



Para confirmar su asistencia en esta reunión indique su nombre y servicio en el chat

Introducción

Red de Expertos -  
Comisión de Integridad Pública y Transparencia -  
Ministerio Secretaría General de la Presidencia

Guía Metodológica / Preguntas Frecuentes

Planificación Anual/ Repositorio de Reclamos Respondidos

Porcentaje reclamos respondidos en año t en relación al total de reclamos recibidos al año t

$$\frac{\text{Número de reclamos respondidos EN año t}}{\text{Total de reclamos recibidos AL año t}}$$



100

Fórmula de Calculo	(Número de reclamos respondidos en año t / Total de reclamos recibidos al año t) * 100
Requisitos Técnicos	<ol style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>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.</li><li>3. Se entiende por respuesta resolutive la que contiene decisiones definitivas que responden a lo solicitado por el usuario y dan cierre al caso.</li><li>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.</li><li>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.</li></ol>

## Requisitos Técnicos

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”.

## REPORTE DE MEDIO DE VERIFICACIÓN

- **SERVICIOS CON SISTEMA**, formato propio, de acuerdo a los medios de verificación exigidos en el punto 7 del indicador.
  
- **SERVICIOS SIN SISTEMA**, formato tipo entregado por la Red de Expertos:
  1. Reporte
  2. Reclamos
  3. Tabla de Homologación y Notas

## REPORTE DE MEDIO DE VERIFICACIÓN SIN SISTEMA

1. **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”.
2. **Tabla de Homologación:** 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 Excel.
3. **Notas:** dejar todos los comentarios que estimen convenientes con el fin de aportar más información sobre el tratamiento de los datos o la naturaleza de los mismos, particularmente si se repiten.

## PLAN DE TRABAJO Y ACOMPAÑAMIENTO

	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.

## PLAN DE TRABAJO Y ACOMPAÑAMIENTO

	FECHAS	ACTIVIDAD
<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
	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.

## NUEVO REPOSITORIO RECLAMOS RESPONDIDOS

### Contenidos:

1. Carga de ejercicios metodológicos y subsanaciones.
2. Envío de retroalimentación.
3. Carga de reporte anual.

### Ingreso al Repositorio:

1. El encargado, mediante usuario y clave entregado por esta Red de Expertos.
2. Representante Ministerial, mediante usuario y clave por esta Red de Expertos.

