



Encuesta Sistemas Informáticos OIRS

Unidad de Estudios

Comisión Asesora Ministerial para la Promoción y Respeto de los
Derechos de las Personas ante la Administración del Estado

Ministerio Secretaría General de la Presidencia

Santiago, abril 2017

CONTENIDOS

	Presentación y objetivos	2
I.	Metodología.....	3
II.	Resultados generales	5
III.	Resultados de los servicios dependientes de la Administración central del Estado.....	18
IV.	Resultados de los servicios no dependientes de la Administración central del Estado	29
V.	Análisis de servicios sin sistema informático de ingreso de solicitudes	39
VI.	Síntesis y Conclusiones	41
VII.	Referencias	42
VIII.	Anexos	43

Presentación y objetivos

El presente documento contiene el informe de resultados del estudio “Encuesta Sistemas Informáticos OIRS” elaborado por la Comisión Asesora Ministerial para la Promoción y Respeto de los Derechos de las Personas ante la Administración del Estado del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES).

Este estudio estuvo orientado en “conocer si [las OIRS] cuentan o no con un sistema para el ingreso, seguimiento y respuesta de solicitudes OIRS; si este sistema está diferenciado de otros sistemas como el de Transparencia (...) si el sistema arroja reportes consolidados o se requiere un trabajo de revisión; si el jefe de servicio recibe o solicita periódicamente informes estadísticos de ingreso; si se cuenta con un reloj para el cumplimiento en plazo (...) conocer el número total de prestaciones del servicio; presentaciones ingresadas por OIRS por tipología; tiempo medio de respuesta a reclamos y solicitudes; media de presentaciones por RUT o nombre del ocurrente en un año”. Lo anterior implicó que a nivel específico se plantearan los siguientes objetivos:

- Corroborar la existencia (o inexistencia) de sistemas de ingreso de solicitudes OIRS en los servicios de la Administración Central del Estado
- Conocer si dichos sistemas se diferencian de otros sistemas, específicamente con el de Transparencia
- Conocer si estos sistemas permiten reportar el estado de los requerimientos ingresados, específicamente si permiten realizar reportes periódicos y si los datos son reportados a el/la jefe/a de servicio
- Conocer si estos sistemas cuentan con un “reloj de cumplimiento de plazo”
- Conocer si estos sistemas diferencian los ingresos por tipologías de caso

Dado el marco establecido por los objetivos del estudio, este informe presenta, en primer lugar, los aspectos metodológicos de la Encuesta, incluyendo el diseño muestral y la muestra lograda. En segundo lugar, se exponen los resultados descriptivos de los principales hallazgos del estudio, guiados por los distintos módulos de la medición. Luego se realiza el mismo proceso pero diferenciado por los servicios considerados como dependientes de la administración del Estado y los que no, respectivamente. Posteriormente, se muestra un breve análisis realizado a los servicios que declararon no poseer sistema de ingresos de solicitudes. Finalmente, se expone la síntesis y conclusiones del estudio.

I. Metodología

En el siguiente apartado se especifica el diseño muestral de la encuesta, como también el levantamiento y análisis de datos. Para ello, primero se presenta un resumen con los principales aspectos metodológicos considerados en la ejecución de la encuesta. Luego, se contempla la caracterización de la muestra obtenida a partir de la muestra total.

1. Ficha metodológica

La Encuesta Sistemas Informáticos OIRS, se realizó a través de la web con la plataforma de Formularios de Google Docs a los encargados/as OIRS de los servicios considerados como dependientes de la Administración del Estado¹ (Anexo 1). La encuesta además se aplicó a servicios que no son considerados por la clasificación de Contraloría General de la República como dependientes (desde ahora, no dependientes de la Administración del Estado) y que se creyeron necesarios de tener una aproximación a su realidad OIRS; dichos servicios son mayoritariamente hospitales.

La medición se llevó a cabo durante el 25 de enero y el 23 de marzo de 2017. La compilación de los datos se realizó a través de la misma plataforma de Google Forms. Por otro lado, la lectura y codificación de los resultados se realizó con el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Statistics.

El total de preguntas que abordaron los objetivos de la medición fueron 17, más dos preguntas que tenían como finalidad tener una aproximación al número de ingresos realizados en los servicios durante los años 2015 y 2016.

La utilidad de los resultados de esta encuesta son únicamente expositivos y no se buscó en ningún momento que éstos fueran interpretados o utilizados como instrumento representativo de los servicios que no respondieron. Esta encuesta no pretende generar modelos predictivos ni explicativos de la realidad de las OIRS, sino que únicamente lograr una aproximación a la realidad de éstas bajo preguntas declarativas e interpretaciones matemáticas de los resultados declarados.

2. Muestra total y muestra obtenida

Del total de servicios considerados como dependientes de la Administración del Estado (344), se excluyeron las 15 Gobernaciones Regionales. Asimismo, como se mencionó en el punto anterior, se incluyeron 137 servicios no considerados por el organigrama de la Contraloría General de la República; por lo que la muestra total de la medición fue de 466 servicios.

¹ Clasificación de servicios de la Contraloría General de la República

La encuesta fue enviada a 426 servicios², y el total de respuestas fue de 340, es decir el 73% del total de servicios (466), y el 79,8% del total de encuestas enviadas. En cuanto a la división de servicios de la Contraloría, el total de respuestas de servicios dependientes fue de 286, equivalente al 84,1%, y de servicios considerados como no dependientes de 54, equivalente al 15,9% del total encuestas respondidas.

3. Nota sobre los resultados

Los resultados de esta Encuesta son fruto de las declaraciones de los Encargados OIRS de cada servicio. Por lo mismo, se muestran de manera agregada los resultados buscando corregir errores de percepción, y buscando el denominado “milagro de agregación”³ en los resultados generales. Para obtener mayor información sobre alguno de los servicios es recomendable consultar directamente al servicio que se desea estudiar.

Lo anterior cobra relevancia, tanto para el estudio agregado o individual de cada servicio, en cuanto en ciertas preguntas los encargados OIRS respondieron según su percepción y no la realidad objetiva del funcionamiento de su servicio. Por ejemplo, en lo que respecta al mecanismo de ingreso de solicitudes, un grupo de encargados declaró que su OIRS lleva el registro a través de “Excel u otro medio diferente a un Sistema Informático”; sin embargo, esas respuestas retratan el funcionamiento y registro interno de solicitudes –acordado o no de manera formal o informal entre los mismos funcionario-, no el registro formal utilizado en sus servicios.

² Los servicios restantes no fueron posibles de contactar a través de correo electrónico, teléfono, ni consultas en sus respectivos departamentos.

³ Mancur Olson en La lógica de la acción colectiva: bienes públicos y la teoría de grupos (1992), sobre la corrección de datos agregados en encuestas.

II. Resultados generales

1. Dependencia Ministerial de los servicios

Los servicios que respondieron la encuesta, como se observa en la Tabla 1, provienen mayoritariamente del Ministerio de Salud con un 45,9% del total de las respuestas, le sigue el Ministerio del Interior y Seguridad Pública con el 21,2% del total de las respuestas.

Este fenómeno guarda estrecha relación con que el mayor número de servicios y OIRS se encuentra en el área de salud, como las Seremis de Salud, servicios de salud, u hospitales.

Tabla 1

Ministerio de dependencia		
	Frecuencia	Porcentaje
Ministerio de Salud	156	45.9
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	72	21.2
Ministerio de Obras Públicas	13	3.8
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	12	3.5
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	12	3.5
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	11	3.2
Ministerio de Hacienda	10	2.9
Ministerio de Defensa Nacional	8	2.4
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	8	2.4
Ministerio de Educación	7	2.1
Ministerio de Agricultura	5	1.5
Ministerio de Relaciones Exteriores	5	1.5
Ministerio de Desarrollo Social	4	1.2
Ministerio de Energía	3	.9
Ministerio de Minería	3	.9
Ministerio del Medio Ambiente	3	.9
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	2	.6
Consejo Nacional de la Cultura y las Artes	1	.3
Ministerio de Bienes Nacionales	1	.3
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género	1	.3
Ministerio Secretaría General de Gobierno	1	.3
Ministerio Secretaría General de la Presidencia	1	.3
Servicio Nacional de la Mujer	1	.3
Total	340	100.0

2. Naturaleza jurídica de los servicios

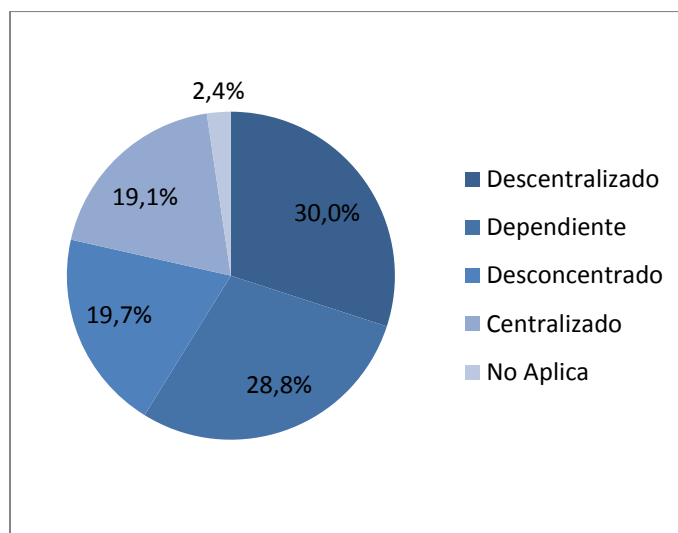
La naturaleza jurídica de cada servicio, clasificación de la cual se da cuenta en la Tabla 2 y Gráfico 1, se explica de la siguiente manera: las categorías “centralizado” y “dependiente” son los servicios que dependen directamente del financiamiento de la Administración Central. En cuanto a los servicios de categoría “descentralizado” y “desconcentrado (territorialmente)” tienen independencia financiera, pero no administrativa de la Administración Central.

Dicho lo anterior, la distribución de servicios que respondió la encuesta fue homogénea. Con un 30% de respuestas los servicios descentralizados tuvieron la mayor tasa de respuestas, seguido por los servicios dependientes con un 28,8% y desconcentrados con un 19,7%.

Tabla 2

Naturaleza jurídica del servicio		
	Frecuencia	Porcentaje
Descentralizado	102	30.0
Dependiente	98	28.8
Desconcentrado	67	19.7
Centralizado	65	19.1
No Aplica	8	2.4
Total	340	100.0

Gráfico 1



3. Distribución geográfica de los servicios OIRS

La distribución de las centrales de servicios OIRS, es decir las coordinadoras nacionales, presenta una importante concentración. Esto porque, como se señala en la Tabla 3, el 41,2% de los servicios se ubican en la región Metropolitana; el resto –con porcentajes entre el 2% y 4%– se distribuyen de manera normal en las 14 regiones restantes. Sin embargo, esta situación no necesariamente es representativa del total de “sucursales” OIRS a lo largo del país.

Tabla 3

Región en donde se ubica el servicio		
	Frecuencia	Porcentaje
XV de Arica y Parinacota	6	1.8
I de Tarapacá	8	2.4
II de Antofagasta	8	2.4
III de Atacama	10	2.9
IV de Coquimbo	11	3.2
V de Valparaíso	32	9.4
XIII Santiago (Metropolitana)	140	41.2
VI de O'Higgins	20	5.9
VII del Maule	14	4.1
VIII del Bío Bío	29	8.5
IX de La Araucanía	15	4.4
XIV de Los Ríos	7	2.1
X de Los Lagos	21	6.2
XI de Aysén	9	2.6
XII de Magallanes y Antártica	10	2.9
Total	340	100.0

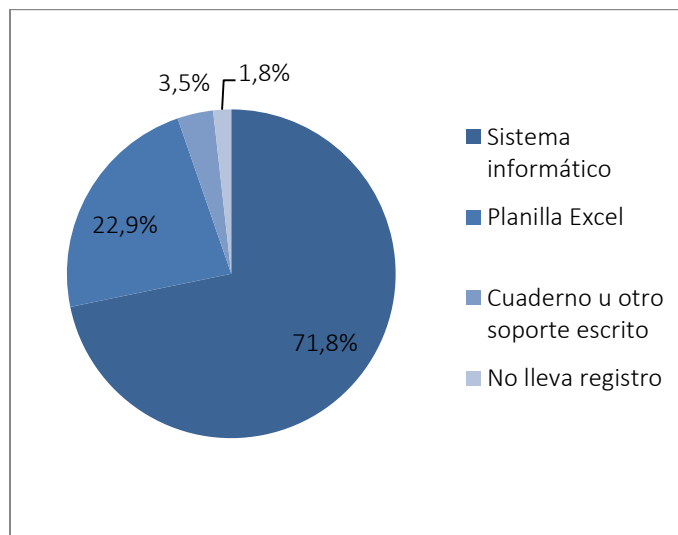
4. Mecanismo de ingreso de solicitudes

En cuanto a los mecanismos de ingreso de solicitudes, como se muestra en la Tabla 4 y Gráfico 2, se clasifican en cuatro grupos. Se observa una fuerte tendencia hacia los sistemas informáticos, con un 71,8% de servicios que operan a través de dicho medio.

Tabla 4

P1. En su OIRS o punto de atención, ¿a través de qué mecanismo se registran los ingresos de solicitudes y requerimientos?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sistema informático	244	71.8
Planilla Excel	78	22.9
Cuaderno u otro soporte escrito	12	3.5
No lleva registro	6	1.8
Total	340	100.0

Gráfico 2



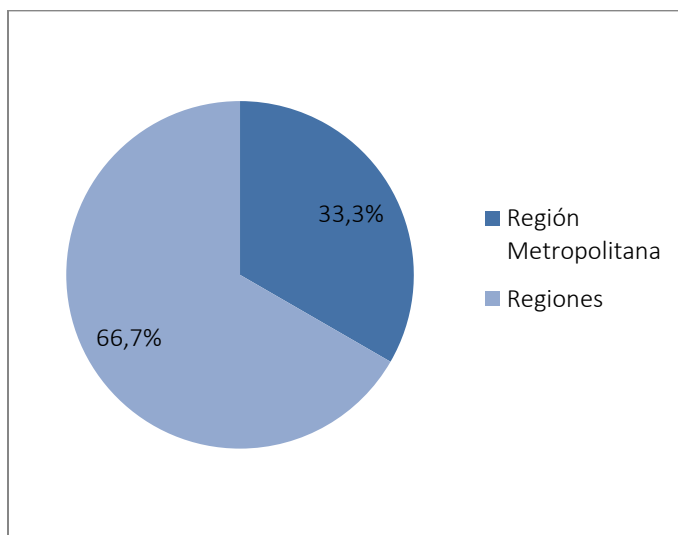
Sin embargo, se aprecia que existe un 28,2% que no lleva registro a través de la plataforma óptima de ingreso de solicitudes (sistema informático). Sin embargo, la mayoría de estos servicios lleva su registro a través de Planilla Excel (22,9%); medio que es el más cercano a la implementación de un

sistema informático. Lo anterior porque los flujos de información y plazos en dichas organizaciones ya se conocen, faltando únicamente la implementación de un sistema más avanzado.

Por otro lado, la situación se agrava en cuanto se observa que un grupo aún más minoritario (3,5%) lleva su registro a través de sistemas no computacionales, y que un 1,8% no lleva registro. En el caso de este último grupo, los servicios son la Agencia Nacional de Inteligencia⁴ (ANI), Subsecretaría del Trabajo⁵, Subsecretaría de Minería, Subsecretaría General de La Presidencia, Dirección de Presupuestos, y Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas (CRUCH).

Si se observa la dispersión de servicios que no tienen sistema informático a nivel de regiones, se puede ver en el Gráfico 3 que del total de servicios que respondieron alguna de las otras opciones, un 33,3% (32) se encuentra en la Región Metropolitana y un 66,7% (64) en el resto del país.

Gráfico 3



En las demás regiones en donde se encuentran más servicios sin sistema informático son el la V, IX, y X con 11 servicios cada una.

⁴ No atiende público

⁵ En proceso de implementación de un Sistema informático

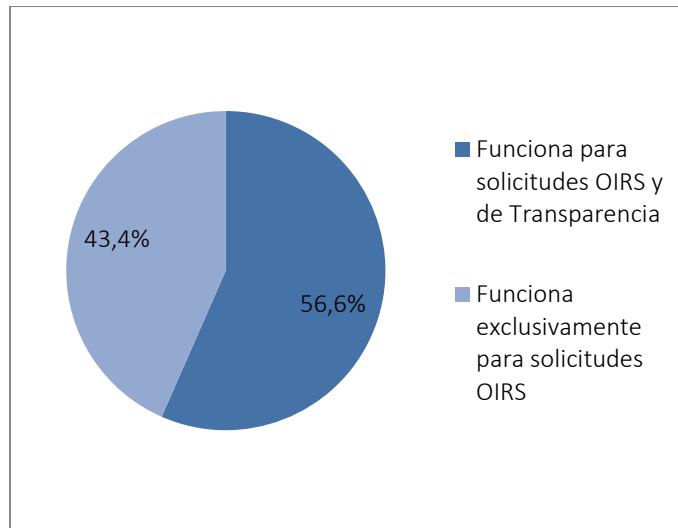
5. Funciones del sistema de solicitudes

Sobre las funciones de los sistemas de solicitudes, es decir, si estos operan para solicitudes OIRS únicamente, o para solicitudes OIRS y Solicitudes de Acceso a la Información Pública (Ley 20.285 de Transparencia), como se aprecia en la Tabla 5 y Gráfico 4, la distribución es levemente mayoritaria para los que operan para OIRS y Transparencia con un 56,6%.

Tabla 5

P2. Su sistema de registro, ¿funciona exclusivamente para el ingreso de solicitudes OIRS o puntos de atención de personas en el marco de la Ley N° 19.880, o también para solicitudes de información normadas por la Ley N° 20.285 de Transparencia?		
	Frecuencia	Porcentaje
Funciona para solicitudes OIRS y de Transparencia	189	56.6
Funciona exclusivamente para solicitudes OIRS	145	43.4
Total	334	100.0

Gráfico 4

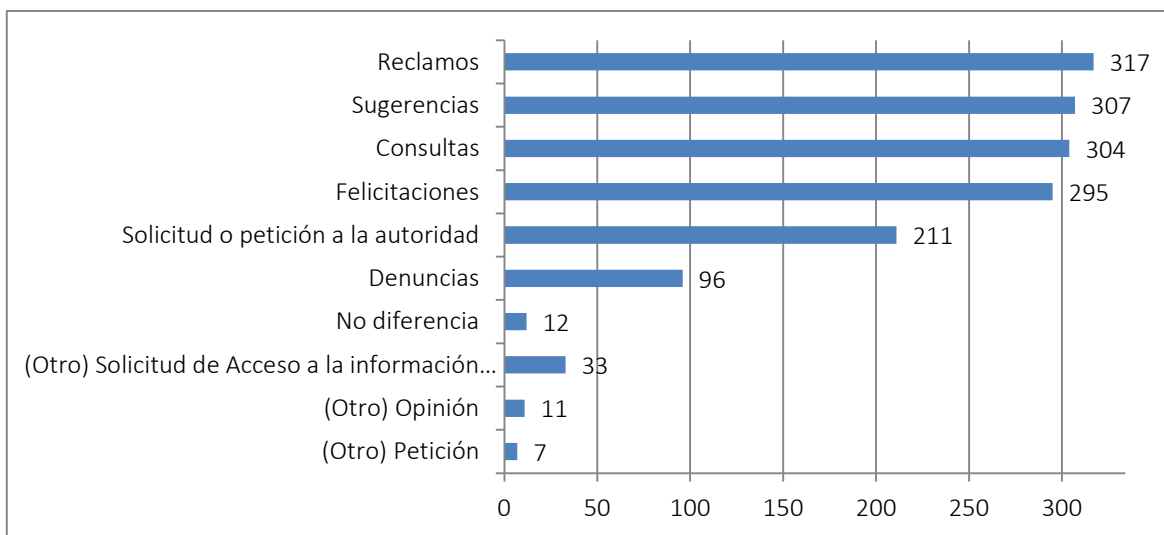


En cuanto a las tipologías que estos sistemas poseen para ingresar solicitudes se aprecia un importante cumplimiento y avance en términos de la normativa. Como se observa en la Tabla 6 y Gráfico 5, la gran mayoría de los sistemas diferencian de amplia manera los tipos de solicitudes que ingresan.

Tabla 6

P3. Su sistema de registro diferencia o categoriza los requerimientos de los usuarios/as en: (Selección múltiple)		
	Respuestas	Porcentaje de casos
Reclamos	317	94.9
Sugerencias	307	91.9
Consultas	304	91.0
Felicitaciones	295	88.3
Solicitud o petición a la autoridad	211	63.2
Denuncias	96	28.7
No diferencia	12	3.6
(Otro) Solicitud de Acceso a la información pública (Ley 20.285)	33	9.9
(Otro) Opinión	11	3.3
(Otro) Petición	7	2.1

Gráfico 5



La única tipología que se aleja de la tendencia es la de “Solicitudes o petición a la autoridad”, la cual posee un porcentaje inferior en relación a la media de las otras categorías. Por otro lado, de la categoría “Otros”, destaca el alto porcentaje de “Solicitudes de Acceso a la Información Pública”, “Opinión” y “Petición”, por lo cual se decidieron mostrar de forma desagregada en este informe.

En cuanto a otras funciones que permiten los sistemas, como se observa en la Tabla 7, un 87,7% admite realizar informes específicos sobre solicitudes o requerimientos ingresados.

Tabla 7

P4. Su sistema de registro, ¿le permite realizar informes o reportes específicos sobre alguna solicitud o requerimiento ingresado a su servicio?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	293	87.7
No	41	12.3
Total	334	100.0

Lo anterior cobra mayor realce en cuanto se constata en la Tabla 8 que un 77,8% los servicios puede realizar seguimiento interno de solicitudes. Esto implica que en caso de que el servicio solicite mayor información sobre algún caso, un alto porcentaje tiene posibilidad de obtener la información requerida.

Tabla 8

P10. ¿Su sistema de registro permite realizar seguimiento interno de cada solicitud?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	260	77.8
No	74	22.2
Total	334	100.0

En cuanto a cumplimiento de plazos, se observa en la Tabla 9 que un porcentaje un tanto mayor permite obtener el promedio de días de respuesta de las solicitudes ingresadas.

Si bien la situación es positiva en términos de reportabilidad, la existencia de un 20,7% de servicios que no pueda obtener el promedio de días por respuesta, implica que ese grupo no puede implementar políticas de mejora focalizadas.

Tabla 9

P5. Su sistema de registro, ¿le permite obtener el promedio de días de respuesta de las distintas presentaciones ingresadas a su servicio?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	265	79.3
No	69	20.7
Total	334	100.0

Sin embargo, como se observa en la Tabla 10 y 11, si bien un alto porcentaje de servicios realiza reportes periódicamente sobre sus casos ingresados (81,4%), un porcentaje menor entrega dichos reportes a sus autoridades de servicio (71%). Lo cual demuestra que, si bien existe información para poder mejorar la calidad de atención, un porcentaje menor dispone de ésta para poder aplicarla.

Tabla 10

P6. Su OIRS o punto de atención, ¿realiza periódicamente reportes estadísticos sobre los casos ingresados?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	272	81.4
No	62	18.6
Total	334	100.0

Tabla 11

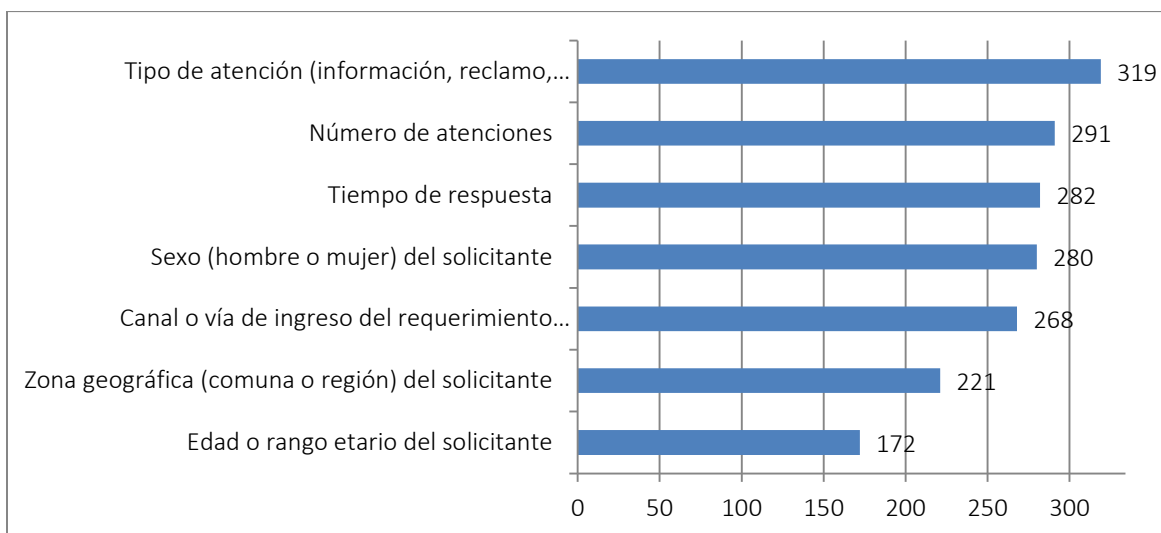
P7. De realizar reportes estadísticos periódicamente, ¿son estos entregados a la autoridad de su servicio (Jefe/a de Servicio, Ministro/a o Subsecretario/a)?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	237	71.0
No	49	14.7
No se realizan reportes estadísticos	48	14.4
Total	334	100.0

Como se aprecia en la Tabla 12 y Gráfico 6, de la información que pueden reportar los servicios, un alto porcentaje puede detallar los elementos básicos de las solicitudes ingresadas. Sin embargo, la información sobre sexo y ubicación geográfica del solicitante, posee porcentajes menores de reportabilidad. Esta situación representa un desafío en cuanto se desee reportar sobre temas de género, o en cuanto se busque estudiar la situación de algún grupo en específico para la implementación de políticas especificadas.

Tabla 12

P8. Seleccione el tipo de información que puede reportar su sistema de registro (Selección múltiple)		
	Respuestas	Porcentaje de casos
Tipo de atención (información, reclamo, solicitudes u otras)	319	95.5
Número de atenciones	291	87.1
Tiempo de respuesta	282	84.4
Sexo (hombre o mujer) del solicitante	280	83.8
Canal o vía de ingreso del requerimiento (presencial, telefónica, virtual, correo ordinario, redes sociales, etc.)	268	80.2
Zona geográfica (comuna o región) del solicitante	221	66.2
Edad o rango etario del solicitante	172	51.5

Gráfico 6



En cuanto a las funciones mismas del sistema de registro, como se muestra en la Tabla 13, un 72,5% de los sistemas alerta de manera oportuna para que el servicio cumpla con dar respuesta en los plazos establecidos.

Tabla 13

P9. ¿Su sistema de registro alerta de la tramitación oportuna para el cumplimiento de los plazos establecidos?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	242	72.5
No	92	27.5
Total	334	100.0

Al momento de analizar si existe correlación entre que los sistemas cuenten con un registro de alerta (P9) y si dichos sistemas pueden reportar los tiempos de respuesta (P8), se observa que ambas variables tienen una baja correlación (0.25). Por otro lado, si se mide la correlación entre si los sistemas cuentan con registro de alerta (P9) y si permiten obtener el promedio de días de respuesta (P5) se aprecia una situación similar con una baja correlación (0.29).

Se debe considerar en el análisis anterior que la direccionalidad y causalidad entre variables no se puede aseverar debido a la naturaleza de las variables (cualitativas). En otras palabras, se puede señalar que en ambos casos existe una baja correlación, sin que exista necesariamente relación de causalidad.

6. Funciones post-servicio

Sobre las funciones post-servicio, es decir, una vez que el servicio otorgó respuesta a la solicitud ingresada, se puede señalar lo siguiente.

Como se observa en la Tabla 14, un 70,7% de los servicios desconoce si la información solicitada fue recibida o leída por los usuarios. Esta situación pauta una importante precariedad en materia de rectificación de la eficiencia de los bienes o servicios otorgados; lo que imposibilita la promoción de cursos de acción en aras de mejorar el servicio.

Tabla 14

P11. ¿Su sistema de registro cuenta con algún mecanismo que le permita verificar la recepción de las respuestas entregadas a los solicitantes?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí, cuando fue recibida y leída	33	9.9
Solo cuando fue recibida	63	18.9
Solo cuando fue leída	2	.6
No, no informa en ningún caso	236	70.7
Total	334	100.0

En la misma línea está el alto porcentaje de ausencia de evaluaciones ex-post de servicio o de satisfacción usuaria. Como se muestra en el Tabla 15, un 78,1% de los servicios no aplica estos tipos de mediciones.

Tabla 15

P12. ¿Su sistema realiza una medición post-servicio evaluando la satisfacción de la respuesta otorgada al solicitante?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	73	21.9
No	261	78.1
Total	334	100.0

7. Número de ingresos en los años 2015 y 2016

Cabe señalar como primera nota que de los 340 servicios que respondieron esta encuesta, un porcentaje menor respondió estas dos preguntas. Esto debido principalmente a dos razones: 1) quien respondió la encuesta desconocía el dato y no lo buscó; o 2) no contaba con las facultades (debido a fallas o imposibilidades del sistema) para obtener el dato.

Para la pregunta de solicitudes ingresadas en el año 2015, 264 servicios respondieron, equivalente al 77,6% del total de respuestas. En cuanto a la pregunta del año 2016, 276 servicios respondieron, lo que equivale al 81,2% del total de servicios que respondieron la encuesta.

Sin embargo, como se puede observar en las tablas siguientes, el número de casos ingresados es alarmantemente alto. Considerando que un porcentaje inferior al 60% del total de los servicios a los que se les envió la encuesta contestó estas dos preguntas, el porcentaje de solicitudes abarca casi el 26,6% de una población estimada de 18 millones de habitantes al año 2017.

Año 2015

Casos	264
Media	18.986
Mínimo	10
Máximo	1.126.888
Total	5.012.229

Año 2016

Casos	276
Media	14.130
Mínimo	6
Máximo	633.852
Total	3.899.869

III. Resultados de los servicios dependientes de la Administración central del Estado

En este apartado se presentan los resultados de los servicios considerados como dependientes de la Administración central del Estado (344). El total de respuestas de este grupo fue de 286, equivalente al 83,1% del total de servicios.

En algunos puntos de este apartado se compararán los resultados del grupo con el total de respuestas recibidas (apartado anterior); esto únicamente con fines ilustrativos.

1. Dependencia Ministerial de los servicios que respondieron

Los servicios que respondieron la encuesta, como se muestra en la Tabla 16, provienen mayoritariamente del Ministerio de Salud con el 36,4% del total de las respuestas, seguido por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública con un 25,2%. De dicha distribución, en comparación con los resultados agregados, se observa que el total de respuestas de servicios del Ministerio de Salud se deprimió en 9,5 puntos porcentuales (52 servicios); no así los servicios del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, los cuales, en términos netos, no descendieron⁶.

La distribución de respuestas de los demás servicios se mantuvo sin variaciones estadísticamente significativas en cuanto sus números netos.

⁶ Aumentan en su porcentaje debido a que el total de casos es inferior en comparación a los resultados agregados

Tabla 16

Ministerio de dependencia		
	Frecuencia	Porcentaje
Ministerio de Salud	104	36.4
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	72	25.2
Ministerio de Obras Públicas	13	4.5
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	12	4.2
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	11	3.8
Ministerio de Hacienda	10	3.5
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	10	3.5
Ministerio de Defensa Nacional	8	2.8
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	8	2.8
Ministerio de Educación	7	2.4
Ministerio de Agricultura	5	1.7
Ministerio de Relaciones Exteriores	5	1.7
Ministerio de Desarrollo Social	4	1.4
Ministerio de Energía	3	1.0
Ministerio de Minería	3	1.0
Ministerio del Medio Ambiente	3	1.0
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	2	.7
Consejo Nacional de la Cultura y las Artes	1	.3
Ministerio de Bienes Nacionales	1	.3
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género	1	.3
Ministerio Secretaría General de Gobierno	1	.3
Ministerio Secretaría General de la Presidencia	1	.3
Servicio Nacional de la Mujer	1	.3
Total	286	100.0

2. Naturaleza jurídica de los servicios

Según la diferenciación de servicios, como se muestra en la Tabla 17, la distribución de respuestas fue menos homogénea que en el apartado anterior. Con un 35% de respuestas, los servicios descentralizados tuvieron la mayor tasa de respuestas; le sigue los servicios desconcentrados con un 23,4% y los centralizados con un 22,7%. En esta ocasión, los servicios dependientes descendieron en 10,3 puntos porcentuales.

Tabla 17

Naturaleza jurídica del servicio		
	Frecuencia	Porcentaje
Descentralizado	100	35.0
Dependiente	53	18.5
Desconcentrado	67	23.4
Centralizado	65	22.7
No Aplica	1	.3
Total	286	100.0

3. Distribución geográfica de los servicios OIRS

La distribución de las centrales de servicios OIRS, es decir las coordinadoras nacionales, presenta una importante concentración. Como se observa en la Tabla 18, el 46,9% de los servicios se ubican en la Región Metropolitana; el resto –con porcentajes entre el 2% y 4%– se distribuyen de manera normal entre las 14 regiones restantes. En esta ocasión, en comparación a los resultados agregados, los servicios de la región de O’Higgins descendieron en 11 servicios. Las demás regiones disminuyeron, en términos generales, entre 3 y 5 servicios.

Tabla 18

Región en donde se ubica el servicio		
	Frecuencia	Porcentaje
XV de Arica y Parinacota	6	2.1
I de Tarapacá	8	2.8
II de Antofagasta	7	2.4
III de Atacama	7	2.4
IV de Coquimbo	9	3.1
V de Valparaíso	27	9.4
XIII Santiago (Metropolitana)	134	46.9
VI de O'Higgins	9	3.1
VII del Maule	10	3.5
VIII del Bío Bío	20	7.0
IX de La Araucanía	10	3.5
XIV de Los Ríos	7	2.4
X de Los Lagos	13	4.5
XI de Aysén	9	3.1
XII de Magallanes y Antártica	10	3.5
Total	286	100.0

4. Mecanismo de ingreso de solicitudes

En cuanto a los mecanismos de ingreso de solicitudes, como se muestra en la Tabla 19, la tendencia hacia los sistemas informáticos se consolida en estos tipos de servicios con un 79,4%. Asimismo, los servicios que operan a través de otro medio se deprimieron, en especial los que funcionan a través de Planilla Excel.

Tabla 19

P1. En su OIRS o punto de atención, ¿a través de qué mecanismo se registran los ingresos de solicitudes y requerimientos?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sistema informático	227	79.4
Planilla Excel	48	16.8
Cuaderno u otro soporte escrito	5	1.7
No lleva registro	6	2.1
Total	286	100.0

Además se puede verificar que aquellos servicios que declararon no llevar registro, en los resultados generales, son todos pertenecientes a la categoría de este apartado.

5. Funciones del sistema de solicitudes

Sobre si estos servicios operan para solicitudes OIRS únicamente o para solicitudes OIRS y de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (Ley 20.285 de Transparencia), como se aprecia en la Tabla 20, la distribución es mayoritaria para los que operan para OIRS y Transparencia con un 55,4%.

Tabla 20

P2. Su sistema de registro, ¿funciona exclusivamente para el ingreso de solicitudes OIRS o puntos de atención de personas en el marco de la Ley N° 19.880, o también para solicitudes de información normadas por la Ley N° 20.285 de Transparencia?		
	Frecuencia	Porcentaje
Funciona para solicitudes OIRS y de Transparencia	155	55.4
Funciona exclusivamente para solicitudes OIRS	125	44.6
Total	280	100.0

En cuanto a las tipologías que estos sistemas poseen para ingresar solicitudes, se observa en la Tabla 21 que la gran mayoría de los sistemas diferencian de amplia manera los tipos de solicitudes.

Tabla 21

P3. Su sistema de registro diferencia o categoriza los requerimientos de los usuarios/as en: (Selección múltiple)		
	Respuestas	Porcentaje de casos
Reclamos	264	95.0
Sugerencias	254	91.4
Consultas	259	93.2
Solicitud o petición a la autoridad	179	64.4
Felicitaciones	243	87.4
Denuncias	84	30.2
No diferencia	11	4.0
(Otro) Petición	7	2.5
(Otro) Opinión	11	4.0
(Otro) Solicitud de Acceso a la información pública (Ley 20.285)	30	10.8

La única tipología que se aleja de la tendencia es “Solicitudes o petición a la autoridad”, la cual posee un porcentaje inferior en relación a la media de las otras categorías. Por otro lado, de la categoría “Otros”, destaca el alto porcentaje de “Solicitudes de Acceso a la Información Pública”, “Opinión” y “Petición”, por lo cual se decidieron mostrar de forma desagregada en este informe.

En cuanto a las utilidades con las que cuentan los sistemas, como se observa en la Tabla 22, un 87,1% permite realizar informes específicos sobre solicitudes o requerimientos.

Tabla 22

P4. Su sistema de registro, ¿le permite realizar informes o reportes específicos sobre alguna solicitud o requerimiento ingresado a su servicio?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	244	87.1
No	36	12.9
Total	280	100.0

Así mismo, como se observa en la Tabla 23, un porcentaje menor permite obtener el promedio de días de respuesta de las solicitudes ingresadas.

Tabla 23

P5. Su sistema de registro, ¿le permite obtener el promedio de días de respuesta de las distintas presentaciones ingresadas a su servicio?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	223	79.6
No	57	20.4
Total	280	100.0

Sin embargo, como se observa en la Tabla 24 y 25, si bien un alto porcentaje de servicios realiza reportes periódicamente sobre sus casos ingresados (78,2%), un porcentaje menor entrega dichos reportes a sus autoridades de servicio (67,1%).

Tabla 24

P6. Su OIRS o punto de atención, ¿realiza periódicamente reportes estadísticos sobre los casos ingresados?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	219	78.2
No	61	21.8
Total	280	100.0

Tabla 25

P7. De realizar reportes estadísticos periódicamente, ¿son estos entregados a la autoridad de su servicio (Jefe/a de Servicio, Ministro/a o Subsecretario/a)?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	188	67.1
No	45	16.1
No se realizan reportes estadísticos	47	16.8
Total	280	100.0

Como se aprecia en la Tabla 26, de la información que pueden reportar los servicios, un alto porcentaje puede dar detalle de los elementos más básicos de las solicitudes ingresadas. Sin embargo, la información sobre sexo y ubicación geográfica del solicitante, posee porcentajes menores de reportabilidad. Esta situación representa un desafío en cuanto se desee reportar sobre temas de género, o en cuanto se busque estudiar la situación de algún grupo en específico.

Tabla 26

P8. Seleccione el tipo de información que puede reportar su sistema de registro (Selección múltiple)		
	Respuestas	Porcentaje de casos
Número de atenciones	247	88.2
Canal o vía de ingreso del requerimiento (presencial, telefónica, virtual, correo ordinario, redes sociales, etc.)	235	83.9
Tipo de atención (información, reclamo, solicitudes u otras)	267	95.4
Tiempo de respuesta	237	84.6
Sexo (hombre o mujer) del solicitante	231	82.5
Edad o rango etario del solicitante	146	52.1
Zona geográfica (comuna o región) del solicitante	190	67.9

En cuanto a las otras funciones del sistema de registro, como se muestra en la Tabla 27, un 72,5% alerta de manera oportuna para el cumplimiento de los plazos establecidos de respuesta.

Tabla 27

P9. ¿Su sistema de registro alerta de la tramitación oportuna para el cumplimiento de los plazos establecidos?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	207	72.5
No	73	26.1
Total	280	100.0

En cuanto al seguimiento interno de solicitudes, como se muestra en la Tabla 28, un 80,4% permite realizarlo.

Tabla 28

P10. ¿Su sistema de registro permite realizar seguimiento interno de cada solicitud?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	225	80.4
No	55	19.6
Total	280	100.0

6. Funciones post-servicio

Sobre las funciones post-servicio, es decir, una vez que el servicio otorgó respuesta a la solicitud ingresada, se puede señalar lo siguiente. Como se observa en la Tabla 29, un 72,9% de los sistemas no permite conocer si la información fue recibida o leída por el solicitante.

Tabla 29

P11. ¿Su sistema de registro cuenta con algún mecanismo que le permita verificar la recepción de las respuestas entregadas a los solicitantes?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí, cuando fue recibida y leída	26	9.3
Solo cuando fue recibida	48	17.1
Solo cuando fue leída	2	.7
No, no informa en ningún caso	204	72.9
Total	280	100.0

En la misma línea, existe un bajo porcentaje de servicios que tiene evaluaciones ex-post. Como se muestra en el Tabla 30, tan solo un 21,1% cuenta con encuestas de satisfacción de usuarios.

Tabla 30

P12. ¿Su sistema realiza una medición post-servicio evaluando la satisfacción de la respuesta otorgada al solicitante?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	59	21.1
No	221	78.9
Total	280	100.0

7. Número de ingresos en los años 2015 y 2016

Para la pregunta de solicitudes ingresadas en el año 2015, 222 servicios respondieron, lo cual equivale a un 77,6% del total de respuestas. En cuanto a la pregunta del año 2016, 230 servicios respondieron, lo cual equivale al 80,4% del total de servicios que respondieron la encuesta.

Año 2015

Casos	222
Media	22.265
Mínimo	12
Máximo	1.126.888
Total	4.942.780

Año 2016

Casos	230
Media	16.644
Mínimo	6
Máximo	633.852 ⁷
Total	3.828.028

⁷ En ambos casos el máximo de ingresos es de la Subsecretaría de Educación

IV. Resultados de los servicios no dependientes de la Administración central del Estado

En este apartado se presentan los resultados de los servicios considerados como no dependientes de la Administración central del Estado (123). En este caso, el total de respuestas fue de 54, equivalente al 43,9% del total de servicios.

En ciertas secciones de este capítulo la información se comparará con los resultados generales; esto únicamente con fines informativos, al igual que en el apartado anterior. Cabe recalcar que debido a la baja tasa de respuestas, algunos porcentajes que se muestran a continuación pueden ser infra o sobre valorados en comparación a los apartados previos.

1. Dependencia Ministerial de los servicios que respondieron

La mayoría de los servicios, como se observa en la Tabla 31, proviene del Ministerio de Salud con un 96,3% del total de las respuestas. Estos servicios, como se mencionó al inicio del presente informe, son en su mayoría hospitales. Los otros 2 servicios que respondieron son del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 31⁸

Ministerio de dependencia		
	Frecuencia	Porcentaje
Ministerio de Salud	52	96.3
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	1	1.9
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	1	1.9
Total	54	100.0

⁸ Los demás Ministerios no tienen respuestas en este apartado. En adelante, las preguntas y categorías que no tengan respuesta serán omitidas

2. Naturaleza jurídica de los servicios

La distribución de servicios según naturaleza jurídica, como se muestra en la Tabla 32, se inclinó considerablemente a los servicios dependientes con un 83,3% de respuestas.

Tabla 32

Naturaleza jurídica del servicio		
	Frecuencia	Porcentaje
Descentralizado	2	3.7
Dependiente	45	83.3
No Aplica	7	13.0
Total	54	100.0

3. Distribución geográfica de los servicios OIRS

La distribución de las coordinadoras nacionales presenta una distribución mucho más heterogénea en comparación a los resultados de los apartados anteriores. Sorprendentemente, la mayoría de las respuestas se concentró en la región de O'Higgins con un 20,4%, seguido por la región del Bío Bío y Los Lagos con un 16,7% y 14,8%, respectivamente.

Tabla 33

Región en donde se ubica el servicio		
	Frecuencia	Porcentaje
II de Antofagasta	1	1.9
III de Atacama	3	5.6
IV de Coquimbo	2	3.7
V de Valparaíso	5	9.3
XIII Santiago (Metropolitana)	6	11.1
VI de O'Higgins	11	20.4
VII del Maule	4	7.4
VIII del Bío Bío	9	16.7
IX de La Araucanía	5	9.3
X de Los Lagos	8	14.8
Total	54	100.0

4. Mecanismo de ingreso de solicitudes

En cuanto a los mecanismos de ingreso de solicitudes, como se muestra en la Tabla 34, la tendencia, en contraste con los apartados anteriores, se concentra en un 55,6% en los servicios que registran sus solicitudes a través de Planilla Excel. Por otro lado, los servicios que declaran tener Sistema informático son menos de la mitad en comparación a los servicios dependientes que declaran contar con uno. Afortunadamente, en este caso no existen servicios que no lleven registro.

Tabla 34

P1. En su OIRS o punto de atención, ¿a través de qué mecanismo se registran los ingresos de solicitudes y requerimientos?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sistema informático	17	31.5
Planilla Excel	30	55.6
Cuaderno u otro soporte escrito	7	13.0
No lleva registro	0	.0
Total	54	100.0

5. Funciones del sistema de solicitudes

En cuanto a funciones de los sistemas de solicitudes, como se observa en la Tabla 35, la distribución es considerablemente mayor a los servicios que gestionan ambos tipos de solicitudes (63%). Representando en esta ocasión, dichos tipos de sistemas, casi 2/3 del total.

Tabla 35

P2. Su sistema de registro, ¿funciona exclusivamente para el ingreso de solicitudes OIRS o puntos de atención de personas en el marco de la Ley N° 19.880, o también para solicitudes de información normadas por la Ley N° 20.285 de Transparencia?		
	Frecuencia	Porcentaje
Funciona para solicitudes OIRS y de Transparencia	34	63.0
Funciona exclusivamente para solicitudes OIRS	20	37.0
Total	54	100.0

En cuanto a las tipologías que estos sistemas poseen para ingresar solicitudes, se aprecia en la Tabla 36 que no existen mayores variaciones en comparación a los servicios anteriormente descritos. Por lo cual, se puede aseverar, que el avance en cuanto a tipologías de ingreso de solicitudes se ha expandido de buena manera en cuanto a la normativa vigente.

Tabla 36

P3. Su sistema de registro diferencia o categoriza los requerimientos de los usuarios/as en: (Selección múltiple)		
	Respuestas	Porcentaje de casos
Reclamos	53	98.1
Sugerencias	53	98.1
Consultas	45	83.3
Solicitud o petición a la autoridad	32	59.3
Felicitaciones	52	96.3
Denuncias	12	22.2
No diferencia	1	1.9
(Otro) Petición	0	.0
(Otro) Opinión	0	.0
(Otro) Solicitud de Acceso a la información pública (Ley 20.285)	3	5.6

Sin embargo, las opciones “Otro” que en los servicios previos oscilaban alrededor del 10%, en esta ocasión llegó al 0% con la única excepción de “(Otro) Solicitud de Acceso a la información pública (Ley 20.285)” que tuvo tres menciones.

En cuanto a las diferentes funciones con las que cuentan los sistemas, como se observa en la Tabla 37, un alto porcentaje (90,7%) permite realizar informes específicos sobre solicitudes o requerimientos.

Tabla 37

P4. Su sistema de registro, ¿le permite realizar informes o reportes específicos sobre alguna solicitud o requerimiento ingresado a su servicio?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	49	90.7
No	5	9.3
Total	54	100.0

Así mismo, como se observa en la Tabla 38, un porcentaje aún elevado (77,8%), pero inferior en comparación a los casos previos, permite obtener el promedio de días de respuesta de las solicitudes ingresadas.

Tabla 38

P5. Su sistema de registro, ¿le permite obtener el promedio de días de respuesta de las distintas presentaciones ingresadas a su servicio?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	42	77.8
No	12	22.2
Total	54	100.0

Por otro lado, como se observa en la Tabla 39 y 40, un 90% realiza reportes estadísticos periódicamente y los reporta a su autoridad. Este fenómeno da muestra del importante avance que estos servicios tienen en términos de reportabilidad y control de sus solicitudes.

Tabla 39

P6. Su OIRS o punto de atención, ¿realiza periódicamente reportes estadísticos sobre los casos ingresados?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	53	98.1
No	1	1.9
Total	54	100.0

Tabla 40

P7. De realizar reportes estadísticos periódicamente, ¿son estos entregados a la autoridad de su servicio (Jefe/a de Servicio, Ministro/a o Subsecretario/a)?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	49	90.7
No	4	7.4
No se realizan reportes estadísticos	1	1.9
Total	54	100.0

Como se aprecia en la Tabla 41, la información que pueden reportar los servicios es altamente detallada. Sin embargo, la reportabilidad de la vía de ingreso, como una de las principales categorías con más menciones en los demás servicios, se deprimió en casi un 20%. Por otro lado, las categorías edad y zona geográfica, si bien al igual que en los demás servicios poseen porcentajes menores en comparación a la media, esta situación se asemeja a la de los demás servicios.

Tabla 41

P8. Seleccione el tipo de información que puede reportar su sistema de registro (Selección múltiple)		
	Respuestas	Porcentaje de casos
Número de atenciones	44	81.5
Canal o vía de ingreso del requerimiento (presencial, telefónica, virtual, correo ordinario, redes sociales, etc.)	33	61.1
Tipo de atención (información, reclamo, solicitudes u otras)	52	96.3
Tiempo de respuesta	45	83.3
Sexo (hombre o mujer) del solicitante	49	90.7
Edad o rango etario del solicitante	26	48.1
Zona geográfica (comuna o región) del solicitante	31	57.4

En cuanto a las funciones mismas del sistema de registro, como se muestra en la Tabla 42, un 64,8% alerta de manera oportuna el cumplimiento de los plazos establecidos de respuestas. En comparación a los demás servicios, se parecía una caída en poco menos de un 10%; lo cual da señas de sistemas un poco más precarios.

Tabla 42

P9. ¿Su sistema de registro alerta de la tramitación oportuna para el cumplimiento de los plazos establecidos?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	35	64.8
No	19	35.2
Total	54	100.0

En cuanto al seguimiento interno de solicitudes, como se muestra en la Tabla 43, un 64,8% permite realizarlo. Al igual que en el caso anterior, el porcentaje se deprime poco más de un 10%.

Tabla 43

P10. ¿Su sistema de registro permite realizar seguimiento interno de cada solicitud?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	35	64.8
No	19	35.2
Total	54	100.0

6. Funciones post-servicio

Sobre las funciones post-servicio, es decir, una vez que el servicio otorgó respuesta a la solicitud ingresada, se puede señalar lo siguiente.

Como se observa en la Tabla 44, un 59,3% de los sistemas no permite conocer si la información fue recibida o leída por el solicitante. Si bien el porcentaje continua siendo bajo, se aprecia un alza considerable en la opción “solo cuando fue recibida” en comparación a los apartados anteriores.

Tabla 44

P11. ¿Su sistema de registro cuenta con algún mecanismo que le permita verificar la recepción de las respuestas entregadas a los solicitantes?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí, cuando fue recibida y leída	7	13.0
Solo cuando fue recibida	15	27.8
Solo cuando fue leída	0	.0
No, no informa en ningún caso	32	59.3
Total	54	100.0

Sin embargo, como se muestra en la Tabla 45, el porcentaje de servicios que realizan mediciones post-servicio se mantiene bajo.

Tabla 45

P12. ¿Su sistema realiza una medición post-servicio evaluando la satisfacción de la respuesta otorgada al solicitante?		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	14	25.9
No	40	74.1
Total	54	100.0

7. Número de ingresos en los años 2015 y 2016

Para la pregunta de solicitudes ingresadas en el año 2015, 42 servicios respondieron, lo cual equivale a un 77,8% del total de respuestas. En cuanto a la pregunta del año 2016, 46 servicios respondieron, lo cual equivale al 85,2% del total de servicios que respondieron la encuesta.

Año 2015

Casos	42
Media	1.654
Mínimo	10
Máximo	28.717
Total	69.449

Año 2016

Casos	46
Media	1.562
Mínimo	11
Máximo	27.906 ⁹
Total	71.841

⁹ Los porcentajes más altos son ambos de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento

V. Análisis de servicios sin sistema informático de ingreso de solicitudes

- Agencia Nacional de Inteligencia: No atienden público ni consultas
- Centro de Referencia de Salud de Peñalolén Cordillera Oriente: Cuentan con el sistema Minsal para el ingreso de solicitudes, sin embargo, por decisión interna, no lo ocupan. Su decisión se funda en la espera de la implementación de un nuevo sistema desde su Ministerio.
- Comisión Chilena del Cobre: Hace poco cambiaron su sistema de ingreso de solicitudes, pero solo funciona para ingresos Web (SIAC).
- Comité de Inversiones Extranjeras (Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera, InvestChile): No tienen OIRS; sin embargo, el Departamento de Comunicaciones recibe y deriva solicitudes ciudadanas.
- Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas: No tienen OIRS.
- Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana: Utilizan el sistema Sigob para ingresos web, pero operan internamente a través de Excel.
- Corporación de Asistencia Judicial Región Valparaíso: Utilizan planilla Excel solo para orden interno del servicio. La dirección central, a través del sistema Sendacaj, unifica todas las estadísticas.
- Dirección de presupuestos: No tienen OIRS
- Ejército de Chile; Estado Mayor Conjunto: Crearon sistema interno propio desde el año 2008
- Gobernación de Choapa; Gobernación de Iquique; Gobernación de Malleco; Gobernación de Limarí; Subsecretaría del Interior: Funcionan con el sistema del Ministerio del Interior, pero llevan su registro interno de otra manera (Excel)
- Hospital Carlos Van Büren; Hospital Claudio Vicuña de San Antonio; Hospital de Curicó (San Juan de Dios); Hospital de Linares; Hospital de Lota; Hospital de Ovalle; Hospital de Puerto Montt; Hospital de Victoria; Hospital El Pino; Hospital Félix Bulnes; Hospital Guillermo Grant Benavente de Concepción; Hospital Gustavo Fricke; Hospital La Serena; Hospital Luis Calvo Mackenna; Hospital Luis Tisné; Hospital Mauricio heyer mann de Angol; Hospital Regional de Rancagua; Hospital Regional de Talca (Hospital Dr César Garavagno Burotto); Hospital Roberto del Río; Hospital Sótero del Río; Hospital Víctor Ríos Ruiz de Los Angeles; Instituto Nacional de Geriátría; Secretaría Regional Ministerial de La Araucanía; Servicio de Salud Araucanía Norte; Servicio de Salud Araucanía Sur; Servicio de Salud Arica; Servicio de Salud Concepción; Servicio de Salud

Coquimbo; Servicio de Salud de Chiloé; Servicio de Salud Metropolitano Occidente; Servicio de Salud Metropolitano Oriente; Servicio de Salud Osorno; Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota; Hospital Barros Luco: Cuentan con el sistema Minsal, pero por razones internas decidieron utilizar planilla Excel

- Junta Nacional de Jardines Infantiles: Manejan únicamente planillas SIAC para el ingreso de solicitudes.
- Oficina Nacional de Emergencia: No tienen sistema de ingreso de solicitudes. Han rechazado el sistema que les ha ofrecido el Ministerio del Interior.
- Subsecretaría de Agricultura: Su servicio no cuenta con sistema informático porque las pocas solicitudes que reciben las derivan a otros servicios.
- Subsecretaría de Justicia: No se pudo comunicar con el servicio.
- Subsecretaría de Minería: No tienen OIRS.
- Subsecretaría de Pesca: Cuentan con OIRS, no tienen sistema informático para el ingreso de solicitudes OIRS por lo que utilizan planilla Excel.
- Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo: No tienen OIRS.
- Subsecretaría del Trabajo: OIRS Ministerial en proceso de implementación
- Subsecretaría General de la Presidencia: No tienen OIRS
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras: No se pudo comunicar con el servicio.
- Superintendencia de Casinos de Juego: No tienen OIRS por el bajo volumen de solicitudes que reciben. Sin embargo las solicitudes que reciben son a través de un formulario web, las que organizan a través de planilla Excel.

VI. Síntesis y Conclusiones

Las Oficinas de Información Reclamos y Sugerencias (OIRS), entendidas como la primera puerta de atención de personas, son esenciales en la relación y la manera en que perciben las personas al Estado. En este sentido, este primer estudio se planteó como objetivo cotejar información básica sobre el estado de las OIRS a nivel nacional.

Los resultados, a grosso modo, resultaron positivos. La existencia de un importante porcentaje de servicios que cuentan con plataformas informáticas para el ingreso de solicitudes y que éstas puedan tener un control efectivo de las solicitudes, da cuenta de un buen cimiento para la atención de público.

La existencia de herramientas en los sistemas que permitan a los servicios tener una buena trazabilidad y reportabilidad permite obtener más y mejor información para la implementación de planes de mejora en materia de atención ciudadana y optimización de recursos.

Considerando que la situación general es buena, y que existen los elementos básicos para el buen funcionamiento de las OIRS, aún quedan materias pendientes para una mejor atención de público. Por ejemplo, en materia de medición de calidad del servicio y satisfacción usuaria, al igual que en control de respuestas de solicitudes, aún queda mucho por mejorar.

Este primer estudio –con las dificultades que presentó, como la tasa de respuesta y los servicios que no fueron considerados en su universo muestral- representa un esfuerzo inédito en materia de medición del estado de las OIRS. Sin embargo, aún no reúne las características para generar inferencias de mayor tenor. Es por esto que el replicar este tipo de estudios, por lo menos de manera bianual, generaría un buen elemento para la orientación de la labor que cumple esta Comisión o para la labor que cumple cualquier otro servicio determinado en mejorar su relación con las personas.

VII. Referencias

- Olson, M (1992). La lógica de la acción colectiva: bienes públicos y la teoría de grupos. México: Limusa 75p

VIII. Anexos

Anexo 1



ORGANIGRAMA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

La Contraloría General de la República, a través de su Centro de Estudios de la Administración del Estado (CEA) pone a disposición de los funcionarios públicos, estudiantes y ciudadanía en general, el organigrama de la Administración del Estado. El organigrama presenta, en una sola mirada, la estructura y relaciones de dependencia o supervigilancia entre los distintos órganos que forman parte de la Administración del Estado, sean éstos constitucionalmente autónomos, descentralizados o desconcentrados.



Actualizado a junio de 2016

