

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPEÑO  
AÑO 2023  
VERSIÓN LEY DE PRESUPUESTOS 2023

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO	CAPÍTULO	17

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
Promover el desarrollo del juego responsable, buenas prácticas y la participación ciudadana, aportando con información y educación a la comunidad	N° de solicitudes ciudadanas respondidas	<u>Calidad/Productos</u>  1. Porcentaje de solicitudes ciudadanas respondidas dentro de los plazos establecidos	(N° de solicitudes ciudadanas respondidas dentro de plazo, en el periodo t/N° de solicitudes ciudadanas respondidas, en el periodo t)*100	93.99 % (219.00 / 233.00)*100	86.94 % (193.00 / 222.00)*100	80.00 % (256.00 / 320.00)*100	80.00 % (256.00 / 320.00)*100	1
Dar autorizaciones oportunamente y aportar marco normativo y estándares, que favorezcan el desarrollo y faciliten operación, acorde a las tendencias de la industria	N° de autorizaciones realizadas	<u>Calidad/Productos</u>  2. Tiempo promedio de resolución de solicitud de autorizaciones	Sumatoria de días de resolución de solicitudes de autorización, en el periodo t/N° Total de solicitudes de autorización resueltas en el periodo t	38.00 días 950.00 / 25.00	7.19 días 496.00 / 69.00	16.00 días 960.00 / 60.00	16.00 días 960.00 / 60.00	2
Desarrollar una fiscalización efectiva, velando por el cumplimiento normativo y contribuyendo al modelo regulatorio	Fiscalizaciones con hallazgos detectados	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  3. Porcentaje de fiscalizaciones con hallazgos detectados	(N° de fiscalizaciones con hallazgos detectados, en el periodo t /N° de fiscalizaciones realizadas, en el periodo t)*100	NM	53.58 % (172.00 / 321.00)*100	53.70 % (138.00 / 257.00)*100	54.09 % (139.00 / 257.00)*100	3

Notas:

1 Se entiende por solicitud ciudadana a toda presentación ingresada por un interesado a la Superintendencia a través de sus distintos canales de atención, en la que se realice una consulta, reclamo o denuncia. No se considerarán en este indicador aquellos reclamos que sean derivados a los casinos de juego para que sean tramitados en primera instancia. Se define que la solicitud ciudadana está respondida cuando se realiza la notificación electrónica del oficio o correo electrónico de respuesta a la casilla indicada por el interesado. Para cada tipo de solicitud ciudadana los plazos se miden en días corridos contados desde su ingreso a la Superintendencia y son los siguientes:

Para dar respuesta a las consultas el plazo es de 18 días corridos.

Para dar respuesta a los reclamos de segunda instancia el plazo es de 75 días corridos.

Para dar respuesta a las denuncias el plazo es de 30 días corridos

2 El indicador mide el tiempo promedio de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas, incluyendo autorizaciones de Planes de Apuestas, cambios de Directores de las sociedades operadoras, cambios del Gerente General y modificación de la administración de servicios anexos. El plazo establecido en el indicador se mide en días hábiles, desde el ingreso de la solicitud hasta el despacho o envío por correo electrónico de la Resolución que da respuesta a la solicitud presentada ante la Superintendencia.

En caso de que la presentación esté incompleta, se declarará inadmisibile, por lo que no será tramitada la solicitud, se procederá al archivo de los antecedentes y no serán consideradas en el indicador.

En caso de que la presentación, estando completa, requiera alguna aclaración, se requerirá la subsanación por parte del requirente dentro del plazo que fije la Superintendencia, bajo apercibimiento de declarar desistida la solicitud si no responde en el plazo señalado, se procederá al archivo de los antecedentes y no serán consideradas en el indicador.

3 Se entiende como fiscalización realizada cuando al casino se le ha sometido a un proceso de revisión planificado o no planificado en el periodo t (procedimiento de fiscalización) respecto de todas o algunas de sus acciones, con fin de asegurar el cumplimiento y detectar eventuales incumplimientos a la normativa vigente.

Se entiende como fiscalización con hallazgos detectados, cuando la Superintendencia deja constancia de los hallazgos detectados durante el procedimiento de fiscalización en el siguiente documento:

- Oficio : documento que informa a la sociedad operadora el resultado de la fiscalización, que puede impartir instrucciones o proponer mejoras en la operación del casino de juego.
- En caso de no detectarse hallazgos, la Superintendencia emitirá oficio indicando que no se detectaron hallazgos