



Integración, servicio
y confianza para
un Chile mejor

Informe Final Cuenta Pública Participativa 2018

Servicio de Registro
Civil e Identificación

Unidad de
Participación
Ciudadana y
Transparencia
Dirección Nacional



Antecedentes

En el marco del cumplimiento de lo señalado por la Ley N°20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, el Decreto Exento N°3458 que fija la Norma General de Participación Ciudadana del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y la Resolución Exenta N°103 que fija la Norma Interna de Participación Ciudadana del Servicio de Registro Civil e Identificación; el día 29 de mayo de 2018 se llevó a cabo la ceremonia de rendición de la Cuenta Pública Participativa correspondiente a la gestión realizada durante el año 2017. Esta actividad se llevó a cabo en el Salón de Honor de la Ilustre Municipalidad de Santiago y contó con la presencia de un gran número de autoridades, como también de representantes de la sociedad civil.

1. Contexto

Las Cuentas Públicas son un espacio de diálogo entre la autoridad pública, los representantes de la sociedad civil y la ciudadanía, que permite a la autoridad rendir cuenta anual del trabajo y la gestión de sus políticas públicas, permitiendo a los(as) ciudadanos(as) ejercer control sobre la gestión de la administración del Estado.

Las Cuentas Públicas Participativas constan de dos modalidades: Presencial y Virtual.

La Modalidad Presencial está compuesta por las siguientes etapas:

1.1 Etapa de Exposición

Corresponde al resumen de la Cuenta Pública, en la que el Jefe Superior del Servicio informa a los asistentes la evolución y el resultado del trabajo realizado por el Servicio en el período observado (año 2017). En esta presentación, el Director Nacional expone acerca de las iniciativas, proyectos, tareas implementadas y los resultados obtenidos de las mismas, expresados en cifras y a través de los principales hitos realizados durante el período.

1.2 Actividades de Participación, metodología

Esta etapa corresponde a la aplicación de un instrumento de medición, materializado a través de un cuestionario escrito, en el cual los asistentes podrán expresar sus comentarios y observaciones respecto a los principales hitos y compromisos expuestos por el Director Nacional (borrar, es redundante)

El Servicio de Registro Civil, deberá dentro del plazo estipulado por Ley, desarrollar un informe con el análisis de las conclusiones entregadas por las personas encuestadas, a través del formulario web de la Cuenta Pública Virtual y los compromisos asumidos por la autoridad. Este informe será publicado en un banner dispuesto para tal efecto en el sitio web institucional.

1.3 Etapa de Cierre

Cierre y compromisos por parte de la autoridad en cuanto a metas y objetivos para el año 2018 y a responder a los planteamientos ciudadanos en el plazo señalado en la norma de participación ciudadana.

2. Participación Ciudadana

La etapa participativa consistió en la publicación de un encuesta virtual en nuestro sitio web www.registrocivil.gob.cl, en la cual los asistentes debían evaluar el trabajo realizado en el período anterior (año 2017) por parte del Servicio y opinar sobre los compromisos asumidos por nuestra Dirección Nacional para el período siguiente. La encuesta estuvo abierta desde el 17 de mayo al 06 de junio de 2018 y fue respondida por 36 personas.

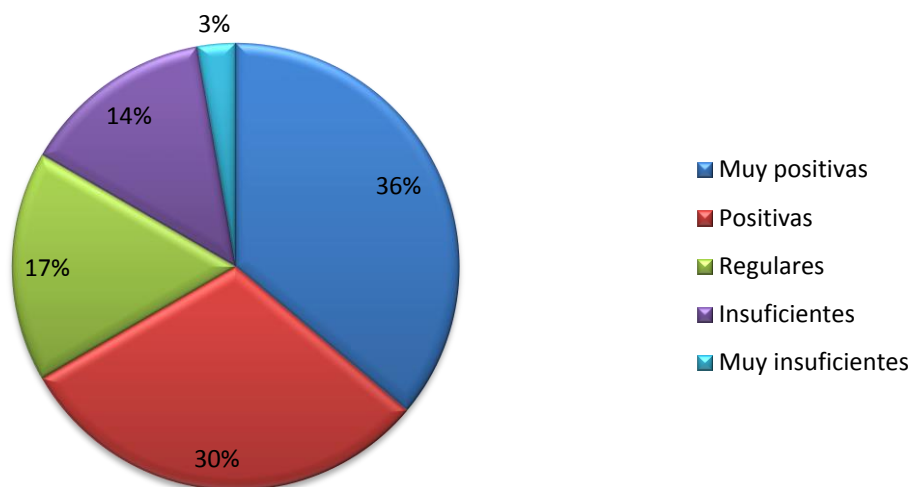


El cuestionario constaba de cuatro preguntas:

1) ¿Cómo calificaría las acciones realizadas por el Servicio de Registro Civil e Identificación durante el año 2017?

En esta pregunta, las respuestas fueron en general de carácter positivo, en donde el 36% de los encuestados calificó como “muy positivas” las acciones ejecutadas por la Institución en el período anterior. En términos globales, un 66% de los encuestados aprobó la gestión del Servicio durante el año 2017:

Evaluación Acciones 2017

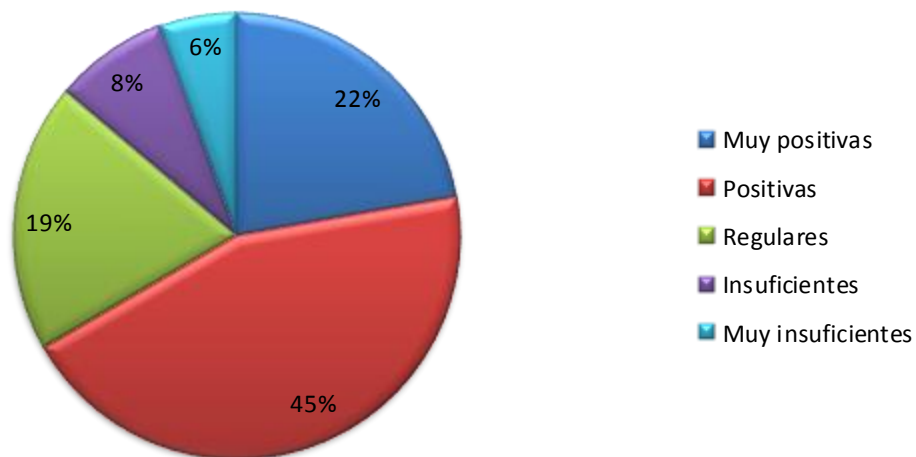


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Cuenta Pública Participativa Virtual 2018

2) ¿Cómo calificaría los desafíos y propuestas para el año 2018?

Respecto a los desafíos y propuestas presentadas a la ciudadanía para la gestión correspondiente al año 2018, un 22% de los encuestados las calificó como “muy positivas”, un 45% a su vez las evaluó como “positivas”, lo que entrega un 67% de aprobación en este ítem, a saber:

Evaluación Desafíos 2018

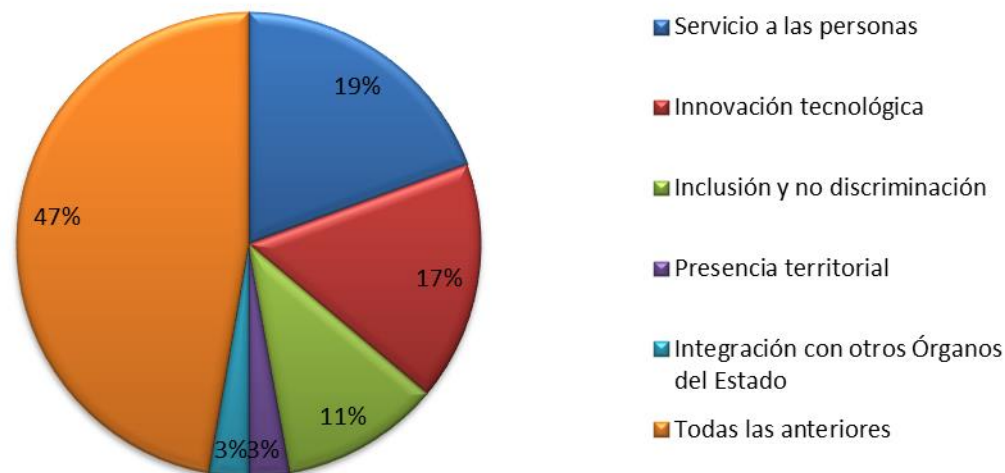


3) ¿Que líneas de acción debería priorizar el Servicio para su gestión en el año 2018?

Con respecto a los lineamientos de gestión que de acuerdo a la opinión de nuestros(as) usuarios(as), el Servicio debiera priorizar para el año 2018, los encuestados señalaron que nuestra Institución debe continuar reforzando el trabajo asociado al enfoque en las personas (19%); Innovación tecnológica (17%); Inclusión y no discriminación (11%); Presencia territorial (3%) y la integración con otros órganos del Estado (3%).

Finalmente, un 47% de los encuestados indicó que el Servicio debe reforzar el trabajo en todas las variables señaladas anteriormente:

Priorización Ciudadana



4) Observaciones y/o Comentarios

Respecto a las opiniones y comentarios expresados por los(as) usuarios(as), estos en general son positivos, destacando la calidad de la atención, el acceso a nuestros servicios en línea y la inclusión.

Sin perjuicio de ello, también relevan la necesidad de mejorar el acceso a la página web y la difusión y defensa de derechos ciudadanos.