



GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos, mejor región.

COMITÉ

Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital

T E R C E R A S E S I Ó N

ADMINISTRACIÓN REGIONAL
Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión

CONTENIDOS

1. Plan de Transformación Digital 2026-2028
2. Plan Mejoramiento CSyExU 2026-2028
3. Informe Desempeño Plan CSyExU 2025



DIGITAL
transformation

PLAN 2026-2028

Transformación Digital

Objetivo General

Instalar progresivamente los principios y estándares de gobierno digital en la gestión de las instituciones, para mejorar la calidad de los servicios entregados a las personas.

Diagnóstico

Es el resultado de la aplicación de la pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales y del instrumento marco de referencia de gestión de datos del Estado.

Iniciativas de transformación digital

El Plan de Transformación Digital cuenta con 14 iniciativas.

Soporte electrónico	Calidad web del sitio web	Calidad web del servicio digital	Gestión de datos
5	3	3	3

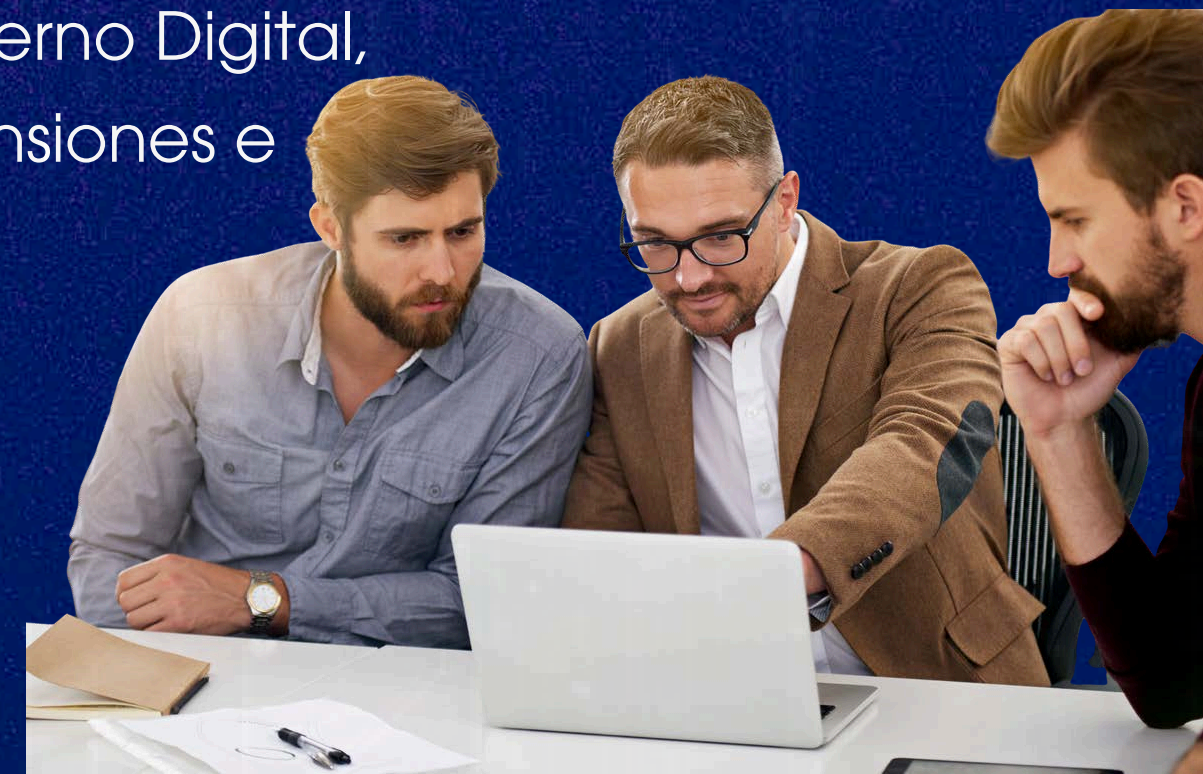
Dimensión / Subdimensión

Soporte Electrónico

La institución aplica el instrumento “Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT)”, cuyo objetivo es identificar todos los procedimientos administrativos y otras tramitaciones, para caracterizar a sus usuarios, el servicio entregado a las personas, y monitorear el avance al soporte electrónico.

Calidad web del sitio web

La institución aplica el instrumento “Pauta de evaluación de sitios web” para evaluar la calidad web del sitio web institucional principal <https://www.gobiernosantiago.cl/> en base a un conjunto de estándares de calidad promovidos por Gobierno Digital, organizados en dimensiones e indicadores.



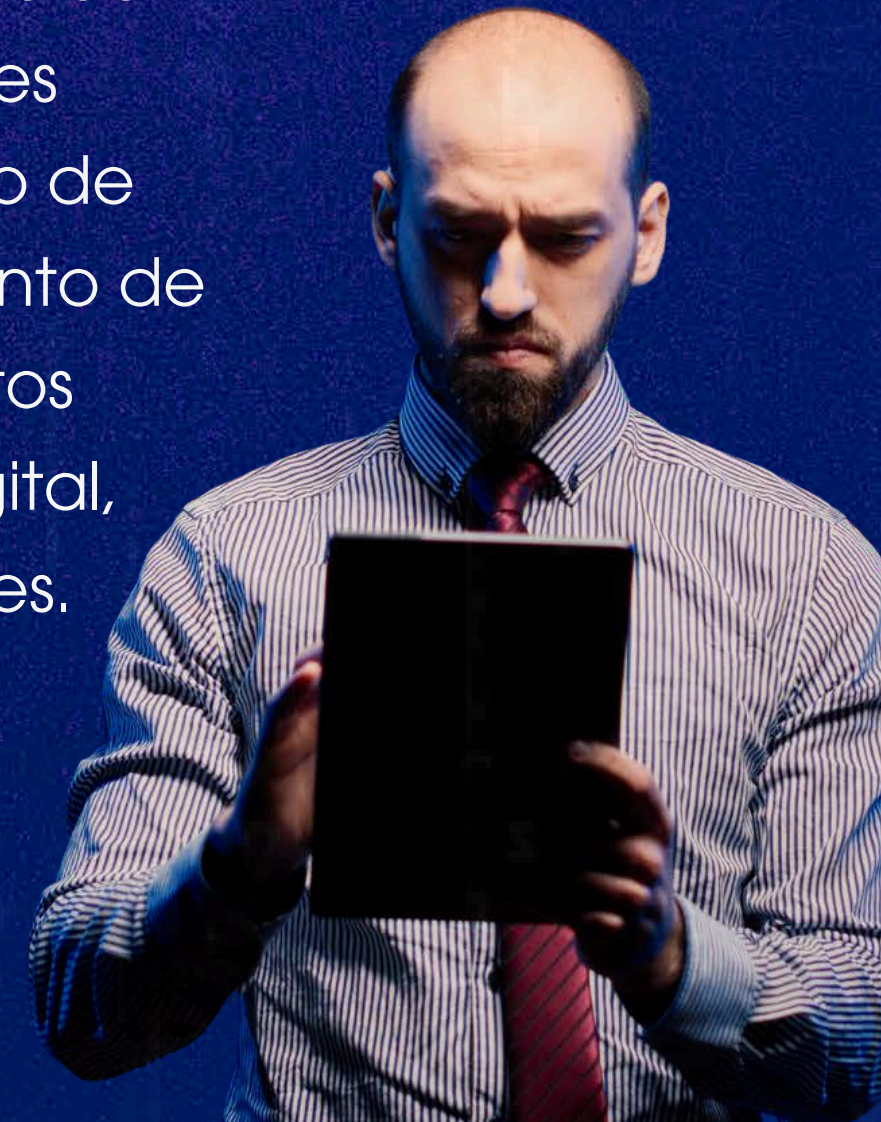
Dimensión / Subdimensión

Calidad web del servicio digital

La institución aplica el instrumento "Pauta de evaluación de servicios digitales" para evaluar la calidad web del servicio digital más demandado "Postular a los fondos concursables del 8% del Fondo Nacional de Desarrollo Regional" en base a un conjunto de estándares de calidad promovidos por Gobierno Digital, organizados en dimensiones e indicadores.

Gestión de Datos:

La institución aplica el instrumento "Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado" para evaluar las capacidades institucionales para hacer un uso estratégico de los datos, en base a un conjunto de estándares de gestión de datos promovidos por Gobierno Digital, organizados en 12 dimensiones.



Dimensión / Subdimensión

Soporte Electrónico

Autenticación digital

Notificaciones electrónicas

Ingreso de solicitudes electrónicas

Expediente electrónico

Comunicaciones oficiales electrónicas

Calidad web del sitio web

Contenido y lenguaje claro

Usabilidad

Accesibilidad web

Arquitectura de información

Búsqueda y encontrabilidad

Responsividad móvil

Diseño e imagen institucional

Seguridad

Tecnología

Atención ciudadana

Audiovisualidad

Enfoque de género

Imparcialidad e igualdad de trato

Inclusión

Promoción

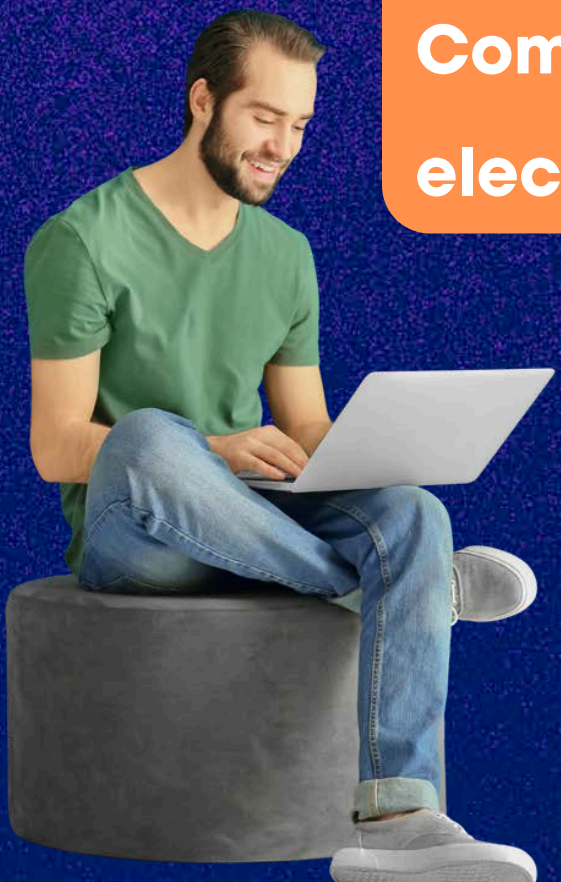
Transparencia y apertura

Prevención de errores

Facilidad de acceso e independencia

Interacción y retroalimentación

Rapidez y respuesta



Dimensión / Subdimensión

Calidad web del servicio digital

Usabilidad

Prevención de errores

Accesibilidad web

Interoperabilidad

Contenido y lenguaje claro

Responsividad móvil

Seguridad

Resolutividad

Facilidad de acceso e independencia tecnológica

Arquitectura de información

Atención ciudadana

Diseño e imagen institucional

Tecnología

Interacción y retroalimentación

Rapidez de respuestas

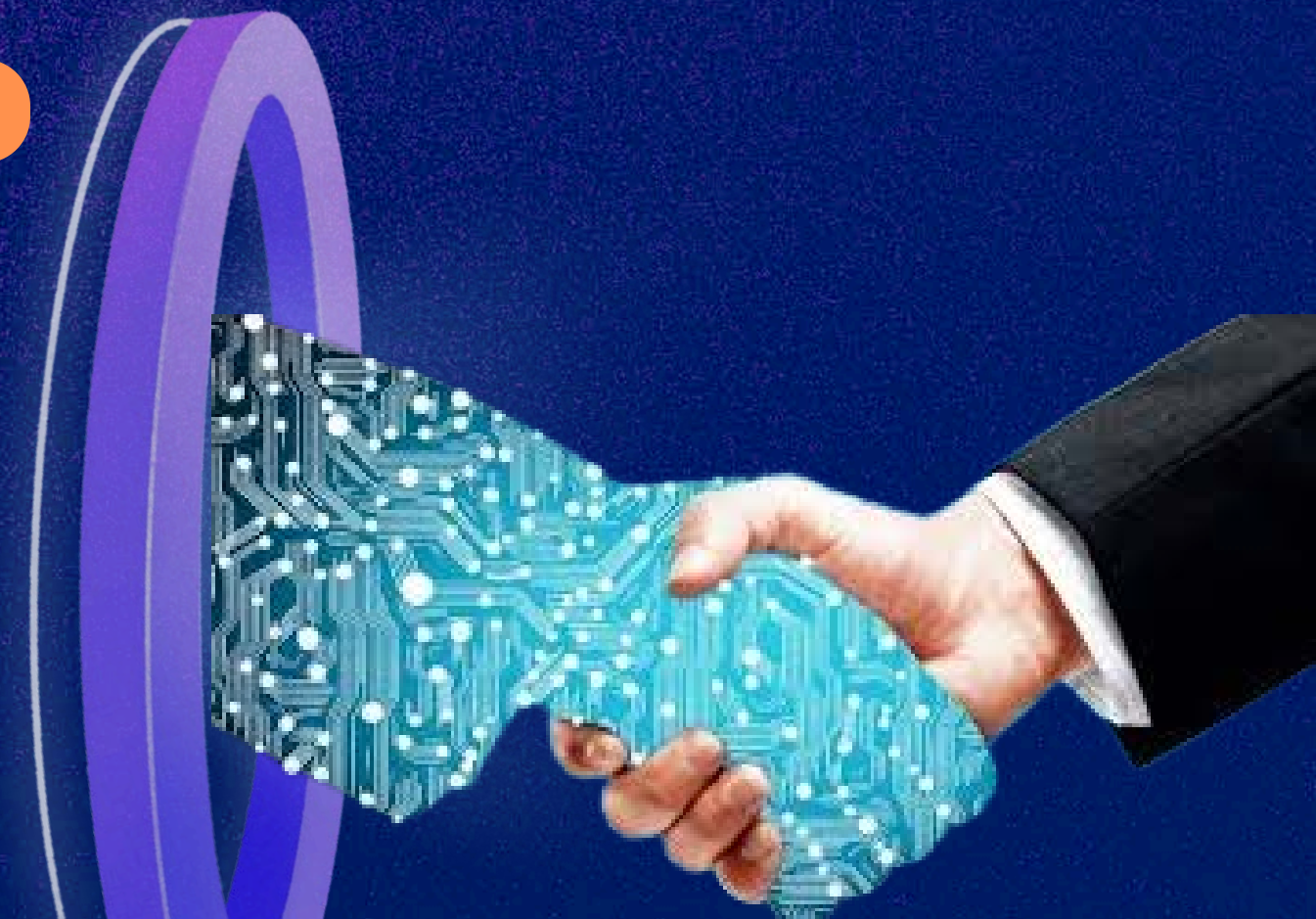
Audiovisualidad

Enfoque de género

Imparcialidad e igualdad de trato

Inclusión

Promoción



Dimensión / Subdimensión

Gestión de datos

Visión estratégica

Gobernanza

Arquitectura, diseño y documentación

Almacenamiento y operación

Seguridad y ciberseguridad de datos

Integración e interoperabilidad

Documentos y contenidos

Datos maestros

Analítica e inteligencia de negocios

Calidad de datos

Datos abiertos

Aspectos legales normativos

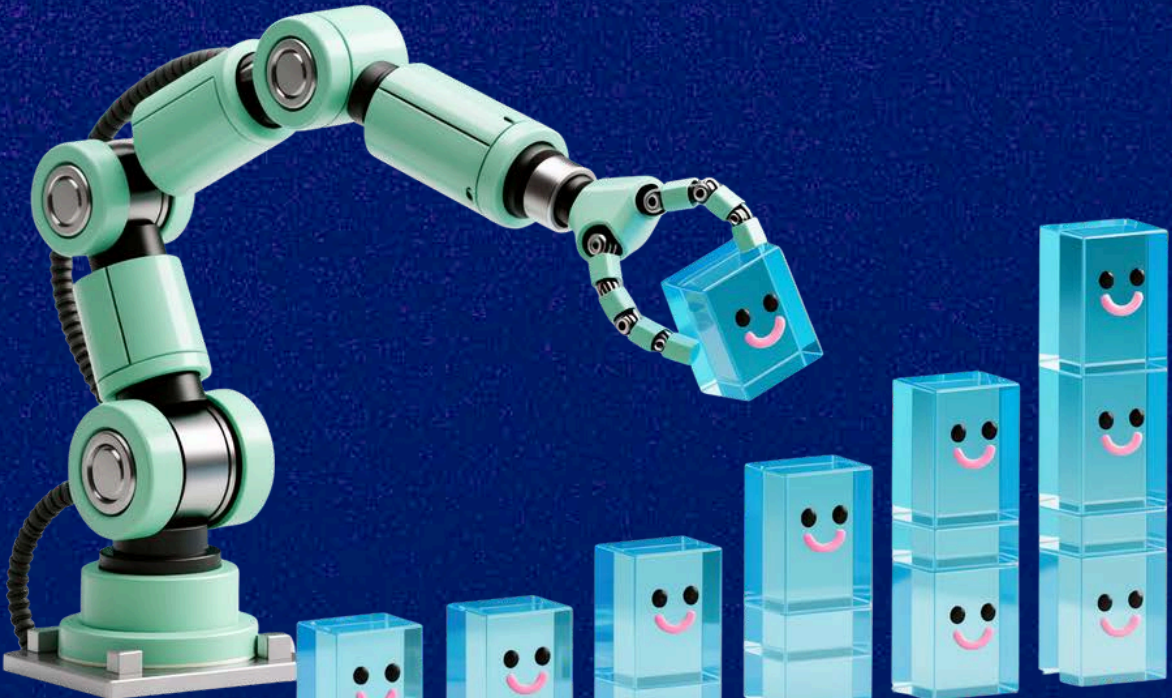




Planificación trianual

	2026	2027	2028	TOTAL
Total actividades	58	30	11	99
Total hitos	31	17	7	55
Total iniciativas	4	7	3	14

168



PLAN DE MEJORAMIENTO

SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA
2026-2028

Etapa 2

Implementación del Plan de Mejoramiento

Objetivo

La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y lo difunde interna y externamente.

**INFORME CUMPLIMIENTO
NOVIEMBRE 2025:**

90%

Requisitos técnicos E2-O1

RT1 - RT2	Política de Calidad de Servicio
RT3	Difusión de la Política de Calidad de Servicio
RT4	Diseño de Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría a 3 años. (Se exige OTF) 02/12/25
RT5	Actualización de Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría
RT6	Difusión de Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Requisitos técnicos E2-O1

RT4 Diseño de Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría a 3 años.
(Se exige OTF)

PLAN DE MEJORAMIENTO SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA 2026-2028

Objetivos General

Aumentar la satisfacción de las personas usuarias en el Gobierno de Santiago, modernizando los procesos para favorecer su experiencia, fortaleciendo una atención inclusiva con enfoque de derechos humanos, y disminuyendo los tiempos de respuesta para trámites, dentro de los años 2026 al 2028.

6 Objetivos Específicos

10 Indicadores

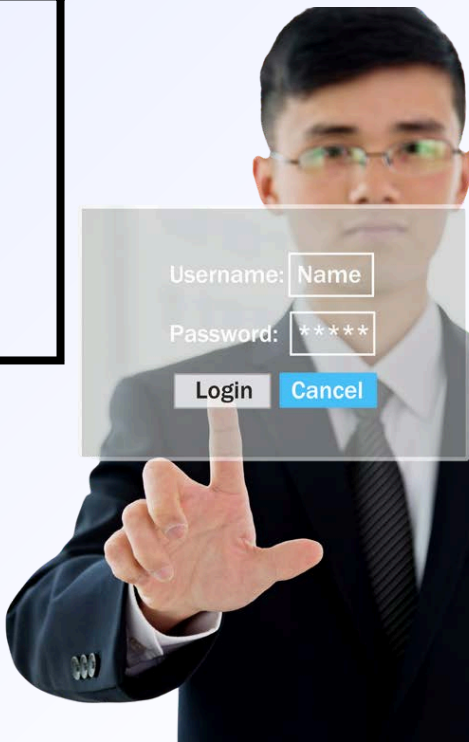
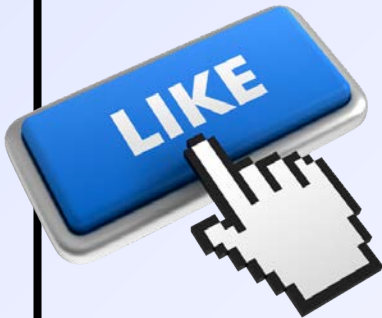
Objetivos Específicos

Objetivos específicos	Actividad	Meta	Plazo ejecución	Responsable
Aumentar el porcentaje de las personas que se declaran satisfechas con la página web del Gobierno de Santiago	Estándares internacionales de accesibilidad web (W3C) con enfoque de derechos humanos	100%	Ene-Dic 2026	Departamento de Tecnologías de la Información
Incrementar las competencias técnicas y de atención de las personas funcionarias que participan en la postulación de los trámites del Fondo Comunidad Activa 8% y S.N.I./Circular N°33/8% Asignación Directa	Capacitaciones anuales en materia de atención ciudadana y lenguaje claro a las personas funcionarias	70%	Ene/26-Dic 2027	División de Desarrollo Social y Humano
Aumentar el uso de Clave Única como mecanismo de autenticación en los trámites efectuados en la Plataforma de postulación al Fondo Comunidad Activa 8%.	Implementar el uso de Clave Única en la Plataforma de postulación	100%	Ene-Dic 2027	División de Desarrollo Social y Humano



Indicadores

Indicador	Fórmula de Cálculo
Porcentaje de implementación de estándares internacionales de accesibilidad web (W3C) con enfoque de derechos humanos en la página web del Gobierno de Santiago, en año t.	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de estándares implementados en la página web del Gobierno de Santiago en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de estándares comprometidos a implementar en la página web del Gobierno de Santiago en el año t}} \right) * 100$
Porcentaje de personas funcionarias que mejoran sus resultados en evaluaciones de competencias, en año t.	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de personas funcionarias capacitadas que obtuvieron una nota superior a 5.5 -de una escala de 1.0 a 7.0 - en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de personas funcionarias capacitadas y evaluadas en el año t}} \right) * 100.$
Porcentaje de trámites efectuados con uso de Clave Única en la Plataforma de postulación al Fondo Comunidad Activa 8%, en año t.	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de trámites efectuados con Clave Única en la plataforma de postulación del Fondo Comunidad Activa 8\% en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de trámites realizados en la plataforma del Fondo Comunidad Activa 8\% en el año t}} \right) * 100.$



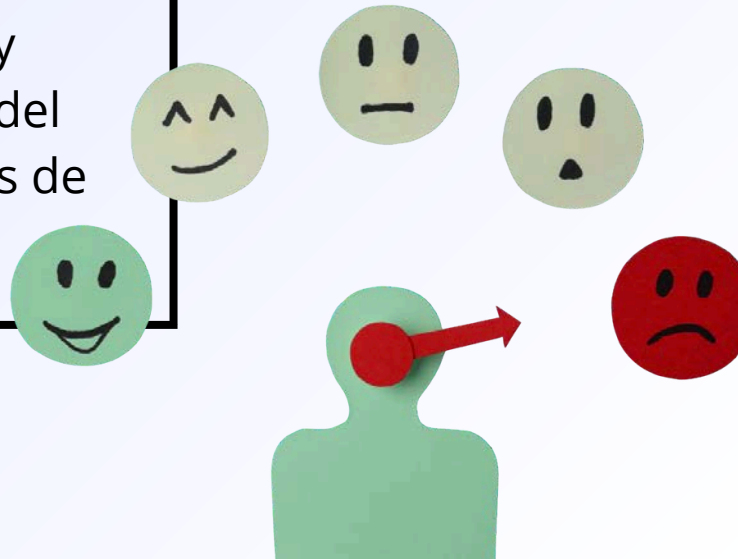
Objetivos Específicos

Objetivos específicos	Actividad	Meta	Plazo ejecución	Responsable
Incrementar los canales de ingreso de documentación a la Oficina de Partes Virtual para los trámites más relevantes, a fin de evitar la obligatoriedad de que las personas usuarias asistan presencialmente	Implementar el uso de la Oficina de Partes Virtual	20%	Ene-Dic 2027	Departamento de Gestión Documental y Archivos
Aumentar el porcentaje de las personas que se declaran satisfechas con el proceso de postulación a los trámites del Fondo Comunidad Activa 8% y S.N.I./Circular N°33/8% Asignación Directa.	Implementar mapas de viaje usuarios en la página web del Gobierno de Santiago	100%	Ene/Dic 2028	División de Desarrollo Social y Humano División de Planificación y Desarrollo Regional
Reducir los tiempos de respuesta en los trámites de SAIP y Reclamos	Implementar infografías en la página web del Gobierno de Santiago	100%	Ene-Dic 2028	Departamento de Ética, Integridad y Transparencia



Indicadores

INDICADOR	Fórmula de Cálculo
Porcentaje de ingresos de documentación por medio de la Oficina de Partes Virtual, en año t.	(N° de ingresos de documentación que posea la Oficina de Partes Virtual en el año t / N° total de ingresos de documentación que posea la Oficina de Partes en el año t) *100.
Porcentaje de mapas de viaje usuarios diseñados y publicados en la página web del Gobierno de Santiago, en año t.	(N° de mapas de viaje usuarios diseñados y publicados en la página web del Gobierno de Santiago, para los trámites del Fondo Comunidad Activa 8% y S.N.I./Circular N°33/8% Asignación Directa en el año t / N° total de mapas de viaje usuarios requeridos en la página web del Gobierno de Santiago, para los trámites del Fondo Comunidad Activa 8% y S.N.I./Circular N°33/8% Asignación Directa en el año t) *100.
Porcentaje de infografías publicadas en la web institucional con el detalle de los procesos asociados a los trámites de SAIP y Reclamos, en el año t.	(N° de infografías diseñadas y publicadas en la página web del Gobierno de Santiago con el detalle de los procesos asociados a los trámites de SAIP y Reclamos en el año t / N° total de infografías requeridas en la página web del Gobierno de Santiago con el detalle de los procesos asociados a los trámites de SAIP y Reclamos en el año t) *100.



Indicadores asociados a:

Reclamos	Fórmula de Cálculo
Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles.	$((R > 20 \text{ días}) t / R_t) * 100$
SAIP	Fórmula de Cálculo
Porcentaje de SAIP respondidas en más de 15 días hábiles.	$((SAIP > 15 \text{ días}) t / SAIP t) * 100$
Satisfacción Usuaría	Fórmula de Cálculo
Porcentaje de satisfacción usuaria en el proceso de postulación al Fondo Comunidad Activa 8% en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de personas usuarias que califican su experiencia en el proceso de postulación al Fondo Comunidad Activa 8\% con puntaje 4 o superior -en Escala Likert de 1 a 5- durante el año } t / N^{\circ} \text{ total de personas usuarias que califican su experiencia al proceso de postulación a los trámites del Fondo Comunidad Activa 8\% durante el año } t) * 100$
Porcentaje de satisfacción usuaria en el proceso de postulación al S.N.I./Circular N°33/8% Asignación Directa en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de personas usuarias que califican su experiencia en el proceso de postulación a S.N.I./Circular N°33/8\% Asignación Directa con puntaje 4 o superior -en Escala Likert de 1 a 5- durante el año } t / N^{\circ} \text{ total de personas usuarias que califican su experiencia al proceso de postulación a S.N.I./Circular N°33/8\% Asignación Directa, durante el año } t) * 100$



Requisitos técnicos E2-O1

Medio Verificación

RT1 - RT2	Política de Calidad de Servicio ✓	Acta del Comité con aprobación
RT3	Difusión de la Política de Calidad de Servicio X	Medios, material, listado personal
RT4	Diseño de Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría a 3 años. (Se exige OTF) ✓	Acta del Comité con aprobación, certificado Jefe Servicio, OTF, formulario web de participación, listado de participantes, cosoc.
RT5	Actualización de Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría ✓	Formulario web con contenidos del plan
RT6	Difusión de Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría X	Medio de difusión, material, listado personal, cosoc.

Informe de Desempeño

PLAN DE MEJORAMIENTO 2025

SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

Etapa 3

Implementación del Plan de Mejoramiento

Objetivo

La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y lo difunde interna y externamente.

Resultado de la ejecución de actividades comprometidas (6)

- 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. (50%) ✓ 943/1540 = 61%
- 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. (16 equipos) ✓ 16 municipios
- Diseñar, levantar y realizar viaje usuario del Fondo Comunidad Activa 8% que dé cuenta de las etapas, plazos, responsables, requisitos, con un lenguaje claro. (1 diseño) ✓ 1 diseño
- Diseñar, levantar y realizar 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. (1 diseño) ✓ 1 diseño
- Mejorar la información a disposición de las personas en las 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. (1 modificación) ✓ 1 modificación
- Realizar capacitación a las 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. (32 funcionarios) ✓ 46 capacitados

Se mantiene pendiente respuesta de la Red de Expertos respecto de las características del repositorio en donde se alojarán los medios de verificación. (04/12/25)

CUMPLIMIENTO

99.9%

Acuerdos

- Aprobación Minuta de difusión del plan de transformación digital 2026-2028 firmada por el Comité de CS, EU, y TD.
- Aprobación del Plan Trianual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. (2026-2028)
- Aprobación del Informe de Implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. (2025)



GRACIAS

COMITÉ

Calidad de Servicio,
Experiencia Usuaría
y Transformación Digital