

40601006 - Registro de consultas, sugerencias, felicitaciones y quejas (CRM), Atención de Usuarios

Organismo: Consejo para la Transparencia
Institución: Consejo para la Transparencia
Código del registro administrativo: 40601006

En esta página, se presentan todos los antecedentes capturados en el IRA de este registro administrativo. Es relevante indicar que el IRA compila las respuestas proporcionadas por las instituciones, pudiendo existir algunas inconsistencias no detectadas por no contar con un conocimiento acabado que como institución se tenga respecto a determinados registros administrativos. Si bien, a través del contacto directo con informantes, se intentó la rectificación de ciertas respuestas, esto no siempre fue posible por falta de respuesta del informante. Por lo tanto, si dentro de la revisión del IRA se detecta alguna inconsistencia, esta debe ser comunicada a: ira@ine.gob.cl. En el caso que el ítem dispuesto no posea información, se debe a que no se obtuvo respuesta por parte del informante.

Se debe indicar que el IRA **no compiló bases de datos** asociadas a los registros administrativos que contiene. El acceso a estos debe desarrollarse a través de convenios de traspaso de información entre el INE con cada una de las instituciones según el proceso establecido.

Finalmente, ante cualquier consulta en torno al IRA y sus respuestas, puede escribir a ira@ine.gob.cl. El acceso a la base de datos del IRA que contiene todas las respuestas para cada registro administrativo caracterizado debe ser solicitado por una jefatura de unidad al mismo correo indicado previamente.

Características del registro administrativo

A. Contexto general

Ítem	Respuesta
Unidad responsable de compilar o custodiar los datos del registro administrativo a nivel nacional	Solicitar acceso a esta respuesta al correo ira@ine.gob.cl
Objetivo principal del registro	Mantener el registro de los procedimientos administrativos relacionados a consultas, sugerencias, felicitaciones y quejas.
Población objetivo del registro administrativo	Todas las personas que han efectuado consultas al Consejo para la Transparencia.
Base legal o normativa que sustenta la creación del registro administrativo	Ley
Año de creación del registro administrativo	2009
El registro administrativo es proporcionado a otra(s) institución(es) del Estado ¹⁶¹	No
Principal restricción que tiene el registro administrativo para la entrega de información al INE	Otra [Reserva]

B. Descripción de los datos

Ítem	Respuesta
Unidad de observación (objeto) del registro administrativo	Una atención ciudadana (Consulta, sugerencia, felicitación y queja).

¹⁶¹ En caso de obtener una respuesta afirmativa, se incluyen las instituciones reportadas directamente por el informante. Eventualmente, pueden existir otras instituciones a las cuales se les traspasa el registro administrativo pero que no fueron consignadas por el informante en esta pregunta.

Ítem	Respuesta
Variables principales del registro administrativo ¹⁶² (máximo 10)	Tipo de consulta, Cuerpo, Consultante (nombre, apellidos, email, teléfono), Respuesta, Fecha de ingreso, Fecha de respuesta.
Variables claves (llaves) de identificación del registro administrativo ¹⁶³ (máximo 5)	Identificador de Consulta (IDConsulta)
Cobertura geográfica más desagregada del registro administrativo	Nacional

C. Recolección de datos

Ítem	Respuesta
El registro administrativo cuenta con un formulario definido, que contenga las variables necesarias para su captura	Sí
Método que utiliza para la recolección de los datos del registro administrativo	Se completa en forma mixta (una parte por funcionario(a) y otra por usuario).
Periodicidad de la recolección del registro administrativo	Diario

D. Procesamiento y análisis

Ítem	Respuesta
Bases de datos del registro administrativo se encuentran centralizadas o descentralizadas	Base de datos centralizada
Se efectúa algún análisis de consistencia o de revisión a la base de datos del registro administrativo	Sí

E. Metadatos y uso estadístico

Ítem	Respuesta
Año que se dispone del registro administrativo en base de datos ¹⁶⁴	2009
El registro administrativo cuenta con un diccionario de datos	No
Su institución, efectúa un aprovechamiento estadístico con la información del registro administrativo	Sí
Las estadísticas generadas están disponibles para usuarios públicos y/o privados ¹⁶⁵	Sí

Año de reporte de las características del registro administrativo, según ciclo de recolección de datos

En esta sección se indica el año correspondiente al ciclo de recolección del IRA donde fue reportado el registro administrativo. Si el mismo registro administrativo es reportado en más de un año, se actualizan o complementan las características según los antecedentes de los distintos ciclos y en revisión con quienes reportan la información. También es posible que se indique la no vigencia de un registro reportado.

Año(s) de reporte de las características del registro administrativo: 2022

¹⁶² Se incluyen las variables principales indicadas por el informante, pudiendo el registro administrativo contener más de 10 variables principales (tope máximo de respuestas consignadas para esta pregunta).

¹⁶³ Se incluyen las variables clave (llave) indicadas por el informante, pudiendo el registro administrativo contener más de 5 variables clave (llave) (tope máximo de respuestas consignadas para esta pregunta).

¹⁶⁴ El año que se dispone del registro administrativo en base de datos puede ser diferente al año de creación, dado que pudiese no haber estado contenido en una base de datos desde su creación.

¹⁶⁵ Cuando se indique "-", es porque en la pregunta anterior declararon que no efectúan aprovechamiento estadístico con su registro administrativo, con lo cual no corresponde responder esta pregunta.



Versión de la página

Versión vigente	1.0
Fecha de creación	18-07-2022
Fecha de actualización	28-11-2022