

Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Guía Metodológica 2025 Instituciones que comprometen E1O2RT6 - SAIP



Tabla de contenido

I.	Introducción	2
II.	Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria	3
1.	Etapa 1	3
a)	Objetivo 2	3
	E1O2RT6 – Sistematización y análisis de la información de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP)	4

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)¹, 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 Usaria 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.

En efecto, este documento se enfoca en los servicios de reciente creación y los SLEP de reciente creación que comprometieron el Requisito Técnico 6 del Objetivo 2, de la Etapa 1 (E1O2RT6) del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria descrito en el Programa Marco dispuesto en el Decreto Exento N°432 del año 2024, numerales 7 letra c y 9 letra c.

Este requisito corresponde a la sistematización y análisis de la información de Solicitudes de Acceso de Información (SAIP). De este modo se busca generar una línea base de información y datos, para adscribir en los siguientes años la adhesión al Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria (CSEU) en su totalidad.

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

II. Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

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.

Cabe destacar que es responsabilidad de las instituciones sistematizar y conservar respaldo de la información incluida en los medios de verificación para dar cuenta del cumplimiento del requisito técnico indicado anteriormente.

1. Etapa 1

a) 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.

Si bien el objetivo 2 contempla la elaboración de un diagnóstico institucional en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría —incluyendo el levantamiento y sistematización de diversas fuentes de información, como registros administrativos e instrumentos de percepción—, en el caso de los servicios nuevos y de reciente creación, y de los Servicios Locales de Educación, deberá reportarse únicamente lo referido al requisito RT6, según lo descrito a continuación.

Cabe destacar que el RT6 contempla i) la sistematización de información SAIP y ii) el análisis de esta. Para ello, se comprenderá como:

- **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.

E1O2RT6 – Sistematización y análisis de la información de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP)

Medios de verificación

Tabla 1: Medios de verificación E1O2RT6

Requisito Técnico	Medios de verificación
<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>	<ul style="list-style-type: none"> • 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)². • Formulario en plataforma web de la Red de Expertos, con respuesta a las preguntas formuladas para el análisis de la información de SAIP del año t y los últimos 3 años.

Descripción

Los servicios de reciente creación y SLEP de reciente creación deberán sistematizar y analizar la información de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP) del año t (hasta el 30 de junio de 2025) y en los últimos 3 años (2022, 2023, y 2024), incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a las solicitudes. El análisis de la información 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.

² Disponible en: <https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/>

Las instituciones que cuentan con datos de los últimos 3 años (2022, 2023, y 2024) y el año t, deberán considerarlos todos tanto en el reporte de indicadores como en el análisis. Las instituciones que no cuentan con los últimos 3 años deberán realizar el reporte de indicadores y análisis en base a los datos con los que cuentan desde que se incorporaron a la plataforma de transparencia del Consejo para la Transparencia.

En la plataforma para reportar este requisito técnico (sistema.satisfaccion.gob.cl), se deberá indicar desde qué año ingresan Solicitudes de Acceso a Información Pública en la plataforma del Consejo para la Transparencia. Luego, se deberá realizar el reporte de indicadores y responder las preguntas de análisis de la tabla 2.

Para el cálculo de los siguientes indicadores (sistematización) 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:

- **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 t³. 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	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de SAIP respondidas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles en año t}}{\text{N}^\circ \text{ de SAIP respondidas en año t}} * 100$

³ 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.

- **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 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	$\frac{\sum_{i=1}^n T_i^t}{N^{\circ} \text{ de SAIP respondidas en el año } t}$

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.

Las instituciones analizarán la información de SAIP, a través de las preguntas descritas a continuación:

Tabla 2: Análisis de la información de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Tipo	Preguntas
Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP) Considerar indicadores en RT6	<ul style="list-style-type: none"> • De manera general, ¿cuál o cuáles son las tres principales temáticas⁴ en que mayormente se solicita información? ¿Cómo ha evolucionado este dato en los últimos 3 años? • ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidos en 10 días o menos durante los últimos 3 años? • ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidos en 15 días o menos durante los últimos 3 años? • ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidos en 20 días o menos durante los últimos 3 años? • ¿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? • ¿Cómo ha evolucionado el tiempo promedio de respuestas a SAIP durante los últimos 3 años? Indique si ha aumentado o disminuido. • ¿Qué espacios de mejora se identifican en relación con la entrega de respuesta a las SAIP y los tiempos de esta gestión interna? • ¿La institución ha adoptado acciones de mejora para reducir los tiempos de respuestas?, ¿cuáles? • ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidas en los últimos 3 años?

⁴ La temática hace referencia al contenido de la SAIP. Por ejemplo, SAIP para conocer estado de trámites, SAIP que requieren bases de datos, SAIP sobreinformación de funcionarios públicos, etc.

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 subsanadas⁵, los días hábiles se contabilizarán desde la fecha de subsanación hasta la fecha de respuesta.

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](#)

⁵ Se entenderá por solicitudes subsanadas aquéllas en que el servicio solicita subsanación y la persona solicitante subsana, continuándose luego su tramitación.