

# Guía Indicador Transversal PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos 2022



## Índice

1. Introducción	2
2. Indicador Reclamos Respondidos	2
<b>a)</b> Fórmula de cálculo	2
<b>b)</b> Requisitos técnicos	3
<b>c)</b> Medio de Verificación	3
<b>d)</b> Derivaciones	6
<b>e)</b> Desistidos	6
3. Plan de trabajo anual de asistencia técnica	7
<b>a)</b> Cronograma de trabajo	7
<b>b)</b> Envío de reporte de seguimiento cuatrimestral	8
<b>c)</b> Asistencia técnica	8
4. Observaciones Generales	9
5. Glosario	9

## 1. Introducción

La Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES), como Red de Expertos a cargo del Indicador de Reclamos Respondidos, en virtud del cumplimiento del Indicador de Gestión transversal, ha elaborado esta Guía Metodológica, diseñando la asistencia técnica y seguimiento para asesorar a la Secretaría Técnica y a los Servicios Públicos que comprometen el Indicador en el Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG), Meta de Eficiencia Institucional (MEI) o Metas Anuales de Gestión (MAG).

## 2. Indicador Reclamos Respondidos

El indicador de reclamos respondidos tiene la finalidad de mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado.

### a) Fórmula de cálculo

La siguiente imagen da cuenta de la fórmula de cálculo, la cual consiste en el número de reclamos respondidos en año t (numerador), dividido por el total de reclamos recibidos al año t (denominador), multiplicado por 100 para obtener el dato en términos porcentuales.

$$\frac{\text{Número de reclamos respondidos en año } t}{\text{Total de reclamos recibidos al año } t} \times 100$$

A continuación, se presentan dos ejemplos que ilustran cómo debe ser calculado el indicador en dos casos diferentes.

#### a.1 Ejemplo I: Se responden todos los reclamos año a año.

En un servicio ingresaron durante todos los años un total de 100 reclamos, los cuales año a año fueron respondidos durante el mismo período. En el año de análisis t ingresaron 100 reclamos y tan solo se lograron responder 40. En este caso, el numerador sería 40 (reclamos respondidos en año t), mientras que el denominador sería 100 (reclamos recibidos al año t), dando como resultado 40%  $([40/100]*100)$ .

a.2 Ejemplo II: Quedaron reclamos sin responder de años anteriores.

En los años t-3 y t-2 ingresaron 100 reclamos, todos ellos se respondieron durante el mismo período. En el año t-1, ingresaron 100 reclamos y se respondieron 80, es decir, quedaron SIN RESPONDER 20 reclamos. Durante en el año de análisis t, ingresaron 100 reclamos y se respondieron 40 reclamos del año t y los 20 reclamos que quedaron pendiente de respuesta del año t-1.

El cálculo del indicador en este caso se debe realizar de la siguiente manera. En el año t se respondieron 60 reclamos (40 del año t y los 20 pendientes del año t-1), ese es el numerador. En el caso del denominador, ingresaron 100 reclamos durante el año t, a ello se le debe sumar los reclamos no respondidos durante el año t-1, es decir 20, por lo tanto, el denominador es 120. Finalmente, el resultado del indicador es 50% ( $[(60/120)*100]$ ).

b) Requisitos técnicos

De acuerdo con lo establecido en el Decreto Exento N°465 publicado el 20 de octubre del 2021, los requisitos técnicos del indicador son:

1. Se consideran reclamos a aquellas disconformidades que la ciudadanía manifiesta respecto de las actuaciones, atenciones y productos (bienes y/o servicios) que un órgano público entrega a través de sus canales de atención.
2. Se entiende por reclamos respondidos todos aquellos en los cuales se emite una respuesta resolutive por parte del Servicio, una vez analizada la información presentada.
3. Se entiende por respuesta resolutive la que contiene decisiones definitivas que responden a lo solicitado por el usuario y dan cierre al caso.
4. El total de reclamos recibidos al año t, corresponde a los reclamos recepcionados por el Servicio en el año t, incluyendo los reclamos recibidos en años anteriores y no respondidos.
5. El periodo de medición para los reclamos recibidos considera años anteriores y hasta el 31 de diciembre del año t. El período de medición para los reclamos respondidos considera del 1 de enero al 31 de diciembre del año t.
6. Sólo se excluyen de la medición los, reclamos desistidos por falta de información del usuario, los reclamos duplicados por falla o prueba de sistema, y aquellos reclamos derivados a otros Servicios por tratarse de materias que no son de competencia de la Institución receptora del reclamo.
7. El Servicio deberá informar en el medio de verificación: “Código único de identificación (ID) del reclamo, “Actuaciones, atenciones o productos (bien y/o servicio) que aplica”, “Fecha de ingreso”, “Fecha de respuesta”, “N° de oficio o identificación del documento en que se contiene la respuesta” y “Estado del reclamo”, considerando al menos los siguientes estados: “Ingresado”, “En análisis”, “Respondido”, “Desistido”, “Derivado”.

c) Medio de Verificación

Como se indica en el requisito técnico N°7 del Indicador Reclamos Respondidos, del Decreto N°465 publicado el 20 de octubre del 2021, *El Servicio deberá informar en el medio de verificación: “Código único de identificación (ID) del reclamo, “Actuaciones, atenciones o productos (bien y/o servicio) que aplica”, “Fecha de ingreso”, “Fecha de respuesta”, “N° de oficio o identificación del documento en que se contiene la respuesta” y “Estado del reclamo”, considerando al menos los siguientes estados: “Ingresado”, “En análisis”, “Respondido”, “Desistido”, “Derivado”.*

Los medios de verificación corresponden a aquellos antecedentes que permiten acreditar la correcta y total realización de cada uno de los requisitos técnicos.

Los servicios deberán reportar el Indicador, en el repositorio de esta Red de Expertos. Para acceder a él se habilitará un perfil y clave a cada institución.

Adicionalmente todos los ejercicios metodológicos serán recibidos en este mismo repositorio según el cronograma que se encuentra en la página <https://www.integridadytransparencia.gob.cl/pmg-mei-mag-reclamos-respondidos/>

#### c.1 Reporte de servicios que cuentan con sistema de reporte y registro de reclamos

1. El archivo Excel que deben subir es la descarga sin modificaciones ni cambios del contenido del sistema de registro y reporte de reclamos. Éste debe contener, como mínimo, lo solicitado en el requisito técnico N°7 del Decreto N°465, del 20 de octubre de 2021; es decir, “Código único de identificación (ID) del reclamo, “Actuaciones, atenciones o productos (bien y/o servicio) que aplica”, “Fecha de ingreso”, “Fecha de respuesta”, “N° de oficio o identificación del documento en que se contiene la respuesta” y “Estado del reclamo”, considerando al menos los siguientes estados: “Ingresado”, “En análisis”, “Respondido”, “Desistido”, “Derivado”.

En caso de que el sistema de registro y reporte de reclamos no permita reportar uno o más de lo solicitado en el requisito técnico N°7 deberá agregar dicha información de manera manual y dar cuenta de ello en una nota aparte.

Adicionalmente, todos los valores y nombres del archivo deberán ser homologados en una tabla de homologación, la cual se deberá encontrar en una hoja anexa en el mismo archivo.

Se insta a los servicios a dejar todos los comentarios que estimen convenientes en orden de aportar más información sobre el tratamiento de los datos o la naturaleza de los mismos, particularmente si se repiten

## c.2 Reporte de servicios que NO cuentan con sistema de registro y reporte de reclamos

El archivo Excel “SIN SISTEMA. Formato Medio de Verificación Indicador Reclamos Respondidos” contiene cuatro hojas: la primera para el reporte de medición del Indicador, la segunda para los medios de verificación, y la tercera para la tabla de homologación. A continuación, se detalla el contenido de cada una de las hojas del archivo.

### c.2.1 Hoja 1: “Reporte”

En esta hoja el servicio deberá informar el nombre del servicio, el objetivo que compromete, la fecha del reporte, el nombre de él o la responsable del envío de la información y el tipo de reporte.

Debajo de dicho recuadro de información, se encuentra una tabla en donde el servicio debe informar el número de reclamos recibidos al año t y el número de reclamos respondidos en el año t. La información de ambas columnas debe ser acumulativa. Es decir, por ejemplo, si en enero el servicio recibió un (1) reclamo y en febrero recibió un (1) reclamo; en la columna de reclamos recibidos, en la fila correspondiente a enero debe informar 1, mientras que en la fila correspondiente a febrero debe informar 2. De esta forma, el total y el último mes de reporte será coincidentes.

### c.2.2 Hoja 2: “Reclamos”

En esta hoja el servicio deberá poner a disposición la información para dar cumplimiento a los requisitos técnicos del Indicador, particularmente el requisito N°7, en razón de precisar el “Código único de identificación (ID) del reclamo”, “Actuaciones, atenciones o productos (bien y/o servicio) que aplica”, “Fecha de ingreso”, “Fecha de respuesta”, “N° de oficio o identificación del documento en que se contiene la respuesta” y “Estado del reclamo”, considerando al menos los siguientes estados: “Ingresado”, “En análisis”, “Respondido”, “Desistido”, “Derivado”.

Los nombres de las columnas de la tabla presente en el archivo son idénticos a lo establecido en el citado requisito técnico N°7. Bajo el entendido de que el servicio NO cuenta con un sistema de registro y reporte de reclamos, los nombres de las columnas deberán mantenerse en su forma original.

Si el servicio desea agregar más columnas en el medio de verificación, a modo de complementar la información solicitada, se podrá realizar. Esta situación debe ser declarada en la hoja “Tabla de Homologación y Notas”. Vale señalar que toda información complementaria a lo solicitado no es obligatoria.

### c.2.3. Hoja 3: “Tabla de Homologación y Notas”

Los servicios que no cuenten con un sistema de registro y reporte de reclamos deberán usar los nombres de los requisitos técnicos en las respectivas columnas.

De todas formas, sugerimos dejar una nota en esta hoja que de cuenta de esta situación y toda otra que consideren pertinentes.

#### d) Derivaciones

- i. Corresponde a aquellos reclamos derivados a otros Servicios por tratarse de materias que no son de competencia de la Institución receptora del reclamo (Requisito Técnico N°6), y para efectos del indicador: Debe ser reportado en el medio de verificación identificándolo con su estado correspondiente, según el requisito técnico N° 7.
- ii. No es contabilizado para efectos de este Indicador, ni en el numerador ni en el denominador.

El proceso de derivación lo determinará cada servicio. Atendiendo a la Ley N° 19.880 o las que apliquen al caso respectivo.

#### e) Desistidos

Corresponde a aquellos casos en que los reclamos no reúnen los requisitos señalados en el artículo 30 de la ley N° 19.880 (individualización, hechos y razones en que se funda, lugar y fecha, firma y al órgano al que se dirige) o los exigidos por legislación especial aplicable y que en consecuencia se le requiere al interesado subsane en plazo de 5 días, **en el caso de que esto no ocurra se tendrá por desistido.**

Luego según el artículo 40 inc 1° de la ley N° 19.880 “Conclusión del procedimiento. Pondrán término al procedimiento la resolución final, el desistimiento, la declaración de abandono y la renuncia al derecho en que se funde la solicitud, cuando tal renuncia no esté prohibida por el ordenamiento jurídico”.

En consecuencia, un reclamo desistido, concluye el procedimiento, pero no genera una respuesta resolutive, según lo exige los requisitos técnicos de este indicador, por lo tanto:

- i. El reclamo debe ser reportado en el medio de verificación identificándolo con su estado correspondiente, según el requisito técnico N° 7.
- ii. El reclamo desistido no es contabilizado para efectos de este Indicador, ni en el numerador ni en el denominador.

El proceso de desistimiento lo determinará el artículo 40 inc 1° de la ley N° 19.880.

En el caso que el sistema de gestión de solicitudes -u otro que haya implementado el servicio- no genere el estado “Desistido”, se podrá identificar de la forma que se estime conveniente, explicándolo con una nota.

### 3. Plan de trabajo anual de asistencia técnica

La Red de Expertos ejecuta una medición de acompañamiento cuatrimestral, logrando con esto conocer y elaborar un reporte de aquellas instituciones obligadas a informar, además de poder estar al tanto sobre el grado de cumplimiento parcial a la fecha respecto del cumplimiento del indicador.

El plan de trabajo adoptado por la Red de Expertos se establece de manera cuatrimestral y se materializa de la siguiente forma:

- Ejercicio metodológico: Subir al repositorio el archivo de ejercicio correspondiente por parte de los servicios que comprometen el PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos de los medios de verificación solicitados por el Indicador.
- Revisión de ejercicios metodológicos: Período en el cual la Red de Expertos analiza la información enviada por los servicios.

#### a) Cronograma de trabajo

	FECHAS	ACTIVIDAD
<b>Presentación</b>	11 de abril	Presentación Red de Expertos y entrega de principales lineamientos (Grupo 1: horario am / Grupo 2: horario pm)
	13 de abril	Presentación Red de Expertos y entrega de principales lineamientos (Grupo 3: horario am / Grupo 4: horario pm)
	14 de abril	Presentación Red de Expertos y entrega de principales lineamientos (Grupo 5: horario am / Grupo 6: horario pm)
<b>1° Ejercicio metodológico</b>	02 al 06 de mayo	Ejercicio metodológico: Servicios suben el archivo al repositorio. Reporte corresponde a lo ingresado entre el 1 de enero y el 30 de abril, además de incluir los reclamos no respondidos en año t-1.
	09 al 18 de mayo	Red expertos revisa los reportes
	19 al 20 de mayo	Envío de Retroalimentación a los servicios.
	23 al 27 de mayo	Envío de Subsanación.
	30 de mayo al 08 de junio	Red expertos revisa las Subsanaciones.
	09 al 10 de junio	Envío de Retroalimentación a los servicios.
<b>2° Ejercicio metodológico</b>	01 al 05 de agosto	Ejercicio metodológico: Servicios suben el archivo al repositorio. Reporte corresponde a lo ingresado entre el 1 de enero y el 31 de julio, además de incluir los reclamos no respondidos en año t-1.
	08 al 17 de agosto	Red expertos revisa los reportes

	FECHAS	ACTIVIDAD
	18 al 19 de agosto	Envío de Retroalimentación a los servicios.
	22 al 26 de agosto	Envío de Subsanación.
	29 de agosto al 07 de septiembre	Red expertos revisa las Subsanaciones.
	08 al 09 de septiembre	Envío de Retroalimentación a los servicios.
<b>3° Ejercicio metodológico</b>	07 al 11 de noviembre	Ejercicio metodológico: Servicios suben el archivo al repositorio. Reporte corresponde a lo ingresado entre el 1 de enero y el 31 de octubre, además de incluir los reclamos no respondidos en año t-1.
	14 al 23 de noviembre.	Red expertos revisa los reportes
	24 al 25 de noviembre.	Envío de Retroalimentación a los servicios.

**b) Envío de reporte de seguimiento cuatrimestral**

Los meses correspondientes a cada envío quedarán organizados de la siguiente manera; el **primer reporte** del medio de verificación debe contener los reclamos que no fueron respondidos en el año t-1 y sus antecesores –en el caso que corresponda– más los meses de enero, febrero, marzo y abril del año t. El **segundo reporte** contiene los meses de , mayo, junio y julio, sumado a la información del primer reporte. Por último, el **tercer reporte** debe contener los meses de agosto, septiembre y octubre, más la información de los reportes antecesores.

**Respecto de los plazos y fechas de recepción de información, no se recibirán reportes posteriores a las fechas indicadas.**

En el caso excepcional, debidamente justificado, que una Institución no pudiera enviar un reporte en las fechas establecidas, podrá hacerlo en el siguiente ejercicio metodológico del calendario, sin perjuicio de que envíe sus consultas o solicite una reunión a la red de expertas para aclarar dudas.

El envío del reporte final será oportunamente informado por la Dirección de Presupuestos según los criterios de envío que la Secretaría Técnica establezca.

**c) Asistencia técnica**

Los servicios podrán solicitar inducción u orientaciones para resolver dudas o inquietudes al correo [pmgreclamos@minsegpres.gob.cl](mailto:pmgreclamos@minsegpres.gob.cl).

Las consultas telefónicas o vía correo electrónico se pueden realizar durante todo el año, a excepción del período de evaluación final realizado por DIPRES.

#### 4. Observaciones Generales

- a. La Red de Expertos PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos dispone de una pestaña de informaciones en la página web <http://www.integridadytransparencia.gob.cl/> en donde se encuentran todos los archivos relacionados con el Indicador.
- b. Toda documentación y comunicación debe enviarse únicamente al correo electrónico [pmgreclamos@minsepres.gob.cl](mailto:pmgreclamos@minsepres.gob.cl)
- c. Sin perjuicio de las reuniones masivas y/o las reuniones que los servicios puedan solicitar, la Red puede convocar de manera especial a algunos servicios por inconsistencias en la medición del Indicador.
- d. Esta Guía Metodológica podría ser actualizada durante el transcurso del año. Sin perjuicio de que toda modificación será notificada mediante correo electrónico, se insta los servicios a revisar la página web <https://www.integridadytransparencia.gob.cl/pmg-mei-mag-reclamos-respondidos/> de manera periódica.
- e. Toda instancia de reunión o de reporte solicitada por la Dirección de Presupuestos (DIPRES) será informada por la Red de Expertos mediante correo electrónico, sin perjuicio de que la Dirección de Presupuestos pueda comunicar libre y directamente la información que estime pertinente a un servicio en particular o todos aquellos que determine.
- f. Se les insta y recomienda a los encargados o encargadas de reportar el Indicador que, ante eventuales cambios en el o los profesionales responsables del Indicador, se informe el nombre, teléfono y correo electrónico de el o los nuevos encargados a la Red de Expertos mediante el correo [pmgreclamos@minsepres.gob.cl](mailto:pmgreclamos@minsepres.gob.cl). Esta acción permitirá una óptima comunicación entre las partes.

#### 5. Glosario

- a. Reclamo: Aquellas disconformidades que la ciudadanía manifiesta respecto de las actuaciones, atenciones y/o productos (bienes y/o servicios) que un órgano público entrega a través de sus canales de atención.
- b. Reclamo respondido: Aquellos en los cuales se emite una respuesta resolutive por parte del Servicio.
- c. Respuesta resolutive: La que contiene decisiones definitivas que responden a lo solicitado por el usuario.
- d. Año t: Año de análisis, para el año 2022 el año t corresponde al año 2022.
- e. Código único de identificación (ID) del reclamo: Folio o número interno de registro único asignado por el servicio al reclamo ingresado por el usuario para identificarlo de forma inequívoca.
- f. Fecha de ingreso: Día, mes y año en el cual ingresa el reclamo al sistema de registro del servicio.
- g. Fecha de respuesta: Fecha de emisión de la respuesta despachada al usuario.
- h. Estado del reclamo:
  - i. Ingresado: Reclamo recibido por el servicio.
  - ii. En análisis: Asignado a la unidad o departamento correspondiente y en estudio para pronunciamiento resolutive.
  - iii. Respondido: Reclamo cerrado con respuesta resolutive emitida.

- i. Reclamo Derivado: Reclamo que no corresponde a las competencias del Servicio en el cual fue recibido, por tanto, es derivado al servicio competente en la materia. Éste no debe ser considerado en la medición del indicador, pero debe ser informado en el medio de verificación.
- j. Actuaciones: Toda interacción de persona natural o jurídica con un servicio u órgano público **(respecto de este Indicador, los reclamos en este sentido serán aquellos reclamos generales u otros, por ejemplo: “el tiempo de espera es excesivo”)**.
- k. Atenciones: Medio por el cual se realiza la interacción con el usuario, mediante los canales ciudadanos ya sea de forma presencial, telefónico o digital **(respecto de este Indicador, un reclamo en este sentido dice relación con la mala atención recibida, por ejemplo: “reclamo en contra del funcionario xxxx que me dio información inexacta cuando llame al servicio”)**.
- l. Productos (bienes y/o servicios): Lo que por mandato legal las instituciones deben proveer y/o entregar a las personas, es decir, los productos estratégicos **(respecto de este Indicador, los reclamos en este sentido son aquellos que se refieren a alguno de sus productos estratégicos, por ejemplo: “Reclamo por los criterios de admisibilidad del subsidio”)**.