

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2026  
LEY DE PRESUPUESTOS 2026

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 2024	Estimado 2025	Estimado 2026	Notas
Objetivo 1. Otorgar oportunamente las autorizaciones definidas en el marco normativo y estándares vigentes a los actores de la industria de casinos de juego, para favorecer su desarrollo y facilitar la operación.	Oportunidad de la resolución de solicitudes de autorización	<u>Calidad/Producto</u>  1. Tiempo promedio de resolución de solicitud de autorizaciones	Sumatoria de días de resolución de solicitudes de autorización, en el periodo t/Nº Total de solicitudes de autorización resueltas en el periodo t	12.63 días	15.93 días	13.00 días	1
Objetivo 2. Ejecutar acciones de fiscalización, que permitan verificar el cumplimiento normativo vigente, orientadas a las sociedades operadoras de casinos de juego, aplicando un enfoque de riesgos, estándares de calidad y un uso eficiente de los recursos públicos.	Fiscalizaciones realizadas	<u>Eficacia/Proceso*</u>  2. Porcentaje de fiscalizaciones realizadas en el periodo t	(Nº de fiscalizaciones acumuladas realizadas durante el periodo /Nº de fiscalizaciones anuales programadas en el periodo)*100	100.00 %	100.00 %	100.00 %	2
Objetivo 3. Diseñar e implementar un sistema de atención usuaria que promueva el desarrollo del juego responsable y la participación ciudadana, a través de la entrega de información y	Tiempo de respuesta a solicitudes ciudadanas	<u>Calidad/Producto</u>  3. Porcentaje de solicitudes ciudadanas de consultas, reclamos y denuncias respondidas dentro de los plazos establecidos , en el año t	(Nº de solicitudes ciudadanas de consultas, reclamos y denuncias respondidas dentro de plazo, en el año t/Nº de solicitudes ciudadanas de consultas, reclamos y denuncias respondidas, en el año t)*100	81.42 %	80.00 %	83.00 %	3

educación a la comunidad mediante sus canales de atención y la tramitación expedita a los requerimientos ciudadanos.							
--	--	--	--	--	--	--	--

\* Indicador nuevo a partir de 2026

#### Notas:

- 1 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 le otorgará un plazo de 5 días hábiles al interesado para que subsane la falta o acompañe los documentos requeridos y se declarará como desistida tácitamente, por lo que no será tramitada la solicitud, se procederá al archivo de los antecedentes y no serán consideradas en el indicador. Lo anterior también será aplicable cuando el interesado se desista expresamente de su solicitud.  
En caso de que la presentación, estando completa, requiera alguna aclaración, se requerirá la subsanación por parte del requirente dentro del plazo de 30 días hábiles, bajo apercibimiento de declarar abandonado el procedimiento si el interesado no responde en el plazo de 7 días hábiles, contado desde el apercibimiento correspondiente.  
Finalmente, en el caso excepcional que resulte aplicable la imposibilidad de continuar el procedimiento por causas sobrevenientes, la solicitud tampoco será considerada en el indicador.  
En todos estos casos, se procederá al archivo de los antecedentes y no serán consideradas en el indicador

- 2 Se entiende como fiscalización realizada cuando al casino se le ha sometido a un proceso de revisión planificado en el periodo t, respecto de todas o algunas de sus acciones, con fin de asegurar el cumplimiento y detectar eventuales incumplimientos a la normativa vigente.

El numerador considera aquellas fiscalizaciones realizadas en el periodo t, cuyo Informe de Fiscalización se encuentre aprobado por la jefatura de la división de fiscalización en el Sistema de Fiscalización de la SCJ (FISA).

El denominador considera la cantidad de fiscalizaciones programadas a realizar en el periodo t, según lo indicado en el Plan Anual Base de Fiscalización del periodo t.

- 3 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