

# Mayoría de las diligencias se realiza de forma digital y cuatro de cada diez son requisito para otra

## “Siempre hay un problema”: Usuarios exponen sus quejas sobre los trámites

JOAQUÍN CASTRO

**C**arpetas en mano, bajo un sol que no daba tregua y en medio de una fila interminable, más de dos mil extranjeros esperaban afuera del Estadio Víctor Jara, en la capital. Fueron horas las que aguardaron por un número de atención durante la jornada de enrolamiento para conseguir un RUT provisoria que requieren, por ejemplo, en la AFP.

En medio del desorden, ese lunes 16 de diciembre, desde el Registro Civil y el Ministerio de Justicia declaraban que varios de los asistentes que se agolparon en el lugar habían confundido el trámite con el de regularización de situación migratoria, pues cuatro días antes el Ejecutivo había anunciado que avanzaría en esto último. Dado el caos, el enrolamiento debió suspenderse y se le pidió la renuncia al director metropolitano del Registro Civil.

En el Víctor Jara se encontraba Omar Pinzón (29). Con evidente frustración, comenta a “El Mercurio” que lleva tres años en Chile y ha intentado en varias ocasiones regularizar su situación sin éxito. “Siempre hay un problema, falta un documento o se cae el sistema. He hablado con más de 30 personas en diferentes oficinas y no he podido solucionarlo”, se lamenta.

Usuarios de otras instituciones también tienen quejas. Jacinta (26) durante nueve meses debió esperar para obtener su Credencial de Discapacidad. Acusa que no recibió una atención oportuna en la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (Compin) y que esto la perjudicó financieramente, ya que durante todo ese tiempo tuvo que pagar de forma integral las sesiones de kinesióloga que requiere.

Una realidad similar vive Martina Aranda (33), quien lleva más de un año esperando que se destrabe el retraso en la tramitación de su pensión de invalidez. “Me han pedido los mismos papeles varias veces, pero siempre es el mismo resultado. He tenido que volver a sacar mi certificado de discapacidad y entregarlo en varias ocasiones, pero no hay respuesta”, comenta con pesar.

Rodrigo (37) y Ángela (35) han tenido otro problema. Están esperando la evaluación del Servicio Mejor Niñez para saber si están habilitados para adoptar un hijo. “Han sido varios meses de desfase entre el tiempo estipulado y lo que

**Reconocen que la tecnología en varios servicios ha sido beneficiosa, pero critican las largas esperas y el exceso de documentos que se les piden una y otra vez.**



Las gestiones en la Compin son calificadas como engorrosas.



En diciembre, la jornada de enrolamiento de extranjeros en el Estadio Víctor Jara fue caótica.

El Estado no debería pedir papeles (de los que ya dispone, para esto deberíamos tener un repositorio con todos los necesarios para los trámites y con eso mejoramos la eficacia, dejando de lado el papeleo innecesario”.

IGNACIO IRARRÁZAVAL, DIRECTOR DEL CENTRO DE POLÍTICAS PÚBLICAS UC

hemos esperado”, cuenta la mujer. “Ha sido complicado, llegamos a pensar en dejar esta opción de lado, porque nos siguen tramitando y alargando todo”, agrega.

Casos como estos abundan y así se ha reflejado en las secciones Línea Directa y Cartas al director de este medio a lo largo de los años. Ocurre lo mismo en redes sociales, donde los ciudadanos exponen airadas quejas todos los días.

Igualmente, hay buenas experiencias: Pamela (54) relata que cuando postuló al subsidio eléctrico en el segundo llamado “fue fácil postular en la página con el Registro Social de Hogares. Resultó todo

y bastante rápido”.

Aunque los consulados reconocen que la digitalización ha ayudado, quejas comunes son disminuir la cantidad de documentos que se les solicitan y mejorar los plazos de respuesta, teniendo en cuenta los impactos financieros y hasta emocionales que tiene esperar meses por un trámite.

“El Estado no debería pedir papeles (de los que ya dispone, para esto deberíamos tener un repositorio con todos los papeles necesarios para los trámites básicos y con eso mejoramos la eficacia, dejando de lado el papeleo innecesario”, reflexiona Ignacio Irarrázaval, director del

Centro de Políticas Públicas UC.

### Medición del Estado

Desde 2015 se realiza la Medición de Satisfacción Usuaría (Mesu), dependiente del Ministerio de Hacienda. Se trata de una encuesta a quienes han hecho trámites en organismos públicos que “busca identificar oportunidades para mejorar la eficiencia en la entrega de los servicios del Estado, tomando como base las necesidades de las personas”, se lee en su sitio web.

En 2023 —últimos resultados disponibles— participaron usuarios de 74 instituciones que dijeron que hicieron la mayoría de los trámites por internet (58%).

Los principales motivos de la diligencia (se consulta por la última realizada) son solicitud de certificados o documentos; cumplimiento de obligaciones legales; consulta o solicitud de información; y solicitud de beneficio monetario. El 43% de los encuestados declaró que el

trámite realizado “era requisito para otro” posterior.

De acuerdo con la medición, en el 17% de los casos hay “ocurrencia de problemas en trámites en curso y finalizados” y los más comunes son no recibir atención oportuna o en tiempo prudente, no recibir atención de calidad, mal funcionamiento del sitio web o sistema digital y que la solicitud de información o consulta no fue contestada.

Según el informe, “la mayoría de las personas evalúa con nota 6 o 7 su última experiencia (68%)”.

A juicio del exsubsecretario de la Segegob y académico de la U. Central, Edgardo Riveros, “aún se requiere un proceso continuo de capacitación de las personas. Ha habido esfuerzos que han resultado importantes, significativos. Hay servicios que se han modernizado y eso ha tenido que ver con la capacitación que se ha dado al personal, pero para que esto funcione de forma idónea se debe dar un paso más allá en términos de digitalización”.