GOBIERNO DE SANTIAGO

COMITÉ

Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital



TERCERA SESIÓN
03 DE NOVIEMBRE 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

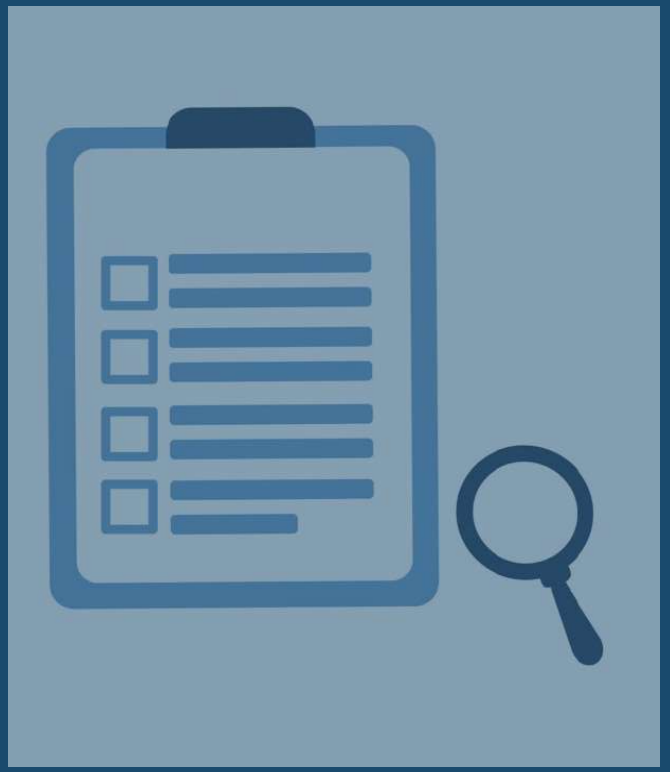
TABLA:

TEMAS A TRATAR EN LA SESIÓN

1.- **Resultado Actividad de Concientización Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria**: (E1-O1-RT2):
Actividad de concientización aprobada por el Comité en 2da Sesión del 29 de septiembre de 2026.

2.- **Actualización del Diseño del Plan de Mejoramiento del Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria**: (E2-O1-RT3)
Se actualizan los Indicadores de Desempeño. (OFT)

3.- **Aprobación Plan de Mejoramiento 2027-2029**:
Revisaremos las adecuaciones introducidas al Plan trienal del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, considerando las exigencias de la Red de Expertos.





ACTIVIDAD CONCIENTIZACIÓN

(E1-01-RT2)











Salón Plenario del Gobierno de Santiago

Miércoles 21 de octubre de 2026

10:00 - 11:00

Asistencia 163 funcionarios

ACTUALIZACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

(E2-01-RT3)



139 funcionarios (48.6%)

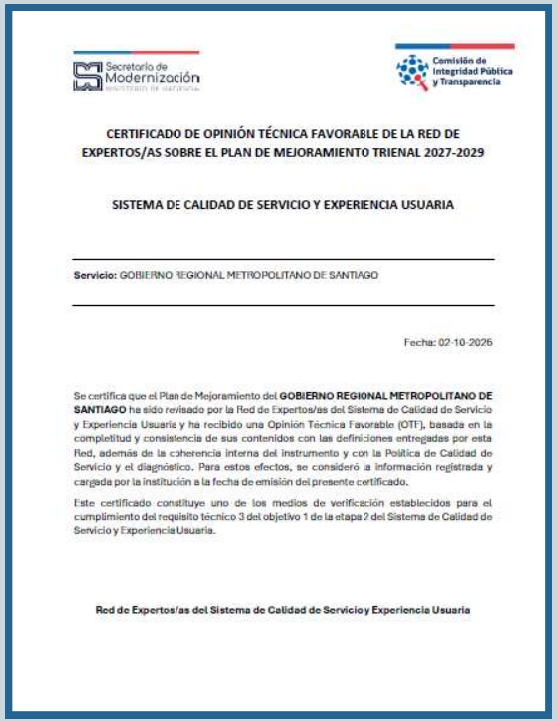
286 funcionarios GORE

4 miembros del CORESOC (22%)

18 integrantes







Secretaría de Modernización

Comisión de Integridad Pública y Transparencia

CERTIFICADO DE OPINIÓN TÉCNICA FAVORABLE DE LA RED DE EXPERTOS/AS SOBRE EL PLAN DE MEJORAMIENTO TRIENAL 2027-2029

SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

Servicio: GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO

Fecha: 02-10-2026

Se certifica que el Plan de Mejoramiento del **GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO** ha sido revisado por la Red de Expertos/as del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y ha recibido una Opinión Técnica Favorable (OTF), basada en la completitud y consistencia de sus contenidos con las definiciones entregadas por esta Red, además de la coherencia interna del instrumento y con la Política de Calidad de Servicio y el diagnóstico. Para estos efectos, se consideró la información registrada y cargada por la institución a la fecha de emisión del presente certificado.

Este certificado constituye uno de los medios de verificación establecidos para el cumplimiento del requisito técnico 3 del objetivo 1 de la etapa 2 del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

Red de Expertos/as del Sistema de Calidad de Servicioy Experiencia Usuaria



ACTUALIZACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

(E2-01-RT3)

Plan de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 2027–2029

7	10	3	2027–2029	MM$4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	PRIORIDAD ALTA	HORIZONTE	COSTO INFORMADO
Cobertura integral	Desempeño y satisfacción	OE 1, 2 y 4	Ejecución escalonada	Chatbot 2029

PROPÓSITO DEL PLAN

Elevar la satisfacción usuaria mediante modernización, atención inclusiva con enfoque de derechos humanos y reducción de tiempos de respuesta.

Matriz ejecutiva de objetivos e indicadores

OE	Foco estratégico	Indicador y meta	Ejecución	Responsable principal	Prioridad · costo
1	Medición y publicación del uso del sitio web	Mediciones efectuadas y publicadas · **100%**	2027	Tecnologías de la Información	**Alta** · Sin costo
2	Competencias técnicas y de atención funcionaria	Personas con evaluación superior a 5,5 · **70%**	2026–2027	División de Desarrollo Social y Humano	**Alta** · Sin costo
3	Autenticación mediante Clave Única	Trámites con Clave Única · **100%**	2027	División de Desarrollo Social y Humano	**Media** · Sin costo
4	Oficina de Partes Virtual	Ingresos documentales virtuales · **20%**	2027	Gestión Documental y Archivos	**Alta** · Sin costo
5	Mapas de viaje de personas usuarias	Mapas diseñados y publicados · **100%**	2028	Desarrollo Social y Humano / Planificación Regional	**Media** · Sin costo
6	Reducción de tiempos en SAIP y reclamos	Infografías publicadas · **100%**	2028	Ética, Integridad y Transparencia	**Media** · Sin costo
7	Resolución automatizada de consultas	Consultas resueltas por chatbot · **20%**	2029	Ética, Integridad y Transparencia	**Media** · MM$4

Indicadores complementarios de resultado

40,7%	50,6%	60%
RECLAMOS RESPONDIDOS EN MÁS DE 20 DÍAS HÁBILES	SAIP RESPONDIDAS EN MÁS DE 15 DÍAS HÁBILES	SATISFACCIÓN USUARIA
Meta del indicador 7	Meta del indicador 8	Fondo 8% y S.N.I./Circular 33

Hoja de ruta 2027–2029

2027 · Habilitar	2028 · Diseñar y publicar	2029 · Automatizar
Medición web, capacitación, Clave Única y Oficina de Partes Virtual.	Mapas de viaje e infografías para trámites, SAIP y reclamos.	Chatbot institucional y medición de resolución automática.

Gracias !

COMITÉ
CALIDAD DE SERVICIO, EXPERIENCIA USUARIA
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Noviembre - 2026

Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión