
Aclaración:

Con respecto a algunas consultas que se han hecho, relacionadas con la entrega del Informe estadístico anual, es necesario aclarar que no existe ningún requisito técnico del PMG SIAC 2010 que tenga ese nombre. Lo que existe son “Reportes periódicos a la autoridad”, los cuales consisten en informes que deben reportarse a las autoridades y/o equipo directivo del servicio, de acuerdo a una periodicidad previamente definida. Dichos reportes deben contener; información sobre estadísticas de atenciones, resultados sobre los niveles de satisfacción ciudadana y resultados parciales o finales de los indicadores de desempeño. Esto, facilita las instancias de retroalimentación periódica con la autoridad, repercutiendo en el proceso de toma de decisiones de la institución.

En términos concretos, lo que se solicitará para el periodo de validación (o pre-validación), serán copias sobre estos reportes, ya que interesa particularmente que exista evidencia sobre el cumplimiento de estas instancias internamente.

A modo de ejemplo, un servicio que defina instancias trimestrales para la realización de estos reportes, deberá entregar a fin de año 4 informes de retroalimentación. Sin perjuicio de lo anterior, se solicita en forma opcional (y en lo posible cumplir con este requerimiento) de reportar la información de las estadísticas de atenciones hasta el 31 de diciembre.
