

PREGUNTAS FRECUENTES

En el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión, PMG se establecieron un conjunto de Indicadores de Desempeño comunes a las instituciones públicas, respecto de los cuales han surgido una serie de inquietudes que se responden con este documento, para los indicadores :

- **Reclamos Respondidos**
- **Tiempo Promedio de Tramitación**

Secretaría Técnica - DIPRES
Santiago, Julio de 2019



DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

RECLAMOS RESPONDIDOS

1. ¿Por qué el indicador tiene una meta de 100%, siendo que puede ingresar un reclamo o más de uno al 31 de diciembre y no se alcance a responder?

La meta del indicador fue aprobada por el Comité del PMG en base a la data existente para años anteriores, con la información histórica informada por el Servicio cuyo resultado efectivo fue de 100%.

Si eventualmente ingresa un reclamo el 31 de diciembre y, no se alcance a responder, y no ha ocurrido en años anteriores, debiera presentarse a Comité para su análisis, invocando un hecho fortuito, el que deberá estar debidamente fundamentado, para que sea analizado por dicho Comité.

2. ¿Cuál es la lógica del indicador de Reclamos?

La lógica de este indicador es que las instituciones gestionen sus reclamos, es decir responder, pero también revisar quienes reclaman, porque lo hacen y como se puede mejorar internamente para ir reduciéndolos.

3. ¿Cómo se puede subsanar en la medición aquellos reclamos que se reciban a fines de diciembre, no se puedan responder y por tanto no se pueda cumplir la meta?

Los resultados efectivos del indicador dependerán de la gestión de reclamos que realice cada servicio para alcanzar la meta. Las situaciones extraordinarias deben ser presentadas debidamente fundamentadas para su análisis en la evaluación por parte del Comité.

4. ¿Qué pasará con los servicios que no cuentan con firma digital, para respuestas por correos electrónicos?

La firma digital no es una exigencia para medir el indicador. El servicio deberá implementar su propio y mejor sistema para registrar los reclamos ingresados y/o respondidos vía correo electrónico.

5. ¿Qué pasará si a la respuesta del reclamo se le asigna el mismo ID de identificación del reclamo?

No hay problema con asignar el mismo ID de identificación del reclamo a la respuesta, en la medida que permita identificar la trazabilidad del mismo. Por tanto el servicio deberá contar con el método que defina para ello.

6. ¿Se contabilizan en el indicador aquellos reclamos que no cuentan con ID del reclamo y/o N° de oficina o identificación de la respuesta?

No. En el indicador sólo deben sumar aquellos reclamos que cuenten con todos los elementos que permitan su trazabilidad, y que están señalados en el Medio de Verificación establecido en el decreto del Programa Marco 2019 para este indicador.

7. ¿Cómo se informa en el medio de verificación si la plataforma OIRD (CRM) utilizada por el servicio no considera emisión de un oficio?

El medio de verificación considerado en el Programa Marco PMG 2020 señala que se requiere “Nº de oficio o identificación de la respuesta”, requiriendo por tanto que la respuesta cuente con alguna identificación que permita trazabilidad de la misma, cualquiera sea su forma de registro.

8. ¿Qué pasará cuando en el reclamo se confunde de servicio. Por ejemplo consultan por Registro Civil e Identificación a la Dirección Nacional del Servicio Civil?

El servicio es quien debe definir el procedimiento para manejar estas situaciones, pudiendo registrar en la base de datos que dicho reclamo corresponde a una derivación, señalando las fechas efectivas de respuesta al usuario, de acuerdo al procedimiento establecido por el mismo servicio. O, el servicio deriva reclamo a la institución respectiva y espera respuesta de dicho servicio, procediendo luego a responder al usuario, por tanto la fecha de respuesta será ésta última.

9. ¿Será necesario enviar el Medio de Verificación del reclamo que hizo el usuario y la respuesta que dio el servicio al evaluador externo?

No es necesario enviar el reclamo ni la respuesta al evaluador externo. Si es necesario disponer del reclamo y su respuesta, para la eventualidad que ocurran auditorías ministeriales, auditorías de Contraloría General de la República y/o revisiones In Situ por parte de los evaluadores externos.

10. ¿Cuál es la fecha y hora de cierre de la medición del indicador?

El período de medición de indicador va desde el 1 de enero de 2019 hasta el 31 de Diciembre de 2019, a las 23:59 hrs.

11. ¿Se puede definir una fecha de corte o límite para responder los reclamos anteriores al 31 de diciembre, acogiéndose el plazo de 10 días para responder que otorga la Ley 19.880?

El indicador en su definición y requisitos técnicos no considera fechas de corte anteriores al 31 de diciembre del año t, por tanto no se puede definir una fecha de corte sin afectar la medición.

12. ¿Se considera en el indicador los reclamos referidos a concursos públicos realizados por el servicio?

No, en el indicador no deben sumarse este tipo de reclamo, pues el objetivo de la medición es mejorar la calidad del servicio hacia los ciudadanos.

13. ¿Se debe considerar como fecha de respuesta al reclamo la resolución o la carta de notificación?

Los requisitos técnicos del Indicador señalan que se debe considerar todo el proceso desde que el usuario presenta el reclamo o solicitud hasta que recibe respuesta. La resolución que elabora el servicio como parte del proceso interno de resolución del reclamo, no es suficiente para dar cuenta que la respuesta al reclamo fue recibido por el usuario.

14. ¿Forman parte del denominador del indicador los reclamos anulados?

Los requisitos técnicos del indicador consideran al menos los estados de reclamo como ingresado, en análisis y respondido. Corresponde al servicio definir si considera otros estados de reclamo, lo cual debe estar claramente señalado en el medio de verificación respectivo.

15. ¿El indicador considera “descuento por error”?

Si, el Programa Marco PMG 2019, en su numeral C.4 considera Descuento por Error, no distinguiendo entre los indicadores comprometidos con meta y los indicadores comprometidos con sólo medir.

16. ¿Se debe considerar como uno o dos reclamos aquellos que por protocolo del servicio pueden considerar una segunda respuesta?

Si en la base de datos el servicio identifica ese reclamo que tuvo respuestas sucesivas con un único ID, se debe considerar como un solo reclamo, considerando la última como fecha de respuesta.

17. ¿Se considera válida una respuesta a un reclamo a través de correo electrónico?

Si el correo electrónico considera alguna identificación que permita la trazabilidad del reclamo o hace referencia un ID de Reclamo, es válido.

18. ¿Será exigible cuando se responda mediante correo electrónico, que este esté firmado electrónicamente?

Deseable, pero no exigible por ahora. Lo importante es establecer un procedimiento que permita verificar que el usuario recibió la respuesta.

19. ¿Qué se entiende por solicitud del reclamo?

Los requisitos técnicos del Programa marco PMG 2019 considera indistintamente una presentación o solicitud de reclamo.

20. ¿Cuál es el estándar mínimo para la medición del indicador si el servicio no cuenta con OIRS o SIACC?

El estándar mínimo para la medición del indicador es precisamente lo señalado por el Programa Marco PMG 2019. Es responsabilidad del servicio contar con SIACC y OIRS, en conformidad a la normativa vigente.

21. ¿Si recibimos reclamos que no pueda asociarse algún bien o servicio (A1) deben considerarse o excluirse de la medición?

Deben considerarse señalando claramente la situación, que debiera ser una excepción, de lo contrario el formulario A1 de Definiciones Estratégicas del servicio está mal formulado.

22. ¿Cómo se informa en el medio de verificación del indicador lo referido a “bien/servicio que aplica” si el sistema con que cuenta el servicio clasifica los reclamos ingresados en temáticas?

En atención a lo exigido en los requisitos técnicos del Programa Marco PMG 2020, el servicio deberá incorporar una columna que permita identificar claramente a que bien o servicio está asociado al reclamo. Se sugiere señalar en el medio de verificación la operación realizada.

23. ¿En qué fecha se debe enviar un informe de avance del indicador?

La red de expertos no ha considerado realizar proceso de seguimiento a la implementación del indicador.

24. ¿Existirá guía metodológica y cuándo estará disponible?

La red de expertos no tiene considerado elaborar una guía metodológica.

25. ¿Se consideran reclamos las denuncias recibidas sobre el organismo fiscalizado, por ejemplo contra faenas mineras o contra los casinos de juegos?

Corresponde al servicio, en el marco de su normativa vigente, definir si dichas denuncias corresponden o no a un reclamo, considerando que una denuncia es aquella acción realizada por un usuario respecto del bien o servicio entregado por un tercero, señalando a la autoridad competente y/o fiscalizadora, que existe un delito o falta. Reclamo se ha definido como la disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios recepcionados.

26. ¿Se entiende contestado un reclamo referido a “no he tenido una mejora respecto de la denuncia que presenté”, en que la OIRS sólo señala que debe ser ingresado formalmente mediante oficina de partes?

No, dicho reclamo no está respondido. El servicio debe responder en forma clara y directa al usuario, pues el reclamo tiene que ver con la gestión del servicio, esto es, con el proceso que está llevando a cabo respecto de la denuncia realizada. Se entiende como reclamo respondido a aquel en el cual se emite una respuesta por parte del servicio, una vez analizada la información presentada, y por tanto involucra la gestión del servicio para dar respuesta a este.

27. ¿Es necesario tener un link especial para el ingreso de reclamos o basta un libro de sugerencias y reclamo tradicional?

Los requisitos técnicos y el medio de verificación señalado en el Programa Marco 2019 para el indicador no exige la instalación de un software, pudiendo corresponder a una base de datos tipo Excel u otra. Es responsabilidad del servicio reflejar en forma fidedigna los datos generados desde un libro de reclamo.

28. ¿Se consideran los reclamos recibidos a través del portal mercado público en la medición del indicador?

Al igual que los reclamos relacionados con la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública, no forman parte del indicador los reclamos recibidos a través del portal mercado público, como tampoco los referidos a procesos de concursos públicos para proveer cargos al interior del servicio.

29. ¿Cómo se contabiliza el indicador si no se reciben reclamos durante el año 2019 y se comprometió una meta de 100%?

Se debe informar "0" tanto en el numerador como en el denominador, lo que corresponderá a 100% de cumplimiento. Se deberá demostrar que no hubo reclamos recibidos.

30. ¿Existe un plazo determinado para responder los reclamos?

No, el indicador sólo mide número de reclamos respondidos respecto del total de reclamos recibidos.

31. ¿Cómo se contabiliza un reclamo que se resuelve en el mismo día en que se solicitó?

De acuerdo al artículo 25 de la ley de Procedimiento Administrativo, los plazos se computan desde el día siguiente en que se notifique, en consecuencia si este acto se produce el mismo día, el tiempo transcurrido es igual a cero días.

32. ¿Deben considerarse los reclamos que hayan ingresado durante 2018 y que hayan sido respondidos en 2019 en el numerador del indicador?

No, el indicador no es acumulativo. Sólo mide reclamos recibidos en el año 2019 y respondidos en este mismo año.

33. ¿Qué pasa si en alguna OIRS se categorizan mal algunas solicitudes, considerando una sugerencia como reclamo, o un reclamo como sugerencia?

No se debe cambiar la categorización realizada por el usuario. Corresponde al servicio establecer o definir procedimientos de gestión de las OIRS.

34. ¿Es necesario re-categorizar los reclamos, señalando que estos no son reclamos, o debemos aceptar la categorización que le entrego el ciudadano?

Se debe aceptar la categorización realizada por el usuario. Si bien es responsabilidad del servicio gestionar adecuadamente los reclamos, debiendo considerar los procedimientos que mejor se adecue a dichos procesos. Debe tener especial cuidado en no cambiar la categorización realizada por el usuario, porque ese atributo es decisión del usuario, no del servicio, evitando así interpretaciones y manipulación de la información.

TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITACION

1. ¿Se consideran los trámites finalizados en el año 2019 independiente de la fecha de ingreso?

Si, el cálculo del indicador considera los trámites finalizados al año t, por tanto es independiente de la fecha de ingreso.

2. ¿Cómo se considera un trámite finalizado en el caso que corresponda, por ejemplo a una notificación a ciudadanos en situación de calle?

Corresponde al servicio respectivo establecer o definir los procedimientos adecuados para verificar el hito de inicio y término de la entrega del bien o servicio solicitado por un ciudadano, cualquiera sea su condición o situación, debiendo el servicio asegurar su notificación, o dejar constancia que no fue posible notificar, explicando las razones.

3. ¿Qué pasa con los trámites que ingresan al servicio pero no corresponden a nuestros bienes/servicios?

El Servicio debe definir un procedimiento para determinar cómo va a clasificar sus trámites, lo registra y procesa considerando la derivación, sumando todos los tiempos o lo rechaza anulando la solicitud.

4. ¿Cómo se entenderá finalizado el trámite si en la nota del indicador se señala que este finaliza una vez totalmente tramitado el cheque para la entidad?

De acuerdo a lo establecido en el requisito técnico N°2 del programa marco, el cheque estará totalmente tramitado cuando el Servicio puede verificar que el usuario recibe el cheque.

5. ¿En el proceso de evaluación de cumplimiento será válida la nota del indicador o los requisitos técnicos?

En general, el cumplimiento del indicador lo establecen los requisitos técnicos definidos en el Programa Marco 2019 y en particular, en lo que se refiere a los hitos de inicio y término del trámite, el requisito técnico N°2 y lo señalado en la nota técnica que quedó establecida en el decreto de formulación del Servicio.

6. ¿Se considera en el indicador los trámites no finalizados o rechazados?

Los trámites cuya respuesta es negativa para el usuario porque no es admisible, se consideran en la medición y el hito de cierre corresponda al evento en que se verifica que el usuario ha recibido la respuesta de rechazo a su solicitud.

7. ¿Cómo se valida un correo donde el servicio rechaza el trámite?

El servicio deberá implementar su propio y mejor sistema para registrar el cierre del trámite vía correo electrónico.

8. ¿Cómo se contabilizan los trámites resueltos el mismo día en que son recibidos?

La medición considera lo definido en la Ley de Procedimiento Administrativo ART. 25: "... Los plazos se computarán desde el día siguiente a aquél en que se notifique o publique el acto de que se trate. "

9. ¿El indicador se medirá con decimales?

Depende como se formuló en el aplicativo. Si se formuló con números enteros se mide enteros. Si se formuló con decimales se mide con decimales.

10. ¿Cómo se hará la aproximación de decimales?

Si se formuló con un decimal se aproxima con la regla matemática de aproximación, al entero siguiente si es 0,5 en adelante, y al entero anterior si es 0,4 o menos.

11. ¿Se podrá revisar la meta comprometida?

La meta comprometida quedó establecida en un decreto aprobado por el Comité Triministerial. No es posible modificar.

12. ¿El indicador se mide en días corridos y no en días hábiles como establece la ley?

Si, el indicador se mide en días corridos, considerándose una mejora en la gestión, la ley es un marco general como un máximo. El propósito es mejorar los tiempos de los trámites al ciudadano.

13. ¿Se debe considerar siempre lo que dice el indicador, aunque esto entre en conflicto con lo definido respecto a plazos en la Ley de bases de Procedimientos de la Administración del Estado?

No hay conflicto con la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos, los plazos son máximos, lo señalado en el indicador es una mejora de gestión.

14. ¿Por qué para este indicador se cuentan en el numerador los trámites ingresados en el año 2018 o anteriores finalizados en 2019 y para el indicador de reclamos no, considerando que los numeradores tienen la misma lógica?

Se consideraron objetivos diferentes para cada indicador. En el indicador de reclamo se mide una respuesta inmediata. En cambio en tiempo promedio de un trámite se mide la gestión completa del trámite que puede tomar más de un año calendario en muchos casos.



PREGUNTAS FRECUENTES



DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS