



E864/2026

ORD. Nº : 200/2026
ANT. :
Oficio Ord. Nº2000-2563/2026 de la Dirección del Trabajo, de 13 de enero de 2026, que Remite Informe Final de Control y Evaluación Ley Nº 21.327, modalidad Institucional.
Oficio Ord. Nº106/2026 de la Subsecretaría del Trabajo, de 23 de enero de 2026, con Observaciones al Informe Final de Control y Evaluación Ley Nº 21.327, modalidad Institucional año 2025.
Oficio Ord. Nº2000-6970/2026 de Dirección del Trabajo, de 30 de enero de 2026, que Responde observaciones efectuadas al Informe Final de Control y Evaluación Ley Nº 21.327, modalidad institucional 2025.

MAT. : Aprueba cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Prestados a los Usuarios de la Dirección del Trabajo, año 2025.

Santiago, 10/02/2026

A : SERGIO IGNACIO SANTIBAÑEZ CATALAN
Director/a Regional Subrogante
DE : MIGUEL RODRIGO ZÚÑIGA ZÚÑIGA
SUBSECRETARIO DEL TRABAJO (S)

Cabe informar que se recibido el oficio Nº2000-2563 de 13 de enero de 2026, mediante el cual la Dirección del Trabajo, remite Informe Final de Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Prestados a los usuarios de la ley Nº21.327, de Modernización de la Dirección del Trabajo, conforme con lo establecido en el artículo 9 de dicha ley.

En mérito de los antecedentes, esta Subsecretaría ha evaluado los resultados de los indicadores y sus respectivos medios de verificación y **aprueba con un 93,56% el nivel de cumplimiento global del Programa** para el mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los usuarios de la Dirección del Trabajo, año 2025 (se adjunta Informe de evaluación).

En virtud de lo anterior, la División Jurídica de la Subsecretaría del Trabajo procederá a la elaboración del correspondiente acto administrativo.

Saluda atentamente a usted,



MIGUEL RODRIGO ZÚÑIGA ZÚÑIGA
SUBSECRETARIO DEL TRABAJO (S)

Antecedentes:
- [Informe de Evaluacion PMC 2025 \(Informe de Evaluacion PMC 2025.pdf\)](#)

MZZ / MSR / SRN / ROM / pmf

DISTRIBUCION:

SERGIO IGNACIO SANTIBAÑEZ CATALAN - Director/a Regional Subrogante - Dirección del Trabajo -
Subsecretaría del Trabajo
DIVISIÓN JURÍDICA
PLANIFICACIÓN
OFICINA DE PARTES SUBTRAB
GABINETE SUBSECRETARIO
DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO

Firmado Electrónicamente en Conformidad con el Artículo 2º letra F y G de la Ley 19.799

*Informe de Evaluación Programa de Mejoramiento de la Calidad de
los Servicios Prestados a los usuarios de la Dirección del Trabajo de
la ley N°21.327*

Antecedentes

En el marco de la Ley N°21.327 de Modernización de la Dirección del Trabajo (publicada el 30 de abril de 2021), se establece una Asignación especial de Calidad de Servicio, que consta de dos componentes: a) Componente base de 12%; y b) Componente variable que se obtiene mediante el cumplimiento de un Programa de Mejoramiento de la Calidad de los servicios prestados a personas usuarias de la Dirección del Trabajo (en adelante el Programa o PMC).

Este Programa es un instrumento que tiene por objetivo elevar el estándar de calidad en la atención usuaria y tender a su mejora continua, a través de la definición de indicadores y metas de calidad del servicio y por un instrumento de medición de la percepción de los usuarios respecto de la calidad de servicio. Dicho PMC se compone de dos componentes: de desempeño y de percepción de usuarios de la Dirección del Trabajo.

Evaluación PMC 2025

A continuación se presentan los resultados de la evaluación del Programa de Mejoramiento de la Calidad de los servicios prestados a personas usuarias de la Dirección del Trabajo 2025.

Componentes indicadores de desempeño

N	INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO	Objetivo	Meta 2025	Ponderación	Resultados efectivos 2025	% Cumplimiento a Dic-2025	Ponderación lograda
1	Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa que detectan infracción	$(\text{N}^\circ \text{ de fiscalizaciones de oficio por programa que detectan infracción en el año t}) / (\text{N}^\circ \text{ de fiscalizaciones de oficio por programa ejecutadas en el año t}) * 100$	Aumentar la eficacia de la fiscalización programada (de oficio), con el fin de promover el cumplimiento y sancionar incumplimiento de la ley laboral y de salud y seguridad en el trabajo por parte de los empleadores.	35%	15%	40,34%	115,24%	15,00%

N	INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO	Objetivo	Meta 2025	Ponderación	Resultados efectivos 2025	% Cumplimiento a Dic-2025	Ponderación lograda
2	Porcentaje de RUT únicos incorporados en el Plan Nacional de Fiscalización, que regularizan el registro de contrato de trabajo en el REL	$(N^{\circ} \text{ total de RUT únicos que regularizan el registro del contrato de trabajo en el REL en el año } t) / (N^{\circ} \text{ total de RUT únicos focalizado en el marco del Plan Nacional de Fiscalización de regularización de registros de contratos de trabajo en el REL en el año } t) * 100$	Combatir la informalidad laboral mediante la implementación de programas basados en inteligencia inspectiva.	Medir correctamente	10%	43,10%	100,00%	10,00%
3	Reclamos respondidos	$(\text{Números de reclamos respondidos con respuestas resolutorias en año } t / \text{Total de reclamos recibidos al año } t) * 100$	Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de la Dirección del Trabajo.	75%	15%	76,41%	101,88%	15,00%
4	Disponibilidad de trámites	$(\text{Minutos disponibles portal MiDT año } t / \text{Minutos totales del año } t) * 100$	Mejorar la experiencia de las personas usuarias (tanto funcionarios y funcionarias como la ciudadanía) de la Dirección del Trabajo en la utilización de los trámites en línea disponibles en el portal MiDT, asegurando una entrega eficiente a través de sitios web alineados con las directrices de gobierno digital.	95%	10%	99,11%	104,32%	10,00%

Componente indicadores instrumento percepción usuaria

N	INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO	Meta 2025	Ponderación	Resultados efectivos 2025	% Cumplimiento a Dic-2025	Ponderación lograda
5	Porcentaje de empleadores/as que se consideran satisfechos/as con la estabilidad de la página MiDT (siempre disponible y sin caídas) (ver nota 1)	(N° total de evaluaciones de empleadores/as con notas de 6 y 7 respecto a la pregunta o indicador “¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados con el portal MiDT? (...) Estabilidad de la página Mi DT (siempre disponible y sin caídas)”) / (N° total de evaluaciones de empleadores/as respecto a la pregunta o indicador “¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados con el portal MiDT? (...). Estabilidad de la página Mi DT (siempre disponible y sin caídas)”) *100	40%	10%	27,9%	69,71%	10,00%
6	Porcentaje de usuarios/as que realizan denuncias que se consideran satisfechos/as con la claridad de las instrucciones para realizar el trámite	(N° total de evaluaciones de los/as usuarios/as de denuncia con notas de 6 y 7 respecto a la pregunta o indicador “¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados con la realización del trámite en MiDT? (...). Claridad de las instrucciones para realizar el trámite”) / (N° total de evaluaciones de los/as usuarios/as de denuncia de la pregunta o indicador: “¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados con la realización del trámite en MiDT? (...) Claridad de las instrucciones para realizar el trámite”) *100	60%	5%	46,1%	76,75%	3,84%
7	Porcentaje de trabajadores/as que realizan denuncias que se consideran satisfechos/as con la claridad de la información del resultado del trámite	(N° total de evaluaciones de los/as usuarios/as de denuncia con notas de 6 y 7 respecto a la pregunta o indicador “¿Qué tan claro le pareció la información recibida sobre el resultado?”) / (N° total de evaluaciones de los/as usuarios/as de denuncia de la pregunta o indicador: Qué tan claro le pareció la información recibida sobre el resultado) *100	50%	5%	29,7%	59,31%	0,00%

N	INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO	Meta 2025	Ponderación	Resultados efectivos 2025	% Cumplimiento a Dic-2025	Ponderación lograda
8	Porcentaje de trabajadores/as que realizan denuncias que evalúan satisfactoriamente la calidad de servicio que ofrece el canal presencial	(N° total de evaluaciones de los/as trabajadores/as que solicitan una denuncia con notas de 6 y 7 respecto a la pregunta o indicador “¿Cómo evaluaría la calidad de servicio que ofrece el canal presencial?”) / (N° total de evaluaciones de los/as trabajadores/a que realizan denuncias de la pregunta o indicador: “¿Cómo evaluaría la calidad de servicio que ofrece el canal presencial?”) *100	35%	20%	39,7%	113,34%	20,00%
9	Porcentaje de trabajadores/as que evalúan satisfactoriamente la capacidad del funcionario/a para entender las necesidades del usuario/a	(N° total de evaluaciones de los/as trabajadores/as con notas de 6 y 7 respecto a la pregunta o indicador “¿Cómo evaluaría la capacidad del funcionario/a para entender las necesidades del/la trabajador/a?”) / (N° total de evaluaciones trabajadores/as respecto de la pregunta o indicador: “¿Cómo evaluaría la capacidad del funcionario/a para entender las necesidades del/la trabajador/a?”) *100	58%	10%	56,4%	97,25%	9,73%
Total				100%			93,56%

Nota 1:

Para el caso de este indicador la Dirección del Trabajo presentó argumentación solicitando otorgamiento del ponderador de dicho indicador, justificando causa externa. La definición de causa externa está contenida en el numeral 14 del artículo 1° del Decreto N°69/2922 MINTRAB, estableciendo: “Corresponde a una causa calificada y no prevista al momento de la formulación del programa de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los(as) usuarios(as), que puede afectar seriamente su logro, previa acreditación de ésta. Se entenderá como causa externa a los siguientes supuestos: fuerza mayor, hechos fortuitos comprobables, catástrofes, cambios en la legislación y/o reducciones del presupuesto dispuestas por la autoridad financiera que afecten ítem relevantes para el cumplimiento del Programa.”

Los argumentos presentados por la Dirección del Trabajo asociado a causa externa son:

- Causa externa N°1: Cambio legislativo Ley 21.327 y magnitud imprevista de su impacto operacional.
- Causa externa N°2: Reducción de presupuesto en ítem relevante por priorización de compromisos institucionales vinculantes

Dichos argumentos fueron analizados por la Subsecretaría del Trabajo, donde se solicitó más antecedentes los cuales fueron respondidos por la Dirección del Trabajo.

Por lo tanto, acogiendo dichos argumentos asociados a causa externa, se otorga ponderador completo al indicador "Porcentaje de empleadores/as que se consideran satisfechos/as con la estabilidad de la página MiDT (siempre disponible y sin caídas)".