, establecido en la respectiva liquidación del contrato de obra finalizado.</li> <li>6. El Servicio deberá informar para cada contrato de obra de infraestructura pública la fecha de inicio de contrato, el monto inicial, la fecha de modificación del contrato cuando corresponda; el monto final; la recepción definitiva de las obras y la liquidación de contrato.</li> </ol>
<b>Red de Expertos</b>	Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

## 7. LICITACIONES CON DOS O MENOS OFERENTES

<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Contar con procesos de compra participativos y eficientes.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t \text{ con dos o menos ofertas} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas, consideran:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Todas las licitaciones realizadas en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, por el organismo público que reporta, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año t, independiente del estado posterior que adopte el mismo proceso de licitación.</li> <li>b. La totalidad de sus unidades de compra, incluido los Servicios de bienestar, si corresponde.</li> <li>c. Las “Informadas”, que corresponden a las licitaciones que, no obstante encontrarse excluidas de la aplicación de la ley N°19.886 de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, en virtud de su artículo 3°, son igualmente informadas a través del Sistema de Información por aplicación del artículo 21° de la misma.</li> <li>d. Las licitaciones en estado “Revocada”, siempre que dicha revocación se hubiera realizado con posterioridad al cierre de recepción de las ofertas.</li> <li>e. Las licitaciones en estado “Suspendida”, sólo deberá considerarse en el indicador si la suspensión es ordenada por un Tribunal con posterioridad al cierre de la recepción de ofertas.</li> </ol> </li> <li>2. Licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas, no considera las re- adjudicaciones.</li> <li>3. Licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas, no considera las “compras coordinadas”, entendiéndose por estas la modalidad de compra en la cual dos o más entidades regidas por la Ley N°19.886, comprendiendo a las adheridas voluntariamente al sistema de información, por si o representadas por la Dirección de Compras, pueden agregar demanda mediante un procedimiento competitivo, a fin de lograr ahorros y reducir costos de transacción.</li> <li>4. Licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas, no considera “convenios marco”, cuya publicación conforme a lo dispuesto por la Ley N°19.886 corresponde sólo a la Dirección de Compras, para generar catálogo electrónico.</li> <li>5. Los procesos en los cuales se cerró la recepción de ofertas con dos o menos ofertas, consideran aquellas licitaciones realizadas en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año t y que no hayan recibido ofertas, esto es, licitaciones en estado “desierta” por falta de ofertas, y aquellas que hayan recibido 1 o 2 ofertas.</li> <li>6. Operar en el portal de compras públicas <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, según lo establece la normativa contenida en la Ley N°19.886, y su Reglamento.</li> </ol>
<b>Red de Expertos</b>	Dirección de Compras y Contratación Pública (DCCP), Ministerio de Hacienda

## 8. SATISFACCIÓN NETA DE USUARIOS

<b>Objetivo de Calidad de servicio</b>	Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las Instituciones del Estado.
<b>Fórmula de cálculo</b>	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución - Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la Institución
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usuarios encuestados que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la Institución: corresponden al porcentaje de respuestas con nota 6 y 7, en escala de 1 a 7, aproximado al entero más cercano. Usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la Institución, corresponden al porcentaje de respuestas con nota entre 1 y 4, en escala de 1 a 7, aproximado al entero más cercano.</li> <li>2. El diseño muestral y su aplicación debe considerar a los usuarios de los canales de atención según corresponda, midiendo los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales, previa revisión y opinión técnica de la Red de Expertos.</li> <li>3. El marco muestral para cada institución se organiza en grupos o estratos, definidos por servicios y/o canal a través del cual se entrega. En cada grupo o estrato el muestreo debe ser simple y aleatorio, considerando varianza máxima y un nivel de confianza de 95% y cuando corresponda corrección por finitud (límite). Para la construcción del marco muestral, la institución deberá proporcionar a la empresa externa contratada un registro de usuarios que permita su contacto. El registro de usuarios podrá corresponder al universo o a una muestra seleccionada de forma aleatoria, de acuerdo con la metodología desarrollada por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda.</li> <li>4. La muestra por encuestar tiene que ser representativa de un marco de usuarios definido y representativa a nivel nacional, seleccionada aleatoriamente, con un error muestral total efectivo de máximo 2,5% para un marco muestral mayor o igual a 10.000, y un error muestral total efectivo de máximo 5,0% para un marco muestral menor a 10.000.</li> <li>5. La medición de satisfacción se realiza según la metodología desarrollada por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda la cual se encuentra publicada en <a href="https://www.satisfaccion.gob.cl/">https://www.satisfaccion.gob.cl/</a>.</li> <li>6. La medición es realizada por una empresa externa contratada a través de un proceso sujeto a las normas de la ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, en coordinación con la Red de Expertos.</li> </ol>
<b>Red de Expertos</b>	Secretaría de Modernización, Ministerio de Hacienda.

## 9. RECLAMOS RESPONDIDOS

<b>Objetivo de Calidad de servicio</b>	Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las Instituciones del Estado.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Número de reclamos respondidos en año } t / \text{Total de reclamos recibidos al año } t) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se consideran reclamos a aquellas disconformidades que la ciudadanía manifiesta respecto de las actuaciones, atenciones y productos (bienes y/o servicios) que un órgano público entrega a través de sus canales de atención.</li> <li>2. Se entiende por reclamos respondidos todos aquellos en los cuales se emite una respuesta resolutive por parte del Servicio, una vez analizada la información presentada.</li> <li>3. Se entiende por respuesta resolutive la que contiene decisiones definitivas que responden a lo solicitado por el usuario y dan cierre al caso.</li> <li>4. El total de reclamos recibidos al año t, corresponde a los reclamos recepcionados por el Servicio en el año t, incluyendo los reclamos recibidos en años anteriores y no respondidos.</li> <li>5. El periodo de medición para los reclamos recibidos considera años anteriores y hasta el 31 de diciembre del año t. El período de medición para los reclamos respondidos considera del 1 de enero al 31 de diciembre del año t.</li> <li>6. Sólo se excluyen de la medición los reclamos desistidos por falta de información del usuario, los reclamos duplicados por falla o prueba de sistema, y aquellos reclamos derivados a otros Servicios por tratarse de materias que no son de competencia de la Institución receptora del reclamo.</li> <li>7. El Servicio deberá informar en el medio de verificación: “Código único de identificación (ID) del reclamo”, “Actuaciones, atenciones o productos (bien y/o servicio) que aplica”, “Fecha de ingreso”, “Fecha de respuesta”, “N° de oficio o identificación del documento en que se contiene la respuesta” y “Estado del reclamo”, considerando al menos los siguientes estados: “Ingresado”, “En análisis”, “Respondido”, “Desistido”, “Derivado”.</li> </ol>
<b>Red de Expertos</b>	Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia, Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

## 10. TRÁMITES DIGITALES

<b>Objetivo de Calidad de servicio</b>	Facilitar y simplificar el acceso a los servicios y beneficios provistos por el Estado a los ciudadanos y empresas, mediante la digitalización de trámites, en el marco de la Ley N°21.180 sobre Transformación Digital del Estado.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de trámites digitalizados al año } t / N^{\circ} \text{ total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año } t) * 100.$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trámite: corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural o jurídica acceda a un producto (bien o servicio) entregado por un órgano de la Administración Central del Estado, generando un procedimiento que finaliza con la entrega de una respuesta final al solicitante.</li> <li>2. Respuesta final: aquella en virtud de la cual concluye el respectivo trámite al resolver sobre la entrega del producto que da lugar al mismo, pudiendo ser una respuesta favorable o desfavorable.</li> <li>3. Trámites digitalizados: Corresponde a los que se encuentren en los siguientes niveles de digitalización: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Trámite Nivel 3d digitalizado: aquel que puede ser realizado mayormente mediante el canal digital, sin embargo, por su naturaleza o requisitos establecidos en la regulación en sentido estricto (Ley o Decreto) requiere de una etapa presencial. Para estos efectos, el Servicio deberá indicar las restricciones que impiden su completa digitalización, con una interpretación jurídica fundada y firmada por el Jefe de Servicio.</li> <li>b. Trámite digitalizado Nivel 4: aquel que puede ser realizado completamente a través del canal digital.</li> </ol> <p>Los trámites se entenderán digitalizados cuando puedan ser verificados a través de una herramienta analítica web.</p> </li> <li>4. Registro Nacional de Trámites: instrumento oficial que contiene el registro de todos los trámites de la Administración Central del Estado, administrado por SEGPRES.</li> <li>5. El Servicio deberá mantener actualizada la información en el Registro Nacional de Trámites, la que deberá contener al menos la nómina de trámites, su caracterización e información de transacciones, que corresponden a la contabilización de los trámites finalizados por mes y canal de atención disponible.</li> </ol>
<b>Red de Expertos</b>	División de Gobierno Digital, Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

## 11. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

<b>Objetivo de Calidad de servicio</b>	Responder las Solicitudes de Acceso a la Información Pública en un plazo máximo de 15 días.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t} / \text{N}^\circ \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t}) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Las solicitudes de acceso a información pública respondidas corresponden a aquellas finalizadas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año t, independientemente de cuando hayan ingresado.</li><li>2. Las solicitudes de acceso a información pública respondidas corresponden a aquellas en que la respuesta fue entregada, derivada, está a la espera de retiro de la información o fue desistida.</li><li>3. Para efectos de contabilizar los plazos se aplicará el artículo 25 de la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.</li><li>4. Las Instituciones deberán utilizar únicamente el “Portal de Transparencia del Estado”, del Consejo para la Transparencia.</li></ol>
<b>Red de Expertos</b>	Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia, Ministerio Secretaría General de la Presidencia.