

**APRUEBA PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA
CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA
USUARIA DEL GOBIERNO DE SANTIAGO CON
UN HORIZONTE A 3 AÑOS.**

RESOLUCIÓN EXENTA N°: 3695

SANTIAGO, 10-12-2025

VISTOS:

La 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; las Resoluciones N°6 y N°7 de 2019; Decreto Exento N° 432 de fecha 28 noviembre de 2024 que aprueba el programa marco de los programas de mejoramiento de la gestión de los servicios en el año 2025 para los efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° Ley 19.553; la Resolución N°36 de 2024 de la Contraloría General de la República y la Opinión Técnica Favorable de la Red de Expertos del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de fecha 02 de diciembre de 2025.

CONSIDERANDO:

1.- Que, la modernización, transformación e innovación en el Estado debe estar enfocada en recuperar la legitimidad de su accionar, generando una nueva relación entre el Estado y las personas.

2.- Que, el principal activo de las instituciones públicas debe ser la confianza que poseen las personas que acuden diariamente en búsqueda de soluciones. La confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas actúa como un facilitador para la implementación de programas gubernamentales y reformas políticas.

3.- Que, el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria tiene como finalidad mejorar la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en las instituciones para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora.

4.- Que, este Sistema busca que los servicios públicos implementen iniciativas concretas para mejorar la experiencia de las personas que reciben servicios del Estado, avanzando desde la medición de indicadores puntuales de calidad de servicio al uso de la información para la gestión e incorporación de planes de mejoramiento.

5.- Que, el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usaria es una herramienta que tiene como objetivo optimizar procesos, procedimientos y la interacción con las personas usuarias, garantizando una mejor calidad de servicio.

6.- Que, el propósito del Plan representa la dirección en que la institución busca avanzar en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria, guiando las actividades del Plan.

RESUELVO:

1. APRUÉBESE PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA DEL GOBIERNO DE SANTIAGO CON UN HORIZONTE A 3 AÑOS, en los términos referidos y que son parte constitutiva de la presente Resolución Exenta.

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA 2025
DEL GOBIERNO DE SANTIAGO CON UN HORIZONTE A 3 AÑOS

I.- Objetivo 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.

II.- Objetivos Específicos e Indicadores de Desempeño:

N° OE	Objetivo específico	Trámites Asociados	N° IN	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Actividad	Sistema de respaldo y reportabilidad medios de verificación	Plazo de ejecución	Área responsable y participantes	Población Objetivo (definición y cuantificación)	Priorización	Costo
1	Aumentar el porcentaje de las personas que se declaran satisfechas con la página web del Gobierno de Santiago.	Fondo Comunidad Activa 8%	1	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.	$(N^{\circ} \text{ de estándares implementados en la página web del Gobierno de Santiago en el año } t / N^{\circ} \text{ total de estándares comprometidos a implementar en la página web del Gobierno de Santiago en el año } t) * 100$	100%	Implementar en la página web del Gobierno de Santiago estándares internacionales de accesibilidad web (W3C) con enfoque de derechos humanos.	Informe que dé cuenta del número total de estándares comprometidos a implementar en la página web Gobierno de Santiago durante el año 2026 y su justificación. Informe que dé cuenta del número de estándares implementados en la página web Gobierno de Santiago durante el año 2026.	Enero 2026 a diciembre 2026	Responsables: Departamento de Tecnologías de la Información Unidad de Vinculación con Comunidad Fondo Concursable Comunidad Activa/División de Desarrollo Social y Humano Participante: Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión.	Definición: Personas que postulan al Fondo Comunidad Activa 8%. Cuantificación: 2.439	Alta	Pesos: Sin costo Ítem: No Aplica

**ADMINISTRACIÓN REGIONAL
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA**

N° OE	Objetivo específico	Trámites Asociados	N° IN	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Actividad	Sistema de respaldo y reportabilidad medios de verificación	Plazo de ejecución	Área responsable y participantes	Población Objetivo (definición y cuantificación)	Priorización	Costo
2	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.	Fondo Comunidad Activa 8% Postulación a S.N.I., Circular 33 y Asignación Directa 8%	2	Porcentaje de personas funcionarias que mejoran sus resultados en evaluaciones de competencias, en año t.	(N° 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 / N° total de personas funcionarias capacitadas y evaluadas en el año t) *100.	70%	Realizar capacitaciones anuales en materia de atención ciudadana y lenguaje claro a 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.	Repositorio web de la capacitación 2026 que contenga: - Programa de contenidos. - Listas de Asistencia. - Fotografías. - Resolución de participación. Repositorio web de la capacitación 2027 que contenga: - Programa de contenidos. - Listas de Asistencia. - Fotografías. - Resolución de participación.	Enero 2026 a diciembre 2027	Responsables: Unidad de Vinculación con Comunidad Fondo Concursable Comunidad Activa/División de Desarrollo Social y Humano Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones Participantes: Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas Departamento de Ética, Integridad y Transparencia	Definición: Personas que postulan a los trámites del Fondo Comunidad Activa 8% y S.N.I./Circular N°33/8% Asignación Directa. Cuantificación: 4.498	Alta	Pesos: MM\$4 Ítem: Subt. 22 Ítem 11
3	Aumentar el uso de Clave Única como mecanismo de autenticación en los trámites efectuados en la Plataforma de postulación al Fondo Comunidad Activa 8%.	Fondo Comunidad Activa 8%	3	Porcentaje de trámites efectuados con uso de Clave Única en la Plataforma de postulación al Fondo Comunidad Activa 8%, en año t.	(N° de trámites efectuados con Clave Única en la plataforma de postulación del Fondo Comunidad Activa 8% en el año t / N° total de trámites realizados en la plataforma del	100%	Implementar el uso de Clave Única en la Plataforma de postulación al Fondo Comunidad Activa 8%.	Informe que dé cuenta del número total de requisitos existentes para implementar la Clave Única en la Plataforma de postulación al Fondo Comunidad Activa 8% en el	Enero 2027 a diciembre 2027	Responsable: Unidad de Vinculación con Comunidad Fondo Concursable Comunidad Activa/División de Desarrollo Social y Humano Participante: Departamento de	Definición: Personas que postulan al Fondo Comunidad Activa 8%. Cuantificación: 2.439	Media	Pesos: Sin costo Ítem: No Aplica



GOBIERNO DE SANTIAGO

ADMINISTRACIÓN REGIONAL
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

N° OE	Objetivo específico	Trámites Asociados	N° IN	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Actividad	Sistema de respaldo y reportabilidad medios de verificación	Plazo de ejecución	Área responsable y participantes	Población Objetivo (definición y cuantificación)	Priorización	Costo
					Fondo Comunidad Activa 8% en el año t) *100.			año 2027, y su justificación. Informe que dé cuenta del número de requisitos implementados para la publicación del banner de Clave Única en la Plataforma de postulación al Fondo Comunidad Activa 8% en el año 2027. Informe con capturas de pantalla que den cuenta del uso de la Clave Única en la Plataforma de postulación al Fondo Comunidad Activa 8% en el año 2027.		Tecnologías de la Información			

ADMINISTRACIÓN REGIONAL
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

N° OE	Objetivo específico	Trámites Asociados	N° IN	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Actividad	Sistema de respaldo y reportabilidad medios de verificación	Plazo de ejecución	Área responsable y participantes	Población Objetivo (definición y cuantificación)	Priorización	Costo
4	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 .	Fondo Comunidad Activa 8% Postulación a S.N.I., Circular 33 y Asignación Directa 8%	4	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	20%	Implementar el uso de la Oficina de Partes Virtual para los trámites más relevantes.	Informe de implementación de la Oficina de Partes Virtual para los trámites más relevantes. Informe que dé cuenta del uso de la Oficina de Partes Virtual por parte de las personas usuarias en el año 2027.	Enero a diciembre 2027	Responsable: Departamento de Gestión Documental y Archivos Participantes: Departamento de Tecnologías de la Información Unidad de Vinculación con Comunidad Fondo Concursable Comunidad Activa/División de Desarrollo Social y Humano Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones.	Definición: Personas que postulan a los trámites del Fondo Comunidad Activa 8% y S.N.I./Circular N°33/8% Asignación Directa. Cuantificación: 4.498	Alta	Pesos: Sin costo Ítem: No Aplica

**ADMINISTRACIÓN REGIONAL
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA**

N° OE	Objetivo específico	Trámites Asociados	N° IN	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Actividad	Sistema de respaldo y reportabilidad medios de verificación	Plazo de ejecución	Área responsable y participantes	Población Objetivo (definición y cuantificación)	Priorización	Costo
5	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.	Fondo Comunidad Activa 8% Postulación a Iniciativas de Inversión S.N.I./Circular N°33/8% Asignación Directa	5	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	100%	Implementar mapas de viaje usuarios en la página web del Gobierno de Santiago, con la secuencia de actividades, plazos y puntos de contacto, para la postulación a los trámites del Fondo Comunidad Activa 8% y S.N.I./Circular N°33/8% Asignación Directa.	Informe que dé cuenta del número total de mapas de viaje usuarios requeridos en la página web del Gobierno de Santiago, y su justificación. Informe de diseño de mapa/s de viaje usuario por la División de Desarrollo Social y Humano año 2026. Informe de diseño de mapa/s de viaje usuario por la División de Planificación y Desarrollo Regional año 2026. Informe con capturas de pantalla que den cuenta de la publicación de los mapas de viaje usuario en la página web en el año 2026.	Enero 2028 a diciembre 2028	Responsables: Unidad de Vinculación con Comunidad Fondo Concursable Comunidad Activa/División de Desarrollo Social y Humano Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones Participantes: Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión	Definición: Personas que postulan a los trámites del Fondo Comunidad Activa 8% y S.N.I./Circular N°33/8% Asignación Directa. Cuantificación: 4.498	Media	Pesos: Sin costo Ítem: No Aplica



GOBIERNO DE SANTIAGO

ADMINISTRACIÓN REGIONAL
DEPARTAMENTO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

N° OE	Objetivo específico	Trámites Asociados	N° IN	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Meta	Actividad	Sistema de respaldo y reportabilidad medios de verificación	Plazo de ejecución	Área responsable y participantes	Población Objetivo (definición y cuantificación)	Priorización	Costo
6	Reducir los tiempos de respuesta en los trámites de SAIP y Reclamos.	Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP) Consultas, Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones ingresadas en la Oficina de Atención Ciudadana	6	Porcentaje de infografías publicadas en la web institucional con el detalle de los procesos asociados a los trámites de SAIP y Reclamos, en 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	100%	Implementar infografías en la página web del Gobierno de Santiago, con la secuencia de actividades, plazos y puntos de contacto, para los trámites de SAIP y Reclamos.	Informe que dé cuenta del número total de infografías requeridas en la página web del Gobierno de Santiago, y su justificación. Informe de diseño de infografías por el Departamento de Ética, Integridad y Transparencia en el año 2028. Informe con capturas de pantalla que den cuenta de la publicación de las infografías en la página web en el año 2028.	Enero a diciembre 2028	Responsable: Departamento de Ética, Integridad y Transparencia Participantes: Departamento de Tecnologías de la Información Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión	Definición: Personas que efectúan SAIP y Reclamos. Cuantificación: 635	Media	Pesos: Sin costo Ítem: No Aplica

III.- Indicadores Asociados a Reclamos

Objetivo específico N°6

Trámite: Respuesta a reclamos formulados por personas usuarias.

Indicador N°7: Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles.

Fórmula:

$$\frac{(R > 20\text{días})_t}{R_t} * 100$$

Donde:

$$(R > 20\text{días})_t$$

t.

= Número de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles en el año t.

$$R_t$$

= Número de reclamos respondidos en el año t.

Meta = 40,7%

IV.- Indicadores Asociados a Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Objetivo Específico N°6

Trámite: Respuesta a solicitudes de acceso a la información (SAIP) por personas usuarias.

Indicador N°8: Porcentaje de SAIP respondidas en más de 15 días hábiles.

Fórmula:

$$\frac{(SAIP > 15\text{días})_t}{SAIP_t} * 100$$

Donde:

$(SAIP > 15 \text{ días})_t$ = Número de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en más de 15 días hábiles en el año t.

$SAIP_t$ = Número de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en el año t.

Meta = 50,6%

V.- Indicadores de Satisfacción Usuaría

Objetivo Específico N°5

Indicador	Nombre	Fórmula de cálculo	Fuente	Meta	Unidad de Medida
9	Porcentaje de satisfacción usuaria en el proceso de postulación al Fondo Comunidad Activa 8% en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de personas usuarias que califican su experiencia en el proceso de postulación al Fondo Comunidad Activa 8\% con puntaje 4 o superior -en Escala Likert de 1 a 5- durante el año } t / N^{\circ} \text{ total de personas usuarias que califican su experiencia al proceso de postulación a los trámites del Fondo Comunidad Activa 8\% durante el año } t) * 100$	Informe que dé cuenta de los resultados de la encuesta de satisfacción del proceso de postulación a los trámites del Fondo Comunidad Activa en el año t.	60%	Porcentaje
10	Porcentaje de satisfacción usuaria en el proceso de postulación al S.N.I./Circular N°33/8% Asignación Directa en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de personas usuarias que califican su experiencia en el proceso de postulación a S.N.I./Circular N°33/8\% Asignación Directa con puntaje 4 o superior -en Escala Likert de 1 a 5- durante el año } t / N^{\circ} \text{ total de personas usuarias que califican su experiencia al proceso de postulación a S.N.I./Circular N°33/8\% Asignación Directa, durante el año } t) * 100$	Informe que dé cuenta de los resultados de la encuesta de satisfacción del proceso de postulación a los trámites de S.N.I./Circular N°33/8% Asignación Directa en el año t.	60%	Porcentaje

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

Anótese, Regístrese, Comuníquese y Publíquese

FIRMADO

MANUEL GALLARDO SOTO

CARGO : GOBERNADOR/A REGIONAL (S)

SERIE : 2199958535197863985



NSP/ICHJ/ACP/CHM/LCR

Distribución :

- Administración Regional
- División de Desarrollo Social y Humano
- División de Planificación y Desarrollo Regional
- Departamento de Ética, Integridad y Transparencia
- Departamento de Tecnologías de la Información
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- Departamento de Gestión Documental y Archivos
- Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión
- Oficina de Partes

ID DOC 257676