

Indicadores de desempeño año 2027

LEY DE PRESUPUESTOS 2026

La información contenida en el actual reporte contempla los indicadores de desempeño planteados por los servicios públicos, con el carácter de primera versión.

Ministerio	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	Partida	10
Servicio	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Justicia	Capítulo	01

MATRIZ DE INDICADORES

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2025	Estimado 2026	Estimado 2027	Notas
Objetivo 2. Dar acceso a asistencia jurídica gratuita a personas vulnerables a través de la implementación del Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas.	—	Eficacia/ Resultado Intermedio 1. Porcentaje de causas resueltas del Sistema de Mediación Familiar con acuerdo total durante el año t respecto del total de causas terminadas con acuerdo total, parcial o frustrado durante el año t	(Causas Terminadas del Sistema de Mediación Familiar con Acuerdo Total durante el año t/Total de causas terminadas del Sistema de Mediación Familiar con acuerdo total, parcial o frustrado durante el año t)*100	66.92 %	65.50 %	65.70 %	1
Objetivo 3. Dar acceso a mecanismos para la resolución temprana de conflictos con enfoque de derechos, a personas que lo requieran, mediante una oferta especializada.	—	Eficacia/ Resultado Intermedio 2. Porcentaje de causas judiciales terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento en el año, en relación al total de causas judiciales terminadas que han sido patrocinadas las Corporaciones de Asistencia Judicial	(Número causas judiciales patrocinadas por las CAJ, terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento en el año t/Número total de causas judiciales patrocinadas por las CAJ, terminadas en el año t)*100	74.07 %	75.31 %	74.78 %	2
Objetivo 3. Dar acceso a mecanismos para la resolución temprana de conflictos con enfoque de derechos, a personas que lo requieran, mediante una oferta especializada.	—	Eficiencia/ Producto* 3. Costo promedio por beneficiario atendido por el Sistema Nacional de Mediación Familiar en el año t	Presupuesto ejecutado del Sistema Nacional de Mediación Familiar en el año t/Número total de beneficiarios atendidos por el Sistema Nacional de Mediación Familiar en el año t	13.50 M\$	13.14 M\$	13.27 M\$	3
Objetivo 2. Dar acceso a asistencia jurídica gratuita a personas vulnerables a través de la implementación del Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas.	—	Eficiencia/ Producto* 4. Costo promedio por persona con cobertura de representación jurídica gratuita en el año t.	Presupuesto total ejecutado del componente de representación jurídica en el año t/Número total de personas que acceden a representación jurídica gratuita en el año t	113.29 M\$	130.44 M\$	165.00 M\$	4
Objetivo 4. Aumentar los niveles de satisfacción de las personas usuarias que acceden a las prestaciones de la Subsecretaría de Justicia, disponiendo de servicios especializados para su atención, mediante el diseño e implementación de un modelo de atención de personas usuarias.	—	Calidad/ Producto* 5. Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la atención recibida en la Subsecretaría de Justicia	(Número de personas usuarias que califican con nota 6 o 7 su satisfacción/Total de personas usuarias que responden la pregunta de satisfacción)*100	63.90 %	67.01 %	70.13 %	5
Objetivo 5. Supervisar los programas de reinserción social tanto en la población penal adulta como adolescente para la reducción de la reincidencia delictual, coordinando el diseño e implementación de una nueva política de reinserción social contando con la participación de otras carteras de Estado, del sector privado, la academia y la sociedad civil.	—	Eficacia/ Producto* 6. Porcentaje de centros privativos de libertad del Servicio de Reinserción Social Juvenil y Secciones Juveniles de Gendarmería de Chile supervisados según estándar establecido en el año t	(N° total de Centros Privativos de Libertad de Servicio de Reinserción Social Juvenil y Secciones Juveniles de GENCHI supervisados según estándar establecido en el año t/N° total de Centros Privativos de Libertad de Servicio de Reinserción Social Juvenil y Secciones Juveniles de GENCHI operativos en el año t)*100	100.00 %	100.00 %	100.00 %	6

Indicadores de desempeño 2027

Continuación

MATRIZ DE INDICADORES · CONTINUACIÓN							
Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2025	Estimado 2026	Estimado 2027	Notas
Objetivo 1. Aumentar la fiscalización a las corporaciones y fundaciones para resguardar el interés público, prevenir la corrupción y el uso indebido de recursos fiscales.	—	Eficacia/ Producto* 7. Promedio de días para determinar la admisibilidad de las denuncias recibidas de Fiscalización de Personas Jurídicas en un máximo de 4,5 días hábiles.	Sumatoria total de días hábiles de revisión de los antecedentes de las denuncias recibidas en el año t/N° total de denuncias recibidas en el año t	4.31 días	4.53 días	4.30 días	7

* Indicador nuevo a partir de 2027

Indicadores de desempeño 2027

Continuación

NOTAS METODOLÓGICAS

1	1.- El total de causas consideradas dentro del denominador, sólo considera las causas que al menos tuvieron una sesión conjunta de mediación; las causas frustradas sin sesión o con sesión privada (que es cuando sólo asiste una de las partes) no son incluidas dentro del universo a considerar. 2.- Conceptos: ACUERDO TOTAL: Una causa se encuentra en estado "acuerdo total" cuando las partes han alcanzado un acuerdo en todas las materias tratadas, siempre y cuando el acuerdo haya sido ratificado por una resolución judicial. ACUERDO PARCIAL: Una causa se encuentra en estado "acuerdo parcial" cuando las partes han alcanzado un acuerdo en, al menos, una de las materias tratadas, habiéndose frustrado el resto, siempre y cuando el acuerdo haya sido ratificado por una resolución judicial. FRUSTRADA CON SESIÓN CONJUNTA: Una causa se encuentra "frustrada con sesión conjunta" si es que, habiendo asistido todas las partes involucradas en el proceso, al menos, una de ellas ha manifestado su voluntad de no proseguir con el proceso o el/la mediador/a ha adquirido la convicción de que no se alcanzará acuerdo en el proceso de mediación en ninguna de las materias tratadas.
2	Causa terminada: aquella causa declarativa que ha sido fallada por resolución judicial que ponga fin a la instancia, o por medio de un equivalente jurisdiccional. También se entiende por causa terminada, aquella que incurra en situación de cancelación, revocación, abandono o desistimiento, lo que genéricamente se denomina términos de orden administrativo. Sentencia favorable: Si el patrocinado es demandante, cuando el Tribunal acogió total o parcialmente la acción entablada. En el caso del patrocinado demandado, el tribunal rechazó la acción del demandante. Avenimiento: Es el acto procesal por el cual las partes vinculadas a un proceso, convienen en terminar el juicio estableciendo las condiciones que cada parte ha de cumplir. El avenimiento puede ser producto del llamado a conciliación que haga el juez, o producto de la actividad de las mismas partes. *Para el año 2026 las Corporaciones de Asistencia Judicial se encuentran en un proceso de revisión de causas vigentes, con el fin de dar cierre a todos aquellos procesos que correspondan. Este proceso masivo y mancomunado es una nueva variable que podrá aumentar el término de causas que considera este indicador estratégico, impactando en el resultado estimado. **Para el año 2027 se estima que solo hasta el mes de abril se podrán considerar los resultados de medición de CAJTA y CAJVAL, pues a partir del mes de mayo 2027 dichas instituciones fenecen y la oferta pública de representación judicial estará a cargo del Servicio Nacional de Acceso a la Justicia. En relación con CAJMETRO y CAJBIOTIO se proyecta su funcionamiento año completo.
3	1. El indicador mide el costo promedio de atención por beneficiario del Sistema Nacional de Mediación familiar. 2. Cada persona será contabilizada una sola vez durante el período de medición, independientemente del número de atenciones. Esta definición busca asegurar que el indicador mida beneficiarios efectivos y no volumen de casos. 3. Para la medición solo se considera la ejecución presupuestaria del Subtítulo 24 Transferencias Corrientes, correspondiente al ítem 001 de Programa de Licitaciones Sistema Nacional de Mediación, el cual incluye los gastos administrativos. 4. Para su cálculo se considera el presupuesto ejecutado anual del programa y el total de beneficiarios efectivos registrados en el mismo período.
4	1. Se entenderá por persona con cobertura de representación jurídica gratuita aquella persona natural que durante el período de medición haya sido aceptada e incorporada al componente de representación en juicio o patrocinio judicial administrado por las Corporaciones de Asistencia Judicial, cumpliendo los requisitos de acceso vigentes. 2. El gasto considerado en el numerador corresponde exclusivamente al gasto ejecutado asociado al componente Representación en Juicio o Patrocinio Judicial, excluyendo gastos correspondientes a otros componentes del programa tales como Orientación e Información en Derechos, Solución Colaborativa de Conflictos, Atención a Víctimas de Delitos Violentos, Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos, Práctica Profesional y Defensa Jurídica Integral para Personas Mayores. 3. Cada persona será contabilizada una sola vez durante el período de medición, independientemente del número de causas o actuaciones judiciales patrocinadas. Esta definición busca asegurar que el indicador mida beneficiarios efectivos y no volumen de causas. 4. Para la medición solo se considera la ejecución presupuestaria del Subtítulo 24 Transferencias Corrientes, correspondiente a Corporaciones de Asistencia Judicial.
5	1. Mide la proporción de personas usuarias que manifiestan un alto nivel de satisfacción con la atención recibida en la Subsecretaría de Justicia, considerando aquellas que califican con nota 6 o 7 su última experiencia de atención, conforme a la metodología definida por la Medición de Satisfacción Usaria (MESU). El indicador permite evaluar la calidad percibida del servicio y monitorear la efectividad de las acciones institucionales orientadas al mejoramiento de la experiencia usuaria. 2. El indicador será reportado de forma agregada y desagregada por sexo, permitiendo monitorear posibles brechas en la satisfacción usuaria entre hombres y mujeres. 3. 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 https://www.satisfaccion.gob.cl/ . 4. 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.
6	Las Comisiones Interinstitucionales de asesoría en la supervisión de centros privativos de libertad CISC reguladas en el Decreto Supremo de Justicia N°1.378, de 13 de diciembre de 2006, deben visitar los centros privativos de libertad y secciones juveniles de su región, al menos dos veces al año. En el contexto del funcionamiento de la CISC, el/la SEREMI de Justicia y Derechos Humanos en su calidad de coordinador de la instancia, deberá efectuar las siguientes actividades: 1. Cada visita de supervisión generará un ?Instrumento CISC de supervisión? por centro operativo visitado, una vez que éstos sean completamente llenados por la Comisión, deberá informar del término del proceso adjuntando todos los informes al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través de correo electrónico dirigido a la Jefatura de la División de Reinserción Social, dentro de los 10 días hábiles después de realizada la última visita del semestre correspondiente. 2. Deberá enviar mediante correo electrónico dirigido a la Jefatura de la División de Reinserción Social, con periodicidad cuatrimestral y dentro del quinto día hábil del mes siguiente al cuatrimestre que corresponda (mayo y septiembre y a más tardar el día 20 de diciembre), un reporte informando las gestiones regionales que se han realizado para subsanar las observaciones deficitarias observadas por la CISC en los factores priorizados de ?Equipamiento e Infraestructura?, ?Seguridad? y ?Educación? junto con el estado de cumplimiento de ellas y hasta que se encuentren cerradas, cumplidas o subsanadas.. 3 Activar de forma inmediata el ?Protocolo de Denuncias CISC? realizando cada uno de los procedimientos que indica, cuando en el contexto de la visita CISC, se tome conocimiento a través de la observación directa de una situación que eventualmente pudiese revestir el carácter de vulneración, maltrato o delito, o bien de la eventual revelación que algún adolescente o joven realice durante el periodo de dure la visita de supervisión, especialmente en la instancia de entrevista que se lleva a cabo con ocasión de ésta. 4. En el caso de que algún centro privativo de libertad o sección juvenil no se encuentre operativo al momento de la visita, éste no se considerará parte del universo de centros que deben ser supervisados. Por centro operativo se entenderá, aquellos centros privativos de libertad o secciones juveniles que cuenten con adolescentes y/o jóvenes vigentes en todas las visitas que realice la CISC respectiva durante el año calendario.
7	1. Para todos los efectos de cálculo se consideran días hábiles. 2. Para la contabilización de los días, se considera la fecha del día siguiente de ingreso de la denuncia al Área de Fiscalización del Departamento de Personas Jurídicas como inicio del proceso y, como término, la fecha de asignación al fiscalizador. 3. Los operandos utilizados para la estimación de la meta son referenciales.

Nota 1

La información contenida en el presente reporte corresponde a una primera versión de los indicadores de desempeño propuestos por los servicios públicos, los cuales se encuentran sujetos a evaluación y retroalimentación por parte de DIPRES.

En una versión posterior, se espera contar con indicadores de desempeño que cumplan con los requerimientos metodológicos establecidos por DIPRES, de manera que puedan ser reportados con información correspondiente al año 2026, durante enero de 2027.