



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, Octubre 2013**



## 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 Tercer Trimestre de 2013 SIAC .....	6
6. Estadísticas Tercer Trimestre 2013 SIAC.....	6
6.1 Tipificación de las Solicitudes Ingresadas en el Tercer Trimestre del año 2013.....	6
6.2 Solicitudes Recibidas en durante el Tercer trimestre del año 2013 .....	7
6.3 Solicitudes Recibidas por Espacios de Atención del Servicio .....	9
6.4 Solicitudes Recibidas Vía Electrónica .....	10
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” .....	13
6.4.1.3 Nacionalidad de las Solicitudes Recibidas por el Formulario “Contáctenos” .....	14
6.4.1.4Perfil de Usuarios/as Formulario .....	15
6.4.1.5Clasificación Formulario por Sexo.....	16
.....	17
6.4.2 Solicitudes Recibidas por Correo Electrónico.....	18
6.4.2.1 Procedencia de las Solicitudes Recibidas por Correo Electrónico .....	19
6.4.2.2 País de Procedencia de las Solicitudes Recibidas por Correo Electrónico .....	21
6.4.2.3 Nacionalidad de las Solicitudes Recibidas por Correo Electrónico .....	23
6.4.2.4Perfil de Usuarios/as Correo Electrónico .....	24
6.4.2.5Clasificación Correo Electrónico por Género. ....	25
6.4.3Clasificación de las Solicitudes Recibidas por Formulario y Correo Electrónico.....	27





- 6.5 Solicitudes Recibidas por Vía Telefónica ..... 30
- 6.6 Solicitudes de Acceso a Información Pública ..... 30
  - 6.6.1 Transparencia Pasiva ..... 30
    - 6.6.1.1 Identificación Solicitudes de Acceso a Información Pública ..... 30
      - 6.6.1.1.1 Total Solicitudes de Acceso a Información Pública ..... 30
      - 6.6.2.1.2 Total Visitas Link Gobierno Transparente durante del tercer trimestre del año 2013 ..... 32
      - 6.6.2.1.3 Visitas Link Gobierno transparente tercer trimestre del año 2013. .... 32
- 6.7 OIRS Presidenciales ..... 32
- 6.8 Visitas en la Página Web por País ..... 34
- 7. Evaluación Estadísticas Tercer Trimestre 2013 SIAC DIFROL ..... 35
- 8. Consideraciones Finales ..... 37





## 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 discriminatorio<sup>1</sup>.

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 tercer trimestre del año 2013 del SIAC DIFROL.

<sup>1</sup>Sistema 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 tercer trimestre del año 2013; los datos fueron recopilados del 01 de julio al 30 de septiembre 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 Tercer 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 Tercer Trimestre de 2013 del SIAC en DIFROL.

#### **4. Objetivo Informe de Estadísticas Tercer Trimestre de 2013 SIAC**

El informe de Estadísticas Tercer 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 Tercer 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 julio al 30 de septiembre 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 Tercer Trimestre 2013 SIAC**

A continuación se presentan los resultados y el análisis de las Estadísticas Tercer 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.

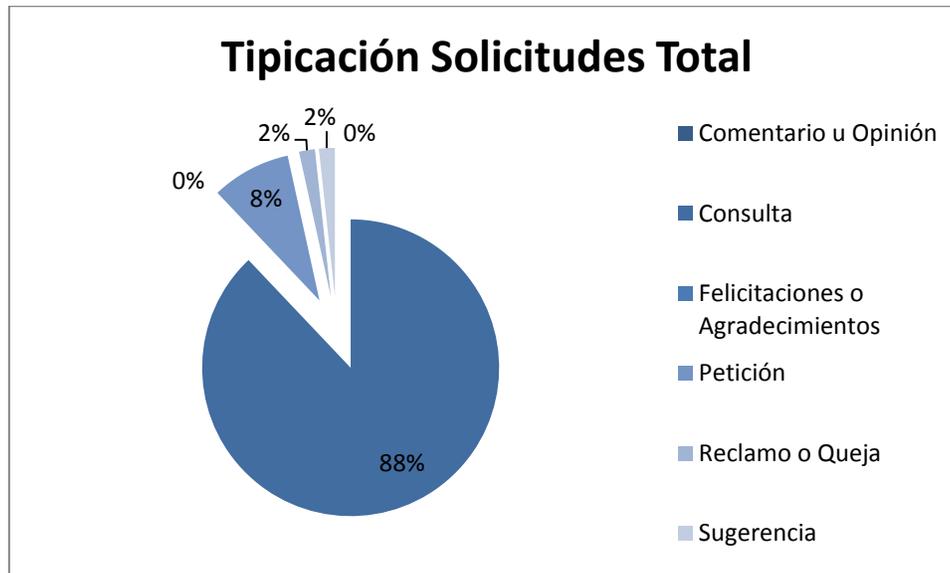
##### **6.1 Tipificación de las Solicitudes Ingresadas en el Tercer Trimestre del año 2013**

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 (88%) y Peticiones (8.6%), habiendo en un menor porcentaje Sugerencias y Reclamos o quejas (1.7%) y una total inexistencia de los otros tipos de solicitud.



Tipificación Solicitudes Totales	
Tipo Solicitud	Total
Comentario u Opinión	0
Consulta	51
Felicitaciones o Agradecimientos	0
Petición	5
Reclamo o Queja	1
Sugerencia	1
<b>Total</b>	<b>58</b>





## 6.2 Solicitudes Recibidas en durante el Tercer 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	11	0	11
Abr.13	21	0	21
May.13	23	0	23
Jun.13	13	0	13
Jul.13	17	0	17
Ago.13	17	0	17
Sep.13	21	0	21
Oct.13	0	0	0
Nov.13	0	0	0
Dic.13	0	0	0
<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>0</b>	<b>187</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio Mensual</b>	<b>15,6</b>	<b>0,0</b>	<b>15,6</b>



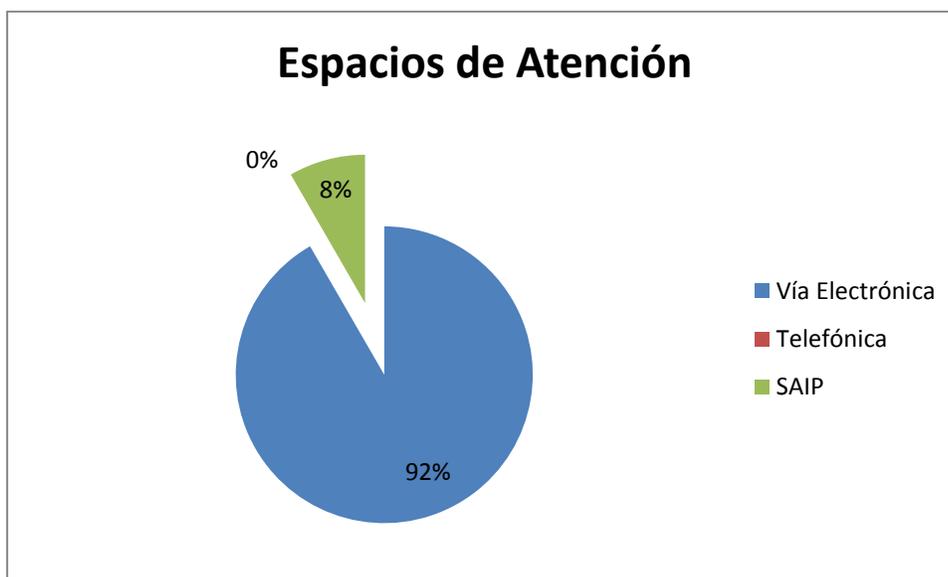


Este gráfico, refleja la frecuencia mensual de las solicitudes ingresadas a DIFROL durante el primer, segundo y tercer trimestre de 2013, según estos valores el mes con mayor flujo de solicitudes sigue siendo enero, pero el mes de septiembre tuvo un crecimiento desde abril, debido a la mejora en el clima, provocando un aumento en las solicitudes de expediciones, y a su vez respectivas preguntas para llevar a cabo su realización.

### 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	187
Telefónica	0
SAIP	17
<b>Total</b>	<b>204</b>
<b>Promedio Mensual</b>	<b>68,0</b>



En el gráfico anterior es posible observar que el ingreso de solicitudes por vía electrónica sigue siendo la elección preferida de los usuarios para realizar consultas o algún otro tipo de interacción con DIFROL, siendo el 100% de las solicitudes las que ingresan por esa vía. La atención telefónica es cada vez menos utilizada, durante el tercer trimestre del 2013 no se

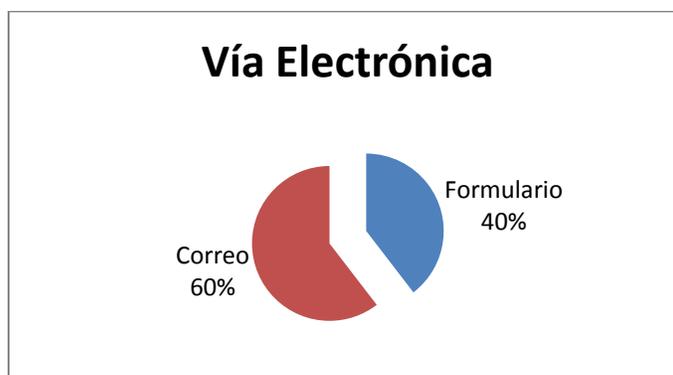


registraron llamadas telefónicas realizadas a DIFROL, siendo la tónica anual. Finalmente, las Solicitudes de Acceso a la Información Pública aumentaron por dos mensualmente su ingreso.

## 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	74
Correo	113
<b>Total</b>	<b>187</b>



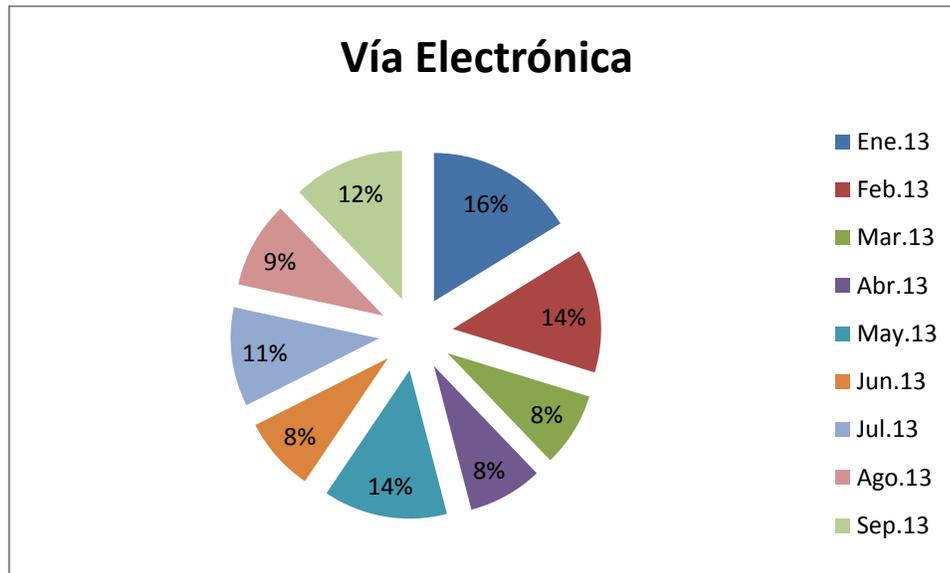
El gráfico presenta los porcentajes de cada medio de entrada virtual de solicitudes enviadas por los ciudadanos, donde el promedio de solicitudes ingresadas Vía Electrónica durante el período corresponde a 21.5 por mes. Se observa que durante el presente período, la mayor parte de las solicitudes llegaron vía correo electrónico, correspondiendo al 60% 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	13
Feb.13	10
Mar.13	5
Abr.13	6
May.13	10
Jun.13	6
Jul.13	8
Ago.13	7
Sep.13	9
Oct.13	0
Nov.13	0
Dic.13	0
<b>Total</b>	<b>74</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>39,6%</b>
<b>Promedio Mensual</b>	<b>8,3</b>



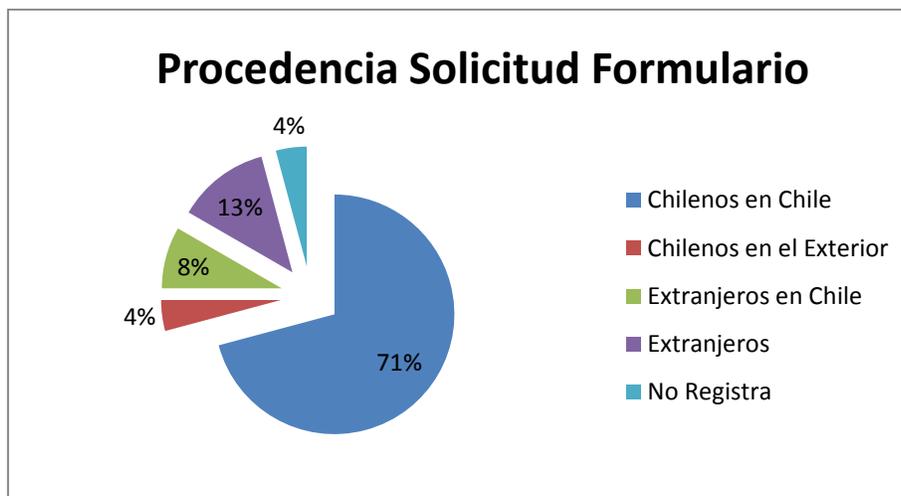


Durante el período, las solicitudes ingresadas por Formulario “Contáctenos” bordean el promedio de 8.3 solicitudes ingresadas mensualmente. En el gráfico es posible apreciar, que el mayor ingreso de solicitudes sigue siendo el mes de enero a nivel anual. El tercer semestre está en el promedio mensual que se nombra con anterioridad. Siendo septiembre el mes con mayores ingresos.

### 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.

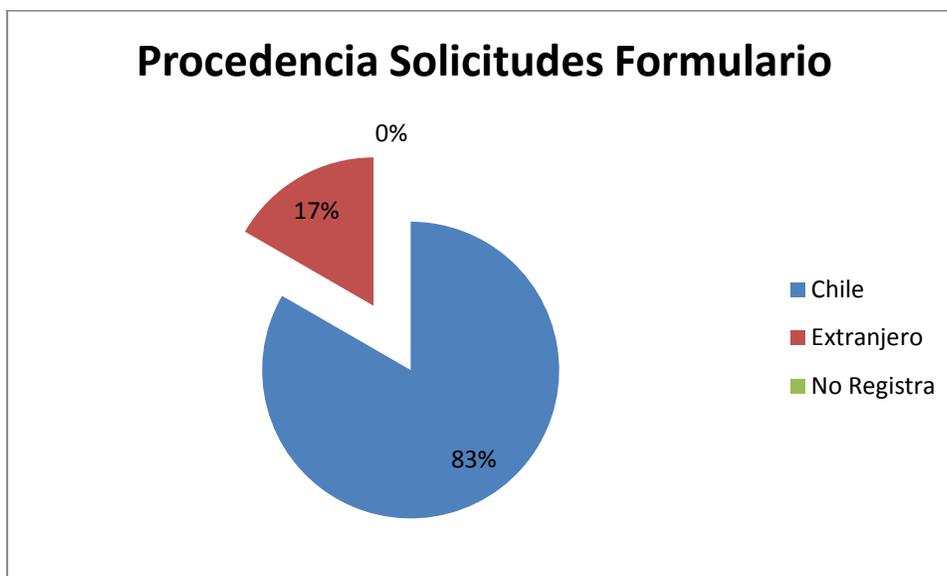
Procedencia Solicitud Formulario	Cantidad
Chilenos en Chile	17
Chilenos en el Exterior	1
Extranjeros en Chile	2
Extranjeros	3
No Registra	1
<b>Total</b>	<b>24</b>



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	20
Extranjero	4
No Registra	0
<b>Total</b>	<b>24</b>

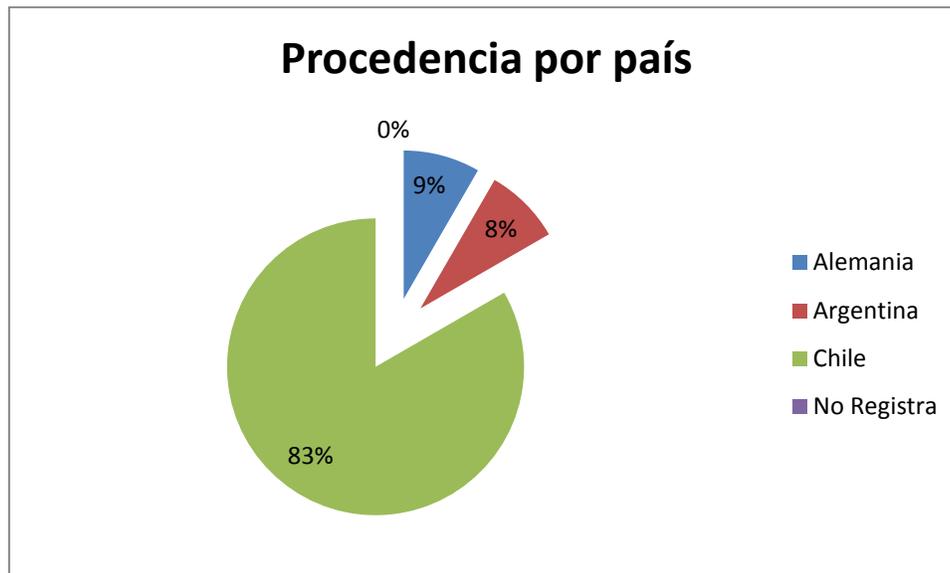


En relación al porcentaje de procedencia de las solicitudes ingresadas al Servicio, por medio del Formulario, se observa que del total de las solicitudes recibidas por esta vía, el 83% de las solicitudes son realizadas desde Chile y que el 17% de las solicitudes provienen desde fuera del país (extranjero o nacional en el exterior).

#### 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	2
Argentina	2
Chile	20
No Registra	0
<b>Total</b>	<b>24</b>



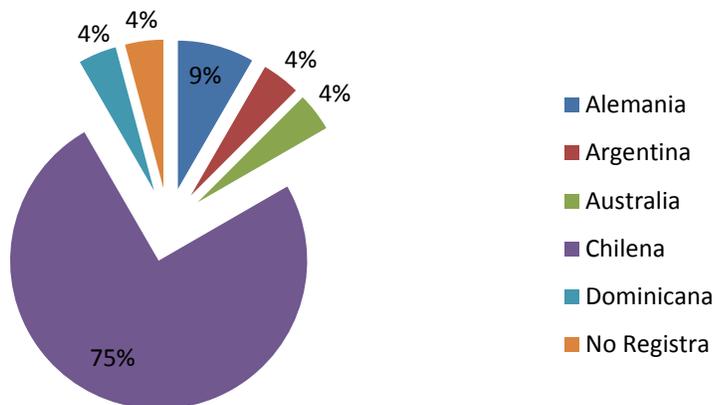
#### 6.4.1.3 Nacionalidad de las Solicitudes Recibidas por el Formulario “Contáctenos”

A continuación, se muestran los porcentajes de las nacionalidades de las solicitudes efectuadas al sitio [www.difrol.gov.cl](http://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	2
Argentina	1
Australia	1
Chilena	18
Dominicana	1
No Registra	1
<b>Total</b>	<b>24</b>



## Nacionalidad por Solicitudes



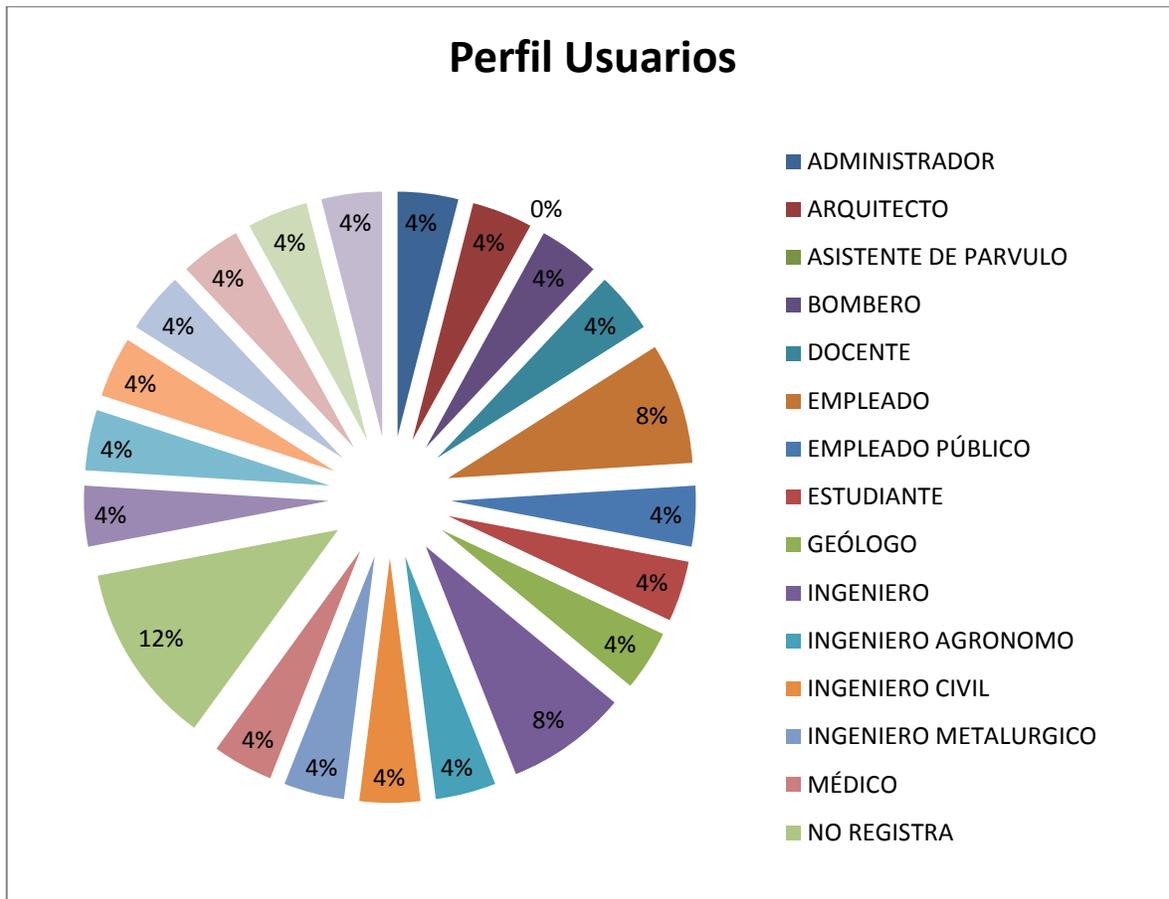
### 6.4.1.4 Perfil de Usuarios/as Formulario

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

Perfil Usuarios Formulario		
OCUPACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
ADMINISTRADOR	1	4,0%
ARQUITECTO	1	4,0%
ASISTENTE DE PARVULO	0	0,0%
BOMBERO	1	4,0%
DOCENTE	1	4,0%
EMPLEADO	2	8,0%
EMPLEADO PÚBLICO	1	4,0%
ESTUDIANTE	1	4,0%
GEÓLOGO	1	4,0%
INGENIERO	2	8,0%
INGENIERO AGRONOMO	1	4,0%
INGENIERO CIVIL	1	4,0%
INGENIERO METALURGICO	1	4,0%
MÉDICO	1	4,0%
NO REGISTRA	3	12,0%
OFICIAL DE MARINA MERCANTE	1	4,0%
PENSIONADO	1	4,0%



PERIODISTA	1	4,0%
TECHADOR	1	4,0%
TÉCNICO EN COMERCIO	1	4,0%
TÉCNICO EN OBRAS CIVILES	1	4,0%
TRADUCTORA	1	4,0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>



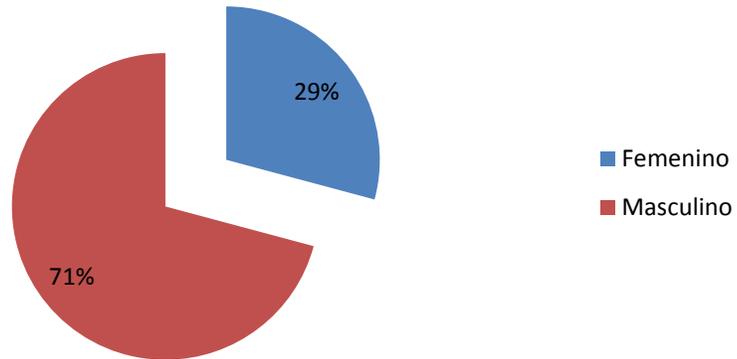
#### 6.4.1.5 Clasificación Formulario por Sexo

En el tercer trimestre del año 2013, la mayoría de los solicitantes corresponden a aquéllos de género masculino, siendo éstos el 71% del total.

Clasificación Formulario Sexo	Cantidad
Femenino	7
Masculino	17
<b>Total</b>	<b>24</b>

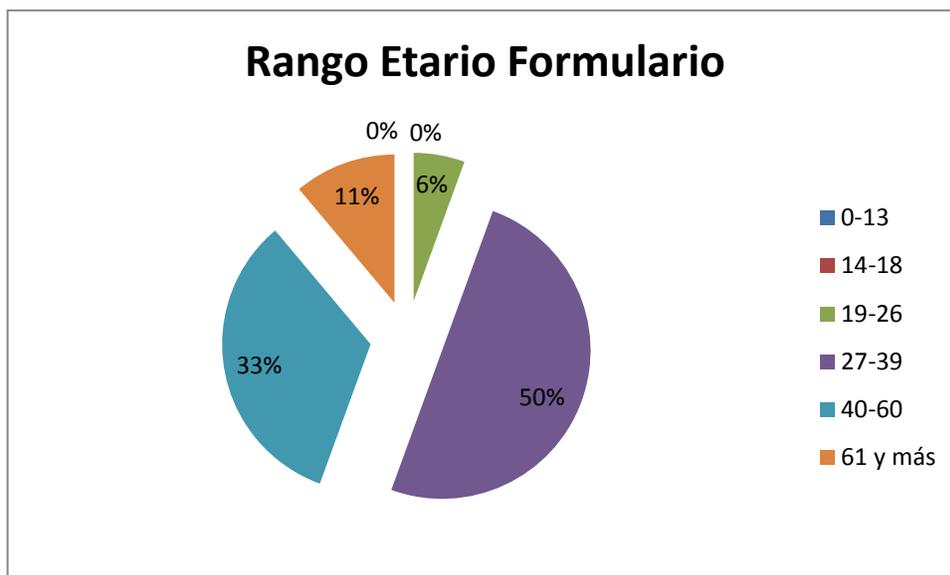


### Clasificación por Género



#### 6.4.1.6 Clasificación Formulario por Edad

Rango Etario Formulario	
Rango	Cantidad
0-13	0
14-18	0
19-26	1
27-39	9
40-60	6
61 y más	2
<b>Total</b>	<b>18</b>



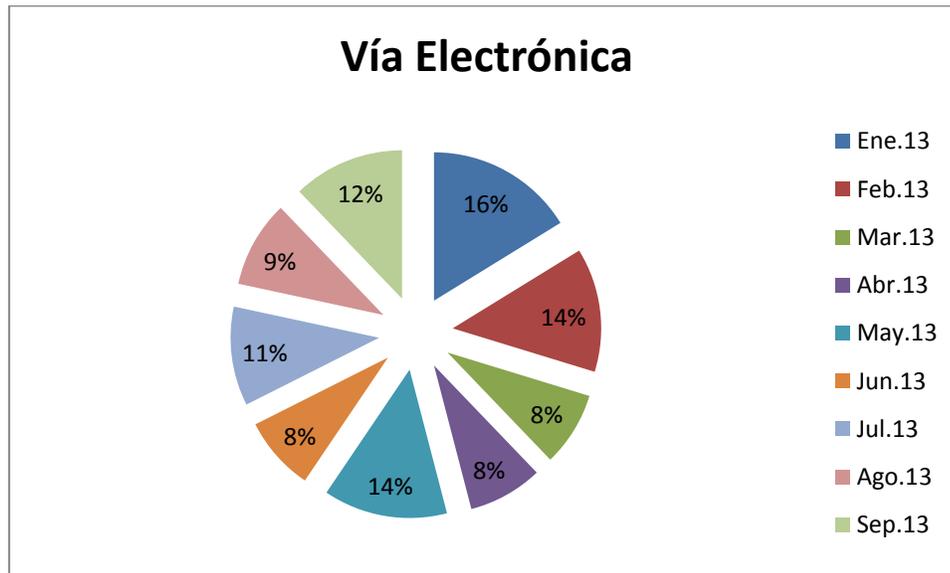
El gráfico muestra que quiénes más solicitudes realizan al servicio mediante el formulario corresponden al rango etario entre 27-39 años (50%), seguidos por personas entre 40-60 años (33%).

#### 6.4.2 Solicitudes Recibidas por Correo Electrónico

La distribución por mes de las solicitudes recibidas al e-mail [infodifrol@minrel.gov.cl](mailto: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	0
Nov.13	0
Dic.13	0
<b>Total</b>	<b>113</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>60.4%</b>
<b>Promedio Mensual</b>	<b>13.2</b>



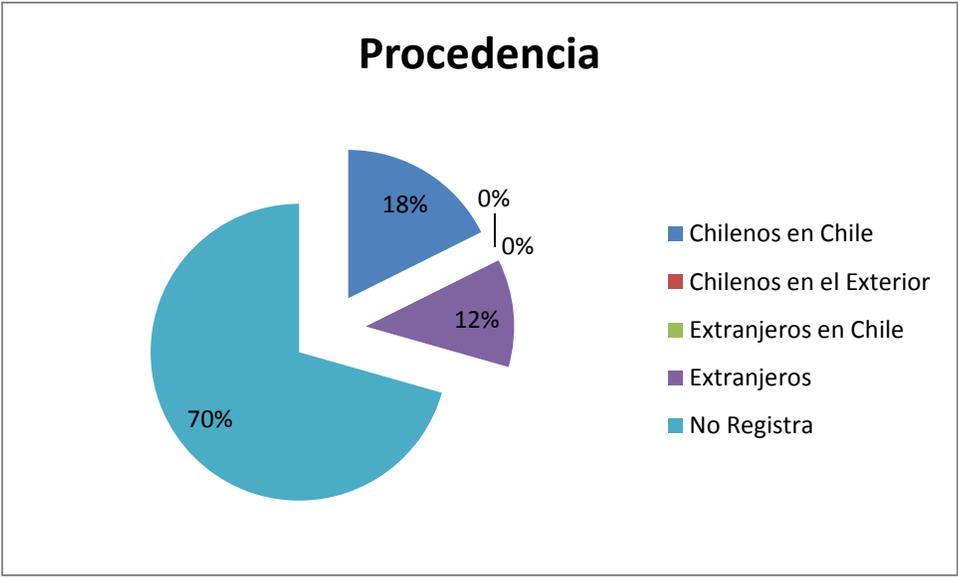


Este medio de entrada tiene un promedio de 13.2 solicitudes por mes al tercer trimestre del año 2013, donde se destaca el mes de enero como el que ha recibido mayor cantidad de consultas, siendo el mes de marzo el que menos consultas recibió. Normalmente, el uso del correo electrónico ha sido un medio 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.

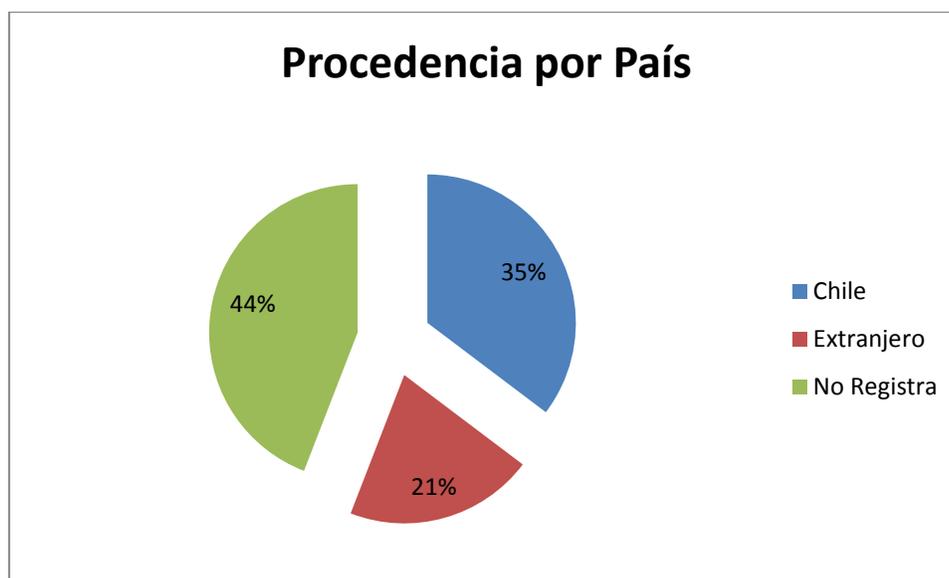
Procedencia Solicitudes Correo	Cantidad
Chilenos en Chile	6
Chilenos en el Exterior	0
Extranjeros en Chile	0
Extranjeros	4
No Registra	24
<b>Total</b>	<b>34</b>



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	12
Extranjero	7
No Registra	15
<b>Total</b>	<b>34</b>



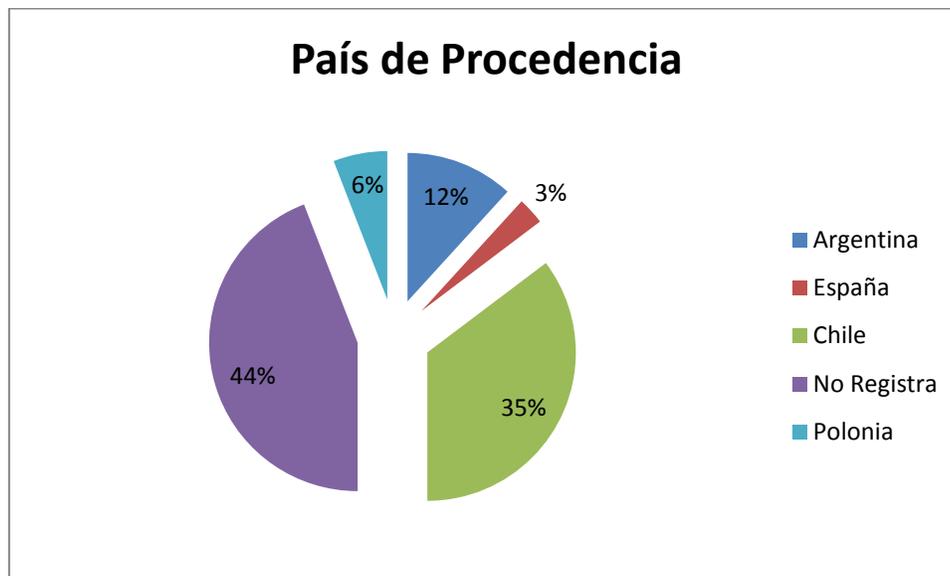
En relación al porcentaje de procedencia de las solicitudes ingresadas al Servicio por medio del Correo, se observa que de las solicitudes en [infodifrol@minrel.gov.cl](mailto:infodifrol@minrel.gov.cl), el 44% no registra lugar de procedencia, el 21% provienen desde afuera del país (extranjero o nacional en el exterior) y el 35% se hacen dentro de Chile. Con respecto al trimestre anterior, se ve un aumento en las solicitudes provenientes del extranjero.

#### 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](http://www.difrol.gov.cl) y el porcentaje correspondiente al total de las solicitudes. Argentina es el país extranjero que más solicitudes realiza, correspondiendo al 5% del total de solicitudes, mientras que el 56% no registra su país de procedencia.



País Procedencia Solicitudes Correo	
País	Cantidad
Argentina	4
España	1
Chile	12
No Registra	15
Polonia	2
<b>Total</b>	<b>34</b>



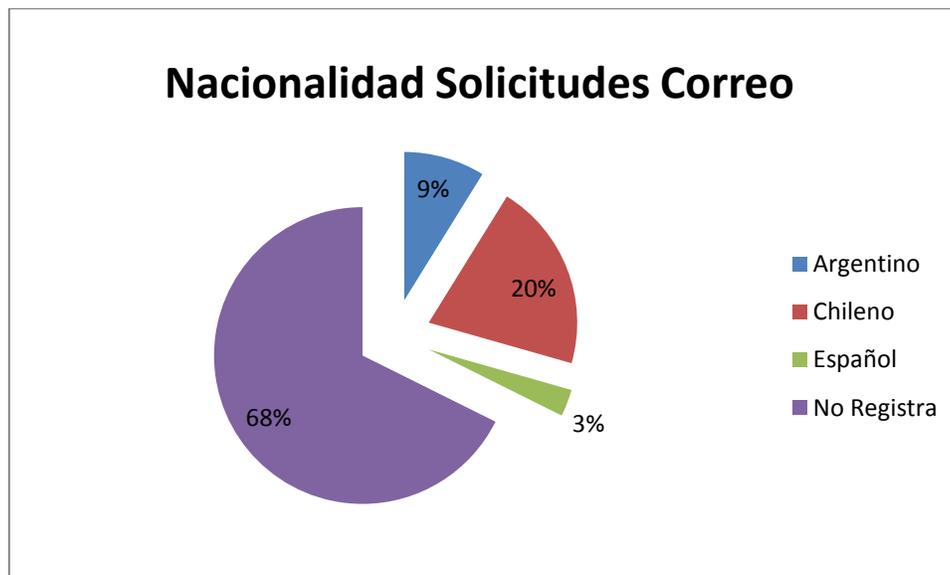


### 6.4.2.3 Nacionalidad de las Solicitudes Recibidas por Correo Electrónico

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 son quienes más se contactan con el Servicio por esta vía, correspondiendo a un 19% de las solicitudes. Finalmente, la mayoría de los usuarios no registra su nacionalidad al momento de enviar el correo con un 75%.

Nacionalidad Solicitudes Correo	
Nacionalidad	Cantidad
Argentino	3
Chileno	7
Español	1
No Registra	23
<b>Total</b>	<b>34</b>





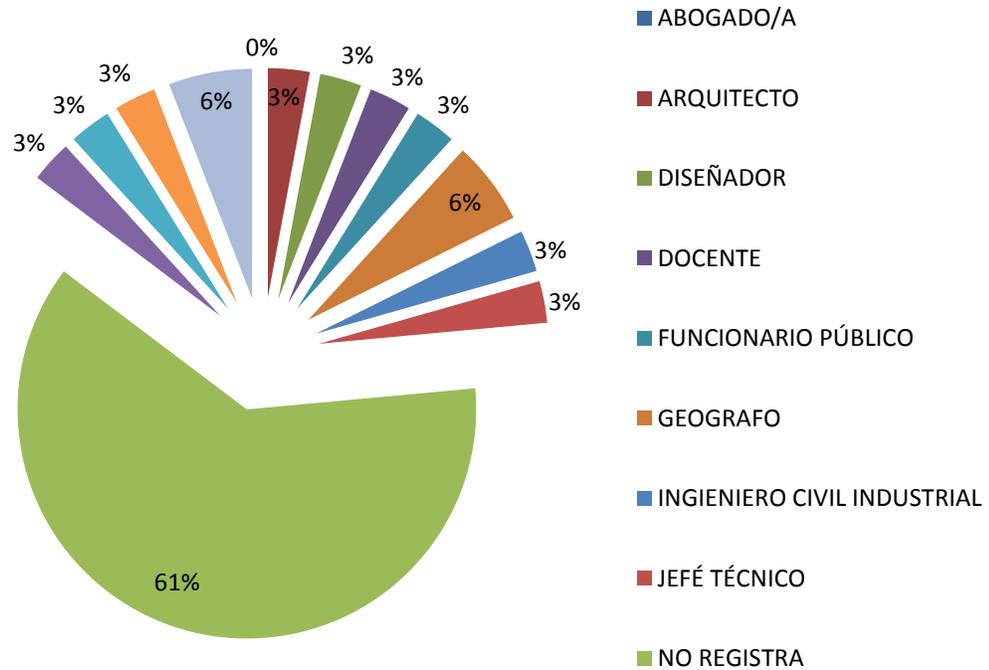
#### 6.4.2.4 Perfil de Usuarios/as Correo Electrónico

A continuación, se muestran los porcentajes del perfil de los usuarios/as que efectuaron consultas al correo electrónico [infodifrol@minrel.gov.cl](mailto:infodifrol@minrel.gov.cl) durante el tercer trimestre del año 2013. Un 61.8% de los solicitantes no dejó registro de su ocupación.

Perfil Usuarios Correo		
OCUPACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
ABOGADO/A	0	0,0%
ARQUITECTO	1	2,9%
DISEÑADOR	1	2,9%
DOCENTE	1	2,9%
FUNCIONARIO PÚBLICO	1	2,9%
GEOGRAFO	2	5,9%
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL	1	2,9%
JEFÉ TÉCNICO	1	2,9%
NO REGISTRA	21	61,8%
POLICIA	1	2,9%
REPRESENTANTE TRANSPORTE Y TURISMO	1	2,9%
TOPOGRAFO	1	2,9%
VETERINARIO	2	5,9%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

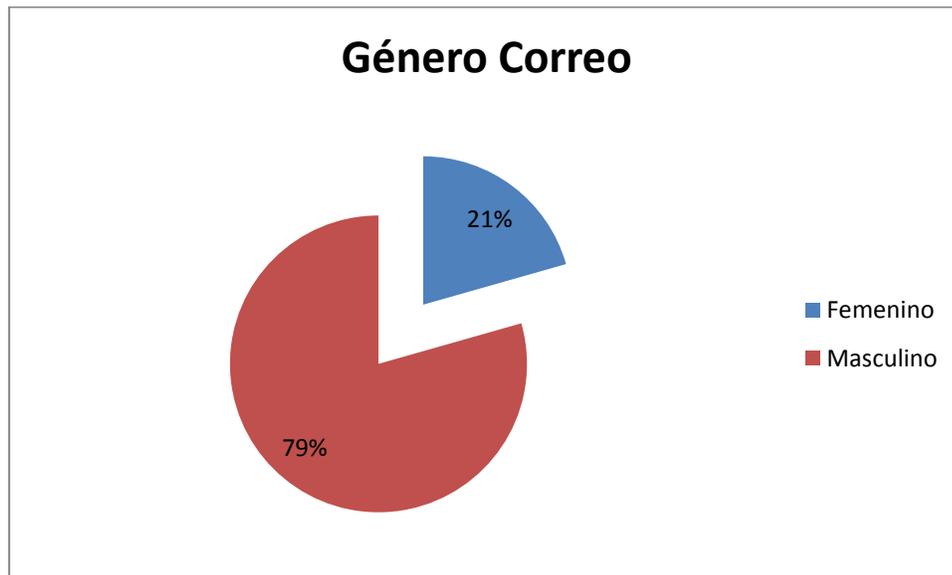


### Perfil de Usuarios



#### 6.4.2.5 Clasificación Correo Electrónico por Género.

Clasificación Correo Género	Cantidad
Femenino	7
Masculino	27
<b>Total</b>	<b>34</b>



En esta oportunidad, quienes más utilizaron el Correo Electrónico para comunicarse con DIFROL fueron los hombres, correspondiendo al 79%. Existiendo un aumento considerable en comparación al trimestre anterior.

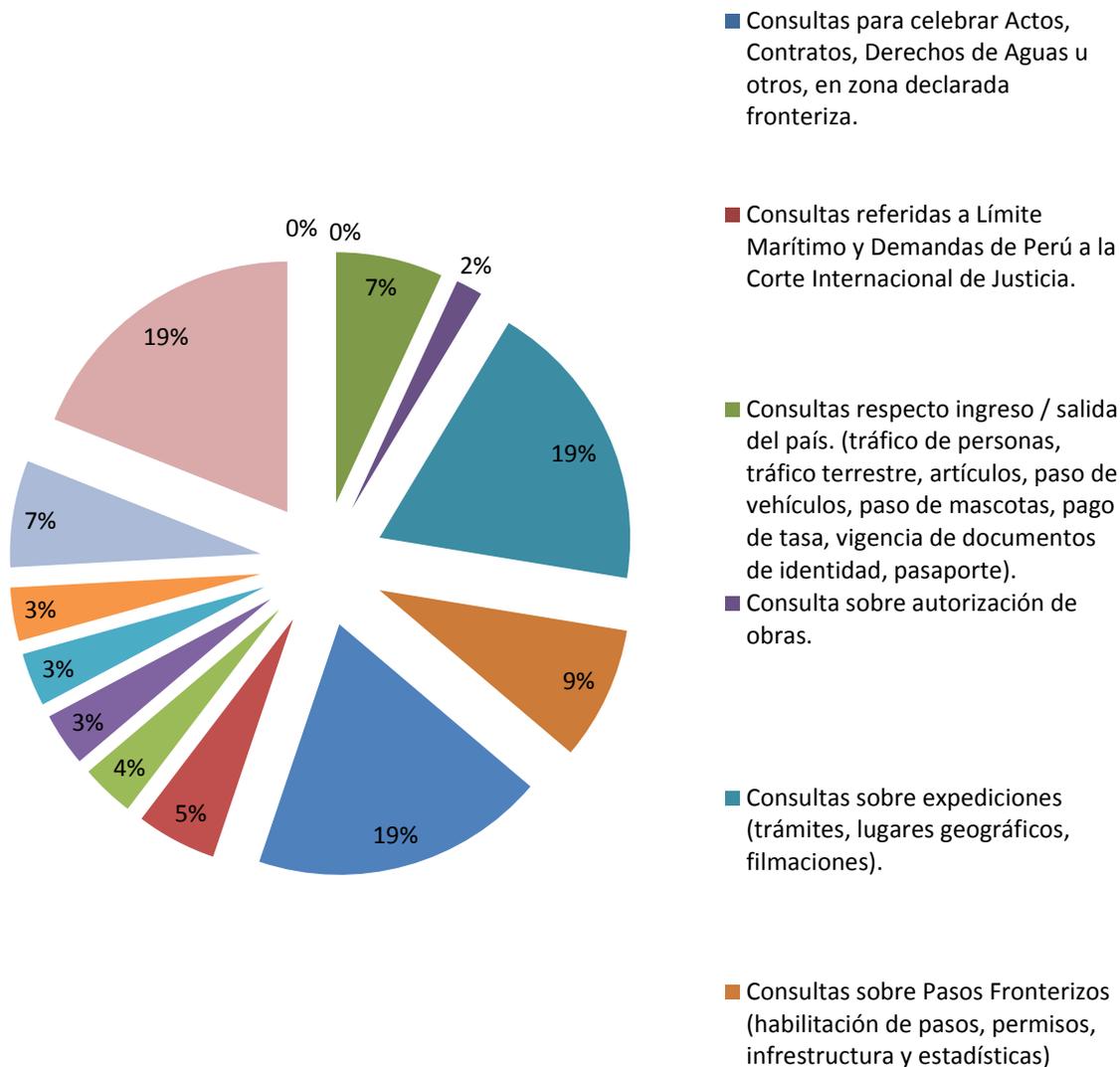
### 6.4.3 Clasificación de las Solicitudes Recibidas por Formulario y Correo Electrónico

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

Clasificación Solicitudes Formulario y Correo Electrónico		
Tipo de Solicitudes	Cantidad	Porcentaje
Consultas para celebrar Actos, Contratos, Derechos de Aguas u otros, en zona declarada fronteriza.	0	0,0%
Consultas referidas a Límite Marítimo y Demandas de Perú a la Corte Internacional de Justicia.	0	0,0%
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).	4	6,9%
Consulta sobre autorización de obras.	1	1,7%
Consultas sobre expediciones (trámites, lugares geográficos, filmaciones).	11	19,0%
Consultas sobre Pasos Fronterizos (habilitación de pasos, permisos, infraestructura y estadísticas)	5	8,6%
Solicitud de Oficios y otros documentos	11	19,0%
Consulta sobre Hitos Limítrofes	3	5,2%
Envío de Currículums y consultas sobre concursos públicos	2	3,4%
Consulta referida al Límite con Bolivia	2	3,4%
Consultas relacionadas con el CEDOC, tanto información sobre mapas, negociaciones, línea de base recta, protocolos, Tratados y Laudos.	2	3,4%
Consultas referida al Límite con Argentina	2	3,4%
Comentarios MINREL	4	6,9%
Otros	11	19,0%
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>



## Clasificación de Solicitudes



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

- ✓ Consultas sobre expediciones 19%
- ✓ Solicitudes de oficios y otros documentos 19%





- ✓ Otros 19%
- ✓ Consulta sobre pasos fronterizos 8.6%
- ✓ Comentarios MINREL 6.9%
- ✓ Consultas respecto al ingreso y salida del país 6.9%

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 y el feriado largo que existió en el mes de septiembre. Por otro lado, hay un alto ingreso de solicitudes sobre documentos que realiza DIFROL. La constante en todos los informes realizados, son las consultas de tránsito, pese a que en esta ocasión sólo fueron el 6.9%, se mantienen siempre con un alto grado de participación.

Es pertinente señalar que durante este período también destacan otras solicitudes, por ejemplo; Consultas sobre Hitos Limítrofes (5.3%) y Envío de Currículos Vitae (3.4%).

## 6.5 Solicitudes Recibidas por Vía Telefónica

Dentro del tercer 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

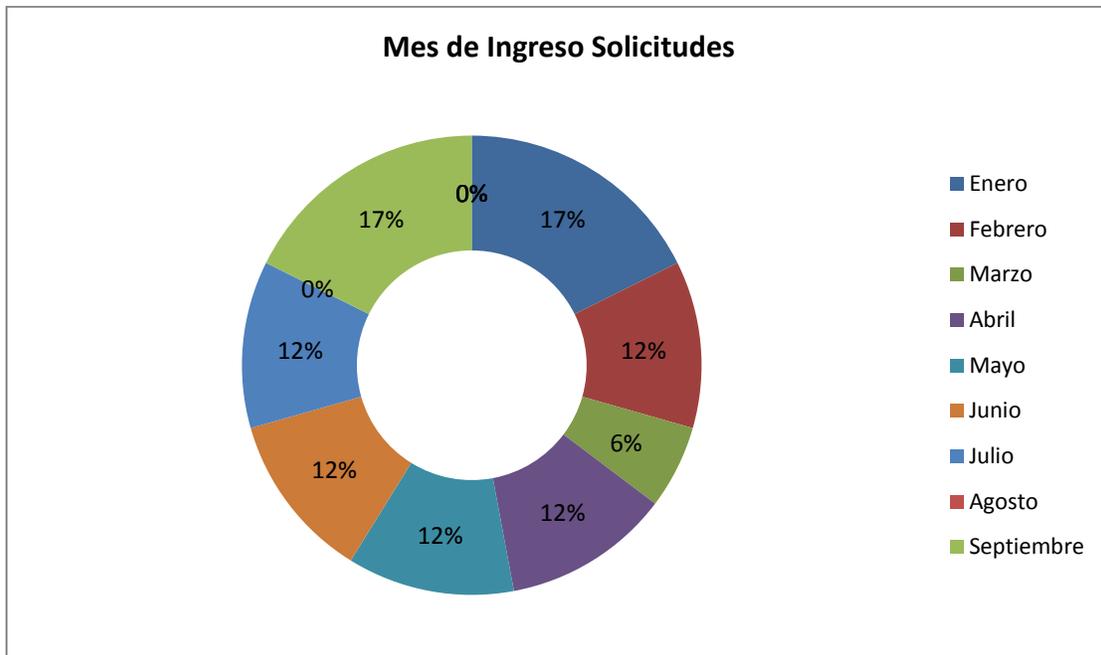
A continuación, se presenta el total de solicitudes de acceso a información pública, ingresadas a DIFROL durante el tercer trimestre del año 2013.

Total Solicitudes Información Pública	Cantidad
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

El total de solicitudes de acceso a información pública, corresponden a 5 durante el período julio, agosto y septiembre.



Mes de Ingreso Solicitudes	Cantidad	Porcentaje
Enero	3	23%
Febrero	2	15%
Marzo	1	8%
Abril	2	15%
Mayo	2	15%
Junio	2	15%
Julio	2	8%
Agosto	0	0%
Septiembre	3	0%
Octubre	0	0%
Noviembre	0	0%
Diciembre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>



### 6.6.2.1.2 Total Visitas Link Gobierno Transparente durante del tercer trimestre del año 2013

Total Visitas Link Gobierno Transparente 2013	Cantidad
TOTAL	308

A la fecha existen un total de **1386 visitas** anuales al portal.

### 6.6.2.1.3 Visitas Link Gobierno transparente tercer trimestre del año 2013.

Visitas Link Gobierno Transparente 2013		
Visitas Link Gobierno Transparente Período 2013	Cantidad	Porcentaje
10 de enero al 10 de febrero de 2013	92	6.6%
10 de febrero al 10 de marzo de 2013	166	11.97%
10 de marzo al 10 de abril de 2013	240	17.31%
10 de abril al 10 de mayo de 2013	405	29.22%
10 de mayo al 10 de junio de 2013	175	12.62%
10 de junio al 10 de julio de 2013	98	7.07%
10 de julio al 10 de agosto de 2013	101	7.28%
10 de agosto al 10 de septiembre 2013	109	7.84%
<b>TOTAL</b>	<b>1386</b>	<b>100%</b>

## 6.7 OIRS Presidenciales

La Presidencia de la República en su página [www.presidencia.cl](http://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 tercer trimestre del año 2013, han ingresado 4 solicitudes de este tipo.



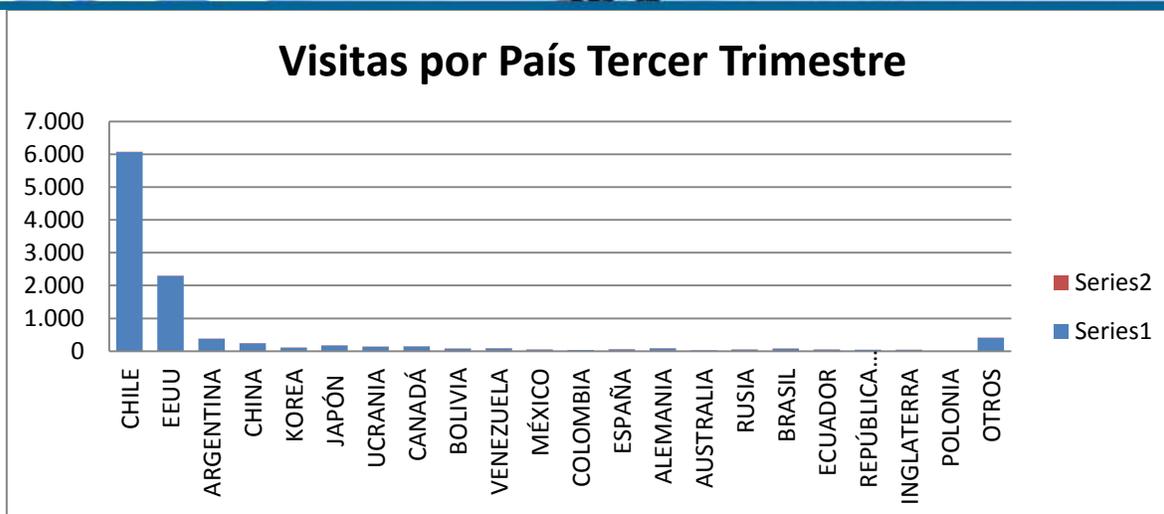
OIRS Presidenciales	
Meses	Cantidad
Ene. 13	1
Feb. 13	0
Mar. 13	0
Abr. 13	0
May. 13	1
Jun. 13	1
Jul. 13	1
Ago. 13	0
Sep. 13	0
Oct. 13	0
Nov. 13	0
Dic. 13	0
<b>Total</b>	<b>4</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>100,0%</b>
<b>Promedio Mensual</b>	<b>0,3</b>

## 6.8 Visitas en la Página Web por País

A continuación, se muestran las visitas por país recibidas en DIFROL, a la Página Web del Servicio [www.difrol.gov.cl](http://www.difrol.gov.cl).

La página web de la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado se ha transformado en un canal directo de comunicación con los ciudadanos y usuarios/as del Servicio, por ello, existe en la Institución la constante colaboración para mejorar continuamente los servicios ofrecidos por este canal.

Visitas por País Página Web		
País	Número de Visitas	Porcentaje
CHILE	6.068	57,21%
EEUU	2.298	21,66%
ARGENTINA	379	3,57%
CHINA	236	2,22%
KOREA	104	0,98%
JAPÓN	175	1,65%
UCRANIA	136	1,28%
CANADÁ	147	1,39%
BOLIVIA	71	0,67%
VENEZUELA	82	0,77%
MÉXICO	42	0,40%
COLOMBIA	33	0,31%
ESPAÑA	59	0,56%
ALEMANIA	86	0,81%
AUSTRALIA	29	0,27%
RUSIA	49	0,46%
BRASIL	76	0,72%
ECUADOR	42	0,40%
REPÚBLICA DOMINICANA	48	0,45%
INGLATERRA	35	0,33%
POLONIA	11	0,10%
OTROS	401	3,78%
<b>Total</b>	<b>10.607</b>	<b>100%</b>



Destacan los siguientes países; Chile (57.21%), Estados Unidos (21.66%) y Argentina (3.57%). Además de registrarse visitas en un menor porcentaje de países como; Rusia, China, Japón, Ucrania, etc.

## 7. Evaluación Estadísticas Tercer Trimestre 2013 SIAC DIFROL

Las Estadísticas correspondientes al tercer trimestre del año 2013 del SIAC DIFROL, muestra los resultados obtenidos durante dicho período, y el acumulado desde enero de este año. 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 primer, segundo y tercer trimestre del 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](http://www.difrol.gov.cl); y el análisis de aquellos espacios que entregan datos para considerar, pero no directamente relacionados con el SIAC, como lo son: Autorización de Circulación de Obras y Autorizaciones para Expediciones.

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 segundo 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 tercer 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 primer trimestre del año 2013, por el Correo Electrónico [infodifrol@minrel.gov.cl](mailto: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.	<b>3.75 días</b> (735/196)
Porcentaje de morosidad en las respuestas a consultas en oficinas OIRS.	<b>0%</b> (0/735)*100
Tiempo Promedio de Respuestas a Solicitudes de Acceso a Información Pública.	<b>10.3 días</b> (176/17)