GOBIERNO DE SANTIAGO

COMITÉ

# Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital



## SEGUNDA SESIÓN
## 29 DE SEPTIEMBRE 2026

Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión

# SECRETARÍA TÉCNICA

GOBIERNO DE SANTIAGO



**PATRICIO CORONADO ROJO**
JEFE DIVISIÓN
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**Coordinador Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria**
**Representante Jefe de Servicio**



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

**Secretaria Ejecutiva Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria**
**Coordinadora (S) de Transformación Digital**

# TABLA:

GOBIERNO DE SANTIAGO

## TEMAS A TRATAR EN LA SESIÓN



1.- **Estado de ejecución Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria**:
Revisaremos cual ha sido el avance a la fecha de los compromisos informados por los responsables, tanto del sistema como de los hitos del plan mejoramiento.

2.- **Actividad de Concientización Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria:** (E1-O1-RT2):
El Comité deberá pronunciarse respecto de la coordinación de la actividad de concientización (octubre/2026).

3.- **Actualización del Diagnóstico Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria:** (E1-O2-RT1):
El Comité deberá pronunciarse respecto de la actualización de diagnóstico.

4.- **Estado de ejecución Sistema de Transformación Digital**:
Revisaremos cual ha sido el avance a la fecha de los compromisos informados por los responsables, tanto del sistema como de las actividades del plan.

5.- **Actualización de la programación Sistema de Transformación Digital**:
El Comité deberá pronunciarse respecto de la actualización de la programación.



# REQUISITOS TÉCNICOS 2026

## ACCIONES NECESARIAS

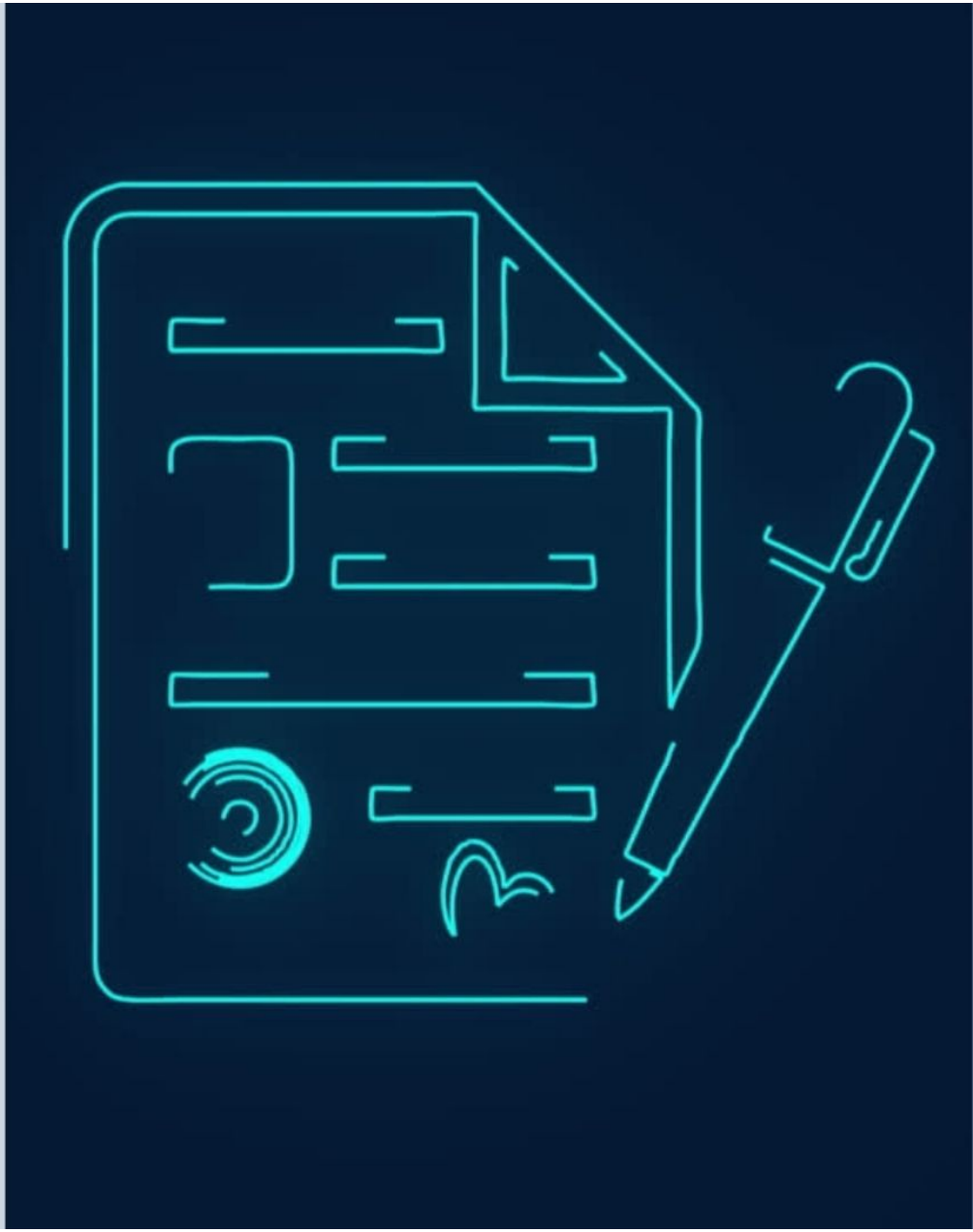
El Sistema de **Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria** consta de un total de 18 requisitos técnicos, más los indicadores del Plan de Mejoramiento que incluye 6 tareas.

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

# 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 SISTEMA

## CALIDAD DE SERVICIO Y EXP. USUARIA

**AGOSTO 2026**

**E1-O1-RT1** ☑ Realizado

Conformación / actualización del Comité

**E1-O1-RT2** ☑ Para aprobación

Coordinación de actividades de concientización.

**E1-O2-RT1** ☑ Para aprobación

Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria.

**E1-O2-RT2** ☑ Realizado

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

**E1-O2-RT3** ☑ Realizado

Catastro de la información disponible respeto 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** ☑ Realizado

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** ☑ Realizado

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** ☑ Realizado

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** ☑ Realizado

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

**AGOSTO 2026**

**E2-O1-RT1** ☑ Realizado

Definición de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

**E2-O1-RT2** ☑ Realizado

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.

**E2-O1-RT4** ☑ En proceso

Contenidos minimos del Plan de Mejoramiento

**E3-O1-RT1** ☑ En proceso

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

**E3-O1-RT2** ☑ En proceso

Difusión de informe de implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 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.

**E4-O1-RT2** ☑ 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.

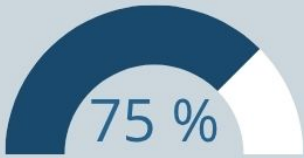
# PLAN

## MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

## INDICADORES DE DESEMPEÑO




En proceso




AVANCE

AGOSTO

# PLAN

## MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

## INDICADORES DE DESEMPEÑO




**Cumplido**




**AVANCE**

**AGOSTO**

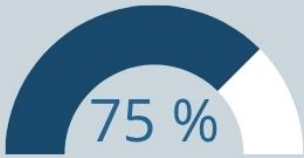
# PLAN

## MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

## INDICADORES DE DESEMPEÑO




**En proceso**




**AVANCE**

**AGOSTO**

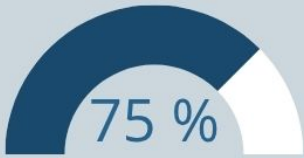
# PLAN

## MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

## INDICADORES DE DESEMPEÑO




**En proceso**




**AVANCE**

**AGOSTO**

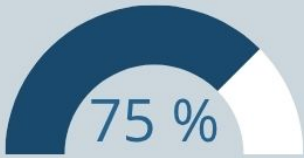
# PLAN

## MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

## INDICADORES DE DESEMPEÑO




**En proceso**




**AVANCE**

**AGOSTO**

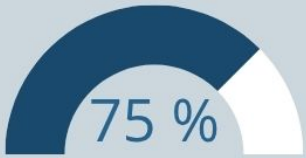
# PLAN

## MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

## INDICADORES DE DESEMPEÑO




**En proceso**




**AVANCE**

**AGOSTO**

# PARA LA SESION DE HOY

## APROBACIÓN DEL COMITÉ

**Actividad de Concientización: (E1-O1-RT2):**
El Comité deberá pronunciarse respecto de la coordinación de la actividad de concientización (octubre/2026).

**Actualización del Diagnóstico: (E1-O2-RT1):**
El Comité deberá pronunciarse respecto de la actualización de diagnóstico.

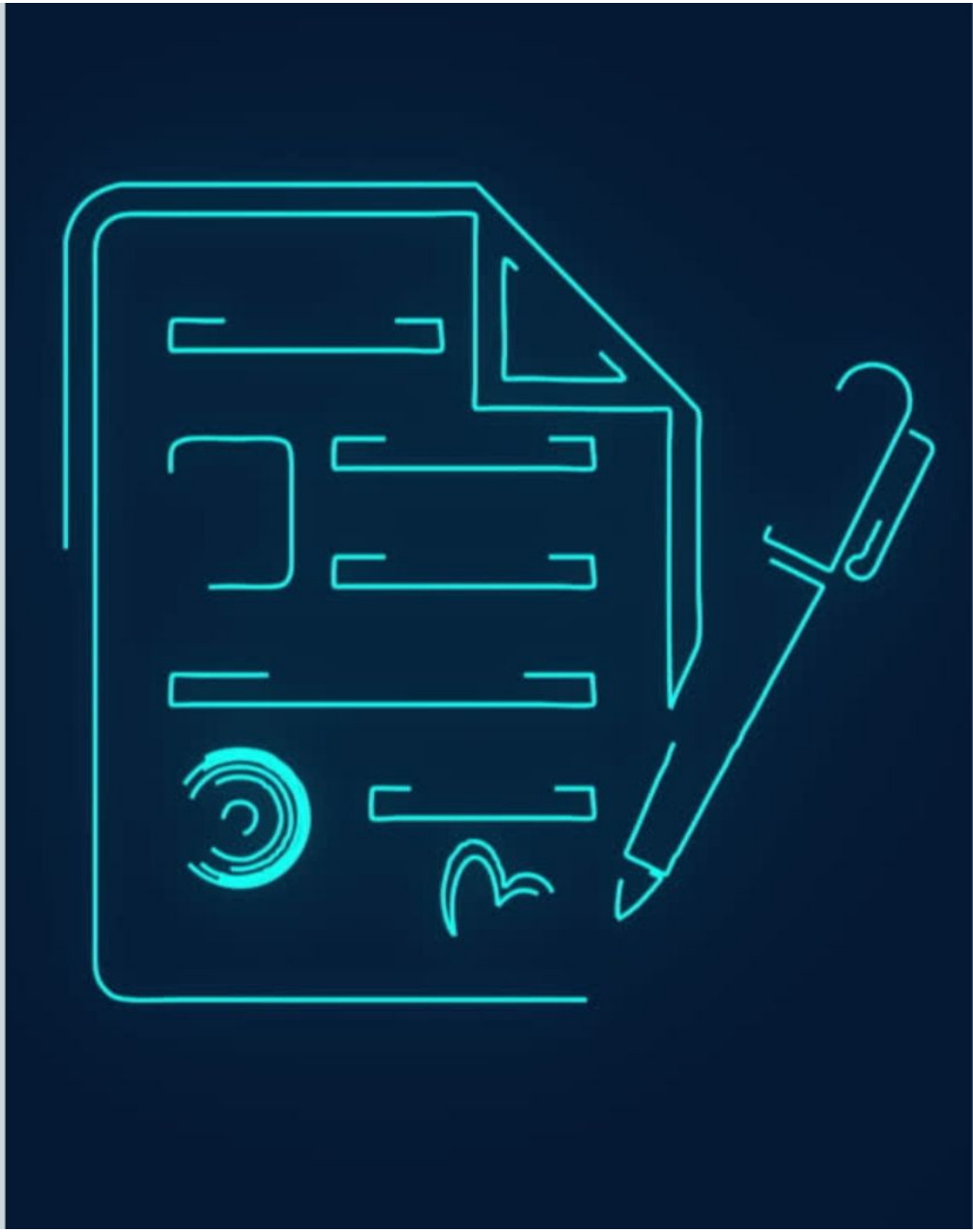
## Actualización del Diagnóstico: (E1-O2-RT1):



# PLAN

## TRANSFORMACIÓN DIGITAL

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



# AVANCE DEL SISTEMA
## TRANSFORMACIÓN DIGITAL
## AGOSTO 2026

**E1-O1-RT1** ☑ Realizado

Conformación / actualización del Comité.

**E1-O2-RT1** ☑ Realizado

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

**E1-O2-RT2** ☑ En proceso

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

**E1-O2-RT3** ☑ Realizado

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

**E1-O2_RT4** ☑ Realizado

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

**E2-O1-RT1** ☑ En proceso

Elaboración de Plan de transformación digital.

**E2-O1-RT2** ☑ En proceso

Contenidos mínimos Plan de transformación digital.

**E2-O1-RT3** ☑ En proceso

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.



# AVANCE DEL PLAN

## TRANSFORMACIÓN DIGITAL

### AGOSTO 2026

# 59%

Se han cumplido **55 tareas de un total de 93**, alcanzando un **avance del 59%**. Además, hay **29 actividades en progreso y 21 actividades pendientes** (por programación).

# PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO

## DIMENSIÓN SOPORTE ELECTRÓNICO



# PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO

## DIMENSIÓN CALIDAD WEB - SITIOS WEB

62%

**(36 de 58)**

*Todas las actividades se han realizado de acuerdo con la programación establecida.



### SUB DIMENSIONES

**ACCESIBILIDAD WEB (14/26)**

Ajustes en web gobiernosantiago.cl para mejora de accesibilidad y mayor inclusión (visual) para la ciudadanía.

**TECNOLOGÍA (17/23)**

Mejorar el sitio web para asegurar su correcto funcionamiento, visualización y acceso desde distintos dispositivos.

**INTERACCIÓN Y RETROALIMENTACIÓN (5/5)**

El sitio gobiernosantiago.cl entrega retroalimentación visible en las interacciones como enlaces visitados, menus activos, etc.

**INTEROPERABILIDAD (0/4)**

Que los sistemas internos puedan compartir información con Registro Civil, a través del ingreso con ClaveÚnica.

# PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO

## DIMENSIÓN GESTIÓN DE DATOS




**(1 de 5)**

*Todas las actividades se han realizado de acuerdo con la programación establecida.



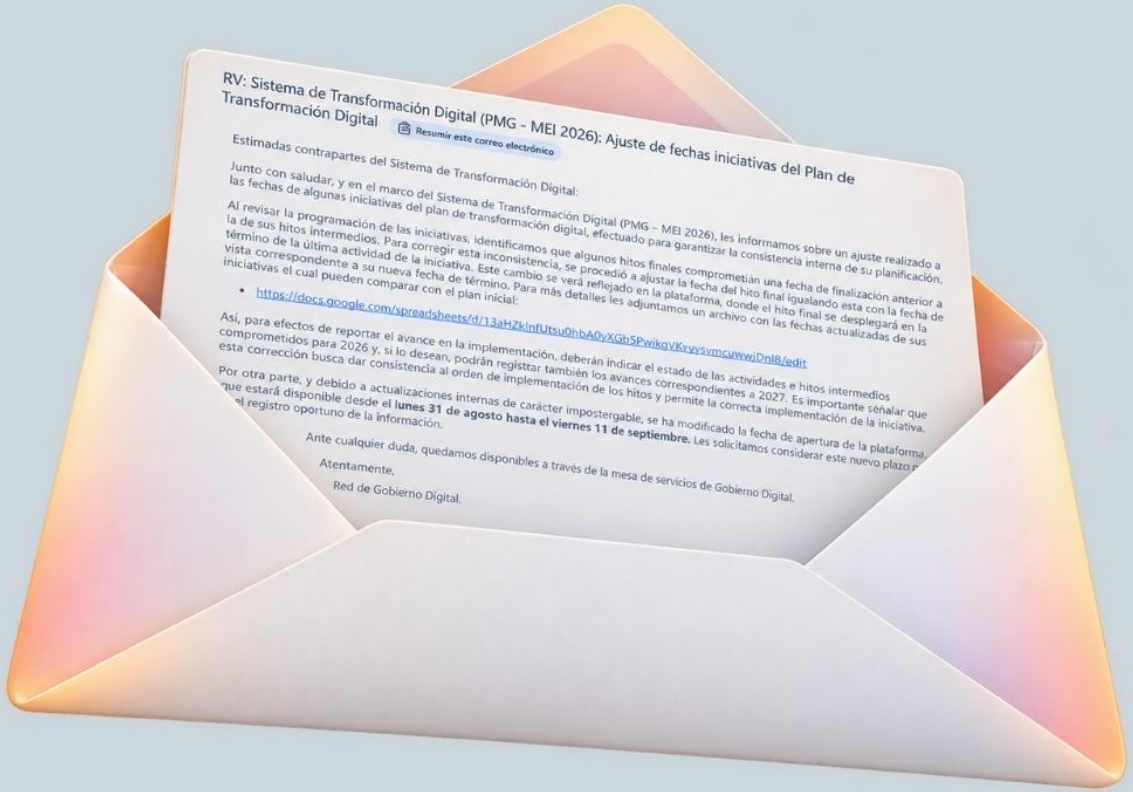
**SUB DIMENSIÓN**

### Documentos y Contenidos (1/5)

Levantamiento de información sobre metadatos en el SGD, entendidos como campos que identifican y clasifican documentos tales como memo, oficios, resoluciones, etc., para optimizar su búsqueda y gestión, mediante criterios de experiencia usuaria y lenguaje claro.

# AJUSTE DE PLANIFICACIÓN

# AVANCE DEL PLAN
## TRANSFORMACIÓN DIGITAL
### AGOSTO 2026




**Red de Gobierno** digital informó durante **septiembre** que se realizaron **ajustes de fechas**:

- **Actividad 2026 en dimensión Calidad Web / Tecnología**, se amplió plazo de fecha de término al 2027.

GOBIERNO DE SANTIAGO

# Gracias !

## COMITÉ
## CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

septiembre - 2026



Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión