

# Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

## Guía Metodológica Etapa 1 2025

### Servicios que comprometen etapa 1



## Tabla de Contenido

I.	Introducción	2
II.	Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	4
A.	Etapas y objetivos	4
B.	Recomendaciones generales de implementación del Sistema	4
C.	Requisitos técnicos y Medios de verificación	6
1.	Etapa 1.....	6
a)	Objetivo 1	6
	E101RT1 - Conformación de un Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital	7
	E101RT2 - Análisis de la existencia de una política de calidad de servicio	11
	E101RT3 - Actividad de concientización en materia de Calidad de Servicio	13
b)	Objetivo 2	16
	E102RT1 - Elaboración del Diagnóstico	16
	E102RT2, 3 - Desarrollo de la Medición de Satisfacción	21
	E102RT4 - Caracterización de registros administrativos e identificación de trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía	22
	E102RT5 - Sistematización: Reclamos respondidos y tiempos de respuesta a reclamos	31
	E102RT6 - Sistematización: Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP)	33
	E102RT7 - Sistematización: Tiempos de respuesta de trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía / trámites que autorizan proyectos de inversión	35
	E102RT8 - Sistematización: Medición de Satisfacción Usuaría (MESU) y otros instrumentos de percepción usuaría	41
	E102RT9 - Sistematización: Registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes	44
	E102RT 5, 6, 7, 8 y 9 - Análisis	46
	E102RT10 - Difusión del diagnóstico	53
III.	Contrapartes	55
IV.	Glosario	56
V.	Anexos	59
1.	Listado de Trámites que autorizan a proyectos de inversión: .....	59

## I. Introducción

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. 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.

De acuerdo con el marco conceptual de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)<sup>1</sup>, los factores determinantes de la confianza en las instituciones públicas son las **competencias del Estado** -es decir, la capacidad de respuesta y la confiabilidad- **y los valores** -la apertura, la integridad y la justicia- como determinantes de tal confianza, incorporando también factores culturales y políticos, y la capacidad del gobierno para enfrentar desafíos globales e intergeneracionales.

Múltiples aspectos asociados a estos determinantes se ponen en práctica cuando las personas usuarias reciben servicios del Estado. Por ende, para avanzar en la construcción de confianza en el accionar de las instituciones públicas, **se requiere fortalecer la entrega de soluciones pertinentes y oportunas a las personas, además de mejorar la capacidad de anticiparse a las demandas de la ciudadanía**.

En línea con lo anterior, y en relación con la Agenda de Modernización del Estado impulsada por el Ministerio de Hacienda, y de Mejor Gasto que impulsa la Dirección de Presupuestos (Dipres), a partir de 2023 se incorporaron nuevos temas dentro del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de los Servicios Públicos. Esto último con el propósito de seguir avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional y la entrega de servicios a la ciudadanía.

En el objetivo de calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, en 2023 se creó un **nuevo Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de las personas en sus interacciones con el Estado**. Este 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.

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 mejora. Por medio del Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, las instituciones instalarán capacidades y prácticas orientadas hacia la calidad de servicio y satisfacción usuaria, y su mejora continua.

Para esto, en una primera etapa las instituciones públicas generarán un **diagnóstico de las brechas de calidad de servicio con enfoque en las personas usuarias**, utilizando como insumo mediciones de satisfacción, a través de encuestas, y registros administrativos, como los reclamos recibidos. Además, en cada institución se creará un Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital conformado por funcionarios y funcionarias de distintas áreas, abordando esta tarea de forma transversal.

---

<sup>1</sup> Para más información, se recomienda revisar [oecd.org/governance/trust-in-government/](https://www.oecd.org/governance/trust-in-government/)

En las siguientes etapas se contempla la **generación de una política de calidad de servicio y experiencia usuaria**, y el diseño e implementación de **planes de acción**, que considerarán metas concretas de mejora de la calidad de servicio. El desarrollo del sistema contempla la participación y difusión tanto con los funcionarios y funcionarias de los Servicios como con la ciudadanía, a través de los Consejos de Sociedad Civil (COSOC) de cada repartición. Por último, cabe destacar que todos los instrumentos contemplados en las etapas del sistema deben guardar coherencia entre sí. Por ejemplo, la política y el plan de mejoramiento (Etapa 2) deben estar relacionados con el diagnóstico que realizan las instituciones en etapa 1.

La presente guía metodológica entrega lineamientos para la implementación de la etapa 1 del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria en 2025, para las instituciones que se incorporan a partir de este año, con una descripción de los requisitos técnicos y sus medios de verificación. Este documento se estructura de la siguiente manera. Se inicia con una descripción general del Sistema, sus etapas y objetivos, y recomendaciones generales para la implementación. Luego, se da paso a una descripción detallada de cada requisito técnico de la etapa 1.

## II. Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

### A. Etapas y objetivos

Las etapas, objetivos y requisitos técnicos del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría están incluidas en el Decreto Exento N° 432, de 28 de noviembre de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el programa marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios en el año 2025 para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° de la Ley N° 19.553.

A continuación, se presenta una síntesis de las etapas y sus objetivos.

Tabla 1: Etapas y objetivos del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Etapa	Objetivo de gestión
Etapa 1: Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria	1. La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.
	2. El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.
Etapa 2: Diseño de un plan de mejoramiento	1. La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y difunde ambos instrumentos interna y externamente.
Etapa 3: Implementación del plan de mejoramiento	1. La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y lo difunde interna y externamente
Etapa 4: Mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria	1. La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria.
	2. La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales.

### B. Recomendaciones generales de implementación del Sistema

Los requisitos técnicos y orientaciones de esta guía metodológica plantean mínimos para la implementación de las actividades. Se invita a las instituciones a ir más allá en su ejecución; por ejemplo, considerando otras fuentes de información para el diagnóstico, invitando a más colaboradores a participar de las actividades de concientización y desarrollando las actividades de forma transversal y participativa.

Por otro lado, es responsabilidad de las instituciones sistematizar y conservar respaldo de la información incluida en los medios de verificación. Por ejemplo, los registros de asistencia a las actividades de concientización (E1O1RT3) o respaldos del catastro de registros administrativos (E1O2RT4), que podrán ser solicitados en los procesos de validación técnica externa d y/o en su revisión in situ del mismo proceso de validación.

Sumado a lo anterior, para asegurar la coherencia de los distintos productos del Sistema y del trabajo de la institución para mejorar la entrega de servicios a las personas, es fundamental que todos los componentes del proceso se articulen de manera lógica y consistente. El diagnóstico realizado en la Etapa 1 debe basarse en el análisis de los antecedentes establecidos en los requisitos técnicos 2 al 9 del objetivo 2, de manera que refleje de forma precisa las condiciones existentes y las brechas a abordar.

### C. Requisitos técnicos y Medios de verificación

Esta sección presenta una descripción detallada de los requisitos técnicos (RT) y sus medios de verificación asociados. Para cada RT se presenta una tabla resumen con el objetivo, requisito y medios de verificación. Luego, se presenta una descripción del requisito, consideraciones a tomar en cuenta en su implementación y recomendaciones. Las recomendaciones son sugerencias adicionales de la Red de Expertos, que buscan optimizar la ejecución del Sistema y cada institución podrá definir si es pertinente en su caso.

Es importante señalar que, la Red de Expertos pondrá a disposición de las instituciones una plataforma para la entrega de medios de verificación. La plataforma contempla la carga de archivos y formularios asociados a los distintos medios de verificación, que son completados en la misma herramienta.

#### 1. Etapa 1

##### a) Objetivo 1

**La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.**

De acuerdo con el objetivo 1, las instituciones constituyen un Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital (RT1), analizan la existencia de una política de Calidad de Servicio (RT2) y realizan una actividad de concientización en materia de Calidad de Servicio (RT3).

E1O1RT1 - Conformación de un Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital

**Medios de verificación**

Tabla 2: Medios de verificación E1O1RT1

Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
<p>Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.</p>	<p>RT 1: El Servicio constituye el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, mediante una resolución, cuyos integrantes deberán ser funcionarios(as) de distintos niveles jerárquicos, incluyendo a quienes interactúan directamente con usuarios(as), al coordinador(a) de Transformación Digital, a un(a) representante de la jefatura del área de tecnologías de la información (o su equivalente), jefaturas y representantes de áreas operativas y de apoyo, tal como finanzas, control de gestión, entre otras.</p>	<p>Resolución que constituye el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, que deberá contener al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El detalle de los nombres, cargos, nivel jerárquico y área de las personas funcionarias que lo componen.</li> <li>• Identificación de la persona funcionaria en el comité que interactúa directamente con personas usuarias, del coordinador/a de transformación digital y del representante de la jefatura del área de tecnologías de la información.</li> <li>• Funciones del comité.</li> </ul>

**Descripción**

El Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital es un ente primordial en el desarrollo de este Sistema en las instituciones, con participación en todas las etapas del proceso. Cumple un rol asesor a la dirección, con una visión global y estratégica del Sistema y de la institución. Se busca que esté integrado por personas de distintos niveles jerárquicos y diversas áreas de la organización. Así, se abordará la mejora de la experiencia usuaria de forma estratégica y multidisciplinaria en la institución, considerando a representantes de todas las áreas directa e indirectamente involucradas en esta tarea. Por ejemplo, en muchos casos el departamento de tecnología está a cargo de plataformas con las que interactúa directamente la ciudadanía, por ende, es relevante que participe de estas instancias.

De acuerdo con lo señalado en el requisito técnico, el Comité incluye a personas funcionarias de:

- Áreas operativas, a cargo de los bienes y servicios finales indicados en el formulario A1 de la institución, especialmente aquellos que involucran interacciones con la ciudadanía.
- Áreas de apoyo. Por ejemplo, tal como se menciona en el requisito técnico, Finanzas o Control de Gestión. Debe contar con la participación de, al menos, un/a representante de áreas de apoyo.

- Personas que interactúan directamente con usuarios/as, tales como OIRS, atención ciudadana y/u oficinas de partes.
- Personas funcionarias de distintos niveles jerárquicos, incluyendo al menos una persona con cargo de jefatura.

Además, durante este año y los siguientes se debe incorporar dos nuevos perfiles, de manera que este Comité sea el mismo que el del nuevo Sistema de Transformación Digital y que las decisiones adoptadas en el marco de ambos sistemas estén alineadas, considerando el objetivo común de mejorar la experiencia de las personas al interactuar con el Estado. Los perfiles que se suman al Comité son:

- El/la coordinador(a) de Transformación Digital.
- Un/a representante de la jefatura del área de Tecnologías de la Información (TI).

Sumado a lo anterior y de acuerdo con el Programa Marco 2025, el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital es la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas. Para el caso del *Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (SCSEU)*, el Comité debe contar con las siguientes funciones, definidas en los requisitos técnicos:

- Analizar la existencia de una política de calidad de servicio aprobada por el acto administrativo correspondiente.
- Aprobar las actividades de concientización en materia de Calidad de Servicio.
- Aprobar el diagnóstico de la calidad de servicio.
- Aprobar la política de calidad de servicio.
- Aprobar el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
- Aprobar el informe de implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
- Aprobar el informe de Evaluación de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

En tanto, se espera que el Comité efectúe al menos las siguientes funciones en el contexto del Sistema de Transformación Digital:

- Contextualizar al interior de la institución y a la jefatura de servicio sobre el Sistema de Transformación Digital.
- Liderar la aplicación de los instrumentos de diagnóstico (3).
- Liderar la elaboración del plan de Transformación Digital.
- Presentar a la jefatura de servicio el Plan de Transformación Digital, para su formalización
- Liderar y monitorear la implementación del Plan de Transformación Digital.

### **Consideraciones**

- El Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria debe ser el mismo que el del nuevo Sistema de Transformación Digital.
- En caso de existir otros Comités en la institución, es posible ampliar sus funciones y/o agregar participantes, asegurándose de contar con los/as funcionarios/as adecuados para la implementación del Sistema, lo cual debe reflejarse en el respectivo acto administrativo. Las instituciones que opten

por homologar un comité existente deberán revisar dicha posibilidad con sus áreas jurídicas y, si procede, modificar la resolución que lo establece, de modo que contemplen expresamente las exigencias indicadas en el requisito técnico, es decir:

- Las funciones asociadas a calidad de servicio, experiencia usuaria y transformación digital de dicho comité.
  - Nómina de los cargos que componen el comité, considerando distintos niveles jerárquicos y áreas de la institución.
- En el Comité podrán participar las personas que trabajen en la institución, sin perjuicio de su modalidad de contratación. No obstante, para cumplir el estándar mínimo establecido en los requisitos técnicos, solo se considerarán las personas funcionarias<sup>2</sup>. Es decir, los/as representantes de distintos niveles jerárquicos, de áreas operativas y de apoyo, de quienes interactúan directamente con la ciudadanía, el/la coordinador/a de Transformación Digital y el/la representante de la jefatura de tecnologías de la información deben ser personas funcionarias de la institución.
  - Una misma persona podría cumplir más de uno de los criterios expuestos en la sección anterior. Por ejemplo, una persona con cargo de jefatura de alguna área operativa.
  - La institución podrá determinar el mecanismo que estime pertinente para el nombramiento de los integrantes del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital (votación, cargo voluntario, designación u otros mecanismos). Además de definir tal mecanismo de nombramiento, deberá definir períodos de duración de cada integrante y mecanismo de reemplazo (sea por término de período u otra causa).
  - El Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación digital debe contar con las atribuciones para realizar las actividades planteadas en el Programa Marco para ambos Sistemas. Estas funciones están descritas en la sección precedente (“Descripción”). Para mayor detalle del Sistema de Transformación Digital, puede consultar la guía metodológica publicada en la página web de la Secretaría de Gobierno Digital<sup>3</sup>.
  - Los servicios deben presentar la Resolución de constitución del Comité que se encuentre vigente, considerando las modificaciones de nombre, integrantes, atribuciones, funciones u otros, respecto de años anteriores.

---

<sup>2</sup> El concepto de persona funcionaria comprende:

- Servicios regidos por el Estatuto Administrativo: personal de planta, contrata y honorarios asimilados a grado.
- Servicios no regidos por el Estatuto Administrativo: personal contratado según las normas del Código del Trabajo.

Es importante que cada institución verifique la definición de persona funcionaria que aplique a su caso.

<sup>3</sup> <https://digital.gob.cl/transformacion-digital/estandares-y-guias/guia-metodologica-del-sistema-de-transformacion-digital/>

### **Recomendaciones**

- Dada la relevancia del patrocinio de la autoridad para el éxito de esta iniciativa, se sugiere involucrar a la jefatura de Servicio cuando corresponda.
- En el caso de instituciones que cuentan con servicios o trámites externalizados, se sugiere incluir a las personas funcionarias que actúan como contraparte del ente externo en el Comité.
- Se sugiere que el Comité contemple criterios de género y presencia regional en sus nombramientos. Además, que considere la participación de representantes de asociaciones de funcionarios.
- Se sugiere que, por cada representante titular del Comité, se nombre un suplente oficial, que lo reemplazará en caso de no poder participar de la reuniones o acciones.
- Se sugiere que el Comité defina los siguientes roles, identificándolos en la resolución:
  - Coordinador/a del Comité: Ejercerá la representación del Comité, estará a cargo de convocar a reuniones y de la definición de la agenda de cada instancia. Se recomienda que la jefatura de Servicio tome este rol.
  - Secretaria/o: Su labor será apoyar en sistematizar la documentación de funcionamiento de los Sistemas, mantener la nómina actualizada de las personas representantes y llevar las actas del Comité.
- Se recomienda que dentro de las funciones del Comité se explicita que éste podrá invitar a externos a las sesiones, tales como expertos/as, proveedores y personas funcionarias de otras instituciones. En el caso de instituciones que externalizan la entrega de servicios a la ciudadanía, podría ser relevante invitar a quienes tienen contacto directo con personas usuarias a algunas sesiones.
- Se sugiere que el Comité se reúna al menos de forma trimestral.
- Se recomienda que las reuniones del Comité queden registradas en actas, las que constituirán medios de verificación para el cumplimiento de los requisitos técnicos.
- Se sugiere que se desarrolle una comunicación dirigida a las personas funcionarias de la institución, mediante la intranet, un correo electrónico, circular y/o memo, informando a todas las personas funcionarias acerca de la constitución del Comité, sus funciones y cargo. Además, se sugiere que se informe periódicamente sobre las definiciones y actividades relevantes del Comité.

---

E1O1RT2 - Análisis de la existencia de una política de calidad de servicio

---

**Medios de verificación**

Tabla 3: Medios de verificación E1O1RT2

Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
<p>Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.</p>	<p>RT 2: El Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital analiza la existencia de una política de calidad de servicio aprobada por el acto administrativo correspondiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de sesión del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital en que se analice la existencia de una Política de Calidad de Servicio. El resultado del análisis debe estar contenido en cuerpo principal del acta, o como anexo a esta.</li> <li>• Si existe una política de calidad de servicio formalizada, adicionalmente, se debe adjuntar una copia de la política de calidad y el acto administrativo que la aprueba.</li> </ul>

**Descripción**

La institución, mediante su Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital debe analizar la existencia de una política de calidad de Servicio, aprobada por el acto administrativo correspondiente.

La política de calidad de servicio plantea la forma en que la institución busca relacionarse con las personas usuarias, entregando directrices y líneas de acción a cumplir en las interacciones con la ciudadanía. De esta forma, se establece un marco que orienta los estándares de calidad de servicio y experiencia usuaria en la institución.

**Consideraciones**

- Se entenderá por analizar la existencia de la Política de Calidad de Servicio al proceso en que se determina si se cuenta con una Política vigente en la materia, contemplando las siguientes actividades:
  - Evaluación de si existe un documento que establezca la Política de Calidad de Servicio y que se encuentra aprobada por un acto administrativo vigente.
  - En el análisis de la política de calidad de servicio existente, la institución debe determinar si ese documento incluye o no los componentes de una Política de Calidad de Servicio, de acuerdo con el Programa Marco. Estos son:

1. Principios orientadores
  2. Objetivos
  3. Relación de definiciones estratégicas institucionales
  4. Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios
  5. Actores y roles
  6. Directrices y líneas de acción
- La política de calidad existente en la institución puede tener contenidos establecidos por la institución, sin embargo, deberá contener los requisitos mínimos exigidos cuando la institución comprometa etapa 2.
  - Además, en el análisis se debe resolver si la política fue desarrollada de forma participativa, considerando la participación de personas funcionarias en su elaboración, y determinar si ha sido difundida internamente y si es conocida por las personas funcionarias de la institución.
  - El resultado del análisis debe estar contenido en el cuerpo principal o en anexos del acta de sesión del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital en que se analice la existencia de una Política de Calidad de Servicio.
- El cumplimiento de este requisito se verifica a través del acta de la sesión del Comité en que se analiza la existencia de una Política de Calidad y el acto administrativo en que la jefatura de servicio aprueba la misma. Asimismo, se debe anexar la copia de este instrumento.
  - En el caso que la institución no cuente con una Política de Calidad, se debe presentar el acta del Comité donde se indique la inexistencia de este instrumento.

### **Recomendaciones**

- En caso de que no exista una política o que esta no se encuentre formalizada (aprobada por el acto administrativo correspondiente), se sugiere que el Comité identifique las acciones institucionales en esta materia, a través de consultas a las áreas internas de la institución que tuvieran información al respecto. Se propone que dichas acciones sean analizadas de la misma forma que la política de calidad, en términos de sus contenidos, vigencia, instancias de difusión interna y elaboración de forma participativa, para dar cuenta de línea base en que se encuentra la institución. Estas acciones podrán ser útiles para definir la política de calidad de servicio en la etapa 2.

E1O1RT3 - Actividad de concientización en materia de Calidad de Servicio

**Medios de verificación**

Tabla 4: Medios de verificación E1O1RT3

Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
<p>Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.</p>	<p>RT 3: El Servicio define y coordina la(s) actividad(es) de concientización en materia de calidad de servicio, la(s) que cuenta(n) con aprobación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital y en la(s) que participa el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de descripción de la o las actividades de concientización, incluyendo tema tratado, descripción, modalidad (online, presencial o híbrido), número de personas que participan, considerando el personal a planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo, con exclusión del personal subcontratado.</li> <li>• Tabla resumen que informe total de personas que participan en actividades de concientización, total de personas al 31 de marzo de 2025 (considerando personal a planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo, con exclusión del personal subcontratado), y porcentaje que representan las personas participantes de actividades de concientización del total de personas de la institución.</li> <li>• Anexos con:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Listas de asistencia indicando: nombre, cargo y área de las personas que participan en las actividades de concientización (Formato Excel).</li> <li>○ Acta de sesión del Comité de Calidad de Servicio en que se apruebe la o las actividades de concientización.</li> <li>○ Opcional: Fotografías, copia de material u otro medio de interacción utilizado en las actividades de concientización.</li> </ul> </li> </ul>

### **Descripción**

El Servicio deberá definir y coordinar al menos una actividad de concientización en el año, aprobada por el Comité, considerando al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado. El fin de la actividad es motivar y/o capacitar en temáticas de calidad de servicio y experiencia usuaria, por lo que es relevante incluir a la mayor cantidad posible de personas de la institución que están involucrados directa o indirectamente con la interacción con la ciudadanía. Sumado a esto, la institución puede definir los temas a tratar y énfasis para la(s) actividad(es), considerando su estrategia interna, nivel de desarrollo y principales puntos críticos en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria.

### **Consideraciones**

- Aunque no se exige un porcentaje mínimo de participación en la/s actividad/es de concientización, se solicitará el cálculo del porcentaje de participación. Para esto, se considerará como universo de personas a concientizar el total del personal a planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el Código de Trabajo al primer trimestre del año en curso (31 de marzo de 2025), disponible en el Informe Trimestral de los Recursos Humanos del Sector Público que publica la Dirección de Presupuestos. Este dato será entregado directamente por la Dirección de Presupuestos y presentado a las instituciones en la plataforma de la Red.
- En el caso que lo desee, el servicio podrá informar el valor del universo que estime válido junto con los antecedentes de respaldo, en el proceso de evaluación del cumplimiento de los compromisos de gestión, a través de la plataforma web que Dipres habilitará.
- Se pueden llevar a cabo múltiples actividades de concientización, las que se pueden realizar de forma presencial, remota o híbrida, sin que sea necesario que la institución incurra en gastos adicionales para su ejecución.

### **Recomendaciones**

- Cada institución deberá elegir el foco de las actividades, buscando que se adapten a sus necesidades y oportunidades de mejora en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria. Algunos ejemplos de temáticas para la actividad son:
  - Relevancia de la experiencia usuaria y el diseño de servicios en el Estado.
  - Estrategias para mejorar la experiencia usuaria con foco en las principales necesidades de la institución.
  - Atención inclusiva y no discriminatoria (Enfoque de Derechos Humanos y Género).
  - Cumplimiento de normativas vigentes, Ley de Procedimientos Administrativos N° 19.880 y decreto N° 680 y otras relacionadas a la respuesta a usuarios/as de su institución.
- En el documento de “Material complementario 2025” que se enviará a las instituciones, se incluyen enlaces que podrían servir de insumo para el diseño y desarrollo de la actividad de concientización. Se destaca el curso “[Mejorando la experiencia usuaria para la confianza](#)” del Laboratorio de Gobierno, en colaboración con la Secretaría de Modernización del Estado. En este caso, es deber de la institución recopilar los certificados de participación de cada uno de los funcionarios y funcionarias, a modo de resguardo de los medios de verificación.

- Se sugiere considerar el desarrollo de actividades experienciales<sup>4</sup>, de forma presencial o remota, para la actividad de concientización.
- Se sugiere considerar criterios de género en la convocatoria a las actividades y buscar la participación de los equipos de distintas regiones del país.
- Se recomienda que al terminar el cuarto año de implementación del SCSEU todo el personal haya participado al menos una vez en actividades de concientización.

---

<sup>4</sup> Las actividades experienciales se centran en el aprendizaje a través de experiencias, es decir, aprender mediante la reflexión sobre el hacer. Estas actividades tienen en cuenta el proceso de aprendizaje individual y se centran en situaciones concretas relacionadas con los participantes. Los procesos pueden llevarse a cabo en situaciones reales o simuladas.

## b) Objetivo 2

**El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria, y su difusión.**

El objetivo 2 se centra la elaboración de un diagnóstico institucional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, considerando como insumo el levantamiento y sistematización de la información proveniente de registros administrativos e instrumentos de percepción, que son especificados en los RT2 al RT9. Es fundamental que se pueda contar con un diagnóstico exhaustivo para orientar las siguientes acciones de la institución. Cabe destacar que previo a la definición de las dimensiones del diagnóstico con enfoque usuario (fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios), las instituciones deben analizar la información sistematizada contenida en los requisitos técnicos N°2 al N°9.

---

### E1O2RT1 - Elaboración del Diagnóstico

---

#### Medios de verificación

Tabla 5: Medios de verificación E1O3RT1

Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
Objetivo 2: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	RT 1: El Servicio desarrolla y aprueba a través del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, un diagnóstico de la calidad de servicio en el periodo t y lo reporta a la Red de Expertos(as) mediante la plataforma <a href="https://sistema.satisfaccion.gob.cl">https://sistema.satisfaccion.gob.cl</a> , al 31 de diciembre del año t. Este diagnóstico considera los principales problemas a resolver en materia de calidad de servicio, identificando fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo, tomando como insumo la sistematización y análisis de los siguientes aspectos señalados en los requisitos técnicos N°2 al N°9.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario en plataforma web en el que se identifiquen las fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios.</li> <li>Acta del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital que dé cuenta de la aprobación del diagnóstico.</li> </ul>

#### Descripción

De acuerdo con el RT 1 del Objetivo 2, el diagnóstico debe considerar como insumo para elaborar el informe los contenidos requeridos en los siguientes requisitos técnicos:

Tabla 6: RT con insumos que deben ser considerados en el diagnóstico

Requisito Técnico	Contenido
RT2 y RT3	Desarrollo de la Medición de Satisfacción (MESU), siguiendo los estándares metodológicos de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda.
RT4	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.
RT5	Sistematización y análisis de la información de los reclamos del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a reclamos.
RT6	Sistematización y análisis de la información de las solicitudes de acceso a la información pública del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a las solicitudes.
RT7	Sistematización y análisis de la información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, vigente en el año t, incluyendo estadísticas de tiempos de respuesta de los más relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios(as) finales (durante el año t y últimos 3 años). En los casos que corresponda, se incluyen estadísticas de tiempo de respuesta y stock de trámites que autoricen proyectos de inversión.
RT8	Sistematización y análisis de la información de la medición de satisfacción usuaria (si aplica) y de otros instrumentos de percepción usuaria (aplicados durante el año t y últimos 3 años).
RT9	Sistematización y análisis de 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.

De acuerdo con el requisito técnico, y considerando como insumo base los requisitos especificados anteriormente, el informe de diagnóstico debe contemplar los siguientes contenidos:

- **Fortalezas:** aspectos que se están desarrollando de forma correcta en la institución, cumpliendo con los estándares definidos, las expectativas de las personas usuarias y/o valorados positivamente por ellas. Se puede referir a servicios, canales o características de éstos, disponibilidad de información, funcionamiento de procesos, entre otros. Para facilitar y guiar la identificación de fortalezas, se sugiere responder preguntas como: *¿en qué materias se ha destacado positivamente el servicio?, ¿qué es lo que destacan las personas usuarias de este?*

- **Debilidades:** aspectos que cuentan con brechas en su implementación y que pueden ser abordados por la institución en el plan de mejoramiento de la etapa 2. Se puede referir a servicios, canales o características de éstos, disponibilidad de información, funcionamiento de procesos, entre otros. Para facilitar y guiar la identificación de debilidades, se sugiere responder preguntas tales como: *a juicio de sus personas usuarias, ¿qué aspectos de los servicios, canales u otras características se podrían mejorar?, ¿por qué?; ¿qué procesos internos requieren ser revisados para hacer una mejor gestión?, ¿qué tipo de información u otros elementos se requieren para mejorar la entrega de servicios?*
- **Puntos críticos:** aspectos que son fundamentales para la calidad del servicio, la experiencia y la satisfacción usuaria, y que en el caso de sufrir alguna deficiencia o fallo puede tener un efecto negativo considerable en la entrega de servicios. Se puede referir a aspectos operativos, del personal, estándar del servicio entregado, tecnológicos, entre otros. Para facilitar y guiar la identificación de puntos críticos, se sugiere responder preguntas tales como: *¿qué aspectos podrían tener un efecto significativo en la calidad o entrega del servicio a las personas usuarias en caso de fallas?; en particular, ¿qué procesos o sistemas son los más susceptibles a errores o fallos?*
- **Riesgos:** elementos o potenciales eventos que podrían afectar negativamente los puntos críticos del servicio. Algunos ejemplos de riesgos incluyen brechas en los recursos destinados a un plan de capacitación para atención de las personas usuarias o eventos como el incumplimiento del término de una obra de infraestructura que mejorará el estándar del servicio entregado, entre otros. Para facilitar y guiar la identificación de riesgos, se sugiere responder preguntas tales como: *¿existen condiciones externas que podrían incidir de manera desfavorable los puntos críticos antes identificados?, ¿hay aspectos de la operación interna de la institución que son particularmente vulnerables a interrupciones o fallas?*
- **Ámbitos prioritarios de trabajo:** en base a las fortalezas, debilidades, riesgos y puntos críticos, la institución debe definir los lineamientos que guiarán su plan de mejoramiento, en la etapa 2, priorizando aquellos que requieren especial urgencia para mejorar la calidad del servicio y la experiencia usuaria. Se entiende por ámbito prioritario aquellas áreas específicas de intervención que, según el diagnóstico con enfoque al usuario, requieren especial atención para fortalecer la gestión institucional. Esta definición permitirá enfocar los recursos en los ámbitos que requieren ser abordados con prioridad para impulsar la calidad de servicio y la experiencia usuaria.

### **Consideraciones**

- El servicio debe considerar la información levantada y las repuestas a las preguntas de análisis del objetivo 2 en su diagnóstico, para identificar los elementos solicitados en este reporte. Es fundamental que el diagnóstico sea coherente con la sistematización y el análisis previo, referente a los requisitos técnicos N°2 al N°9. En el caso de sumar otras fuentes de información, tales como aquellas detalladas en la sección de recomendaciones (indicadores de formulario H y CDC; evaluaciones de programa, etc.), es clave declarar de forma explícita la fuente y año de los hallazgos. En suma, se debe evitar la incorporación de elementos que no tengan un sustento claro en evidencia recopilada y analizada.
- En la sección “E1O2RT 5, 6, 7, 8 y 9 - Análisis” se presentan una serie de preguntas para el análisis de cada requisito técnico considerado en la elaboración del informe de diagnóstico con enfoque en el usuario. La institución deberá abordar cada una de estas preguntas a partir de la información sistematizada en los RT. Luego, con base en este análisis, la institución desarrollará cada una de las

dimensiones solicitadas en el diagnóstico: fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios.

- El diagnóstico con enfoque en el usuario debe elaborarse con información consistente con los datos presentados en la sistematización y análisis. Por lo tanto, cada idea debe ser concluyente respecto de la información disponible, evitando la incorporación de elementos que no se sustenten en los datos.
- En el caso que el servicio identifique trámites que autoricen proyectos de inversión, los hallazgos de la sistematización y análisis de esta información deben incluirse en el diagnóstico.
- La correcta identificación de estos elementos resulta clave para la elaboración del Plan de Mejoramiento (etapa 2), ya que este debe responder directamente a las brechas y necesidades detectadas en el diagnóstico.
- Tal como indica el RT, el diagnóstico debe contar con la aprobación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital. Cabe recordar que el Comité cumple un rol asesor a la dirección, con una visión global y estratégica del Sistema y de la institución.
- Para elaborar el diagnóstico con enfoque en el usuario, la institución debe tener en cuenta el formulario de definiciones estratégicas (Formulario A1), considerando los trámites que son relevantes para su quehacer y sus objetivos estratégicos.

### **Recomendaciones**

- Las preguntas de análisis y los componentes del diagnóstico son aspectos mínimos por incluir en su desarrollo. Sin embargo, se recomienda que las instituciones consideren todas las fuentes de información que les sean pertinentes para elaborar el diagnóstico. El año 2024 la red de expertos realizó un taller con el propósito de mejorar y robustecer los diagnósticos institucionales. Puede revisar los contenidos de este taller en los documentos complementarios.
- Se recomienda que la institución considere su estrategia y modelo de atención en la definición de su diagnóstico. Puede encontrar más antecedentes sobre modelo de atención en el documento de material complementario del Sistema.
- Se recomienda que la institución utilice el mapeo de viajes de usuario como base para identificar los principales puntos críticos que debería trabajar. Se puede encontrar más información al respecto en el documento de material complementario del Sistema, que será enviado prontamente.
- Se sugiere que la institución considere los resultados y recomendaciones del Índice de Innovación Pública, en caso de que participe de la iniciativa, en el desarrollo de su diagnóstico<sup>5</sup>. Este insumo permite conocer las capacidades disponibles y aquellas en que existen brechas, que pueden servir como base para el desarrollo de acciones pertinentes para gestionar la experiencia usaria de manera sostenible en el tiempo.

---

<sup>5</sup> Más información disponible en <https://indice.lab.gob.cl/#/>

- Se sugiere que la elaboración del diagnóstico sea un proceso participativo, considerando las herramientas disponibles en la institución. Por ejemplo, se pueden desarrollar reuniones (presenciales o remotas), consultas en intranet, entre otras.
- Además de la información sistematizada en el objetivo 2, proveniente de los requisitos técnicos, se sugiere considerar los siguientes instrumentos para la elaboración del diagnóstico: resultados de indicadores de desempeño de formulario H y CDC, resultados de evaluaciones de programas (EPG), resultados de monitoreo de programas, Ficha de Definiciones Estratégicas (Formulario A1), entre otros.
- Se recomienda revisar el documento que la red pondrá a disposición de las instituciones, el cual incluye ejemplos para la elaboración de cada una de las dimensiones requeridas en el diagnóstico con enfoque en el usuario.

La siguiente figura resume la vinculación entre la sistematización y análisis de la información de los RT 2 a 9 y los componentes del diagnóstico. La definición de fortalezas, debilidades, riesgos y puntos críticos del diagnóstico debe estar en estricta relación con la información reportada y analizada de los RT 2 a 9 del objetivo 2, que se describe en las siguientes secciones. A su vez, los ámbitos prioritarios se derivan de la información presentada en los demás componentes del diagnóstico y son clave para la definición de planes de mejoramiento en etapa 2.



---

E1O2RT 2 y 3 - Desarrollo de la Medición de Satisfacción

---

**Medios de verificación**

Tabla 7: Medios de verificación E1O2RT2-3

Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
<p>Objetivo 2: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.</p>	<p>RT2: El Servicio desarrolla la medición de satisfacción usuaria siguiendo la metodología de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda la cual se encuentra publicada en <a href="https://satisfaccion.gob.cl">https://satisfaccion.gob.cl</a>. La medición es realizada por una empresa externa contratada por la Red de Expertos(as) en un proceso sujeto a las normas de la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, proveyendo todo lo necesario para su contratación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de presentación de resultados de la Medición de Satisfacción Usuaria.</li> <li>• Certificado de la Red de Expertos indicando el cumplimiento de los RT 2 y 3 del objetivo 2 de la Etapa 1 del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.</li> </ul>
	<p>RT3: El diseño muestral de la medición de satisfacción usuaria debe considerar a las personas usuarias de los canales de atención según corresponda, midiendo los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales, previa revisión y opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as).</p>	

**Descripción**

75 instituciones que han comprometido el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, que registran un alto volumen de transacciones y cuentan con trámites apropiados para una medición de satisfacción, participarán en la Medición de Satisfacción Usuaria (MESU) en 2025. Esta medición será un insumo para el análisis de atención ciudadana y el diagnóstico de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

Al igual que en años anteriores, en el caso de MESU, los medios de verificación corresponden al certificado entregado por la Red de Expertos, que indica el cumplimiento de los RT 2 y 3. Además, se considera el informe de resultados cuantitativos de la medición.

La Secretaría de Modernización del Estado, del Ministerio de Hacienda, está a cargo de la coordinación de MESU e irá entregando información a medida que avanza el proceso. A marzo de 2025, la información respecto de los RT es la siguiente:

- La licitación de la Medición de Satisfacción se encuentra publicada y la recepción de ofertas finaliza el 7 de abril de 2025. El ID de la licitación es 851556-1-LR25 y se puede revisar en el siguiente [enlace](#).
- Se realizó el *kick-off* con las instituciones participantes el 19 de marzo de 2025. La presentación se encuentra en el siguiente [enlace](#).
- Se solicitó a las contrapartes de MESU en los Servicios Públicos que preparen las bases de datos de personas usuarias finales que serán utilizadas para el diseño del marco muestral y levantamiento de encuestas. Las instrucciones están disponibles en este [documento](#).
- Se entregará una guía metodológica específica de la Medición de Satisfacción Usuaría, que contemplará el detalle de la metodología de la medición 2025 y el rol de las contrapartes institucionales asignadas a la medición.

---

E1O2RT4 - Caracterización de registros administrativos e identificación de trámites  
y/o servicios entregados a la ciudadanía

---

**Medios de verificación**

Tabla 8: Medios de verificación E1O2RT4

Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
Objetivo 2: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y	RT4: El Servicio realiza un 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Formulario con información de registros administrativos</u>: descripción general del contenido, formato, mecanismo de captura de datos, periodo de tiempo que abarca y frecuencia de actualización de los datos.</li> </ul>

Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
<p>la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.</p>	<p>(incluyendo trámites que autoricen proyectos de inversión, cuando corresponda) entregados a la ciudadanía y vigentes en el año t. Se entenderá como proyectos de inversión: actividades económicas, productivas o de otros tipos, que contribuyen, directa o indirectamente, a la inversión pública o privada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Formulario con información de los trámites y/o servicios que las personas usuarias pueden realizar ante su institución</u>: tipo de registro, nombre, descripción, número de ley, URL de la Ley en Ley Chile, producto institucional, tipo de usuario(a), segmento de usuarios(as), canales disponibles para la atención, canales transaccionales, registros administrativos asociados, si es medido a través de algún instrumento de percepción usuaria (MESU u otro), si autoriza proyectos de inversión y su tipo.</li> </ul>

### **Descripción general**

La institución debe realizar un catastro de la información disponible respecto de atención usuaria, caracterizando todos los registros administrativos existentes en este ámbito, identificando los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía y en particular aquellos que autorizan proyectos de inversión. El objetivo de este levantamiento es contar con un panorama global de la información disponible en la institución y de las formas en que esta interactúa con la ciudadanía. La información de este RT se presenta en 3 secciones: (1) caracterización de registros administrativos, (2) trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía y (3) trámites que autorizan proyectos de inversión. Estos tres elementos están estrechamente vinculados y deben ser abordados de manera integral para garantizar una visión completa.

#### **(1) Caracterización de registros administrativos**

##### **Descripción**

En el contexto del Sistema, un registro administrativo es un conjunto de datos que permite describir las características de las personas usuarias de la institución, o bien, las características de sus interacciones con la institución.

El catastro de registros administrativos permitirá conocer la información disponible en la institución en esta materia, así como la detección de áreas donde existen espacios de mejora en la recopilación de datos, lo que podría ser abordado en futuros planes de mejoramiento.

Los registros administrativos pueden incluir, por ejemplo, características sociodemográficas de las personas usuarias y/o características de sus interacciones, como los tiempos de respuesta a una determinada solicitud o el estado en el que se encuentra un trámite.

Respecto de características de las personas usuarias, los registros administrativos podrían contar con la siguiente información sociodemográfica:

- Edad.
- Comuna o región de residencia.

- Sexo.
- Situación de discapacidad.
- Pertenencia a pueblo originario.
- Tramo de ingresos del hogar.

Complementariamente, en términos de la interacción con la institución, los registros podrían permitir caracterizar lo siguiente:

- Tipos de trámites.
- Tipos de usuarios por tipo de trámite.
- Distribución de trámites según estado.
- Resultado del trámite (en proceso, finalizado, archivado, etc.).
- Tiempo de respuesta (entre fecha de ingreso y respuesta) de trámites, servicios y reclamos.
- Reclamos y problemas enfrentados, y su clasificación.
- Recursos presentados y sus resultados.
- Costos asociados a realización del trámite (ej. Valor cobrado por el trámite).
- Canal utilizado.
- Cantidad de veces que una misma persona solicita el mismo trámite o reingresa el mismo tipo de reclamo.

Adicionalmente, y, de acuerdo con lo solicitado en el medio de verificación, es necesario indicar los siguientes elementos de cada uno de los registros administrativos disponibles en la institución:

- **Descripción general del contenido:** Se refiere a un resumen que abarca de manera global la información almacenada en los registros administrativos de una institución. Esta descripción proporciona una visión panorámica de los datos contenidos, incluyendo las variables presentes en la base de datos.
- **Formato en que se encuentran los datos:** Hace referencia a la estructura y disposición de la información contenida en los registros administrativos. Específicamente se refiere al tipo de archivos utilizados para almacenar la información, como: Excel (.xls), separado por comas (.csv), texto (.txt), lenguaje de marcado extensible (.xml), u otros.
- **Mecanismo de captura de datos:** Se refiere al conjunto de procedimientos, herramientas y tecnologías utilizadas para recopilar información y registrarla en los registros administrativos de una institución. Los datos pueden ser levantados de forma automática, utilizando sistemas de información, o de forma manual, por ejemplo, con planillas o formularios.
- **Período de tiempo que abarca:** Indica el intervalo temporal durante el cual se recopila y registra la información en los registros administrativos. Este período puede variar según la naturaleza de la data y los objetivos de la institución.
- **Frecuencia de actualización:** Se refiere a la regularidad con la que se revisan, modifican o actualizan los datos almacenados en los registros administrativos. La frecuencia de actualización puede variar según la naturaleza de la información y las necesidades específicas de la institución. Puede ser diaria, semanal, mensual, semestral, anual u otro intervalo de tiempo definido.

A continuación, se presentan ejemplos de registros administrativos:

- **Base de datos obtenida a partir de un Sistema CRM (Customer Relationship Management):** Este registro administrativo incluye datos relacionados con las interacciones de los ciudadanos con la institución. El sistema CRM registra datos como el tipo de consulta, detalles de la interacción, tiempo de respuesta, estado de la solicitud y cualquier seguimiento realizado.
- **Bases de datos provenientes de realización de trámites:** En términos generales, cualquier base de datos que provenga de un registro que se almacene a partir de la realización de trámites en un servicio público. Ejemplos de esto son los registros de las solicitudes de carné de identidad, certificados de enseñanza media, registros de solicitud de visa, registros de licencias de caza o pesca, entre otros.
- **Bases de datos relacionadas a Postulaciones a Concursos y Programas:** Bases de datos con información detallada sobre las postulaciones realizadas por personas naturales u organizaciones a concursos y programas ofrecidos por la institución. Puede incluir datos sobre los participantes, sus perfiles, documentos presentados, fechas de postulación, resultados obtenidos, y cualquier seguimiento realizado.
- **Registros de licencias de actividades productivas o recreacionales:** Estos registros contienen información detallada sobre las licencias otorgadas a personas naturales u organizaciones para llevar a cabo actividades productivas o recreacionales. Incluyen datos como el tipo de licencia, la naturaleza de la actividad autorizada, las fechas de emisión y vencimiento, las condiciones asociadas y cualquier seguimiento realizado.
- **Bases de datos de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (Ley 20.285).**
- **Bases de datos de Solicitudes de Audiencia (Ley N°20.730).**

### **Consideraciones**

- Cabe destacar que el requisito técnico solicita la caracterización de los registros administrativos, no la entrega de las bases de datos en sí. Si bien el medio de verificación se acota a la caracterización de los registros, la institución es responsable de contar con la información de respaldo.
- Se deben describir todos los registros administrativos que contengan datos de interacciones realizadas en el año en curso.
- En el contexto del Sistema, los reclamos recibidos tienen una doble función. En primer lugar, representan un registro administrativo, documentando las inquietudes, quejas o sugerencias de los usuarios para su análisis y gestión interna. Por otro lado, el acto de presentar un reclamo se considera un trámite, que representa una interacción directa entre la persona usuaria y la institución, y estos típicamente se realizan a través de la Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y/o a través del sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC).
- Dentro de los registros administrativos se deberán incluir aquellos correspondientes a solicitudes de transparencia y lobby, conforme la relevancia para cada institución.

### **(2) Trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía**

#### **Descripción**

Se solicita que la institución identifique los trámites y/o servicios que entrega a la ciudadanía. El objetivo es contar con un catastro de las interacciones que se podrían abordar al desarrollar el Sistema y contar con un panorama general de cómo la institución se relaciona con las personas usuarias. Además, se busca

obtener información que pueda ser de utilidad para el diagnóstico y la priorización, teniendo en mente el desarrollo de planes de mejoramiento en etapa 2.

En el contexto del Sistema, se utilizarán las definiciones y conceptos del Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT), coordinado por la Secretaría de Gobierno Digital del Ministerio de Hacienda. Dado que para el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuario son relevantes las interacciones con la ciudadanía, la identificación se acotará a los “Procedimientos administrativos derivados de una función específica” o bien “Otras tramitaciones”, de acuerdo con la Clasificación funcional de procedimientos administrativos del CPAT ([Guía rápida CPAT versión 4.0](#), p. 18-20).

Para los servicios que comprometen por primera vez la etapa 1, se utilizará la información cargada en el CPAT a diciembre de 2024 (procedimientos administrativos derivados de una función específica y otras tramitaciones) como insumo, por lo que parte de la información estará precargada para cada institución.

Es sumamente importante que la información reportada en este requisito técnico refleje las funciones de la institución y sea coherente con las definiciones estratégicas (misión, objetivos estratégicos, bienes y servicios finales, etc.) indicadas en la ficha de identificación reportada a Dipres ([Formulario A1](#)). Para ello, la institución debe reconocer todos los trámites que formen parte de su ámbito de competencia y trabajo, que sean dirigidos a la ciudadanía, e incorporarlos al catastro de trámites y/o servicios. Cabe destacar que esto incluye trámites y/o servicios dirigidos a personas naturales y jurídicas.

Esta identificación debe ser exhaustiva, ya que constituye la base para el cumplimiento de los siguientes requisitos técnicos. De esta manera se asegura la coherencia y lógica del sistema.

Para cada trámite y/o servicio identificado se solicita completar y/o actualizar la información indicada a continuación:

- **Tipo de registro:** Identificar el tipo de registro que se caracterizará (Acotado a procedimiento administrativo de función específica y otras tramitaciones).
- **Nombre:** Nombre o denominación que identifica al registro. Por ejemplo: "Postulación a fondo concursable".
- **Descripción:** Breve descripción que permite conocer el objetivo y alcance del registro.
- **Tipo de inicio:** Acto que inicia el procedimiento administrativo de funciones comunes o específica, los que podrán iniciar de oficio, a solicitud de parte interesada o por ambas vías. No es obligatorio para otras tramitaciones.
- **Número Ley:** Indique el número de la Ley de la cual emana o se origina este registro.
- **URL de la Ley en Ley Chile (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile):** Enlace a Ley Chile (<https://www.bcn.cl/leychile/>)
- **Producto institucional:** Los productos son los bienes y/o servicios que pueden ser entregados a las personas en el ejercicio del mandato institucional.
- **Tipo de usuario(a):** Persona natural y/o jurídica receptora del bien o servicio entregado por la institución.
- **Segmento de usuarios(as):** Segmento al cual se encuentra orientado este registro (Género, Productividad y emprendimiento, Calidad indígena, Discapacidad, Medio Ambiente, Migración, Personas mayores, Infancia, No aplica).

- **Canal(es) disponible(s) para la atención:** Medio(s) de contacto disponible para los usuarios(as) durante la tramitación del procedimiento administrativo u otras tramitaciones.
- **Canales transaccionales:** Medio(s) a través del cual se puede realizar la totalidad del procedimiento administrativo u otras tramitaciones, desde su inicio hasta la entrega de la respuesta final.
- **Registros administrativos asociados:** Registros administrativos identificados en el catastro de registros administrativos (E1O2RT4), que cuenten con información del trámite o servicio respectivo.
- **Instrumento de percepción usuaria asociado:** Identificar si existe algún instrumento de medición de percepción usuaria que incluya el trámite o servicio, ya sea MESU u otra herramienta. Se pueden incluir no solo mediciones cuantitativas, sino que también estudios de tipo cualitativo.

### **Consideraciones**

- Se tomará como insumo el Catálogo de Procedimientos Administrativos y principal herramienta para el catastro de trámites y servicios. Este instrumento estará precargado en la plataforma de la Red de Expertos.
- En la plataforma de la Red será posible complementar el catastro con trámites y/o servicios que no se encuentren declarados en el CPAT, si fuese necesario.
- Se debe tener en cuenta todos los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, incluyendo aquellos que puedan quedar fuera de las definiciones del CPAT. Es importante revisar que este reporte esté en concordancia con las definiciones estratégicas que son reportadas por la institución en la Ficha de Definiciones Estratégicas (formulario A1). Se debe asegurar que los trámites a analizar sean propios del quehacer institucional y de sus competencias.
- Independientemente de la clasificación asignada por las instituciones en el CPAT, las Solicitudes de Audiencia de Lobby (Ley N°20.730), las Solicitudes de Acceso a la Información Pública (Ley N°20.285) y los procedimientos asociados a la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencia (Decreto N°680 del año 1990), deben considerarse en este catastro. Si la institución ha categorizado ambas tramitaciones en el CPAT como procedimientos de función específica u otras tramitaciones, estas ya estarán incluidas en el listado de tramitaciones y procedimientos a analizar. En el caso en que alguna se haya dispuesto como función común, entonces debe ser agregado por el servicio.

### **Recomendaciones**

- No será posible precargar la información acerca del volumen de transacciones de cada procedimiento administrativo desde el CPAT. Se sugiere a las instituciones ingresar la información del volumen de transacciones al 30 de junio de 2025 de forma manual para tener un catastro más completo y útil. Este campo será opcional.

### **(3) Trámites que autorizan proyectos de inversión**

#### **Descripción**

Debido al compromiso gubernamental por agilizar la autorización de proyectos de inversión y por la mejora de este tipo de gestión, es importante incorporar este tipo de antecedentes en la elaboración del diagnóstico. Optimizar los procesos administrativos y reducir los tiempos de autorización no solo

contribuye a una mayor eficiencia institucional, sino que también impulsa el desarrollo económico y la inversión. Para ello, es clave identificar oportunidades de mejora, eliminar barreras innecesarias y garantizar que los trámites sean claros, accesibles y expeditos.

Para esto, las instituciones participantes en el SCSEU deberán identificar y caracterizar los trámites y/o servicios de su responsabilidad que correspondan a autorizaciones que puedan ser necesarias para el desarrollo de tales proyectos.

De acuerdo con lo indicado en el requisito técnico, se entenderá como proyectos de inversión a actividades económicas, productivas o de otros tipos, que contribuyen, directa o indirectamente, a la inversión pública o privada. En los casos en que los trámites y/o servicios puedan autorizar proyectos de inversión, se solicita identificar su tipo, de acuerdo con las siguientes definiciones:

- **Autorización de administración o disposición:** acto administrativo que habilita a explotar o desarrollar servicios de interés público, o a usar, gozar o disponer de bienes fiscales o bienes nacionales de uso público. Ejemplo: Concesión de uso oneroso de inmueble fiscal, otorgada por el Ministerio de Bienes Nacionales.
- **Autorización de localización:** acto administrativo que aprueba el emplazamiento de un proyecto o actividad, exigido en atención a las normas de ordenamiento y planificación territorial o aquel acto administrativo que aprueba la intervención o la ejecución de acciones sobre el patrimonio cultural, recursos naturales o especies que gozan de protección especial, ubicadas en el área de emplazamiento de un proyecto o actividad. Ejemplo: Permiso para que personas chilenas hagan excavaciones de tipo arqueológico, antropológico y paleontológico, otorgado por el Consejo de Monumentos Nacionales.
- **Autorización de proyecto:** acto administrativo que aprueba el diseño o programa de un proyecto o actividad<sup>6</sup> previo a su construcción, instalación, desarrollo o ejecución. Ejemplo: Autorización de proyectos de construcción de ciertas obras hidráulicas establecidas en el artículo 294° del código de aguas, otorgada por la Dirección General de Aguas.
- **Autorización de funcionamiento:** acto administrativo que aprueba la operación de un proyecto o actividad, una vez que ésta ya se encuentra construida, instalada o dispuesta para ser desarrollada o ejecutada. Ejemplo: Autorización del sitio de almacenamiento de residuos no peligrosos, otorgada por la Autoridad Sanitaria (SEREMI de Salud de la Región que corresponda).
- **Autorización de profesional o servicio:** acto administrativo que habilita a personas, empresas o equipos para la ejecución de una actividad o la prestación de un servicio, constatando el cumplimiento de las competencias requeridas para llevar a cabo dicha actividad.” Ejemplo: Permiso de sobrepeso, permiso de sobrepeso con sobredimensión, o permiso de sobredimensión, otorgado por la Dirección de Vialidad.

---

<sup>6</sup> Se entenderá por **actividad** un acto, acción, tarea o conjunto de operaciones específicas realizadas por una persona natural o jurídica, sujeta a regulación y que, de acuerdo con la ley, exige obtener una autorización previa o la aplicación de una técnica habilitante alternativa para llevar a cabo su desarrollo o ejecución. Se entenderá por **proyecto** cualquier plan, obra, instalación o establecimiento, público o privado, desarrollado por una persona natural o jurídica, que requiere autorización previa o la aplicación de una técnica habilitante alternativa para proceder a su realización, construcción, habilitación o funcionamiento.

- **Otras autorizaciones.**

### ***Consideraciones***

- En anexos, se incluye un listado inicial de autorizaciones prioritarias para proyectos de inversión, de acuerdo con lo identificado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Se espera que las instituciones identifiquen, al menos, los trámites que realizan y que están asociados a tales autorizaciones prioritarias<sup>7</sup>.
- Las instituciones deben incluir todos sus trámites que autoricen proyectos de inversión que no estén considerados en el listado preliminar identificado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- No son consideradas autorizaciones prioritarias para proyectos de inversión, aquellos trámites que sólo financien proyectos de inversión.

---

<sup>7</sup> Cabe hacer notar que las denominaciones de los permisos prioritarios identificados por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo pueden diferir respecto de los nombres de los trámites realizados por la institución.

### Requisitos técnicos 5 a 9

En los requisitos técnicos 5 al 9 del objetivo 2 se solicita la sistematización y análisis de distintas fuentes de datos, como insumo para el diagnóstico de brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria. Se contemplan los siguientes conceptos de sistematización y análisis:

- **Sistematizar:** organizar, estructurar y ordenar la información de manera coherente y accesible para facilitar y dar paso a su análisis. La sistematización de información puede considerar su recopilación (reunir los datos desde fuentes confiables y verificables), organización (clasificar la información en categorías), indexación (asignar etiquetas o palabras clave a los datos para facilitar su búsqueda), almacenamiento (guardar la información de forma accesible y segura, utilizando sistemas de gestión de bases de datos u otras herramientas tecnológicas), exploración (examinar los datos para identificar tendencias o patrones) y limpieza (eliminar datos incompletos, duplicados o erróneos). En el marco del Sistema, la **sistematización involucra el cálculo de indicadores y descripción de hallazgos**, en los casos que aplique.
- **Analizar:** examinar de manera crítica la información con el fin de comprender su significado, patrones o tendencias y extraer conclusiones significativas, en el caso del Sistema, para el diagnóstico de brechas de la calidad del servicio. El análisis de la información puede considerar la selección y aplicación de técnicas de análisis (estadísticas descriptivas, análisis de regresión, análisis de tendencias, entre otros), su interpretación y la extracción de ideas relevantes. En el marco del Sistema, esto se presenta en las **respuestas a preguntas de análisis** asociadas a los distintos requisitos técnicos.

**A continuación, se describe la sistematización de los requisitos técnicos 5 a 9 y luego se da paso a las preguntas de análisis, de forma combinada para los 5 requisitos.**

---

E1O2RT5 - Sistematización: Reclamos respondidos y tiempos de respuesta a reclamos

---

**Medios de verificación**

Tabla 9: Medios de verificación E1O2RT5

Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
Objetivo 2: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	RT5: El Servicio sistematiza y analiza la información de los reclamos del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a reclamos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario en plataforma web de la Red de Expertos/as, con la información de reclamos respondidos y su tiempo de respuesta.</li> </ul>

**Descripción**

La institución deberá sistematizar y analizar la información y estadísticas de tiempo de respuesta de reclamos respondidos para el año t (hasta el 30 de junio de 2025) y los últimos 3 años (2022, 2023, y 2024). El análisis de los últimos 3 años permitirá estudiar la evolución del indicador en el tiempo y observar si aumenta la carga y/o su tasa de respuesta, entre otros.

Se consideran las siguientes definiciones:

- Se entiende por reclamos a aquellas disconformidades que la ciudadanía manifiesta respecto de las actuaciones, atenciones y productos (bienes y/o servicios) que un órgano público entrega a través de sus canales de atención.
- Se consideran reclamos respondidos todos aquellos en los cuales se emite una respuesta resolutive por parte del Servicio, una vez analizada la información presentada.
- Se entiende por respuesta resolutive la que contiene decisiones definitivas que responden a lo solicitado por la persona usuaria y dan cierre al caso.
- Sólo se excluyen de la medición los reclamos desistidos por falta de información de la persona usuaria, los reclamos duplicados por falla o prueba de sistema, y aquellos reclamos derivados a otros Servicios por tratarse de materias que no son de competencia de la Institución receptora del reclamo.

Se deberá calcular los siguientes indicadores presentados a continuación:

- **Porcentaje de reclamos respondidos en el año t:** (número de reclamos respondidos en el año t / total de reclamos recibidos al año t) \*100. El total de reclamos recibidos al año t se refiere a reclamos acumulados, es decir, pendientes de responder de años anteriores (sin responder al 31 de diciembre del año t-1) y los recibidos en el año t.

Tabla 10: Indicador porcentaje de reclamos respondidos

Indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de reclamos respondidos en el año t	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos respondidos en año t}}{\text{N}^\circ \text{ de reclamos recibidos al año t}} * 100$

- **Promedio, mediana, mínimo y máximo del tiempo de respuesta a reclamos,** en días hábiles, considerando solo reclamos respondidos.
- **Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles<sup>8</sup>:** (número de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles en el año t / número de reclamos respondidos en el año t)\* 100.

Tabla 11: Indicador porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles

Indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ de reclamos respondidos en el año t}} * 100$

#### Consideraciones

- Se consideran los lineamientos y definiciones correspondientes al PMG Reclamos Respondidos 2022, disponibles en <https://www.integridadytransparencia.gob.cl/pmg-mei-mag-reclamos-respondidos/>.

#### Recomendaciones

- A pesar de que los indicadores solicitados se miden de forma anual, se sugiere analizar el comportamiento mensual de los datos. Por ejemplo, identificar si hay meses con mayor cantidad de reclamos, para planificar de acuerdo con la demanda.

<sup>8</sup> De acuerdo con el artículo 24 de la Ley N° 19.880, “Las decisiones definitivas deberán expedirse dentro de los 20 días siguientes, contados desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse”. Cabe destacar que el artículo 25 de la misma ley indica que los plazos se establecen en días hábiles.

---

E1O2RT6 - Sistematización: Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP)

---

**Medios de verificación**

Tabla 12: Medios de verificación E1O2RT5

Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
Objetivo 2: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	RT6: El Servicio sistematiza y analiza la información de las solicitudes de acceso a la información pública del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a las solicitudes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario en plataforma web de la Red de Expertos/as, con la información de solicitudes de acceso a la información y su tiempo de respuesta. La institución debe completar lo solicitado considerando la base de datos del portal de transparencia del Consejo para la Transparencia (CPLT)<sup>9</sup>.</li> </ul>

**Descripción**

La institución deberá sistematizar y analizar la información y estadísticas de tiempo de respuesta de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP) para el año t (hasta el 30 de junio de 2025) y los últimos 3 años (2022, 2023, y 2024). El análisis de los últimos 3 años permitirá estudiar la evolución de los tiempos de respuesta, sus cantidades, entre otros.

La Ley N°20.285 establece que las solicitudes de acceso a información pública deben ser respondidas por las instituciones en un máximo de 20 días hábiles, y prorrogables excepcionalmente por 10 días de forma adicional. La inclusión de esta información no solo pretende fomentar la disminución de los tiempos de respuesta para una menor espera por parte de los ciudadanos al requerir datos a los Servicios públicos a través de una solicitud de acceso a información pública (SAIP), sino también mejorar la gestión institucional en el manejo de dichas solicitudes y fortalecer el objetivo de transparencia pasiva, garantizando el acceso oportuno y efectivo a la información.

Cabe destacar que para el cálculo de los siguientes indicadores deben considerar todas las solicitudes que se responden en un año calendario, es decir, desde el 1 de enero al 31 de diciembre, independiente de la fecha en que se ingresó la solicitud. Se deben reportar los siguientes indicadores a calcular y analizar:

---

<sup>9</sup> Disponible en: <https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/>

- **Porcentaje de SAIP respondidas en el año t:** Este indicador tiene como objetivo cuantificar porcentualmente la cantidad de solicitudes de información que son respondidas al interior de una institución en un año. El total de SAIP recibidas al año t (denominador) se refiere a las SAIP acumuladas, es decir, aquellas pendientes de respuesta de años anteriores (no respondidas hasta el 31 de diciembre del año t-1) junto con las recibidas durante el año t<sup>10</sup>. La fórmula de cálculo se presenta en el siguiente cuadro:

Indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de SAIP respondidas en el año t	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de SAIP respondidas en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de SAIP recibidas al año t}} * 100$

- **Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles en el año t:** Este indicador tiene como objetivo cuantificar porcentualmente la cantidad de solicitudes de información que son respondidas al interior de una institución en un plazo menor o igual a 10 días hábiles. La fórmula de cálculo se presenta en el siguiente cuadro:

Indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles en el año t	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles en año t}}{\text{N}^\circ \text{ de SAIP respondidas en año t}} * 100$

- **Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t:** Este indicador tiene como objetivo cuantificar porcentualmente la cantidad de solicitudes de información que son respondidas al interior de una institución en un plazo menor o igual a 15 días hábiles. La fórmula de cálculo se presenta en el siguiente cuadro:

Indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t}}{\text{N}^\circ \text{ de SAIP respondidas en año t}} * 100$

- **Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 20 días hábiles en el año t:** Este indicador tiene como objetivo cuantificar porcentualmente la cantidad de solicitudes de

<sup>10</sup> El denominador corresponde a la suma de las SAIP no respondidas en años anteriores al año t de análisis y las SAIP recibidas en el año t de análisis.

información que son respondidas al interior de una institución en un plazo menor o igual a 20 días hábiles. La fórmula de cálculo se presenta en el siguiente cuadro:

Indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 20 días hábiles en el año t	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 20 días hábiles en año t}}{\text{N}^\circ \text{ de SAIP respondidas en año t}} * 100$

- **Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo mayor a 20 días hábiles en el año t:** Este indicador tiene como objetivo cuantificar porcentualmente la cantidad de solicitudes de información que son respondidas al interior de una institución en un plazo mayor a 20 días hábiles. La fórmula de cálculo se presenta en el siguiente cuadro:

Indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de SAIP respondidas en un plazo mayor a 20 días hábiles en el año t	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de SAIP respondidas en un plazo mayor a 20 días hábiles en año t}}{\text{N}^\circ \text{ de SAIP respondidas en año t}} * 100$

- **Tiempo promedio de respuesta SAIP:** Este indicador mide el desempeño en función del promedio de días de respuesta durante el año. La fórmula de cálculo se presenta en el siguiente cuadro:

Indicador	Fórmula de cálculo
Tiempo promedio de respuestas a las SAIP	$\frac{\sum_{i=1}^n T_i^t}{\text{N}^\circ \text{ de SAIP respondidas en el año t}}$

Donde:  $T_i^t$  = Tiempo en días hábiles que tomó responder la solicitud i respondida en el año t.

- **Mediana, mínimo y máximo del tiempo de respuesta a SAIP, en días hábiles, del periodo analizado:** Estos indicadores permiten caracterizar la distribución de las respuestas a las SAIP en el año analizado.

### Consideraciones

- Para la descarga de base de datos:
  - Las instituciones deberán utilizar únicamente datos extraídos desde el acceso institucional al “Portal de Transparencia del Estado”, del Consejo para la Transparencia, en el acceso interno del

“Escritorio del funcionario”. La base de datos se puede descargar en formato excel o csv desde la pestaña “Indicadores y estadísticas”. Para ello:

- Primero, se debe ingresar a la plataforma “Escritorio del funcionario”, utilizando las credenciales habilitadas por el CPLT (usuario y contraseña).
- A continuación, se debe acceder a la pestaña “Indicadores y estadísticas” y, en el menú ubicado al lado izquierdo de la pantalla, seleccionar la opción “Otros”.
- En la sección “Visualizar”, se debe escoger la opción “Solicitudes por estado y nombre”. Es posible aplicar filtros según el período de interés. Por su parte, para poder realizar el análisis de contenido de las SAIP, deben descargar la base de datos que tiene por opción “Solicitudes con texto”.
- Finalmente, al pie de la página, se encuentra un ícono con formato CSV. Al hacer clic sobre este, se descarga la base de datos correspondiente.

- Definiciones relevantes para el cálculo de indicadores

- El universo de análisis son SAIP, por lo que se excluyen aquellas categorizadas como no SAIP. De la misma forma, también deben ser excluidas las solicitudes en que la institución solicitó subsanación, pero que el solicitante no respondió, es decir, se entienden desistidas.
- Las SAIP recibidas al año t, corresponden a aquellas solicitudes que ingresan a la institución en un año calendario, es decir, entre el 1 de enero al 31 de diciembre, más las solicitudes acumuladas, es decir, pendientes de respuesta de años anteriores (no respondidas hasta el 31 de diciembre del año t-1).
- Las SAIP respondidas corresponden a aquellas en que la respuesta fue entregada, derivada, o está a la espera de retiro de la información, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año t, independientemente de cuándo hayan ingresado. En base de datos tendrá la categoría de etapa “ETAPA DE CUMPLIMIENTO”.
- Las SAIP calificadas como “SOLICITUD DESISTIDA” corresponden a aquellas en que la institución solicitó subsanar y el solicitante no subsanó. Se encuentran en la variable “ETAPA DE CUMPLIMIENTO”.
- Para efectos de contabilizar los plazos se aplicará el artículo 25 de la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Es necesario que cada institución calcule los días hábiles de respuesta con la información de la base de datos. Los días hábiles se contarán desde la fecha de ingreso de la solicitud hasta la fecha de respuesta. En el caso de las solicitudes subsanadas<sup>11</sup>, los días hábiles se contabilizarán desde la fecha de subsanación hasta la fecha de respuesta.

---

<sup>11</sup> Se entenderá por solicitudes subsanadas aquellas en que el servicio solicita subsanación y la persona solicitante subsana, continuándose luego su tramitación.

### Recomendaciones

- Se realizará un taller práctico de cálculo de los indicadores comprometidos, y su posterior análisis. Las fechas serán informadas prontamente.
- Ante cualquier duda, se sugiere consultar a la red de expertos mediante el sistema de [tickets](#)

---

E1O2RT7 - Sistematización: Tiempos de respuesta de trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía / trámites que autorizan proyectos de inversión

---

### Medios de verificación

Tabla 13: Medios de verificación E1O2RT7

Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
Objetivo 2: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión	RT7: El Servicio, sistematiza y analiza la información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, vigente en el año t, incluyendo estadísticas de tiempos de respuesta de los más relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios(as) finales (durante el año t y últimos 3 años). En los casos que corresponda, se incluyen estadísticas de tiempo de respuesta y stock de trámites que autoricen proyectos de inversión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario en plataforma web de la Red de Expertos, con la información de tiempo de respuesta a trámites y/o servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales.</li> <li>• Formulario en plataforma web de la Red de Expertos con estadísticas de solicitudes resueltas entre julio de 2024 y junio de 2025 y stock de trámites asociados a proyectos de inversión por año.</li> </ul>

### (1) Trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía

#### Descripción

La institución deberá sistematizar y analizar los tiempos de respuesta de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, vigentes en el año t, incluyendo estadísticas de tiempos de respuesta de los más relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios/as finales. Se deberán reportar estadísticas del año t (periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio 2025), y de los años 2022, 2023, 2024 (enero a diciembre). De esta forma, se podrá contar con datos suficientes para analizar la evolución del indicador.

La institución deberá seleccionar **al menos los 3 trámites o servicios** más relevantes de aquellos declarados en el RT 4, ya sea por su masividad (volumen de transacciones) y/o porque están asociados a los objetivos estratégicos de la institución (Formulario A1). La institución puede realizar la selección, justificando la razón para ésta, que puede ser cuantitativa y/o cualitativa. En el caso de instituciones que requieran seleccionar menos de 3 trámites, se podrá justificar en la plataforma.

Se entenderá por tiempo de respuesta al tiempo total de gestión que transcurre desde un hito de inicio y un hito de cierre descrito por la institución. En este sentido, la institución debe definir los hitos de inicio y cierre de los 3 trámites o servicios prioritarios, junto con el tiempo esperado para esta gestión. La institución podrá definir la unidad de medida apropiada para el tiempo de gestión, ya sea minutos, horas, días hábiles<sup>12</sup> o corridos.

Para cada trámite o servicio prioritario se solicitan distintas métricas que permitirán entender los promedios de los tiempos de respuesta y su dispersión, a través de los mínimos y máximos. Además, se solicita que se analice el porcentaje de transacciones que se gestionan en un plazo mayor al esperado.

- **Promedio, mediana, mínimo y máximo del tiempo de respuesta**, en la unidad de medida definida por la institución (minutos, horas, días hábiles o corridos), de cada uno de los 3 trámites o servicios seleccionados, de acuerdo con los hitos de inicio y cierre descritos por la institución.
- **Porcentaje de transacciones de los trámites o servicios más relevantes de la institución finalizadas en un plazo mayor al esperado**. Se entiende por transacciones finalizadas a aquellas que concluyeron con la entrega de una respuesta al solicitante (persona natural y/o jurídica), ya sea favorable o desfavorable. Como se indicó anteriormente, la institución define el tiempo esperado de gestión de cada trámite o servicio prioritario.

Tabla 14: Porcentaje de transacciones de los trámites o servicios más relevantes de la institución gestionadas en un plazo mayor al esperado

Indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de transacciones de los trámites o servicios más relevantes de la institución gestionadas en un plazo mayor al esperado.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de transacciones de trámites o servicios más relevantes gestionadas en un plazo mayor al esperado en el año } t}{\text{N}^\circ \text{ de transacciones de trámites o servicios más relevantes gestionadas en el año } t} * 100$

### Consideraciones

- Es posible adaptar las definiciones de los hitos de inicio y fin a las necesidades de la institución, para considerar trámites o servicios largos o complejos. El objetivo es ajustar estos hitos para que al generar una sistematización y análisis del tiempo de respuesta se genere información coherente y valiosa para la toma de decisiones de gestión.

<sup>12</sup> Entiéndase por días hábiles lo estipulado en la Ley N.º 19.880 u otras leyes específicas.

- Es posible seleccionar un número mayor a 3 trámites y/o servicios relevantes y no existe un límite máximo. En los casos en que sea necesario reportar sólo 1 o 2 trámites y/o servicios, será necesario justificar a través de la plataforma.
- Es posible que las instituciones cambien de un año a otro los trámites relevantes. Esta decisión debe basarse en las prioridades de la institución, y en aquellos trámites que entreguen más información para la gestión interna de la misma.

### **Recomendaciones**

- El objetivo de esta sistematización es identificar las brechas existentes en materia de tiempos de respuesta, por lo que se recomienda elegir como trámites prioritarios aquellos que tengan mayores problemas en esta materia y se desaconseja la elección de trámites o servicios que se caractericen por ser entregados y resueltos de forma automática, tales como la descarga de un certificado desde un sitio web.

## **(2) Tiempos de respuesta y stock de trámites que autorizan proyectos de inversión**

### **Descripción**

Para cada uno de los trámites que se identificaron como asociados a proyectos de inversión, se solicitan las siguientes estadísticas, que permitirán calcular el stock de solicitudes y un *proxy* de la velocidad de resolución:

- **Stock de solicitudes por año:** número de solicitudes que se encontraban en proceso (iniciadas, pero sin resolver) al 30 de junio de 2025, desagregadas por año de ingreso según cada uno de los siguientes grupos: enero a junio de 2025 o años 2024, 2023, 2022 y anteriores.
- **Cantidad de solicitudes resueltas entre julio 2024 y junio 2025, desagregadas por tipo de resolución y año de ingreso:** número de solicitudes aprobadas, rechazadas, desistidas, inadmisibles y declaradas abandonadas, de aquellas resueltas entre el 1 de julio de 2024 y el 30 de junio de 2025. Las cantidades de cada tipo de resolución se deberán desagregar por año de ingreso, según cada uno de los siguientes grupos: enero a junio de 2025 o años 2024, 2023, 2022 y anteriores.

Se consideran las siguientes definiciones para los tipos de resolución:

- **Aprobadas:** aquellas solicitudes terminadas por resolución final que se pronuncia sobre el fondo de la solicitud, acogiendo parcial o totalmente la petición planteada.
- **Rechazadas:** aquellas solicitudes terminadas por resolución final que se pronuncia sobre el fondo de la solicitud, denegando totalmente la petición planteada.
- **Inadmisibles:** aquellas solicitudes terminadas por resolución final que constata el incumplimiento de uno o más requisitos formales de admisibilidad necesarios para acoger a tramitación la solicitud.
- **Desistidas:** aquellas solicitudes terminadas por un acto formal del solicitante en que manifiesta expresamente su voluntad de renunciar a la solicitud.

- **Abandonadas:** aquellas solicitudes terminadas por la declaración formal del órgano de la Administración que constata la inactividad del solicitante por un plazo mayor al establecido en la normativa aplicable o el otorgado por el órgano de la Administración, bajo apercibimiento, para su actuación.

### **Consideraciones**

- En el apartado de cantidad de solicitudes resueltas, en caso de no contar con información del tipo de resolución, se podrá realizar una justificación en la plataforma. Esta justificación podrá ser utilizada solo en casos excepcionales, por motivos justificados. Su pertinencia podrá ser revisada durante el proceso de validación técnica externa.
- La institución debe revisar la información que registra para cada una de las dimensiones (stock de solicitudes por año, y cantidad de solicitudes resueltas desagregadas por tipo de resolución y año de ingreso), considerando que ambas métricas no apuntan a lo mismo. En el caso de stock, se reportan las solicitudes pendientes, y en el caso de las solicitudes resueltas son aquellas que fueron aprobadas, rechazadas, declaradas como inadmisibles, desistidas o abandonadas. Se hace especial énfasis en este punto, ya que en el proceso 2024 se observaron potenciales errores en los números reportados.

---

E1O2RT8 - Sistematización: Medición de Satisfacción Usuaría (MESU) y otros instrumentos de percepción usuaria

---

**Medios de verificación**

Tabla 15: Medios de verificación E1O2RT8

Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana.	RT7: El Servicio sistematiza y analiza la información de la medición de satisfacción usuaria y de otros instrumentos de percepción usuaria (aplicados durante el año t y en los últimos 3 años).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario en plataforma web de la Red de Expertos, con la información de medición de satisfacción usuaria, otros instrumentos de percepción usuaria aplicados durante el año t y en los últimos 3 años.</li> <li>Si un servicio no cuenta con instrumentos de percepción, se debe completar un formulario con una justificación explicando por qué no se cuenta con este tipo de herramientas.</li> </ul>

**Descripción general**

La institución debe sistematizar y analizar la información disponible derivada de instrumentos de percepción, tanto de la Medición de Satisfacción Usuaría (MESU), como de otros instrumentos propios del servicio. Los instrumentos de percepción usuaria son una herramienta fundamental para evaluar la calidad de los servicios públicos proporcionados. La percepción y satisfacción de las personas usuarias son una retroalimentación valiosa sobre la efectividad y eficiencia de la entrega de servicios. Este insumo facilita la implementación de procesos de mejora continua, permite la detección temprana de problemas emergentes y fomenta la participación ciudadana y el diálogo.

**(1) Medición de Satisfacción Usuaría (MESU)**

**Descripción**

La Medición de Satisfacción Usuaría, es un instrumento que tiene por objetivo identificar oportunidades para la mejora de la entrega de servicios, tomando como base las necesidades de las personas y contribuir a entender los factores que influyen en la satisfacción de los distintos servicios, con foco en los atributos de la experiencia y de la institución. Para más información acerca de su metodología visitar <https://satisfaccion.gob.cl/medicion-de-satisfaccion-usuaria/metodologia>.

En el contexto del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, los servicios deben **sistematizar** los productos de MESU 2025 y los que ha provisto desde 2022 a 2024, para luego **analizar** la situación de la institución en materia de satisfacción usuaria.

Los documentos que deberán ser sistematizados y, por ende, cargados en la plataforma que la Red de Expertos pone a disposición para el cumplimiento de los Requisitos Técnicos, son los siguientes:

- **Informe de Resultados 2025:** Levantamiento Cuantitativo (se espera que los resultados estén disponibles en noviembre de 2025).
- **Informe de Resultados 2024: Levantamiento Cuantitativo.**
- **Informe de Resultados 2024: Levantamiento Cualitativo.**
- **Informe de Resultados 2023: Levantamiento Cuantitativo.**
- **Informe de Resultados 2023: Levantamiento Cualitativo.**
- **Reporte de Resultados 2019 – 2022.**
- **Otros documentos entregados por la Red de Expertos durante 2025** en relación con la Medición de Satisfacción Usuaría (Opcional)

## **(2) Otros instrumentos de percepción**

### ***Descripción***

Al contar con instrumentos de percepción usuaria específicos y adecuados a los trámites y servicios, las instituciones pueden tener una comprensión más detallada y precisa de la experiencia de la persona usuaria en contextos particulares, permitiendo ajustes y mejoras focalizadas. Esto facilita la localización de áreas de mejora específicas y la implementación de soluciones dirigidas a optimizar la eficiencia y la satisfacción usuaria.

En el contexto del Sistema, las instituciones deben incluir otros instrumentos de percepción disponibles en el análisis (distintos a MESU), considerando aquellos elaborados en los últimos 3 años (2022, 2023 y 2024) y al 30 de junio de 2025.

Para cada instrumento de percepción disponible en las instituciones se solicita la siguiente información:

- **Descripción del instrumento de percepción:** Visión general del instrumento, incluyendo aspectos de su estructura y metodología, proporcionando una comprensión básica de cómo se llevó a cabo la medición de la percepción usuaria.
- **Tipo de instrumento (cuestionario estructurado, entrevista en profundidad, otro):** Modalidad del instrumento empleado para la recopilación de datos sobre la percepción de los usuarios. Puede ser un cuestionario estructurado, entrevistas en profundidad, pruebas de usabilidad, análisis del viaje del usuario, etnografías, *eye tracking*, entre otros.
- **Año en que se levantó la información:** Se refiere al año específico en el que se recopilaron los datos a través del instrumento de percepción. Esto proporciona un marco temporal para contextualizar los resultados y entender la relevancia de la información en un periodo determinado.
- **Población objetivo:** La población objetivo establece el grupo específico de personas a las que se dirige el instrumento de percepción. Puede ser la totalidad de personas usuarias de un servicio, un segmento demográfico particular, o cualquier otro grupo definido según los objetivos de la investigación.
- **Servicios medidos:** Indica los servicios, trámites específicos o aspectos del servicio público que están siendo evaluados a través del instrumento de percepción.

- **Período de referencia:** El período de referencia establece el marco temporal al que hacen referencia los datos recopilados. Puede ser meses, trimestres, año u otro periodo que sea relevante para la evaluación de la percepción de los usuarios.
- **Principales indicadores:** Métricas que se pueden obtener a partir de los instrumentos de percepción, que entregan información sobre cómo está funcionando algún aspecto de la institución. En particular, en el contexto del Sistema, son relevantes los indicadores asociados a la entrega de servicios a la ciudadanía.
- **Principales hallazgos:** Observaciones o conclusiones destacadas derivadas del análisis de los indicadores. Es un resumen las percepciones y opiniones más relevantes de la población objetivo.

### **(3) Instituciones que no cuentan con MESU u otros instrumentos de percepción.**

#### ***Descripción***

Por diferentes circunstancias, es posible que algunas instituciones no participen de la Medición de Satisfacción usuaria ni cuenten con otros instrumentos de percepción para conocer la opinión de las personas usuarias acerca de su institución.

En caso de que no cuenten con instrumentos de percepción para el año en curso, las instituciones deberán entregar una justificación que aborde los siguientes puntos:

- ¿Por qué razón no disponen de un instrumento de percepción usuaria en su servicio?
- ¿Cómo obtienen información sobre la opinión o percepción de las personas usuarias acerca de su servicio?
- Si no obtienen información de este tipo, ¿cómo se podría abordar esta temática en el futuro?

---

E1O2RT9 - Sistematización: Registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes

---

**Medios de verificación**

Tabla 16: Medios de verificación E1O2RT9

Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
Objetivo 2: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	RT9: El Servicio sistematiza y analiza 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario en plataforma web de la Red de Expertos, con la información de registros administrativos relevantes en año t y años 2022, 2023 y 2024.</li> </ul>

**Instituciones con registros administrativos asociados a trámites y/o servicios relevantes**

**Descripción**

En complemento a la información ya sistematizada, las instituciones deben incluir información proveniente de registros administrativos asociados a trámites relevantes, de acuerdo con lo establecido en el Requisito Técnico 9. Se entenderá por registros administrativos relevantes a aquellos registros asociados a los 3 trámites y/o servicios más relevantes de la institución definidos en el Requisito Técnico 4. Se deberá reportar información de registros administrativos del año t (periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio 2025), y de los años 2022, 2023, 2024 (enero a diciembre).

Para dichos registros se solicita la siguiente información:

- **Descripción:** Se refiere a un resumen que abarca de manera global la información almacenada en los registros administrativos de una institución. Esta descripción proporciona una visión panorámica de los datos contenidos (de acuerdo con los campos del RT 4).
- **Principales indicadores:** Métricas más importantes que se pueden obtener a partir de los registros administrativos, que entregan información sobre cómo está funcionando algún aspecto de la institución. En particular, en el contexto del Sistema, son relevantes los indicadores asociados a la entrega de servicios a la ciudadanía. Es sumamente relevante que la institución incorpore análisis de los datos de los últimos tres años y de enero a junio del 2025.
- **Principales hallazgos:** Observaciones o conclusiones destacadas derivadas del análisis de los indicadores.

Un ejemplo de análisis de registros administrativos asociados a trámites y/o servicios corresponde:

- Registro administrativo #1: Reclamo contra organismo enlace

Descripción	Registra la interacción de la persona usuaria con la institución al presentar un reclamo contra el organismo de enlace. En una primera instancia, se ingresa el RUT a través del teclado telefónico en el sistema automatizado. Luego, el personal de la plataforma de atención telefónica registra los datos de contacto, la descripción del caso, género, región, sexo, comuna, nacionalidad y posibilidad de participar en encuestas.
Principales indicadores	1. Métricas de Tiempo de respuesta en días hábiles como promedio, mediana, mínimo y máximo.  2. Transacciones gestionadas en un plazo mayor al establecido para este trámite, correspondiente en 20 días hábiles.
Principales hallazgos	La información obtenida a partir de los datos de reclamos presentados a través del canal telefónico contra el organismo de enlace indica que, entre 2021 y el 30 de junio de 2024, se respondieron 3.500 requerimientos de este tipo. Esto representa el 6% del total de 145.000 requerimientos registrados en el período. En cuanto a la evolución de los reclamos, entre 2021 y 2022 se observó un aumento del 12%. Posteriormente, entre 2022 y 2023, hubo una disminución del 5%, y entre 2023 y junio de 2024, una nueva reducción del 3% en comparación con el período anterior.  En relación con el tiempo de respuesta en días hábiles, el registro administrativo promedió de 17.2, 10.5, 12.1 y 14.8 días hábiles para los años 2021, 2022, 2023 y hasta el 30 de junio de 2024, respectivamente. Respecto a la mediana, los valores para el período 2021 al 30 de junio de 2024 fueron 12, 7, 6 y 8 días. El tiempo mínimo de respuesta fue de 0 días en todos los años, mientras que el tiempo máximo registrado alcanzó los 590, 370, 420 y 720 días, respectivamente.  En cuanto a las transacciones gestionadas en un plazo mayor a 20 días hábiles, se identificó que un 25.1%, 11.8%, 13.5% y 15.2% de los casos fueron respondidos fuera del plazo en 2021, 2022, 2023 y hasta el 30 de junio de 2024, respectivamente.

### **Instituciones sin registros administrativos asociados a trámites y/o servicios relevantes**

#### ***Descripción***

Por diferentes circunstancias, es posible que algunas instituciones no cuenten con registros administrativos asociados a su selección de trámites y/o servicios relevantes.

En estos casos, las instituciones deberán explicar una justificación que aborde los siguientes puntos:

- ¿Por qué razón no disponen de registros administrativos para estos trámites y/o servicios relevantes en su servicio?
- ¿Cómo recopilan información acerca de las características de las personas usuarias o de sus interacciones con la institución en estos trámites y/o servicios relevantes?
- Si no obtienen información de este tipo, ¿cómo se podría abordar esta temática en el futuro?

E1O2RT 5, 6, 7, 8 y 9 - Análisis

**Medios de verificación**

Tabla 17: Medios de verificación E1O2RT5 - 9 (análisis)

Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
<p>Objetivo 2: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.</p>	<p>RT5: El Servicio sistematiza y analiza la información de los reclamos del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a reclamos.</p> <p>RT6: El Servicio sistematiza y analiza la información de las solicitudes de acceso a la información pública del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a las solicitudes.</p> <p>RT7: El Servicio, sistematiza y analiza la información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, vigente en el año t, incluyendo estadísticas de tiempos de respuesta de los más relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios(as) finales (durante el año t y últimos 3 años). En los casos que corresponda, se incluyen estadísticas de tiempo de respuesta y stock de trámites que autoricen proyectos de inversión.</p> <p>RT8: El Servicio sistematiza y analiza la información de la medición de satisfacción usuaria y de otros instrumentos de percepción usuaria (aplicados durante el año t y en los últimos 3 años).</p> <p>RT9: El Servicio sistematiza y analiza 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario en plataforma web de la Red de Expertos, con respuesta a las preguntas formuladas para orientar el diagnóstico.</li> </ul>

### Descripción

Las instituciones analizarán la información de reclamos respondidos, solicitudes de acceso a la información pública (SAIP), tiempos de respuesta a reclamos, tiempo de respuesta a los trámites de los servicios relevantes, medición de satisfacción usuaria, instrumentos de percepción y registros administrativos a través de las preguntas descritas a continuación. Es importante que las respuestas estén alineadas con las métricas e indicadores presentados en la sección de sistematización de los requisitos técnicos 5 al 9. Además, la información del RT 4 es útil para responder preguntas de análisis asociadas con los trámites y/o servicios, además de los registros administrativos.

Sumado a lo anterior, el servicio puede considerar en sus respuestas otros indicadores que sean pertinentes a partir de su propio análisis, que surjan desde la información solicitada en los requisitos técnicos o desde otra fuente de información, que debe estar debidamente detallada. Cabe destacar que, las instituciones debieran justificar las respuestas a las preguntas de análisis.

Tabla 18: Preguntas de análisis RT 5 al 9

Tipo	Preguntas
<p><b>Reclamos</b></p> <p>Considerar indicadores en RT 5</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuentan con tipología de los reclamos en base a su naturaleza?<sup>13</sup></li> <li>• En caso de que cuente con tipologías, ¿cuáles son los 3 tipos de reclamos más frecuentes que recibe la institución?</li> <li>• ¿Cuáles son los tipos de reclamos que han aumentado? Considere una comparación año a año.</li> <li>• ¿Cuáles son los tipos de reclamos que han disminuido? Considere una comparación año a año.</li> <li>• ¿Cuáles son los 3 trámites y/o servicios que generan más reclamos?</li> <li>• ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de reclamos respondidos en los últimos 3 años?</li> <li>• ¿Cómo ha evolucionado el tiempo de respuesta a reclamos en los últimos 3 años?</li> <li>• ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de reclamos respondidos dentro de 20 días hábiles en los últimos 3 años?</li> <li>• ¿Qué espacios de mejora se identifican en relación con la entrega de respuesta a reclamos y los tiempos de esta gestión?</li> </ul>

<sup>13</sup> Se entiende por tipología de reclamos, en función de su naturaleza, el proceso de agrupar los reclamos según el tipo de problema o situación que los origina. Por ejemplo, se incluyen reclamos relacionados con la atención al usuario, con la entrega del servicio, entre otros. Es importante aclarar que esta clasificación no se refiere a los reclamos asociados a la tramitación.

Tipo	Preguntas
<p><b>Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP)</b></p> <p>Considerar indicadores en RT6</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De manera general, ¿cuál o cuáles son las tres principales temáticas<sup>14</sup> en que mayormente se solicita información? ¿Cómo ha evolucionado este dato en los últimos 3 años?</li> <li>• ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidos en 10 días o menos durante los últimos 3 años?</li> <li>• ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidos en 15 días o menos durante los últimos 3 años?</li> <li>• ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidos en 20 días o menos durante los últimos 3 años?</li> <li>• ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidos en más de 20 días durante los últimos 3 años? En específico, para este grupo, ¿cuáles son las principales temáticas en que se solicita información?, ¿cuáles son las 3 principales razones de demora en responder a estas solicitudes?</li> <li>• ¿Cómo ha evolucionado el tiempo promedio de respuestas a SAIP durante los últimos 3 años? Indique si ha aumentado o disminuido.</li> <li>• ¿Qué espacios de mejora se identifican en relación con la entrega de respuesta a las SAIP y los tiempos de esta gestión interna?</li> <li>• ¿La institución ha adoptado acciones de mejora para reducir los tiempos de respuestas? ¿Cuáles?</li> <li>• ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidas en los últimos 3 años?</li> </ul>
<p><b>Registros administrativos</b></p> <p>Considerar información en RT 4 y RT 9</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué información o registros administrativos hacen falta para caracterizar a las personas usuarias que interactúan con la institución?</li> <li>• ¿Qué información o registros administrativos hacen falta para caracterizar las interacciones de las personas con la institución?</li> <li>• ¿Qué oportunidades de mejora se identifican en la forma en que se recogen los datos de experiencia usuaria en la institución?</li> </ul>

<sup>14</sup> La temática hace referencia al contenido de la SAIP. Por ejemplo, SAIP para conocer estado de trámites, SAIP que requieren bases de datos, SAIP para estudiantes o tesis, SAIP sobre de información de funcionarios públicos, etc.

Tipo	Preguntas
<p><b>Canales</b></p> <p>Considerar información en RT 4 al 9.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿A través de qué canales puede interactuar la ciudadanía con la institución?</li> <li>• Si la institución cuenta con un modelo de atención:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Los canales están siendo utilizados de acuerdo con el modelo de atención de la institución?</li> <li>○ ¿Qué brechas existen en este aspecto?</li> </ul> </li> <li>• ¿Cómo se distribuye el uso de canales institucionales por las personas usuarias?</li> <li>• ¿Cuáles son los canales que funcionan de mejor forma en la institución? Por ejemplo, aquellos que permiten un menor tiempo de respuesta y aquellos con niveles de satisfacción usuaria más altos.</li> <li>• ¿Cuáles son los canales con mayores oportunidades de mejora?, ¿por qué?</li> <li>• ¿Cómo ha evolucionado el desempeño de los canales de atención?</li> </ul>
<p><b>Trámites/servicios</b></p> <p>Considerar información en RT 4 al 9.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son los trámites/servicios más utilizados (con un mayor volumen de transacciones) de la institución?</li> <li>• ¿Cuáles son los trámites/servicios que funcionan de mejor forma en la institución? Por ejemplo, aquellos que tienen un menor volumen de reclamos asociados o aquellos con mayores niveles de satisfacción usuaria.</li> <li>• ¿Cuáles son los trámites/servicios con mayores oportunidades de mejora?, ¿Por qué?</li> <li>• ¿Cómo ha evolucionado el desempeño de los trámites/servicios? Por ejemplo, analice si ha aumentado o disminuido la satisfacción usuaria con los trámites/servicios, o si los tiempos de respuesta han aumentado o disminuido.</li> </ul>

Tipo	Preguntas
<p><b>Trámites que autoricen proyectos de inversión</b></p> <p>Considerar información en RT4 y RT7</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se distribuye el stock según año de ingreso? ¿Cuáles son los trámites con mayor y menor stock? ¿A qué factor(es) atribuyen la variación año a año?</li> <li>• En el caso de trámites con mayor volumen de stock de solicitudes ingresadas antes de 2025, ¿qué factores podrían explicar la cantidad de solicitudes pendientes?</li> <li>• ¿Cómo se distribuyen las solicitudes resueltas según año de ingreso entre los distintos trámites? ¿Se observan diferencias en la relación entre solicitudes resueltas y stock, según año de ingreso?</li> <li>• A nivel servicio, ¿cómo es la distribución de solicitudes resueltas, según tipo de resolución? ¿Existe variación relevante en la tasa de aprobación<sup>15</sup> de solicitudes, según año de ingreso? Si fuese relevante, ¿qué factores podrían explicar dicha variación?</li> <li>• ¿Qué oportunidades se observan para mejorar la tramitación de solicitudes de autorización de proyectos de inversión?</li> <li>• ¿Qué oportunidades se observan para mejorar el registro sistemático de información y datos descriptivos de tramitación de autorizaciones de proyectos de inversión?</li> </ul>

---

<sup>15</sup> La tasa de aprobación del año t corresponde al número de solicitudes aprobadas en el año t / número de solicitudes resueltas en el año t

### Instituciones con Medición de Satisfacción Usuaría

Las instituciones con Medición de Satisfacción Usuaría deben responder las preguntas de la Tabla 19. Se solicita considerar al menos los insumos sistematizados en la plataforma, de acuerdo con lo indicado en el RT 8. Al igual que en las preguntas anteriores, el servicio puede complementar con información disponible en la institución. Se separa el análisis entre los periodos 2022 y 2023 – 2025 por los ajustes metodológicos de MESU en 2023.

Tabla 19: Preguntas de análisis asociadas a la Medición de Satisfacción Usuaría

Periodo	Preguntas
<p>2022</p> <p>Considerar los resultados y definiciones del Reporte 2019 – 2022 (Figura 3).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo fue el desempeño de su institución con respecto a otras instituciones su mismo grupo?</li> </ul>
<p>2023 – 2025</p> <p>Considerar los informes de resultados cuantitativos 2023, 2024 y 2025 y los informes de resultados cualitativos de 2023 y 2024.</p> <p>Utilizar las bases de datos para cruzar información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La institución ¿mejoró, mantuvo o empeoró el porcentaje de personas que evalúan con nota 6 o 7 su última experiencia realizando trámites en su institución?</li> <li>• ¿Existen diferencias en el porcentaje de personas que evalúa con nota 6 o 7 su última experiencia por tipo de persona usuaria, sexo, tramo etario y nivel educativo alcanzado?</li> <li>• ¿Existen diferencias en términos de la evaluación de los distintos canales de atención medidos?</li> <li>• ¿Cuáles fueron los atributos de la experiencia mejor y peor evaluados?</li> <li>• ¿Cuáles son los atributos de la experiencia que explican de mayor forma las variaciones en la satisfacción con la última experiencia?</li> <li>• ¿En qué medida las personas usuarias de su institución sabían a qué institución debían recurrir y que trámite debían hacer al momento que surge la necesidad?</li> <li>• Considere los resultados de habilitación y conocimiento del trámite/institución, ¿qué oportunidades de mejora se identifican en la entrega de información a las personas usuarias?</li> <li>• Refiérase al sentido de urgencia con que las personas se enfrentan a la institución.</li> <li>• ¿Cuál es el porcentaje de personas que reporta haber sufrido algún problema al realizar su último trámite en su institución? ¿Cuál es el problema más recurrente?</li> <li>• De acuerdo con toda la información sistematizada y analizada, ¿cuáles son los principales factores que explican la satisfacción con la última experiencia en su institución?</li> </ul>

### ***Consideraciones***

- Para ambos conjuntos de preguntas, es relevante que las respuestas estén alineadas con las métricas e indicadores presentados en la sección de sistematización de los requisitos técnicos 5 al 9. Además, la información del RT 4 es útil para responder preguntas de análisis asociadas con los trámites y/o servicios, además de los registros administrativos.
- El servicio debe basar su diagnóstico en la información recopilada y en las respuestas a las preguntas de análisis indicadas anteriormente. En el caso de sumar otras fuentes de información, es clave declarar de forma explícita la fuente y año de los hallazgos. En suma, se debe evitar la inclusión de aspectos que no estén respaldados por la evidencia disponible.

### ***Recomendaciones***

- Se recomienda vincular las respuestas con los conocimientos institucionales y acerca del funcionamiento del Estado presentes en los equipos de trabajo de la institución, así como también de la visión del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital.

## E1O2RT10 - Difusión del diagnóstico

### Medios de verificación

Tabla 20: Medios de verificación E1O2RT10

Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
Objetivo 2: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	<p>RT 10: El Servicio difunde el informe de diagnóstico final entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500.</p> <p>En caso de que, la difusión a representantes de la sociedad civil se realice homologando el COSOC a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, el Servicio deberá acreditar la existencia de un dictamen emitido por la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación. Este requerimiento es exigible para todos los requisitos técnicos que requieran participación, difusión u otros asociados a COSOC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia del medio de difusión utilizado (correo, captura de pantalla, oficio, acta, etc.)</li> <li>• Copia del material utilizado en la difusión del diagnóstico.</li> <li>• Listado de destinatarios de la difusión del diagnóstico, incluyendo al menos nombre y cargo (Formato Excel). Debe permitir identificar a:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas.</li> <li>○ Directivos.</li> <li>○ Consejo de la Sociedad Civil.</li> </ul> </li> <li>• Acto administrativo que dé cuenta de la conformación del COSOC y de su vigencia.</li> <li>• En caso de homologación de COSOC, debe adjuntarse dictamen de la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.</li> </ul>

### Descripción

El resultado del diagnóstico se debe difundir en la institución y en el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC). De esta forma, las personas funcionarias y los/as representantes de las personas usuarias estarán al tanto del trabajo desarrollado, incluyendo las fortalezas, principales brechas y prioridades de la institución.

### Consideraciones

- La difusión se puede realizar a través de reuniones, correos, mensajes en intranet, entre otras. Se pueden considerar actividades presenciales, remotas o híbridas.

### ***Recomendaciones***

- Se sugiere que la difusión del diagnóstico se realice a través de reuniones, que permitan la interacción y participación de los distintos públicos objetivo.
- Es responsabilidad de las instituciones sistematizar y conservar respaldo de los destinatarios de las actividades de difusión del diagnóstico, los que podrán ser solicitados en los procesos de validación técnica externa de la implementación del Sistema.

### III. Contrapartes

Por medio de los oficios N° 240, 241 y 242, de 5 de febrero de 2025, del Ministerio de Hacienda se solicitó la designación de contrapartes del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y de la Medición de Satisfacción Usuaria, en los casos que corresponda.

Las personas definidas como contrapartes serán el punto de contacto entre la institución y la Red de Expertos. Se espera que la contraparte del Sistema coordine y/o haga seguimiento en su institución a la ejecución de todas las actividades descritas en el programa marco, con foco en la mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria, sirviendo además de canal de comunicación entre su institución y la Red de Expertos. La comunicación entre el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital y la Red de Expertos, en caso de ser necesario, debe ser canalizada por medio de la contraparte.

Por su parte, la contraparte de la Medición de Satisfacción Usuaria, será convocada a reuniones sobre el diseño de cuestionario y otros aspectos técnicos del estudio MESU 2025, tales como la coordinación de entregas de bases de datos de usuarios de su institución, indispensables para el diseño y selección de su muestra, la revisión de los resultados obtenidos en la encuesta, la definición de prioridades para el levantamiento cualitativo y la participación en actividad de difusión de resultados cualitativos del estudio.

#### IV. Glosario

- Año t: Año en curso (2025).
- Calidad de servicio: Grado con que los servicios y productos se adecuan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos<sup>16</sup>. La calidad de servicio puede ser analizada a partir de múltiples dimensiones, tales como oportunidad, completitud y confiabilidad.
- Canal: Medio a través de la cual se lleva a cabo la comunicación o interacción entre una persona y el servicio. Algunos canales utilizados por servicios públicos son: sitio web, sucursal virtual, redes sociales, oficina (canal presencial), postal, call center.
- Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT): herramienta que apoya la implementación de la Ley N° 21.180, en vigencia desde junio de 2022, y permite dar cumplimiento a la fase de preparación, orientada a que los órganos de la Administración del Estado identifiquen y caractericen los procedimientos administrativos que derivan de su mandato institucional. El CPAT convoca a todos los órganos de la Administración del Estado, y reúne información de todos los procedimientos administrativos y otras tramitaciones que son parte del quehacer institucional, constituyendo así, la herramienta oficial de identificación única y caracterización de los procedimientos administrativos y otras tramitaciones del Estado, que permite dar seguimiento al cumplimiento de la Ley de Transformación Digital, y proveer información estratégica para la toma de decisiones en la materia<sup>17</sup>.
- Ciudadanía: Todas las personas que interactúan con las instituciones públicas. En el marco del sistema, se considera a personas naturales y personas jurídicas.
- Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital: El Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, conformado por funcionarios/as de distintos niveles jerárquicos y áreas, es el ente a cargo de velar por la correcta implementación del Sistema en la institución, cumpliendo funciones clave y participando en todas las etapas del proceso. Cumple un rol asesor a la dirección, con una visión global y estratégica del Sistema y de la institución.
- Experiencia usuaria: La experiencia usuaria (UX, por sus siglas en inglés) se refiere a las percepciones y reacciones de una persona como resultado de la interacción con un servicio. Incluye todas las

---

<sup>16</sup> Fuente: Simplificando vidas: Gestión de la calidad y satisfacción ciudadana con los servicios públicos 2018 (BID, 2018).

<https://publications.iadb.org/es/simplificando-vidas-gestion-de-la-calidad-y-satisfaccion-ciudadana-con-los-servicios-publicos-2018>

<sup>17</sup> Fuente: Guía rápida CPAT versión 3.0, Secretaría de Gobierno Digital. Disponible en <https://digital.gob.cl/transformacion-digital/estandares-y-guias/catalogo-de-procedimientos-administrativos-y-tramites-cpat/>

emociones, creencias, preferencias, percepciones, respuestas físicas y fisiológicas, comportamientos y logros de las personas usuarias que ocurren antes, durante y después de la interacción.

- **Interacción:** El contacto entre las personas usuarias y las instituciones independiente del canal de atención.
- **Medición de Satisfacción Usuaría (MESU):** Estudio de satisfacción usuaria con los servicios del Estado, coordinado por la Secretaría de Modernización. Para más información, se sugiere revisar [satisfaccion.gob.cl](http://satisfaccion.gob.cl).
- **Modelo de Atención:** Corresponde a la manera en la que una institución dispone y organiza sus canales de contacto y recursos internos para atender los diferentes requerimientos y solicitudes de parte de las personas usuarias.
- **Perfil de Usuario:** Es una herramienta del diseño de servicios que permite representar un tipo de persona que utiliza los servicios entregados por la institución pública y es útil para identificar cuáles son las necesidades o motivaciones que la llevan a consultar a la organización.
- **Política de calidad de servicio y experiencia usuaria:** La política de calidad de servicio plantea la forma en que la institución busca relacionarse con las personas usuarias, entregando directrices y líneas de acción a cumplir en las interacciones con la ciudadanía. De esta forma, se establece un marco que orienta los estándares de calidad de servicio y experiencia usuaria en la institución.
- **Procedimiento administrativo:** El artículo 18 de la Ley N° 19.880, lo define como una sucesión de actos trámite vinculados entre sí, emanados de la Administración y, en su caso, de particulares interesados, que tiene por finalidad producir un acto administrativo terminal<sup>18</sup>.
- **Proyectos de inversión:** Actividades económicas, productivas o de otros tipos, que contribuyen, directa o indirectamente, a la inversión pública o privada.
- **Punto de contacto:** Corresponde a aquella persona o herramienta que sirve como vínculo entre el usuario y la institución, esta puede ser desde una persona que atiende público, un correo informativo, instrucciones de cómo proceder, la página web donde ingresa los reclamos, entre otros.
- **Reclamo:** Es aquella disconformidad que un usuario o usuaria presenta respecto de una actuación, atención y/ o producto que un órgano público entrega a través de sus canales de atención.

---

<sup>18</sup> Fuente: Guía rápida CPAT versión 3.0, Secretaría de Gobierno Digital. Disponible en <https://digital.gob.cl/transformacion-digital/estandares-y-guias/catalogo-de-procedimientos-administrativos-y-tramites-cpat/>

- **Reclamo respondido:** Es aquel reclamo que cuenta con una respuesta resolutive por parte del Servicio, una vez analizada la información presentada. La respuesta resolutive es la que contiene decisiones definitivas que responden lo solicitado por el usuario y dan cierre al caso.
- **Registros administrativos:** En el contexto del Sistema, un registro administrativo es un conjunto de datos que permite describir de las interacciones de la ciudadanía con la institución. Los registros administrativos pueden incluir, por ejemplo, características sociodemográficas de los/as usuarios/as y/o características de la interacción.
- **Respuesta resolutive:** Aquella que contiene decisiones definitivas que responden a lo solicitado por el usuario y dan cierre al caso.
- **Satisfacción:** Grado de cobertura de las necesidades, expectativas o demandas del usuario. Se relaciona con la calidad percibida (a mayor calidad percibida, mayor satisfacción) y con la diferencia entre la calidad percibida y las expectativas previas a la recepción del servicio<sup>19</sup>.
- **Servicio:** Un servicio es una actividad o conjunto de acciones que buscan satisfacer las necesidades, deseos o expectativas de una persona.
- **Trámite:** Toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto entregado por una institución pública, generando un procedimiento que finaliza con una respuesta para el solicitante<sup>20</sup>.
- **Usuario/a:** Entenderemos por personas usuarias o público usuario a todas aquellas personas que sean receptoras de los productos y servicios que entrega nuestra institución, es decir los usuarios finales. Pueden ser personas naturales o jurídicas.
- **Viaje de usuario:** es una herramienta del diseño de servicios que permite visualizar cuáles son todas las interacciones que tiene un perfil de usuario antes, durante y después de acceder al servicio otorgado por la institución pública.

---

<sup>19</sup> Fuente: Simplificando vidas: Gestión de la calidad y satisfacción ciudadana con los servicios públicos 2018 (BID, 2018).

<https://publications.iadb.org/es/simplificando-vidas-gestion-de-la-calidad-y-satisfaccion-ciudadana-con-los-servicios-publicos-2018>

<sup>20</sup> Fuente: Marco Conceptual de Productos y Trámites. División de Gobierno Digital (2019) Disponible en [https://cms-tramites-prod.s3-us-west-2.amazonaws.com/uploads/pdf/marco-conceptual-de-productos-y-tramites-del-estado-2019\\_JisUK0H.pdf?](https://cms-tramites-prod.s3-us-west-2.amazonaws.com/uploads/pdf/marco-conceptual-de-productos-y-tramites-del-estado-2019_JisUK0H.pdf?)

## V. Anexos

### 1. Listado de Trámites que autorizan a proyectos de inversión:

Ministerio sectorial	Servicio responsable	Nombre Autorización
Ministerio de Agricultura	Corporación Nacional Forestal (CONAF)	Plan de manejo de corta y reforestación de bosque nativo para ejecutar obras civiles
		Permiso para la intervención de especies vegetales nativas clasificadas de conformidad con el artículo 37 de la ley N° 19.300, que formen parte de un bosque nativo, o alteración de su hábitat
		Plan de trabajo para la corta, destrucción o descepeado de formaciones xerofíticas
		Plan de manejo preservación para efectos del artículo 19° de la ley N°20.283
		Permiso para el manejo de bosque nativo de preservación que corresponda a ambientes únicos o representativos de la diversidad biológica natural del país
		Solicitud de autorización de corta de árboles y/o arbustos aislados ubicados en áreas declaradas de protección
	SEREMI Agricultura	Permiso para subdividir y urbanizar terrenos rurales o para construcciones fuera de los límites urbanos
	Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)	Permiso para la caza o captura de ejemplares de animales de especies protegidas para fines de investigación, para el establecimiento de centros de reproducción o criaderos y para la utilización sustentable del recurso
		Solicitud de autorización del plan de control de lagomorfos y roedores
		Solicitud de permiso para corta, explotación o descepeado de palma chilena
Ministerio de Bienes Nacionales	Subsecretaría de Bienes Nacionales	Concesión de uso oneroso de inmueble fiscal
		Concesión de uso gratuito de inmueble fiscal de largo plazo
		Concesión de uso gratuito de inmueble fiscal de corto plazo
		Arrendamiento de inmueble fiscal
		Desafectación de bienes nacionales de uso público ("bnup")
		Destinación de inmueble fiscal
		Servidumbre sobre inmueble fiscal (legal y voluntaria)
		Transferencia gratuita de inmueble fiscal
		Venta de bienes fiscales prescindibles
	Consejo de Monumentos Nacionales (CMN)	Permiso para realizar trabajos de conservación, reparación o restauración en monumento histórico

Ministerio sectorial	Servicio responsable	Nombre Autorización
Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio		Permiso para hacer construcciones nuevas en una zona declarada típica o pintoresca
		Permiso para ejecutar obras de reconstrucción o de mera conservación en zona típica
		Permiso de instalación de monumento público, de retiro de monumento o traslado
		Permiso para que personas chilenas hagan excavaciones de tipo arqueológico, antropológico y paleontológico
		Permiso para intervenir santuario de la naturaleza
Ministerio de Defensa	Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC)	Autorización de funcionamiento de helipuerto
		Autorización de funcionamiento de aeródromo
		Autorización de sitio de operación temporal
		Permiso para las construcciones, instalaciones y plantaciones en los aeródromos públicos, en su zona de aproximación y en los terrenos circundantes a las instalaciones de ayuda y protección a la navegación aérea
		Permiso para transportar en las aeronaves objetos que constituyan un peligro para la seguridad de vuelo
		Permiso para transportar objetos, sustancias o dispositivos peligrosos para la seguridad pública o la seguridad nacional
		Recepción de proyecto señalización y balizas
	Dirección General de Movilización Nacional (DGMN)	Autorización de almacén de explosivos
		Autorización de compra de un producto sometido a control por la ley de armas
		Autorización de funcionamiento de instalaciones de fabricas, plantas, líneas de ensamblaje, armaduras u otras similares.
		Autorización de importación e internación de un producto sometido a control por la ley de armas
		Autorización de operación de camiones fábricas o cargadores
		Autorización de proyecto de instalaciones de fabricas, plantas, líneas de ensamblaje, armaduras u otras similares.
		Autorización para consumidor habitual de explosivos
		Autorización para fabricar un producto sometido a control por la ley de armas
		Autorización para la destrucción de elementos controlados
		Autorización para que los comerciantes, importadores, exportadores, armadores, transformadores y reparadores

Ministerio sectorial	Servicio responsable	Nombre Autorización	
		de elementos sujetos a control ejerzan sus actividades específicas.	
		Licencia de programadores, calculistas y manipuladores de explosivos, productos químicos o artificios pirotécnicos	
	Dirección General del Territorio Marítimo y de Marina Mercante (DIRECTEMAR)	Aprobar planos contra incendios y de dispositivos y medios de salvamento de embarcaciones marítimas.	
		Aprobar Planos de Instalación de Equipos del SMSSM	
		Aprobar proyectos de construcción, modificación o importación de naves o artefactos navales.	
		Aprobar u Homologar Aparatos Náuticos	
		Autorización para una faena de buceo profesional	
		Inscripción de matrícula de naves y artefactos navales mayores	
		Otorgar licencia de estación de base	
		Permiso para instalar señalizaciones de ruta o de puerto que ayuden a la navegación	
		Solicitud de permiso de Escasa Importancia (P.E.I.)	
		Solicitud para obtener autorización para actividad de dragado sin vertimiento en el mar (inferiores a 50 mil m3)	
	Subsecretaría para las Fuerzas Armadas (SSFFAA)	Concesión marítima mayor	
		Concesión marítima menor	
		Concesión de acuicultura	
		Autorización para la modificación no sustancial de concesiones marítimas mayores, menores, o destinaciones	
		Autorización para la modificación sustancial de concesiones marítimas mayores	
		Autorización para la modificación sustancial de concesiones marítimas menores o destinaciones	
	Ministerio de Economía	Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura (SERNAPESCA)	Solicitud de autorización para que entidades de muestreo y laboratorios analicen y muestreen productos pesqueros de exportación
			Solicitud de habilitación sanitaria de establecimientos y/o instalaciones de faenamiento
Solicitud de habilitación sanitaria de frigoríficos para el almacenamiento de productos pesqueros y acuícolas de exportación			
Autorización de laboratorio de diagnóstico			
Autorización para importar especies acuáticas vivas			
Inscripción en el registro de lanchas transportadoras (rlt)			
Inscripción en el registro pesquero artesanal (rpa)			

Ministerio sectorial	Servicio responsable	Nombre Autorización
	Subsecretaría de Pesca y Acuicultura (SUBPESCA)	Autorización para realizar pesca de investigación
		Autorización del proyecto técnico de una concesión de acuicultura
		Autorización para centros de acopio y faenamiento en bienes nacionales de uso público
		Otorgamiento de licencias transables de pesca
		Transferencia de permisos extraordinarios de pesca (pep)
Ministerio de Educación	Subsecretaría de Educación Parvularia	Autorización de funcionamiento de establecimientos de educación parvularia
Ministerio de Energía	Comisión Chilena de Energía Nuclear (CCHEN)	Autorización de operación de instalaciones o equipos
		Permiso para el emplazamiento de instalaciones nucleares y radiactivas
		Autorización de exportación de generadores de radiación
		Autorización de exportación de material radiactivo.
		Autorización de importación de generadores de radiación
		Autorización de importación de material radiactivo
		Autorización de transferencia de instalaciones
		Autorización de transporte de material radiactivo
		Autorización especial de oficial de protección radiológica
		Autorización especial de operador
		Autorización de cierre definitivo de instalaciones o equipos radiactivos de primera categoría
		Autorización de cierre temporal de instalaciones o equipos radiactivos de primera categoría
	Autorización de construcción de instalaciones o equipos radiactivos de primera categoría	
	Comisión Nacional de Energía (CNE)	Declaración en construcción
		Modificación relevante
		Obra urgente
	Subsecretaría de Energía	Concesión de energía geotérmica
	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	Concesión eléctrica definitiva
		Autorización para actuar como organismo de certificación, inspección y verificación de la conversión de instalaciones interiores de gas
		Autorización para actuar como certificador, laboratorio de ensayos o inspector de productos eléctricos, de gas y/o combustibles líquidos
Autorización para certificar productos eléctricos y/o de combustibles usando informes de ensayos emitidos por laboratorios extranjeros (autorización de uso de laboratorio extranjero)		
Autorización para proyectos especiales de hidrógeno		

Ministerio sectorial	Servicio responsable	Nombre Autorización
		<p>Concesión definitiva para el transporte o distribución de gas de red</p> <p>Concesión provisional de centrales hidráulicas productoras de energía eléctrica, de líneas de transporte, de subestaciones y de líneas de distribución</p> <p>Permiso de extensión provisoria de redes de distribución</p> <p>Permiso para comercializar productos eléctricos, a gas y combustibles líquidos</p> <p>Reconocimiento de certificación extranjera de productos eléctricos, a gas y/o combustibles líquidos</p> <p>Solicitud de concesión provisional de gas de red</p>
Ministerio de Medio Ambiente	Superintendencia de Medio Ambiente (SMA)	Autorización programa de monitoreo de sistema de descarga en cuerpos receptores
Ministerio de Minería	Servicio Nacional de Geología y Minería (SERNAGEOMIN)	<p>Autorización de proyecto de instalación, ampliación o modificación significativa de las plantas de tratamientos de minerales mayores a 5.000 tpm</p> <p>Autorización de proyecto de ventilación general de una mina subterránea en proyectos mineros mayores a 5.000 tpm</p> <p>Autorización del método de explotación de proyectos mineros mayores a 5.000 tpm y su modificación</p> <p>Autorización de electrificación de la mina en proyectos mineros mayores a 5.000 tpm</p> <p>Permiso para establecer un botadero de estériles o acumulación de mineral</p> <p>Autorización del plan de cierre de faenas mineras</p> <p>Autorización del proyecto para la construcción y operación de depósitos de relaves</p> <p>Permiso para que las empresas o productores mineros cuya capacidad de extracción y/o tratamiento sea igual o inferior a 5.000 toneladas de mineral por mes puedan desarrollar proyectos de explotación y/o tratamiento</p> <p>Aprobación del reglamento interno de seguridad para faenas destinadas a prospección o explotación de hidrocarburos líquidos o gaseosos</p> <p>Aprobación solicitud de cambio de punto de extracción</p> <p>Autorización para instalar a conductor de trolley a alturas menores que 2.4 mts</p> <p>Autorización de cantidad de combustible almacenado en el interior de la mina mayor que consumo de 5 días</p>

Ministerio sectorial	Servicio responsable	Nombre Autorización
		Autorización de equipo especialmente diseñado para el tapado de hoyos cargados con explosivos (colocación de taco)
		Autorización de instalaciones especiales de transformadores, en cámaras herméticas y/o aisladas
		Autorización de instalaciones y almacenamiento de elementos combustibles tales como petroleras, lubricanteras o zonas de suministro y mantención de vehículos automotrices, de las minas subterráneas
		Autorización de jaula o habitáculo para transporte de personal a través de piques o chiflones
		Autorización de método de explotación submarina de carbón
		Autorización de método diferente de aquellos señalados en los incisos 1 al 3 del artículo 527 del reglamento de seguridad minera para eliminar tiros quedados
		Autorización de modificación mayor de un proyecto de explotación
		Autorización de proyecto de instalación, ampliación o modificación significativa de las plantas de tratamientos de minerales mayores a 5.000 tpm
		Autorización de reglamento de explosivos
		Autorización de reglamento general de las operaciones que se ejecutan en una fundición.
		Autorización de reglamento interno de fortificación.
		Autorización de reglamento para operaciones de carguío y transporte de mineral y estériles en una mina a rajo abierto, mediante el empleo de equipos mecanizados de cualquier naturaleza y magnitud.
		Autorización de reglamento referente al empleo de fortificación en frentes de arranques
		Autorización de reglamentos de transporte de pasajeros en interior mina.
		Autorización de traspaso o cambio de titularidad, empresas mineras sobre 5000 tpm (artículo 21 inciso 4°), empresas igual o menos de 5000 tpm (artículo 607)
		Autorización de voltaje nominal en circuito de trole
		Autorización para abastecimiento de combustible en los lugares de trabajo, por medio de vehículos especiales
		Autorización para condiciones diferentes a las señaladas en artículo 119 y en casos especiales

Ministerio sectorial	Servicio responsable	Nombre Autorización
		Autorización para el uso de equipos especialmente diseñados para la construcción de chimeneas
		Autorización para explosivos y/o accesorios sobrantes devueltos al almacén o a cajones de devolución con llave
		Autorización para explotar labores subterráneas en la misma vertical
		Autorización para la transformación, adaptación o modificación de medios de transporte de personal
		Autorización para labores de comunicación con la superficie
		Autorización para perforar en seco
		Autorización para permitir derrumbes programados y controlados de un método de explotación aprobado por el servicio
		Autorización para que vehículos puedan transportar explosivos y materias primas art 507 incisos 1 y 2 y 507 y 239 letra a)
		Autorización para tráficos principales en que haya tránsito de personas y movimiento de trenes
		Autorización para usar cables no armados en alimentadores de tensión superior a seiscientos (600) volts
		Revisión y autorización de reglamento general de las operaciones que se ejecutan en una fundición
		Revisión y autorización de reglamento interno de seguridad minera para instalaciones portuarias
		Solicitud de un tercero de autorización de un nuevo proyecto minero respecto de una faena minera abandonada con proyecto vigente y de declaración de extinción del proyecto abandonado
		Ministerio de Obras Públicas
Autorización de proyectos de la red primaria de evacuación de aguas lluvias		
Recepción de obras de descarga en la red primaria de aguas lluvias		
Licencia de servicio sanitario rural		
Dirección de Vialidad	Permiso de ocupación de franja de protección de 35 metros en caminos nacionales	
	Permiso de ocupación de faja vial en caminos públicos (paralelismos y atraviesos)	
	Autorización de accesos a caminos públicos	

Ministerio sectorial	Servicio responsable	Nombre Autorización
	Dirección General de Aguas (DGA)	Permiso de sobrepeso-permiso de sobrepeso con sobredimensión-permiso de sobredimensión
		Permiso para efectuar modificaciones de cauce
		Permiso para efectuar obras de regularización o defensa de cauces naturales
		Recepción de obras hidráulicas construidas establecidas en el artículo 294° del código de aguas y Autorización de operación
		Autorización de proyectos de construcción de ciertas obras hidráulicas establecidas en el artículo 294° del código de aguas
		Recepción de obras construidas de bocatomas
		Recepción de obras construidas de modificaciones de cauces naturales y/o artificiales
	Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS)	Concesión sanitaria
		Ampliación de la concesión sanitaria
	Ministerio de Salud	Subsecretaría de Salud Pública
Autorización de instalación de eliminación de residuos peligrosos		
Autorización de proyecto de sistema particular de agua potable		
Autorización de proyecto del sitio de almacenamiento de residuos peligrosos		
Autorización de vehículos para el transporte de alimentos perecibles que requieren frío		
Autorización de plan de manejo residuos peligrosos		
Autorización de funcionamiento de sistema particular de aguas servidas		
Autorización de funcionamiento del sitio de almacenamiento de residuos peligrosos		
Autorización de instalación de eliminación de residuos peligrosos		
Autorización de sistema particular de agua potable		
Autorización de la instalación de almacenamiento de residuos peligrosos por períodos prolongados		
Autorización de funcionamiento de instalaciones de almacenamiento de sustancias peligrosas		
Autorización sanitaria para almacenamiento transitorio de sustancias radiactivas		
Informe sanitario para establecimientos industriales y/o comerciales		

Ministerio sectorial	Servicio responsable	Nombre Autorización
		<p>Autorización de eliminación de reas</p> <p>Autorización de equipos de combustión de los servicios de calefacción o agua caliente de cualquier tipo de edificio que utilicen combustibles sólidos o líquidos</p> <p>Autorización de fabricación de sustancias peligrosas</p> <p>Autorización de funcionamiento de equipos de combustión de los servicios de calefacción o agua caliente de cualquier tipo de edificio que utilicen combustibles sólidos o líquidos</p> <p>Autorización de funcionamiento de sistemas de reutilización de aguas grises</p> <p>Autorización de importación o de uso y disposición de sustancias peligrosas</p> <p>Autorización de instalación de valorización o eliminación de residuos peligrosos</p> <p>Autorización de proyecto de instalación de eliminación de reas</p> <p>Autorización de proyecto de sistema de reutilización de aguas grises</p> <p>Informe sanitario para la modificación de condiciones iniciales de funcionamiento de establecimientos educacionales</p> <p>Informe sanitario: locales de uso público</p> <p>Permiso para el sitio de reciclaje de residuos peligrosos</p> <p>Recepción de naves</p> <p>Autorización de cursos para auxiliares paramédicos</p> <p>Autorización de instalación y funcionamiento de establecimiento de atención primaria</p> <p>Autorización de instalación y funcionamiento de establecimientos de quimioterapia</p> <p>Autorización de instalación y funcionamiento de laboratorios de anatomía patológica</p> <p>Autorización sanitaria prestadores de hospitalización domiciliaria</p> <p>Autorización sanitaria servicios de telemedicina</p>
<p>Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones</p>	<p>Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL)</p>	<p>Concesión de servicios públicos de telecomunicaciones (telefónico local, móvil y transmisión de datos)</p> <p>Recepción de obras e instalaciones de servicios de telecomunicaciones</p> <p>Concesión de radiodifusión sonora</p> <p>Concesión de servicios intermedios de telecomunicaciones</p>

Ministerio sectorial	Servicio responsable	Nombre Autorización
		Licencia de servicio limitado de telecomunicaciones
		Permiso de servicio limitado de telecomunicaciones
		Recepción de obras concesión de radiodifusión televisiva de libre recepción digital
	Subsecretaría de Transportes (SUBTRANS)	Informe de mitigación de impacto vial intermedio
		Informe de mitigación de impacto vial mayor
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	Servicios de Vivienda y Urbanización (Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo)	Autorización rotura y reposición de pavimentos
		Recepción definitiva obra rotura y reposición de pavimentos
	Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	Permiso para construcciones fuera de los límites urbanos
		Permiso para subdivisiones fuera de los límites urbanos
		Autorización para la ampliación, restauración, remodelación, reparación o rehabilitación en inmueble de conservación histórica

Fuente: Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. 21 de febrero de 2025.