



Trámites Ciudadanos en los Servicios Públicos

Universo de trámites, sus plazos y evaluaciones existentes

Autor

Gabriela Dazarola Leichtle
Email: gdazarola@bcn.cl
Tel.: (56) 32 226 3189

Nº SUP: 141330

Resumen

El Registro Nacional de Trámites (RNT), es la nómina oficial de trámites realizados por las instituciones públicas. El Registro contiene los principales atributos que permiten caracterizar la oferta de trámites del Estado. Estos se definen como toda acción realizada por una persona natural y/o jurídica, necesaria para que pueda acceder a un producto o servicio, ofrecido por una institución. El número de instituciones que informan sus trámites al RNT, son 217 y el número de trámites es de 3.683.

En relación a la determinación de los plazos para la realización de los distintos trámites públicos, es posible apreciar que existe una diversidad de fuentes que determinan su extensión como leyes, reglamentos y resoluciones, entre otras. Así como diferencias en su clasificación de acuerdo a los tiempos de tramitación: trámite con respuesta inmediata; trámite con respuesta no inmediata, que no requiere de más acciones del solicitante; y trámite con respuesta no inmediata, que requiere de más acciones.

Por otra parte, a través de la Medición de Satisfacción Usuaría (MESU), encuesta que busca identificar oportunidades para mejorar la eficiencia en la entrega de los servicios del Estado, tomando como base las necesidades de las personas, entre otras evaluaciones, se mide el atributo de oportunidad. De acuerdo a sus resultados, el 71% de las personas usuarias evalúan satisfactoriamente el tiempo de respuesta de la institución, proporción que cae a 58% respecto del tiempo de espera para ser atendidos.

Como se puede apreciar en los registros (RNT) y mediciones mencionadas (MESU), la publicidad o no de los plazos para realizar los trámites no es una característica que se mida, sin embargo el atributo de la oportunidad es uno de los que plantea importantes desafíos a la hora de entregar servicios y productos de parte de las entidades públicas.

En relación a la publicidad de los plazos, al observar aleatoriamente algunos portales en los que se encuentran disponibles distintos tipos de trámites, destaca el caso del portal ChileAtiende, que contiene alrededor de 2.500 trámites públicos, para cada uno de los cuales se extiende información con su descripción, a quién está dirigido (incluye los requisitos que deben cumplir), documentos requeridos, procedimiento para solicitar o acceder a los beneficios y servicios (paso a paso), costo (puede ser gratuito o tener valor), vigencia y marco legal. Finalmente, en los trámites revisados, en la pestaña sobre ¿cómo y dónde hago el trámite?, aparece claramente destacado el plazo de duración.

Introducción

El siguiente informe describe los principales instrumentos existentes para la medición de los trámites del sector público, en respuesta a un requerimiento relacionado con los tipos de trámites existentes y la información disponible para la ciudadanía en relación a los plazos para su realización.

De acuerdo a la información disponible y de tratarse de un universo de 3.683 trámites registrados en el Registro Nacional de Trámites (RNT), distribuidos en 217 instituciones, con distintas características y complejidades, no es posible conocer en detalle los plazos, ni su publicidad por cada institución.

Sin embargo, al existir fuentes como el citado Registro Nacional de Trámites (RNT), así como la encuesta de Medición de Satisfacción Usuaría (MESU), junto con seleccionar algunos ejemplos aleatorios de la publicación de trámites en instituciones públicas en línea, como el portal de Chileatiende y el de algunos ministerios, es posible entregar información sobre el universo de trámites, su distribución en los distintos Ministerios, algunos conceptos que se han incorporado para su clasificación, así como resultados de su evaluación por la ciudadanía, junto con algunos ejemplos de la forma en que se establecen y publican los plazos de tramitación.

I. Registro Nacional de Trámites (RNT)

El Registro Nacional de Trámites (RNT)¹, es la nómina oficial de trámites realizados por las instituciones públicas. El Registro contiene los principales atributos que permiten caracterizar la oferta de trámites del Estado, disponer de información agregada y comparable para tomar decisiones estratégicas y transversales en materias de inversión, simplificación, eliminación y digitalización de trámites en el marco de la Modernización del Estado y la política “CeroFilas” de la División de Gobierno Digital (DGD). Dicho registro existe desde el año 2019.

A través de esta herramienta se miden los avances en materia de digitalización por medio de la cual se regulan la forma en que las instituciones definen nuevos trámites, así como dar el primer paso para avanzar en la simplificación administrativa mediante el rediseño de procesos o la introducción de tecnologías en los procesos institucionales.

Para su conformación, se fijó como responsabilidad de cada servicio velar por la oportuna actualización y la veracidad de la información reportada en el RNT. Para ello, cada Jefe de Servicio designa a un Coordinador de Transformación Digital (CTD), quien opera como contraparte institucional frente a la División de Gobierno Digital (DGD) y le corresponde mantener actualizado el RNT y, en el contexto de la implementación de la Ley N°21.180 sobre Transformación Digital del Estado².

¹ Disponible en: <https://tramites.gob.cl/> (abril, 2024)

² La Ley N° 21.464 de 2022, modificó la Ley 21.180 y el DFL 1, del año 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, estableciendo una nueva gradualidad de implementación de la Ley de Transformación Digital al modificar el orden de las fases de implementación y establecer la incorporación de una nueva Fase 0 “preparación”.

Adicionalmente, el nuevo plazo final para que todos los grupos de instituciones afectados a la Ley cumplan con los objetivos y materias específicas de esta normativa es hasta el 31 de diciembre del 2027.

Con este Registro, se ha elaborado un documento denominado “marco conceptual de productos y trámites”³, el cual tiene por objetivo entregar un conjunto de conceptos básicos en torno a los productos y trámites del Estado, que permiten contar con una base conceptual común que contribuya a mejorar las políticas, iniciativas y acciones que realizan las instituciones públicas en este ámbito.

Los trámites son parte de la burocracia que genera el Estado en torno a la entrega de bienes y servicios para las personas. Cada institución tiene un mandato de ley, a partir del cual se establece un conjunto de productos, entendidos como bienes o servicios, que debe proveer, y para el cual se generan una serie de procedimientos internos, externos (con otras instituciones) y trámites o requerimientos que son exigidos a los usuarios.

Con la transformación digital se reestructura la forma en que las instituciones cumplen con su mandato y entregan sus productos a los ciudadanos, poniendo en el centro las necesidades de los usuarios, por sobre las necesidades burocráticas institucionales.

Desde la perspectiva del diseño de una política pública de Transformación Digital, la homologación de conceptos o establecer un marco conceptual común en torno a los productos que entrega el Estado, y los procedimientos y trámites que se generan en el proceso, permite contar con información agregada y comparable para tomar decisiones estratégicas y transversales en materias de simplificación y digitalización, inversión en Tecnología de la Información TI, definición de estándares, entre los principales.

En relación a estos conceptos, se definen los trámites, como “la unidad de medida básica del RNT. Un trámite es toda acción realizada por una persona natural y/o jurídica, necesaria para que ésta pueda acceder a un producto ofrecido por una institución”.

La nómina de trámites contiene todos aquellos trámites mediante los cuales las personas pueden acceder a estos productos (bienes y/o servicios). Se identifican a su vez, un número importante de productos, los que de acuerdo a su mandato de ley, las instituciones deben proveer y/o entregar uno o más productos a las personas⁴.

Algunos ejemplos de trámites son:

- ✓ Solicitar información y efectuar reclamos o sugerencias a la institución.
- ✓ Postular para acceder a un bien o servicio (becas, subsidios, fondos concursables, etc.)
- ✓ Rectificar y/o actualizar información personal.
- ✓ Pagar una multa y/o sanción.
- ✓ Apelar una respuesta de una postulación.

³ Disponible en: https://www.integridadytransparencia.gob.cl/wp-content/uploads/2023/05/Marco-conceptual-de-tramites-en-el-Estado_v1-marzo-2019.pdf (abril, 2024)

⁴ Disponible en: https://cms-tramites-prod.s3-us-west-2.amazonaws.com/uploads/pdf/Informativo_RNT_para_nuevos_CTD.pdf? (abril, 2024)

1. Tipos de trámite

El RNT clasifica los trámites de acuerdo a distintos criterios: según complejidad o carga al ciudadano, tiempo de respuesta y según carga administrativa. En esta oportunidad, por el tenor del requerimiento, se desarrolla la clasificación relacionada con el tiempo de respuesta:

a. Trámite con respuesta inmediata: El usuario realiza un trámite y el producto solicitado es obtenido en el mismo momento. Ejemplo: la mayor parte de los certificados, como el de nacimiento, matrimonio y antecedentes.

b. Trámite con respuesta no inmediata, que no requiere de más acciones del solicitante: El usuario realiza un trámite y el producto involucrado es entregado con posterioridad a la fecha de la solicitud, dentro de un plazo definido, sin que el usuario deba realizar otras acciones para obtener su respuesta. Ejemplo: solicitud de transparencia en cada institución pública.

c. Trámite con respuesta no inmediata, que requiere de más acciones por parte del solicitante: El usuario inicia un trámite que tiene distintas instancias donde se generan nuevos requerimientos o acciones de su parte para obtener una respuesta. Ejemplo: Postulación a becas del Ministerio de Educación, a través del formulario único de postulación – FUAS.

2. Universo del Registro Nacional de Trámites

A Julio de 2023 se contabiliza un 89% de avance en digitalización (porcentaje de trámites digitales informados por las instituciones). Por otra parte, como se observa en la Tabla 1, el número de instituciones que informan sus trámites son 217 y el número de trámites es de 3.683.

Tabla 1. Universo de Trámites del RNT

N° de instituciones que informan sus trámites en el RNT	N° de trámites informados en el RNT	N° de trámites que utilizan clave única	Porcentajes de transacciones realizadas a través de canales digitales 2023
217	3.683	1.787	93%

Fuente: RNT

En cuanto a la cantidad de trámites que los servicios realizan, el RNT los divide por Ministerio y los desagrega posteriormente por servicios. Entre los Ministerios con más trámites se encuentran el Ministerio de Salud, Ministerio de Hacienda y Ministerio de Defensa. En la Tabla 2, se detallan los ministerios, el número de trámites y algunos ejemplos de servicios a través de los que se realizan los trámites.

Tabla 2. Número de trámites por Ministerio

Ministerio	N° de Trámites	Algunos servicios relacionados
Ministerio de Salud	525	Subsecretaría de Salud, ISP, FONASA, Superintendencia de Salud, Servicios de Salud, otros
Ministerio de Hacienda	426	Comisión para el Mercado Financiero, SII, Tesorería General de la República, Aduanas, otros

Ministerio	N° de Trámites	Algunos servicios relacionados
Ministerio de Defensa Nacional	374	DIRECTEMAR, Dirección General de Movilización Nacional, Capredena, Dirección General de Aeronáutica Civil, otros.
Ministerio de Economía	324	SERNAPESCA, Subsecretaría de Economía, Subsecretaría de Pesca, CORFO, SERNAC, SERNATUR, INAPI, otros.
Ministerio de Seguridad Pública	303	Carabineros, DIPRECA, Subsecretaría de Interior, Migraciones, PDI, SUBDERE
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	239	Dirección del Trabajo, IPS, Superintendencia de Seguridad Social, Superintendencia de Pensiones, otros.
Ministerio de Agricultura	176	SAG, INDAP, CONAF, CIREN, Comisión Nacional de Riego, otros.
Ministerio de Transporte	175	Subsecretaría de Transporte, Subsecretaría de Telecomunicaciones, Junta Aeronáutica Civil.
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	158	Servicio de Registro Civil, Gendarmería, Subsecretaría de Justicia, otros.
Ministerio de las Culturas	156	Subsecretaría de Cultura, Servicio Nacional de Patrimonio Cultural, otros.
Ministerio de Educación	146	Subsecretaría de Educación, JUNAEB, Consejo Nacional de Educación, Superintendencia de Educación, otros.
Ministerio de Desarrollo Social	111	CONADI, SENAMA, SENADIS, FOSIS, otros.
Ministerio de Energía	86	Superintendencia de Electricidad y Combustible, Comisión Chilena de Energía Nuclear, Comisión Nacional de Energía, otros.
Ministerio de Obras Públicas	84	Dirección General de Aguas, Superintendencia de Servicios Sanitarios, Vialidad, otros.
Ministerio del Medio Ambiente	68	Superintendencia del Medio Ambiente, Servicio de Evaluación Ambiental, otros.
Ministerio de Relaciones Exteriores	47	Dirección Nacional de Fronteras y Límites, Subsecretaría de Exterior, otros.
Ministerio de Ciencia y Tecnología	42	Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo, Subsecretaría de Ciencia y Tecnología.
Ministerio de Vivienda	42	Subsecretaría de Vivienda y Parque Metropolitano de Santiago.
Ministerio de Minería	41	Sernageomin, Comisión Chilena del Cobre.
Ministerio de Bienes Nacionales	29	Subsecretaría de Bienes Nacionales
Ministerio de la Mujer y equidad de género	21	SERNAMEG Y Subsecretaría
Ministerio del Deporte	19	Instituto Nacional del Deporte y Subsecretaría
Ministerio Secretaría General de Gobierno	13	Consejo Nacional de Televisión y Subsecretaría.
Ministerio Secretaría General Presidencia	11	INDH y Subsecretaría
Otros organismos	67	SERVEL, Contraloría, Consejo para la Transparencia, otros

Fuente: elaboración propia en base a información RNT

II. Medición de Satisfacción Usuaría 2023

Otra fuente de información importante en relación a los trámites de los servicios públicos, es la Medición de Satisfacción Usuaría (MESU)⁵. Esta es una encuesta que busca identificar oportunidades para mejorar la eficiencia en la entrega de los servicios del Estado, tomando como base las necesidades de las personas. Los resultados se usan para definir planes de acción específicos en las instituciones públicas, que apunten a la simplificación de los trámites, la mejora de los canales de atención, la reducción de tiempos de tramitación, la entrega de mejor información y, en general, a un mejor funcionamiento del Estado en su conjunto.

La MESU comenzó en 2015 como parte del Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Ministerio de Hacienda. Desde entonces la medición ha ido creciendo en cobertura y se han levantado más de 470.000 encuestas a personas usuarias del Estado.

En el proceso MESU 2023 participaron 74 instituciones públicas, cuyos trámites abarcan más del 80% de las transacciones de trámites del sector público en 2022. El levantamiento comenzó durante la segunda quincena de julio y se extendió hasta septiembre. Entre los principales resultados se encuentran:

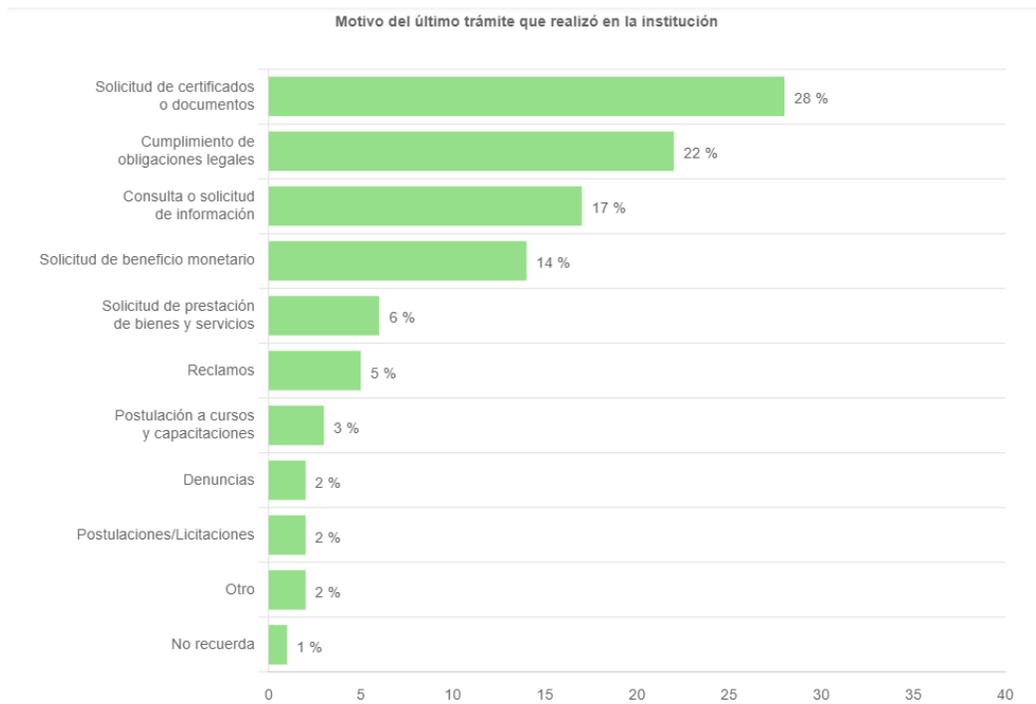
- La versión 2023 de MESU constó con la participación de 74 instituciones y se aplicaron 68.353 encuestas. Se incorporan ajustes metodológicos, en colaboración con OCDE, para potenciar el uso de la información.
- La mayoría de las personas evalúa con nota 6 o 7 su última experiencia (68%). Lo mismo ocurre con la evaluación general de la institución.
- Los canales mejor evaluados por las personas usuarias son el presencial y digital, con un 69% y 68% de evaluaciones con notas 6 o 7 respectivamente.
- El atributo de la experiencia mejor evaluado es el agrado (87%) seguido de la resolutivez (76%). Por su parte, las mayores oportunidades de mejora se observan en la oportunidad (64%) y la facilidad del trámite (69%)

1. Caracterización de trámites en MESU

El principal trámite declarado por las personas es el de solicitud de certificados o documentos, seguido por cumplimiento de obligaciones legales.

⁵ Disponible en: <https://satisfaccion.gob.cl/> (abril, 2024)

Gráfico 1. Motivo del último trámite que realizó en la institución (%)

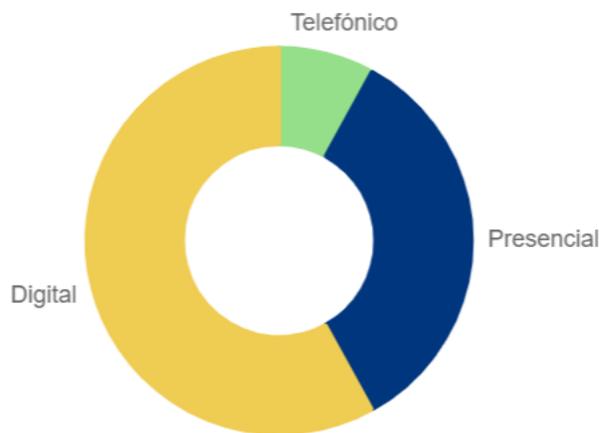


Fuente: resultados MESU 2023

2. Canal a través del que se realiza el trámite

El canal digital es el más utilizado por las personas (58%), seguido del canal presencial (34%) y canal telefónico (8%).

Gráfico 2. Canal a través del que realizó el último trámite

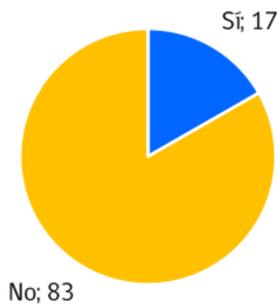


Fuente: resultados MESU 2023

3. Problemas detectados

Según se señala en los resultados de la encuesta, la mayoría de las personas no ha tenido problemas durante el trámite. Entre quienes sí tuvieron algún problema (17%), lo más frecuente ha sido no recibir atención oportuna o en tiempo prudente.

Gráfico 3. Ocurrencia de problemas en trámite en curso y finalizado



Fuente: resultados MESU 2023

Gráfico 4. Principal Problema que tuvo durante la realización del trámite (%)

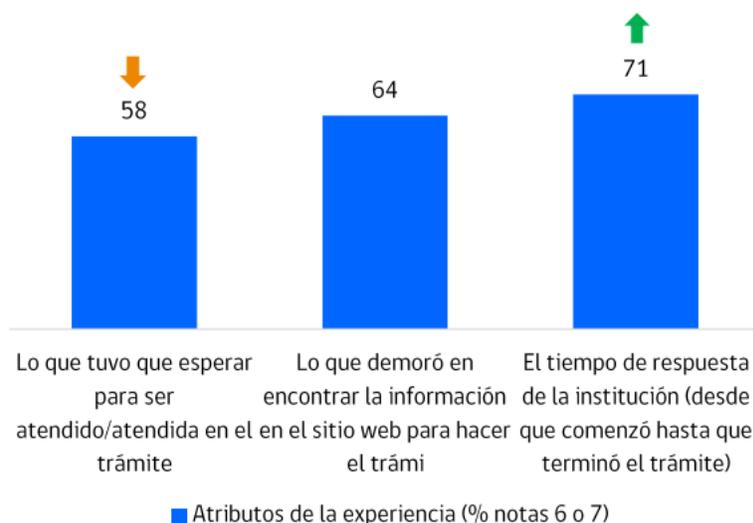


Fuente: resultados MESU 2023

4. Evaluación de atributos de la experiencia: Oportunidad

Respecto del atributo oportunidad, 71% de las personas usuarias evalúan satisfactoriamente el tiempo de respuesta de la institución, proporción que cae a 58% respecto del tiempo de espera para ser atendidos.

Gráfico 5. Evaluación del atributo de oportunidad



Fuente: resultados MESU 2023

Nota: la flecha verde indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior a todo el resto de categorías.

III. Algunos ejemplos de publicidad de los plazos para realizar trámites

En relación a la determinación de los plazos para la realización de los distintos trámites públicos, es posible apreciar que existe una diversidad de fuentes que determinan su extensión como leyes, reglamentos y resoluciones, entre otras.

De acuerdo a la clasificación que realiza el RNT según el tiempo de respuesta y que fue señalado anteriormente: trámite con respuesta inmediata; trámite con respuesta no inmediata, que no requiere de más acciones del solicitante; y trámite con respuesta no inmediata, que requiere de más acciones; al observar aleatoriamente algunos portales en los que se encuentran disponibles distintos tipos de trámites, es posible encontrar diferentes criterios en la determinación de la duración del trámite, así como la forma en la que se publica el plazo de duración.

En el caso de **ChileAtiende**⁶, los trámites se clasifican a través de distintos criterios, así como existe un buscador general para su búsqueda. Para cada trámite se extiende información con su descripción, a quién está dirigido (incluye los requisitos que deben cumplir), documentos requeridos, procedimiento para solicitar o acceder a los beneficios y servicios (paso a paso), costo (puede ser gratuito o tener

⁶ Disponible en: <https://www.chileatiende.gob.cl/> (abril, 2024)

valor), vigencia y marco legal. En los trámites revisados, la pestaña sobre ¿cómo y dónde hago el trámite?, aparece claramente destacado el plazo de duración. Ejemplos:

- Bonificación de la cotización obligatoria de salud (7%)

Su solicitud será resuelta en un plazo máximo de 40 días. Le recomendamos revisar el estado de su solicitud en este mismo sitio web o llamar al call center del IPS al número 600 440 0040.

- Apelar la reducción de una licencia médica porque el reposo es considerado excesivo

En un plazo aproximado de 30 días puedes consultar el estado del trámite. Finalizado el análisis, SUSESO enviará el dictamen al correo electrónico o domicilio informado al momento de realizar el trámite.

- Certificado de historial dosimétrico

Como resultado del trámite, habrá solicitado el certificado. Tendrá respuesta a su requerimiento en el plazo de 13 días hábiles; se emitirá el certificado de historial dosimétrico, que será entregado por la sección Gestión de Productos y Servicios, a través del canal definido por el usuario.

- Autorización para el ejercicio docente

El SEREMI o jefe del Departamento Provincial de Educación, deberá pronunciarse dentro del plazo de los 10 días siguientes a la fecha del requerimiento.

En la revisión de otros portales, como el caso del **Ministerio de Hacienda**, es posible encontrar en su página web, que a través de “Contacto Hacienda”⁷, se pueden ingresar también “consultas, sugerencias y reclamos, los que serán tratados y respondidos en los mismos plazos de la Ley N° 20.285, sobre acceso a la Información Pública”⁸.

En relación a otros trámites específicos, también del Ministerio de Hacienda (como por ejemplo: solicitud de exención de IVA a la importación de capital, solicitud de exención de impuesto de primera categoría, patrocinio de gobierno a ferias o exposiciones, entre otros), se especifican las normas que regulan cada trámite, se encuentran disponibles en línea a través de clave única, pero no siempre se publica el plazo que puede durar su realización.

Otro ejemplo que se puede mencionar, es el caso del **Ministerio de Educación**, el que en su portal de “Ayuda Mineduc”⁹ establece que “se entenderá por incumplimiento de plazos aquellas atenciones cuyas gestiones o tiempo de respuesta sobrepasen los plazos establecidos en el Art 24 de la Ley N° 19.880”¹⁰,

⁷ Disponible en: <https://www.hacienda.cl/ministerio/tramites-ante-el-ministerio> (abril, 2024)

⁸ Artículo 14.- La autoridad o jefatura o jefe superior del órgano o servicio de la Administración del Estado, requerido, deberá pronunciarse sobre la solicitud, sea entregando la información solicitada o negándose a ello, en un plazo máximo de veinte días hábiles, contado desde la recepción de la solicitud que cumpla con los requisitos del artículo 12.

Este plazo podrá ser prorrogado excepcionalmente por otros diez días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, caso en que el órgano requerido deberá comunicar al solicitante, antes del vencimiento del plazo, la prórroga y sus fundamentos.

⁹ <https://www.ayudamineduc.cl/ficha/incumplimiento-de-plazos-proceso-administrativos-ley-ndeg19880>

¹⁰ Artículo 24. El funcionario del organismo al que corresponda resolver, que reciba una solicitud, documento o expediente, deberá hacerlo llegar a la dependencia respectiva, a través de medios electrónicos, a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.

sobre Procedimientos Administrativos o aquellos establecidos de acuerdo a procedimientos internos por la oficina de Atención Ciudadana Ayuda Mineduc”.

En relación a los reclamos, el Ministerio de Educación, establece un plazo de 10 días hábiles y para la atención de consultas y señala que dependerá del nivel de complejidad de la petición de información. Es decir, respuesta a Consultas especializadas de fácil resolución: 5 días hábiles; respuesta a consultas especializadas de resolución compleja (requieren derivación a funcionarios expertos): 5 a 10 días hábiles.

Otros portales, como el de la **Superintendencia de Salud**¹¹, pone a disposición de la ciudadanía, de las organizaciones y empresas vinculadas al mundo de la salud, una serie de servicios. En este caso están diferenciados y explicados cada uno de los trámites y existe la posibilidad de realizarlos en línea, señalando los plazos para cada uno de ellos, al abrir una pestaña de “información importante”. Por ejemplo en el caso de reclamos por infracción a la ley que prohíbe el cheque en garantía para una atención en salud, aparece en la ventana marcada como “información importante”: “Tiempo y Costo del trámite: El plazo para entregar una respuesta definitiva del caso varía dependiendo del tiempo que tome el proceso de verificación de antecedentes asociados al caso. No tiene costo”.

Otro ejemplo, en el mismo portal, es el Reclamo contra FONASA o ISAPRE, se despliega también a través de una ventana de “Información Importante”: “Tiempo y Costo del trámite: No tiene costo. El plazo que tiene la Superintendencia de Salud para gestionar y responder los reclamos presentados por las personas usuarias, es entre 60 y 140 días hábiles”.

Nota aclaratoria:

Asesoría Técnica Parlamentaria, está enfocada en apoyar preferentemente el trabajo de las Comisiones Legislativas de ambas Cámaras, con especial atención al seguimiento de los proyectos de ley. Con lo cual se pretende contribuir a la certeza legislativa y a disminuir la brecha de disponibilidad de información y análisis entre Legislativo y Ejecutivo.



Creative Commons Atribución 3.0
(CC BY 3.0 CL)

Las providencias de mero trámite deberán dictarse por quien deba hacerlo, dentro del plazo de 48 horas contado desde la recepción de la solicitud, documento o expediente.

Los informes, dictámenes u otras actuaciones similares, deberán evacuarse dentro del plazo de 10 días, contado desde la petición de la diligencia.

Las decisiones definitivas deberán expedirse dentro de los 20 días siguientes, contados desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse. La prolongación injustificada de la certificación dará origen a responsabilidad administrativa.

¹¹ Disponible en: <https://www.superdesalud.gob.cl/tramites/#> (abril, 2024)