

Comité

Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital

SEGUNDA SESIÓN



Contenidos

- **Diagnóstico año t y últimos 3 años reclamos, SAIP, trámites, estudio de percepción usuaria**
 - Fortalezas
 - Debilidades
 - Riesgos
 - Puntos críticos
 - Ámbitos prioritarios
- **Actividades Participativas de Diseño del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría**
 - Resultados proceso personal planta, contrata, código del trabajo, honorarios y proceso CORESOC
- **Aprobación Propuesta Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia a 3 años**
 - Objetivos Específicos
 - Trámite y/o Servicio
 - Meta
 - Área responsable
 - Participantes





Diagnóstico

Fortalezas

Debilidades

Riesgos

Puntos críticos

Ámbitos prioritarios

Diagnóstico

Fortalezas

La Oficina de Atención Ciudadana que atiende consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía, dado que posee responsables, protocolos de atención y tiempos de respuesta definidos formalmente.

Debilidades

Riesgos

Puntos críticos

Ámbitos prioritarios

- Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental.
- Fondo Comunidad Activa 8%.
- Postulación a SNI, Circular 33 y 8% Asignación Directa.





Diagnóstico

Debilidades

Se identifican debilidades que son comunes a los distintos trámites de la Institución, constituyendo brechas en su implementación, que pueden ser abordados como **aspectos de mejora**.

Riesgos

Puntos críticos

Ámbitos prioritarios

Fortalezas

- Página WEB institucional inclusiva y responsiva.
- Falta de mirada omnicanal e integrada.
- Falta estructuración de viaje de usuario.
- Falta de profundidad en la caracterización de las personas usuarias.
- Falta de integración en la postulación de iniciativas con otros sistemas.
- Uso de lenguaje técnico y abuso de siglas.
- Recepción de antecedentes en forma presencial y formato papel.



Diagnóstico

Riesgos

Puntos críticos

Ámbitos prioritarios

Fortalezas

Debilidades

En general, los riesgos guardan relación con el cumplimiento legal de las obligaciones para cada trámite, según corresponda, así como a la información disponible sobre el proceso y la claridad de sus exigencias y etapas, para que los beneficiarios cuenten con toda la información necesaria.

- Fondo Comunidad Activa 8%.
Personal sin capacitación - Usuarios olviden su clave.
- Sistema de Impacto Medioambiental (SEIA).
Tiempos de respuesta excesivos.
- Postulación a SNI, Circular 33 y 8% Asignación Directa.

Página web desactualizada respecto del proceso preinversional sin una visualización estructurada del trámite.



Diagnóstico

Puntos críticos

Ámbitos prioritarios

Fortalezas

Debilidades

Riesgos

Las exigencias mínimas para que cada etapa de los trámites se efectúe sin inconvenientes y de la manera más eficiente posible son los puntos críticos que se expresan a continuación:

- Fondo Comunidad Activa 8%.
Capacitación, atención, lenguaje claro.
- Sistema de Impacto Medioambiental (SEIA).
Tiempos de respuesta excesivos.
- Postulación a SNI, Circular 33 y 8% Asignación Directa.
Información del proceso de preinversión.
Definición de viaje de usuario.

Diagnóstico

Ámbitos prioritarios

Fortalezas

Debilidades

Riesgos

- Accesibilidad web con enfoque en DDHH.
- Modelo de atención omnicanalidad.
- Viaje experiencia usuaria.
- Caracterización.
- Botón ClaveÚnica en Fondo Comunidad

Activa 8%.

En términos generales se definen los siguientes lineamientos, como áreas específicas de intervención y que permitirá enfocar los recursos en los ámbitos que requieren ser abordados:

- Lenguaje claro.
- Oficina de Partes Virtual.
- Mejora en tiempos de respuesta a Reclamos.
- Mejora en tiempos de respuesta a SAIP.
- Seguir con las Encuestas UX.



Actividad Consultiva **GORE** 20/08/2025

PARTICIPANTES

178

(62%)

289 Personas

LO + VOTADO

- **Lenguaje Ciudadano: 116 votos**
- **Accesibilidad WEB: 102 votos**
- **Clave Única: 97 votos**



- **Omnicanalidad: 87 votos**
- **Viaje Usuario: 76 votos**
- **Caracterización: 52 votos**





Actividad Consultiva **CORESOC**

21/08/2025

PARTICIPANTES

16

(73%)

22 Consejeros

LO + VALORADO

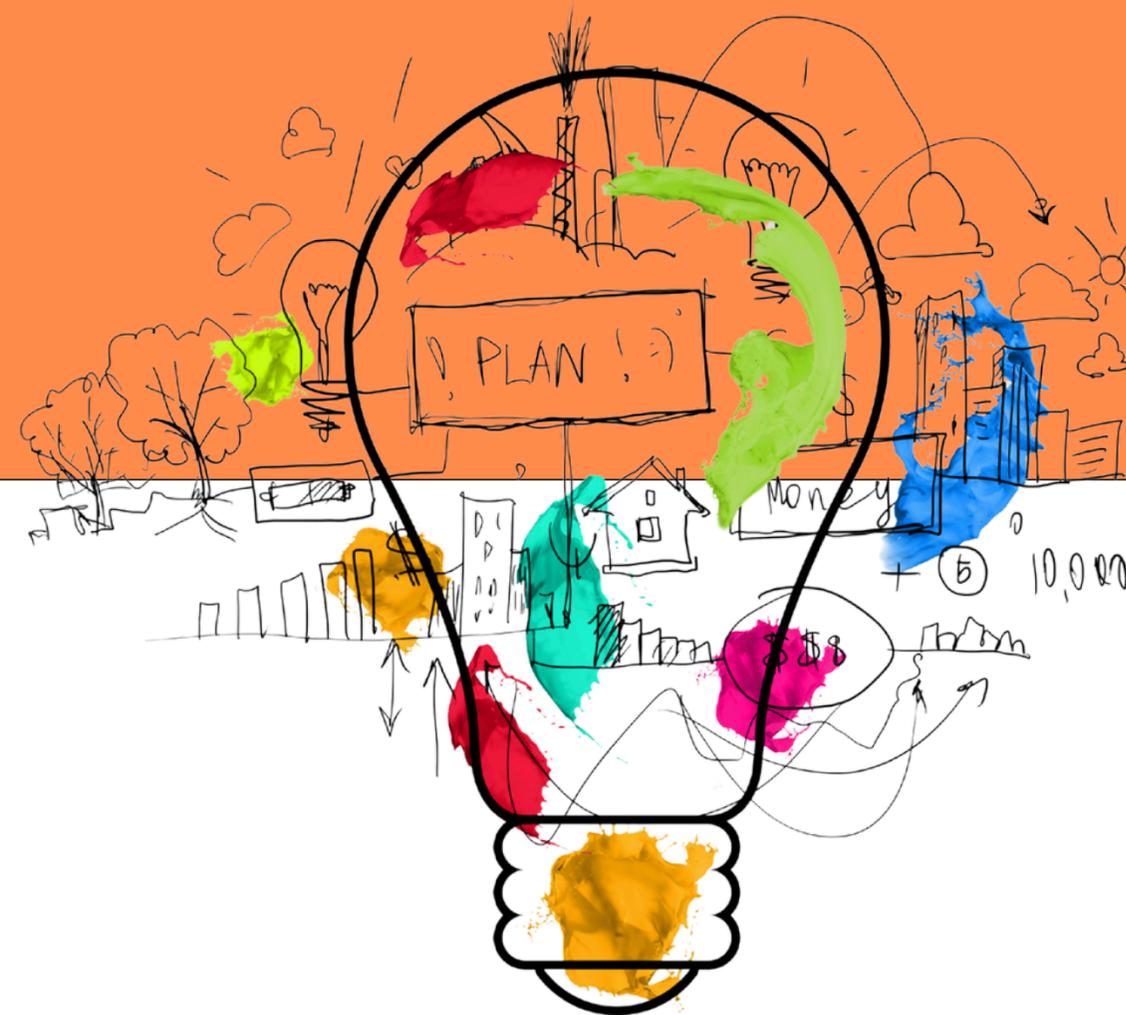
- **Omnicanalidad: 4,6**
- **Accesibilidad WEB: 4,5**



- Lenguaje Ciudadano: 4,4
- Clave Única: 4,4
- Caracterización: 4,4
- Viaje Usuario: 4,0



Plan de Trabajo



Objetivos Específicos

Trámites y/o Servicios

Meta

Área responsable

Participantes



Plan de Trabajo

Objetivo Específico N° 1

Desarrollo de la **accesibilidad web** en la página web Gobierno de Santiago con enfoque de derechos humanos, basada en los estándares internacionales definidos por la W3C con el fin de que todas las personas, sin importar su condición, características personales y sociodemográficas puedan acceder a la misma información para garantizar el ejercicio de los derechos de las personas, durante el año 2026.

Trámite/Servicio

Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, Objetivo estratégico N°4 que responde al derecho que tienen las personas a saber y el deber de las autoridades de comunicar con información actualizada y disponible al público. Esto, por medio de un lenguaje claro y comprensible, facilitando el derecho de acceso a la información de las personas, sea en forma física y/o digital.

Meta: 1



Área responsable

Administración Regional.

Participantes

Departamento de Ética, Integridad y Transparencia.

Departamento de Tecnologías de la Información.

Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión.

Plan de Trabajo

Objetivo Específico N° 2

Implementación del modelo de atención **omnicanalidad** con foco en la experiencia usuaria definiendo qué canales y puntos de contacto estarán disponibles para las personas usuarias, que rol cumplirá cada uno, cómo se comunicarán entre ellos, considerando la preferencia de las personas usuarias, asignación de una persona funcionaria que mantenga el vínculo con la persona usuaria durante todo el proceso de la atención, durante el año 2028.

Trámite/Servicio

Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, Objetivo estratégico N°2. Aumentar la satisfacción usuaria, desarrollando procesos internos focalizados en las personas, priorizando la experiencia usuaria y asegurando un estándar de servicio permanente y medible.

Área responsable

Administración Regional.

Participantes

Departamento de Ética, Integridad y Transparencia.

Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión.

Meta: 1



Plan de Trabajo

Objetivo Específico N° 3

Elaborar **viaje de la persona usuaria**, como visualización viva pero estructurada de la experiencia de servicio, con la secuencia de actividades, ordenadas cronológicamente y los diferentes puntos de contacto del trámite, durante el año 2026.

Trámite/Servicio

Fondo Comunidad Activa 8%

Meta: 1

Trámite/Servicio

Postulación a S.N.I, Circular 33 y Asignación Directa 8%

Meta: 3

Área responsable

División de Desarrollo Social y Humano.

Participantes

*Departamento de Modernización,
Planificación Estratégica y Control de Gestión.*

Área responsable

División de Planificación y Desarrollo Regional.

Participantes

*Departamento de Modernización,
Planificación Estratégica y Control de Gestión.*



Plan de Trabajo

Objetivo Específico N° 4

Caracterización persona usuaria con perfilamiento en base a necesidades usuarias y arquetipos de personas usuarias a través de información cualitativa que permita profundizar sobre las necesidades y expectativas de las personas usuarias y empatizar con las insuficiencias diversas y diseñar soluciones que respondan a esas particularidades, durante el año 2027.

Trámite/Servicio

Fondo Comunidad Activa 8%

Meta: 1

Trámite/Servicio

*Postulación a S.N.I, Circular 33 y
Asignación Directa 8%*

Meta: 1



Área responsable

División de Desarrollo Social y Humano.

Participantes

*Departamento de Modernización,
Planificación Estratégica y Control de Gestión.*

Área responsable

*División de Planificación y Desarrollo
Regional.*

Participantes

*Departamento de Modernización,
Planificación Estratégica y Control de Gestión.*

Plan de Trabajo

Objetivo Específico N° 5

Implementación del botón de **Clave Única** en Fondo Comunidad Activa para una experiencia de usuario/a coherente accesible, considerando que la Clave Única es el mecanismo oficial de autenticación para personas naturales, que permite a millones de ciudadanos acceder a cientos de trámites y servicios que provee el Estado a través de sus plataformas electrónicas, durante el año 2027.

Trámite/Servicio

Fondo Comunidad Activa 8%

Meta: 1

Área responsable

División de Desarrollo Social y Humano.

Participantes

Departamento de Tecnologías de la Información.



Plan de Trabajo

Objetivo Específico N° 6

Generación de capacidades en **lenguaje claro** con foco en el trato a las personas, estilo de redacción simple y eficiente, considerando en la redacción que las personas comprendan con más facilidad lo escrito, para mejorar la fluidez y la calidad de la comunicación que se intercambia entre personas funcionarias y las personas usuarias, durante el año 2026.

Trámite/Servicio

Fondo Comunidad Activa 8%

Postulación a S.N.I, Circular 33 y Asignación Directa 8%

Meta: 50%



Área responsable

División de Administración y Finanzas.

Participantes

Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas.

Departamento de Ética, Integridad y Transparencia.

Unidad de Vinculación con Comunidad Fondo Concursable Comunidad Activa.

Departamento de Control de Programas.

Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones.

Plan de Trabajo

Objetivo Específico N° 7

Implementación de la **Oficina de Partes Virtual** para la ciudadanía del GS, como una plataforma digital que permita a las instituciones enviar documentos de forma remota, eliminando la necesidad de asistir presencialmente a las oficinas físicas, durante el año 2026.

Trámite/Servicio

Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, Objetivo estratégico N°2 Aumentar la satisfacción usuaria, desarrollando procesos internos focalizados en las personas, priorizando la experiencia usuaria y asegurando un estándar de servicio permanente y medible.

Meta: 1

Área responsable

División de Administración y Finanzas.

Participantes

Departamento de Gestión Documental y Archivos.

Departamento de Tecnologías de la Información.

Plan de Trabajo

Objetivo Específico N° 8

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 2027.



Trámite/Servicio

Fondo Comunidad Activa 8%

Meta: 50%

Área responsable

División de Desarrollo Social y Humano.

Participantes

*Departamento de Modernización,
Planificación Estratégica y Control de Gestión.*

Trámite/Servicio

Postulación a S.N.I, Circular 33 y Asignación Directa 8%

Meta: 50%

Área responsable

División de Planificación y Desarrollo Regional.

Participantes

*Departamento de Modernización,
Planificación Estratégica y Control de Gestión.*

Plan de Trabajo

Objetivos Específicos N° 9 - 10 -11

Responder los reclamos de las personas usuarias en un plazo máximo de 15 días hábiles, con el objetivo de mejorar la calidad de servicio que la ciudadanía recibe del Gobierno de Santiago, durante los años 2026, 2027 y 2028.

Trámite/Servicio

Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, Objetivo estratégico N°1 Disminuir los tiempos de respuesta en la institución, mediante la optimización de procesos internos y la capacitación del personal para manejar las consultas de manera más efectiva y dar respuestas resolutivas, ubicando a la ciudadanía en el centro de atención y de prioridad.

Meta: 76%

Área responsable

Administración Regional

Participantes

Departamento de Ética, Integridad y Transparencia.

Plan de Trabajo

Objetivos Específicos N° 12 -13- 14

Responder las solicitudes de acceso a la información pública en un plazo máximo de 15 días hábiles, con el objetivo de fomentar la entrega de respuestas y la disminución de los tiempos de respuesta para una menor espera por parte de las personas usuarias al requerir datos a Gobierno de Santiago a través de estas solicitudes, durante los años 2026, 2027 y 2028.

Trámite/Servicio

Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, Objetivo estratégico N°1 Disminuir los tiempos de respuesta en la institución, mediante la optimización de procesos internos y la capacitación del personal para manejar las consultas de manera más efectiva y dar respuestas resolutorias, ubicando a la ciudadanía en el centro de atención y de prioridad.

Meta: 56%

Área responsable

Administración Regional

Participantes

Departamento de Ética, Integridad y Transparencia.

Gracias.

Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital

SEGUNDA SESIÓN

