

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	SERVICIO MEDICO LEGAL	Capítulo	03

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 1. Mejorar la oportunidad en la entrega de los informes periciales, a través de la reducción de los tiempos promedio de respuesta de los informes periciales requeridos por los organismos de administración de justicia, resguardando el acceso oportuno e igualitario de las personas a los servicios institucionales.	—	Eficacia/ Producto* 1. Tiempo promedio de respuesta en informes periciales de psicología Adulto e infantil salud mental	(sumatoria días respuesta desde la solicitud de la pericia psicología adulto e infantil hasta el despacho del informe en año t/total informes despachados psicología adulto e infantil en año t)	132.29 días	132.58 días	122.63 días	1
Objetivo 2. Aumentar el acceso a peritajes médico legales a los órganos de la administración de justicia y a las personas, a través de la disminución de peritajes pendientes, promoviendo condiciones de acceso equitativas y no discriminatorias.	—	Eficacia/ Producto* 2. Porcentaje de disminución de peritajes toxicológicos pendientes	(N° de peritajes toxicológicos pendientes año t-1-N° de peritajes toxicológicos pendientes año t/N° de peritajes toxicológicos pendientes año t-1)*100	NM	-0.24 %	0.05 %	
Objetivo 3. Incrementar la identificación de casos de Derechos Humanos y criminales mediante el análisis de restos óseos de larga data que se encuentran en dependencias del SML, contribuyendo al acceso igualitario a la verdad, la justicia y la reparación de las personas y sus familias.	—	Eficacia/ Producto* 3. Porcentaje de casos de DDHH y Criminales identificados.	(N° de informes asociados a protocolos de osamentas ingresados al SML en año t/N° de protocolos de osamentas ingresados al SML en año t)*100	NM	NM	10.00 %	3
Objetivo 4. Aumentar los niveles de satisfacción de las personas usuarias, mediante la entrega de servicios institucionales oportunos, accesibles y de calidad, basados en el respeto, la inclusión y la igualdad de trato.	—	Eficacia/ Resultado Final* 4. Porcentaje de personas usuarias satisfechas con los servicios institucionales recibidos	(N° de personas usuarias que califican satisfactoriamente el servicio recibido/N° total de personas usuarias que responden la encuesta)*100	84.11 %	NM	85.13 %	4
Objetivo 5. Aumentar el nivel de satisfacción de los órganos de la administración de justicia respecto de los servicios periciales recibidos, asegurando estándares de calidad, objetividad e igualdad en la atención de los requerimientos institucionales.	—	Eficiencia/ Resultado Final* 5. Porcentaje de organismos de la administración de justicia satisfechos	(N° de organismos que califican satisfactoriamente los productos /N° total de organismos que responden la encuesta)*100	NM	0.00 %	85.16 %	5

* Indicador nuevo a partir de 2027

Indicadores de desempeño 2027

Continuación

NOTAS METODOLÓGICAS

- | | |
|---|---|
| 1 | El perito de psicología adulto e infantil de salud mental, se realiza a solicitud de una Institución competente del sistema de justicia, para fines de aclarar alguna materia o hecho que dicha autoridad estima relevante. Como resultado de la evaluación del peritado se obtiene un informe médico legal que contiene los resultados de la evaluación de un perito, como parte de un requerimiento de los órganos jurisdiccionales o de investigación. Texto descriptivo y analítico, consistente y coherente, que de modo natural, permite fundamentar, articular y sustentar en forma clara las conclusiones finales, las que a su vez responderán las preguntas médico-legales del solicitante. |
| 3 | El indicador considera los informes que dan respuesta a la pregunta del tribunal respecto de los protocolos de osamentas ingresados |
| 4 | La medición se realizará mediante una encuesta de satisfacción usuaria, que recogerá la percepción de las personas usuarias respecto de los servicios entregados por el Servicio Médico Legal. La encuesta considera la evaluación de distintos atributos asociados a la experiencia usuaria, tales como calidad, utilidad, claridad, oportunidad y confianza. A partir de estas evaluaciones, el Servicio medirá el Índice General de Satisfacción, como medida del nivel de satisfacción de las personas usuarias respecto de los servicios recibidos. |
| 5 | La medición del indicador se realizará mediante el Índice de Satisfacción Ponderado, construido a partir de las respuestas obtenidas en la encuesta de satisfacción de clientes, de acuerdo con la metodología utilizada por el Servicio Médico Legal para la medición de la satisfacción de sus clientes. El informe trabaja con una ponderación de las respuestas según su nivel de satisfacción, generando un índice que se expresa como porcentaje. El estudio es principalmente cuantitativo, de carácter transeccional y no experimental, y mide el nivel de satisfacción mediante una encuesta aplicada a clientes externos del SML. |

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.
--------	---