

**APRUEBA PLAN ANUAL DE
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE
SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 4421

SANTIAGO, 27-12-2024

VISTOS:

Resolución Exenta N° 456 de fecha 14 de marzo 2024, que designa orden de Subrogancia que indica para el cargo de Gobernador Regional de la Región Metropolitana de Santiago; lo dispuesto en las letras h) y ñ) del artículo 24 de la Ley N°19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional y sus posteriores modificaciones; la Ley N°18.575 (05.12.1986) Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N 19.880 (29.05.2003) que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta N°3770 del 2024 que aprueba la Política la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría del Gobierno de Santiago; las Resoluciones N°6 y N°7 de 2019 y la Resolución N°16 de 2020 que fija normas sobre exención de toma de razón, todas de la Contraloría General de la República y

CONSIDERANDO:

1. Que, según lo dispuesto en la Ley N°18.575, se reconoce como deber de la Administración Estado estar al servicio de la persona humana y promover al bien común, atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente; de lo cual se desprende el derecho a una atención oportuna y de calidad.
2. Que, conforme a lo establecido en el inciso primero del artículo 5° de la Ley N° 18.575, el Jefe Superior del Servicio debe velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública.
3. Que, el principal activo de las instituciones debe ser la confianza que poseen en ellas las personas que acuden diariamente en búsqueda de soluciones.
4. Que, la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas actúa como un facilitador para aumentar la satisfacción usuaria, perfeccionando la calidad de la atención de las personas.
5. Que, se requiere mejorar y perfeccionar la calidad de servicios con un plan con estándares mínimos de eficiencia, que contenga iniciativas concretas de valor público para mejorar la experiencia de las personas que reciben servicios del Gobierno de Santiago.

RESUELVO:

1.- APRUÉBESE EL PLAN ANUAL DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA, en los términos referidos y que son parte constitutiva de la presente Resolución Exenta, la que entrará en vigencia a partir de la fecha de su total tramitación.

PLAN ANUAL DE MEJORAMIENTO

CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

I. **Introducción:**

El Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria busca operativizar la propuesta de valor hacia las personas usuarias, definida en la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, estableciendo actividades específicas para cumplir con los objetivos, lineamientos y directrices planteadas, especificando iniciativas de valor público para fortalecer la relación con la ciudadanía, los objetivos a seguir, las acciones o actividades para cumplirlos e indicadores que permitirán medir su avance y cumplimiento.

II. **Objetivos:**

a. Objetivo General:

Aumentar la satisfacción usuaria focalizada en las personas usuarias, fortaleciendo una atención inclusiva y no discriminatoria con enfoque de derechos humanos y género en el Gobierno de Santiago.

b. Objetivos Específicos:

1. Implementar medición de satisfacción usuaria para conocer la percepción de la ciudadanía e identificar espacios de mejora que se focalicen en la atención usuaria, durante el año 2025.
2. Elaborar viajes de experiencia usuaria de la interacción de las personas usuarias con el Gobierno de Santiago, durante el año 2025.
3. Aumentar las capacidades de las personas funcionarias en atención, calidad y buen trato hacia la ciudadanía usuaria, para gestionar consultas de manera más efectiva y dar respuestas resolutivas, ubicando a la ciudadanía en el centro de la atención, durante el primer semestre del año 2025.

III. **Directrices y lineamientos de acción Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria:**

El Gobierno de Santiago ha definido las siguientes directrices y líneas de acción, para garantizar que todos los esfuerzos estén ordenados y contribuyan a los objetivos establecidos en la presente Política:

- Desarrollar mecanismos de retroalimentación y medición de la satisfacción usuaria, por medio de herramientas de participación consultiva, que permita a las personas usuarias y la ciudadanía entregar su opinión y retroalimentación sobre los trámites y atenciones en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria, para así monitorear, evaluar y retroalimentar periódicamente el proceso de atención y la relación del Gobierno de Santiago con las personas usuarias y la ciudadanía. Lo anterior, considerando lo indicado en inciso segundo el artículo 14° de la Ley 19.175, que establece la efectiva participación de la comunidad regional en la prestación de servicios del Gobierno Regional.
- Definir estándares de calidad de servicio, adoptando un ciclo de mejora continua que incorpore, por ejemplo, los tiempos de duración de los trámites y atenciones, para lo cual debe procurarse la debida capacitación y la formación permanente a los funcionarios y funcionarias, con motivo de homologar la experiencia usuaria y el desempeño institucional en pos de las expectativas de las personas.
- Definir estándares de eficiencia de servicio, mediante estrategias de atención usuaria con foco en la persona; identificando las distintas necesidades de las personas usuarias, promoviendo el uso del lenguaje claro para fortalecer la gestión y garantizando que el ciudadano obtenga información completa, clara, precisa y actualizada. Esto, conforme al inciso primero del artículo 3° de la Ley N° 18.575 que establece que la Administración del Estado está al servicio de la persona humana y que su finalidad es promover el bien común atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente, garantizando así los derechos de las personas usuarias.

Estas directrices actúan como un marco que guía la implementación y evaluación de las prácticas de Gobierno de Santiago y definirán el Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. Para el levantamiento de los objetivos específicos se considera la vinculación con el diagnóstico y lo expresado en la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria:

Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Análisis del Diagnóstico	Lineamiento de acción Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	Objetivo específico
<p>16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas:</p> <p>16.6 Crear en todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.</p>	<p>Existe desconocimiento del funcionamiento del proceso de postulación al S.N.I. / Circular 33 / Asignación Directa 8%. Asimismo, la información de dicho trámite se encuentra desactualizada en la página web respecto. Por otra parte, La claridad del proceso de postulación del Fondo Comunidad Activa respecto a sus etapas, tiempo de cada una, responsables de cada una, a quién consultar respecto de ellas, debiese estar claro en las bases de postulación, sin embargo, estas presentan un lenguaje difícil de entender para la ciudadanía. No existe una medición de la satisfacción usuaria, por lo que no hay una retroalimentación para el servicio que permita identificar debilidades y puntos críticos de forma constante, de tal manera de poder mejorar y facilitar la postulación.</p> <p><u>Urgencia:</u> se considera prioritario en el contexto del ODS 16, el fortalecer la institución con una atención más eficaz y transparente.</p> <p><u>Factibilidad Técnica:</u> se considera factible ya que implica medidas de gestión interna y la retroalimentación de las personas usuarias, con un bajo costo de implementación.</p>	<p>Desarrollar mecanismos de retroalimentación y medición de la satisfacción usuaria, por medio de herramientas de participación consultiva, que permita a las personas usuarias y la ciudadanía entregar su opinión y retroalimentación sobre los trámites y atenciones en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria, para así monitorear, evaluar y retroalimentar periódicamente el proceso de atención y la relación del Gobierno de Santiago con las personas usuarias y la ciudadanía.</p> <p>Definir estándares de eficiencia de servicio, mediante estrategias de atención usuaria con foco en la persona; identificando las distintas necesidades de las personas usuarias, promoviendo el uso del lenguaje claro para fortalecer la gestión y garantizando que el ciudadano obtenga</p>	<p>Implementar medición de satisfacción usuaria para conocer la percepción de la ciudadanía e identificar espacios de mejora que se focalicen en la atención usuaria, durante el año 2025.</p> <p>Elaborar viajes de experiencia usuaria de la interacción de las personas usuarias con el Gobierno de Santiago, durante el año 2025.</p>

Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Análisis del Diagnóstico	Lineamiento de acción Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria	Objetivo específico
		información completa, clara, precisa y actualizada.	
<p>16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas:</p> <p>16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.</p>	<p>La preparación y capacitación del personal que participa en el proceso del Fondo Comunidad Activa, incluyendo evaluadores, asistentes técnicos y personal de atención al público es un punto crítico, dado que de ellos depende la asistencia técnica a los postulantes, la atención y evaluación de proyectos, por lo que son parte importante de la calidad del servicio y experiencia de los usuarios, evitando reclamos al respecto.</p> <p><u>Urgencia:</u> se considera prioritario en el contexto del ODS 16 el garantizar estándares sobre la entrega de la información vinculada a trámites/servicios.</p> <p><u>Factibilidad Técnica:</u> se considera factible mejorar este diagnóstico, ya que corresponde a una labor a efectuar directamente con las personas funcionarias y colaboradoras de la Institución, con un bajo costo de implementación.</p>	<p>Definir estándares de calidad de servicio, adoptando un ciclo de mejora continua que incorpore, por ejemplo, los tiempos de duración de los trámites y atenciones, para lo cual debe procurarse la debida capacitación y la formación permanente a los funcionarios y funcionarias, con motivo de homologar la experiencia usuaria y el desempeño institucional en pos de las expectativas de las personas.</p>	<p>Aumentar las capacidades de las personas funcionarias en atención, calidad y buen trato hacia la ciudadanía usuaria, para gestionar consultas de manera más efectiva y dar respuestas resolutivas, ubicando a la ciudadanía en el centro de la atención, durante el primer semestre del año 2025.</p>

IV. Programa de Trabajo:

Nº	Objetivo específico	Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Actividad	Indicador	Meta	Fórmula de cálculo	Sistema de respaldo y reportabilidad medios de verificación	Plazo de ejecución	Área responsable y participantes	Población Objetivo (definición y cuantificación)	Priorización	Costo
1	Implementar medición de satisfacción usuaria para conocer la percepción de la ciudadanía e identificar espacios de mejora que se focalicen en la atención usuaria, durante el año 2025.	Fondo Comunidad Activa 8%	Realizar actividades consultivas, con ciudadanía adjudicataria, en el año t-1, del Fondo Comunidad Activa 8%, de las etapas de postulación, evaluación y resultado técnico	<p>Tipo: Calidad de servicio</p> <p>Porcentaje de actividades consultivas, con ciudadanía adjudicataria, en el año t-1, del Fondo Comunidad Activa, de las etapas de postulación, evaluación y resultado técnico realizadas durante el año 2025</p>	50%	(Cantidad de actividades consultivas con ciudadanía adjudicataria, en el año t-1, del Fondo Comunidad Activa 8%, de las etapas de postulación, evaluación y resultado técnico realizadas durante el año 2025/ Cantidad total de ciudadanía adjudicataria, en el año t-1, del Fondo Comunidad Activa 8%)* 100	<p>Repositorio web Fondo Comunidad Activa 8% que contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formato Encuesta UX de etapa postulación, evaluación y resultado técnico. - Nómima ciudadanía Fondo Comunidad Activa adjudicataria año 2024. - Encuestas UX aplicadas a la ciudadanía Fondo Comunidad. - Informe de análisis de 	Febrero 2025 a octubre 2025	<p>Responsable: División de Desarrollo Social y Humano</p> <p>Participante: Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión</p>	<p>Definición: Ciudadanía adjudicataria de proyectos del Fondo Comunidad Activa año 2024</p> <p>Cuantificación: 1540 organizaciones de la sociedad civil</p>	Alta	<p>Pesos: \$1.000.000</p> <p>Ítem: Subt. 22 Ítem 07</p>

						percepción usuaria, identificación de espacios de mejora.					
	Postulación a S.N.I, Circular 33 y Asignación Directa 8%	Realizar actividades consultivas con ciudadanía municipal adjudicataria, en el año t-1, de proyectos FNDR modalidad S.N.I. y/o Circular 33, de las etapas de postulación, evaluación y resultado técnico	Tipo: Calidad de servicio Porcentaje de actividades consultivas con ciudadanía municipal adjudicataria, en el año t-1, de proyectos FNDR modalidad S.N.I. y/o Circular 33 de las etapas de postulación, evaluación y resultado técnico, realizadas durante el año 2025	70%	(Cantidad de actividades consultivas con ciudadanía municipal adjudicataria, en el año t-1, de proyectos FNDR modalidad S.N.I. y/o Circular 33 de las etapas de postulación, evaluación y resultado técnico, realizadas durante el año 2025/ Cantidad total de ciudadanía municipal adjudicataria, en el año t-1, de proyectos FNDR	Repositorio web proyectos FNDR modalidad S.N.I. y/o Circular 33 que contiene: - Formato Encuesta UX de etapa postulación, evaluación y resultado técnico. - Nómina equipos municipales. - Encuestas UX aplicadas a los equipos municipales. - Informe de análisis de percepción usuaria, identificación de espacios de mejora.	Febrero 2025 a octubre 2025	Responsable: División de Planificación y Desarrollo Regional Participante: Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión	Definición: Ciudadanía municipal adjudicataria de proyectos FNDR modalidad S.N.I. y/o Circular 33 año 2024 Cuantificación: 16 equipos municipales	Media	Pesos: \$1.000.000 Ítem: Subt. 22 Ítem 07

						modalidad S.N.I. y/o Circular 33)*100						
2	Elaborar viajes de experiencia usuaria de la interacción de las personas usuarias con el Gobierno de Santiago, durante el año 2025.	Fondo Comunidad Activa 8%	Diseñar, levantar y realizar viaje usuario del Fondo Comunidad Activa 8% que dé cuenta de las etapas, plazos, responsables, requisitos, con un lenguaje claro	Tipo: Desempeño Cantidad de diseño, levantamiento y realización de viaje usuario del Fondo Comunidad Activa 8% que dé cuenta de las etapas, plazos, responsables, requisitos, con un lenguaje claro, elaborado durante el segundo semestre año 2025	1	Cantidad de diseño, levantamiento y realización de viaje usuario del Fondo Comunidad Activa 8% que dé cuenta de las etapas, plazos, responsables, requisitos, con un lenguaje claro, elaborado durante el segundo semestre año 2025=1	Repositorio web viaje usuario con: - Bases de postulación del Fondo Comunidad Activa 8%. - Prototipo diseño viaje usuario. - Viaje usuario Fondo Comunidad Activa 8%.	Julio 2025 a octubre 2025	Responsable: División de Desarrollo Social y Humano Participante: Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión	Definición: Ciudadanía postulante de proyectos del Fondo Comunidad Activa año 2024 Cuantificación: 2.439 organizaciones de la sociedad civil potenciales	Alta	Pesos: Sin costo Ítem: No Aplica
		Postulación a S.N.I, Circular 33 y Asignación Directa 8%	Diseñar, levantar y realizar viajes usuarios de la	Tipo: Desempeño Cantidad de	3	Cantidad de diseño, levantamiento y realización de	Repositorio web viajes usuarios con: Normativas	Julio 2025 a octubre 2025	Responsable: División de Planificación y Desarrollo	Definición: Ciudadanía municipal, equipos de	Alta	Pesos: Sin costo Ítem:

			postulación al S.N.I, Circular 33 y Asignación Directa 8% que dé cuenta de las etapas, plazos, responsables, requisitos, con un lenguaje claro	diseño, levantamiento y realización de viajes usuarios de la postulación al S.N.I, Circular 33 y Asignación Directa 8% que dé cuenta de las etapas, plazos, responsables, requisitos, con un lenguaje claro, elaborados durante el segundo semestre año 2025		viajes usuarios de la postulación al S.N.I, Circular 33 y Asignación Directa 8% que dé cuenta de las etapas, plazos, responsables, requisitos, con un lenguaje claro, elaborados el segundo semestre año 2025=3	Prototipos diseño viaje usuario Viajes usuarios postulación al S.N.I, Circular 33 y Asignación Directa 8%		Regional Participante: Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión	otras instituciones y miembros de fundaciones y organizaciones de la sociedad civil, postulantes de proyectos FNDR modalidad S.N.I. y/o Circular 33 Cuantificación 52 equipos municipales, 168 servicios públicos del nivel central y regional y 480 Fundaciones, Corporaciones y ONG con presencia en la Región		No Aplica
	Postulación a S.N.I, Circular 33 y Asignación Directa 8%	Mejorar la información a disposición de las personas en las	Tipo: Desempeño Cantidad de modificaciones a la página web	1	Tipo: Desempeño Cantidad de modificaciones a la página web	Repositorio web que contenga: - Informe con el detalle de los cambios efectuados en	Febrero 2025 a noviembre 2025	Responsable: División de Planificación y Desarrollo Regional	Definición: Ciudadanía de la región, ciudadanía municipal, equipos de	Media	Pesos: Sin costo Ítem: No Aplica	

			plataformas web del Gobierno de Santiago, para que accedan de manera más fácil y clara a los trámites y/o servicios del Gobierno de Santiago	del Gobierno de Santiago en la sección referida a la preinversión modalidades de postulación S.N.I. y Circular 33 implementadas durante el año 2025		del Gobierno de Santiago en la sección referida a la preinversión modalidades de postulación S.N.I. y Circular 33 implementadas durante el año 2025=1	la página web. - Print de Pantalla con la información disponible antes y después de la actualización. - Banco de proyectos aprobados S.N.I. y Circular 33. - Normativas.		Participante: Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión	otras instituciones y miembros de fundaciones y organizaciones de la sociedad civil, postulantes de proyectos FNDR modalidad S.N.I. y/o Circular 33 Cuantificación: 7.112.808 habitantes de la Región, 52 equipos municipales, 168 servicios públicos del nivel central y regional y 480 Fundaciones, Corporaciones y ONG con presencia en la Región		
3	Aumentar las capacidades	Fondo Comunidad Activa	Realizar capacitación a las	Tipo: Calidad de servicio	100%	(Cantidad de personas funcionarias,	Repositorio web de la capacitación,	Febrero 2025 a Abril 2025	Responsable:	Definición: Personas funcionarias y	Alta	Pesos: \$4.000.000

<p>de las personas funcionarias en atención, calidad y buen trato hacia la ciudadanía usuaria, para gestionar consultas de manera más efectiva y dar respuestas resolutivas, ubicando a la ciudadanía en el centro de la atención, durante el primer semestre del año 2025.</p>		<p>personas funcionarias, que forman parte del equipo Fondo Comunidad Activa 8%, en atención, calidad y buen trato a la ciudadanía usuaria durante el primer semestre del año 2025</p>	<p>Porcentaje de personas funcionarias, que forman parte del equipo Fondo Comunidad Activa 8%, que realizan capacitación en atención, calidad y buen trato a la ciudadanía usuaria, durante el primer semestre del año 2025</p>	<p>que forman parte del equipo Fondo Comunidad Activa 8%, que realizan capacitación en atención, calidad y buen trato a la ciudadanía usuaria, durante el primer semestre del año 2025/ Cantidad total de personas funcionarias, que forman parte del equipo Fondo Comunidad Activa 8%)* 100</p>	<p>que contiene: - Programa de contenidos. - Listas de Asistencia. - Fotografías. - Certificados de participación.</p>		<p>División de Desarrollo Social y Humano Participante: Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas</p>	<p>colaboradoras de la Institución que forman parte del equipo que trabaja en el Fondo Comunidad Activa 8% Cuantificación: 32 personas funcionarias y colaboradoras de la Institución</p>		<p>Ítem: Subt. 22 Ítem 11</p>
---	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--

2. **PUBLÍQUESE** un ejemplar de la presente Resolución Exenta en la Intranet Institucional.

ANÓTESE, REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE Y COMUNÍQUESE.

FIRMADO

MANUEL GALLARDO SOTO

CARGO : GOBERNADOR/A REGIONAL (S)

SERIE : 666207871675350306



MRT/JNS/CHM/ACP

Distribución:

- Administración Regional
- Jefatura División de Administración y Finanzas
- Jefatura Departamento de Ética, Integridad y Transparencia
- Jefatura y Analista Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión
- Oficina de Partes

ID DOC 187093