

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPEÑO
AÑO 2025
VERSIÓN LEY DE PRESUPUESTOS 2025

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Justicia	CAPÍTULO	01

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2022	Efectivo 2023	Estimado 2024	Estimado 2025	Notas
Mejorar los mecanismos para la resolución temprana de conflictos con enfoque de derechos, con una oferta especializada orientada a resolver adecuadamente las necesidades de las personas a través de la ampliación de la cobertura de la asistencia jurídica contribuyendo de esta forma a la paz social.	Causas resueltas del Sistema de Mediación Familiar.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 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	65.17 % (85101.00 / 130591.00)*100	66.38 % (95662.00 / 144104.00)*100	64.00 % (93420.00 / 145968.00)*100	65.00 % (99755.00 / 153477.00)*100	1
Mejorar los mecanismos para la resolución temprana de conflictos con enfoque de derechos, con una oferta especializada orientada a resolver adecuadamente las necesidades de las personas a través de la ampliación de la cobertura de la	causas judiciales terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 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	73.03 % (104281.00 / 142796.00)*100	65.98 % (97065.00 / 147119.00)*100	74.59 % (96625.00 / 129542.00)*100	75.00 % (97740.00 / 130320.00)*100	2

asistencia jurídica contribuyendo de esta forma a la paz social.								
Contribuir al pleno desarrollo de la sociedad civil, garantizando la calidad de atención y accesibilidad para todas las personas, tanto naturales como jurídicas, mediante los servicios del sector Justicia y Derechos Humanos, así como de la facultad de fiscalización de la cual se dispone, con un trato equitativo y no discriminatorio, a través de una cultura de probidad y transparencia, permitiendo incrementar la satisfacción de las personas usuarias que acceden a nuestros Servicios.	Satisfacción de usuarios/as.	<u>Calidad/Productos</u> 3. Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	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	75.00 % 79.90-4.80	55.00 % 55.00-0.00	76.00 % 80.00-4.50	65.00 % 70.00-5.00	3
Mejorar los sistemas penitenciarios y de reinserción social de personas adultas y jóvenes, a través del perfeccionamiento del marco jurídico institucional e impulsando la generación de una oferta programática con la participación de otras carteras de Estado, del sector privado y de la sociedad civil, diseñando acciones tendientes a reformar	Mide el número centros privativos de libertad del Servicio de Reinserción Social Juvenil, Servicio Nacional de Menores y Secciones Juveniles de Gendarmería de Chile supervisados según estándar establecido en el año t	<u>Eficacia/Proceso</u> 4. Porcentaje de centros privativos de libertad del Servicio de Reinserción Social Juvenil, Servicio Nacional de Menores 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, de SENAME 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, de SENAME y	75.61 % (31.00 / 41.00)*100	74.42 % (32.00 / 43.00)*100	100.00 % (43.00 / 43.00)*100	100.00 % (43.00 / 43.00)*100	4

intervenciones especializadas para mujeres y hombres, para así mejorar la habitabilidad en las condiciones de vida de las personas privadas de libertad.			Secciones Juveniles de GENCHI operativos en el año t)*100					
--	--	--	---	--	--	--	--	--

Notas:

- 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.
- 3 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.
 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.
 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.
 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.
 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 <https://www.satisfaccion.gob.cl/>.
 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.
- 4 Las CISC reguladas en el Decreto Supremo N°1.378, de 13 de diciembre de 2006, visitarán cada centro de su región al menos una vez por semestre. En el contexto del funcionamiento de la CISC, el/la SEREMI deberá efectuar las siguientes actividades:
 1. Cada visita de supervisión de la CISC generará un acta de visitas, una vez que éstas sean completamente llenadas, se deberá informar dicha situación y enviarlas, a través de un correo electrónico de la Secretaría Regional Ministerial dirigido a la División de Reinserción Social, dentro de los 10 días hábiles después de realizada la última visita del semestre.
 2. La Secretaría Regional Ministerial deberá enviar mediante correo electrónico a la División de Reinserción Social, con periodicidad cuatrimestral y dentro del quinto día hábil del mes siguiente al cuatrimestre que corresponde, es decir enviar en los meses de mayo, septiembre y diciembre, un reporte informando las gestiones que se han realizado en su región para

subsana las observaciones deficitarias de las CISC y el estado de cumplimiento de ellas. En el caso del último reporte, este será elaborado y remitido durante el mes de diciembre.

3. Si en el contexto de la visita de la CISC, ocurriera una denuncia por parte de un/una adolescente o joven, que se encuentra cumpliendo una sanción o medida cautelar en algún centro privativo de libertad, a la Comisión y/o a un integrante de ella, la Secretaría Regional Ministerial deberá informar la situación mediante correo electrónico a SENAME, SNRSJ y/o GENCHI (sólo cuando corresponda) con copia a la División de Reinserción Social.

4. En el caso de que algún centro o sección no se encuentre operativo, no se considerará parte del universo de los Centros Privativos de Libertad que deben ser supervisados. Por operativo se entenderá aquellos centros privativos de libertad del SENAME/SNRSJ o secciones juveniles de Gendarmería de Chile que cuenten con adolescentes y/o jóvenes en todas las visitas que realice la CISC respectiva.