

GS

GOBIERNO DE SANTIAGO

COMITÉ

Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital

**PRIMERA SESIÓN
11 DE JUNIO 2026**



TABLA:

TEMAS A TRATAR EN LA SESIÓN

1.- **Coordinación de Actividades de Concientización (E101RT2):**

Debemos definir y coordinar al menos una actividad anual de motivación o capacitación para el personal en materias de calidad de servicio.

2.- **Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría (E201RT1):**

El Comité debe acreditar, mediante acta, la aprobación de la política vigente (ya sea que se mantenga la anterior o se diseñe una nueva).





REQUISITOS TÉCNICOS 2026

ACCIONES NECESARIAS

El sistema de **Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría** consta de un total de 18 requisitos técnicos, más los indicadores del Plan de Mejoramiento que incluye 6 tareas.

El Sistema de **Transformación Digital** consta de un total de 10 requisitos técnicos, más los indicadores del Plan de Mejoramiento que incluye 93 tareas.

MODIFICACIÓN COMITÉ

ACTUALIZACIÓN INTEGRANTES DEL COMITÉ

Mediante **Resolución Exenta N°493** de fecha 02-04-2026 se actualiza Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital.



PATRICIO CORONADO ROJO
JEFE DIVISIÓN
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Coordinador
Representante Jefe de Servicio



CAROLINA HIDALGO MANDUJANO
JEFA DEPTO. MODERNIZACIÓN, PLANIFICACIÓN
ESTRATÉGICA Y CONTROL DE GESTIÓN

Secretaria Ejecutiva



ADMINISTRACIÓN REGIONAL
DEPARTAMENTO DE MODERNIZACIÓN, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Y CONTROL DE GESTIÓN

ACTUALÍCESE EL COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL GOBIERNO DE SANTIAGO

RESOLUCIÓN EXENTA N°: 493

SANTIAGO, 02-04-2026

VISTOS:

El Acta de Proclamación del Tribunal Calificador de Elecciones de fecha 13 de diciembre de 2024; lo dispuesto en las letras h) y ñ) de artículo 2º del Decreto con Fuerza de Ley N° 1-19.175, de 2005, del Ministerio del Interior, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, que fijó el texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado de la Ley N° 19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional y sus modificaciones; la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; lo dispuesto en el D.F.L. N°29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo; lo dispuesto en la Ley N° 19.880, que establece las Bases Generales de los Procedimientos Administrativos; el Decreto Exento N° 320 de 2025 que aprueba programa marco de los programas de mejoramiento de la gestión de los servicios en el año 2026 para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6º Ley 19.553; la Resolución Exenta N° 819 de fecha 28/04/2025 que aprueba la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, la Resolución N° 36 de 2024 de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, la modernización, transformación e innovación en el Estado debe seguir 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 debe ser la confianza que poseen en ellas las personas que acuden diariamente en búsqueda de soluciones
3. Que, la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas actúa como un facilitador para la implementación de programas gubernamentales y reformas políticas.
4. Que, se requiere mejorar permanentemente la capacidad de anticiparse a las demandas de la ciudadanía, además de la entrega de soluciones pertinentes y oportunas a las personas que acceden a los servicios.
5. Que, se busca 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.

AVANCE DEL SISTEMA

CALIDAD DE SERVICIO Y EXP. USUARIO

ABRIL 2026

E1-O1-RT1



Realizado

Conformación / actualización del Comité

E1-O1-RT2



Pendiente aprobación

Coordinación de actividades de concientización.

E1-O2-RT1



en proceso

Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria.

E1-O2-RT2



en proceso

Información de otros instrumentos de percepción usuaria aplicados durante el año t y en los 3 últimos años.

E1-O2-RT3



en proceso

Catastro de la información disponible respecto de la experiencia usuaria, , incluyendo, al menos una caracterización de registros administrativos y la identificación de los trámites y/o servicios (incluyendo trámites que autoricen proyectos de inversión, cuando corresponda) entregados a la ciudadanía y vigentes en el año t.

E1-O2-RT4



en proceso

La información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, vigente en el año t y de los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a las solicitudes.

E1-O2-RT5



en proceso

La información de los reclamos recibidos y respondidos del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a reclamos.

E1-O2-RT6



en proceso

La información de las solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) recibidas y respondidas del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a las solicitudes.

E1-O2-RT7



en proceso

La información de registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes y considerando datos del año t y de los últimos 3 años.

E1-O2-RT8



en proceso

Difusión del diagnóstico al personal de planta, contrata, honorarios, código del trabajo, directivos y COSOC.

AVANCE DEL SISTEMA

CALIDAD DE SERVICIO Y EXP. USUARIA

ABRIL 2026

E2-O1-RT1



Pendiente

Definición de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

E2-O1-RT2



Pendiente

Contenidos de la Política.

E2-O1-RT3



en proceso

El Servicio diseña un plan mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria, con un horizonte de 3 años y lo actualiza si corresponde.

E3-O1-RT1



en proceso

Implementa Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

E3-O1-RT2



en proceso

Difusión de informe de implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría al personal y COSOC.

E4-O1-RT1



en proceso

Evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante los resultados de la implementación del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria ejecutado en la etapa 3.

E1-O2-RT6



en proceso

Difusión del informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria entre su personal y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1.

PLAN

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

El plan de mejoramiento contempla la realización de **6** tareas para el año 2026.



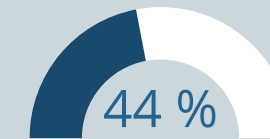
AVANCE DEL PLAN

CALIDAD DE SERVICIO Y EXP. USUARIA

ABRIL 2026

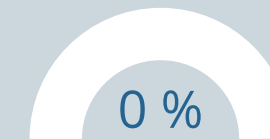
POSTULACIÓN A S.N.I, CIRCULAR 33
Y ASIGNACIÓN DIRECTA 8%.

1.- Implementar en la página web del Gobierno de Santiago estándares internacionales de accesibilidad web (W3C) con enfoque de derechos humanos.



SEGUNDO TRIMESTRE

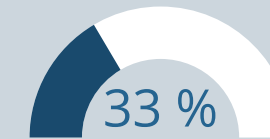
2.- Realizar capacitaciones anuales en materia de atención ciudadana y lenguaje claro a las personas funcionarias que participan en la postulación de los trámites del Fondo Comunidad Activa 8% y S.N.I./Circular N°33/8% Asignación Directa.



TERCER TRIMESTRE

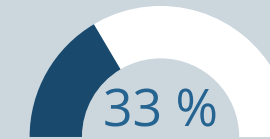
RESPUESTAS A
RECLAMOS Y SAIP

3.- Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles.



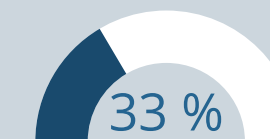
CUARTO TRIMESTRE

4.- Porcentaje de SAIP respondidas en más de 15 días hábiles.



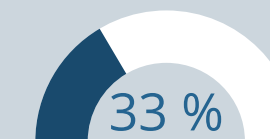
SATISFACCIÓN USUARIA POSTULACIÓN 8%
Y SIN/CIRCULAR 33, 8% ASIGNACIÓN
DIRECTA

5.- Porcentaje de satisfacción usuaria en el proceso de postulación al Fondo Comunidad Activa 8% en el año t.



CUARTO TRIMESTRE

6.- Porcentaje de satisfacción usuaria en el proceso de postulación al S.N.I./Circular N°33/8% Asignación Directa en el año t.



AVANCE DEL SISTEMA

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

ABRIL 2026

E1-O1-RT1



Realizado

Conformación / actualización del Comité.

E1-O2-RT1



en proceso

Diagnóstico de brechas en dimensiones estratégicas de la TD (Julio 2026).

E1-O2-RT2



Realizado

Aplicación CPAT para identificar procedimientos administrativos y otras tramitaciones para caracterizar a los usuarios (Mayo 2026).

E1-O2-RT3



en proceso

Aplicación de Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales (Junio 2026).

E1-O2_RT4



en proceso

Aplicación Instrumento marco de referencia de gestión de datos del Estado (Junio 2026).

E2-O1-RT1



Pendiente

Elaboración de Plan de transformación digital.

E2-O1-RT2



Pendiente

Contenidos mínimos Plan de transformación digital.

E2-O1-RT3



Pendiente

Difusión de Plan de transformación digital.

E3-O1-RT1



en proceso

La institución implementa el plan de transformación digital para el año t y registra su avance.

E3-O1-RT2



en proceso

La institución difunde las iniciativas del plan de transformación digital y las iniciativas en proceso de implementación entre su personal.

PLAN

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El plan de transformación digital contempla la realización de **93** tareas para el año 2026



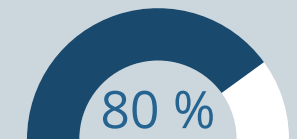
AVANCE DEL PLAN

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

ABRIL 2026

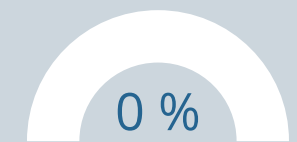
SOPORTE ELECTRÓNICO/ AUTENTICACIÓN DIGITAL
(9 TAREAS)

5 cumplidas en el período, las otras 4 son para el segundo semestre 2026.



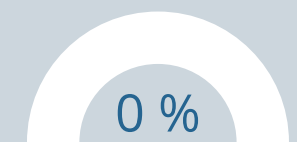
SOPORTE ELECTRÓNICO/ NOTIFICACIONES
ELECTRÓNICAS (7 TAREAS)

Pendientes para el segundo semestre 2026.



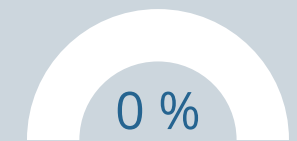
SOPORTE ELECTRÓNICO/ INGRESO DE SOLICITUDES
ELECTRÓNICAS (4 TAREAS)

Pendientes para el segundo semestre 2026.



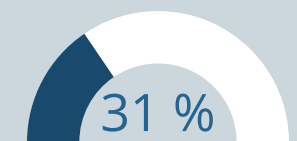
SOPORTE ELECTRÓNICO/ COMUNICACIONES OFICIALES
ELECTRÓNICAS (10 TAREAS)

Pendientes para el segundo semestre 2026.



CALIDAD WEB/ ACCESIBILIDAD WEB
(26 TAREAS)

4 cumplidas en el período, 4 en proceso y 18 para el segundo semestre 2026.



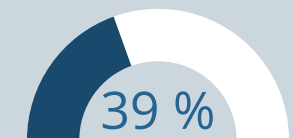
AVANCE DEL PLAN

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

ABRIL 2026

CALIDAD WEB/ TECNOLOGÍA
(23 TAREAS)

6 cumplidas en el período, 3 en proceso y 14 para el segundo semestre 2026.



CALIDAD WEB/ INTERACCIÓN Y RETROALIMENTACIÓN
(5 TAREAS)

1 cumplida en el período y 4 para el segundo semestre 2026.



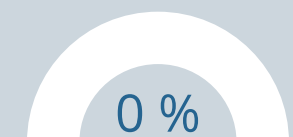
CALIDAD WEB/ INTEROPERABILIDAD
(4 TAREAS)

Pendientes para el segundo semestre 2026.



GESTIÓN DE DATOS/ DOCUMENTOS Y CONTENIDOS
(5 TAREAS)

2 para el segundo semestre 2026 y 3 el año 2027.



GS

GOBIERNO DE SANTIAGO

Gracias!

COMITÉ
CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA
USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

junio - 2026

