



Comisión de  
Integridad Pública  
y Transparencia

# Preguntas Frecuentes

Este documento presenta un set de preguntas y respuestas para colaborar en la tarea desarrollada por los servicios en torno al indicador

**PMG/MEI/MAG**

## Reclamos Respondidos 2022



## Índice

I. Indicador .....	2
II. Reclamos .....	4
III. Respuestas.....	6
IV. Derivaciones .....	7
V. Medios de verificación .....	8

## I. Indicador

1. Si el servicio comprometió una meta del 100% y el día 31 de diciembre ingresa un reclamo y no se alcanza a responder ¿qué se debe hacer?

Si eventualmente ingresa un reclamo el 31 de diciembre, no se responde durante el día y es un suceso nuevo, deberá presentarse el caso ante el Comité para su análisis, señalando que es una causa externa categorizada como hecho fortuito, teniendo que ser debidamente fundamentada, la cual será analizada por el Comité Técnico.

2. ¿Cuál es la fecha y hora de cierre de la medición del Indicador?

El período de medición de Indicador comprende desde el 1 de enero del año t hasta el 31 de diciembre del año t a las 23:59 horas.

3. ¿Se consideran en el Indicador los reclamos referidos a compras públicas realizadas por el servicio?

No se consideran, ya que la Ley N° 19.886 contempla su propio sistema de reclamación

4. ¿Existe Guía Metodológica?

Sí. La Guía Metodológica se encuentra disponible en la página web <https://www.integridadytransparencia.gob.cl/pmg-mei-mag-reclamos-respondidos/>

5. ¿En qué fechas se realizarán los ejercicios metodológicos?

Las fechas estipuladas para subir los ejercicios al repositorio, en el marco de la asistencia técnica entregada por la Red de Expertos, se encuentran en la Guía Metodológica, disponible en: <https://www.integridadytransparencia.gob.cl/pmg-mei-mag-reclamos-respondidos/>

Vale destacar que la participación en los ejercicios metodológicos es voluntaria. Sin embargo, este año por primera vez utilizaremos un repositorio para este indicador por lo que es primordial que las contrapartes aprendan a usarlo durante el año, porque a través de éste se informará el cumplimiento del indicador a DIPRES.

6. ¿Qué información debe comprender el medio de verificación?

El medio de verificación debe tener como mínimo la siguiente información (campos):

- a) Código único de identificación (ID) del reclamo
- b) Actuaciones, atenciones o productos (bien y/o servicio) que aplica
- c) Fecha de ingreso
- d) Fecha de respuesta
- e) N° de oficio o identificación del documento en que se contiene la respuesta
- f) 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 de cada uno de los Objetivos de Gestión, y de sus respectivos requisitos técnicos.

## II. Reclamos

### 7. ¿Qué es un reclamo?

Es aquella disconformidad que un usuario o usuaria presenta respecto de una actuación, atención y/ o producto que un órgano público entrega a través de sus canales de atención.

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

Si la base de datos del servicio identifica dicho reclamo con respuestas sucesivas de un mismo ID, se debe considerar como un solo reclamo. Es decir, no se debe considerar como respuesta resolutive la primera comunicación con el usuario, sino que únicamente la que entrega una respuesta final al caso.

De todas formas, se recomienda declarar y/o informar en una nota todos aquellos casos en los cuales se repita información, sea esta el ID del reclamo o el ID de respuesta, y la razón que lo justifica.

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

Reclamo se define como aquella disconformidad que la ciudadanía manifiesta respecto de las actuaciones, atenciones y/o productos (bienes y/o servicios) que un órgano público entrega. 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. Dado ello, las denuncias no deben ser consideradas para efectos de medición del Indicador.

Por ejemplo: Un ciudadano realiza una denuncia ante la Superintendencia de Casinos de Juego, para poner en conocimiento un presunto incumplimiento de la normativa vigente (esta presentación no se contabiliza). Luego, este mismo ciudadano presenta un reclamo debido a que no quedó conforme con la respuesta de la Superintendencia de Casino de Juegos, ya que la considera insuficiente (este sí es un reclamo que debe ser contabilizado).

### 10. ¿Deben considerarse los reclamos que hayan ingresado durante los años anteriores, pero son respondidos durante el año t?

Sí. La fórmula de cálculo señala que se debe considerar el número de reclamos respondidos en el año t, independiente de cuándo hayan sido recibidos.

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

El Indicador no tiene por objetivo medir plazos de respuesta. Sin embargo, de acuerdo con el artículo 25 de la Ley N°19.880 que establece Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado, 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. Este reclamo debe ser contabilizado.

12. ¿Qué pasa si el servicio categoriza mal alguna interacción ciudadana, considerando una sugerencia como reclamo, o un reclamo como sugerencia?

Si un requerimiento ciudadano es categorizado como reclamo, aunque contenga una sugerencia en su texto, éste debe incluirse en la medición.

En caso contrario, si el ciudadano categoriza el requerimiento como sugerencia, aunque el texto contenga un reclamo, debe ser excluido.

El servicio no debe manipular el registro de reclamos ni la base de datos referida para efectos de este Indicador, sin perjuicio de que internamente esta presentación se resuelva de otra forma.

13. ¿Es necesario recategorizar los reclamos, cuando según la institución no lo son, o debemos aceptar la categorización que le entregó el usuario?

No. No se debe cambiar la categorización realizada por el usuario, porque esa fue su decisión. Esto se debe a que de esta manera se podrán evitar interpretaciones erróneas o manipulación de la información. Por ejemplo: Un usuario ingresa una felicitación, pero la registra como reclamo; el servicio debe registrar el ingreso como un reclamo.

### III. Respuestas

#### 14. ¿Qué es un reclamo respondido?

Es aquel reclamo que cuenta con una respuesta resolutive por parte del Servicio, una vez analizada la información presentada. Y la respuesta resolutive es la que contiene decisiones definitivas que responden lo solicitado por el usuario y dan cierre al caso.

#### 15. ¿Cuál es el estándar mínimo para la medición del Indicador si el servicio no cuenta con oficina de recepción de reclamos (OIRS/SIAC)?

El estándar mínimo para la medición del Indicador es precisamente lo señalado por el Programa Marco PMG 2022, es decir, entregar respuesta resolutive a los reclamos presentados por los usuarios/as en cumplimiento de lo establecido, dando cuenta de ello a través del respectivo Medio de Verificación.

Es relevante considerar que es responsabilidad del servicio contar con oficina de recepción de reclamos (OIRS/SIAC), en conformidad a lo dispuesto en el Decreto Supremo N°680 que aprueba instrucciones para el establecimiento de oficinas de información para el público usuario en la administración del Estado.

#### 16. ¿Qué pasa cuando un usuario informa un medio erróneo o inexacto para recibir respuesta? Por ejemplo, ingresa una dirección de correo electrónico equivocada y la respuesta rebota.

El servicio debe formular una respuesta resolutive y enviarla al correo establecido por el usuario; de esta forma, a pesar de que la respuesta no haya sido recibida por el usuario, existirá un medio de verificación válido que dé cuenta de que el servicio emitió la respuesta.

#### 17. ¿Se considerará como respuesta resolutive aquellas donde el usuario no quede satisfecho?

Sí. La respuesta resolutive debe dar cierre al reclamo realizado por el usuario, sin necesariamente garantizar la satisfacción de éste.

#### IV. Derivaciones

18. ¿Qué pasa cuando el reclamo no corresponde al Servicio donde fue ingresado? (Ejemplo: reclamo ingresado al Registro Civil e Identificación, pero dirigido a la Dirección Nacional del Servicio Civil)

El servicio debe realizar la derivación del reclamo a la institución competente según la materia del reclamo, informando al usuario la acción realizada. Todo esto dando cumplimiento al principio de inexcusabilidad establecido en el artículo 14 de la Ley N°19.880.

Dado lo anterior, en el marco de la medición del Indicador, los reclamos derivados no deben ser contabilizados según lo establecido en el Requisito Técnico N°6 en donde se señala que se excluyen los “[...] reclamos derivados a otros Servicios por tratarse de materias que no son de competencia de la Institución receptora del reclamo.”.

19. ¿Qué casos serán considerados como derivados?

Aquellos reclamos que no sean competencia del servicio y deban ser derivados según lo estipulado en artículo 14° de la Ley N°19.880 que establece el principio de inexcusabilidad.

## V. Medios de verificación

20. ¿Puede ser el “código único de identificación (ID) del reclamo” y el “N° de oficio o identificación del documento en que se contiene la respuesta” el mismo número?

Sí, en la medida que se tenga trazabilidad del reclamo y su respuesta. El servicio podrá aplicar el método que defina para estos efectos.

Se recomienda declarar todas las situaciones que pueden generar controversia o confusión en la revisión del reporte, agregando la o las correspondientes notas explicativa en el Medio de Verificación.

21. ¿Se contabilizan en el Indicador aquellos reclamos que no cuentan con “código único de identificación (ID) del reclamo” y/o “N° de oficio o identificación del documento en que se contiene la respuesta”?

Para efectos del Indicador, se deben contabilizar todos los reclamos ingresados en el servicio; por lo que todos deben contar con su propio ID.

En caso de que el servicio informe valores repetidos en el Medio de Verificación, en cuanto a N° de oficio o identificación del documento en que se contiene la respuesta y código único de identificación (ID) del reclamo, la situación debe ser debidamente informada y explicada.

22. ¿Cómo se informa en el medio de verificación si el sistema de registro utilizado por el servicio no considera emisión de un oficio?

El medio de verificación del Programa Marco PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos señala que se solicita el “N° de oficio o identificación del documento en que se contiene la respuesta”, requiriendo por tanto que la respuesta cuente con alguna identificación que permita su trazabilidad, cualquiera sea su forma de registro.

23. ¿Es necesario enviar junto con el medio de verificación el detalle de cada reclamo y las respectivas respuestas que emitió el servicio?

No. No se debe enviar el detalle de los reclamos ni de las respuestas. Sin embargo, esta información podría ser solicitada ante eventuales auditorías Ministeriales, auditorías de Contraloría General de la República y/o revisiones In Situ por parte de los evaluadores externos u otras.

24. ¿Qué se debe entender por actuaciones, atenciones y “productos” (bienes y/o servicios)? (Requisito Técnico N°7).

Actuaciones: Toda interacción de persona natural o jurídica con un servicio u órgano público. Respecto de este Indicador, los reclamos en este sentido son aquellos reclamos

generales u otros, por ejemplo: “el tiempo de espera es excesivo”, “el ascensor no funciona”.

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”.

Productos (bienes y/o servicios): Lo que por mandato legal las instituciones deben proveer y/o entregar a las personas. Respecto de este Indicador, los reclamos en este sentido son aquellos que se refieren a sus productos estratégicos, por ejemplo: “Reclamo por los criterios de admisibilidad del subsidio”.

25. ¿Cómo se contabiliza el Indicador si no se reciben reclamos durante el año t y se comprometió una meta de 100%?

Se debe informar “0” (cero), tanto en el numerador como en el denominador. Se deberá demostrar que no se recibieron reclamos en dicho período.

26. ¿Cómo se puede demostrar que no se recibieron reclamos al año t si no cuento con plataforma para recepción y registro de los reclamos?

El servicio deberá demostrar que no recibió reclamos en el año t, considerando medios de verificación que lo comprueben, tales como: documentos con capturas de pantallas no mutables del sistema utilizado para la gestión de reclamos, registros de oficinas de partes, de ingreso de documentación a Gabinete –u otra unidad que eventualmente reciba reclamos– firmado y timbrado por el Jefe del Servicio que permitan corroborar la no existencia de reclamos, certificando la veracidad de dicha afirmación.

27. ¿Si los ID de los reclamos no tienen continuidad (por ejemplo: 35-40-41-45), se podría ver afectada la evaluación del Indicador?

No, debido que aquellos ingresos omitidos podrían corresponder a otros trámites del servicio, como por ejemplo solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) o reclamos derivados. Sin embargo, esto no excluye que el Evaluador Externo solicite información que demuestre que dicha omisión se encuentre justificada.

28. ¿Se pueden incorporar otras columnas que no sean exigidas por el medio de verificación?

Sí, pero es necesario que contenga como mínimo 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”.

En caso de que las columnas agregadas tengan nombres de uso interno en el servicio, o en lenguaje técnico fuera del uso común, se recomienda explicar su significado.

29. ¿Cómo subo archivos al repositorio de reclamos respondidos?

En el siguiente enlace puede encontrar el manual de uso del repositorio <https://www.integridadytransparencia.gob.cl/pmg-mei-mag-reclamos-respondidos/>