

# Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

## Guía Metodológica 2026 Instituciones que comprometen E102RT7 - SAIP



## Tabla de contenido

I.	Introducción	2
II.	Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria	3
A.	Etapa 1	3
1.	Objetivo 2	3
	E1O2RT7 – Sistematización y análisis de la información de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP)	4
III.	Contrapartes	11
IV.	Anexo	12
A.	Descarga y apertura de base de datos	12
1.	Para la descarga de base de datos	12
2.	Para la abrir las bases de datos	12
B.	Universo de análisis en base de datos	13
1.	Etiquetas base de datos	13
2.	Solicitudes mal categorizadas	14
3.	Solicitudes anuladas	14
C.	Cálculo días hábiles	14
1.	Casos de identificación en base de datos	14
a)	Fórmulas de cálculo	18
D.	Indicador “porcentaje de SAIP respondidas en el año t”: ejemplo práctico	20

## I. Introducción

La modernización, transformación e innovación en el Estado debe estar enfocada en recuperar la legitimidad de su accionar, generando una nueva relación entre el Estado y las personas. El principal activo de las instituciones públicas debe ser **la confianza que poseen las personas que acuden diariamente en búsqueda de soluciones**. La confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas actúa como un facilitador para la implementación de programas gubernamentales y reformas políticas.

De acuerdo con el marco conceptual de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)<sup>1</sup>, los factores determinantes de la confianza en las instituciones públicas son las **competencias del Estado** -es decir, la capacidad de respuesta y la confiabilidad- **y los valores** -la apertura, la integridad y la justicia- como determinantes de tal confianza, incorporando también factores culturales y políticos, y la capacidad del gobierno para enfrentar desafíos globales e intergeneracionales.

Múltiples aspectos asociados a estos determinantes se ponen en práctica cuando las personas usuarias reciben servicios del Estado. Por ende, para avanzar en la construcción de confianza en el accionar de las instituciones públicas, **se requiere fortalecer la entrega de soluciones pertinentes y oportunas a las personas, además de mejorar la capacidad de anticiparse a las demandas de la ciudadanía**.

En línea con lo anterior, y en relación con la Agenda de Modernización del Estado impulsada por el Ministerio de Hacienda, y de Mejor Gasto que impulsa la Dirección de Presupuestos (Dipres), a partir de 2023 se incorporaron nuevos objetivos dentro del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de los Servicios Públicos. Esto último con el propósito de seguir avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional y la entrega de servicios a la ciudadanía.

En el objetivo de calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, en 2023 se creó un **nuevo Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de las personas en sus interacciones con el Estado**. Este tiene como finalidad mejorar la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en las instituciones para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora.

En efecto, este documento se enfoca en los servicios de reciente creación y los SLEP de reciente creación que comprometieron el Requisito Técnico 7 del Objetivo 2, de la Etapa 1 (E1O2RT7) del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria descrito en el Programa Marco dispuesto en el Decreto Exento N° 320 del año 2025.

Este requisito corresponde a la sistematización y análisis de la información de Solicitudes de Acceso de Información (SAIP) recibidas y respondidas en el año t y en los últimos 3 años. De este modo se busca generar una línea base de información y datos, para adscribir en los siguientes años la adhesión al Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (CSEU) en su totalidad.

---

<sup>1</sup> Para más información, se recomienda revisar [oecd.org/governance/trust-in-government/](https://www.oecd.org/governance/trust-in-government/)

## II. Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Las etapas, objetivos y requisitos técnicos del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría están incluidas en el Decreto Exento N° 320, de 27 de octubre de 2025, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el programa marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios en el año 2026 para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° de la Ley N° 19.553.

Cabe destacar que es responsabilidad de las instituciones sistematizar y conservar respaldo de la información incluida en los medios de verificación para dar cuenta del cumplimiento del requisito técnico indicado anteriormente.

### A. Etapa 1

#### 1. Objetivo 2

**El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.**

Si bien el objetivo 2 contempla la elaboración de un diagnóstico institucional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría —incluyendo el levantamiento y sistematización de diversas fuentes de información, como registros administrativos e instrumentos de percepción—, en el caso de los servicios nuevos y de reciente creación, y de los Servicios Locales de Educación, deberá reportarse únicamente lo referido al requisito RT7, según lo descrito a continuación.

Cabe destacar que el RT7 contempla i) la sistematización de información SAIP y ii) el análisis de esta, para ello, se comprenderá como:

- **Sistematizar:** organizar, estructurar y ordenar la información de manera coherente y accesible para facilitar y dar paso a su análisis. La sistematización de información puede considerar su recopilación (reunir los datos desde fuentes confiables y verificables), organización (clasificar la información en categorías), indexación (asignar etiquetas o palabras clave a los datos para facilitar su búsqueda), almacenamiento (guardar la información de forma accesible y segura, utilizando sistemas de gestión de bases de datos u otras herramientas tecnológicas), exploración (examinar los datos para identificar tendencias o patrones) y limpieza (eliminar datos incompletos, duplicados o erróneos). En el marco del Sistema, la **sistematización involucra el cálculo de indicadores y descripción de hallazgos**, en los casos que aplique.
- **Analizar:** examinar de manera crítica la información con el fin de comprender su significado, patrones o tendencias y extraer conclusiones significativas, en el caso del Sistema, para el diagnóstico de brechas de la calidad del servicio. El análisis de la información puede considerar la selección y aplicación de técnicas de análisis (estadísticas descriptivas, análisis de regresión, análisis de tendencias, entre otros), su interpretación y la extracción de ideas relevantes.

---

E1O2RT7 – Sistematización y análisis de la información de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP)

---

**Medios de verificación**

Tabla 1: Medios de verificación E1O2RT7

Requisito Técnico	Medios de verificación
RT7: La información de las solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) recibidas y respondidas del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a las solicitudes.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formulario en plataforma web de la Red de Expertos/as, con la información de solicitudes de acceso a la información y su tiempo de respuesta. La institución debe completar lo solicitado considerando la base de datos del portal de transparencia del Consejo para la Transparencia (CPLT)<sup>2</sup>.</li><li>• Formulario en plataforma web de la Red de Expertos, con respuesta a las preguntas formuladas para el análisis de la información de SAIP del año t y los últimos 3 años.</li></ul>

**Descripción**

Los servicios de reciente creación y SLEP de reciente creación deberán sistematizar y analizar la información de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP) del año t (hasta el 30 de junio de 2026) y en los últimos 3 años (2023, 2024, y 2025), incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a las solicitudes. El análisis de la información permitirá estudiar la evolución de los tiempos de respuesta, sus cantidades, entre otros.

La Ley N° 20.285 establece que las solicitudes de acceso a información pública deben ser respondidas por las instituciones en un máximo de 20 días hábiles, y prorrogables excepcionalmente por 10 días de forma adicional. La inclusión de esta información no solo pretende fomentar la disminución de los tiempos de respuesta para una menor espera por parte de los ciudadanos al requerir datos a los Servicios públicos a través de una solicitud de acceso a información pública (SAIP), sino también mejorar la gestión institucional en el manejo de dichas solicitudes y fortalecer el objetivo de transparencia pasiva, garantizando el acceso oportuno y efectivo a la información.

---

<sup>2</sup> Disponible en: <https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/>

Las instituciones que cuentan con datos de los últimos 3 años (2023, 2024, y 2025) y el año t, deberán considerarlos todos tanto en el reporte de indicadores como en el análisis. Las instituciones que no cuentan con los últimos 3 años deberán realizar el reporte de indicadores y análisis en base a los datos con los que cuentan desde que se incorporaron a la plataforma de transparencia del Consejo para la Transparencia.

En la plataforma (sistema.satisfaccion.gob.cl) se reportará este requisito técnico, con información efectiva desde el año en que comenzaron a ingresar Solicitudes de Acceso a Información Pública a la plataforma del Consejo para la Transparencia. Luego, se deberá realizar el reporte de indicadores y responder las preguntas de análisis de la tabla 2.

Para el cálculo de los siguientes indicadores (sistematización) deben considerar todas las solicitudes que se responden en un año calendario, es decir, desde el 1 de enero al 31 de diciembre, independiente de la fecha en que se ingresó la solicitud. Se deben reportar los siguientes indicadores a calcular y analizar:

- **Porcentaje de SAIP respondidas en el año t:** Este indicador tiene como objetivo cuantificar porcentualmente la cantidad de solicitudes de información que son respondidas al interior de una institución en un año. El total de SAIP recibidas al año t (denominador) se refiere a las SAIP acumuladas, es decir, aquellas pendientes de respuesta de años anteriores (no respondidas hasta el 31 de diciembre del año t-1) junto con las recibidas durante el año t<sup>3</sup>. La fórmula de cálculo se presenta en el siguiente cuadro:

Indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de SAIP respondidas en el año t	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de SAIP respondidas en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de SAIP recibidas al año t}} * 100$

- **Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles en el año t:** Este indicador tiene como objetivo cuantificar porcentualmente la cantidad de solicitudes de información que son respondidas al interior de una institución en un plazo menor o igual a 10 días hábiles. La fórmula de cálculo se presenta en el siguiente cuadro:

Indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles en el año t	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles en año t}}{\text{N}^\circ \text{ de SAIP respondidas en año t}} * 100$

<sup>3</sup> El denominador corresponde a la suma de las SAIP no respondidas en años anteriores al año t de análisis y las SAIP recibidas en el año t de análisis.

- **Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t:** Este indicador tiene como objetivo cuantificar porcentualmente la cantidad de solicitudes de información que son respondidas al interior de una institución en un plazo menor o igual a 15 días hábiles. La fórmula de cálculo se presenta en el siguiente cuadro:

Indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t}}{\text{N}^\circ \text{ de SAIP respondidas en año t}} * 100$

- **Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 20 días hábiles en el año t:** Este indicador tiene como objetivo cuantificar porcentualmente la cantidad de solicitudes de información que son respondidas al interior de una institución en un plazo menor o igual a 20 días hábiles. La fórmula de cálculo se presenta en el siguiente cuadro:

Indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 20 días hábiles en el año t	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 20 días hábiles en año t}}{\text{N}^\circ \text{ de SAIP respondidas en año t}} * 100$

- **Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo mayor a 20 días hábiles en el año t:** Este indicador tiene como objetivo cuantificar porcentualmente la cantidad de solicitudes de información que son respondidas al interior de una institución en un plazo mayor a 20 días hábiles. La fórmula de cálculo se presenta en el siguiente cuadro:

Indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo mayor a 20 días hábiles en el año t	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de SAIP respondidas en un plazo mayor a 20 días hábiles en año t}}{\text{N}^\circ \text{ de SAIP respondidas en año t}} * 100$

- **Porcentaje de SAIP derivadas en el año t<sup>4</sup>:** Este indicador tiene como objetivo cuantificar porcentualmente la cantidad de solicitudes de información que son ingresadas al servicio, pero que son derivadas a otras instituciones. El numerador corresponde al número total de SAIP derivadas en el año t. En tanto, las SAIP recibidas al año t (denominador) se refiere a las SAIP acumuladas, es decir, aquellas pendientes de respuesta de años anteriores (no respondidas hasta el 31 de diciembre del año t-1) junto con las recibidas durante el año<sup>5</sup>. La fórmula de cálculo se presenta en el siguiente cuadro:

Indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de SAIP derivadas en el año t	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de SAIP derivadas en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ de SAIP recibidas al año t}} * 100$

- **Tiempo promedio de respuesta SAIP:** Este indicador mide el desempeño en función del promedio de días de respuesta durante el año. La fórmula de cálculo se presenta en el siguiente cuadro:

Indicador	Fórmula de cálculo
Tiempo promedio de respuestas a las SAIP	$\frac{\sum_{i=1}^n T_i^t}{\text{N}^\circ \text{ de SAIP respondidas en el año t}}$

Donde:  $T_i^t$  = Tiempo en días hábiles que tomó responder la solicitud  $i$  respondida en el año t

- **Mediana, mínimo y máximo del tiempo de respuesta a SAIP, en días hábiles, del periodo analizado:** Estos indicadores permiten caracterizar la distribución de las respuestas a las SAIP en el año analizado.

<sup>4</sup> Las SAIP derivadas no forman parte de los requisitos técnicos establecidos en el Programa Marco 2026, por lo que el cálculo de este indicador es de carácter voluntario para los servicios.

<sup>5</sup> El denominador corresponde a la suma de las SAIP no respondidas en años anteriores al año t de análisis y las SAIP recibidas en el año t de análisis.

Las instituciones analizarán la información de SAIP, a través de las preguntas descritas a continuación:

Tabla 2: Análisis de la información de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Tipo	Preguntas
<p><b>Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP)</b></p> <p>Considerar indicadores en RT7</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De manera general, ¿cuál o cuáles son las tres principales temáticas<sup>6</sup> en que mayormente se solicita información? ¿Cómo ha evolucionado este dato en los últimos 3 años?</li> <li>• ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidos en 10 días o menos durante los últimos 3 años?</li> <li>• ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidos en 15 días o menos durante los últimos 3 años?</li> <li>• ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidos en 20 días o menos durante los últimos 3 años?</li> <li>• ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidos en más de 20 días durante los últimos 3 años? En específico, para este grupo, ¿cuáles son las principales temáticas en que se solicita información?, ¿cuáles son las 3 principales razones de demora en responder a estas solicitudes?</li> <li>• En relación con las SAIP derivadas durante los últimos 3 años, ¿cuáles son las principales razones que originan la derivación y a qué tipos de organismos se derivan con mayor frecuencia?<sup>7</sup></li> <li>• ¿Cómo ha evolucionado el tiempo promedio de respuestas a SAIP durante los últimos 3 años? Indique si ha aumentado o disminuido.</li> <li>• ¿Qué espacios de mejora se identifican en relación con la entrega de respuesta a las SAIP y los tiempos de esta gestión interna?</li> <li>• ¿La institución ha adoptado acciones de mejora para reducir los tiempos de respuestas?, ¿cuáles?</li> <li>• ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidas en los últimos 3 años?</li> </ul>

### Consideraciones

- Para la descarga de base de datos, considere las instrucciones contenidas en el Anexo al final de la presente guía metodológica.

<sup>6</sup> La temática hace referencia al contenido de la SAIP. Por ejemplo, SAIP para conocer estado de trámites, SAIP que requieren bases de datos, SAIP sobre información de funcionarios públicos, etc.

<sup>7</sup> Las SAIP derivadas no forman parte del Programa Marco 2026. Por lo tanto, sólo en caso de haber registrado el número de SAIP derivadas en el E1O2RT7, deberá responder la pregunta de análisis correspondiente.

### Definiciones relevantes para el cálculo de indicadores

- El universo de análisis son SAIP, por lo que se excluyen aquellas categorizadas como no SAIP. De la misma forma, también deben ser excluidas las solicitudes en que la institución solicitó subsanación, pero que el solicitante no respondió, es decir, se entienden desistidas.
- Las SAIP recibidas al año t, corresponden a aquellas solicitudes que ingresan a la institución en un año calendario, es decir, entre el 1 de enero al 31 de diciembre, más las solicitudes acumuladas, es decir, pendientes de respuesta de años anteriores (no respondidas hasta el 31 de diciembre del año t-1).
- Las SAIP respondidas corresponden a aquellas en que la respuesta fue entregada, derivada, o está a la espera de retiro de la información, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año t, independientemente de cuándo hayan ingresado. En base de datos tendrá la categoría de etapa “ETAPA DE CUMPLIMIENTO”.
- Las SAIP derivadas son aquellas solicitudes de acceso a la información que la institución recibe formalmente, pero que no puede responder porque no es legalmente competente. En estos casos, la institución receptora envía la solicitud al organismo que sí corresponde, según lo que establece la ley<sup>8</sup>.
- Las SAIP calificadas como “SOLICITUD DESISTIDA” corresponden a aquellas en que la institución solicitó subsanar y el solicitante no subsanó. Se encuentran en la variable “ETAPA DE CUMPLIMIENTO”.
- Las fechas de ingreso y de respuesta pueden variar según cómo se entregue la información (por correo electrónico o con retiro presencial), y también dependiendo de si se solicitó una subsanación o si la respuesta incluye costos de reproducción. Para más detalles sobre cómo identificar cada caso, revise el anexo.
- Para efectos de contabilizar los plazos se aplicará el artículo 25 de la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- En el caso que una solicitud ingrese un día no hábil, entonces el día 0 (“de ingreso”) corresponderá al siguiente día hábil.
- En el caso que la solicitud se responde el mismo día que ingresó, entonces la contabilización de los días hábiles de respuesta corresponderá a 0.
- Es necesario que cada institución calcule los días hábiles de respuesta con la información de la base de datos. Los días hábiles se contarán desde la fecha de ingreso de la solicitud hasta la fecha de respuesta. En el caso de las solicitudes subsanadas<sup>9</sup>, los días hábiles se contabilizarán desde la fecha de subsanación hasta la fecha de respuesta.

---

<sup>8</sup> Para mayor detalle, se sugiere revisar: <https://www.consejotransparencia.cl/wp-content/uploads/instruccion/2024/02/IG-DERIVACION-Y-PRORROGA-red.pdf>

<sup>9</sup> Se entenderá por solicitudes subsanadas aquellas en que el servicio solicita subsanación y la persona solicitante subsana, continuándose luego su tramitación.

***Recomendaciones***

- Ante cualquier duda, se sugiere consultar a la red de expertos mediante el sistema de [tickets](#)

### III. Contrapartes

Por medio del oficio N° 240 de 5 de febrero de 2026, del Ministerio de Hacienda se solicitó la designación de contrapartes del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

Las personas definidas como contrapartes serán el punto de contacto entre la institución y la Red de Expertos. Se espera que la contraparte del Sistema coordine y/o haga seguimiento en su institución a la ejecución de todas las actividades descritas en el programa marco, con foco en la mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria, sirviendo además de canal de comunicación entre su institución y la Red de Expertos.

## IV. Anexo

### A. Descarga y apertura de base de datos

#### 1. Para la descarga de base de datos

Las instituciones deberán utilizar únicamente datos extraídos desde el acceso institucional al “Portal de Transparencia del Estado”, del Consejo para la Transparencia, en el acceso interno del “Escritorio del funcionario”. La base de datos se puede descargar en formato excel o csv desde la pestaña “Indicadores y estadísticas”, para ello:

1. Primero, se debe ingresar a la plataforma “Escritorio del funcionario”, utilizando las credenciales habilitadas por el CPLT (usuario y contraseña).
  - i. Para descargar la base de datos de análisis de datos:
    - Se debe acceder a la pestaña “Indicadores y estadísticas” y, en el menú ubicado al lado izquierdo de la pantalla, seleccionar la opción “Otros”.
    - En la sección “Visualizar”, se debe escoger la opción “Solicitudes por estado y nombre”. Es posible aplicar filtros según el período de interés.
    - Finalmente, al pie de la página, se encuentra un ícono con formato CSV. Al hacer clic sobre este, se descarga la base de datos correspondiente.
  - ii. Para descargar la base de datos de análisis de las respuestas:
    - Se debe acceder a la pestaña “Indicadores y estadísticas” y, en el menú ubicado al lado izquierdo de la pantalla, seleccionar la opción “Otros”.
    - En la sección “Visualizar”, se debe escoger la opción “Solicitudes con texto”. Es posible aplicar filtros según el período de interés.
    - Finalmente, al pie de la página, se encuentra un ícono con formato CSV. Al hacer clic sobre este, se descarga la base de datos correspondiente.

Para mayor detalle revisar el tutorial de descarga: <https://www.youtube.com/watch?v=soXB8tsiJ8M>

#### 2. Para la abrir las bases de datos

Las bases de datos descargadas desde el Portal de Transparencia se encuentran en formato .csv. Al abrir este tipo de archivos directamente en Excel, puede producirse un error en el cual ciertos caracteres (por ejemplo, tildes o la letra “ñ”) no aparecen de manera correcta en las celdas. Para solucionar este problema, se recomienda el siguiente proceso para abrir los archivos:

1. Tener identificada la carpeta con el archivo que se desea abrir y que este cuente con formato .csv.
2. Abrir el programa Excel desde cero, con un Libro en blanco (sin información).
3. Navegar hasta la pestaña “Datos”.
4. Hacer clic en el menú desplegable “Obtener datos”.

5. Seleccionar el submenú “De un archivo”.
6. Hacer clic en “De texto/CSV”.
7. Se abrirá una ventana para seleccionar el archivo. Se debe seleccionar el archivo descargado en formato .csv.
8. Hacer clic en “Importar”
9. Se abrirá un visor con la información que se busca cargar. Encima del visor, hay tres menús desplegables: “Origen de archivo”, “Delimitador” y “Detección del tipo de datos”.
10. En “Origen de archivo”, se debe seleccionar la opción “65001: Unicode (UTF-8)”.
11. En “Delimitador”, se debe seleccionar la opción “Punto y coma”.
12. Hacer clic en el botón “Cargar”, en la esquina inferior derecha.
13. Los datos aparecerán en la hoja de Excel, con los caracteres correctos. A partir de este punto, se puede guardar el archivo para seguir trabajando con la información.

## B. Universo de análisis en base de datos

### 1. Etiquetas base de datos

La plataforma del CPLT contiene variaciones en las etiquetas que definen las etapas y los estados de las solicitudes. En la siguiente tabla se muestran las posibles combinaciones de etapas y estados que pueden encontrarse en la base de datos de su institución e incluye dos columnas adicionales:

- La primera indica si una SAIP con ese estado y etapa es considerada dentro del universo de solicitudes a analizar.
- La segunda señala cómo se incorpora la solicitud en el cálculo de los indicadores: si se considera como recibidas o recibidas y respondidas.

El detalle se observa a continuación:

Etapa	Estado	¿Es parte del Universo?	¿Cómo se considera? <sup>10</sup>
<b>ETAPA ANÁLISIS Y BÚSQUEDA</b>	EN ANALISIS	Sí	Recibidas
	ESPERA RESPUESTA DE TERCERO	Sí	Recibidas
	ESPERA RESPUESTA SUBSANACION	Sí	Recibidas
	PREPARAR NOTIFICACION	Sí	Recibidas
	SOLICITUD INTERNA	Sí	Recibidas
<b>ETAPA CUMPLIMIENTO</b>	DERIVADA	Sí	Recibidas / respondidas
	RESPUESTA ENTREGADA	Sí	Recibidas / respondidas

<sup>10</sup> Todas aquellas que se clasifican como “Recibidas” corresponde a solicitudes que ingresaron y que aún no están respondidas. En tanto, “Recibidas / respondidas” son solicitudes recibidas y respondidas.

Etapa	Estado	¿Es parte del Universo?	¿Cómo se considera? <sup>10</sup>
	SOLICITUD DESISTIDA	No	No aplica
<b>ETAPA DE CUMPLIMIENTO</b>	DERIVADA	Sí	Recibidas / respondidas
	ESPERA DE RETIRO DE LA INFORMACION	Sí	Recibidas / respondidas
	RESPUESTA ENTREGADA	Sí	Recibidas / respondidas
	SOLICITUD DESISTIDA	No	No aplica
<b>ETAPA INGRESO Y RECEPCIÓN</b>	INGRESO Y RECEPCIÓN	Sí	Recibidas
<b>ETAPA RESOLUCION</b>	DECIDIR RESPUESTA	Sí	Recibidas
	ESPERAR PAGO DE COSTOS DE REPRODUCCION	Sí	Recibidas
	NOTIFICACION RESPUESTA	Sí	Recibidas
	PREPARAR RESPUESTA	Sí	Recibidas
	REGISTRO DESISTIMIENTO	Sí	Recibidas
	REVISAR RESPUESTA	Sí	Recibidas
<b>NO ES SAI</b>	SOLICITUD ANULADA	No	No aplica
<b>SOLICITUDES ANULADAS</b>	SOLICITUD ANULADA	No	No aplica

## 2. Solicitudes mal categorizadas

La institución debe corroborar las solicitudes desistidas, ya que existen casos de solicitudes no subsanadas que no han sido categorizadas correctamente. Es importante resolver esta situación, ya que, si no se clasifican como DESISTIDA, dichas solicitudes se incluyen en el universo a analizar, lo que podría sobrestimar algunos indicadores.

## 3. Solicitudes anuladas

Las solicitudes que están categorizadas en la columna “estado” como “SOLICITUD ANULADA”, no corresponden a SAIP, por tanto, deben ser excluidas del universo a analizar, tal como lo son las categorizadas como “NO ES SAI”.

### C. Cálculo días hábiles

#### 1. Casos de identificación en base de datos

Es importante que la institución calcule la cantidad de días hábiles que tarda en responder las solicitudes SAIP, ya que la base de datos extraída desde el escritorio del funcionario puede contener inconsistencias. Para ello, es fundamental identificar con precisión la fecha de ingreso y la fecha de respuesta de cada solicitud.

En general, existe un proceso ordinario en el cual la persona solicitante ingresa una solicitud y el servicio responde mediante correo electrónico. No obstante, hay situaciones excepcionales que alteran este flujo, como, por ejemplo: subsanaciones a la solicitud original, retiro físico de la respuesta, anulación de solicitudes, entre otras.

A continuación, se detalla el tratamiento que se debe aplicar a los casos generales y a los casos excepcionales:

- **Caso 1: General - Proceso ordinario**

Corresponden a las solicitudes en que la institución responde directamente, sin solicitud de subsanación de la información y el/la solicitante tampoco hizo solicitud de retiro de la información.

**¿Cómo identificarla en la base de datos?**

Estas solicitudes se identifican con la *etapa* "ETAPA DE CUMPLIMIENTO" y *estado* "DERIVADA" o "RESPUESTA ENTREGADA". Adicionalmente, estas solicitudes no cuentan con valores en las columnas "Solicitud de Última Subsanación", "Fin de última subsanación", "Aviso de retiro pendiente" ni "Fin de retiro pendiente".

**¿Cuál es la fecha de inicio?, ¿cuál es la fecha de término?**

Para el cálculo de días hábiles, la fecha de inicio corresponde a la columna "Fecha ingreso", mientras que la fecha de término corresponde a la columna "Fecha Último estado".

- **Caso 2: General - Proceso ordinario con subsanación**

Corresponden a las solicitudes en que la institución realizó un requerimiento de subsanación, y que el solicitante respondió.

**¿Cómo identificarla en la base de datos?**

Estas solicitudes se identifican con la *etapa* "ETAPA DE CUMPLIMIENTO" y con *estado* "RESPUESTA ENTREGADA". Adicionalmente, estas solicitudes cuentan con valores en las columnas "Solicitud de Última Subsanación" y "Fin de última subsanación".

**¿Cuál es la fecha de inicio?, ¿cuál es la fecha de término?**

Para el cálculo de días hábiles, la fecha de inicio corresponde a la columna "Fecha Última subsanación", mientras que la fecha de término corresponde a la columna "Fecha Último estado".

- **Caso 3: Cuando la solicitud tiene estado "ESPERA DE RETIRO DE LA INFORMACION".**

Corresponden a las solicitudes en que el/la solicitante requirió la entrega de la información de forma física. En estos casos, la institución puso la información a disposición, pero el/la solicitante todavía no ha realizado el retiro de la información.

#### **¿Cómo identificarla en la base de datos?**

Estas solicitudes se identifican con la *etapa* “ETAPA DE CUMPLIMIENTO” y estado “ESPERA DE RETIRO DE LA INFORMACION”. Adicionalmente, estas solicitudes cuentan con un valor de fecha en la columna “Aviso de retiro pendiente”, pero no cuentan con un valor en la columna “Fin de retiro pendiente”.

#### **¿Cuál es la fecha de inicio?, ¿cuál es la fecha de término?**

Para el cálculo de días hábiles, la fecha de inicio corresponde a la columna “Fecha ingreso”, mientras que la fecha de término corresponde a la columna “Aviso de retiro pendiente”, ya que corresponde a la fecha en que la institución puso la información a disposición para el retiro del solicitante.

- **Caso 4: Cuando la solicitud está en “ETAPA CUMPLIMIENTO” o “ETAPA DE CUMPLIMIENTO”, estado “RESPUESTA ENTREGADA” y solicitó “RETIRAR LA INFORMACION”.**

Corresponden a las solicitudes en que el solicitante requirió la entrega de la información de forma física. En estos casos, la institución puso la información a disposición, y el solicitante sí realizó el retiro de la información.

#### **¿Cómo identificarla en la base de datos?**

Estas solicitudes pueden aparecer con la *etapa* “ETAPA DE CUMPLIMIENTO”, y estado “RESPUESTA ENTREGADA”. Adicionalmente, se debe revisar si existen valores en la columna “Aviso de retiro pendiente” y en la columna “Fin de retiro pendiente”. En caso de existir valores en ambas columnas, corresponde a una solicitud de este tipo.

#### **¿Cuál es la fecha de inicio?, ¿cuál es la fecha de término?**

Para el cálculo de días hábiles, la fecha de inicio corresponde a la columna “Fecha ingreso”, mientras que la fecha de término corresponde a la columna “Aviso de retiro pendiente”, ya que corresponde a la fecha en que la institución puso la información a disposición para el retiro del solicitante.

- **Caso 5: Cuando el solicitante subsanó y solicitó retirar la información.**

Corresponden a las solicitudes en que el solicitante requirió la entrega de la información de forma física, y, además, durante el proceso, la institución realizó una solicitud de subsanación.

#### **¿Cómo identificarla en la base de datos?**

Corresponden a las solicitudes que en la columna *forma de retiro* tiene la opción “Retiro en Oficina”. Además, cuentan con valores en las columnas “Solicitud de Última Subsanación”, “Fin de última subsanación”, y “Aviso de retiro pendiente”. También pueden tener un valor en la columna “Fin de retiro pendiente”. Para identificar este tipo de solicitudes, deben existir valores en, al menos, las primeras tres columnas mencionadas (“Solicitud de Última Subsanación”, “Fin de última subsanación”, y “Aviso de retiro pendiente”).

#### **¿Cuál es la fecha de inicio?, ¿Cuál es la fecha de término?**

Para el cálculo de días hábiles, la fecha de inicio corresponde a la columna “Fin de última subsanación”, mientras que la fecha de término corresponde a la columna “Aviso de retiro pendiente”, ya que corresponde a la fecha en que la institución puso la información a disposición para el retiro del solicitante.

- **Caso 6: SAIP que requieren costos de reproducción**

Corresponden a las solicitudes que tienen costos directos de reproducción, según lo establecido en la Ley N° 20285 sobre acceso a la información pública<sup>11</sup>, su Reglamento<sup>12</sup> o la Instrucción General N°6 del Consejo para la transparencia (CPLT)<sup>13</sup>.

#### **¿Cómo identificarla en la base de datos?**

Estas solicitudes se identifican con la etapa “ETAPA DE CUMPLIMIENTO” y su estado puede ser “ESPERA DE RETIRO DE LA INFORMACIÓN” o “RESPUESTA ENTREGADA”. Adicionalmente, estas solicitudes cuentan con valores en las columnas “Aviso costos de reproducción” y “Fin costos de reproducción”.

#### **¿Cuál es la fecha de inicio?, ¿cuál es la fecha de término?**

El cálculo de la fecha de respuesta considera una particularidad importante: la contabilización de los días hábiles se suspende desde el momento en que se informa al solicitante sobre los costos de reproducción hasta que este realiza el pago correspondiente. Una vez efectuado el pago, el conteo de días se reanuda a partir del día hábil siguiente.

La fecha de inicio del cálculo corresponde a la columna “Fecha ingreso”, mientras que la fecha de término corresponde a la columna “Aviso de retiro pendiente”. No obstante, se deben descontar del total los días hábiles comprendidos entre la fecha de “Aviso costos de reproducción” y “Fin costos de reproducción”, ya

---

<sup>11</sup> <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=276363>

<sup>12</sup> <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1001095>

<sup>13</sup>

[https://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/artic/20121219/asocfile/20121219161832/instruccion\\_general\\_6.pdf](https://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/artic/20121219/asocfile/20121219161832/instruccion_general_6.pdf)

que durante ese período el cómputo de días se encuentra suspendido hasta que el solicitante efectúe el pago correspondiente.

- **Caso 7: Otros casos**

Debido a la variabilidad en el tipo de estados de cumplimiento, pueden existir casos adicionales a los identificados anteriormente. Por este motivo, en caso de que la institución encuentre otro tipo de casos o si posee dudas respecto al cálculo de días de un caso particular, se recomienda contactar a la Red de Expertos/as para resolver las dudas.

**a) Fórmulas de cálculo**

Ante estos escenarios, se entregan las siguientes fórmulas para calcular los días según estas características. Cabe destacar que la base de datos de ejemplo se puede encontrar en la base de conocimientos de la [ticketera](#) del Sistema, de manera tal que las fórmulas aquí expuestas se basan en las columnas de dicho documento:

**I. Para casos sin costos de reproducción (casos 1 al 5):**

1. *Crear una columna con la fecha de ingreso para el cálculo de días hábiles:*

`FECHA_INGRESO_VALIDA =SI(NO(ESBLANCO(V2)); V2; B2)`

Donde **V2** corresponde a la columna “Fin de Última Subsanación” y **B2** a la columna “Fecha ingreso”.

B	V	AA
<b>Fecha ingreso</b>	<b>Fin de última subsanación</b>	<b>FECHA_INGRESO_VALIDA</b>
11-12-2019	18-12-2019	18-12-2019
17-11-2021	29-11-2021	29-11-2021
12-01-2022		12-01-2022

2. *Crear una columna con la fecha de respuesta para el cálculo de días hábiles:*

`FECHA_FIN =SI(NO(ESBLANCO(W2)); W2; G2)`

Donde **W2** corresponde a la columna “Aviso de retiro pendiente” y **G2** a la columna “Fecha Último estado”.

G	W	AB
<b>Fecha Último estado</b>	<b>Aviso de retiro pendiente</b>	<b>FECHA_FIN</b>
10-01-2020	10-01-2020	10-01-2020
13-12-2021	13-12-2021	13-12-2021
29-03-2022	21-01-2022	21-01-2022

3. *Crear una columna para el cálculo de días hábiles*

$DÍAS\_HÁBILES = DIAS.LAB(AA2;AB2;'Feriados Nacionales'!$A$2:$A$71)-1$

La fórmula actualizada considera los días calculados según las fórmulas anteriores, donde AA2 es la columna "FECHA\_INGRESO\_VALIDA" y AB2 es la columna "FECHA\_FIN".

AA	AB	AC
<b>FECHA_INGRESO_VALIDA</b>	<b>FECHA_FIN</b>	<b>DÍAS_HÁBILES</b>
18-12-2019	10-01-2020	17
29-11-2021	13-12-2021	10
12-01-2022	21-01-2022	7

II. **Para casos con costos de reproducción:**

1. *Crear una columna para calcular el periodo de pago de costos de reproducción:*

$DÍAS\_PAGO\_COSTOS = SI(NO(ESBLANCO(Y2));DIAS.LAB(Y2;Z2;'Feriados Nacionales'!A$2:A$71)-1;0)$

Esta fórmula calcula el número de días en que se realizó el pago de los costos de reproducción, solo en los casos en que se detecte un valor en la columna Y ("Aviso costos de reproducción"). En los casos en que no exista una fecha en las columnas de costo de reproducción, el valor quedará en cero.

Y	Z	AD
<b>Aviso costos de reproducción</b>	<b>Fin costos de reproducción</b>	<b>DÍAS_PAGO_COSTOS</b>
26-04-2022	18-05-2022	16
16-05-2022	20-05-2022	4
25-05-2022	07-06-2022	9

2. *Crear columna con el cálculo final de los días hábiles*

$DÍAS\_HÁBILES\_FINAL = SI(ESBLANCO(AD2);AC2;AC2-AD2)$

Esta fórmula calcula el número de días hábiles para la respuesta, restando el número de días que se demoró el pago de los costos de reproducción, solo en los casos en que se detecte un valor distinto de 0 en la columna AD ("DÍAS\_PAGO\_COSTOS")

AC		AD		AE	
DÍAS_HÁBILES		DÍAS_PAGO_COSTOS		DÍAS_HÁBILES_FINAL	
	49		16		33
	34		4		30
	39		9		30

**NOTA:** Para todos los casos, se debe considerar que, si se agregan o eliminan columnas en la base de datos, se deberá revisar que los valores de las columnas en las fórmulas se encuentren actualizados.

#### D. Indicador “porcentaje de SAIP respondidas en el año t”: ejemplo práctico

**Porcentaje de SAIP respondidas en el año t:** Este indicador tiene como objetivo cuantificar porcentualmente la cantidad de solicitudes de información que son respondidas al interior de una institución en un año. El total de SAIP recibidas al año t (denominador) se refiere a las SAIP acumuladas, es decir, aquellas pendientes de respuesta de años anteriores (no respondidas hasta el 31 de diciembre del año t-1) junto con las recibidas durante el año t<sup>14</sup>. La fórmula de cálculo se presenta en el siguiente cuadro:

Indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de SAIP respondidas en el año t	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de SAIP respondidas en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de SAIP recibidas al año t}} * 100$

A continuación, complementaremos la definición para el cálculo del indicador porcentaje de SAIP respondidas en el año t. En específico, es necesario aclarar que una solicitud “pendiente por responder” que es “respondida” debe considerarse tanto en el numerador como en el denominador. La tabla muestra un ejemplo más específico.

Año de análisis	Recibidas al año t		Respondidas en año t		Numerador (Respondidas en el año t)	Denominador (ingresadas año t + pendientes por responder al 31/dic del año t-1)	Indicador
	Pendientes por responder al 31/dic del año t-1	Ingresos del año t	Pendientes respondidas	Respondidas de ingresadas el año t			
2023	10	480	5	470	475	490	96,9%
2024	15	505	10	500	510	520	98,1%

<sup>14</sup> El denominador corresponde a la suma de las SAIP no respondidas en años anteriores al año t de análisis y las SAIP recibidas en el año t de análisis.

2025	10	400	10	380	390	410	95,1%
2026	20	250	15	240	255	270	94,4%

En la tabla se muestra una distribución de las solicitudes recibidas y respondidas. Los colores utilizados en la tabla ayudan a distinguir los distintos componentes que conforman el cálculo:

**Celeste:** Representa las solicitudes pendientes, tanto las pendientes por responder al año t como las pendientes respondidas durante ese año de análisis. Estas cifras reflejan el arrastre desde años anteriores y su gestión en el año analizado.

**Naranja:** Corresponde a las solicitudes asociadas al año t, es decir, los ingresos y las respuestas que se originan en el mismo año de análisis. Este color permite identificar el flujo ordinario del proceso en el periodo correspondiente.

El cálculo del indicador de respuesta se basa en cantidad de solicitudes respondidas durante el año, tanto nuevas como pendientes de años anteriores, con el total de solicitudes que debieran haber sido respondidas ese año, ingresadas más pendientes acumuladas.

Al analizar la tabla, se da cuenta que:

- Para el año 2023: Se ingresaron 480 solicitudes y quedaron 10 pendientes por responder al finalizar el año 2022 (corresponde al año t-1 en este caso). Se respondieron 470 solicitudes correspondientes al mismo año y 5 solicitudes que estaban pendientes de años anteriores. Esto da un numerador de 475 (470 + 5) y un denominador de 490 (480 ingresos + 10 pendientes por responder), lo que arroja un indicador de 96,9%.
- Para el año 2024: Hubo 505 solicitudes ingresadas y 15 pendientes por responder al finalizar el año 2023. Se respondieron 500 solicitudes del mismo año y 10 pendientes de años anteriores. El numerador es 510 (500 + 10) y el denominador es 520 (505 + 15). El resultado del indicador es 98,1%.
- Para el año 2025: Se registraron 400 ingresos de solicitudes del año t y 10 pendientes por responder al finalizar el año anterior (2024). Se respondieron 380 solicitudes correspondientes al año y 10 pendientes. Así, el numerador es 390 (380 + 10) y el denominador es 410 (400 + 10), lo que entrega un indicador de 95,1%.
- Para el año 2026: Ingresaron 250 solicitudes y existían 20 pendientes por responder de años anteriores. Se respondieron 240 solicitudes del año t y 15 pendientes. El numerador es 255 (240 + 15) y el denominador es 270 (250 + 20), resultando un indicador de 94,4%.