

Ciclo "Un mejor acceso a información migratoria"

Informe sobre diálogo participativo

Consulta Estado de Trámite





Índice

Introducción	1
I. Propósito de la jornada	2
II. Resultados, sugerencias y reflexiones del Diálogo Participativo	3
“Consulta Estado de Trámite”	
❖ a. Metodología	3
❖ b. Caracterización de los participantes	4
❖ c. Valoración sobre las modificaciones en relación a la Consulta de Estado de Trámite	5
❖ d. Sobre el grado de conocimiento de la nueva implementación Consulta Estado de Trámite por parte de usuarias y usuarios	8
III. Resultados del cuestionario sobre Consulta Estado de Trámite	10
❖ a. Caracterización de los y las participantes.	10
❖ b. Evaluación de Consulta estado de Trámite	11
IV. Conclusiones	16
ANEXO	18
❖ ANEXO Comentarios y/o sugerencias esbozados en el plenario del diálogo participativo no relacionados a “Consulta Estado de Trámite”	18



Introducción

Este informe contiene los resultados, sugerencias y reflexiones del diálogo participativo desarrollado el 17 de octubre de 2023, y del cuestionario aplicado sobre la “Consulta Estado de Trámite”, parte del ciclo “Un mejor acceso a información migratoria”, que hizo el Servicio Nacional de Migraciones (SERMIG) a través de la unidad de Participación Ciudadana junto con la unidad de Transparencia, el departamento de Canales y la dirección de Comunicaciones.

El ciclo “Un mejor acceso a información migratoria” pretende acercar a la ciudadanía organizada y no organizada a la gestión pública desarrollada por el SERMIG y permitir su incidencia efectiva en las acciones diseñadas y/o implementadas por la institución, a través del desarrollo de consultas ciudadanas y/o diálogos participativos.

Su diseño contempla que en cada consulta y/o diálogo desarrollado, una o más áreas del SERMIG entreguen de forma didáctica información relevante sobre el tema a reflexionar y evaluar en cuestión, para de esta manera contextualizar la problemática. Considera además, en consonancia con el compromiso institucional de transversalizar en la gestión institucional el enfoque de género, la descentralización y la interculturalidad, establecer las condiciones para la participación ciudadana de personas y comunidades migrantes de distintas regiones y colectivos nacionales con criterios de paridad de género.

Antes de exponer los resultados del desarrollo de ambas instancias, queremos manifestar nuestro agradecimiento como institución a los y las ciudadanas migrantes y chilenas que participaron en esta experiencia y expusieron sus opiniones y sugerencias sobre esta implementación, así como a las y los funcionarios del SERMIG que participaron en ellas.

I. Propósito de la jornada

Entre los meses de mayo y julio, el Servicio Nacional de Migraciones realizó tres mejoras significativas relativas al procedimiento informado migratorio que mandata la Ley 21.325 de Migración y Extranjería: consulta del estado de trámite de Residencia Definitiva (12 de mayo), de Residencia Temporal dentro y fuera de Chile (7 de julio) y el envío del correo de notificación del estado de tramitación de las solicitudes de Residencia Definitiva y Residencia Temporal dentro y fuera de Chile cada 60 días hábiles (31 de julio).¹ Con dichas mejoras, el SERMIG pretende lograr de manera más expedita, transparente y autónoma el acceso a información clave para usuarias y usuarios en relación al estado y avance de su trámite.

Dado que estas nuevas herramientas posibilitan que de forma directa las y los usuarios puedan saber en qué etapa va su proceso, con su habilitación el SERMIG espera que las consultas por SIAC y transparencias recibidas sobre el estado de trámite de ambos tipos de residencia, comiencen a mostrar una disminución significativa.

De ahí que el propósito principal de la jornada fue realizar un diálogo participativo de carácter híbrido con ciudadanía organizada y no organizada para evaluar las modificaciones realizadas en la plataforma de trámites digitales; específicamente el Estado de Consulta de Trámite de Residencia Definitiva y Residencia Temporal dentro y fuera de Chile y el correo de notificación sobre Estado de Trámite cada 60 días hábiles.



¹ El artículo 46 del Reglamento de la Ley 21.325 de Migración y Extranjería manifiesta que: "Sin perjuicio del deber que compete al Servicio de tramitar las solicitudes de residencia con plena observancia de los principios de eficiencia, eficacia y celeridad, éste deberá informar el estado de tramitación de las solicitudes cada sesenta días hábiles, mediante comunicación que se realizará al correo electrónico que el interesado haya informado en su requerimiento, ello sin perjuicio de los sistemas de autoconsulta, u otros medios digitales que el Servicio Nacional de Migraciones provea para tal efecto. Esta comunicación deberá informar, al menos, la etapa en la que se encuentra el procedimiento, así como la unidad orgánica del Servicio que sea responsable de

II. Resultados, sugerencias y reflexiones del diálogo participativo “consulta estado de trámite”

a. Metodología

La dinámica inició con una presentación de contextualización de la problemática por parte de la unidad de Transparencia, el departamento de Canales y la dirección de Comunicaciones.

De esta manera, desde la unidad de Transparencia se expuso sobre las principales funciones del área, delimitadas por la Ley de Acceso a Información Pública 20.285, y las características de los requerimientos de información que efectivamente se reciben en la misma, los cuales en gran porcentaje no son acordes a la función de la unidad. Por su parte, desde el departamento de Canales, se explicaron las áreas de incidencias del mismo y se contextualizaron los motivos que llevaron a generar la implementación del nuevo Consulta de Estado de trámite, así como las características que definen la nueva modificación. Por último, desde la dirección de Comunicaciones se abordaron las campañas comunicacionales realizadas para la difusión de la herramienta.

Una vez concluida las presentaciones, los participantes se dividieron en cuatro grupos — dos presenciales y dos en línea — y, moderados por dos profesionales del SERMIG pasaron a reflexionar sobre las preguntas en pauta relacionadas a la “Consulta Estado de Trámite”.

Las preguntas detonadoras se centraron en la valoración sobre la implementación de la Consulta Estado de Trámite y el grado de conocimiento de la misma

Pregunta principal	Preguntas de apoyo
1. ¿Cómo valora las modificaciones realizadas en la plataforma en cuanto a la consulta del estado de trámite?	<ul style="list-style-type: none">- ¿Les parece una herramienta útil?- ¿Cumple el objetivo de informar sobre el estado de trámite?- En caso de no cumplirlo, ¿qué mejoras aplicaría para que esta modificación cumpla con este objetivo?
2. ¿Cuanto creen que es conocida esta mejora en la comunidad usuaria?	<ul style="list-style-type: none">- ¿Las plataformas por las que se han difundido son las más efectivas?- ¿Crees que existen otras vías de difusión que tengan mayor alcance?

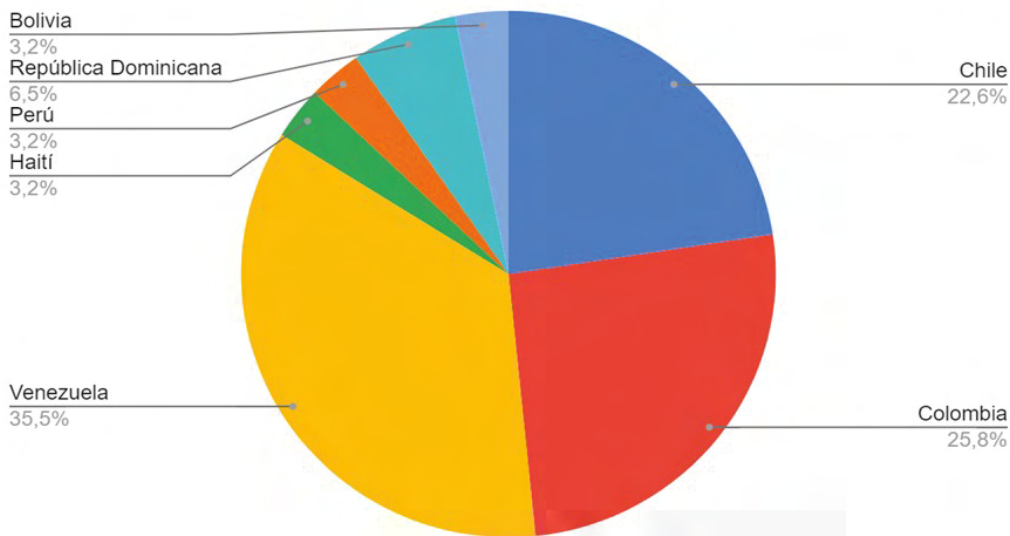
Una vez concluida la reflexión, cada grupo designó un representante para la exposición de sus principales conclusiones en un plenario, las cuales fueron recogidas por los profesionales a cargo.

b. Caracterización de los participantes

En la actividad participaron 31 personas, de las cuales 17 se identificaron con el género femenino y 14 con el masculino.

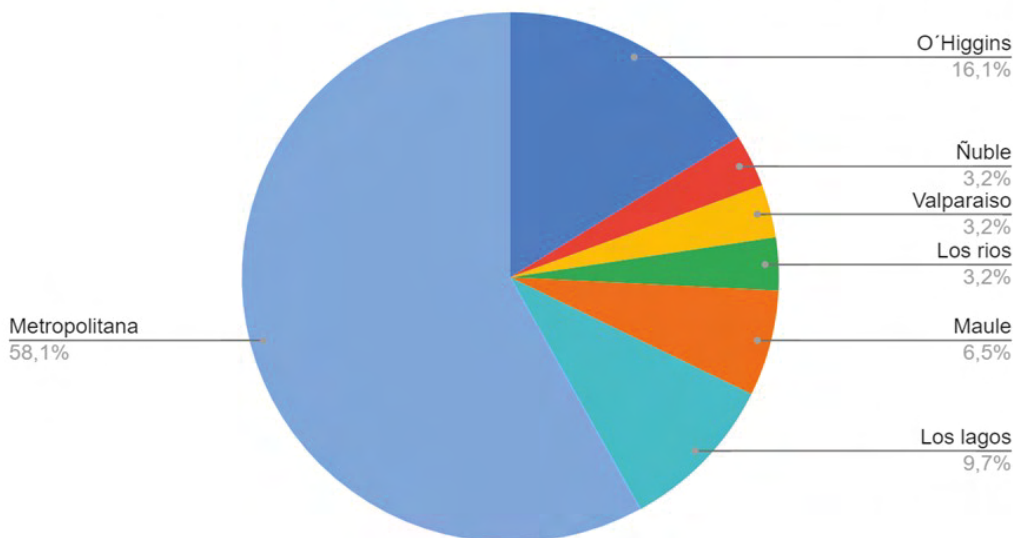
En cuanto al país de origen, el 77% de ellas manifestaron provenir de un país de origen diferente a Chile.

Gráfico 1. Participantes en diálogo participativo según país de origen.



Un 58% de los participantes declaró residir en la región Metropolitana, seguidos por aquellos de la región de O'Higgins, y en tercer lugar, por los que habitaban en la Región de Los Lagos. La distribución por regiones puede verse en el siguiente gráfico.

Gráfico 2. Participantes según región de residencia.



c. Valoración sobre las modificaciones en relación a la Consulta de Estado de Trámite

La implementación de Consulta Estado de Trámite, fue considerada en general como “positiva”, “útil”, “una mejora” que “reduce la incertidumbre”, sobre todo en comparación con el sistema antiguo que no se encontraba actualizado.

(...) Valoramos el cambio como un cambio positivo sobre todo porque es mucho más amigable, es más directo, la persona va exactamente a su bandeja de entrada y puede ver al Estado de trámite y puede saber inmediatamente en tiempo real, cómo está su trámite; a diferencia del anterior que eran escalas que confundían, porque un día estaba en un porcentaje y al otro día cambiaba de etapa y bajaba; y eso confundía. Por eso nuestra valoración fue buena (G.1 en línea).

Agregaron como elementos positivos, que les parecía acertado que el estado de solicitud estuviera asociado a la cuenta privada y que se hayan separado a los y las hijas de los padres y madres, pues da mayor precisión en relación a la solicitud individual.

Sin embargo, se sugirieron varias correcciones. En primer lugar, coincidieron en que es necesario la clarificación del tiempo aproximado de duración de cada etapa, o en última instancia, una descripción detallada de los subprocesos que involucra cada una en aras de establecer certezas y confianza de la herramienta en las y los usuarios.

(...) la pregunta más común es la incertidumbre que se genera por el tiempo entre etapas. Entonces, “tengo 8 meses, tengo 10 meses, tengo un año, tengo 6 meses en esta etapa...; ¿por qué no paso a la siguiente? (G.2 en línea).

Si podemos establecer una fecha; no sé, una fecha aproximada de cada etapa, que durará 6 meses, por ejemplo, 8 meses... O sea, que la gente tenga una precisión del tiempo, porque a veces me dice “(.) y después de esta etapa: ¿qué tiempo duro acá para...?”. No sé si es posible, pero por lo menos establecer las fechas (G.1 presencial).

Consideramos que se podría optimizar, añadiendo los tiempos de trámite y desglosar las etapas del proceso que involucra cada etapa, porque mientras más información tiene la gente, mejor. Si veo que en una etapa de análisis tienen que consultar al Servicio de Impuestos Internos, al Registro Civil, de repente las personas entienden que se va a demorar un tiempo. También comentamos que sería bueno agregar los tiempos en la etapa porque eso va a dar más claridad, pero si va a volver a ser una incertidumbre como era con el porcentaje, mejor no (G.2 presencial).

En este mismo sentido, consideraron que cada una de las descripciones de las etapas, debe ser más clara y precisa y que se debe tener mucho cuidado en no utilizar términos que despierten confusión en los usuarios y usuarias. Concordaron en que se debe avanzar en utilizar un lenguaje más intuitivo considerando que la gran mayoría de los usuarios y usuarias no están familiarizados con el lenguaje de trámites migratorios. Al respecto, varias intervenciones ejemplificaron con la utilización por parte del Servicio del término “antecedente”² al momento de identificar y solicitar documentación faltante para completar solicitudes o en la descripción de las etapas de Consulta Estado de Trámite:

² Relacionado al uso extendido de este término en las notificaciones y en el portal de trámites digitales desarrollados por el SERMIG, muestran otro ejemplo donde también suele generar confusión el término “antecedentes”. En sus propias palabras: “En la parte también donde se piden los antecedentes, que al mismo tiempo manda a pagar, muchas personas se confunden. A veces piensan que si yo pago ya me dieron la visa por el hecho de pagar. Y no es que me han dado la visa, sino el trámite que estoy haciendo y muchas personas piensan ‘ya pagué, me dieron la visa, ¿para qué me están pidiendo antecedentes?’ (G.1 presencial).”

La otra parte tiene que ver con la palabra antecedente. La comunidad extranjera la confunde mucho con el papel de buena conducta, por el papel de antecedentes, y vamos corriendo a la embajada a buscarlo porque entendemos la palabra antecedente como que es ese documento y no que antecedente de otro documento cualquiera, que puede ser que me estén pidiendo un contrato, una vigencia, el mismo pasaporte. Pero dado que vi la palabra antecedente encima, ellos asumen que es un papel de buena conducta y que es el antecedente, que hay que ir buscarlo en embajada y muchas veces van, lo pagan, lo buscan y después resulta que no se lo están pidiendo (G.1 presencial).

“En relación a lo que se comentó sobre los “antecedentes”, yo había tomado una nota muy parecida a lo que comentaste de cómo utilizar un lenguaje lo más simple didáctico y cercano posible, y puse por ejemplo la palabra antecedente, como sinónimo de requisitos o recaudos. Efectivamente, todos los migrantes tenemos “antecedentes” asociado con “antecedente penal” y hay personas que no le piden eso, sino otra cosa y hay gente que con los nervios no lee bien y se genera mucha confusión (G.2 presencial).

En segundo lugar, en relación al correo de notificación cada 60 días, manifestaron que el correo “genera confusión”, tanto por el lenguaje en el que está escrito, como por la página a la que el link deriva.

En este sentido, revelaron que “(...) las personas creen que es, o una respuesta o un avance” y hay coincidencias en que la palabra “pendiente” dentro del texto “(..) pone a las personas muy nerviosas”.

Los usuarios imaginan que es lo peor, que algo quedó detenido, que no sigue...¿ Qué pasó entonces? La palabra “pendiente” para los usuarios significa que está inconcluso y que no se mueve, y en vez de darle tranquilidad y que correctamente entren a la bandeja de entrada a revisar, entran en pánico. Entonces, habría que ser un poco más preciso en esa parte (G.1 en línea).

Consideraron también que el texto del correo es muy largo y que debería el título ser preciso (Ej. “SERMIG te informa el estado actual de tu trámite de Residencia Definitiva”). Una solución propuesta fue que, en vez de enviar el texto, se incluya una infografía “paso a paso” sobre cómo acceder a la consulta.

En relación a la página a la que deriva el link inscrito en el correo de notificación, y que como se adelantaba, consideraron que generaba confusión, sugirieron para atenuar estos efectos, que el link dirija automáticamente a la bandeja de entrada:³

(...) cuando llegue esta comunicación donde le están informando que entre a la bandeja de entrada, que le dan un link, cuando pinchan el link, el link inmediatamente lleva a la página principal donde dice trámites digitales, y da la mala suerte que lo primero que está en el lado superior izquierdo es la multa. Entonces, muchos usuarios asumen que los están mandando a multar y algunos, incluso, han creado multas,

³ En general, varias intervenciones coincidieron en que para evitar errores, sería prudente eliminar las solicitudes inconclusas pasado un tiempo: “(..) en la bandeja de entrada, hay algunos usuarios que hacen varios trámites y los dejan inconclusos. Por ejemplo, empezaron hoy y quedó inconcluso, y al otro día vuelven y lo empiezan de nuevo y les queda inconcluso y finalmente hacen el trámite. Pero en la bandeja de entrada quedan todos esos trámites que no terminaron y les quedan los cuadritos azul y verde, donde aparece realizar, pero no hay que realizar, porque ya él finalmente lo hizo. Entonces también sugerimos que estos sean eliminados de ahí porque si no a veces pasan meses, uno va en el trámite ya por la mitad, y todavía le siguen arriba cosas por hacer” (G.1 en línea).

porque piensan que eso es. Sugerimos que cuando sea el link para averiguar el estado de trámite, ese link llegue directo a la bandeja de entrada que no le dé opción a otra cosa, porque después el usuario se desvía, se asusta, se va para otro lado y lo que queremos es que él pueda llegar a su estado de trámite y lo revise (G.1 en línea)

En cuarto lugar, los participantes centraron su atención en la propia página de la consulta de estado de trámite. De esta manera, refirieron que la plataforma debería solo mostrar, una vez apretado el botón de consulta, la solicitud de trámite a la que se está haciendo referencia.

Cuando pinchamos el Estado de trámite, salen incluso varios ID a nombre de la misma persona y cuando pinchas cada ID te dice "este trámite ya fue respondido por el servicio" y después vas al segundo "...este trámite ya fue" y después al final aparece el que está activo. Entonces sugerimos que en ese estado de trámite solo usted vea el ID del que está vigente. No tiene sentido, porque incluso el usuario le dice a uno "pero ven acá., ¿y este que dice que ya me contestó y nunca me han contestado y qué pasó?". Entonces, si no es ese el que está en camino, deberían eliminarlo (G.1 en línea).

Señalaron, además, que es fundamental homologar la información sobre las etapas para todos los usuarios y usuarias o establecer algún tipo de explicación sobre el porqué hay solicitudes cuyas etapas no son iguales a otras, pues se suele pensar que la solicitud tiene en cuestión un problema cuando se compara con otras. En sus propias palabras:

(...) en algunos casos, si yo estoy en una etapa recepcionada y luego me aparece que la siguiente etapa es "Pago de derechos o Solicitud de antecedentes", hay casos donde no les aparece así y tienden a creer que este caso tiene un problema con su trámite. En vez de salirle "pago de derechos o solicitud de antecedentes", les sale "etapa de resolución". Entonces piensan que quizás tuvo un problema con el trámite de la otra persona o con el suyo, porque no les aparece exactamente igual, siendo el mismo trámite (G.2 en línea).

Por último, hicieron referencia a la necesidad de acompañamiento desde la atención presencial. La existencia de casos no contemplados dentro de la consulta de estado de trámite, tales como las solicitudes antiguas, además de las limitaciones de alfabetización digital de algunos usuarios y usuarias, necesita de un sistema de atención integral que permita el acompañamiento para aquellas personas que lo necesiten, sobre todo los adultos y adultas mayores.

(..)se solicita que se haga la atención presencial y se pueda tener para muchos casos, sobre todo cuando hay un inconveniente para acceder a redes sociales, cuando hay inconvenientes para entender un poco la plataforma, que a pesar de que nosotros lo vemos o lo conocemos o lo entendemos bien, hay personas que no están dadas a este tema de la tecnología. Entonces, quizás la atención presencial les puede ayudar de alguna u otra manera y va acompañado también el acompañar solicitudes muy antiguas, que tienen tres o cuatro años en proceso, que cuando escriben a un canal como el SIAC o por ticket de ayuda, las respuestas son "está en análisis", teniendo en cuenta que hablando de tres o cuatro años, realmente un tiempo prolongado para poder obtener una respuesta y que efectivamente pueda darse quizás mayor prioridad a solicitudes antiguas, a solicitudes que se hagan recientemente (G.2 en línea).

d. Sobre el grado de conocimiento de la nueva implementación Consulta Estado de Trámite por parte de usuarias y usuarios

En relación al grado de conocimiento de esta implementación, en términos generales creen que está en proceso de conocerse pero que el conocimiento no es alto y no se encuentra afianzado.

Por ello, y como sugerencia para la instalación de esta y próximas modificaciones, consideran imprescindible un periodo de preparación y no llevar a cabo cambios bruscos en el uso de la plataforma sin el debido aviso y difusión. Sugieren la generación de tutoriales, reels e infografías que informen sobre esta implementación de forma clara y precisa, incluyendo cómo acceder a la bandeja de entrada para consultar el estado de trámite. También aluden a la instalación en la página principal del Servicio de banners y/o informaciones interactivas que vayan pasando las informaciones activas para que las y los usuarios se fidelicen con la página, o de enlaces directos a Instagram y Tik Tok oficiales en la parte superior de la página, pues actualmente aparecen muy abajo y no son utilizados.

Un aspecto importante que refieren, es la traducción a distintos idiomas, más allá del inglés, de este tipo de modificaciones, tales como el creole, para poder alcanzar a todas las comunidades y personas migrantes.

Al preguntar sobre los canales establecidos de manera en línea por el Servicio Nacional de Migraciones para brindar información, manifestaron dos visiones. La primera consideró que no debían abrirse más canales de difusión en otras plataformas de RRSS y que el Servicio debía centrarse en priorizar, consolidar y fidelizar hacia las existentes, pues una multiplicidad de plataformas genera más dispersión y confusión. La segunda visión recalcó que el Servicio sí debía "conquistar" la mayor cantidad posible de plataformas de RRSS, dado que hay usuarios que utilizan la información desde la página web del servicio, pero que hay otros que prefieren guiarse por las redes sociales. En este sentido, sustentan el argumento de la siguiente manera:

(...) hay muchos grupos que hacen trámites; hay unos muy buenos, pero hay otros que no son tan buenos, que están buscando solo usuarios y dan información falsa. Entonces, nosotros sugerimos que es el Servicio Nacional de Migraciones quien debe tomar el dominio de las redes sociales. De la misma manera que otros anuncian en TikTok, en Instagram, en Facebook; que anuncian campañas, anuncian trámites, el servicio debe hacer lo mismo, porque es el autorizado, es el oficial y debe conquistar las redes sociales. Muchas personas no van a la página; muchas personas usan redes sociales (G.1 en línea).

De cualquier manera, e independiente a la estrategia que deberá asumir la institución, se consensúa que es vital que el Servicio se posicione como medio oficial de información migratoria a través de campañas específicas para ello y que logre fidelizar a sus usuarios y usuarias, lo cual consideran un objetivo no logrado. Ello ha de llevarse a cabo tomando en cuenta la existencia de una multiplicidad de actores que muchas veces desvirtúa la información migratoria en la búsqueda de clientes y/o seguidores.

A modo de conclusión, y sobre el desafío de brindar información relevante para las y los usuarios de forma clara y precisa, un participante manifiesta:

Más allá de los aspectos técnicos que todos hemos expuesto, quiero hacer una reflexión respecto a lo humano. Sin que el servicio pierda su majestad como órgano representativo del Estado chileno, yo considero que es importante comprender que detrás de todos estos procesos y de toda esta técnica, hay personas; personas que están llenas de miedo y de incertidumbre, que a veces tienen muchos años esperando por su trámite o el de su familia que está en su país de origen, muchas veces en condiciones muy difíciles y que además son personas que está demostrado estadísticamente que tienen una gran disposición a estar integrados al mercado laboral, a estar integrados a la sociedad chilena y que muchas veces no lo logran, no por falta de voluntad, sino por las trabas que se les genera al estar en espera de un trámite y la falta de información para entender por qué se da esa espera y por qué a veces son tan prolongadas.



III. Resultados del cuestionario sobre consulta estado de trámite

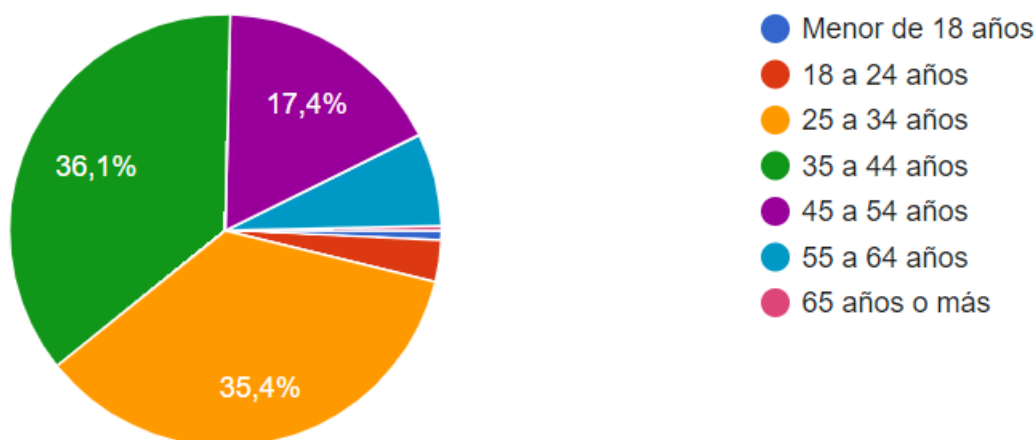
Como se había adelantado, una vez realizado el diálogo participativo se difundió un cuestionario sobre la Consulta de Estado de Trámite, tanto entre los participantes del diálogo participativo, como a las organizaciones inscritas en el Registro de Organizaciones Sociales⁴ de la institución, con el fin de recibir una retroalimentación sobre la calificación de esta herramienta y otros aspectos claves de la plataforma de trámites del SERMIG, el cual permaneció abierto a respuestas desde el 24 de octubre hasta el 3 de noviembre de 2023.

a. Caracterización de los y las participantes

El cuestionario fue contestado por 288 personas, las cuales se identificaron en su mayoría con el género femenino (67%), seguido de un 31,9% que se identificó con el género masculino, y un 1,1 % que prefirió no decirlo.

En cuanto a los rangos etéreos, el 36,1% se ubicaba entre los 35 a 44 años, seguido de un 35,4% que declaró ubicarse entre los 25 a 34 años. Solo dos menores de 18 años contestaron el cuestionario. La distribución puede verse en el gráfico 3:

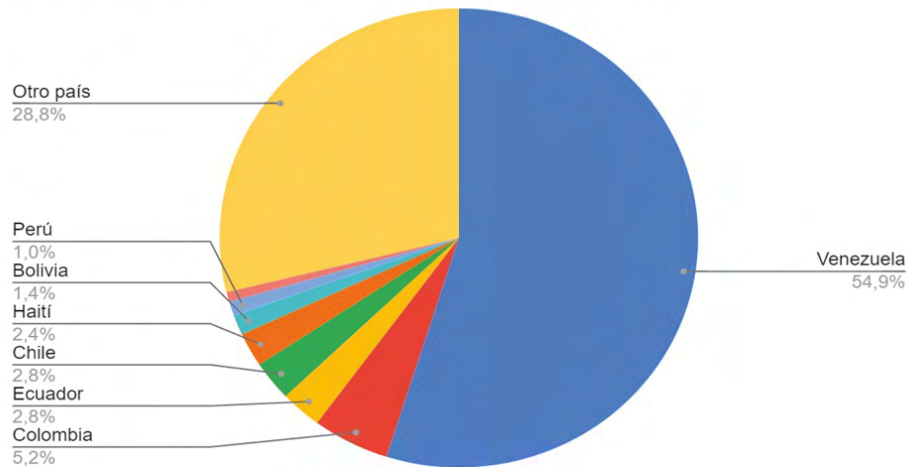
Gráfico 3. Distribución según grupos de edad.



En cuanto al país de origen de los y las participantes, la mayoría, un 54,9% declaró provenir de Venezuela, seguido de la opción "Otro país" (28,8%), lo cual posiblemente responda a que algún país relevante de la muestra, quedó fuera de las opciones por defecto del listado a seleccionar. Además, se puede notar que existe una pequeña cantidad (2,8%) de personas chilenas dentro de los consultados.

⁴ El Registro de Organizaciones Sociales del Servicio Nacional de Migraciones es una herramienta de uso público que contiene la información de organizaciones y asociaciones sin fines de lucro que promueven los derechos y deberes de las personas y comunidades migrantes y refugiadas. Permite dar visibilidad al trabajo que realizan las organizaciones compuestas por personas migrantes; las organizaciones que trabajan en relación con las comunidades migrantes y las universidades, centros de estudios y/o institutos que producen conocimientos en torno a las migraciones. Facilita, además, la puesta en práctica de distintas modalidades de participación ciudadana por parte del SERMIG. Para más información sobre las organizaciones que lo componen y los requisitos para pertenecer a él, puede consultar <https://serviciomigraciones.cl/participacion-ciudadana/registro-organizaciones/>

Gráfico 4. Distribución según país de origen.



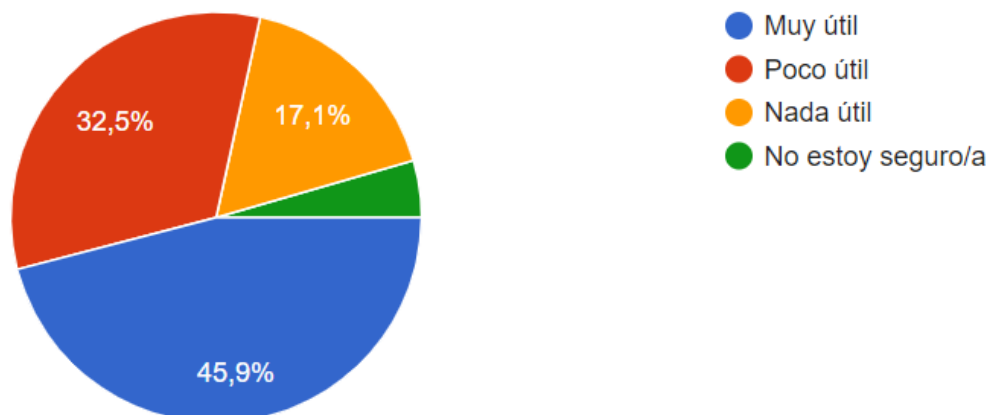
b. Evaluación de Consulta estado de Trámite

Al preguntar sobre el trámite que se encontraban solicitando en la actualidad, la mayoría de los y las consultadas (59,4 %) manifestó ser solicitante de residencia definitiva; un 20,8%, de residencia temporal, un 9,7% en trámite de nacionalización y un 2,8% tramitando permanencia transitoria. Un 7,3%, por último, no se encontraba en tramitación de ninguna de las opciones brindadas.

En cuanto a la herramienta Consulta Estado de Trámite, un 85,4% declara haberla utilizado en los últimos 3 meses. De estos, un 61,8% revela haberlo realizado en 5 o más ocasiones, mientras que un 29,3%, entre 2 y 4 veces, evidenciando una alta frecuencia de uso de la herramienta.

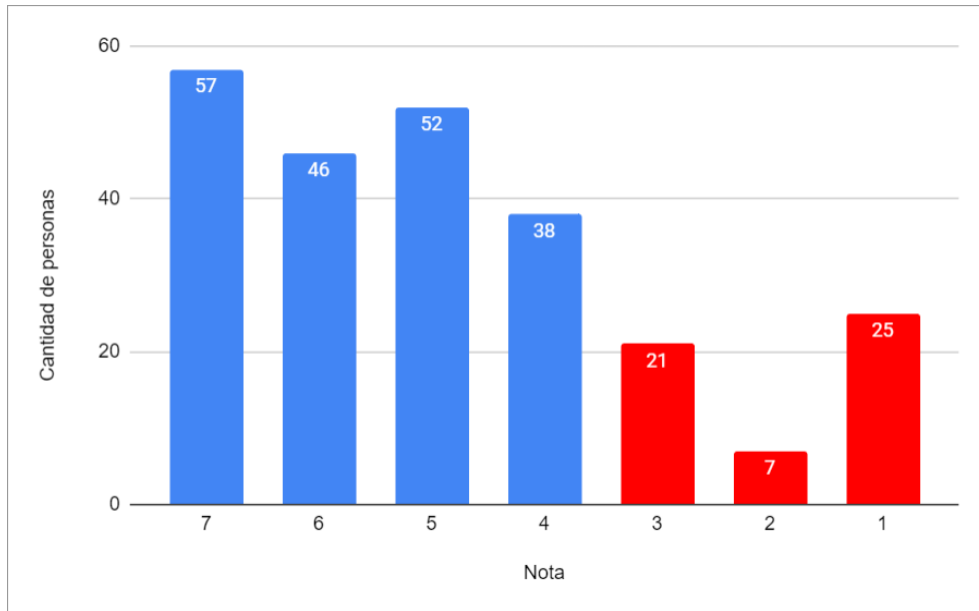
Sin embargo, al preguntar sobre la utilidad de la herramienta, si bien un 45,9% responde que es "Muy útil", la suma de las respuestas, "Poco útil" (32,5%) y "Nada útil" (17,1%) da como resultado un 49,6%, lo que sugiere una distribución equitativa entre las percepciones de utilidad de la Consulta.

Gráfico 5. Utilidad de Consulta Estado de Trámite.



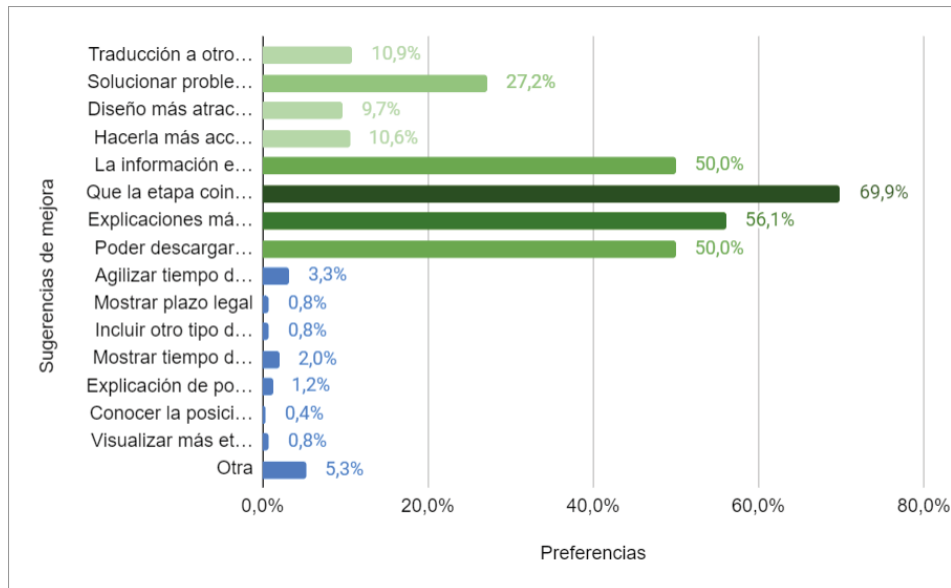
Un 70,7% de los y las encuestadas consideró que la explicación de su etapa actual en el Portal de Trámites es “fácil de entender” y en cuanto a la calificación del diseño en línea, obtuvo una nota promedio de 4,8, evidenciándose mayoría de calificaciones positivas.

Gráfico 6. Calificación del diseño Consulta Estado de Trámite en línea.



En relación a las sugerencias de mejoras, un 69,9% de las personas encuestadas mencionó “Que la etapa coincida realmente con la realidad”, seguida de “Explicaciones más sencillas y claras” (56,1%), y “La información es insuficiente” y “Poder descargar la información de mi etapa” (ambas con 50% de los encuestados).

Gráfico 7. Sugerencia de Mejoras.



En cuanto a las personas que declararon no haber utilizado la herramienta, la mayoría (64,3%) manifestaron no haberla utilizado porque “No conocía esta herramienta”, seguido de “No entiendo cómo funciona la plataforma” (26,2%).

Al preguntarles por cuál otro medio intentaron conocer el estado de la solicitud de su residencia, un 44,6% de los encuestados declararon no haber intentado conocer el estado de su solicitud por otro medio, mientras que un 55,3 sí lo hizo. En este sentido, la opción con mayor cantidad de menciones fue el SIAC con un 35,1%.

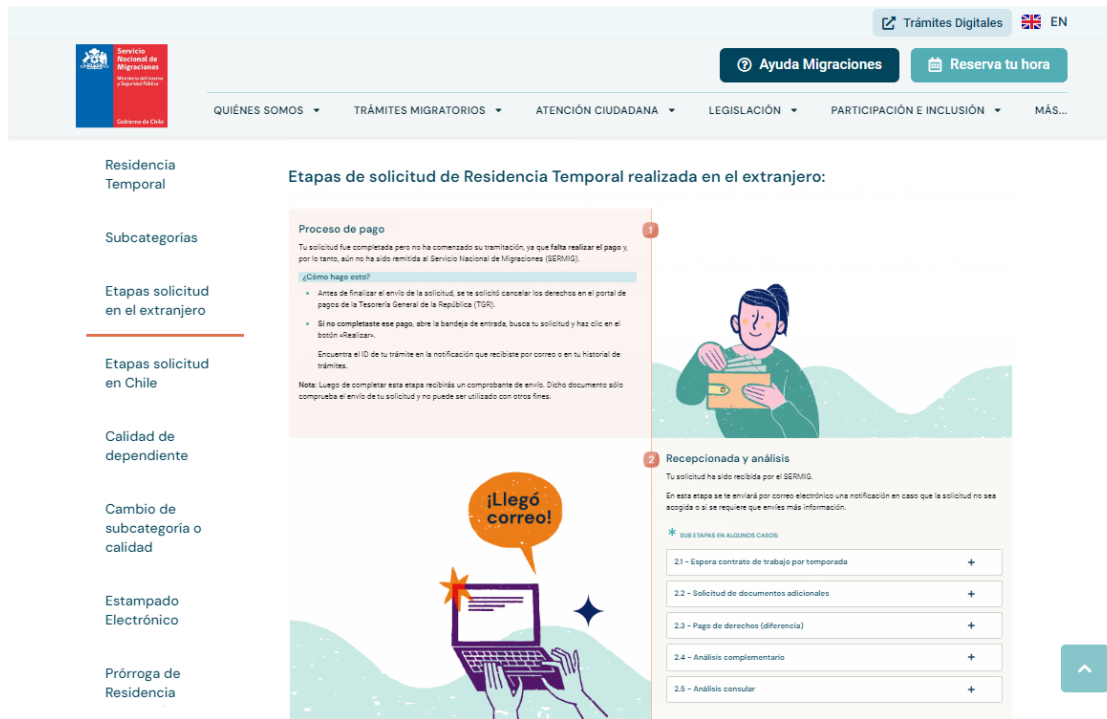
	Medio de consulta	Porcentaje
	Ticket de Ayuda	6,4%
	SIAC	35,1%
	Transparencia	11,1%
	Por ningún otro medio	44,6%
	Municipalidad / oficina regional	0,7%
	Otro	2%

En relación a la red social más utilizada para informarse sobre Migraciones Chile, predomina el uso de Instagram (47,9%) y Facebook (20,5%) para informarse. También se puede notar que un 14,6% de los encuestados no utiliza sus redes sociales para este fin.

	Red social	Porcentaje
	Instagram	47,9%
	Facebook	20,5%
	No uso redes sociales para esto	14,6%
	Twitter	5,6%
	Tik Tok	4,5%
	YouTube	2,4%
	Otra	2,4%
	Mensajería instantánea (grupos Telegram o Whatsapp)	2,1%

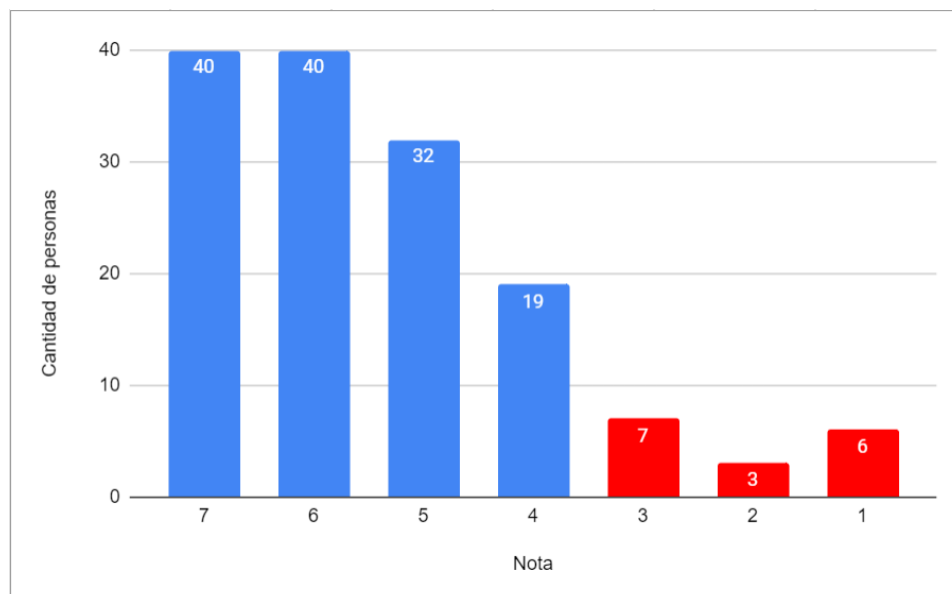
Sobre el grado de conocimiento de las descripciones de etapas del sitio web principal del SERMIG (Figura 1), un 51% de los y las encuestadas declara conocer las descripciones. Sin embargo, destaca que la suma de las respuestas "No" y "No estoy seguro/a" totaliza el 49%, similar al porcentaje de la respuesta "Sí".

Figura 1. Descripción de etapas en el sitio web principal.



Al preguntarle a las y los que conocían las etapas en el sitio web principal sobre la calificación que le dan a presentación de las mismas, predominan las respuestas positivas, con una nota promedio 5.4, tal como se observa en el gráfico 8.

Gráfico 8. Calificación de presentación de etapas en el sitio web principal.



Por último, y en relación a posibles mejoras, un 86,8% de los y las encuestadas consideró una buena idea colocar en el Home del Portal de Trámites un acceso directo hacia la herramienta "Consulta estado de trámite" y un 86,1% disponer los trámites categorizados en el Home del Portal de Trámites tal como se ve en la Figura 2.

Figura 2 . Trámites categorizados en el Home del Portal de Trámites.

The image shows the home page of the 'Servicio Nacional de Migraciones' portal. At the top, there is a header with the logo, the name 'Servicio Nacional de Migraciones', the tagline 'Portal oficial de trámites digitales, compatible con Google Chrome.', and a login button 'Ingresar con ClaveÚnica'. Below the header is a section titled 'Trámites disponibles' with a sub-section 'Categorías de trámites'. This section contains six cards, each representing a category of services: 'Permanencia Transitoria', 'Residencia Temporal', 'Residencia Definitiva', 'Nacionalización', 'Refugio', and 'Antigua Ley de Migraciones'. Each card includes a folder icon, a title, a short description, and a button to 'Ver listado de trámites'. Below this is a 'Destacados' section with two highlighted cards: 'Consulta estado de trámite' and 'Cálculo de multa'. The 'Consulta estado de trámite' card features a magnifying glass icon and buttons for 'Iniciar con Clave Única' and 'Inicio sesión'. The 'Cálculo de multa' card features a calculator icon, a 'Leer los requisitos' link, and an 'Iniciar trámite' button. The footer contains the 'MIGRACIONES CHILE' logo and the text 'Powered by: simple'.

IV. Conclusiones

Del análisis tanto del diálogo participativo como del cuestionario, se pueden extraer las siguientes conclusiones.

La implementación de la herramienta es calificada en general como positiva y útil, aunque se evidencian disconformidades y desconfianza con la información que entrega. En este sentido, resalta que entre las mejoras que se sugieren a la herramienta, aparezca con un alto porcentaje que “la etapa coincida realmente con la realidad” y que más de la mitad de los y las consultadas, manifiesten haber utilizado otros medios para conocer sobre el estado de su solicitud.

Otras recomendaciones para mejorar la confiabilidad y utilidad de la herramienta están referidas a clarificar el tiempo aproximado de duración de la etapa y/o la descripción detallada de los subprocesos involucrados.

No menos importante son los llamados de atención sobre mejorar la claridad y precisión de los textos contenidos tanto en la descripción de las etapas como en el correo de notificación. Sobre esto último, un desafío de la institución es, sin duda, lograr informar la gestión migratoria que desarrolla con un lenguaje accesible y claro para sus usuarias y usuarios, y con perspectiva intercultural, tomando en cuenta la diversidad de los mismos.

Es importante también enfatizar en el llamado a una fidelización a la institución en su papel de voz oficial de la información migratoria chilena. Dado el alto número de personas consultadas que declaran obtener información migratoria a través de RRSS, resulta pertinente en este sentido establecer una estrategia en RRSS con este fin, ya sea focalizada en aquellas plataformas de mayor uso por usuarias y usuarios o estableciendo una estrategia que combine la fidelización hacia el sitio web oficial y desde este enlazar a las mismas .

Por último, y tomando en consideración las propuestas realizadas por las personas participantes en ambas iniciativas, presentamos un cuadro resumen de las mismas.

Cuadro resumen propuestas diálogo participativo y cuestionario sobre implementación consulta estado de trámite

<p>Aspectos generales a considerar en esta implementación y/o en próximas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cambios paulatinos, no bruscos, con campañas informativas potentes y constantes. - Lenguaje claro, preciso, con perspectiva intercultural. - Posicionamiento del SERMIG como órgano oficial de información sobre gestión migratoria chilena. - Entrega de información en formatos dinámicos e intuitivos: banners, reels, infografías, videos. - Considerar acompañamiento presencial para personas con brechas tecnológicas. - Entrega de información en idiomas diferentes al español e inglés.
<p>Sobre consulta estado de trámite, incluyendo página home SERMIG.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Clarificación de tiempos estimados de etapas y/o descripción de subprocesos. - Eliminación del término “antecedente” al solicitar documentación faltante. - El link del correo de notificación debe dirigir directamente a la bandeja de entrada. - Una vez apretado el botón de consulta, la plataforma debería mostrar solo el trámite al que se hace referencia. - Habilitar la posibilidad de descargar la información de la etapa. - Colocar en el home del portal trámites un acceso directo a la herramienta “Consulta Estado de Trámite”. - Disponer los trámites categorizados en el portal del sitio web de la manera en que se planteó en la Figura 2.

ANEXO. Comentarios y/o sugerencias esbozados en el plenario del diálogo participativo no relacionados a “Consulta Estado de Trámite”⁵

SOBRE CERTIFICADO DE TRÁMITE DE SOLICITUD TEMPORAL Y/O RESIDENCIA DEFINITIVA

Hay casos donde no les llega al correo, solo les llega el pago de derechos, por ejemplo, o la notificación para subsanar, cuando son residencias temporales dentro de Chile. Entonces ¿qué sucede? Generalmente, o el documento que más esperan que les llegue, que es el certificado de residencia en trámite no está llegando, y tienen que recurrir a los distintos canales que hablaron en un principio para solicitarlo, como el SIAC o por medio de ticket de ayuda, que en algunos casos sirve, pero en otros casos no logran obtener respuesta. Igual pasa con las resoluciones de aprobaciones o rechazo en caso de solicitudes, que no están llegando al correo electrónico. Hay casos donde tienen que recurrir por medio de transparencia; solicitar esta resolución y en el caso de los menores de edad, que efectivamente cuando consultan el Estado de trámite les aparece que ya llegó al correo, pero al correo no ha llegado nada, ni en spam o correo no deseado, y tampoco a la bandeja de entrada del correo que se colocó al momento de hacer la solicitud”

SOBRE LA SUBSANACIÓN DE SOLICITUDES

“(…)llegan las notificaciones al correo electrónico, pero cuando me voy a la bandeja de entrada, o cuando te da el link, no te manda directo a subsanar sino que te manda directo a la bandeja, a la página principal. Entonces, trae como consecuencia, que las personas no logren subsanar porque a pesar de que les dice qué es lo que tienen que hacer con la notificación o qué documento se necesita, la plataforma no te permite hacerlo porque no aparece en la bandeja de entrada. Entonces, tiende a traer como consecuencia enviar un reclamo al SIAC, enviar un ticket de ayuda, a veces usar la plataforma por transparencia, que no corresponde para ese tipo de cosas o ir de manera presencial a las oficinas en Santiago centro, solicitando información o entregando una carta explicativa, como han hecho varios en la actualidad “.

SOBRE RESIDENCIA DEFINITIVA DE MENORES DE EDAD

“(…) cuando se hace el trámite creándole una cuenta a los menores de edad, solicita o les piden antecedentes penales, teniendo en cuenta que son menores de edad y que no necesitan antecedentes penales de su país de origen. Entonces, lo que hace uno normalmente, es que adjunta de nuevo una carta explicativa con la partida de nacimiento, dando la acotación de que es menor de edad y por ende, no necesita juntar antecedentes penales.

SOBRE ESTAMPADOS ELECTRÓNICOS

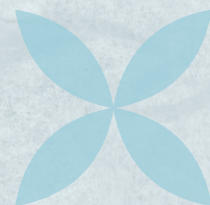
1. “(…) con los estampados electrónicos de residencia fuera de Chile, está pasando mucho últimamente, que no han cumplido los 120 días hábiles para poderlo descargar y cuando van a la bandeja de entrada, una vez que tienen vuelo en mano, no les aparece para descargarlo. Entonces, podría ser un error quizás de la plataforma y tiende a que, si yo estoy cercano a la fecha de mi viaje, de mi ida a Chile, eso puede traerme un problema grande, porque efectivamente no tengo el estampado y no tengo cómo efectivamente poder venir a Chile si no tengo mi residencia en mano.
2. “(…) una vez que se descargan los [estampados electrónicos] de residencias temporales, que se están otorgando del año pasado en adelante..., no los podemos volver a descargar. (...) por ejemplo, [las] solicitudes de residencias temporales por regularización, que antes de vencerse yo puedo meterme en la plataforma, puedo descargar el estampado colocando los datos, pero en el caso de residencias temporales el sistema no me lo permite una vez descargado, volverlo a descargar. Entonces, trae como consecuencia, que a lo mejor hay personas que borraron el correo, perdieron acceso al correo, no guardaron el estampado una vez que fueron al registro civil a sacarse su carnet y obviamente trae como consecuencia que cuando les toque darle continuidad a su residencia en Chile no tengan el estampado que necesitan en la solicitud.”

⁵ Todos los comentarios y/o sugerencias de este apartado fueron planteados por el G. 2 en línea. Los mismos serán canalizados para su evaluación a las áreas de la institución relacionadas.

Ciclo "Un mejor acceso a información migratoria"

Informe sobre diálogo participativo

Consulta Estado de Trámite



**Servicio
Nacional de
Migraciones**

Ministerio del Interior
y Seguridad Pública

Gobierno de Chile