



**DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA**  
**DIVISIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y TRANSPARENCIA**

**Informe de Gestión 2024**

**Marzo de 2025**

## Introducción

El presente informe tiene como propósito exponer las actividades realizadas por la División de Atención Ciudadana y Transparencia (DIACYT) durante el año 2024, en el marco de sus funciones y con un enfoque en los resultados obtenidos para el cumplimiento de sus objetivos.

El documento se estructura a partir del análisis de las acciones ejecutadas por cada una de las áreas que conforman la DIACYT, destacando aquellas iniciativas con mayor impacto positivo y contribución a la gestión de la Subsecretaría en los ámbitos de Atención Ciudadana y Transparencia. Asimismo, se identifican aquellas temáticas que aún presentan brechas, proponiendo acciones para optimizar el cumplimiento de las funciones y objetivos de la División.

Las principales funciones de la DIACYT incluyen:

- Atender y responder las consultas formuladas por la ciudadanía.
- Coordinar, desarrollar, implementar, ejecutar y supervisar el Sistema Integral de Atención Ciudadana de la Subsecretaría.
- Garantizar el cumplimiento oportuno de la transparencia activa, coordinando acciones con las áreas funcionales pertinentes.
- Gestionar las solicitudes de acceso a la información y elaborar los actos administrativos correspondientes.
- Redactar las propuestas de descargos u observaciones requeridas por el Consejo para la Transparencia, así como actuar como enlace con dicha entidad.
- Administrar el procedimiento y la plataforma electrónica para el cumplimiento de la Ley N° 20.730, que regula el lobby.

Durante el año 2024, la DIACYT asumió la gestión integral de la Sala de Atención de Público, ubicada en Agustinas N° 1320, coordinando su funcionamiento para brindar un servicio eficiente a la ciudadanía.

La dotación de la DIACYT está compuesta por 16 personas distribuidas de la siguiente manera: 9 en Atención Ciudadana, 1 en Lobby, 1 en SIGOB, 3 en Transparencia, además de la Jefatura y la Secretaría.

Los logros alcanzados durante el período se detallan en las siguientes secciones de este informe, organizados según las distintas áreas de trabajo que conforman la DIACYT.

## I. Sistema Integral de Información y Atención a la Ciudadanía (SIAC)

DIACYT cuenta con el Sistema de Atención Ciudadana, disponible en [www.minrel.gob.cl](http://www.minrel.gob.cl), en Atención Ciudadana en <https://www.minrel.gob.cl/minrel/ministerio/gestion-publica/oficinas-de-informaciones-reclamos-y-sugerencias>, en donde los usuarios y usuarias pueden formular consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones sobre los trámites y servicios de la Subsecretaría.

### 1. Actividades Enero a Diciembre 2024:

a) De los datos recopilados y sistematizados del año 2024, se informa lo siguiente:

- En las solicitudes (consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones), el mayor número y porcentaje correspondió a consultas, seguido de reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- En los trámites y servicios por los cuales se realizaron solicitudes (consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones), el mayor número y porcentaje correspondió, en el siguiente orden, a: visas, legalizaciones, apostilla, asuntos administrativos, asuntos consulares, apostilla, registro civil consular, servicio social consular, títulos y traducciones.
- Del total de solicitudes (consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) recibidas se respondió el 95%.
- Los tiempos de respuestas promedio de las solicitudes correspondió entre 1 a 5 días hábiles.

#### b) Sala de Atención de Público

En cuanto a la Sala de Atención de Público, se cuenta con la información reportada por el Sistema de Gestión de Fila, el cual contabiliza el total de números emitidos, perdidos y los efectivamente atendidos. El año 2024 se prestaron atenciones por un total de 106.214 personas usuarias.

Los tipos de trámites que el usuario realiza son: legalización, traducción, apostilla, informaciones u otro.

#### c) Call Center

El Call Center cuenta con reportes respecto de la cantidad total de llamadas recibidas, las que se clasifican en 2 categorías, atendidas y no atendidas.

En las atendidas, se incluyen la autoatención (IVR) y aquellas que llegan a ser atendidas por una agente de Call Center. El año 2024 se atendieron un total de 132.707 llamadas.

Al igual que en atención presencial, se puede obtener el dato de temática o motivo de la llamada realizada por el usuario.

d) CRM

El CRM (Chat Bot) genera información sobre la cantidad de conversaciones llevadas tanto por el Bot de autoatención como por un agente (persona) en la misma plataforma. Dichos datos reflejan el total de conversaciones ingresadas, aquellas que logran o no interacción (ya sea con el bot o un agente), así como también el motivo de cada una de ellas. El año 2024 se realizaron 68.471 atenciones por este canal.

2. Datos del Sistema:

a) Tabla matriz con datos totales de cada canal de atención ciudadana con respecto a la gestión año 2024:

INDICADOR: Emitidos/Recibidos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Datos Mensual Actual/Anual
Sala de Atención de Público	11451	10514	9910	10989	10129	9129	11232	9213	6938	9831	9358	8536	117.230
Call Center	20885	16142	12692	16364	13516	12212	14271	12820	12114	14348	12856	12361	170.581
Chat CRM	6670	5621	7120	5886	5348	5005	5983	5466	5123	6625	6548	5674	71.069
SIAC	920	800	710	722	760	657	728	761	652	786	607	537	8.640
<b>Total Año Actual Emitidos</b>	<b>39926</b>	<b>33077</b>	<b>30432</b>	<b>33961</b>	<b>29753</b>	<b>27003</b>	<b>32214</b>	<b>28260</b>	<b>24827</b>	<b>31590</b>	<b>29369</b>	<b>27108</b>	<b>367.520</b>

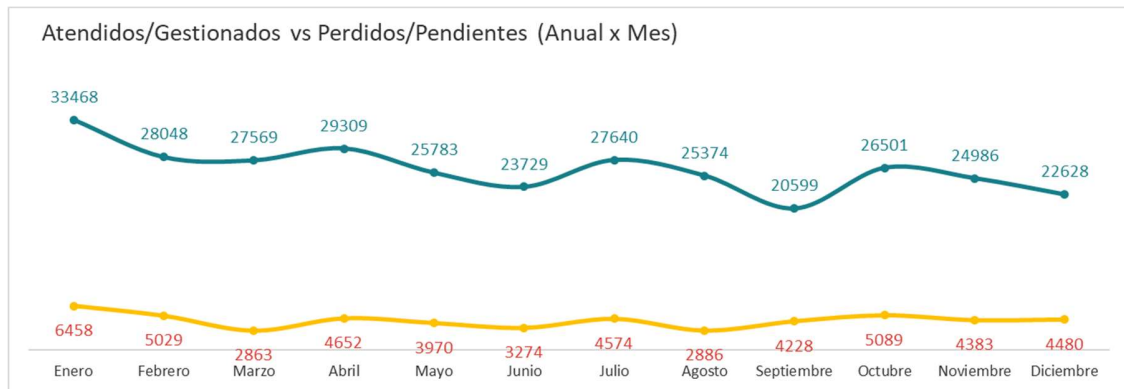
INDICADOR: Total Atendidos/Gestionados	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Anual
Sala de Atención de Público	10606	9488	9175	9994	9102	8351	10012	9143	5848	8482	8341	7672	106.214
Call Center	15788	12621	11088	13061	10826	9875	11134	10190	9056	10714	9542	8812	132.707
Chat CRM	6187	5177	6640	5555	5131	4879	5792	5318	5062	6564	6525	5641	68.471
SIAC	887	762	666	699	724	624	702	723	633	741	578	503	8.242
<b>Total Atendidos Anual</b>	<b>33468</b>	<b>28048</b>	<b>27569</b>	<b>29309</b>	<b>25783</b>	<b>23729</b>	<b>27640</b>	<b>25374</b>	<b>20599</b>	<b>26501</b>	<b>24986</b>	<b>22628</b>	<b>315.634</b>

INDICADOR: Porcentaje de Atención/Gestión	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Porcentaje Anual
Sala de Atención de Público	10606	9488	9175	9994	9102	8351	10012	9143	5848	8482	8341	7672	34%
Call Center	15788	12621	11088	13061	10826	9875	11134	10190	9056	10714	9542	8812	42%
Chat CRM	6187	5177	6640	5555	5131	4879	5792	5318	5062	6564	6525	5641	22%
SIAC	887	762	666	699	724	624	702	723	633	741	578	503	3%
<b>Total de Atenciones</b>	<b>33468</b>	<b>28048</b>	<b>27569</b>	<b>29309</b>	<b>25783</b>	<b>23729</b>	<b>27640</b>	<b>25374</b>	<b>20599</b>	<b>26501</b>	<b>24986</b>	<b>22628</b>	<b>315.634</b>

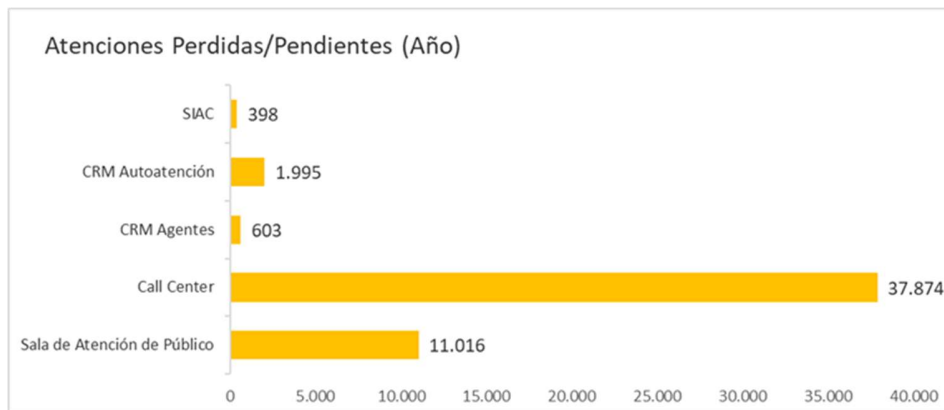
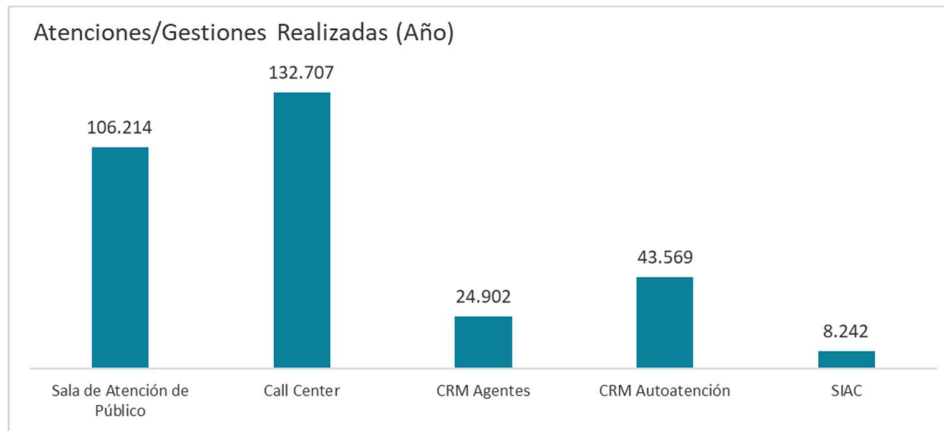
Elaboración propia

b) Gráfico de tendencia del total de solicitudes atendidas y total de solicitudes perdidas/pendientes, por mes.



Elaboración propia

c) Gráfico total de solicitudes atendidas/gestionadas y total de solicitudes perdidas/pendientes, por modalidad de atención.



Elaboración propia

## II. Transparencia Pasiva

El presente apartado, tiene por objeto dar a conocer las Solicitudes de Acceso a la información Pública (SAIP) ingresadas y tramitadas en la Subsecretaría de Relaciones Exteriores durante el año 2024 y la fluctuación de las mismas desde la vigencia de este canal de atención.

### 1. Actividades Enero a Diciembre 2024

En cumplimiento de las competencias de esta área, se debe entregar un adecuado tratamiento a las SAIP, lo que incluye tareas de asignación, subsanación, derivación a otros órganos del Estado, denegación, consulta a terceros, reportes semanales de ingreso y respuestas SAIP, incluyendo la obligatoriedad establecida en Oficio N° 1581/2024, relacionada con reportar a MINSEGPRES.

Durante el año 2024 se tramitaron 667 solicitudes, entregando respuesta a los requerimientos ingresados por la ciudadanía con los insumos proporcionados por cada una de las Unidades responsables de esta Secretaría de Estado, o bien, denegando fundadamente el acceso a la información solicitada en 39 casos.

De las 667 solicitudes respondidas, un total de 489 (73,31 %) fueron respondidas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

**a)** Las materias más relevantes respecto de las cuales se recibieron solicitudes son las siguientes:

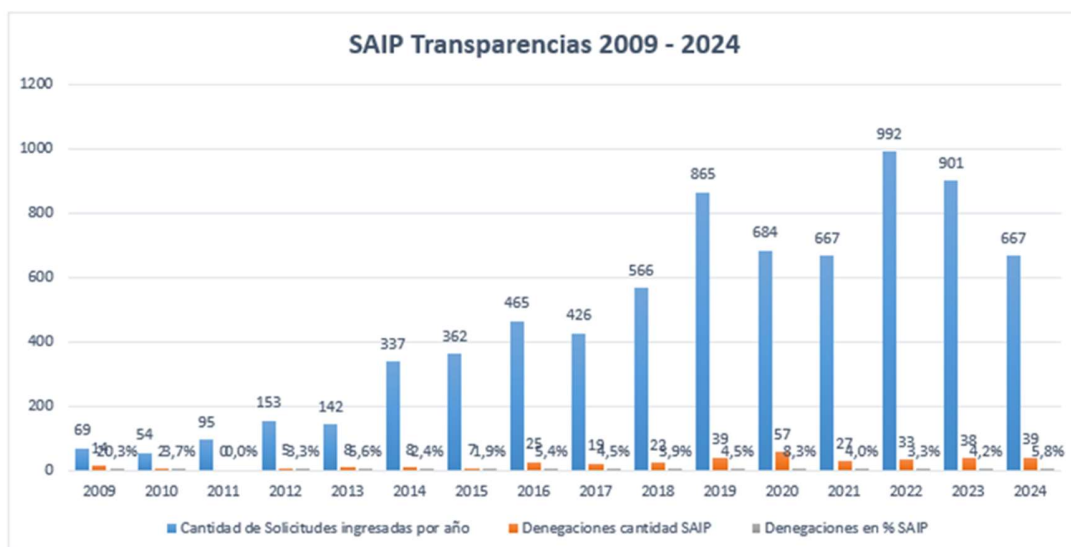
- Procesos en los que empresas de capital extranjero han activado formalmente mecanismos de controversia en materia de inversiones.
- Transferencias de recursos a misiones de Chile en el exterior y OO.II.
- Rendiciones de cuentas.
- Registros de personal (remuneraciones, viáticos, concursos públicos, asignaciones, CV y hojas de vida).
- Denuncias y sumarios (acoso laboral antes y después de Ley Karin).
- Tratados, acuerdos de cooperación internacional, entre otros; suscritos por Chile.
- Estadísticas de visa consular (VRD, Turismo) entregadas a nacionales de Venezuela y Haití.
- Informes concurso anual ACADE (prueba de materias generales e informe psicolaboral).
- Denuncias ante la CIDH, estado y resolución.
- Revisión de información histórica de antepasados españoles en ARCHIGRAL (para la obtención de doble nacionalidad).
- Informes de Auditoría, manuales y otros reportes asociados al CAIGG.
- Resoluciones en el marco de concursos DIRAC.
- Código de ética y para sustanciar procesos disciplinarios.
- Listado de Títulos- apostilla - legalizaciones.
- Registro de agenda pública y reuniones de autoridades (dentro y fuera del marco ley Lobby)
- Giras Presidenciales
- Presupuestos y rendición de gastos.

## 2. Datos del Sistema:

a. Solicitudes (SAIP) tramitadas durante el año 2024.

Cantidad de Solicitudes Tramitadas	Cantidad de Denegaciones	Porcentaje Denegaciones	Cantidad de solicitudes 15 días o menos	Porcentaje SAIP 15 días o menos
667	39	5,8%	489	73,31%

b. Fluctuación de Solicitudes de Acceso a la información Pública (SAIP) tramitadas en la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, desde el año 2009 hasta el año 2024.



Elaboración propia

### III. Transparencia Activa

El objetivo principal de esta área es dar cumplimiento a la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública, específicamente lo correspondiente a la publicación de información exigida en la mencionada ley. Es así como, mensualmente se publica en el sitio de Transparencia Activa de la Subsecretaría, información relevante acerca de su normativa y estructura orgánica, remuneraciones, compras y contrataciones, transferencias, trámites, subsidios, convenios, información presupuestaria, auditorías de la Contraloría General de la República, entre otros.

#### a) Actividades Enero a Diciembre 2024:

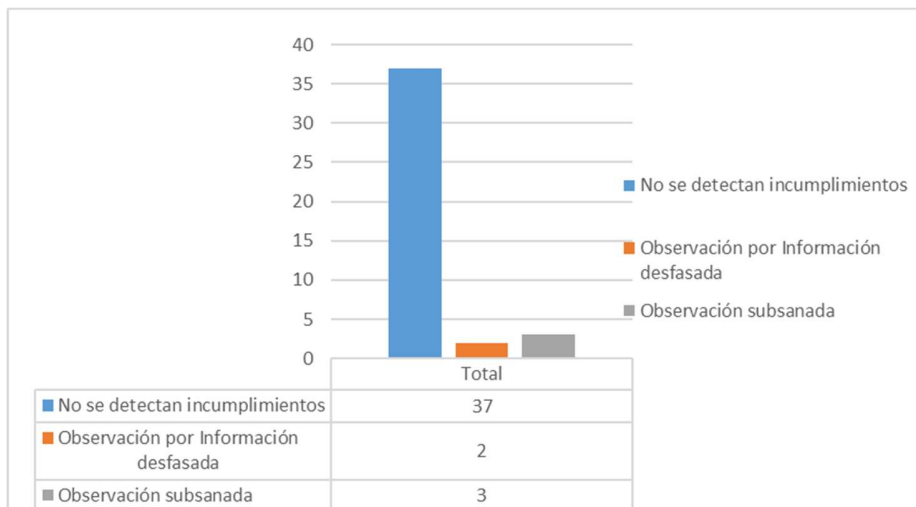
- La principal tarea desarrollada por esta área durante el año 2024 se enfocó en la implementación de la Resolución Exenta N° 500/22, del Consejo para la Transparencia, cuya vigencia comenzó a regir en enero de 2024.

Al respecto, se logró la actualización de la información que debe estar disponible para la ciudadanía, en los plazos, forma y fondo requeridos por el citado Consejo.

- Se fortaleció dicha área, con la incorporación de una nueva persona y la entrega de capacitación a los funcionarios y funcionarias.
- En el marco del cumplimiento de las funciones de fiscalización del Consejo para la Transparencia, informó mediante oficio 26632/24 la fiscalización realizada al cumplimiento la Ley de Transparencia, mediante la revisión de la disponibilidad y actualización de los antecedentes publicados en Transparencia Activa.

De acuerdo a los resultados de dicha fiscalización y descargos correspondientes del Servicio, de un total de 42 ítems, la Subsecretaría resultó sin observaciones en 40 de ellos, observándose un cumplimiento del **95,2 %**.

## Cumplimiento Transparencia Activa



Ítems de Transparencia Activa observados:

- Observaciones subsanadas: Contrataciones no sometidas al sistema de Compras Públicas, relativas a bienes muebles o servicios; Contrataciones no sometidas al sistema de Compras Públicas, relativas a compras menores a 3 UTM; y Contratos que hubieren sido formalizados mediante la emisión de órdenes de compra.
- Observaciones por información desfasada: Modificaciones presupuestarias; y Ejecución presupuestaria.

## IV. Ley de Lobby

DIACYT es la encargada de diligenciar el procedimiento administrativo y la plataforma electrónica dispuesta para el cumplimiento de dicha norma. Además, actúa como enlace institucional con el equipo encargado de las materias de Lobby del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, a través del Comité de Integridad Pública y Transparencia, por contingencias, incidentes y situaciones especiales en materia operativa, legislativa y reglamentaria.

### 1. Actividades Enero a Diciembre 2024:

- La unidad de lobby de esta DIACYT realizar movimientos constantes de perfiles de Lobby, esto debido a dos razones principales:
  - Subrogaciones: En general, los casos implican una cadena de modificaciones de perfiles de sujetos pasivos, cerrar algunos y abrir otros. La cantidad de subrogaciones que se registraron durante el año 2024, fueron de 150.
  - Comisiones evaluadoras formadas en el marco de la Ley N° 19.886: Comprende la creación de perfiles para las diferentes licitaciones, y cuando estas sean adjudicadas o declaradas desiertas, el cierre de los mismos. La cantidad de perfiles creados para las comisiones evaluadoras durante el 2024 fueron de 154.

- También se presentan por los usuarios y usuarias solicitudes de audiencia manera física, las que deben ser enviadas al sujeto pasivo correspondiente, para ser ingresada a su perfil del lobby. Durante el año 2024 se recibieron y derivaron un total de 12 formularios de Solicitud de Audiencia de manera física.
- Se presta el servicio de asesoría técnica y operativa, respecto del funcionamiento de la plataforma y del marco legal, a todos los sujetos pasivos de esta Secretaría de Estado.
- La unidad de lobby de esta DIACYT debe mantener una fluida comunicación con los sujetos pasivos institucionales, ante actualizaciones y correcciones de datos.

## **2. Antecedentes Relevantes:**

- Cantidad de Sujetos Pasivos año 2024: En marzo de 2024, por instrucción de la Contraloría General de la República, se incorporó un número mayor de sujetos pasivos al considerarse como tales a “Jefaturas de División, Departamento, Oficina o Unidad”.

Actualmente, se cuenta con un total de 161 sujetos pasivos (sin considerar a los sujetos pasivos temporales que son los Integrantes de Comisiones Evaluadoras formadas en el marco de la ley N°19.886, que mensualmente se ha llegado a cuantificar 20 personas en promedio).

- Capacitaciones: Cuando existe la incorporación de un nuevo Sujeto pasivo, se otorga una batería de inducción para facilitar su comprensión de las tareas que deben ser registradas en la plataforma correspondiente, además del contacto con todos los analistas en caso de dudas al respecto.

Por otra parte, durante 2024 se llevaron a cabo 2 actividades masivas de capacitación, dirigidas a los sujetos pasivos del Ministerio (160 personas aproximadamente) y se ofreció la charla “Transparencia y Ley de Lobby”, como parte del Programa de Capacitación DAT 2024-2025.

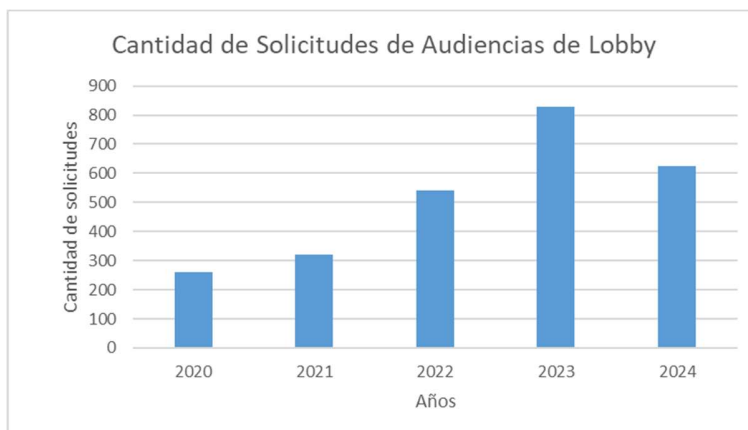
- Informes de Gestión: El año 2024 se instauró una herramienta de apoyo a la gestión de los sujetos pasivos a través de la elaboración de Informes de Seguimiento, relativos a la publicación de sus registros de agenda pública, enviándose un total de 106 informes de Gestión para los respectivos sujetos pasivos.
- Proyecto nuevo Manual Lobby: Finalmente, cabe destacar que en el marco de las nuevas instrucciones que han sido otorgadas por la Contraloría General de La Republica, esta DIACYT se embarcó en el proyecto de actualizar el manual que se encuentra operativo actualmente en materia de lobby, dirigido a todas las autoridades y funcionarios de esta Subsecretaría, y en especial a aquellas personas que asumen la calidad de sujetos pasivos de acuerdo a la ley N°20.730.

### 3. Datos del Sistema:

- Solicitudes de incorporación de sujetos pasivos formuladas por la ciudadanía, que representan la gestión de DIACYT con la posterior dictación del acto administrativo que se pronuncia sobre la incorporación.



- Solicitudes de audiencia o reunión, recibidas por los sujetos pasivos. Se aprecia un incremento sustancial a lo largo del tiempo.



- Registro de los Integrantes de las Comisiones Evaluadoras, como sujetos pasivos de Minrel.

