



Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado

Estadísticas 2013 SIAC

**SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
CIUDADANA
SIAC**

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN NACIONAL DE FRONTERAS Y LÍMITES DEL ESTADO

Santiago, Enero 2014



1. Índice

1. Índice	2
2. Presentación.....	4
3. Introducción	5
4. Objetivo Informe de Estadísticas Tercer Trimestre de 2013 SIAC	6
5. Metodología Estadística Cuarto Trimestre de 2013 SIAC	6
6. Estadísticas Cuarto Trimestre 2013 SIAC	6
6.1 Tipificación de las Solicitudes Ingresadas en el Cuarto Trimestre del año 2013	6
6.2 Solicitudes Recibidas en durante el Cuarto trimestre del año 2013	7
6.3 Solicitudes Recibidas por Espacios de Atención del Servicio	9
6.4 Solicitudes Recibidas Vía Electrónica	9
6.4.1 Solicitudes Recibidas por Formulario “Contáctenos”	11
6.4.1.1 Procedencia de las Solicitudes Recibidas por el Formulario “Contáctenos”	12
6.4.1.2 País de Procedencia de las Solicitudes Recibidas por el Formulario “Contáctenos”	14
6.4.1.3 Nacionalidad de las Solicitudes Recibidas por el Formulario “Contáctenos”	15
6.4.1.4 Perfil de Usuarios/as Formulario	16
6.4.1.5 Clasificación Formulario por Sexo	17
6.4.2 Solicitudes Recibidas por Correo Electrónico.....	19
6.4.2.1 Procedencia de las Solicitudes Recibidas por Correo Electrónico	20
6.4.2.2 País de Procedencia de las Solicitudes Recibidas por Correo Electrónico	22
6.4.2.3 Nacionalidad de las Solicitudes Recibidas por Correo Electrónico	24
6.4.2.4 Perfil de Usuarios/as Correo Electrónico	25
6.4.2.5 Clasificación Correo Electrónico por Género.	26
6.4.3 Clasificación de las Solicitudes Recibidas por Formulario y Correo Electrónico	27
6.5 Solicitudes Recibidas por Vía Telefónica	31





6.6 Solicitudes de Acceso a Información Pública	31
6.6.1 Transparencia Pasiva	31
6.6.1.1 Identificación Solicitudes de Acceso a Información Pública	31
6.6.1.1.1 Total Solicitudes de Acceso a Información Pública	31
6.7 OIRS Presidenciales	33
7. Evaluación Estadísticas Cuarto Trimestre 2013 SIAC DIFROL	34
8. Consideraciones Finales	35



2. Presentación

El Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), tiene como objetivo contar con espacios de atención ciudadana en los Servicios Públicos, que faciliten la interacción entre éstos y las personas, mediante instrumentos de trabajo institucionales, que respondan a una misma lógica comunicacional y representen una forma de atención propia y distintiva de un Gobierno transparente, participativo y no discriminatorio¹.

La Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado (DIFROL) ha establecido la Elaboración de un Informe Estadístico, que corresponde a un documento oficial del Servicio, el cual presenta un estudio de los datos extraídos de las solicitudes ingresadas a los sistemas de registros habilitados en el SIAC DIFROL. Los datos extraídos a través de este sistema son sistematizados, permitiendo a la institución reconocer además a quiénes atiende y cuáles son sus requerimientos, siendo la base para la confección de los perfiles de usuarios/as y sus demandas.

Este instrumento es importante para DIFROL, pues permite la retroalimentación para la mejora continua de la calidad de sus productos y servicios entregados a la ciudadanía.

A continuación, el presente informe muestra los datos de las Estadísticas correspondientes al cuarto trimestre del año 2013 del SIAC DIFROL.

¹Sistema Integral de Atención a Cliente(a) s, Usuario(a) s y Beneficiario(a) s. Guía Metodológica 2008. Página 22.



3. Introducción

El presente informe corresponde a un documento oficial de la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado (DIFROL), el cual exhibe un estudio de los datos extraídos de las solicitudes ingresadas al sistema de registro habilitados en el SIAC DIFROL, durante el cuarto trimestre del año 2013; los datos fueron recopilados del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2013. Los datos captados a través de este sistema son sistematizados y analizados, permitiendo a la institución reconocer, además, a quiénes atiende y cuáles son sus requerimientos, siendo la base para la confección de los perfiles de usuarios/as y sus demandas.

La información disponible en este informe es significativa para la Institución, y su finalidad es la retroalimentación con la ciudadanía, con el objetivo de generar acciones de mejora, que permitan fortalecer y perfeccionar los espacios de atención ciudadana definidos por DIFROL.

A continuación se presenta el informe de Estadísticas Cuarto Trimestre de 2013 del SIAC, el informe se organiza en tres partes; la primera describe la metodología utilizada para su elaboración, en donde se explica el tipo de información que se recopiló y cómo ha sido procesada. La segunda parte, corresponde a los principales resultados obtenidos, describiendo y analizando los principales datos extraídos de los sistemas de registros habilitados en DIFROL para el SIAC, se procesa la información en tablas y gráficos ilustrativos, lo que permite el análisis cuantitativo y cualitativo de la información. La tercera parte, presenta una evaluación de los resultados de las Estadísticas Cuarta Trimestre de 2013 del SIAC en DIFROL.

4. Objetivo Informe de Estadísticas Tercer Trimestre de 2013 SIAC

El informe de Estadísticas Cuarto Trimestre 2013 SIAC corresponde a un documento oficial del Servicio, el cual presenta un estudio de los datos extraídos de las solicitudes ingresadas a los sistemas de registros habilitados en el SIAC DIFROL. Dichos datos son sistematizados para poder reconocer las principales inquietudes y requerimientos del usuario/a, y así, construir el perfil de usuario/a, otorgando un mejor servicio a la ciudadanía.

5. Metodología Estadística Cuarto Trimestre de 2013 SIAC

Los datos para la elaboración del presente informe se obtuvieron del sistema de registro habilitado por DIFROL para el recibo de solicitudes de información provenientes de los ciudadanos, los datos fueron recopilados del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2013.

Los medios de obtención de datos corresponden al Sistema de Registro OIRS (base de datos); Base de datos de la Dirección de Fronteras, Registro de Expediciones; Base de datos de la Dirección de Límites, Registro Circulación de Obras, Registro Telefónico de la Institución (formato PHP) y Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a Información Pública (SGSAIP) (formato PHP).

6. Estadísticas Cuarto Trimestre 2013 SIAC

A continuación se presentan los resultados y el análisis de las Estadísticas Cuarto Trimestre de 2013 del SIAC.

Los resultados se representan de manera gráfica y en tablas. Lo que permite una lectura dinámica de los datos entregados.

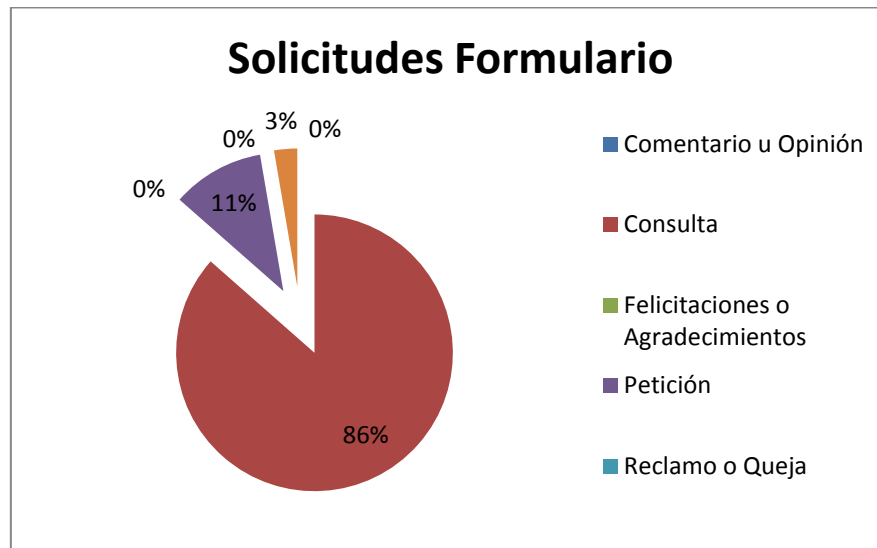
6.1 Tipificación de las Solicitudes Ingresadas en el Cuarto Trimestre del año 2013

Las solicitudes ingresadas a DIFROL, pueden ser tipificadas por el ciudadano/a como comentarios u opiniones, consultas, felicitaciones o agradecimientos, peticiones, reclamo o queja y sugerencias.

A partir del gráfico, se observa que las solicitudes ingresadas a DIFROL son en su mayoría tipificadas como Consultas (86%) y Peticiones (11%), habiendo en un menor porcentaje Sugerencias y Reclamos o quejas (3%) y una total inexistencia de los otros tipos de solicitud.



Tipificación Solicitudes Formulario	
Tipo Solicitud	Total
Comentario u Opinión	0
Consulta	32
Felicitaciones o Agradecimientos	0
Petición	4
Reclamo o Queja	0
Sugerencia	1
Total	37





6.2 Solicitudes Recibidas en durante el Cuarto trimestre del año 2013

A continuación se muestra, la cantidad de datos total de los espacios de atención por mes correspondiente a la Dirección Nacional de Fronteras y Límites de Estado (DIFROL).

Espacios de Atención			
Mes	Vía Electrónica	Telefónica	Total
Ene.13	35	0	35
Feb.13	29	0	29
Mar.13	17	0	17
Abr.13	21	0	21
May.13	23	0	23
Jun.13	16	0	16
Jul.13	17	0	17
Ago.13	18	0	18
Sep.13	21	0	21
Oct.13	35	0	35
Nov.13	24	0	24
Dic.13	30	0	30
Total	286	0	286
Porcentaje	100%	0%	100%
Promedio Mensual	23,8	0,0	23,8



Este gráfico, refleja la frecuencia mensual de las solicitudes ingresadas a DIFROL durante el año 2013, según estos valores el mes con mayor flujo de solicitudes sigue siendo enero, y se suma a él, octubre, debido principalmente a la preparación anticipada de los turistas para pedir información sobre sus viajes a las diversas zonas de nuestro país.

6.3 Solicitudes Recibidas por Espacios de Atención del Servicio

A continuación se muestran, los porcentajes de ingreso de solicitudes, por espacio de atención de la Dirección Nacional de Fronteras y Límites de Estado (DIFROL).

Espacios de Atención	
Espacio	Total
Vía Electrónica	286
Telefónica	0
SAIP	25
Total	311
Promedio Mensual	103,7

Claramente la vía más elegida por los usuarios, es la electrónica. Se debe aclarar que las Solicitudes de Acceso a la Información, tienen dos mecanismos de ingresos, por medio de carta y mediante el sistema web, pero dado que en estas estadísticas sólo se contabilizan los espacios de atención, se cuentan todas las solicitudes ingresadas.

6.4 Solicitudes Recibidas Vía Electrónica

A continuación se desglosan los tipos de solicitudes ingresadas por Vía Electrónica en Formulario y Correo Electrónico y se presentan las frecuencias en que éstas son recurridas.

Vía Electrónica	
Vía Electrónica	Total
Formulario	117
Correo	169
Total	286
Promedio Mensual	23,0



Vía Electrónica



El gráfico presenta los porcentajes de cada medio de entrada virtual de solicitudes enviadas por los ciudadanos, donde el promedio de solicitudes ingresadas Vía Electrónica anual corresponde a 23 por mes. Se observa que durante el presente período, la mayor parte de las solicitudes llegaron vía correo electrónico, correspondiendo al 59% del total de éstas.



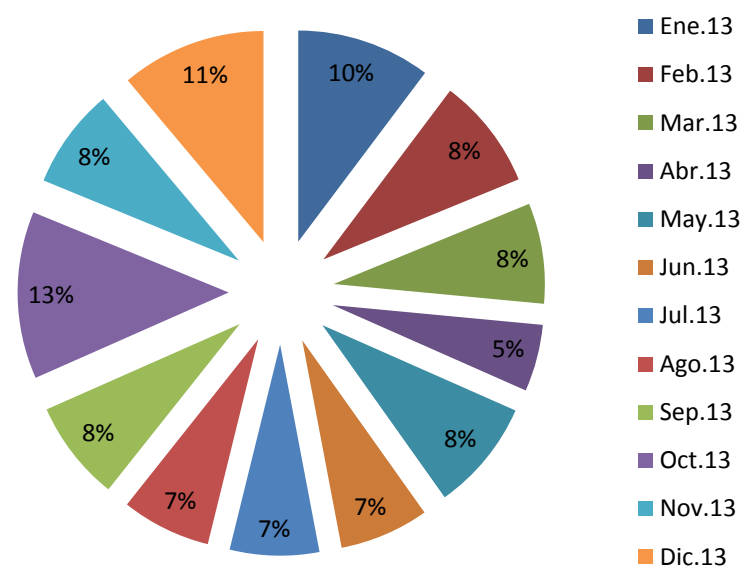
6.4.1 Solicitudes Recibidas por Formulario “Contáctenos”

A continuación se muestra, la distribución por mes de las solicitudes recibidas en el sitio www.difrol.gov.cl, a través del formulario “contáctenos”.

Vía Electrónica	
Mes	Formulario
Ene.13	12
Feb.13	10
Mar.13	9
Abr.13	6
May.13	10
Jun.13	8
Jul.13	8
Ago.13	8
Sep.13	9
Oct.13	15
Nov.13	9
Dic.13	13
Total	117
Porcentaje	40,9%
Promedio Mensual	9,2



Vía Electrónica



Durante el año 2013, las solicitudes ingresadas por Formulario “Contáctenos” bordean el promedio de 9.2 solicitudes ingresadas mensualmente. En el gráfico es posible apreciar, que el mayor ingreso de solicitudes fue el mes de octubre a nivel anual. Se logra ver el aumento dentro del cuarto trimestre de las consultas, dado el período estival.

6.4.1.1 Procedencia de las Solicitudes Recibidas por el Formulario “Contáctenos”

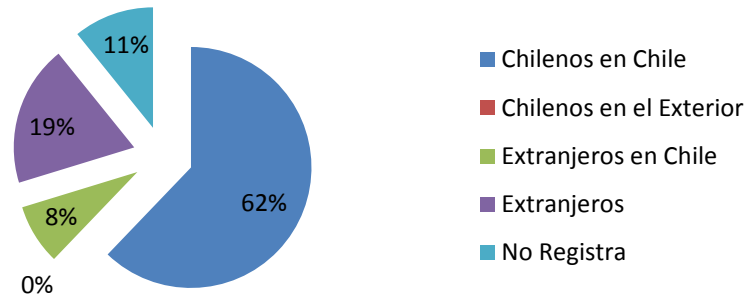
A continuación se muestra, la procedencia de las solicitudes recibidas del formulario Contáctenos, de chilenos en Chile y el extranjero como también extranjeros que viven en Chile o en el exterior.

Procedencia Solicitud Formulario	Cantidad
Chilenos en Chile	23
Chilenos en el Exterior	0
Extranjeros en Chile	3
Extranjeros	7
No Registra	4
Total	37





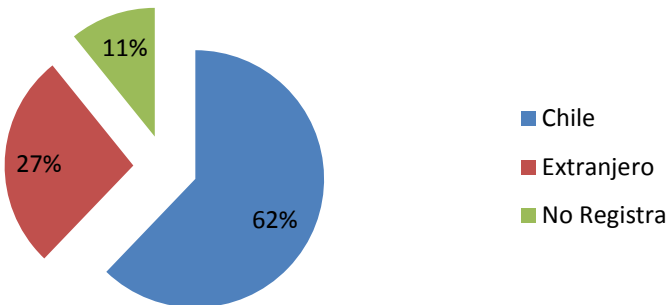
Procedencia Solicitud Formulario



Luego, en el gráfico siguiente se observa la frecuencia de procedencia de las solicitudes ingresadas a esta Dirección Nacional mediante el Formulario Contáctenos.

Procedencia Solicitudes Formulario	Cantidad
Chile	23
Extranjero	10
No Registra	4
Total	37

Procedencia Solicitudes Formulario



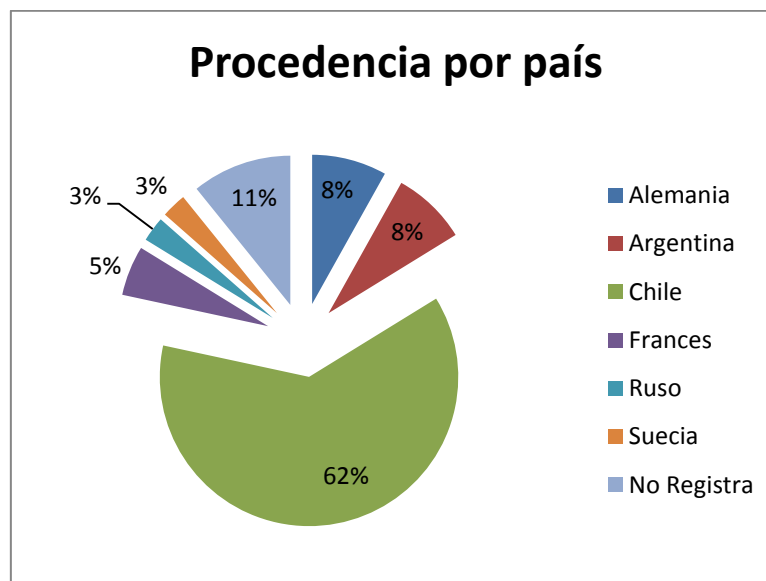


En relación al porcentaje de procedencia de las solicitudes ingresadas al Servicio, por medio del Formulario, se observa que del total de las solicitudes recibidas por esta vía, el 62% de las solicitudes son realizadas desde Chile y que el 27% de las solicitudes provienen desde fuera del país (extranjero o nacional en el exterior), dentro del cuarto trimestre

6.4.1.2 País de Procedencia de las Solicitudes Recibidas por el Formulario “Contáctenos”

A continuación, se presenta gráfico que muestra los países que más efectúan solicitudes al sitio www.difrol.gov.cl, siendo Chile quien tiene una mayor presencia, correspondiendo al 89% del total de solicitudes.

País Procedencia Solicitudes Formulario	
País	Cantidad
Alemania	3
Argentina	3
Chile	23
Francés	2
Ruso	1
Suecia	1
No Registra	4
Total	37

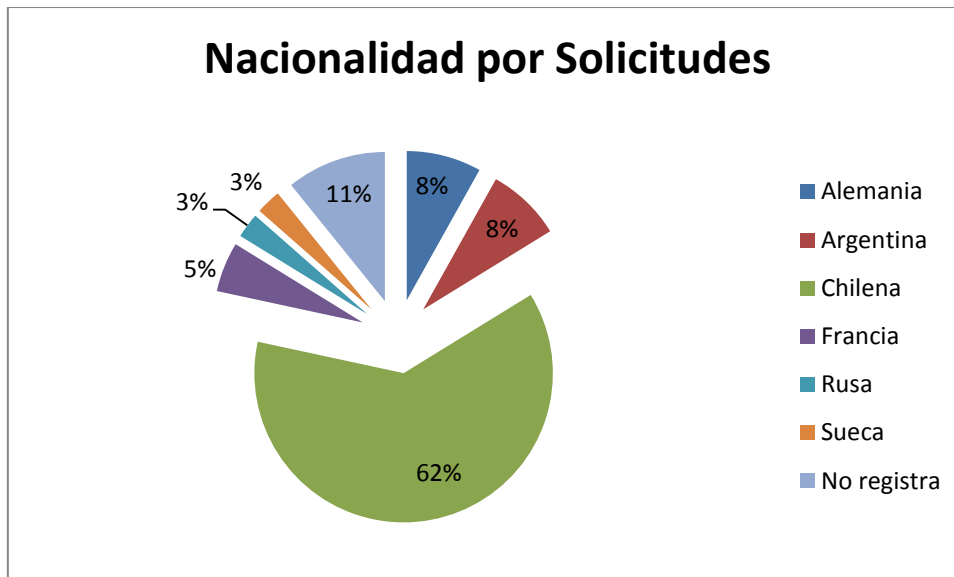




6.4.1.3 Nacionalidad de las Solicitudes Recibidas por el Formulario “Contáctenos”

A continuación, se muestran los porcentajes de las nacionalidades de las solicitudes efectuadas al sitio www.difrol.gov.cl. La nacionalidad no representa necesariamente al país de donde proviene la solicitud. En este trimestre destaca la nacionalidad Chilena con un porcentaje de 85%.

Nacionalidad por Solicitudes	
Nacionalidad	Cantidad
Alemania	3
Argentina	3
Chilena	23
Francia	2
Rusa	1
Sueca	1
No registra	4
Total	37



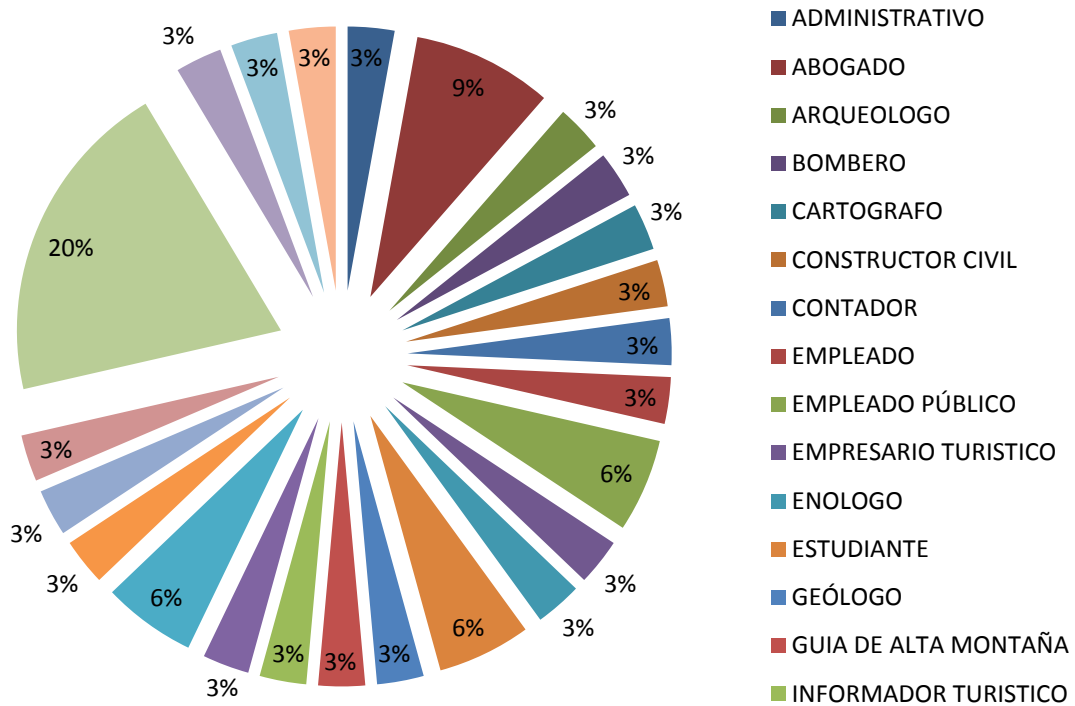
6.4.1.4 Perfil de Usuarios/as Formulario

A continuación, se muestran los porcentajes del perfil de los usuarios/as que efectuaron consultas al formulario en el sitio www.difrol.gov.cl durante el cuarto trimestre del año 2013. Destaca la mayoritaria concurrencia de Ingenieros (8%) y de Funcionarios públicos (12%).

Perfil Usuarios Formulario		
OCUPACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVO	1	2,9%
ABOGADO	3	8,6%
ARQUEOLOGO	1	2,9%
BOMBERO	1	2,9%
CARTOGRAFO	1	2,9%
CONSTRUCTOR CIVIL	1	2,9%
CONTADOR	1	2,9%
EMPLEADO	1	2,9%
EMPLEADO PÚBLICO	2	5,7%
EMPRESARIO TURISTICO	1	2,9%
ENOLOGO	1	2,9%
ESTUDIANTE	2	5,7%
GEÓLOGO	1	2,9%
GUIA DE ALTA MONTAÑA	1	2,9%
INFORMADOR TURISTICO	1	2,9%
INGENIERO	1	2,9%
INGENIERO CIVIL	2	5,7%
JUBILADO	1	2,9%
MÉDICO	1	2,9%
MUSEOLOGO	1	2,9%
NO REGISTRA	7	20,0%
PRODUCT MANAGER	1	2,9%
QUIMICO FARMACEUTICO	1	2,9%
TECNICO COMEX	1	2,9%
TOTAL	35	100%



Perfil Usuarios



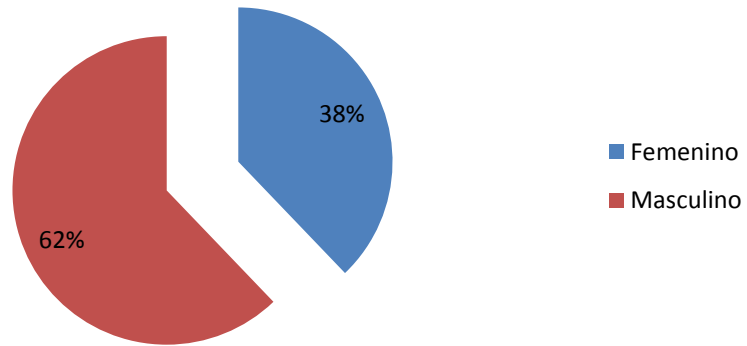
6.4.1.5 Clasificación Formulario por Sexo

En el cuarto trimestre del año 2013, la mayoría de los solicitantes corresponden a aquéllos de género masculino, siendo éstos el 62% del total.

Clasificación Formulario Sexo	Cantidad
Femenino	14
Masculino	23
Total	37



Clasificación por Género

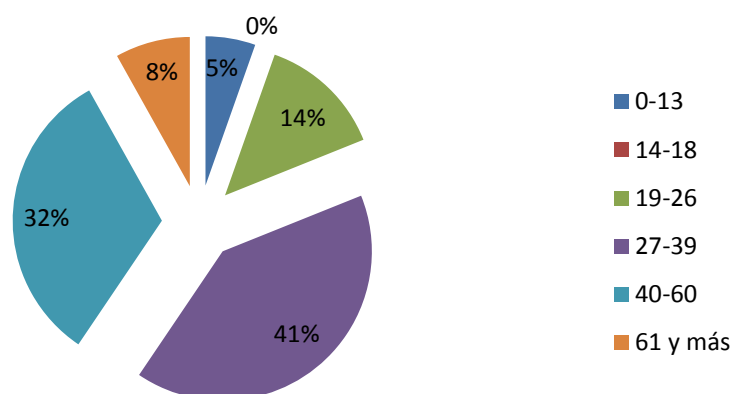


6.4.1.6 Clasificación Formulario por Edad

Rango Etario Formulario	
Rango	Cantidad
0-13	2
14-18	0
19-26	5
27-39	15
40-60	12
61 y más	3
Total	37



Rango Etario Formulario



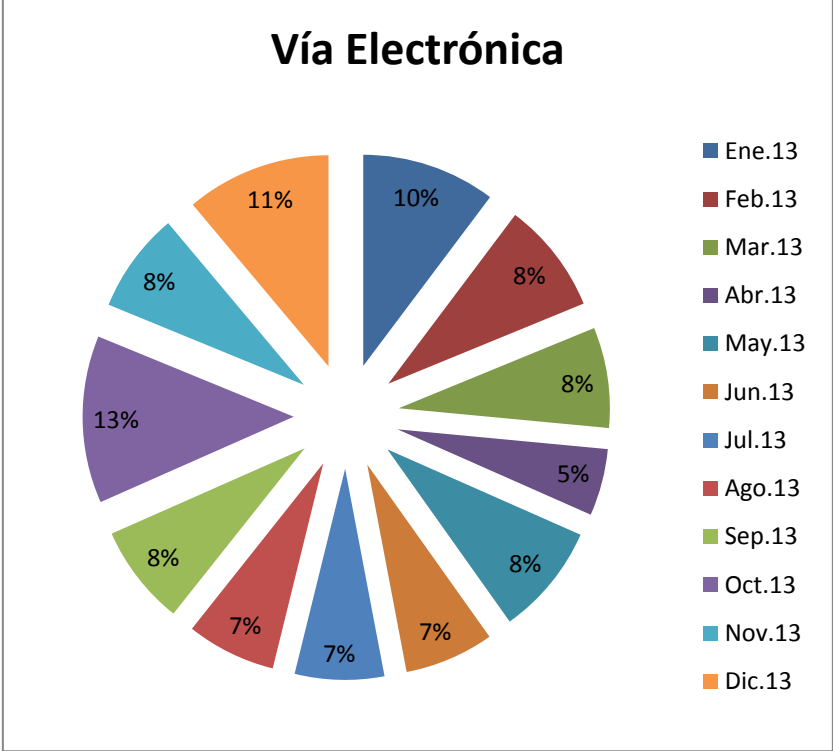
El gráfico muestra que quienes más solicitudes realizan al servicio mediante el formulario corresponden al rango etario entre 27-39 años (41%), seguidos por personas entre 40-60 años (32%).

6.4.2 Solicitudes Recibidas por Correo Electrónico

La distribución por mes de las solicitudes recibidas al e-mail infodifrol@minrel.gov.cl es la siguiente:

Vía Electrónica	
Mes	Correo
Ene.13	21
Feb.13	19
Mar.13	5
Abr.13	14
May.13	13
Jun.13	7
Jul.13	12
Ago.13	10
Sep.13	12
Oct.13	20
Nov.13	15
Dic.13	17
Total	169
Porcentaje	59.1%
Promedio Mensual	13.8





Este medio de entrada tiene un promedio de 13.2 solicitudes por mes al tercer trimestre del año 2013, donde se destaca el mes de enero como el que ha recibido mayor cantidad de consultas, siendo el mes de marzo el que menos consultas recibió. Normalmente, el uso del correo electrónico ha sido un medio que los usuarios de DIFROL utilizan como sistema de ampliación a la respuesta entregada a alguna pregunta del formulario o para abrir una nueva solicitud con un contacto más directo. Esta casilla se difunde mediante Boletín Electrónico, actividad que forma parte del Plan de Difusión Institucional.

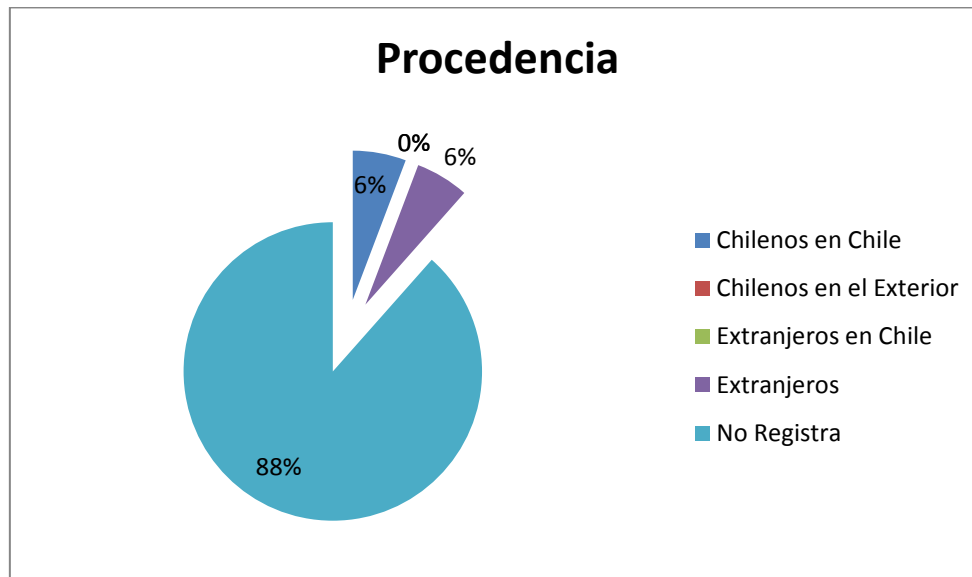
6.4.2.1 Procedencia de las Solicitudes Recibidas por Correo Electrónico

A continuación se muestra, la procedencia de las solicitudes recibidas por Correo Electrónico, de chilenos en Chile y el extranjero como también extranjeros que viven en Chile o en el exterior.





Procedencia Solicitudes Correo	Cantidad
Chilenos en Chile	3
Chilenos en el Exterior	0
Extranjeros en Chile	0
Extranjeros	3
No Registra	46
Total	52



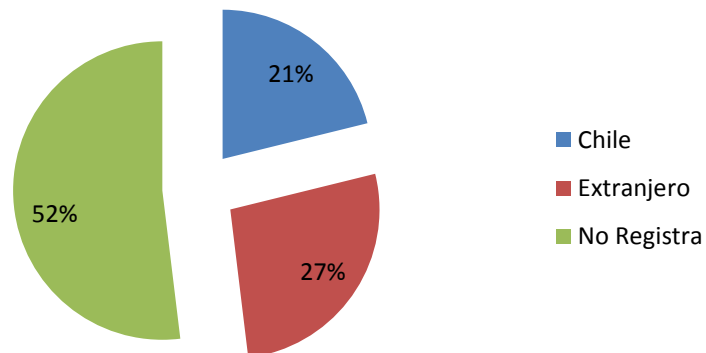
Es posible observar que la mayoría de las consultas recibidas vía correo electrónico no registran su país de procedencia, esto se da al no ser este campo obligatorio como en el caso del Formulario “Contáctenos”.

En el presente gráfico, se representa el porcentaje de procedencia de las solicitudes ingresadas a esta Dirección Nacional mediante el Correo.

Procedencia Solicitudes Correo	Cantidad
Chile	11
Extranjero	14
No Registra	27
Total	52



Procedencia por País



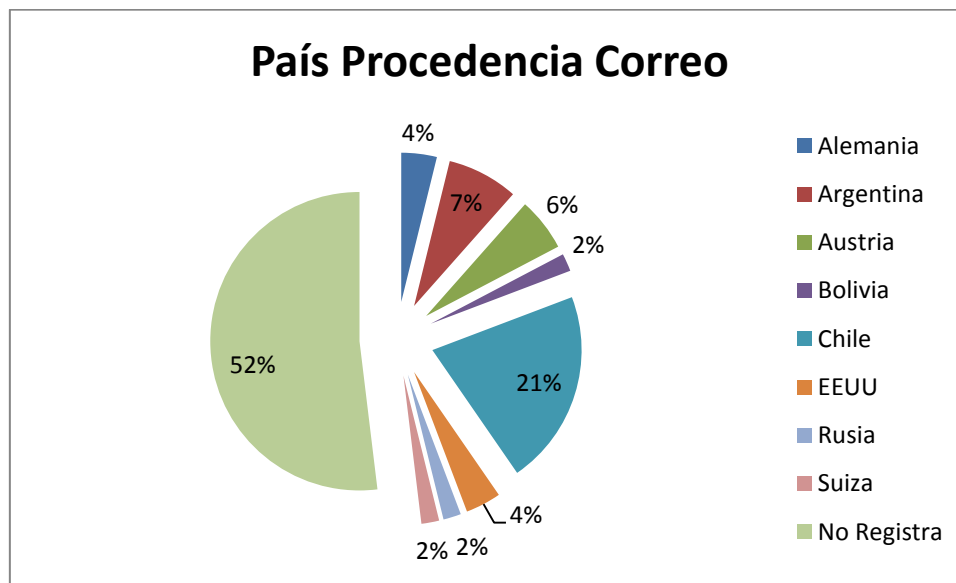
En relación al porcentaje de procedencia de las solicitudes ingresadas al Servicio por medio del Correo, se observa que de las solicitudes en infodifrol@minrel.gov.cl, el 52% no registra lugar de procedencia, el 27% provienen desde afuera del país (extranjero o nacional en el exterior) y el 21% se hacen dentro de Chile.

6.4.2.2 País de Procedencia de las Solicitudes Recibidas por Correo Electrónico

A continuación, se presenta un gráfico que muestra los países que más efectúan solicitudes al sitio www.difrol.gov.cl y el porcentaje correspondiente al total de las solicitudes. Argentina es el país extranjero que más solicitudes realiza, correspondiendo al 7% del total de solicitudes, mientras que el 52% no registra su país de procedencia.



País Procedencia Solicitudes Formulario	
País	Cantidad
Alemania	2
Argentina	4
Austria	3
Bolivia	1
Chile	11
EEUU	2
Rusia	1
Suiza	1
No Registra	27
Total	52





6.4.2.3 Nacionalidad de las Solicitudes Recibidas por Correo Electrónico

A continuación, se muestran los porcentajes de las nacionalidades de las solicitudes efectuadas a infodifrol@minrel.gov.cl. La nacionalidad no representa necesariamente al país de donde proviene la solicitud.

Los ciudadanos de nacionalidad chilena junto con argentinos son quienes más se contactan con el Servicio por esta vía, correspondiendo a un 12% entre ambos, de las solicitudes. Finalmente, la mayoría de los usuarios no registra su nacionalidad al momento de enviar el correo con un 82%, pero dado que no es obligatorio y no afecta la calidad de su respuesta a excepción que sea para pedir una expedición, este número se mantendrá en las solicitudes de información por correo.

Nacionalidad Solicitudes Correo	
Nacionalidad	Cantidad
Argentino	3
Chileno	3
Inglés	1
Sueco	1
Ruso	1
No Registra	43
Total	52





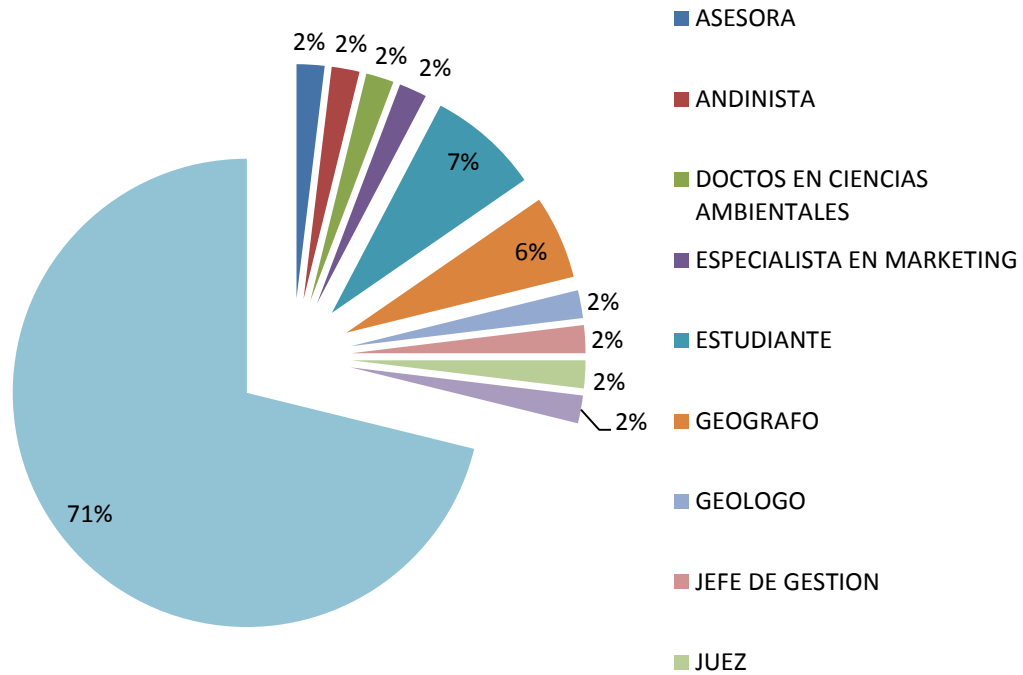
6.4.2.4 Perfil de Usuarios/as Correo Electrónico

A continuación, se muestran los porcentajes del perfil de los usuarios/as que efectuaron consultas al correo electrónico infodifrol@minrel.gov.cl durante el cuarto trimestre del año 2013. Un 71.2% de los solicitantes no dejó registro de su ocupación.

Perfil Usuarios Correo		
OCUPACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
ASESORA	1	1,9%
ANDINISTA	1	1,9%
DOCTOS EN CIENCIAS AMBIENTALES	1	1,9%
ESPECIALISTA EN MARKETING	1	1,9%
ESTUDIANTE	4	7,7%
GEOGRAFO	3	5,8%
GEOLOGO	1	1,9%
JEFE DE GESTION	1	1,9%
JUEZ	1	1,9%
MÉDICO	1	1,9%
NO REGISTRA	37	71,2%
TOTAL	52	100%



Perfil de Usuarios

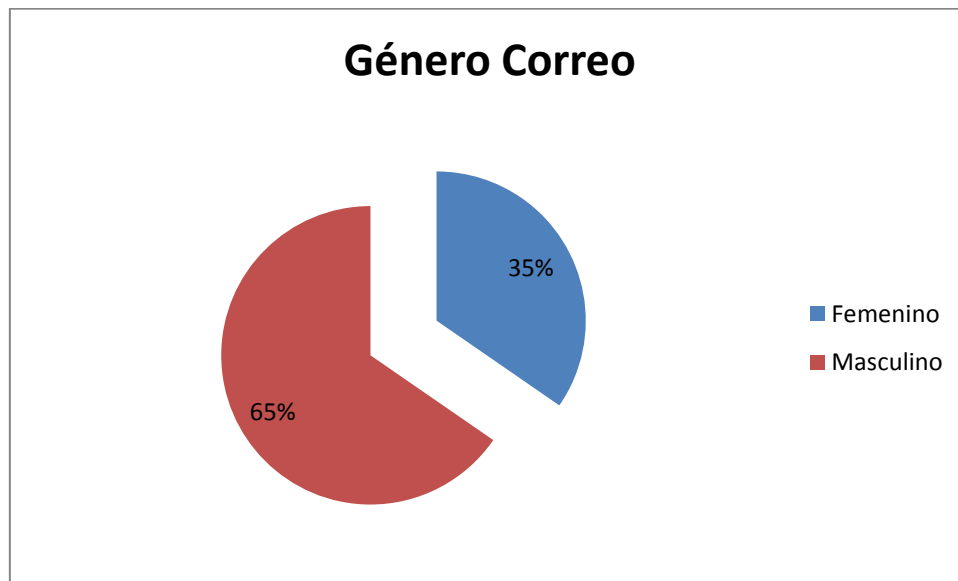


6.4.2.5 Clasificación Correo Electrónico por Género.

Clasificación Correo Género	Cantidad
Femenino	18
Masculino	34
Total	52



En esta oportunidad, quienes más utilizaron el Correo Electrónico para comunicarse con DIFROL fueron los hombres, correspondiendo al 65%.



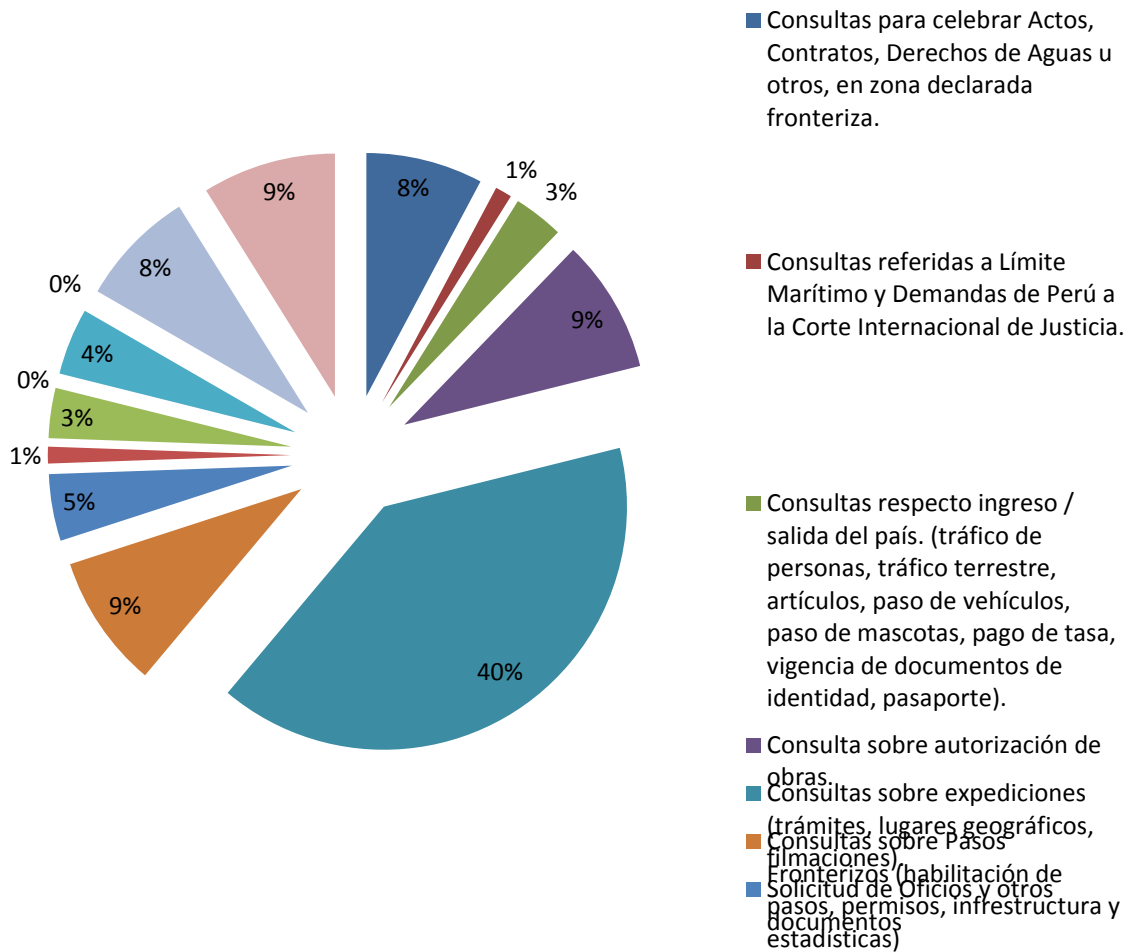
6.4.3 Clasificación de las Solicitudes Recibidas por Formulario y Correo Electrónico

A continuación se presenta, la clasificación de las solicitudes recibidas a través del Formulario Contáctenos y del Correo Electrónico infodifrol@minrel.gov.cl.

Tipo de Solicitudes	Cantidad	Porcentaje
Consultas para celebrar Actos, Contratos, Derechos de Aguas u otros, en zona declarada fronteriza.	7	7,8%
Consultas referidas a Límite Marítimo y Demandas de Perú a la Corte Internacional de Justicia.	1	1,1%
Consultas respecto ingreso / salida del país. (tráfico de personas, tráfico terrestre, artículos, paso de vehículos, paso de mascotas, pago de tasa, vigencia de documentos de identidad, pasaporte).	3	3,3%
Consulta sobre autorización de obras.	8	8,9%
Consultas sobre expediciones (trámites, lugares geográficos, filmaciones).	36	40,0%
Consultas sobre Pasos Fronterizos (habilitación de pasos, permisos, infraestructura y estadísticas)	8	8,9%
Solicitud de Oficios y otros documentos	4	4,4%
Consulta sobre Hitos Limítrofes	1	1,1%
Envío de Currículums y consultas sobre concursos públicos	3	3,3%
Consulta referida al Límite con Bolivia	0	0,0%
Consultas relacionadas con el CEDOC, tanto información sobre mapas, negociaciones, línea de base recta, protocolos, Tratados y Laudos.	4	4,4%
Consultas referida al Límite con Argentina	0	0,0%
Comentarios MINREL	7	7,8%
Otros	8	8,9%
Total	90	100%



Clasificación de Solicitudes



Este gráfico de clasificación de las solicitudes ingresadas al Servicio se ha realizado desde el año 2004. Al cuarto trimestre del año 2013 las principales inquietudes de los ciudadanos son los siguientes:

- ✓ Consultas sobre expediciones 40%
- ✓ Consulta sobre autorización de obras 8.9%
- ✓ Consulta sobre pasos fronterizos 8.9%
- ✓ Otros 8.9%
- ✓ Comentarios MINREL 7.8%
- ✓ Consultas respecto a contratos en zonas fronterizas 7.8%



Se debe considerar que “Otros” incluye temas que no incumben a DIFROL, por lo que se subentiende que pueden ser consultas por desconocer el giro, o simplemente opiniones que DIFROL no puede sostener.

Los temas más solicitados tienen exclusiva relación con el giro operacional de DIFROL. Además, dentro de los temas mayoritarios, se observa que el ciudadano realiza preguntas para saber sobre expediciones y pasos fronterizos, preparando con antelación las vacaciones. Por otro lado, hay un alto ingreso de solicitudes autorización de obras. La constante en todos los informes realizados, son las consultas de tránsito, pese a que en esta ocasión sólo fueron el 8.9%, se mantienen siempre con un alto grado de participación.

Es pertinente señalar que durante este período también destacan otras solicitudes, por ejemplo; Solicitud de documentos u oficios (4.4%) y Envío de Currículos Vitae (3.3%).

6.5 Solicitudes Recibidas por Vía Telefónica

Dentro del cuarto trimestre 2013, no se recibieron solicitudes mediante la vía telefónica.

6.6 Solicitudes de Acceso a Información Pública

Desde el 20 de abril del año 2009, entró en vigencia la Ley N° 20.285 de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Administración del Estado. Dicha Ley establece procedimientos de Transparencia Pasiva y Activa.

Ambos procedimientos, forman parte del Acceso a la Información Ciudadana, pues hacen referencia a satisfacer las necesidades de los usuarios en el marco del Acceso a Información Pública del Servicio. Durante el año 2009, este tipo de solicitudes ha sido incorporado al SIAC y es declarado como un espacio de atención por DIFROL.

6.6.1 Transparencia Pasiva

Transparencia Pasiva, son aquellas Solicitudes de Acceso a Información Pública que ingresan por medio: Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a Información Pública (SGSAIP), Carta y/o Formulario Presencial.

6.6.1.1 Identificación Solicitudes de Acceso a Información Pública

6.6.1.1.1 Total Solicitudes de Acceso a Información Pública

A continuación, se presenta el total de solicitudes de acceso a información pública, ingresadas a DIFROL durante el cuarto trimestre del año 2013.

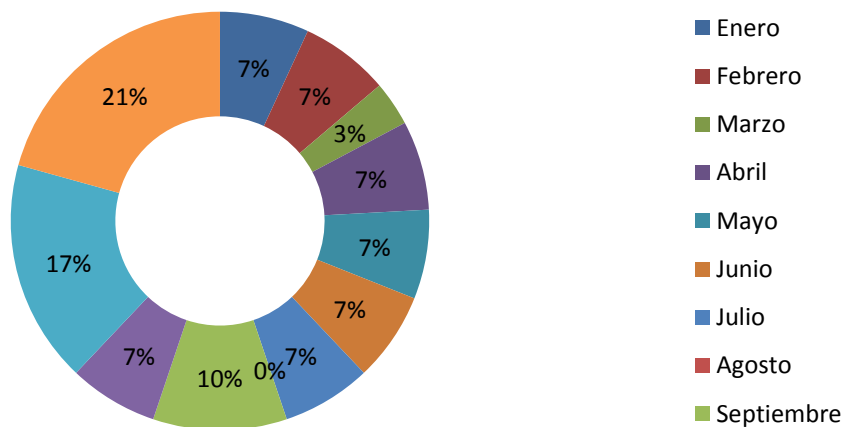
Total Solicitudes Información Pública	Cantidad
TOTAL	13

El total de solicitudes de acceso a información pública, corresponden a 13 durante el período octubre, noviembre y diciembre.



Mes de Ingreso Solicitudes	Cantidad	Porcentaje
Enero	2	7%
Febrero	2	7%
Marzo	1	3%
Abril	2	7%
Mayo	2	7%
Junio	2	7%
Julio	2	7%
Agosto	0	0%
Septiembre	3	10%
Octubre	2	7%
Noviembre	5	17%
Diciembre	6	21%
TOTAL	29	100%

Mes de Ingreso Solicitudes





6.7 OIRS Presidenciales

La Presidencia de la República en su página www.presidencia.cl, tiene una sección “Contáctate con el Presidente”, donde los ciudadanos pueden dejar su mensaje. Dicho mensaje es enviado a la institución competente en la materia, para que sea respondida al ciudadano con copia a Presidencia. En el caso de DIFROL, primero ingresan al Ministerio de Relaciones Exteriores y luego derivadas a DIFROL, en el caso de que sea competencia del Servicio.

Desde el año 2008 DIFROL comenzó a recibir este tipo de solicitudes y es a partir del año 2009 que se comienzan a registrar y a llevar un correlativo diferente al resto de las solicitudes, con el objeto de que exista un registro de este tipo de solicitudes.

Al cuarto trimestre del año 2013, han ingresado 4 solicitudes de este tipo.

OIRS Presidenciales	
Meses	Cantidad
Ene. 13	1
Feb. 13	0
Mar. 13	0
Abr. 13	0
May. 13	1
Jun. 13	1
Jul. 13	1
Ago. 13	0
Sep. 13	0
Oct. 13	0
Nov. 13	0
Dic. 13	0
Total	4
Porcentaje	100,0%
Promedio Mensual	0,3



7. Evaluación Estadísticas Cuarto Trimestre 2013 SIAC DIFROL

Las Estadísticas correspondientes al cuarto trimestre del año 2013 del SIAC DIFROL, muestra los resultados obtenidos durante dicho período. El informe de las Estadísticas, es un documento oficial de la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado (DIFROL), el cual muestra un estudio de los datos extraídos de las solicitudes ingresadas a los diferentes sistemas de registros habilitados por el SIAC-DIFROL. La información recopilada en este estudio es crucial para la Institución, dado que resulta fundamental para retroalimentar, y eventualmente, rectificar las formas en que se está trabajando, no sólo en los espacios de atención ciudadana, sino también en el resto del Servicio. Además, ayuda a evaluar la efectividad de las actividades consagradas en el Plan de Difusión de DIFROL.

Las conclusiones se formulan desde cuatro áreas de análisis. En primer término se analizan las solicitudes ingresadas durante el año 2013, la tipificación de las solicitudes por formulario, el total de solicitudes, los espacios de atención, las solicitudes ingresadas vía electrónica (correo electrónico y formulario), donde es posible determinar en algunos casos la clasificación de las solicitudes, la procedencia, el país de origen, la nacionalidad del usuario/a, el perfil de los usuarios/as y la clasificación de las solicitudes. Posteriormente, se analizan las solicitudes ingresadas telefónicamente (perfil, clasificación y modalidad). Además, se incorpora, a partir del año 2013 al SIAC, lo que dice relación a las solicitudes que ingresan en el sistema de registro de solicitudes en el marco de la Ley de Transparencia, donde es posible analizar tanto la transparencia activa como pasiva de DIFROL. Por otro lado, se analizan las OIRS Presidenciales y la página Web del Servicio www.difrol.gov.cl; y el análisis de aquellos espacios que entregan datos para considerar.

Los resultados de las Estadísticas son importantes para el Servicio, ya que reflejan el conocimiento que adquiere la ciudadanía respecto al Servicio, a la vez que permite determinar los perfiles de usuarios/as del mismo. Además, ayuda a saber cómo adquieren conocimiento del Servicio las personas que se encuentran en otros países, entre otros.



8. Consideraciones Finales

La elaboración del Informe de Estadísticas del cuarto trimestre del año 2013 del SIAC es evaluado positivamente, pues se cumple con el objetivo de retroalimentar al Servicio para su mejora continua.

De esta manera, el Informe de Estadísticas del cuarto trimestre del año 2013 estuvo centrado en entregar las principales áreas de análisis de las solicitudes ingresadas a DIFROL, se mantiene que la mayor parte de las solicitudes ingresan por vía electrónica, específicamente durante el último mes del año 2013, por el Correo Electrónico infodifrol@minrel.gov.cl, seguido del Formulario Contáctenos.

Además, es posible rescatar los antecedentes de cuáles son los temas de solicitudes más realizadas, la procedencia, el país y la nacionalidad de los usuarios/as, más el perfil ocupacional de los usuarios/as de DIFROL.

Para DIFROL resulta importante el análisis del Informe de Estadísticas, pues permite generar las directrices y actividades para la mejora del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.

DIFROL evalúa constantemente la pertinencia de las Estadísticas, de ahí que durante este año se hayan establecido más mediciones, cuyo objetivo es evaluar y mantener un registro de las solicitudes ingresadas a DIFROL.



Para el año 2013, se pretende entregar trimestralmente los datos obtenidos en el Informe Estadístico SIAC en el portal <http://datos.gob.cl/>, en pos de participar en la iniciativa de Gobierno Abierto presentada por el Presidente de la República, el que tiene como objetivo acercar a los ciudadanos a la gestión del gobierno, además de permitirles trabajar con los datos, lo que podría entregar una retroactividad de parte de la ciudadanía.

Meta de gestión comprometida en etapa anterior	Resultado del Indicador
Tiempo promedio de respuestas a consultas en oficinas OIRS.	3.64 días (1040/285)
Porcentaje de morosidad en las respuestas a consultas en oficinas OIRS.	0% (0/1040)*100
Tiempo Promedio de Respuestas a Solicitudes de Acceso a Información Pública.	11.32 días (283/25)