



Ministerio del
Trabajo y
Previsión
Social

Gobierno de Chile

E1275/2024

19 FEB 2024 / ABR 2024

APRUEBA PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A LOS(AS) USUARIOS(AS) DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO, AÑO 2024.

SANTIAGO, 16 FEB 2024

DECRETO EXENTO N°

14

VISTO:

SUBSECRETARIA DEL TRABAJO
TOTALMENTE TRAMITADO
25 JUN 2024
DOCUMENTO OFICIAL

Lo dispuesto en el artículo 35 de la Constitución Política de la República; en la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue aprobado por el decreto con fuerza de ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en los artículos 6, 7, 8, 9 y 10 de la ley N°21.327 y en el artículo noveno transitorio de dicho texto legal; en el decreto supremo N°71, de 2022, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que nombra Ministros y Ministras de Estado en las carteras que se indica; en el decreto supremo N°13, de 11 de marzo de 2022, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que designa Subsecretario del Trabajo; en el decreto supremo N°178, de 2006, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que fija orden de subrogancia del cargo de Ministro del Trabajo y Previsión Social; en el Decreto Supremo N°69, de 2022, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba reglamento para la aplicación de la asignación especial de calidad de servicio de la Dirección del Trabajo establecida en el artículo 6 de la ley N°21.327; en el oficio N°39.093 de Dirección del Trabajo, de 13 de octubre de 2023, que remite propuesta de Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Prestados a los Usuarios de la Dirección del Trabajo año 2024, en modalidad institucional; en el oficio N°2.945, de la Subsecretaría del Trabajo, de 31 de octubre de 2023, que remite observaciones de la Secretaría Técnica a propuesta de Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Prestados a los Usuarios de la Dirección del Trabajo año 2024; en el oficio N°42.502, de 15 de noviembre de 2023, de la Dirección del Trabajo, con respuesta a observaciones; en el oficio N°3.199, de 05 de diciembre de 2023, de la Subsecretaría del Trabajo, que remite observaciones formuladas por la Secretaría Técnica a propuesta de Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Prestados a los Usuarios de la Dirección del Trabajo año 2024; en el oficio N°46.837, de 21 de diciembre de 2023, de la Dirección del Trabajo, con respuesta a observaciones; y en el oficio N°4.792, de 7 de febrero de 2024, del Director del Trabajo, que remite Propuesta de Indicadores de Calidad de Servicio del Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Prestados a los Usuarios de la Dirección del Trabajo año 2024; y en la resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón; y,

CONSIDERANDO:

Que, siendo necesario mejorar la gestión y la calidad de los servicios prestados a los(as) usuarios(as) de la Dirección del Trabajo en su condición de servicio fiscalizador, además de incentivar el cumplimiento de metas institucionales, colectivas, según áreas territoriales y/o funcionales, u otras que se definan, orientadas a brindar un mejor servicio a las personas, mediante el artículo 6 de la Ley N°21.327 sobre Modernización de la Dirección del Trabajo, se estableció una Asignación Especial de Calidad de Servicio para el personal de planta y a contrata de dicho Servicio.

Que, de conformidad con el artículo 10 N°1 de la Ley N°21.327, el(la) Director(a) del Trabajo debe proponer al(a) Ministro(a) del Trabajo y Previsión Social un Programa de Mejoramiento de la Calidad de los servicios prestados a los(as) usuarios(as), en adelante “el Programa”, indicando las metas que se cumplirán con sus correspondientes indicadores y ponderadores y el instrumento de medición de la percepción de los usuarios respecto de la calidad de servicio.

Que, por medio del Oficio Ordinario N°39.093, de la Dirección del Trabajo, de fecha 13 de octubre de 2023, se remitió propuesta de Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Prestados a los(as) Usuarios(as) de la Dirección del Trabajo año 2024.

Que, la Subsecretaría del Trabajo mediante el Ordinario N°2.945, de fecha 31 de octubre de 2023, remitió observaciones de Secretaría Técnica a propuesta de Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Prestados a los(as) Usuarios(as) de la Dirección del Trabajo año 2024.

Que, posteriormente, la Dirección del Trabajo, remitió respuestas a observaciones mediante el Oficio Ordinario N°42.502, de 15 de noviembre de 2023, lo que fue nuevamente atendido por la Secretaría Técnica mediante el Oficio N°3.199, de 05 de diciembre de 2023, de la Subsecretaría del Trabajo; siendo respondidas esas observaciones por la Dirección del Trabajo, mediante el Ordinario N°46.837, de 21 de diciembre de 2023.

Que, por medio de Oficio Ordinario N°4.792, de la Dirección del Trabajo, de fecha 07 de febrero de 2024, remite Propuesta de Indicadores de Calidad de Servicio del Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Prestados a los Usuarios de la Dirección del Trabajo año 2024.

Que, los(as) Ministros(as) del Trabajo y Previsión Social y de Hacienda deben, mediante decreto expedido bajo la fórmula “Por orden del Presidente de la República”, aprobar el Programa, con las indicaciones mencionadas en el considerando anterior, como asimismo sus instrumentos de control y evaluación.

DECRETO:

PRIMERO: APRUÉBASE el Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios prestados a los(as) Usuarios(as) de la Dirección del Trabajo, año 2024, cuyo texto es el siguiente:

I. “Introducción”

El presente Programa tiene como objetivo dar cumplimiento a lo señalado en el artículo N°10 de la Ley 21.327 sobre Modernización de la Dirección del Trabajo, donde se estipula que, “el Director del Trabajo, antes del 15 de octubre de cada año, propondrá al Ministro del Trabajo y Previsión Social un programa de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los usuarios, indicando las metas que se cumplirán con sus correspondientes indicadores y ponderadores y el instrumento de medición de la percepción de los usuarios respecto de la calidad de servicio”. Ello, con el fin de contar con información relevante que facilite la toma de decisiones, tanto en el aspecto estratégico, como operativo.

II. El objetivo general del programa.

El Programa de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los(as) usuarios(as) de la Dirección del Trabajo año 2024, en el marco del proceso de modernización, tiene por objetivo “elevar el estándar de las actuaciones del Servicio con foco en la atención usuaria, la digitalización de los trámites y servicios de la institución y el mejoramiento de la actividad inspectiva”.

Lo anterior, a través de la medición de indicadores de gestión asociados a objetivos estratégicos y la evaluación de un instrumento de medición de la percepción de los usuarios, en el marco del proceso de modernización del Servicio.

III. Indicadores y metas año 2024.

Para el año 2024, el Programa de Trabajo está compuesto por:

a) 4 (cuatro) indicadores de gestión, bajo modalidad institucional, con sus respectivas metas y ponderadores, que responden a los ámbitos de la calidad y eficacia en la entrega de los productos que brinda el Servicio a los/as usuarios/as. Éstos se encuentran vinculados a las áreas estratégicas de la Institución: Inspección, Atención de Usuarios y Tecnologías de la Información.

A estos indicadores se le asigna una ponderación del 50% del Programa, de conformidad al artículo 10, N°1 de la Ley N° 21.327.

Cabe señalar, que los objetivos de la Dirección del Trabajo asociados al desempeño se relacionan con:

1. Aumentar la eficacia de la fiscalización de oficio por programa, con el fin de promover el cumplimiento y sancionar incumplimiento de la ley laboral y de salud y de seguridad en el trabajo de los empleadores.

2. Entregar respuestas oportunas a las denuncias laborales interpuestas por los/as trabajadores/as y/o dirigentes/as sindicales.
 3. Mejorar la experiencia usuaria de las/os usuarias/os de la Dirección del Trabajo en el uso de los trámites en línea y una adecuada entrega por medio de sitios web acorde con las directrices de gobierno digital.
 4. Incrementar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de la Dirección del Trabajo, entregando una respuesta al reclamo o queja, que permita generar certezas a las personas usuarias que demandan los productos y servicios de la Institución.
- b) **5 (cinco) indicadores de percepción usuaria** – **Medidos a través de un instrumento de medición de la percepción de los(as) usuarios(as) respecto de la calidad de servicio** Para el año 2024 se utilizará como instrumento de medición de la percepción de los(as) usuarios(as) respecto de la calidad de servicio, el “Estudio de Calidad de Servicio de la Dirección del Trabajo”, contratado por la Subsecretaría del Trabajo.

A este Instrumento de medición se le asigna una ponderación del 50% del Programa, de conformidad al artículo 10, N°1 de la Ley N° 21.327.

IV. Los indicadores y sus metas, los ponderadores asignados y el o los mecanismos de control interno para el período de ejecución del programa.

La modalidad de cumplimiento de los indicadores será institucional, es decir, el cumplimiento de las metas fijadas en el presente programa deberá realizarse por todas(os) las(os) funcionarias(os) de la Dirección del Trabajo.

Para la formulación de indicadores se utilizó el marco conceptual y técnico dispuesto por el Ministerio de Hacienda a través de la Dirección de Presupuestos, en el Programa de Mejoramiento de la Gestión y/o Formulación Presupuestaria.

Para determinar el ponderador efectivo obtenido por cada indicador, éste deberá contar, a lo menos, con un 75% de nivel de cumplimiento; si no se logra dicho mínimo, el ponderador efectivo obtenido por el indicador será igual a cero. Para ello se considerará lo siguiente:

- a) **Cumplido:** cuando alcance un nivel de cumplimiento efectivo igual o superior a 100% y, por tanto, obtiene todo el ponderador asignado.
- b) **Parcialmente cumplido:** cuando alcance un nivel de cumplimiento efectivo igual o mayor a 75% y menor a 100%, obteniendo la proporción equivalente del ponderador.
- c) **No cumplido:** cuando obtenga un nivel de cumplimiento efectivo menor a 75% y, por lo tanto, obtiene 0% del ponderador asignado.

El nivel de cumplimiento de la parte correspondiente a los indicadores del programa se determinará mediante la sumatoria de los ponderadores efectivamente obtenidos por cada indicador.

Los indicadores de gestión para el año 2024, son los siguientes:

Indicador 1	Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa que detectan infracción		
Fórmula de cálculo	$(\text{Nº de fiscalizaciones de oficio por programa que detectan infracción en el año t}) / (\text{Nº de fiscalizaciones de oficio por programa ejecutadas en el año t}) * 100$		
Objetivo	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.		
Meta	29%	Ponderación	15%

Medios de verificación	1. Base de datos Sistema informático DT (en relación a programas de fiscalización año 2024) 2. Validación de Reporte por parte de jefatura correspondiente (anual). 3. Informe anual de resultados.
Notas técnicas	1. La fiscalización programada se origina por disposición del Servicio, ya sea del nivel Nacional o Regional según el ámbito territorial que abarque, con la finalidad de intervenir en forma planificada, organizada y sistemática, a un conjunto de empleadores seleccionados mediante variables tales como sector geográfico, actividad económica, riesgo de infraccionalidad u otra, o la combinación de éstas. 2. El numerador estará compuesto por todas las fiscalizaciones de oficio por programa en las que se detecta infracción en al menos una de las materias fiscalizadas, activadas y visadas en el año t. 3. El denominador estará compuesto por todas las fiscalizaciones de oficio por programa activadas y visadas en el año t. 4. Tanto para el numerador como para el denominador, se excluyen las fiscalizaciones de oficio por programa cuyo tipo de término sea: Desistido, derivado a mediación, eliminada por error, eliminado por error de ingreso, sin trámite, subsumida en, no ubicada, revisión derecho fundamental. 5. Indicador ascendente.
Alcance de la medición	Implementación a nivel nacional

Datos efectivos periodo 2017-2019

Región	Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa que detectan infracción											
	2017			2018			2019			Promedio 2017-2018-2019		
	Num	Den	Valor	Num	Den	Valor	Num	Den	Valor	Num	Den	Valor
I	121	480	25%	107	385	28%	191	667	29%	140	511	27%
II	101	333	30%	120	456	26%	198	540	37%	140	443	31%
III	186	555	34%	161	418	39%	69	335	21%	139	436	31%
IV	486	1.620	30%	346	1.308	26%	378	1.631	23%	403	1.520	27%
V	409	987	41%	329	896	37%	325	1.278	25%	354	1.054	35%
VI	416	1.228	34%	276	908	30%	287	1.186	24%	326	1.107	29%
VII	313	815	38%	312	761	41%	255	1.404	18%	293	993	33%
VIII	358	1.162	31%	312	1.681	19%	251	1.077	23%	307	1.307	24%
IX	590	1.368	43%	517	1.075	48%	845	1.797	47%	651	1.413	46%
X	250	752	33%	258	633	41%	524	1.750	30%	344	1.045	35%
XI	204	1.286	16%	128	890	14%	218	2.031	11%	183	1.402	14%
XII	271	1.147	24%	236	928	25%	337	1.356	25%	281	1.144	25%
XIII-P	101	358	28%	124	387	32%	1.725	3.219	54%	650	1.321	38%
XIII-O	410	1.626	25%	299	1.118	27%	345	2.178	16%	351	1.641	23%
XIV	216	506	43%	188	507	37%	337	836	40%	247	616	40%
XV	61	112	54%	242	410	59%	135	600	23%	146	374	45%
XVI	0	0	0%	14	65	22%	68	299	23%	41	182	22%
Nacional	4.493	14.335	31,34%	3.969	12.826	30,94%	6.488	22.184	29,25%	4.997	16.509	31%

Datos efectivos periodo 2020-2022

Región	Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa que detectan infracción												Rango		
	2020			2021			2022			Promedio			Desviación estándar	Límite inferior	Límite superior
	Num	Den	Valor	Num	Den	Valor	Num	Den	Valor	Num	Den	Valor			
I	50	462	11%	96	666	14%	111	455	24%	86	528	17%	7,03%	9,51%	23,58%
II	50	385	13%	179	734	24%	143	267	54%	124	462	30%	20,92%	9,39%	51,23%
III	152	511	30%	162	452	36%	112	259	43%	142	407	36%	6,76%	29,52%	43,04%
IV	53	1.334	4%	409	1.939	21%	210	1.142	18%	224	1.472	14%	9,20%	5,28%	23,69%
V	117	1.342	9%	268	1.485	18%	311	762	41%	232	1.196	23%	16,51%	6,02%	39,04%
VI	117	671	17%	227	1.341	17%	370	1.228	30%	238	1.080	21%	7,48%	14,02%	28,98%
VII	160	1.580	10%	360	1.868	19%	278	1.441	19%	266	1.630	16%	5,29%	10,94%	21,52%
VIII	156	1.214	13%	146	1.806	8%	248	825	30%	183	1.282	17%	11,56%	5,44%	28,56%
IX	264	1.942	14%	499	2.340	21%	475	1.707	28%	413	1.996	21%	7,13%	13,79%	28,04%
X	491	1.756	28%	589	1.760	33%	489	1.585	31%	523	1.700	31%	2,75%	28,01%	33,51%
XI	149	1.603	9%	154	1.535	10%	157	999	16%	153	1.379	12%	3,51%	8,17%	15,19%
XII	264	1.007	26%	286	1.474	19%	253	885	29%	268	1.122	25%	4,77%	19,97%	29,50%
XIII-P	425	1.305	33%	435	2.087	21%	5.822	6.169	94%	2.227	3.187	49%	39,51%	9,76%	88,77%
XIII-O	115	1.576	7%	223	2.423	9%	134	996	13%	157	1.665	10%	3,15%	6,83%	13,14%
XIV	160	632	25%	196	755	26%	198	473	42%	185	620	31%	9,37%	21,67%	40,42%
XV	59	375	16%	91	581	16%	139	404	34%	96	453	22%	10,80%	11,13%	32,74%
XVI	65	348	19%	95	341	28%	116	274	42%	92	321	30%	11,93%	17,70%	41,55%
Nacional	2.847	18.043	15,78%	4.415	23.587	18,72%	9.566	19.871	48,14%	5.609	20.500	28%	17,90%	9,65%	45,44%

Cabe hacer presente que el alza experimentada en el resultado de 2022 de un 29,42% respecto del año anterior, obedece a la ejecución de un Programa Nacional de Fiscalización Electrónica en lo que dice relación con el cumplimiento de la obligación de registrar correo electrónico, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 508, inciso 1º del Código del Trabajo, realizado a partir de las bases de datos de NCC (Notificaciones, citaciones y comunicaciones), realizándose aproximadamente 5.600 fiscalizaciones de oficio por programa, las cuales detectaron infracción en un 100%. Este programa se efectuó por única vez, con motivo de la entrada en vigencia de la Ley N°21.327.

Ahora bien, la ejecución de programas de fiscalización de forma electrónica está sujeta a la evaluación y las necesidades que el Servicio determine, ya sea en virtud de una planificación efectuada con antelación, o bien, pueden

obedecer a coyunturas. Sin embargo, habitualmente, estos programas no involucran una cantidad tan alta de fiscalizaciones como ocurrió en el año 2022, al no contar con bases de datos de tal magnitud.

Finalmente, es dable señalar que incorporar este factor coyuntural en el análisis de los datos, distorsiona la interpretación de éstos para el período 2020-2023.

Datos efectivos a septiembre de 2023

Indicador	Numerador	Denominador	Valor
Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa que detectan infracción	2.609	9.885	26,39%

Por otra parte, es preciso indicar que los datos presentados en los cuadros anteriores (datos efectivos período 2017-2019, datos efectivos período 2020-2022 y datos efectivos a septiembre de 2023) corresponden a aquellos extraídos desde el sistema informático de la Dirección del Trabajo -DT PLUS, y consideran sólo las fiscalizaciones activadas¹ y terminadas (visadas²) en un año determinado (año t), los cuales difieren de la información presentada en las estadísticas publicadas por la Dirección del Trabajo (elaboradas por el Departamento de Estudios). Esta diferencia radica en que la metodología de dicho Departamento incorpora en el cálculo de las fiscalizaciones programadas todas aquellas finalizadas en el año t, independiente del año en que se activa/solicita la fiscalización (año t-1); (año t-2) ...

Los datos consignados en las estadísticas oficiales de la Dirección del Trabajo para el período 2010-2023 son los siguientes:

Cantidad de fiscalizaciones realizadas por la Dirección del Trabajo, según origen.

Años 2010 a 2023 (junio)³

Año	Por denuncia	Por programa	Total fiscalizaciones
2010	83.901	32.838	116.739
2011	77.291	36.368	113.659
2012	80.224	35.503	115.727
2013	77.001	31.788	108.789
2014	88.848	26.284	115.132
2015	87.474	37.095	124.569
2016	91.682	25.415	117.097
2017	87.323	15.538	102.861
2018	86.653	13.276	99.929
2019	79.455	21.401	100.856
2020	54.191	17.770	71.961
2021	54.761	23.315	78.076
2022	62.628	19.903	82.531
2023 (junio)	36.593	4.268	40.861

En el informe de cumplimiento parcial de las metas que se emitirá en el mes de julio de 2024, conforme a lo establecido en el artículo 16º del D.S. N°69 de 2022, se incorporarán datos referidos a la actividad inspectiva del primer semestre del año.

¹ La activación consiste en el ingreso de información conforme los requerimientos del sistema informático, que da cuenta de un posible incumplimiento a la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo.

² La revisión del Expediente es realizada por el Jefe/a de la Unidad de Inspección y se realiza respecto de aspectos formales y de fondo. Los aspectos formales se refieren al contenido y orden documental del expediente entregado por el Inspector/a. Los aspectos de fondo se refieren a la consistencia del Informe respecto de los hechos denunciados y lo investigado.

³ Los registros administrativos de la Dirección del Trabajo pueden sufrir variaciones debido a las actualizaciones de los sistemas de registro e información.

Indicador (2)	"Tiempo promedio de tramitación de las fiscalizaciones solicitadas"																																																																																					
Fórmula de cálculo	(Sumatoria del tiempo total de tramitación de fiscalizaciones solicitadas, visadas en año t) / (Total de fiscalizaciones solicitadas, visadas al año t)																																																																																					
Objetivo	Mejorar la oportunidad en la respuesta a las denuncias laborales interpuestas por los/as trabajadoras/es y/o dirigentes/as sindicales.																																																																																					
Meta	90 días corridos	Ponderación		10%																																																																																		
Medios de verificación	1. Base de datos Sistema informático DT. 2. Validación de Reporte por parte de jefatura correspondiente (anual). 3. Informe anual de resultados.																																																																																					
Notas técnicas	1. El denominador estará compuesto por todas las fiscalizaciones solicitadas y revisadas/visadas al año t (2024). 2. El numerador estará compuesto por la sumatoria del tiempo total de tramitación, desde la fecha de origen hasta la fecha de revisado/visado, de todas las fiscalizaciones solicitadas y revisadas/visadas en el año t (2024). 3. Tanto para el numerador como para el denominador, se excluyen las fiscalizaciones ejecutadas por la Oficina N° 1388 (código), Dirección Nacional. 4. Tanto para el numerador como para el denominador, se excluyen las fiscalizaciones solicitadas cuyo tipo de término sea: Desistido, derivado a mediación, eliminada por error, eliminado por error de ingreso, sin trámite y subsumida en. 5. Indicador descendente.																																																																																					
Alcance de la medición	Implementación a nivel nacional, indicador sin bajada regional.																																																																																					
Datos efectivos	A continuación, se presentan los datos efectivos del período 2020 – 2022, extraídos desde el sistema DT Plus, considerando solamente la fecha de visación en el año t de todas las fiscalizaciones:																																																																																					
	<table border="1"> <caption>Tiempo promedio de tramitación de fiscalizaciones solicitadas (días corridos)</caption> <thead> <tr> <th rowspan="2">Región</th> <th colspan="2">Promedio 2020-2021-2021</th> <th rowspan="2">Desviación estándar</th> </tr> <tr> <th>Numerador</th> <th>Denominador</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>I</td> <td>65.013</td> <td>1.509</td> <td>42,59</td> </tr> <tr> <td>II</td> <td>263.355</td> <td>2.804</td> <td>92,75</td> </tr> <tr> <td>III</td> <td>49.409</td> <td>1.128</td> <td>44,01</td> </tr> <tr> <td>IV</td> <td>63.090</td> <td>1.779</td> <td>35,39</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>416.415</td> <td>5.580</td> <td>74,39</td> </tr> <tr> <td>VI</td> <td>124.329</td> <td>2.676</td> <td>45,60</td> </tr> <tr> <td>VII</td> <td>132.191</td> <td>2.984</td> <td>43,67</td> </tr> <tr> <td>VIII</td> <td>179.665</td> <td>3.458</td> <td>51,96</td> </tr> <tr> <td>IX</td> <td>115.617</td> <td>2.179</td> <td>52,05</td> </tr> <tr> <td>X</td> <td>164.183</td> <td>3.335</td> <td>49,37</td> </tr> <tr> <td>XI</td> <td>22.068</td> <td>458</td> <td>48,42</td> </tr> <tr> <td>XII</td> <td>34.706</td> <td>864</td> <td>40,13</td> </tr> <tr> <td>XIII-P</td> <td>1.679.864</td> <td>12.503</td> <td>132,31</td> </tr> <tr> <td>XIII-O</td> <td>1.734.296</td> <td>13.755</td> <td>126,07</td> </tr> <tr> <td>XIV</td> <td>43.590</td> <td>1.122</td> <td>38,89</td> </tr> <tr> <td>XV</td> <td>46.897</td> <td>734</td> <td>64,30</td> </tr> <tr> <td>XVI</td> <td>42.493</td> <td>998</td> <td>42,60</td> </tr> <tr> <td>Nacional</td> <td>5.177.180</td> <td>57.868</td> <td>90,13</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>14,07</td> </tr> </tbody> </table>				Región	Promedio 2020-2021-2021		Desviación estándar	Numerador	Denominador	I	65.013	1.509	42,59	II	263.355	2.804	92,75	III	49.409	1.128	44,01	IV	63.090	1.779	35,39	V	416.415	5.580	74,39	VI	124.329	2.676	45,60	VII	132.191	2.984	43,67	VIII	179.665	3.458	51,96	IX	115.617	2.179	52,05	X	164.183	3.335	49,37	XI	22.068	458	48,42	XII	34.706	864	40,13	XIII-P	1.679.864	12.503	132,31	XIII-O	1.734.296	13.755	126,07	XIV	43.590	1.122	38,89	XV	46.897	734	64,30	XVI	42.493	998	42,60	Nacional	5.177.180	57.868	90,13				14,07
Región	Promedio 2020-2021-2021		Desviación estándar																																																																																			
	Numerador	Denominador																																																																																				
I	65.013	1.509	42,59																																																																																			
II	263.355	2.804	92,75																																																																																			
III	49.409	1.128	44,01																																																																																			
IV	63.090	1.779	35,39																																																																																			
V	416.415	5.580	74,39																																																																																			
VI	124.329	2.676	45,60																																																																																			
VII	132.191	2.984	43,67																																																																																			
VIII	179.665	3.458	51,96																																																																																			
IX	115.617	2.179	52,05																																																																																			
X	164.183	3.335	49,37																																																																																			
XI	22.068	458	48,42																																																																																			
XII	34.706	864	40,13																																																																																			
XIII-P	1.679.864	12.503	132,31																																																																																			
XIII-O	1.734.296	13.755	126,07																																																																																			
XIV	43.590	1.122	38,89																																																																																			
XV	46.897	734	64,30																																																																																			
XVI	42.493	998	42,60																																																																																			
Nacional	5.177.180	57.868	90,13																																																																																			
			14,07																																																																																			

Región	Tiempo promedio de tramitación de Fiscalizaciones solicitadas (reactivas)												
	2020			2021			2022			Promedio 2020-2021-2022			Desviación estandar
	Num	Den	Valor	Num	Den	Valor	Num	Den	Valor	Num	Den	Valor	
I	61.352	1.556	39,43	48.998	1.285	38,13	84.688	1.687	50,20	65.013	1.509	42,59	6,63
II	333.169	2.947	113,05	287.337	2.895	99,25	169.560	2.571	65,95	263.355	2.804	92,75	24,21
III	51.606	1.019	50,64	40.885	1.040	39,31	55.736	1.325	42,06	49.409	1.128	44,01	5,91
IV	63.153	1.686	37,46	51.921	1.577	32,92	74.196	2.074	35,77	63.090	1.779	35,39	2,29
V	474.382	5.953	79,69	335.731	4.723	71,08	439.132	6.065	72,40	416.415	5.580	74,39	4,63
VI	184.640	2.929	63,04	81.838	2.240	36,53	106.509	2.860	37,24	124.329	2.676	45,60	15,10
VII	157.555	3.283	47,99	89.880	2.425	37,06	149.138	3.245	45,96	132.191	2.984	43,67	5,81
VIII	169.522	3.344	50,69	174.526	3.284	53,14	194.946	3.746	52,04	179.665	3.458	51,96	1,23
IX	122.712	2.292	53,54	74.686	1.713	43,60	149.452	2.533	59,00	115.617	2.179	52,05	7,81
X	183.142	3.114	58,81	124.950	2.899	43,10	184.457	3.993	46,20	164.183	3.335	49,37	8,32
XI	23.095	414	55,79	17.906	408	43,89	25.204	553	45,58	22.068	458	48,42	6,44
XII	30.783	840	36,65	35.954	866	41,52	37.380	885	42,24	34.706	864	40,13	3,04
XIII-P	1.116.262	10.060	110,96	2.406.586	13.705	175,60	1.516.745	13.743	110,36	1.679.864	12.503	132,31	37,49
XIII-O	2.109.745	14.124	149,37	1.732.037	13.198	131,23	1.361.107	13.944	97,61	1.734.296	13.755	126,07	26,26
XIV	44.909	1.083	41,47	32.439	865	37,50	53.421	1.417	37,70	43.590	1.122	38,89	2,23
XV	58.318	720	81,00	44.742	707	63,28	37.631	774	48,62	46.897	734	64,30	16,21
XVI	41.717	942	44,29	36.532	881	41,47	49.229	1.171	42,04	42.493	998	42,60	1,49
Nacional	5.226.062	56.306	92,82	5.616.948	54.711	102,67	4.688.531	62.586	74,91	5.177.180	57.868	90,13	14,07

La meta propuesta para el año 2024 de 90 días corridos promedio, responde básicamente que al observar los rendimientos de los últimos 3 años de aquellas regiones que representan en su conjunto más del 50% de la carga a nivel nacional (Antofagasta, Metropolitana Poniente y Metropolitana Oriente), los tiempos promedio superan los 90 días.

Tiempo de tramitación promedio (días corridos), según región y total nacional, desde 2019 a 2022, considerando solamente la fecha de visación en el año t de todas las fiscalizaciones:

Región	2019	2020	2021	2022
	Valor	Valor	Valor	Valor
I	38,15	39,43	38,13	50,20
II	146,46	113,05	99,25	65,95
III	45,18	50,64	39,31	42,06
IV	38,95	37,46	32,92	35,77
V	63,11	79,69	71,08	72,40
VI	39,92	63,04	36,53	37,24
VII	41,60	47,99	37,06	45,96
VIII	49,46	50,69	53,14	52,04
IX	63,07	53,54	43,60	59,00
X	82,10	58,81	43,10	46,20
XI	57,00	55,79	43,89	45,58
XII	38,73	36,65	41,52	42,24
XIII-P	97,65	110,96	175,60	110,36
XIII-O	128,82	149,37	131,23	97,61
XIV	37,15	41,47	37,50	37,70
XV	60,78	81,00	63,28	48,62
XVI	45,48	44,29	41,47	42,04
Nacional	86,48	92,82	102,67	74,91

Indicador (3)	"Disponibilidad de trámites"		
Fórmula de cálculo	(Minutos disponibles portal MiDT año t / Minutos totales del año t) * 100		
Objetivo	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.		
Meta	Medir el indicador correctamente	Ponderación	10%
Medios de verificación	1. Herramienta de monitoreo que permita obtener datos para la elaboración de un informe mensual y un promedio anual. 2. Validación de Reporte por parte de jefatura correspondiente (anual). 3. Informe anual de resultados.		

Notas técnicas	1. Se medirá mediante la herramienta PRTG en su versión Trial a contar del mes de enero de 2024 y hasta que se adquiera la versión de pago del mismo software. 2. La medición se realizará cada 1 minuto. 3. Medición mensual de los tiempos de disponibilidad del portal MiDT señalados en el alcance y cálculo del promedio simple anual. 4. La medición se realiza durante todo el periodo 2024 a través de tareas programadas, en la herramienta de monitoreo ya mencionada. 5. En caso de existir indisponibilidades programadas por mantenciones, debe ser debidamente justificado y se debe registrar en el informe que corresponda al mes de la incidencia.
Alcance de la medición	Se medirán los tiempos de disponibilidad del portal MiDT.
Datos efectivos	No existen datos. El 2024 será el primer año de la medición.

Indicador (4)	"Reclamos respondidos"																										
Fórmula de cálculo	$(\text{Números de reclamos respondidos con respuestas resolutivas en año } t / \text{Total de reclamos recibidos al año } t) * 100$																										
Objetivo	Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de la Dirección del Trabajo.																										
Meta	25% (2.500/10.000)	Ponderación	15%																								
Medios de verificación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planilla Excel con información consolidada que incluya: Folio, Fecha de ingreso, Fecha de respuesta, texto ingresado por la persona usuaria, respuesta entregada. 2. Validación de Reporte por parte de jefatura correspondiente (anual). 3. Informe anual de resultados. 																										
Notas técnicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se consideran reclamos a aquellas discrepancias que la ciudadanía manifiesta respecto de las actuaciones, atenciones y productos (bienes y/o servicios) que un organismo público entrega a través de sus canales de atención. 2. Se entiende por reclamos respondidos todos aquellos en los cuales se emite una respuesta resolutiva por parte del Servicio, una vez analizada la información presentada. 3. Se entiende por respuesta resolutiva la que contiene decisiones definitivas que responden a lo solicitado por el usuario y dan cierre al caso. No serán consideradas en el numerador las respuestas no resolutivas. 4. El total de reclamos recibidos al año t, corresponde a los reclamos recepcionados por el Servicio en el año t, incluyendo los reclamos recibidos en años anteriores y no respondidos. 5. El periodo de medición para los reclamos recibidos considera años anteriores y hasta el 31 de diciembre del año t. El periodo de medición para los reclamos respondidos considera del 1 de enero al 31 de diciembre del año t. 6. Durante los primeros meses del año 2024 se realizará el cambio de la plataforma institucional a través de la cual se realiza la gestión de las OIRS (recepción y respuestas). Por lo tanto, los ID podrían cambiar de formato. La medición en conjunto con las categorías será levantada de manera manual mientras entra en vigencia el nuevo sistema. 7. Sólo se excluyen de la medición los reclamos desistidos por falta de información del usuario, los reclamos duplicados por falla o prueba de sistema, y aquellos reclamos derivados a otros Servicios por tratarse de materias que no son de competencia de la Institución receptora del reclamo. 8. El Servicio deberá informar en el medio de verificación: "Código único de identificación (ID) del reclamo", "Actuaciones, atenciones o productos (bien y/o servicio) que aplica", "Fecha de ingreso", "Fecha de respuesta", "Nº 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". 9. Indicador ascendente. 																										
Alcance de la medición	Quejas ingresadas a través de la OIRS virtual y presencial, incluso las quejas asociadas a los sistemas informáticos.																										
Datos efectivos	<p>Los datos estadísticos que se presentan a continuación corresponden a la medición PMG años anteriores y son de carácter referencial. Para la actual medición no existe línea base medida en años anteriores, por lo tanto, para su construcción en el numerador no se consideraron los reclamos asociados a fallas del sistema, dado que no tienen opción de respuesta resolutiva. Esta baja corresponde a aprox. un 75%.</p> <p>Reclamos respondidos v/s reclamos ingresados periodo 2020-2023 (junio)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Numerador</th> <th>Denominador</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>4.545</td> <td>4.551</td> <td>99,87%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>11.180</td> <td>11.183</td> <td>99,97%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>27.842</td> <td>27.847</td> <td>99,98%</td> </tr> <tr> <td>Enero-Junio 2023</td> <td>5.271</td> <td>5.359</td> <td>98,36%</td> </tr> <tr> <td>Promedio</td> <td></td> <td></td> <td>99,54%</td> </tr> </tbody> </table>			Año	Numerador	Denominador	Valor	2020	4.545	4.551	99,87%	2021	11.180	11.183	99,97%	2022	27.842	27.847	99,98%	Enero-Junio 2023	5.271	5.359	98,36%	Promedio			99,54%
Año	Numerador	Denominador	Valor																								
2020	4.545	4.551	99,87%																								
2021	11.180	11.183	99,97%																								
2022	27.842	27.847	99,98%																								
Enero-Junio 2023	5.271	5.359	98,36%																								
Promedio			99,54%																								

Mecanismo de control, evaluación y verificación del cumplimiento de las metas del Programa

La evaluación del cumplimiento de las metas será efectuada por la Subsecretaría del Trabajo, pudiendo contratar a evaluadores externos, por medio del procedimiento dispuesto en la ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y será de su cargo.

En el mes de julio de 2024, el (la) Director(a) del Trabajo remitirá a la Subsecretaría del Trabajo, un informe de cumplimiento parcial de las metas, con los resultados de cumplimiento efectivo alcanzados durante el primer semestre, con relación a cada uno de los indicadores del presente Programa (excluye medición del instrumento de medición de la percepción de los usuarios) y al análisis cualitativo de los eventuales riesgos que podrían afectar el cumplimiento de las metas comprometidas.

Finalmente, una vez concluido el período de ejecución de las metas del programa el (la) Director(a) del Trabajo remitirá a la Subsecretaría del Trabajo, un informe de cumplimiento, el que contendrá, a lo menos, la cifra de cumplimiento efectivo alcanzada al término del año respectivo, en cada uno de los indicadores, además de una evaluación cualitativa que explique las principales desviaciones sobre las metas comprometidas, con los antecedentes pertinentes, según lo establecido en el “Reglamento para la aplicación de la asignación especial de calidad de servicio de la Dirección del Trabajo establecida en el artículo 6 de la Ley N°21.327” .

Una vez recibido el informe final de cumplimiento de metas por parte de la Dirección del Trabajo, la Subsecretaría del Trabajo dispondrá de 10 días hábiles para dar conformidad o formular observaciones e informar los cambios realizados.

De acuerdo con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 17 del reglamento antes señalado, si la Subsecretaría del Trabajo formula observaciones al informe final de cumplimiento total de las metas antes mencionado, el (la) director(a) del Trabajo deberá subsanarlas e informar mediante oficio los cambios realizados. El (la) subsecretario(a) del Trabajo dispondrá de 5 días hábiles para otorgar su conformidad al informe corregido.

V. Instrumento de medición de la percepción de los/as usuarios/as respecto de la calidad de los servicios prestados.

El instrumento de medición de la percepción de los(as) usuarios(as) respecto de la calidad de servicio de la Dirección del Trabajo a utilizar en el programa de mejoramiento que aprueba el presente decreto, corresponde a una encuesta de percepción de la calidad de una selección de servicio brindados a través de la plataforma “Mi DT” por parte de los(as) usuarios(as) de la Dirección del Trabajo, contratada por la Subsecretaría del Trabajo, definiéndose a su respecto los indicadores que se establecen en este decreto.

Para el año 2024 se ha decidido evaluar de manera más integral el desempeño del Servicio. Lo anterior, de conformidad a los elementos técnicos y en base a los resultados que arrojó el Estudio de Calidad de Servicio, realizado en 2023, de la Dirección del Trabajo respecto de 5 trámites disponibles en el portal Mi DT (Registro de contrato de trabajo, Libro electrónico de remuneraciones, Registro de término de contrato de trabajo, Denuncia a un empleador que no cumple las normas laborales, previsionales ni de seguridad y salud en el trabajo y Formulario especial de reclamo administrativo), aplicado a empleadores(as) y trabajadores(as) usuarios(a)s de la Dirección del Trabajo que hayan realizado uno de éstos y que se encuentren finalizados durante el año 2023, por lo que se definió el establecimiento de cinco (5) indicadores, los cuales se extraen del Estudio de Calidad de Servicio de la Dirección del Trabajo, contratado por la Subsecretaría del Trabajo.

En definitiva, se establecieron los siguientes criterios para la determinación de los indicadores:

1. Priorización de los objetivos Ministeriales y de la Dirección del Trabajo para el período 2023-2026: los cuales se centran en avanzar en la modernización del Servicio para incrementar la calidad de sus servicios en el segmento trabajadores(as). Ello, porque la mayor parte de las mejoras tecnológicas y de servicios digitales desarrolladas en el último tiempo han estado dirigidas a los(as) empleados(as), excluyendo a trabajadores(as) del proceso de modernización que se ha emprendido.
2. Mejorar procesos específicos de la Institución: el instrumento diseñado por la Subsecretaría del Trabajo es un estudio que busca indagar en la mejora de aspectos específicos de la implementación de la modernización de la Dirección del Trabajo. En este marco, el instrumento evalúa aspectos concretos de la calidad en la entrega de los servicios que provee la Institución a los(as) usuarios(as), diferenciándose del estudio efectuado por la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda (MESU), que mide concepciones generales que son poco claras a la hora de identificar problemáticas.
3. Baja valoración: se seleccionaron los indicadores que cuentan con menor rendimiento, donde la instalación de una determinada práctica se hace relevante en la percepción que tienen los(as) usuarios(as) sobre la calidad de los servicios que entrega la Institución.
4. La acciónabilidad: se requiere contar con indicadores que puedan ser abordables por la Institución durante el período de medición.

Los indicadores de gestión asociados a calidad de servicio para el año 2024 se presentan a continuación:

Indicador (1)	Porcentaje de empleadores/as que se consideran satisfechos/as con la estabilidad de la página Mi DT (siempre disponible y sin caídas)		
Fórmula de cálculo	(Nº 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)”) / (Nº 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		
Notas técnicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. El denominador considera el número total de respuestas de empleadores/as que califican 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)”, con una nota de 1 a 7, eliminando las respuestas “no sabe” y “no responde”. 2. La muestra es ponderada o expandida previamente a la población usuaria de los trámites del Portal MiDT contemplados en la medición de la encuesta de Percepción Usuaria de Calidad de Servicio del Programa de Mejoramiento de Calidad de los Servicios Prestados a los/as Usuarios/as de la Dirección del Trabajo en el año t-1, siguiendo la metodología de la Subsecretaría del Trabajo. 3. Los resultados son entregados en números enteros, por lo cual la obtención de los porcentajes se aproxima al entero más cercano, $> 0,5$ pasa al entero siguiente y $< 0,5$ se mantiene el número entero. 4. La metodología utilizada para el cálculo de este indicador corresponde a la metodología desarrollada por la Subsecretaría del Trabajo, en el marco de la medición de la encuesta de Percepción Usuaria de Calidad de Servicio del Programa de Mejoramiento de Calidad de los Servicios Prestados a los/as Usuarios/as de la Dirección del Trabajo. 5. Los resultados de este indicador serán calculados según se indica en el punto anterior por la Subsecretaría del Trabajo a partir de los datos levantados por un proveedor adjudicado mediante licitación. 6. Indicador ascendente. 		
Meta	26%	Ponderación	5%
Resultado Estudio Calidad de Servicio 2023	25%	Error muestral indicador	1,7%

Indicador (2)	Porcentaje de usuarios/as que realizan denuncias que se consideran satisfechos/as con la claridad de las instrucciones para realizar el trámite.		
Fórmula de cálculo	$(\text{N}^{\circ} \text{ total de evaluaciones de los/as usuarios/as de denuncia con notas de 6 y 7 respecto a la pregunta o indicador "¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados con la realización del trámite en MiDT? (...) Claridad de las instrucciones para realizar el trámite"}) / (\text{N}^{\circ} \text{ total de evaluaciones de los/as usuarios/as de denuncia de la pregunta o indicador: "¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados con la realización del trámite en MiDT? (...) Claridad de las instrucciones para realizar el trámite"}) *100$		
Notas técnicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. El denominador considera el número total de respuestas de las denuncias que califican 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", eliminando las respuestas "no sabe" y "no responde". 2. La muestra es ponderada o expandida previamente a la población usuaria de los trámites del Portal MiDT contemplados en la medición de la encuesta de Percepción Usuaria de Calidad de Servicio del Programa de Mejoramiento de Calidad de los Servicios Prestados a los/as Usuarios/as de la Dirección del Trabajo en el año t-1, siguiendo la metodología de la Subsecretaría del Trabajo. 3. Los resultados son entregados en números enteros, por lo cual la obtención de los porcentajes se aproxima al entero más cercano, $> 0,5$ pasa al entero siguiente y $< 0,5$ se mantiene el número entero. 4. La metodología utilizada para el cálculo de este indicador corresponde a la metodología desarrollada por la Subsecretaría del Trabajo en el marco de la medición de la encuesta de Percepción Usuaria de Calidad de Servicio del Programa de Mejoramiento de Calidad de los Servicios Prestados a los/as Usuarios/as de la Dirección del Trabajo. 5. Los resultados de este indicador serán calculados según se indica en el punto anterior por la Subsecretaría del Trabajo a partir de los datos levantados por un proveedor adjudicado mediante licitación. 6. El indicador presenta una lectura ascendente 		
Meta	46%	Ponderación	20%
Resultado Estudio Calidad de Servicio 2023	45%	Error muestral indicador	5%

Indicador (3)	Porcentaje de usuarios/as que realizan denuncias que se consideran satisfechos/as con la claridad de la información del resultado del trámite.		
Fórmula de cálculo	$(\text{N}^{\circ} \text{ total de evaluaciones de los/as usuarios/as de denuncia con notas de 6 y 7 respecto a la pregunta o indicador "¿Qué tan claro le pareció la información recibida sobre el resultado?") / (\text{N}^{\circ} \text{ total de evaluaciones de los/as usuarios/as de denuncia de la pregunta o indicador: Qué tan claro le pareció la información recibida sobre el resultado}) *100$		
Notas técnicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. El denominador considera el número total de respuestas de las denuncias que califican la pregunta o indicador: "¿Qué tan claro le pareció la información recibida sobre el resultado?", eliminando las respuestas "no sabe" y "no responde". 2. La muestra es ponderada o expandida previamente a la población usuaria de los trámites del Portal MiDT contemplados en la medición de la encuesta de Percepción Usuaria de Calidad de Servicio del Programa de Mejoramiento de Calidad de los Servicios Prestados a los/as Usuarios/as de la Dirección del Trabajo en el año t-1, siguiendo la metodología de la Subsecretaría del Trabajo. 3. Los resultados son entregados en números enteros, por lo cual la obtención de los porcentajes se aproxima al entero más cercano, $> 0,5$ pasa al entero siguiente y $< 0,5$ se mantiene el número entero. 4. La metodología utilizada para el cálculo de este indicador corresponde a la metodología desarrollada por la Subsecretaría del Trabajo en el marco de la medición de la encuesta de Percepción Usuaria de Calidad de Servicio del Programa de Mejoramiento de Calidad de los Servicios Prestados a los/as Usuarios/as de la Dirección del Trabajo. 		

	<p>5. Los resultados de este indicador serán calculados según se indica en el punto anterior por la Subsecretaría del Trabajo a partir de los datos levantados por un proveedor adjudicado mediante licitación.</p> <p>6. El indicador presenta una lectura ascendente, esto es -a mayor porcentaje- se aprecia un mejor resultado.</p>		
Meta	27%	Ponderación	5%
Resultado Estudio Calidad de Servicio 2023	26%	Error muestral indicador	5%

Indicador (4)	Porcentaje de usuarios/as trabajadores/as que realizan una denuncia evalúan satisfactoriamente la calidad de servicio que ofrece el portal MiDT.				
Fórmula de cálculo	$(\text{Nº total de evaluaciones de los/as usuarios/as trabajadores/as que solicitan una denuncia con notas de 6 y 7 respecto a la pregunta o indicador "¿Cómo evaluaría la calidad de servicio que este portal ofrece?") / (\text{Nº total de evaluaciones de los/as usuarios/as trabajadores/a que solicitan una denuncia de la pregunta o indicador: "¿Cómo evaluaría la calidad de servicio que este portal ofrece?") *100}$				
Notas técnicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. El denominador considera el número total de respuestas de las denuncias que califican la pregunta o indicador: "¿Cómo evaluaría la calidad de servicio que este portal ofrece?", eliminando las respuestas "no sabe" y "no responde". 2. La muestra es ponderada o expandida previamente a la población usuaria de los trámites del Portal MiDT contemplados en la medición de la encuesta de Percepción Usuaria de Calidad de Servicio del Programa de Mejoramiento de Calidad de los Servicios Prestados a los/as Usuarios/as de la Dirección del Trabajo en el año t-1, siguiendo la metodología de la Subsecretaría del Trabajo. 3. Los resultados son entregados en números enteros, por lo cual la obtención de los porcentajes se aproxima al entero más cercano, $> 0,5$ pasa al entero siguiente y $< 0,5$ se mantiene el número entero. 4. La metodología utilizada para el cálculo de este indicador corresponde a la metodología desarrollada por la Subsecretaría del Trabajo en el marco de la medición de la encuesta de Percepción Usuaria de Calidad de Servicio del Programa de Mejoramiento de Calidad de los Servicios Prestados a los/as Usuarios/as de la Dirección del Trabajo. 5. Los resultados de este indicador serán calculados según se indica en el punto anterior por la Subsecretaría del Trabajo a partir de los datos levantados por un proveedor adjudicado mediante licitación. 6. El indicador presenta una lectura ascendente, esto es -a mayor porcentaje- se aprecia un mejor resultado. 7. Sólo se considera al/a usuario/a trabajador/a que realiza una denuncia. Ello porque el/a usuario/a de reclamo administrativo tuvo una baja representación de la muestra y su técnica de selección de los casos fue efectuada por técnica de barrido, lo que hace que sus estimaciones no estén sujetas a la Ley de las probabilidades. 				
Meta	35%	Ponderación	10%		
Resultado Estudio Calidad de Servicio 2023	33%	Error muestral indicador	5%		

Indicador (5)	Porcentaje de usuarios/as empleadores/as evalúan satisfactoriamente la calidad de servicio que ofrece el portal MiDT.				
Fórmula de cálculo	$(\text{Nº total de evaluaciones de los/as usuarios/as empleadores/as con notas de 6 y 7 respecto a la pregunta o indicador "¿Cómo evaluaría la calidad de servicio que este portal ofrece?") / (\text{Nº total de evaluaciones de los/as usuarios/as empleadores/as de la pregunta o indicador: "¿Cómo evaluaría la calidad de servicio que este portal ofrece?") *100}$				
Notas técnicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. El denominador considera el número total de respuestas de las denuncias que califican la pregunta o indicador: "¿Cómo evaluaría la calidad de servicio que este portal ofrece?", eliminando las respuestas "no sabe" y "no responde". 				

	<ol style="list-style-type: none"> 2. La muestra es ponderada o expandida previamente a la población usuaria de los trámites del Portal MiDT contemplados en la medición de la encuesta de Percepción Usuaria de Calidad de Servicio del Programa de Mejoramiento de Calidad de los Servicios Prestados a los/as Usuarios/as de la Dirección del Trabajo en el año t-1, siguiendo la metodología de la Subsecretaría del Trabajo. 3. Los resultados son entregados en números enteros, por lo cual la obtención de los porcentajes se aproxima al entero más cercano, $> 0,5$ pasa al entero siguiente y $< 0,5$ se mantiene el número entero. 4. La metodología utilizada para el cálculo de este indicador corresponde a la metodología desarrollada por la Subsecretaría del Trabajo en el marco de la medición de la encuesta de Percepción Usuaria de Calidad de Servicio del Programa de Mejoramiento de Calidad de los Servicios Prestados a los/as Usuarios/as de la Dirección del Trabajo. 5. Los resultados de este indicador serán calculados según se indica en el punto anterior por la Subsecretaría del Trabajo a partir de los datos levantados por un proveedor adjudicado mediante licitación. 6. El indicador presenta una lectura ascendente, esto es -a mayor porcentaje- se aprecia un mejor resultado. 		
Meta	49%	Ponderación	10%
Resultado Estudio Calidad de Servicio 2023	47%	Error muestral indicador	1,7%

VI. Medición del componente Calidad de Servicio de acuerdo al artículo 10 de la Ley N° 21.327 sobre Modernización de la Dirección del Trabajo: Metodología del Instrumento de la percepción de los(as) usuarios(as) respecto de la calidad de servicio.

La Ley N° 21.327 establece una Asignación Especial de Calidad de Servicio de la Dirección del Trabajo. Esta asignación corresponde a un estipendio que recibirán los(as) funcionarios(as) de planta y a contrata respecto a la ejecución de un programa de mejoramiento de la calidad. Este Programa contiene una evaluación de la percepción usuaria respecto de la calidad de servicio, mediante la aplicación de un instrumento de medición de la percepción de los(as) usuarios(as) respecto de la calidad de servicio, el “Estudio de Calidad de Servicio de la Dirección del Trabajo”, contratado por la Subsecretaría del Trabajo.

El reglamento de la Ley N°21.327 aprobado por el Decreto Supremo N°69, de 2022, del Ministerio del Trabajo ha definido los siguientes atributos a través de los cuales se evaluará la calidad del servicio: oportunidad, accesibilidad, precisión, continuidad del servicio, comodidad y cortesía en la atención.

Junto con estas dimensiones el instrumento deberá aportar nuevos elementos que entreguen insumos para la toma de decisiones respecto de la mejora de los distintos productos o servicios de la Dirección del Trabajo.

Al respecto, de conformidad a lo señalado en el numera 3 del artículo 10 de la Ley N°21.327, la evaluación de percepción de los usuarios será efectuada por una empresa externa seleccionada y contratada por la Subsecretaría del Trabajo, a través de los procedimientos descritos en la ley N°19.886. La aplicación de dichos procedimientos será de responsabilidad de la subsecretaría antes señalada.

VII. Evaluación del cumplimiento del programa

El nivel de cumplimiento global del programa se obtendrá mediante la sumatoria de los ponderadores obtenidos por cada indicador (desempeño e instrumento), conforme a los porcentajes establecidos en el artículo 10 de la Ley N° 21.327, número 1, vale decir “50 por ciento para los indicadores de calidad de servicio del programa de mejoramiento y 50 por ciento para el instrumento de medición de la percepción de los usuarios”.

(A) Indicadores con metas (50%)	(B) Instrumento de medición de la percepción de los usuarios respecto de la calidad de servicio (50%)
<p>Para determinar el ponderador efectivamente obtenido por cada indicador, éste deberá contar, a lo menos, con un 75% de nivel de cumplimiento efectivo; si no se logra dicho mínimo, el ponderador efectivamente obtenido por el indicador será igual a cero.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, un indicador se considerará como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Cumplido: cuando alcance un nivel de cumplimiento efectivo igual o superior a 100% y, por tanto, obtiene todo el ponderador asignado. b) Parcialmente cumplido: cuando alcance un nivel de cumplimiento efectivo igual o mayor a 75% y menor a 100%, obteniendo la proporción equivalente del ponderador. c) No cumplido: cuando obtenga un nivel de cumplimiento efectivo menor a 75% y, por lo tanto, obtiene 0% del ponderador asignado. <p>El nivel de cumplimiento global de la parte correspondiente a los indicadores de desempeño del programa se determinará mediante la sumatoria de los ponderadores efectivamente obtenidos por cada indicador cumplido o parcialmente cumplido.</p>	<p>Para determinar el ponderador efectivamente obtenido por el instrumento, éste deberá contar, a lo menos, con un 75% de nivel de cumplimiento efectivo de la meta; si no se logra dicho mínimo, el ponderador efectivamente obtenido será igual a cero.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, el instrumento se considerará como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Cumplido: cuando alcance un nivel de cumplimiento efectivo igual o superior al 100% y, por tanto, obtiene todo el ponderador asignado. b) Parcialmente cumplido: cuando alcance un nivel de cumplimiento efectivo igual o mayor a un 75% de la meta y menor al 100% de la meta, obteniendo la proporción equivalente del ponderador. c) No cumplido: cuando obtenga un nivel de cumplimiento efectivo menor a un 75% de la meta y, por lo tanto, obtiene 0% del ponderador asignado. <p>El nivel de cumplimiento global de la parte correspondiente a los indicadores de percepción del programa se determinará mediante la sumatoria de los ponderadores efectivamente obtenidos por cada indicador cumplido o parcialmente cumplido.</p>
El nivel de cumplimiento global del programa se obtendrá mediante la sumatoria de las ponderaciones obtenidas de la parte correspondiente a los indicadores de desempeño (A), y la del instrumento de medición de la percepción de los usuarios respecto de la calidad de servicio (B).	

VIII. Plazo cumplimiento de Programa

El presente Programa para el año 2024 se ejecutará hasta el 31 de diciembre del año 2024.

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE
"POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA"**



GABINETE MINISTERIAL
PCHC/MESP/ASA/SRN/CBS/FAA/ROM/MEB

Distribución:

Gabinete Ministro del Trabajo y Previsión Social
Gabinete Subsecretario del Trabajo
Gabinete Ministro de Hacienda
Gabinete Director del Trabajo
Auditoría Ministerial
División Jurídica Subsecretaría del Trabajo
Unidad de Planificación y Control de Gestión Subsecretaría del Trabajo
División de Administración y Finanzas Subsecretaría del Trabajo
Oficina de Partes Subsecretaría del Trabajo

o que transcribo a usted, para su conocimiento,

