SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

Guía Metodológica Etapa 4 · Servicios que comprometen etapa 4 · 2026

HOJA DE CAMBIOS RESPECTO A LA VERSIÓN INICIAL

Este documento resume los cambios introducidos en la Guía Metodológica 2026 de etapa 4 **respecto de la versión compartida en abril del presente año**. Estos se originan en el proceso de simplificación administrativa del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria requerido por la DIPRES.

Se reducen exigencias	Se modifica

Requisito Técnico	Tipo de cambio	Descripción del cambio
Objetivo 1: Evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria		
E4O1RT1- Evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria (pp. 15 - 19)	**Se reducen exigencias**	Se reducen las preguntas de análisis asociadas al requisito 1 de etapa 4: ❖ **Análisis de los resultados de los indicadores definidos en el plan, identificando las posibles razones de los resultados obtenidos** Se eliminan las siguientes preguntas: • Considerando los resultados de los indicadores del Plan anual, ¿en qué aspectos se logró avanzar en este objetivo? Mencione los indicadores de desempeño analizados en etapa 3 que se relacionan con este objetivo, los resultados obtenidos y los factores que permitieron su cumplimiento • Considerando los resultados de los indicadores del Plan, ¿qué aspectos siguen pendientes en relación con este objetivo? • ¿Qué aprendizajes y recomendaciones se observan respecto del diseño, pertinencia y medición de indicadores? ❖ **Análisis de los hitos cumplidos y no cumplidos, identificando las posibles razones de los resultados obtenidos** Se eliminan las siguientes preguntas: **Etapa 1 – Objetivo 1** • Describa el funcionamiento del comité, especificando: la frecuencia de sus reuniones; la(s) modalidad(es) utilizada(s) (presencial, virtual o híbrida); los mecanismos de registro de acuerdos y decisiones; seguimiento de compromisos; las formas de coordinación interna para el desarrollo de sus funciones; y los mecanismos de articulación con el resto del servicio para el avance del sistema. • ¿Cuál es la distribución, en cuanto a género y ubicación geográfica, de las personas integrantes del Comité? (Ubicación geográfica no aplica

Requisito Técnico	Tipo de cambio	Descripción del cambio
		para SLEP y GORE). ¿Cómo estas variables influyen en el funcionamiento y distribución de tareas del Comité? • ¿Qué desafíos ha enfrentado el Comité en su funcionamiento y mediante qué acciones los han abordado? **Etapa 1 – Objetivo 2** • ¿Cómo se organizaron las áreas de la institución para reportar la sistematización y análisis de los distintos instrumentos solicitados y elaborar el informe de diagnóstico (y sus actualizaciones)? Considere el catastro de trámites y/o servicios, registros administrativos, instrumentos de percepción (incluyendo MESU), reclamos, Solicitudes de Acceso a la Información Pública y autorizaciones de proyectos de inversión (si aplica). • ¿Cuál fue la metodología de trabajo que utilizaron para la sistematización y análisis de los instrumentos solicitados y la elaboración del diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria de su servicio (y sus actualizaciones)? • ¿Qué desafíos se enfrentaron en la elaboración del diagnóstico (y sus actualizaciones) y cómo se han abordado? Considere la disponibilidad de la información, la calidad de los datos, la facilidad de uso, entre otros factores. • Respecto del desarrollo y difusión del diagnóstico (y sus actualizaciones), ¿qué aprendizajes institucionales dejó el instrumento?, ¿se generaron cambios en la forma de comprender y abordar la calidad de servicio y la experiencia usuaria? Señale ejemplos concretos, si los hubiera. **Etapa 2 – Objetivo 1** • ¿Cómo fue el proceso de diseño de la Política de Calidad de Servicio? ¿Cómo se organizaron las áreas de la institución para esta tarea? • ¿A través de qué canales se difundió la Política, tanto interna como externamente?, ¿es conocida por áreas que deben aplicarla (Áreas de atención de público, procesos, OIRS, procesos u otros)? ❖ **Evaluación del diseño y la implementación del plan** Se eliminan las siguientes preguntas: **Diseño del Plan de Mejoramiento** • ¿Cómo fue el proceso de diseño del Plan de Mejoramiento? Refiérase a la organización institucional, la gestión de disensos, el involucramiento de las distintas áreas de la institución, el proceso de revisión y validación del diseño al interior de la institución, criterios para priorizar acciones incluidas en el plan, insumos utilizados y otros factores que considere relevantes. • ¿Qué aprendizajes se obtienen como Comité y como institución a partir del proceso de diseño del plan de mejoramiento?

Requisito Técnico	Tipo de cambio	Descripción del cambio
		Implementación del Plan de Mejoramiento • ¿Cómo fue el proceso de ajuste y posterior implementación del Plan? Refiérase a la organización de la institución, la revisión del plan diseñado originalmente, las instancias realizadas para dar seguimiento a la implementación, así como a los actores internos de la institución y aquellos externos que participaron y cuál fue su rol. ❖ **Evaluación de resultados del plan** Se eliminan las siguientes preguntas: **Cambios observables en la entrega de servicios** • Más allá de las actividades del plan, ¿qué cambios concretos han identificado en la entrega de servicios a las personas usuarias a partir de la implementación del Sistema? Por ejemplo, reducción de tiempos de respuesta, simplificación de trámites, mayor claridad en la información entregada a personas usuarias, etc. Describa y entregue ejemplos cuando corresponda. **Transformaciones internas a partir de la implementación del Sistema de CSEU** • ¿Qué capacidades ha desarrollado la institución gracias a la implementación del Sistema que antes no tenía? • ¿Cómo ha variado la estructura o funcionamiento del servicio desde que se implementó el Sistema, respecto de la entrega de servicios? Por ejemplo, ¿se creó algún área relacionada con experiencia, más allá del Comité?

Los medios de verificación deben cargarse en la plataforma que la Red de Expertos dispondrá. Una vez que se encuentre disponible, se informará a las contrapartes definidas por cada institución.

Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

Guía Metodológica Etapa 4

2026

Tabla de Contenido

I. Introducción 6

II. Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 8

A. Etapas y objetivos 8

B. Descripción de etapas acumulativas 8

C. Recomendaciones generales de implementación del Sistema 9

D. Requisitos técnicos y Medios de verificación 9

1. Etapa 4 10

a) Objetivo 1 10

E4O1RT1 - Evaluación de calidad de servicio y experiencia usuaria 11

E4O1RT2 - Difusión del informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria 20

III. Contrapartes 22

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 objetivos 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 crea un Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital conformado por funcionarios de distintas áreas, abordando esta tarea de forma transversal.

[1] Para más información, se recomienda revisar oecd.org/governance/trust-in-government/

En una segunda etapa se contempla la **generación de una política de calidad de servicio y experiencia usuaria**, y el diseño e implementación de **planes de mejoramiento**, que considerarán metas concretas de mejora de la calidad de servicio. A su vez, la tercera etapa se enfoca en la **implementación del plan** definido en la etapa previa, y la cuarta etapa contempla la **evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria** de la institución. El desarrollo del Sistema contempla la participación y difusión tanto con los funcionarios de los Servicios como con la ciudadanía, a través de los Consejos de Sociedad Civil (COSOC) de cada repartición. Además, se considera la aprobación de las jefaturas de servicio a los distintos productos generados y del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital. 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 de la Etapa 2 deben estar relacionados con el diagnóstico que realizan las instituciones en Etapa 1.

Antes de la aprobación y promulgación de la Ley N°21.770 Marco de Autorizaciones Sectoriales (LMAS), el SCSEU ya se encontraba desarrollando labores de catastro y diagnóstico del estado de los permisos necesarios para la ejecución de proyectos de inversión en el país. Con su promulgación en 2025, esta ley busca reducir significativamente los tiempos de tramitación de dichos permisos, sin disminuir los estándares regulatorios vigentes. La normativa se orienta a modernizar y simplificar la tramitación de autorizaciones sectoriales, que tienen consecuencias en los tiempos que tardan los distintos tipos de proyectos de inversión en habilitarse. Un número importante de los servicios públicos que participan en el SCSEU tramitan autorizaciones sectoriales. En este contexto, la nueva legislación y el trabajo desarrollado desde el Sistema convergen en el objetivo de mejorar la calidad del servicio que reciben las personas usuarias y facilitar el desarrollo de la inversión en el país.

La presente guía metodológica entrega lineamientos para la implementación de la etapa 4 del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria en 2026, con una descripción de los requisitos técnicos y sus medios de verificación. Este documento se estructura de la siguiente manera: comienza con una descripción general del Sistema, sus etapas y objetivos, y recomendaciones generales para la implementación. Luego, presenta una descripción detallada de cada requisito técnico de la Etapa 4.

II. Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

A. Etapas y objetivos

Las etapas, objetivos y requisitos técnicos del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria están incluidas en el Decreto Exento Nº 320, del 27 de octubre de 2025, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el programa marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios en el año 2026 para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° de la Ley Nº 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 Usuaria

Etapa	Objetivo de gestión
Etapa 1: Marco de gobernanza y 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 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.
	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 una política de calidad de servicio y 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.

B. Descripción de etapas acumulativas

Las etapas del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (CSEU) responden a una lógica de continuidad y vinculación. Estas son acumulativas, lo que implica que los servicios que comprometen etapa 4 (Evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria), también implementan etapas 3 (Implementación del plan de mejoramiento), etapa 2 (Diseño de una política de calidad de servicio y plan de mejoramiento) y 1 (Marco de gobernanza y diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria). A su vez, los servicios que comprometen etapa 3, también implementan etapa 2 y etapa 1, mientras que aquellos servicios que comprometen etapa 2 también implementan etapa 1. Esta estructura refleja un proceso de mejora continua, donde, por ejemplo, la elaboración del diagnóstico con enfoque a personas

usuarias sienta las bases para la incorporación de mejoras progresivas en la etapa 2 (Plan de mejoramiento) y su respectiva implementación en etapa 3 y evaluación en etapa 4. En este sentido, el Sistema debe entenderse como acciones articuladas, donde cada etapa es un paso necesario para avanzar hacia el propósito de fortalecer la calidad del servicio y la experiencia de las personas usuarias a través de un desarrollo progresivo y sostenido en el tiempo.

La mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria es un proceso continuo y requiere de constantes avances en la concientización del personal de servicios públicos, en el levantamiento y sistematización de información, en la actualización del diagnóstico de las principales brechas de calidad de servicio, y en el posterior diseño e implementación de acciones de mejora. Esto es clave también para la instalación de capacidades en los servicios, tal como lo indica el objetivo del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

C. 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, incluyendo a diversas áreas de la institución en la reflexión conjunta de los resultados que ha generado para la institución la implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria en estos cuatro años.

Por otro lado, es responsabilidad de las instituciones sistematizar y conservar respaldo de la información incluida en los medios de verificación. Por ejemplo, el respaldo de las actividades de difusión del informe de evaluación, que podrá ser solicitado por la Secretaría Técnica y en los procesos de validación técnica externa y/o en su revisión *in situ* del mismo proceso de validación.

D. 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/as**, 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/as pondrá a disposición de las instituciones una plataforma para la entrega de medios de verificación (https://sistema.satisfaccion.gob.cl/), la que contempla la carga de archivos y formularios asociados a los distintos medios de verificación, que son completados en la misma herramienta. La carga y reporte debe realizarse únicamente a través de dicha plataforma y enviarse por parte del jefe/a de servicio, con plazo máximo hasta el 31 de diciembre del 2026.

En este sentido, es relevante precisar que la Red de expertos/as **no valida ni aprueba información**. Por ello, es responsabilidad de cada servicio velar por la veracidad de la información entregada en cada medio de verificación, así como de la oportuna carga de estos antes del plazo límite.

1. Etapa 4

a) Objetivo 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.

La etapa 4 corresponde a la fase final del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. Su propósito es evaluar los avances alcanzados en relación con el objetivo central del Sistema: *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 esta etapa se busca conocer los avances en la entrega de servicios a las personas en aquellas instituciones que implementaron las Etapas 1 a 3, así como los aspectos asociados a la instalación de capacidades institucionales. La evaluación se centra en los objetivos definidos en cada etapa del Sistema:

- **Etapa 1, 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.
- **Etapa 1, 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.
- **Etapa 2, objetivo 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, objetivo 1**: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y lo difunde interna y externamente.

La etapa 4 contempla 2 requisitos técnicos. El primero establece los contenidos del informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria, que deberá ser desarrollado por las instituciones con la aprobación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital. El requisito técnico 2 aborda la difusión de dicho informe, internamente al personal de la institución y externamente al Consejo de la Sociedad Civil.

E4O1RT1 - Evaluación de calidad de servicio y experiencia usuaria

Se debe analizar la implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria en función de lo desarrollado en las etapas 1 a 3 en años previos, con el propósito de evaluar los resultados del Plan de Mejoramiento implementado en etapa 3 y el proceso de implementación del Sistema en general. El informe de evaluación debe ser aprobado por el Comité de CS, EU y TD.

Medios de verificación

Tabla 2: Medios de verificación E4O1RT1

Objetivo	**Requisito Técnico**	**Medios de verificación**
Objetivo 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.	RT 1: El servicio evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados de la implementación del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria ejecutado en la etapa 3. Para ello elabora un informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria, aprobado por el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, que incluye: • Análisis de los resultados de los indicadores (de desempeño, satisfacción usuaria, reclamos y SAIP, según corresponda) definidos en el plan, identificando las posibles razones de los resultados obtenidos. • Análisis de los hitos cumplidos y no cumplidos, identificando las posibles razones de los resultados obtenidos. • Evaluación del diseño y la implementación del plan identificando: dificultades, elementos facilitadores, desafíos pendientes y aprendizajes para la mejora continua. • Evaluación de los resultados del plan, identificando: logros	• Formulario en plataforma de Red de Expertos/as con el contenido del informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria. • Acta del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital que aprueba el informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria.

Objetivo	Requisito Técnico	Medios de verificación
	alcanzados y brechas asociadas con la mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria. • Recomendaciones de mejora para el plan del siguiente período. • Compromisos para mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria en el siguiente período.	

Descripción

El informe de evaluación de calidad de servicio y experiencia usuaria debe considerar una mirada transversal de la implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, tomando como punto de partida lo desarrollado en las etapas 1 a 3 en años previos (2023 a 2025). Esta revisión permite analizar los avances en relación con el objetivo del Sistema, analizar la lógica de continuidad entre las etapas y verificar la coherencia entre sus productos, de modo que la evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria se sustente en evidencia.

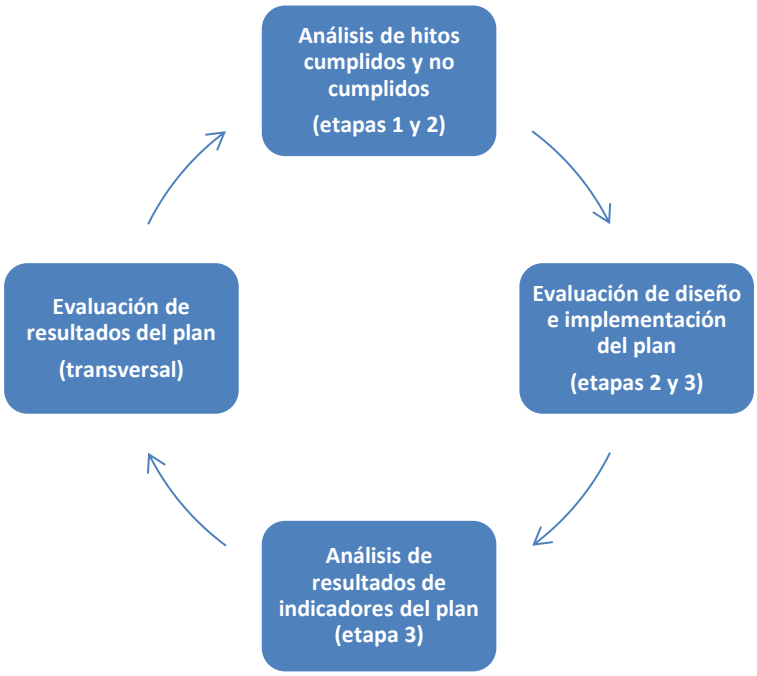
En ese marco, se analiza la etapa 1, cuyo propósito es establecer una gobernanza y elaborar un diagnóstico en el que se identifiquen brechas para el posterior diseño del Plan de Mejoramiento en etapa 2. Por ello, se revisa la instalación y funcionamiento del Comité de CSEUyTD como instancia de conducción y articulación interna, así como las acciones de concientización y coordinación que habilitan la adopción del enfoque de experiencia usuaria en la institución. A su vez, a partir del diagnóstico y de sus actualizaciones anuales, se analizan tanto las brechas inicialmente identificadas, como aquellas nuevas o modificadas en diagnósticos posteriores. En cuanto a las etapas 2 y 3, se examina cuáles de estas brechas se abordaron en el diseño del Plan, qué acciones se implementaron y cuáles no, señalando las razones correspondientes. De esta forma, no solo se evalúa el grado de cumplimiento del objetivo del Sistema, sino también, de manera transversal, la implementación del Sistema en su conjunto.

Del mismo modo, se debe establecer si las medidas implementadas permitieron cerrar o reducir las brechas detectadas, e identificar aquellas que aún permanecen sin abordar, identificando las causas. Para ello, se consideran, entre otros aspectos, los resultados de los últimos 3 años (2023, 2024 y 2025) en la entrega de los trámites relevantes seleccionados, reclamos, solicitudes de acceso a la información pública y satisfacción usuaria. Lo anterior, constituye el punto de referencia que orienta la definición del Plan de Mejoramiento y de la Política de Calidad de Servicio y, además, permite evaluar en la etapa 4 si las medidas implementadas responden a las brechas identificadas y si han contribuido a mejorar la calidad de servicio.

En la etapa 4 se analiza el trabajo desarrollado en el marco del Sistema durante las tres etapas anteriores, con el fin de caracterizar la evolución del proceso de instalación de la gobernanza, elaboración del diagnóstico y de una Política de Calidad de Servicio y, además, el diseño e implementación de un Plan de Mejoramiento. Este análisis considera la relación entre lo planificado y lo ejecutado, las evidencias disponibles para dar cuenta de avances, los aprendizajes institucionales generados y los principales nudos críticos que pudieron haber condicionado la implementación.

El diagrama representa un ciclo continuo de análisis y evaluación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. Este ciclo considera la interrelación entre el análisis de hitos cumplidos y no cumplidos, luego, cómo fue diseñado e implementado el Plan de Mejoramiento, después, qué muestran los resultados de los indicadores y finalmente, cuáles fueron los resultados globales del Plan. La secuencia refleja una lógica de retroalimentación permanente, orientada a identificar avances, brechas y oportunidades de mejora de la gestión institucional, permitiendo realizar ajustes en el Plan de Mejoramiento que se diseña y ajusta cada periodo.

Diagrama 1: Ciclo de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria



Como punto de partida para esta evaluación, se incorporará en la plataforma del SCSEU una ficha descriptiva que sintetice la información clave de las etapas previas y explicite su vínculo con el análisis posterior. Esta ficha cumplirá la función de marco de referencia, al presentar de manera integrada los principales resultados de las etapas 1 a 3 desarrolladas en 2025, y al dejar establecida la trazabilidad necesaria para la evaluación: qué brechas se identificaron, qué acciones se definieron para abordarlas, qué se ejecutó efectivamente y qué evidencias se disponen para valorar los resultados. La ficha contendrá para cada servicio lo siguiente:

Tabla 3: Contenidos ficha de información general del Sistema

Requisito técnico	Contenidos
E1O2RT1	Diagnóstico – Ámbitos prioritarios (reportados en 2023, 2024 y 2025)
E1O2RT2-3	Indicadores Medición de Satisfacción Usuaria (MESU) (resultados 2023, 2024 y 2025)

Requisito técnico	Contenidos
E1O2RT5	Información de reclamos respondidos y recibidos, incluyendo tiempos de respuesta (2022, 2023, 2024 y 2025)
E1O2RT6	Información de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP), incluyendo tiempos de respuesta (2022, 2023, 2024 y 2025)
E1O2RT7	Tiempos de respuesta de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía (2022, 2023, 2024 y 2025)
E2O1RT5	Contenidos del Plan de Mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria- Objetivo general y objetivos específicos (2025)
	Indicadores de desempeño asociados a proyectos de inversión (2025)
	Indicadores de reclamos (2025)
	Indicadores SAIP (2025)
E3O1RT1	Implementación Plan de mejoramiento - Actividades implementadas (2025)

El informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria se estructura a partir de los aprendizajes y evidencias generadas en las etapas previas del Sistema. En particular, sus componentes se organizan según las etapas que les dan origen: dos componentes relacionados con la gobernanza, diagnóstico y la Política de Calidad de Servicio y cuatro componentes vinculados con el Plan de Mejoramiento. La siguiente tabla presenta la distribución de estos componentes y su correspondencia con las etapas del Sistema:

Tabla 4: Distribución de los componentes del informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria

Componentes	Etapas con la que se relaciona
Análisis de los resultados de los indicadores (de desempeño, satisfacción usuaria, reclamos y SAIP, según corresponda) definidos en el plan, identificando las posibles razones de los resultados obtenidos.	Etapas 2 y 3 (Plan de Mejoramiento)
Análisis de los hitos cumplidos y no cumplidos, identificando las posibles razones de los resultados obtenidos.	Etapas 1 (Gobernanza y diagnóstico) y 2 (Política de Calidad de Servicio)

Componentes	Etapas con la que se relaciona
Evaluación del diseño y la implementación del plan identificando: dificultades, elementos facilitadores, desafíos pendientes y aprendizajes para la mejora continua.	Etapas 2 y 3 (Plan de Mejoramiento)
Evaluación de los resultados del plan, identificando: logros alcanzados y brechas asociadas con la mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria.	Etapas 2 y 3 (Plan de Mejoramiento)
Recomendaciones de mejora para el plan del siguiente período.	Etapas 2 y 3 (Plan de Mejoramiento)
Compromisos para mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria en el siguiente período	Etapas 1 (Gobernanza y diagnóstico) y 2 (Política de Calidad de Servicio)

A continuación, se definen los componentes del informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria:

1. **Análisis de los resultados de los indicadores (de desempeño, satisfacción usuaria, reclamos y SAIP, según corresponda) definidos en el plan, identificando las posibles razones de los resultados obtenidos**

En la etapa 3, desarrollada en 2025, se reportaron los resultados de los indicadores definidos en el Plan de Mejoramiento, vinculados a actividades específicas de dicho Plan. Asimismo, se incorporó un análisis y conclusiones respecto de los indicadores de desempeño y satisfacción usuaria.

En la etapa 4 se profundiza el análisis desde una perspectiva organizada a partir de los objetivos del Plan anual de Mejoramiento, con el fin de identificar los factores que podrían explican los resultados observados, distinguiendo qué aspectos mejoraron, cuáles se estancaron o presentaron un empeoramiento.

Para cada objetivo específico del Plan anual de Mejoramiento implementado en 2025, se deberá reportar lo siguiente:

i) ¿Qué razones explican los resultados obtenidos?

2. **Análisis de los hitos cumplidos y no cumplidos, identificando las posibles razones de los resultados obtenidos**

El análisis de hitos se desarrollará con foco en los objetivos definidos para las etapas 1 y 2 del Sistema, con el propósito de revisar en qué medida se cumplieron los hitos comprometidos asociados a cada etapa y objetivo, así como reconocer aquellos que fueron más complejos de concretar y las posibles razones que

podrían explicar dichos resultados, y los que no lograron ser cumplidos. Este enfoque permite evaluar no solo el cumplimiento formal, sino también el nivel de instalación de capacidades y prácticas que sostienen la mejora continua de la calidad de servicio y experiencia usuaria.

Las instituciones deben analizar el cumplimiento de los objetivos 1 y 2 de la etapa 1 y lo relacionado con la Política de Calidad de Servicio de la etapa 2, donde cada institución debe proporcionar una reflexión sincera y robusta en torno a las siguientes preguntas:

a) Etapa 1 - 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.

Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital

i) ¿Cómo ha incidido el Comité en la toma de decisiones institucionales vinculadas a la calidad de servicio? Entregue casos exitosos donde el comité influyó en decisiones institucionales, si corresponde.

Actividades de concientización

ii) ¿Las actividades de concientización lograron sensibilizar a los funcionarios en temas de calidad de servicio y experiencia usuaria? Fundamente su respuesta y explique las posibles razones del resultado.

b) Etapa 1 - 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.

i) ¿Cuáles fueron las brechas identificadas en el diagnóstico (y sus actualizaciones) y de qué manera se han modificado con el tiempo? Mencione los diagnósticos y actualizaciones de este de los años 2023, 2024 y 2025.

ii) Después de realizar el diagnóstico institucional, ¿ha incrementado el uso de los datos con los que cuenta el Servicio para la toma de decisiones?, ¿de qué forma se utiliza la información? Proporcione ejemplos de decisiones en las que se haya incorporado o robustecido el uso de datos, si corresponde.

c) Etapa 2 - Objetivo 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.

i) ¿De qué manera la política de calidad de servicio guía el quehacer institucional con el fin de abordar las brechas identificadas en el diagnóstico de la Etapa 1? Mencione medidas o acciones concretas que se hayan tomado con base en la PCS, si los hubiera.

3. Evaluación del diseño y la implementación del plan

Esta sección evalúa el diseño y la implementación del plan de mejoramiento, identificando las principales dificultades, elementos facilitadores, desafíos pendientes y aprendizajes relevantes para la mejora continua de lo que fue definido en las etapas 2 y 3. Para ello, se deben describir los actores involucrados, tanto internos como externos, y su aporte en las distintas etapas del Plan, junto con las actividades desarrolladas para la formulación de este.

Asimismo, se debe analizar el uso del diagnóstico como insumo para el diseño inicial y para eventuales ajustes durante la implementación del Plan anual. Finalmente, se requiere sistematizar los desafíos enfrentados, los elementos que facilitaron el avance del Plan y los aprendizajes que orientan el fortalecimiento del plan en el siguiente período.

Las instituciones deben analizar los procesos de diseño del Plan de Mejoramiento de 2024 y 2025, y la implementación del plan anual en 2025. Para esto, cada institución debe proporcionar una reflexión sincera y robusta en torno a las siguientes preguntas:

a) Diseño del Plan de Mejoramiento

i) ¿Cuáles fueron los principales desafíos y dificultades enfrentadas al diseñar el plan y cómo los abordaron?

ii) ¿Cuáles fueron los principales elementos facilitadores respecto del diseño del plan?

iii) ¿Qué brechas identificadas en el diagnóstico fueron abordadas en el Plan de Mejoramiento diseñado?, ¿cuáles no fueron abordadas, y por qué? Mencione el periodo al que corresponde el diagnóstico (2023, 2024 o 2025).

b) Implementación del Plan anual de Mejoramiento

i) ¿Cuáles fueron los principales desafíos y dificultades enfrentadas al implementar el Plan de mejoramiento y cómo los abordaron?

ii) ¿Cuáles fueron los principales elementos facilitadores respecto de la implementación del plan?

iii) ¿Qué brechas identificadas en el diagnóstico fueron abordadas en el Plan de Mejoramiento implementado?, ¿cuáles no fueron abordadas, y por qué? Mencione el periodo al que corresponde el diagnóstico (2023, 2024 y 2025).

iv) ¿Qué aprendizajes se obtuvieron de la implementación del plan anual de mejoramiento?

4. Evaluación de resultados del plan

Esta sección evalúa los resultados del plan de mejoramiento, identificando los logros alcanzados y las brechas que persisten en relación con la mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria. El análisis considera, por una parte, los cambios observables en la entrega de servicios a las personas y, por otra, las transformaciones internas derivadas de la implementación del plan y del Sistema, tales como ajustes en estructura, roles, mecanismos de coordinación y disponibilidad de fuentes de información, entre otras.

A partir de estos antecedentes, se sistematizan los principales avances atribuibles a las actividades implementadas del Plan, junto con las brechas pendientes para los siguientes años. Para ello, cada institución debe proporcionar una reflexión sincera y robusta en torno a las siguientes preguntas:

a) Cambios observables en la entrega de servicios

i) ¿Qué cambios concretos han identificado en la calidad de servicio o experiencia usuaria a partir de la implementación del Plan?

ii) Considerando las métricas presentadas en la ficha de información general del Sistema, ¿en qué aspectos ha logrado avanzar el servicio y cómo se logró? Haga referencia a los indicadores relativos a tiempos de respuesta de los trámites, reclamos, Solicitudes de Acceso a la Información Pública, Medición de Satisfacción Usuaria, estadísticas de trámites que autorizan proyectos de inversión, así como a otros que consideren pertinentes, y sus tendencias de comportamiento en los últimos 3 años.

iii) Considerando las métricas presentadas en la ficha de información general del Sistema, ¿en qué aspectos aún existen espacios de mejora?, ¿cómo se está abordando el avance en estas materias? Haga referencia a los indicadores relativos a tiempos de respuesta de los trámites, reclamos, Solicitudes de Acceso a la Información Pública, Medición de Satisfacción Usuaria, estadísticas de trámites que autorizan proyectos de inversión, así como a otros que consideren pertinentes, y sus tendencias de comportamiento en los últimos 3 años.

iv) Más allá de las acciones implementadas en el marco del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, ¿qué otras iniciativas han desarrollado en la institución en esta materia?

b) Transformaciones internas a partir de la implementación del Sistema de CSEU

i) ¿De qué manera ha permeado el foco en la experiencia usuaria en las distintas áreas de su servicio? Fundamente y proporcione ejemplos.

ii) ¿Qué cambios internos se requieren para seguir potenciando la calidad de servicio y experiencia usuaria en su institución?

c) Análisis general

i) A partir de la implementación del Sistema, ¿cuáles han sido los principales aprendizajes que han contribuido a la mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria en su institución?

5. Recomendaciones de mejora para el plan del siguiente período

En esta sección cada institución debe presentar recomendaciones de mejora para el Plan de Mejoramiento del siguiente período, elaboradas a partir del análisis de los indicadores definidos, y de la evaluación del diseño, la implementación y los resultados del plan ejecutado. Las recomendaciones buscan fortalecer la pertinencia de las acciones, su trazabilidad con el diagnóstico y objetivos, así como la calidad de la medición, con el fin de orientar decisiones oportunas y consolidar un ciclo de mejora continua en calidad de servicio y experiencia usuaria.

Para cada recomendación, se deben considerar los siguientes puntos:

- Descripción de la recomendación
- Componentes del Plan vinculados a la recomendación (objetivos, indicadores, actividades)

6. Compromisos para mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria

En esta sección deben establecer los compromisos para mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria en el siguiente período, definidos a partir del análisis de hitos de las etapas 1 y 2 del Sistema. En particular, los compromisos se orientan a reforzar los objetivos vinculados a la gobernanza y el diagnóstico (etapa 1, objetivos 1 y 2), así como a la consolidación y uso de la Política de Calidad de Servicio (etapa 2, objetivo 1), asegurando su continuidad, fortalecimiento e integración en la gestión institucional.

Para cada compromiso, se deben considerar los siguientes puntos:

- Descripción del compromiso
- Etapa y objetivo del Sistema vinculado al compromiso

Consideraciones

- El informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria debe considerar las acciones desarrolladas en las etapas 1 a 3, implementadas entre 2023 y 2025.

Recomendaciones

- Se recomienda desarrollar procesos participativos amplios para la evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria en la institución.
- Se sugiere reforzar las respuestas mediante ejemplos y/o casos concretos de aplicación de lo trabajado en el marco de la implementación del plan anual y del Sistema.

E4O1RT2 - Difusión del informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria

Medios de verificación

Tabla 5: Medios de verificación E1O2RT9

Objetivo	**Requisito Técnico**	**Medios de verificación**

Objetivo 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.	RT 2: El servicio difunde el informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria entre su personal y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la ley N°20.500 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en etapa 1.	• Copia del medio de difusión utilizado (correo, captura de pantalla, oficio, acta, etc.)
		• Copia del material utilizado en la difusión del informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria.
		• Listado de destinatarios de la difusión del informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria, incluyendo al menos nombre y cargo (Formato Excel). Debe permitir identificar a:
		  ○ Personal.
		  ○ Consejo de la Sociedad Civil.
		• Acto administrativo que dé cuenta de la conformación del COSOC y de su vigencia.
		• En caso de homologación de COSOC, debe adjuntarse dictamen de la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.

Descripción

El informe de evaluación de calidad de servicio y experiencia usuaria se debe difundir en la institución y en el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC). De esta forma, los funcionarios y los/as representantes de las personas usuarias estarán al tanto del trabajo desarrollado, los avances obtenidos y los resultados que ha generado para la institución la implementación del Plan de Mejoramiento.

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 informe de evaluación 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 informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria, los que podrán ser solicitados en los procesos de validación técnica externa de la implementación del Sistema.

III. Contrapartes

Por medio de los oficios Nº 240, 242 y 243, de 5 de febrero de 2026, 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 2026, 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.