

Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

Política de Calidad de Servicio y experiencia usuaria.

En 2025, la Subsecretaría de Prevención del Delito implementa un marco de gobernanza para mejorar la calidad del servicio y la experiencia usuaria, creando un comité especializado y realizando un diagnóstico basado en mediciones de satisfacción y análisis de la atención ciudadana. A partir de este diagnóstico, se identifican brechas y prioridades de intervención, lo que lleva a la necesidad de establecer una nueva Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, orientada a garantizar un trato digno y acceso a información clara para los ciudadanos.

Principios Orientadores



La Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de la Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD), establece principios orientadores que fundamentan los valores institucionales que guíen la prestación de los servicios y permiten la evaluación de los servicios prestados, así como la mejora continua de su calidad.

1. Eficiencia: Realizamos nuestro trabajo enfocado en los resultados, utilizando solo los recursos (tiempo e insumos) estrictamente necesarios para cumplir los objetivos establecidos. Desempeñamos nuestras actividades con excelencia y calidad, de acuerdo con las funciones asignadas a nuestros cargos. Reconocemos que los recursos utilizados en el ejercicio de nuestras funciones son públicos, por tanto, deben ser optimizados maximizando sus beneficios.

2. Compromiso: Establecemos una relación de reciprocidad entre la institución y su personal, lo que nos permite identificarnos con la Subsecretaría y sentirnos parte

fundamental de ella. Desempeñamos la función pública con responsabilidad y profesionalismo, brindando un servicio de excelencia a la ciudadanía. Asimismo, la institución reconoce nuestra labor y procura brindarnos un ambiente laboral adecuado, protegiendo nuestros derechos y brindando oportunidades de desarrollo personal y profesional.

3. Profesionalismo: Desarrollamos la función pública de manera eficiente, eficaz, y responsable. Resguardamos la calidad técnica de los servicios ofrecidos, manteniendo altos estándares cuantitativos y cualitativos en nuestro trabajo.

4. Transparencia: Garantizamos el derecho de la ciudadanía a conocer y acceder a la información sobre las actuaciones y decisiones de la institución. La publicidad de la información y la visibilidad de nuestras acciones actúan como barreras contra la corrupción y permiten que la ciudadanía conozca y vigile nuestras funciones, como ente fiscalizador externo.

5. Respeto: Nuestras labores se desarrollan en un marco de cordialidad, igualdad y tolerancia, tanto entre compañeros y compañeras de trabajo como en la relación con la ciudadanía. Reconocemos en todo momento los derechos, libertades y dignidad de las personas.

6. Igualdad de trato y no discriminación: Aseguramos que todas las personas usuarias tengan acceso igualitario a los servicios. Proporcionamos bienes y servicios bajo los principios de igualdad, inclusión, accesibilidad y no discriminación arbitraria por género, raza, edad, discapacidad, ubicación geográfica, situación socioeconómica, ideología política y/o religiosa, entre otros.

7. Igualdad de género: Promovemos que todas las personas sean atendidas por igual, sin discriminación por motivos de género, sexo, orientación sexual o identidad de género. Esto significa garantizar que todas las personas tengan las mismas oportunidades y derechos en el acceso a servicios, y que se eviten los estereotipos y prejuicios de género.

8. Enfoque de derechos humanos: Garantizar y la promover los derechos humanos en la atención de usuarios, con especial énfasis en grupos tradicionalmente excluidos, como pueblos originarios; personas en situación de discapacidad; niños, niñas y adolescentes (NNA); Nuestra perspectiva de derechos promulga la identificación de grupos marginados o excluidos, y la formulación de políticas públicas que corrijan positivamente las desigualdades sociales y, garanticen la realización universal de los derechos. La universalidad, como principio básico de gobernanza, establece que todas las personas tienen la misma dignidad y derechos.

9. Integridad: La prestación de servicios asegura que todas las operaciones y decisiones se tomen con probidad y transparencia. Esto incluye un manejo honesto de los recursos, la evitación de conflictos de interés y la implementación de un código de conducta claro para las funcionarias y funcionarios públicos.

OBJETIVOS

Objetivo general



El objetivo general de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de la Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD) es mejorar la satisfacción de las personas usuarias, en relación con su experiencia durante la atención e intervención, originada a partir del desempeño óptimo y de excelencia en la calidad del servicio otorgado. En tanto, los objetivos específicos se centran en:

1

2

3

4

Fortalecer la calidad de la atención y servicios de los prestados a las personas usuarias, mediante la mejora continua de los procesos institucionales para aumentar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía.

Fortalecer las capacidades de las funcionarias y de la institución, que permitan el logro de los objetivos de la organización, en el marco de la mejora continua propuesta.

Promover la transparencia e integridad aumentando la difusión de los canales de atención para el acceso de la ciudadanía a la información y servicios relacionados.

Fomentar la innovación y la transformación Digital para generar nuevos y/o mejores servicios con foco en la experiencia de las personas usuarias, a través del Plan de Transformación Digital Institucional.

Relación con los objetivos estratégicos



Los objetivos estratégicos son la carta de navegación del quehacer institucional, a través de la política de calidad de servicio y experiencia usuaria, sus principios y objetivos formulados, se busca establecer la forma en que se ejecutarán la misión y objetivos estratégicos institucionales, con la finalidad de mejorar la calidad de servicio y la experiencia del usuario. El desarrollar políticas públicas de prevención social de delito, el realizar acuerdos intersectoriales de producción colectiva de seguridad y violencias y, el generar información válida y confiable para el análisis de la vulnerabilidad socio-delictual, en tanto, objetivos estratégicos institucionales, están relacionados de forma transversal con los nueve principios que establece esta política, propiciando que las personas usuarias reciban su servicio con un enfoque de derechos. Cada objetivo de la Política será incorporado al ejecutar los objetivos estratégicos institucionales, en detalle:

- 1.** La institución promoverá desarrollar políticas públicas de prevención social de delito y violencias, que fortalezcan la calidad de la atención y servicios prestados a las personas usuarias, mediante un plan de formación continua dirigida a los funcionarios que atienden directamente a los usuarios, así como a través de procesos de sensibilización y concientización para la totalidad de los funcionarios de la SPD. Este plan de formación continua promueve activamente los principios de compromiso, profesionalismo, respeto, igualdad de trato y no discriminación, enfoque de derechos humanos, igualdad de género y vocación de sus funcionarios con el rol del servicio público, mejorando los procesos institucionales para aumentar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía. Estos procesos de formación y sensibilización, permiten que, a través de sus funcionarios, las políticas, planes y programas de prevención del delito de la SPD incorporen los principios de la política en la entrega directa de los servicios, permitiendo el logro de los objetivos de la organización, en el marco de la mejora continua.
- 2.** La Subsecretaría realizará acuerdos intersectoriales de producción colectiva de seguridad que fortalezcan la institucionalidad y el quehacer en prevención del delito y violencias, lo que permite responder de forma integral e intersectorial a las necesidades y demandas de la ciudadanía de forma oportuna. Dicho trabajo intersectorial se realizará promoviendo los principios de eficiencia, compromiso, profesionalismo y transparencia. La institución facilitará el diálogo de los diversos actores partícipes de la producción colectiva en el ámbito de la prevención del delito, articulando respuestas a un conjunto de necesidades y demandas de la ciudadanía.

3. La institución generará información válida y confiable para el análisis de vulnerabilidad socio-delictual que permita la definición y evaluación de planes y programas a nivel nacional, regional, comunal y/o barrial. Lo anterior permitirá disponer de forma activa y transparente información relevante a la ciudadanía respecto a análisis y datos delictuales, aumentando el conocimiento de los ciudadanos respecto al quehacer de la SPD de forma permanente. Ello se realizará bajo los principios de transparencia, integridad, probidad y eficiencia, aumentando la difusión de los canales de atención para el acceso de la ciudadanía a información y servicios relacionados. Finalmente, se fomentará la innovación y la transformación digital para generar nuevos y/o mejores servicios con foco en la experiencia de las personas usuarias.

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

PERSONAS USUARIAS



Personas usuarias, que deseen recurrir a la institución para recibir orientación e información sobre sus derechos, así como sobre los servicios, planes y programas ofertados.

| Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias | Solicitudes de acceso a la información pública, Portal de Transparencia | Solicitud de Audiencia Ley N° 20.730, Plataforma Ley del Lobby |
|--|---|---|
| <p>Espacios de atención ciudadana que permiten a las personas entrar en contacto con los diferentes servicios públicos para facilitar el ejercicio de sus derechos o el cumplimiento de sus deberes, garantizando la oportunidad de acceso y sin discriminación.</p> | <p>Plataforma única para ciudadanos y organismos del Estado, por medio de la cual cualquier persona puede realizar solicitudes de acceso a información de la Institución cumpliendo los requisitos que la Ley de Transparencia establece; para ello deben ir al sitio web de la SPD y presionar el banner "Solicitar Información" o "Solicitud de Información Ley de Transparencia" o acceder al Portal de Transparencia del Estado y buscar a la SPD en el directorio de organismos.</p> | <p>Plataforma de SEGPRES, que permite a los gestores de intereses particulares y/o lobistas presentar solicitudes de audiencias e inscribirse como sujetos activos. Además, en ella se publica la nómina de sujetos pasivos de cada institución y el respectivo Registro de Agenda Pública.</p> |
| <p>Población objetivo: Personas naturales o jurídicas que se vinculan con la SPD a través de un canal virtual.</p> | <p>Población objetivo: Personas naturales o jurídicas que se vinculan con la SPD a través de un canal de atención virtual en el Portal de Transparencia del Estado, así como también mediante carta certificada y/o presentación presencial en la Oficina de Partes de la Subsecretaría.</p> | <p>Población objetivo: Personas naturales o jurídicas que se vinculan con la SPD a través de un canal de atención virtual www.leylobby.gob.cl/solicitud/audiencia/, o físico mediante la presentación en Oficina de Partes, quienes buscan tratar alguna de las materias reguladas por la Ley del Lobby.</p> |
| <p>Cuantificación: De 2022 a junio del 2025, 830 solicitudes, el 48,9% son usuarios de sexo masculino, 34,1% de sexo femenino, 17,0% de registros sin información. Por tramos de edad, entre 30 a 39 años (21,3%), entre 40-49 años (17,8%) y, entre 50-59 años (13,7%). Un 27,8% no cuentan con información. En este periodo, la mayoría de las personas usuarias son de la RM (55,5%), seguido de las regiones de Valparaíso (9,9%) y del Biobío (5,8%). Los usuarios son de zonas urbanas (91,7%).</p> | <p>Cuantificación: De 2022 a junio de 2025, han ingresado 1.754 solicitudes de información pública. Solo un total de 158 solicitudes ingresaron información de caracterización, el 59,5% son de sexo masculino y el 37,3% femenino, y un 3.2% sin información. Para esta muestra predominó el tramo etario entre 30-39 años (36,1%), 20-29 años (31,6%) y, entre 40-49 años (20,3%).</p> | <p>Cuantificación: De 2022 a junio del 2025 han ingresado 1.716 solicitudes de audiencia de Lobby.</p> |

| Servicio de Intervención Contingente del PAV | Servicio de Segunda Respuesta del PAV | Denuncia Seguro |
|--|--|--|
| <p>Servicio que brinda una orientación e información telefónica en el área psicológica, social y jurídica, además de primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis con el propósito de propiciar la estabilización emocional y conductual de las víctimas, además de promover sus derechos en la denuncia. La línea opera centralizadamente en la Región Metropolitana con cobertura Nacional.</p> | <p>Servicio que brinda atención presencial, telefónica y/o virtual de carácter integral, especializada, progresiva y reparatoria, en los ámbitos psicológico, social y jurídico. La atención es realizada a través de los Centros de Apoyo a Víctimas de Delitos ubicados en todas las regiones del país.</p> | <p>Servicio para recibir información delictual de forma 100% anónima, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. A partir de los antecedentes entregados por los ciudadanos, y si estos son suficientes, el programa realiza una denuncia al Ministerio Público para iniciar la investigación y persecución penal de los hechos con ayuda de las policías. La atención se realiza por los canales telefónico al número *4242 o por el canal virtual "Denuncia Seguro Web".</p> |
| <p>Población objetivo: Personas naturales o jurídicas víctimas de un grupo de delitos violentos que no reciben asistencia por otros servicios del Estado, o bien, la oferta pública no logra responder a toda la demanda. Estos son: Robos violentos, Lesiones, Homicidios, Delitos sexuales, delitos ley de tránsito, delitos contra la libertad e intimidad de las personas, cuasidelitos de homicidios y otros delitos violentos relacionados.</p> | <p>Población objetivo: Personas víctimas de un grupo de delitos violentos que no reciben asistencia por otros servicios del Estado, o bien, la oferta pública no logra responder a toda la demanda.</p> | <p>Población objetivo: Personas que posean información sobre delitos de acción penal pública no denunciados. Dado su carácter anónimo no se cuenta con mayores datos para la caracterización.</p> |
| <p>Cuantificación: Del total de personas atendidas entre 2022 y junio de 2025 154.810, son hombres un 62,7%. El tramo etario de 30 a 45 años agrupa al 31,7%, el grupo entre 18 a 29 años 29,5%. Los residentes de la R.M. son 47,4%, Valparaíso 10,8% y Biobío 7,6%.</p> | <p>Cuantificación: De 2022 a junio del 2025, un total de 24.396 personas usuarias, son mujeres 74,7%. El tramo etario de 30 y 45 años 34,2%, de 18 a 29 años 27,9%. Los residentes de la RM son un 44,1%, Valparaíso 7,3%, Araucanía 6,5% y el Biobío 6,2%. Por origen étnico un 97,5% no entrega información, "otro" 1,0% y, "Mapuche" 0,9%. En el caso de condiciones de discapacidad, no entregan información 98,8% y, indican tener discapacidad física 0,4%, intelectual 0,2% y visual 0,3%.</p> | <p>Cuantificación: De 2022 a 2024 el Programa ha efectuado un total de 60.283 denuncias ante la fiscalía. En el primer semestre de 2025 ingresaron 11.466 denuncias al Ministerio Público.</p> |

ACTORES Y ROLES

- 1. SUBSECRETARIO(A):** Entregar las directrices para la atención ciudadana a través de la aprobación y gobernanza de la Política de Calidad de Servicio y experiencia Usuaria y la implementación del Plan de Mejoramiento de la institución. Asimismo, es el actor central que le da la gobernanza a la Política, relevando las prioridades y responsabilizando a cada uno de los actores para que se cumplan las iniciativas planificadas. Es responsable de aprobar las estrategias y mecanismos de monitoreo para el cumplimiento de metas, así como de garantizar los recursos y capacidades para su ejecución.
- 2. EQUIPO DIRECTIVO:** Responsable de la conducción del proceso de diseño e implementación de la Política, además de su gobernanza en coordinación con la autoridad del servicio, así como el monitoreo y evaluación del Plan de Mejoramiento. Debe comunicar la importancia de estos instrumentos a las jefaturas, quienes a su vez deben transmitirlos a sus equipos para llevar a la práctica las declaraciones y criterios establecidos en la Política.
- 3. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE PERSONAS:** Desarrollar programas de capacitación que se encuentren alineados con los objetivos de la Política y ejecutar la difusión a todos los trabajadores de la SPD respecto de los lineamientos en materias de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
- 4. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA E INFORMÁTICA:** Liderar el Comité, coordinar la participación y relación de cada uno de los integrantes del Comité y de funcionario/as Institucionales requerido/as para materias específicas y, ser el nexo entre el comité y el equipo directivo.
- 5. UNIDAD DE GESTIÓN ESTRATÉGICA:** Gestionar y coordinar cada una de las etapas, objetivos y requisitos técnicos del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, asegurando su debido cumplimiento, promoviendo la organización interna del comité, ya sea en distribución de tareas, creación de equipos o grupos de trabajo para funciones o tareas específicas.
- 6. UNIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL:** Proporcionar asesoría técnica permanente al comité y a la autoridad de servicio, realizar seguimiento y control de compromisos y planes de trabajo del Comité, de acuerdo con las orientaciones técnicas internas o normativas aplicables en la Subsecretaría.
- 7. ENCARGADO(A) PARTICIPACIÓN CIUDADANA:** Promover mecanismos de participación y atención ciudadana en todos los espacios institucionales, fomentando el derecho de las personas a participar en las políticas, planes, programas y acciones de la

institución con enfoque de género. Además, mantiene el nexo institucional con los COSOC y tiene el rol de difundir tanto la política como otros instrumentos que tengan relación con mejorar la calidad de servicio y experiencia usuario dentro de la Institución.

8. UNIDAD DE TRANSPARENCIA: Gestionar de manera oportuna las solicitudes de acceso a la información pública ingresadas a través de los canales disponibles en la SPD y monitorear las solicitudes de audiencias de Lobby. Garantiza la transparencia en las interacciones recibidas a través de los canales disponibles en la SPD.

9. ENCARGADO(A) DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: *Gestionar de manera oportuna los reclamos, sugerencias y consultas de los ciudadanos, recibidos a través de los canales disponibles en la SPD.*

10. ENCARGADO(A) DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL: Gestionar de manera transversal en los trámites y servicios que entrega la institución a la ciudadanía, la aplicación de los diagnósticos de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital, y la implementación del Plan de transformación digital institucional que se encuentre en concordancia con las directrices que entrega esta política.

11. PROFESIONAL DEL SERVICIO DE INTERVENCIÓN CONTINGENTE DEL PROGRAMA APOYO A VÍCTIMAS: Proporcionar atención telefónica inmediata y apoyo a las víctimas de delitos violentos, con el propósito de promover que las personas afectadas, a través del ejercicio de sus derechos, superen las consecuencias de la victimización y se reduzca la victimización secundaria.

12. PROFESIONAL DEL SERVICIO DE SEGUNDA RESPUESTA DEL PROGRAMA APOYO A VÍCTIMAS: Proporcionar atención integral y especializada a las víctimas de delitos, con el propósito de promover que las personas afectadas por delitos, a través del ejercicio de sus derechos, superen las consecuencias de la victimización y se reduzca la victimización secundaria.

13. PROFESIONAL RECEPTORES DE INFORMACIÓN DELICTUAL DEL DENUNCIA SEGURO: Recepcionar información delictual de forma anónima a través de su canal telefónico y plataforma web, a fin de facilitar la participación ciudadana en el control de los delitos y promover el aporte de la población a la investigación que realizan los entes de persecución penal.

14. COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL: Ejecutar la gobernanza de la política, instalando capacidades en la institución para diagnosticar las principales brechas en la entrega de servicios, diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora. Promueve la instalación progresiva de principios y estándares del gobierno digital en la gestión de la institución, para mejorar la calidad de los servicios entregados a las personas (naturales y jurídicas) al interactuar con el Estado.

15. ASOCIACIÓN DE FUNCIONARIOS(AS): Velar por el cumplimiento del Sistema PMG y todas sus etapas entregando su opinión no beligerante respecto de la política y su implementación.

16. CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL: Entregar su opinión respecto a las materias de Calidad de Servicio y Experiencia Usuario de la Subsecretaría. Podrá hacer sugerencias, solicitar reuniones con la máxima autoridad, y manifestar su opinión en cada aspecto que estimen conveniente de la administración de la institución.

17. PERSONAS FUNCIONARIAS: Dar cumplimiento a la Política e informar sobre incidentes o acciones que transgredan los objetivos declarados en la Política y en el Plan de Mejoramiento de la institución.

DIRECTRICES Y LÍNEAS DE ACCIÓN

Esta Política establece directrices y líneas de acción para garantizar los ámbitos prioritarios de trabajo a implementar dentro de la institución. Esto permitirá que todas las partes centren sus esfuerzos en contribuir a la ejecución de los objetivos planteados. A continuación, se presentan las directrices y líneas de acción prioritarias:



1. Asegurar la estandarización de las gestiones operativas dentro de la institución, elaborando instrumentos y mecanismos de atención usuaria de la Subsecretaría de Prevención del Delito.
2. Promover atención con enfoque de derechos y buen trato, para contribuir en mejorar la percepción ciudadana sobre la institución y mejorar la satisfacción usuaria.
3. Desarrollar actividades de sensibilización y concientización de manera permanente en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria, dirigida a la totalidad del personal de la Subsecretaría de Prevención del Delito.
4. Difundir los canales de atención de la institución a través de la web de la Subsecretaría de Prevención del Delito, sus redes sociales y/o correo electrónico y en caso de existir el presupuesto a través de difusión en terreno.
5. Desarrollar procesos que fomenten la autonomía de los sistemas informáticos, permitiendo la óptima y oportuna respuesta a los requerimientos ciudadanos.

Si tienes dudas y/o consultas de la Política o te gustaría dejar tu aporte u opinión respecto de la mejora de calidad de servicio y experiencia usuaria escríbenos al

correo : spd-cseu@minsegpublica.gob.cl