

	Informe Diagnóstico de Brechas Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	REF:
		RG.DPC.1.2.1.2.1-01
		N° Versión: 1
		Página 1 de 16



INFORME DE DIAGNÓSTICO DE LAS BRECHAS DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

Servicio Nacional de Menores
SENAME

Diciembre 2023

	Informe Diagnóstico de Brechas Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	REF:
		RG.DPC.1.2.1.2.1-01
		N° Versión: 1
		Página 2 de 16

Introducción

El objetivo de este informe es generar y difundir un diagnóstico de brechas, definiendo los principales problemas a resolver en materia de experiencia usuaria y calidad de servicio.

Con este propósito, se ha elaborado este informe, en base a información asociada a los registros administrativos identificados por Sename, así como los trámites y servicios disponibles de cara a la ciudadanía.

Posteriormente, se ha considerado la sistematización y análisis de los reclamos recibidos, y sus tiempos de respuesta asociados, sobre todo de aquellos considerados servicios relevantes.

Luego, se realiza una revisión de los registros administrativos actuales y se analiza aquellas variables que sean necesarias para la caracterización de las personas usuarias de trámites del servicio.

Por último, el análisis de los registros contempla las fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo de los registros administrativos del servicio.

Todo lo anterior, esperamos, permita concluir con un diagnóstico correcto de los principales problemas a resolver en materia de experiencia usuaria y calidad de servicio en nuestra institución, lo cual es fundamental para orientar las siguientes acciones de nuestro servicio, siendo este informe el punto de partida de las siguientes etapas del Sistema y será utilizado en la elaboración del plan de mejoramiento en Etapa 2, dentro del año 2024.

SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS LA INFORMACIÓN DE DISTINTOS MECANISMOS DE ATENCIÓN USUARIA Y REGISTROS ADMINISTRATIVOS

Requisito Técnico N°6: Los reclamos respondidos

Uno de los indicadores relevantes, requerido en este RT, es el de **Porcentaje de reclamos respondidos en año t**: (número de reclamos respondidos en año t / total de reclamos recibidos al año t)*100.

De acuerdo a la guía operativa entregada por la Red de Expertos, el total de reclamos recibidos al año t se refiere a reclamos acumulados, es decir, pendientes de responder de años anteriores (sin responder al 31 diciembre del año t-1) y los recibidos en el año t.

Considerando lo anterior, los datos correspondientes se aprecian en el siguiente cuadro:

	2020 Ene-Dic	2021 Ene-Dic	2022 Ene-Dic	2023 Ene-Jun
N° de reclamos respondidos en año t	8	8	15	1
N° de reclamos recibidos en año t	8	8	15	1
% de reclamos respondidos en año t	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Requisito Técnico N°7: Los tiempos de respuesta a reclamos

De acuerdo a lo solicitado en este RT, el Servicio deberá sistematizar y analizar los tiempos de reclamos respondidos, sugiriendo considerar los años 2020, 2021, 2022 y al 30 de junio 2023, lo que permitirá comprender la evolución de este indicador, analizando si este aumenta o disminuye en el tiempo.

A continuación, se aprecian las métricas de **promedio, mediana, mínimo y máximo del tiempo de respuesta** a reclamos, en días hábiles, considerando solo reclamos respondidos.

Métricas estadísticas	2020 Ene-Dic	2021 Ene-Dic	2022 Ene-Dic	2023 Ene-Jun
Promedio	11,875	12,1	10,3	1,0
Mediana	15	13,5	11	1,0
Mínimo	1	3	1	1
Máximo	21	17	23	1

Por otra parte, se adjuntan los porcentajes de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles.

	2020 Ene-Dic	2021 Ene-Dic	2022 Ene-Dic	2023 Ene-Jun
N° de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles en el año t	1	0	1	0
N° de reclamos respondidos en año t	8	8	15	1
% reclamos respondidos en más de 20 días hábiles en el año t	12,5%	0,0%	6,7%	0,0%

Es importante señalar que las bases de datos correspondientes a OIRS tuvieron que ser depuradas, con el objetivo de obtener solamente aquellos requerimientos asociados al área de Justicia Juvenil, ya que, a contar del 1 de octubre de 2021, las áreas técnicas de Protección de Derechos y de Adopción pasaron a formar parte, y pertenecen actualmente, al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

Requisito Técnico N° 8: Tiempos de respuesta de los trámites de los servicios relevantes dirigidos

A continuación, se presenta la información correspondiente a solicitudes de la ciudadanía en sus distintos tipos de requerimientos, siendo los más relevantes los siguientes:

1. Solicitudes de acceso a la Información Pública (Transparencia Pasiva)

Descripción	2020 Ene-Dic	2021 Ene-Dic	2022 Ene-Dic	2023 Ene-Jun
Número total de solicitudes recibidas	856	1088	447	194
Número de solicitudes correspondientes a áreas de Protección de Derechos y Adopción	239	317	22	19
Desistida por falta de información	20	72	0	3
Error de la plataforma	0	28	0	0
Correspondientes a Sename Justicia Juvenil	597	671	425	172

Métricas asociadas a solicitudes de acceso a la Información Pública (Transparencia Pasiva) respecto a tiempos de respuesta, en días hábiles, considerando solo solicitudes aceptadas.

Métricas estadísticas	2020 Ene-Dic	2021 Ene-Dic	2022 Ene-Dic	2023 Ene-Jun
Promedio	21,2	14,2	13,8	14,7
Mediana	20,0	11,0	12,0	13,0
Mínimo	2	0	0	2
Máximo	84	77	31	31

Estadísticas relativas a solicitudes de acceso a la Información Pública (Transparencia Pasiva) respondidas en más de 30 días hábiles.

	2020 Ene-Dic	2021 Ene-Dic	2022 Ene-Dic	2023 Ene-Jun
N° de transacciones de trámites o servicios prioritarios finalizadas en un plazo mayor al esperado en el año t	71	33	7	6
N° de transacciones de trámites o servicios prioritarios finalizadas en el año t	597	671	425	172
% de transacciones de trámites o servicios prioritarios finalizadas en un plazo mayor al esperado en el año t	11,9%	4,9%	1,6%	3,5%

	Informe Diagnóstico de Brechas Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	REF:
		RG.DPC.1.2.1.2.1-01
		N° Versión: 1
		Página 6 de 16

Cabe hacer presente que, durante el periodo de pandemia, en virtud de la crisis sanitaria que atravesaba el país, el servicio se vio en la obligación de hacer uso de la prórroga especial establecida en las instrucciones emitidas por el Consejo para la Transparencia, en el Oficio N° 252, de 20 de marzo de 2020, que "Informa sobre el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley de Transparencia, con ocasión de la pandemia global calificada por la Organización Mundial de la Salud, a consecuencia del brote de COVID-19, con fecha 11 de marzo de 2020, y en atención a la declaración de Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe, de fecha 18 de marzo de 2020". Cabe mencionar a este respecto, que la situación del brote epidémico de COVID-19 constituye una situación de caso fortuito o fuerza mayor, definida en el Artículo 45 del Código Civil, como aquel "imprevisto a que no es posible resistir" y que, en conformidad a ello, la Contraloría General de la República, a través de su Oficio N° 3610, de 17 de marzo de 2020, "Sobre medidas de gestión que pueden adoptar los Órganos de la Administración del Estado a propósito del brote de COVID- 19", ha dictaminado en lo pertinente que "el caso fortuito constituye una situación de excepción que, en diversos textos normativos, permite adoptar medidas especiales, liberar de responsabilidad, eximir del cumplimiento de ciertas obligaciones o plazos, o establecer modalidades especiales de desempeño, entre otras consecuencias que en situaciones normales no serían permitidas por el ordenamiento jurídico."

En mérito de lo señalado, y que el Servicio Nacional de Menores, debió concentrar sus recursos técnicos y humanos disponibles, para acometer la emergencia sanitaria, para lo cual nuestros esfuerzos se han enfocado principalmente en las necesidades de nuestros sujetos de atención, según las instrucciones de la autoridad sanitaria. Resulta evidente, que en virtud de los extraordinarios y complejos requerimientos que se nos plantea como Servicio, no tan sólo por lo que significa la atención y demanda de los niños, niñas y adolescentes sujetos de nuestra acción sino también por lo que significa para nuestros funcionarios/as trabajar en las condiciones que se está haciendo, con la amenaza permanente de contagio del virus en cualquier momento, exigirles asumir otro tipo de requerimientos, que no sean los propios y regulares de su función, implicaría necesariamente distraerlos, alejarlos y apartarlos indebida e injustamente de lo que en este momento es su gran preocupación y dedicación, debiendo prorrogar de forma excepcional fuera de los treinta días hábiles desde el ingreso de las solicitudes de acceso a la información pública.

2. Solicitudes de audiencia de Lobby

Estadística respecto a perfiles sujetos pasivos, vigentes a agosto 2023

Perfiles	N°
Perfiles de sujetos pasivos, que corresponden a jefaturas	50
Integrantes de comisiones evaluadoras de compras públicas, Ley N°19.886	353
Total	403

	Informe Diagnóstico de Brechas Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	REF:
		RG.DPC.1.2.1.2.1-01
		N° Versión: 1
		Página 7 de 16

Porcentajes de Audiencias de Lobby Aceptadas en el año t

	2020 Ene-Dic	2021 Ene-Dic	2022 Ene-Dic	2023 Ene-Jun
N° de audiencias aceptadas en año t	257	194	79	59
N° de audiencias recibidos en año t	321	276	114	75
% de audiencias aceptadas en año t	80%	70%	69%	79%

Porcentaje de Audiencias Lobby aceptadas y publicadas en el Portal en el año t

	2020 Ene-Dic	2021 Ene-Dic	2022 Ene-Dic	2023 Ene-Jun
N° de audiencias publicadas en el portal t	90	171	72	49
N° de audiencias aceptadas en año t	257	194	79	59
% de audiencias publicadas en el portal t	35,0%	88,1%	91,1%	83,1%

Métricas asociadas a promedio, mediana, mínimo y máximo del tiempo de respuesta a solicitudes de audiencias, en días hábiles, considerando solo solicitudes aceptadas.

Métricas estadísticas	2020 Ene-Dic	2021 Ene-Dic	2022 Ene-Dic	2023 Ene-Jun
Promedio	1,57	1,41	0,9	1,12
Mediana	1	1	1	1
Mínimo	0	0	0	0
Máximo	15	18	4	3

Porcentaje de solicitudes de audiencia por Ley de Lobby respondidas fuera del plazo legal (3 días hábiles)

	2020 Ene-Dic	2021 Ene-Dic	2022 Ene-Dic	2023 Ene-Jun
N° de transacciones de trámites o servicios prioritarios respondidas en un plazo mayor al esperado en el año t	9	12	1	0
N° de transacciones de trámites o servicios prioritarios respondidas en el año t	257	194	79	57
% de transacciones de trámites o servicios prioritarios respondidas en un plazo mayor al esperado en el año t	3,5%	6,2%	1,3%	0,0%

Requisito Técnico N° 9: Registros administrativos relevantes (al menos reclamos respondidos y tiempos de respuesta).

A continuación, se presenta la información correspondiente a registros administrativos relevantes de cara a la ciudadanía, en sus distintos tipos de requerimientos:

1. Respuesta a reclamos

Métricas asociadas a promedio, mediana, mínimo y máximo del tiempo de respuesta a reclamos, en días hábiles, considerando solo reclamos respondidos.

Métricas estadísticas	2020 Ene-Dic	2021 Ene-Dic	2022 Ene-Dic	2023 Ene-Jun
Promedio	11,875	12,1	10,3	1,0
Mediana	15	13,5	11	1,0
Mínimo	1	3	1	1
Máximo	21	17	23	1

Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles.

	2020 Ene-Dic	2021 Ene-Dic	2022 Ene-Dic	2023 Ene-Jun
N° de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles en el año t	1	0	1	0
N° de reclamos respondidos en año t	8	8	15	1
% de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles en el año t	12,5%	0,0%	6,7%	0,0%

2. Respuesta a Solicitudes de acceso a la Información Pública (Transparencia Pasiva)

Métricas asociadas a promedio, mediana, mínimo y máximo del tiempo de respuesta a solicitudes por Ley de Transparencia, en días hábiles, considerando solo solicitudes aceptadas.

Métricas estadísticas	2020 Ene-Dic	2021 Ene-Dic	2022 Ene-Dic	2023 Ene-Jun
Promedio	21,2	14,2	13,8	14,7
Mediana	20,0	11,0	12,0	13,0
Mínimo	2	0	0	2
Máximo	84	77	31	31

Porcentaje de solicitudes respondidas en más de 30 días hábiles

	2020 Ene-Dic	2021 Ene-Dic	2022 Ene-Dic	2023 Ene-Jun
N° de transacciones de trámites o servicios prioritarios finalizadas en un plazo mayor al esperado en el año t	71	51	7	3
N° de transacciones de trámites o servicios prioritarios finalizadas en el año t	597	671	425	172
% de transacciones de trámites o servicios prioritarios finalizadas en un plazo mayor al esperado en el año t	11,9%	7,6%	1,6%	1,7%

3. Solicitudes de audiencias de Lobby

Métricas asociadas a promedio, mediana, mínimo y máximo del tiempo de respuesta a solicitudes de audiencias (Ley de Lobby), en días hábiles, considerando solo solicitudes aceptadas.

Métricas estadísticas	2020 Ene-Dic	2021 Ene-Dic	2022 Ene-Dic	2023 Ene-Jun
Promedio	1,57	1,41	0,9	1,12
Mediana	1	1	1	1
Mínimo	0	0	0	0
Máximo	15	18	4	3

Porcentaje de solicitudes aceptadas en más de 3 días hábiles

	2020 Ene-Dic	2021 Ene-Dic	2022 Ene-Dic	2023 Ene-Jun
N° de transacciones de trámites o servicios prioritarios finalizadas en un plazo mayor al esperado en el año t	9	12	1	0
N° de transacciones de trámites o servicios prioritarios finalizadas en el año t	257	194	79	57
% de transacciones de trámites o servicios prioritarios finalizadas en un plazo mayor al esperado en el año t	3,5%	6,2%	1,3%	0,0%

PREGUNTAS DE ANALISIS (RT 6 – 9 DEL OBJETIVO 2)

Reclamos:

¿Cuentan con clasificaciones de reclamos?

Sí.

¿Cuáles son los reclamos más frecuentes que recibe la institución?

De acuerdo con la siguiente tabla, se ordenan de mayor a menor, en las distintas categorías de reclamos, considerando los últimos 4 años:

Tipo de reclamo	2020 Ene-Dic	2021 Ene-Dic	2022 Ene-Dic	2023 Ene-Jun	Total
Maltrato	1	3	2	1	7
Negligencia	1	1	5		7
Vulneración	1	1	2		4
Consumo de drogas	2	1			3
Disconformidad			2		2
Acoso sexual	2				2
Acoso	1				1
Violencia		1			1
Abuso sexual		1			1
Discriminación			1		1
Pago retenido			1		1
Convivencia			1		1
Participación			1		1
Total	8	8	15	1	32

¿En qué materias han aumentado los reclamos? Considere una comparación año a año.

- “Negligencia” tuvo un aumento considerable desde el 2021 al 2022, siendo un total de 7 en el periodo 2020 a 2023.
- Por otra parte, “Maltrato” cuenta con un ingreso sostenido de reclamos entre el 2020 al 2023, teniendo un total 7 en este periodo.

En periodo de pandemia, 2021 al 2022, es en donde más se registra reclamos por negligencia y maltrato. Por otra parte, el año 2022 es donde más se cuenta con ingreso de reclamos.

¿En qué materias han disminuido los reclamos? Considere una comparación año a año.

En los de “Acoso” y “acoso sexual”, ya que solo cuentan con reclamos en el 2020, teniendo 1 y 2 reclamos anuales, respectivamente. A contar de ese año en adelante, no se han recibido denuncias en este sentido.

¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de reclamos respondidos en los últimos 3 años?

Se ha mantenido la tasa de respuesta, con un 100% de reclamos respondidos, tal como se aprecia en la tabla de la página 5 de este informe.

¿Cómo ha evolucionado el tiempo de respuesta a reclamos en los últimos 3 años?

Si tomamos la mediana como índice de comparación, ha evolucionado en forma positiva, ya que han ido disminuyendo los tiempos de respuesta en el periodo señalado, tal como se aprecia en la primera tabla de la página 6 de este informe.

¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de reclamos respondidos dentro de veinte días hábiles en los últimos 3 años?

La tasa de respuesta ha ido en disminución, lo que se aprecia en la segunda tabla de la página 6 de este informe.

¿Qué espacios de mejora, se identifican en relación con la entrega de respuestas a reclamos y los tiempos de esta gestión?

En este punto, cabe señalar que, a fines del año 2022, se concretó la modernización del sistema SIAC (plataforma para registro de Reclamos) y que, durante el año 2023, las funcionarias de la Unidad de Atención Ciudadana del servicio realizaron viajes desde la Dirección Nacional hacia las direcciones regionales del norte del país, con el fin de capacitar a las encargadas de OIRS y así poder ahondar en el conocimiento y manejo del sistema. Se espera continuar capacitando a las demás regiones del país en este aspecto.

Registros administrativos

¿Qué información o registro administrativo hace falta para caracterizar a las personas usuarias que interactúan con la institución?

Se requiere contar con parametrización de datos a registrar en la plataforma SIAC, en variables como género, etnia, nacionalidad y rango etario.



Informe Diagnóstico de Brechas Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

REF:
RG.DPC.1.2.1.2.1-01
N° Versión: 1
Página 12 de 16

¿Qué información o registro administrativo hace falta para caracterizar las interacciones de las personas con la institución?

Agregar al Portal de Transparencia la identificación con clave única, así como utilizar la herramienta Google Analytics en las plataformas y páginas de acceso de los trámites correspondientes del servicio.

¿Qué oportunidades de mejora se identifica en la forma en que se recogen los datos de experiencia usuaria en la institución?

Para levantar información relevante en cuanto a la experiencia usuaria en la interacción con las plataformas del servicio, sería de gran interés el poder incorporar o aplicar una encuesta dirigida a los jóvenes y sus familias.

Canales

¿A través de qué canales puede interactuar la ciudadanía con la institución?

La ciudadanía puede interactuar con SENAME a través de línea telefónica (línea 800 y los teléfonos de cada dirección regional publicados en la web), página web institucional de SENAME (a través de ventanilla única) y de manera presencial (mediante las oficinas OIRS de las direcciones regionales).

Si la institución cuenta con un modelo de atención: ¿los canales están siendo utilizados de acuerdo con el modelo de atención de la institución?

Sí. A través del manual de procedimiento de atención telefónica de línea 800 730 800 (ResEx 1768 de 2022) y del manual de procedimientos de Oficinas OIRS (ResEx 1842 de 2022).

¿Qué brechas existen en este aspecto?

Si bien no se cuenta con un estudio al respecto, se cree que, dado la población objetivo que atiende el servicio y sus familias, y considerando el elevado número de llamados telefónicos, una brecha relevante corresponde al menor acceso a los sitios dispuestos para su uso de manera electrónica, siendo una necesidad el elevar los índices de Alfabetización Digital de nuestro país.

¿Cuáles son los canales más utilizados por las personas usuarias?

De acuerdo a los datos registrados, el canal más utilizado corresponde al Llamado telefónico.

¿Cuáles son los canales que funcionan de mejor forma en la institución?

Dado que cuentan con un sistema que permite realizar la trazabilidad del requerimiento, son los canales de plataforma OIRS y la de solicitudes de acceso a información pública.

¿Cuáles son los canales con mayores oportunidades de mejora?

La web: a través de videos tutoriales simples que expliquen de forma lúdica y dinámica la forma de acceder a la información.

¿Cómo ha evolucionado el desempeño de los canales de atención?

Se ha modernizado, pasando desde la consulta personal a la digitalización de los canales de información incorporando a varios de ellos el acceso con clave única.

Trámites/Servicio

¿Cuáles son los trámites/servicios más utilizados (con mayor volumen de transacciones) de la institución?

De los cinco trámites dispuestos para la ciudadanía, el que tiene mayor intervención es OIRS, y en este caso el mayor volumen de transacciones se registra a través de la línea telefónica con 284 interacciones. Por otro lado, Transparencia pasiva registra su mayor volumen de atención a través de la web con 188 interacciones a octubre de 2023.

¿Cuáles son los trámites y servicios que funcionan de mejor forma en la institución?

OIRS que mantiene tasa de reclamos respondidos del 100% en los últimos tres años.

¿Cuáles son los trámites/servicio con mayores oportunidades de mejoras?

Creemos que transparencia, para lograr mantener la meta de respuesta en 15 días, para lo que se necesita mejorar el tiempo de entrega de insumos desde los departamentos técnicos o de soporte.

¿Cómo ha evolucionado el desempeño de los trámites/servicios? (revisar últimos tres años)

Respecto de transparencia, la mediana se ha mantenido desde 2020. En el caso de Reclamos ha ido en disminución el tiempo de respuesta.



**Informe Diagnóstico de Brechas
Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría**

REF:
RG.DPC.1.2.1.2.1-01
N° Versión: 1
Página 14 de 16

ANALISIS CUALITATIVO DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS EN MATERIA DE EXPERIENCIA USUARIA Y CALIDAD DE SERVICIO.

Fortalezas

Como fortaleza para OIRS podemos señalar que existe una plataforma que permite tener mejor control desde la unidad a los datos y mejor acceso de la ciudadanía tanto a la información como a la posibilidad de reclamos. Es también una fortaleza ya que recoge datos a nivel nacional y mantiene disponibilidad constante de la información recopilada. Cabe destacar que el tiempo de respuestas de las solicitudes ingresadas mediante la plataforma se ha visto considerablemente reducido.

En contexto de este canal de información, por parte de esta unidad se realizó visita a la Macrozona norte, realizando actividades con las encargadas de OIRS de las direcciones regionales consistentes en difusión radial y mediante periódicos de circulación regional de la actividad, atención directa a los jóvenes y adultos responsables en los centros dependientes de SENAME y en otros centros abiertos a toda la comunidad junto con capacitar al personal respecto de sus puntos débiles en el manejo de la plataforma SIAC.

Respecto a Lobby se reconoce como fortaleza la designación de asistentes técnicos para el acompañamiento de los sujetos pasivos en las audiencias.

Para finalizar la principal fortaleza de Transparencia Pasiva, es el cumplimiento de la norma en forma y fondo, incluyendo plazos, evitando con esto las sanciones a la institución

Debilidades:

Reconocemos como una debilidad para OIRS la falta de capacitación hacia las otras zonas del país, tales como la zona centro sur de Chile. Una manera de abordar esta debilidad es la puesta en marcha del plan de acompañamiento y capacitación por parte de las funcionarias de la unidad en la zona centro y sur del país, realizar actividades ciudadanas con los sujetos de atención directamente y otras abiertas a la comunidad toda.

El desconocimiento de los enlaces de Lobby sobre las materias a consignar en la plataforma o las materias que deben ser consultadas por medio de esta norma.

Respecto a Transparencia Pasiva, se evidencia el retraso en la entrega de los insumos para redactar la respuesta a la ciudadanía por parte de los departamentos y/o unidades requeridas.

Riesgos:

El mayor riesgo observado es la asignación presupuestaria, para mejoras en la plataforma SIAC.

Se observa la necesidad de capacitaciones permanentes para los intervinientes en materia de lobby.

Se hace urgente de implementar, de manera permanente, capacitaciones que refuercen los criterios de tratamiento de la información solicitada y los plazos legales establecidos para su entrega, además de la materialización en un documento técnico de estos procesos.

Puntos críticos:

Eventuales problemas que provoquen la caída o falla de la plataforma SIAC.

Eventual falla de la plataforma de lobby.

Eventual caída o falla de la plataforma de la SEGPRES dispuesta para procesar las solicitudes de transparencia.

Ámbitos prioritarios de trabajo

Referente al ámbito prioritario de trabajo de OIRS, Transparencia Pasiva y Lobby, podemos señalar la necesidad de efectuar capacitación constante del personal que labora en la zona sur y centro del país, en temas que son abordados en la Unidad de Atención Ciudadana, a través de capacitación en forma telemática y/o asincrónica a través del Aula Virtual del Servicio.

Es importante, acompañar a los/las Encargados/as de las OIRS, en las salidas a terreno, tales como plazas ciudadanas, visitas a centros de AADD en días de visitas de apoderados, visitas a programas de atención de medio libre, a objeto de capacitar, difundir los canales de atención ciudadana, específicamente a los padres y/o figura representativa o importante de los jóvenes que atendemos, de modo tal que el Estado esté más cerca de la ciudadanía.

Hallazgos registros administrativos

1. Plataforma SIAC – OIRS

Número de solicitudes recibidas entre enero y junio 2023, según la procedencia:

Tipo solicitud	Procedencia							Total
	Carta o fax	E-mail	Línea 800 730 800	Presencial	Teléfono	Web - Form SIMPLE	Web SIAC	
Consulta	1	15	776	181	126	23	2	1.124
Reclamo					1	7		8
Sugerencia			2			3		5
Total general	1	15	778	181	127	33	2	1.137

Solicitudes desagregadas por registro del sexo de solicitante:

Femenino	Masculino	Sin información	Total general
123	52	962	1137
10,8%	4,6%	84,6%	100,0%

2. Número de Audiencias Ley de Lobby, según sexo del sujeto activo.

Femenino	Masculino	Total general
23	15	38
60,5%	39,5%	100,0%

3. Solicitudes de acceso a Información Pública (Transparencia Pasiva), por sexo.

Femenino	Masculino	Persona Jurídica	Total general
75	93	4	172
43,6%	54,1%	2,3%	100,0%