



DEPTO. DE ATENCIÓN DE USUARIOS
UNIDAD DE ATENCIÓN PRESENCIAL

CIRCULAR N° 044 /

ANT.: Programa de Mejoramiento de Gestión
año 2020

MAT.: Imparte instrucciones para la aplicación
de las actividades del Indicador
"Reclamos Respondidos".

SANTIAGO, 28 MAY 2020

DE: JEFA DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS (S)

**A : SRS. DIRECTORES/AS REGIONALES DEL TRABAJO
SRS. COORDINADORES/AS REGIONALES DE ATENCIÓN DE USUARIOS Y
DE ATENCIÓN DE USUARIOS Y RELACIONES LABORALES**

La presente Circular tiene por objetivo establecer lineamientos e impartir las instrucciones que orientan la gestión del cumplimiento del Indicador "Reclamos Respondidos" (Quejas recibidas y respondidas en OIRS) comprometido por este servicio en el PMG 2020, Objetivo N° 3 Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios.

Al igual que el año recién pasado la meta a cumplir por la Dirección del Trabajo es **del 98%**, esto es, de todas las Quejas o Reclamos recibidos durante el año 2020 se deben responder durante el mismo período como mínimo el 98% de ellas, su cálculo obedece a la siguiente fórmula:

$$= \frac{\text{Cantidad de Reclamos respondidos en el año T}}{\text{Cantidad de Reclamos recibidos en el año T}} \times 100$$

Atendida la alta exigencia del Indicador que, en la práctica, no da margen para dejar ninguna queja o reclamo pendiente, se estima necesario impartir la siguiente instrucción:

1. Las solicitudes ciudadanas ingresadas en las OIRS presencial de las oficinas deben ser siempre registradas y respondidas por la misma Oficina receptora. Las presentaciones no pueden derivarse o trasladarse a otra Inspección.
2. Todo Reclamo o Queja recibida debe responderse durante el mismo mes en que se recibe.
3. Se debe considerar Reclamo o Queja a aquellas disconformidades que la ciudadanía manifiesta mediante las OIRS presencial y/o virtual, relacionadas a las actuaciones, atenciones, servicios y productos entregados por el Servicio a través de sus distintos canales de atención.

4. Reclamo o Queja respondida es aquella en que, el Servicio, ha emitido una respuesta resolutive o que contiene la decisión definitiva que responde lo solicitado por el usuario, por esta razón, los casos que requieran antecedentes o informes que involucran a una oficina distinta de la receptora, deberán efectuarse las consultas y peticiones respectivas con la antelación suficiente que permita dar cumplimiento a los plazos legales y de indicadores comprometidos.

El Indicador es monitoreado mensualmente por el Depto. de Gestión con la información obtenida directamente del sistema SIAC CRM, se hace necesario que las Direcciones Regionales informen mensualmente de su avance a este Departamento, específicamente al correo atencionpresencial@dt.gob.cl, el plazo de envío del primer informe correspondiente al período enero a mayo 2020, será hasta el 06 de junio.

Finalmente, atendida la importancia del contenido de esta Circular, deberá darse a conocer a los funcionarios involucrados.

Saluda atentamente a Uds.



[Handwritten signature]

MONICA VALENZUELA TORRES
INGENIERO COMERCIAL
JEFA DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS(S)



MVT/MACA
Distribución:

- Destinatarios
- Departamento de Atención de Usuarios
- Unidad de Atención Presencial
- Oficina de Partes