

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

2026-2028

OCTUBRE 2025





CONTENIDO

I.	OBJETIVO GENERAL	3
II.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
III.	INDICADORES DE DESEMPEÑO	3
IV.	INDICADORES DE RECLAMOS	4
V.	INDICADORES DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	4
VI.	INDICADORES DE SATISFACCIÓN USUARIA	4
VII.	ACTIVIDADES	5
	1. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO 1:	5
1.1.	ACTIVIDAD:	6
1.2.	ACTIVIDAD:	7
1.3.	ACTIVIDAD:	8
	2. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO 2:	9
2.1.	ACTIVIDAD:	9
2.2.	ACTIVIDAD:	11
2.3.	ACTIVIDAD:	12
	3. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO 3:	13
3.1.	ACTIVIDAD:	13
3.2.	ACTIVIDAD:	14
3.3.	ACTIVIDAD:	15
3.4.	ACTIVIDAD:	16
	4. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO 4:	17
4.1.	ACTIVIDAD:	17
4.2.	ACTIVIDAD:	18





I. OBJETIVO GENERAL

El objetivo general del Plan Anual de Mejoramiento de la Subsecretaría de Prevención del Delito para el periodo 2026 a 2028 es fortalecer la capacidad de respuesta institucional para incrementar la satisfacción de las personas usuarias en su interacción con el Servicio a través de los diversos canales y trámites disponibles.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Aumentar la satisfacción usuaria implementando estándares de calidad de servicio en la atención a personas usuarias a través de la elaboración y aplicación de protocolos y/o manuales.
2. Aumentar las competencias de las y los funcionarios de la institución capacitándolos en materias específicas para mejorar la calidad de la atención brindada a la ciudadanía.
3. Aumentar las visitas a los canales de información y atención de la Subsecretaría a través de la realización de campañas de difusión para mejorar el conocimiento de la ciudadanía respecto de los servicios entregados por la Subsecretaría de Prevención del Delito.
4. Disminuir los tiempos de respuesta a los requerimientos de las personas usuarias a través de la mejora de los sistemas de información disponibles.

III. INDICADORES DE DESEMPEÑO

1. **Nombre:** Porcentaje de variación de promedio de notas de los/as funcionarios/as capacitados en el año t respecto del promedio de notas de los/as funcionarios/as en el año t -1
Fórmula: $(\text{Promedio de notas en el año t} - \text{promedio de notas en el año t-1}) / (\text{Promedio de notas en el año t-1}) * 100$
Meta: 0,10
Unidad de medida: Porcentaje o variación porcentual (%).
2. **Nombre:** Porcentaje visitas a canales digitales de información, servicios y/o trámites de la SPD en el año t, respecto del total de visitas a canales digitales de información, servicios y/o trámites de la SPD en el año t-1.
Fórmula: $((\text{Nº visitas a canales digitales de información, servicios y/o trámites de la SPD en el año t} - \text{Nº total de visitas a canales digitales de información, servicios y/o trámites de la SPD en el año t-1}) / \text{Nº visitas a canales digitales de información, servicios y/o trámites de la SPD en el año t}) * 100$
Meta:
Unidad de medida: Porcentaje o variación porcentual (%).
3. **Nombre:** Porcentaje de trámites (Oficina de informaciones reclamos y sugerencias; Solicitud de acceso a la información pública y; Solicitud de audiencia Ley N°20.730, Plataforma Ley del Lobby) que disminuyen sus tiempos de respuesta en el año t respecto al total de trámites





seleccionados en el año t (Oficina de informaciones reclamos y sugerencias; Solicitud de acceso a la información pública y; Solicitud de audiencia Ley N°20.730, Plataforma Ley del Lobby).

Fórmula: (número de trámites que disminuyen sus tiempos de respuesta en el año t / número total de trámites seleccionados en el año t) *100

Meta: 33,3

Unidad de medida: Porcentaje o variación porcentual (%).

IV. INDICADORES DE RECLAMOS

1. **Nombre:** Tiempo promedio de respuesta a reclamos.

Fórmula: Sumatoria de Número de días hábiles que tomó la respuesta a cada reclamo respondidos en el año t/Número de reclamos respondidos en el año t.

Meta: 10

V. INDICADORES DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

1. **Nombre:** Tiempo promedio de respuesta a SAIP.

Fórmula: (Sumatoria de Número de días hábiles que tomó la respuesta a solicitudes de acceso a la información pública respondidas en el año t/ Número de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en el año t)

Meta: 18

VI. INDICADORES DE SATISFACCIÓN USUARIA

1. **Nombre:** Indicador de satisfacción usuaria con la última experiencia (ISUE)

Fórmula: (Número de personas usuarias que responden con nota 6 o 7 la última experiencia realizando trámites en el periodo t/ total de personas usuarias que evalúan la última experiencia realizando trámites en el periodo t) *100

Fuente: La MESU aplica encuestas telefónicas y autoadministradas online a usuarios que realizaron un trámite en la Subsecretaría de Prevención del Delito en el año t. El tipo de muestreo es probabilístico en la selección de usuarios/as a nivel nacional. El denominador no considera la respuesta no sabe no responde.

Meta: >50

Unidad de medida: Porcentaje o variación porcentual (%).





2. Nombre: Porcentaje de personas usuarias que responden con nota 6 o 7 la resolutividad respecto a la última experiencia realizando trámites en el periodo t respecto del total de personas usuarias que evalúan la última experiencia realizando trámites en el periodo t.

Fórmula: (Nº de personas usuarias que responden con nota 6 o 7 la resolutividad respecto a la última experiencia realizando trámites en el periodo t / total de personas usuarias que evalúan la última experiencia realizando trámites en el periodo t) *100.

Unidad de medida: Porcentaje o variación porcentual (%).

Fuente: En la MESU la resolutividad se mide en una escala de 1 a 7 donde 1 es pésimo y 7 excelente, a través dos preguntas:

- La capacidad de los/as funcionarios/as para atender la necesidad del usuario/a en el trámite.
- Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite.

Meta: 67

Unidad de medida: Porcentaje o variación porcentual (%).

VII. ACTIVIDADES

1. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO 1:

Objetivo Específico: Aumentar la satisfacción usuaria implementando estándares de calidad de servicio en la atención a usuarios a través de la elaboración y aplicación de protocolos y/o manuales.

TRÁMITES SELECCIONADOS:

- Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS).
- Programa Apoyo a Víctimas - Servicio de Intervención Contingente.
- Programa Apoyo a Víctimas - Servicio de Segunda Respuesta.
- Solicituds de acceso a la información pública, Portal de Transparencia (SAIP).
- Solicitud de Audiencia Ley N° 20.730, Plataforma Ley del Lobby.
- Denuncia Seguro.





1.1. ACTIVIDAD:

APLICAR ANUALMENTE UNA ENCUESTA BREVE DE SATISFACCIÓN USUARIA EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC) Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (SAIP).

PLAZO DE EJECUCIÓN	DESDE	HASTA
	01-03-2026	30-10-2028
ÁREAS	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	<ul style="list-style-type: none">• Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital.• Unidad de Transparencia y Lobby.• Unidad de Equidad de Género y Participación Ciudadana.	<p>Unidad de Transparencia y Lobby.</p> <p>Unidad de Equidad de Género y Participación Ciudadana.</p> <p>Departamento de Estudios y Políticas</p>
POBLACIÓN OBJETIVO	DEFINICIÓN	CANTIDAD
	<p>Se define a la población objetivo como: Personas naturales o jurídicas que se vinculan con la SPD a través de un canal de atención de la OIRS y/o de transparencia.</p>	726 personas. ¹
SISTEMAS DE RESPALDO Y REPORTABILIDAD	Carpeta Microsoft Teams, con los siguientes verificadores: 1. Documento con instrumento de medición. 2. Documento con resultados de las encuestas. 3. Acta de comité con la presentación de los resultados de la encuesta.	
PRIORIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	Media	
VINCULACIÓN A ÍTEMES PRESUPUESTARIOS	Esta actividad no requiere recursos financieros.	<p>COSTO (PESOS)</p> <p>\$ 0</p>

¹ Se consideró la suma de los usuarios de la OIRS y del SAIP del año 2024.





1.2. ACTIVIDAD:

EVALUAR ANUALMENTE LA SATISFACCIÓN USUARIA A TRAVÉS DE FOCUS GROUP CON LAS PERSONAS USUARIAS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INTERNA DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC) O SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (SAIP).

PLAZO DE EJECUCIÓN	DESDE	HASTA
	02-01-2027	30-10-2028
ÁREAS	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	<ul style="list-style-type: none">• Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital.• Unidad de Transparencia y Lobby.• Unidad de Género y Participación Ciudadana.	Unidad de Transparencia. Unidad de Género y Participación Ciudadana. Departamento de Estudios y Políticas Públicas.
POBLACIÓN OBJETIVO	DEFINICIÓN	CANTIDAD
	Se define a la población objetivo como: Personas naturales o jurídicas que se vinculan con la SPD a través de un canal de atención de la OIRS y/o de transparencia.	726 personas ²
SISTEMAS DE RESPALDO Y REPORTABILIDAD	Carpeta Microsoft Teams, que aloje los siguientes verificadores: <ol style="list-style-type: none">1. Documento de diseño de evaluación.2. Documento con informe de evaluación.3. Acta de comité con la difusión de la evaluación.	
PRIORIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	Media	
VINCULACIÓN A ÍTEMES PRESUPUESTARIOS	Esta actividad no requiere recursos financieros.	COSTO (PESOS)
		\$ 0

² Se consideró la suma de los usuarios de la OIRS y del SAIP del año 2024.





1.3. ACTIVIDAD:

ELABORAR E IMPLEMENTAR LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A TODOS LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO (SPD); PARA MEJORAR LA ATENCIÓN BRINDADA A LAS PERSONAS USUARIOS —DE OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS), PROGRAMA APOYO A VÍCTIMAS - SERVICIO DE INTERVENCIÓN CONTINGENTE, PROGRAMA APOYO A VÍCTIMAS - SERVICIO DE SEGUNDA RESPUESTA, SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, PORTAL DE TRANSPARENCIA (SAIP), SOLICITUD DE AUDIENCIA LEY N° 20.730, PLATAFORMA LEY DEL LOBBY, Y PROGRAMA DENUNCIA SEGURO.

PLAZO DE EJECUCIÓN	DESDE	HASTA
	02-01-2026	30-10-2027
ÁREAS	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	<ul style="list-style-type: none">• Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y transformación Digital.• Unidad de Género y Participación Ciudadana.• Unidad de Transparencia y Lobby.• Programa Apoyo a Víctimas.• Programa Denuncia Seguro.	Unidad de Género y Participación Ciudadana. Unidad de Transparencia y Lobby. Programa Apoyo a Víctimas. Programa Denuncia Seguro.
POBLACIÓN OBJETIVO	DEFINICIÓN	CANTIDAD
	Personas usuarias naturales o jurídicas que reciba orientación e información sobre sus derechos, así como sobre los trámites disponibles por la SPD.	71.205 personas ³
SISTEMAS DE RESPALDO Y REPORTABILIDAD	Carpeta Microsoft Teams que almacena los siguientes verificadores: 1. Documento de protocolos formalizados. 2. Correo de difusión del documento formalizado para su aplicación. 3. Acta de actividad de traspaso a funcionarios para su aplicación en los trámites seleccionados.	
PRIORIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	Alta	
VINCULACIÓN A ÍTEMES PRESUPUESTARIOS	Esta actividad no requiere recursos financieros.	COSTO (PESOS)
		\$ 0

³ Esta cantidad de personas ha sido calculada en base a los registros administrativos de atenciones a personas usuarias de cada uno de los trámites seleccionados del año 2024.





2. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO 2:

Objetivo Específico: Aumentar las competencias de las y los funcionarios capacitándolos en materias específicas para mejorar la calidad de la atención brindada a la ciudadanía.

TRÁMITES SELECCIONADOS:

- Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS).
- Programa Apoyo a Víctimas - Servicio de Intervención Contingente.
- Programa Apoyo a Víctimas - Servicio de Segunda Respuesta.
- Solicituds de acceso a la información pública, Portal de Transparencia (SAIP).
- Solicitud de Audiencia Ley N° 20.730, Plataforma Ley del Lobby.
- Denuncia Seguro.

2.1. ACTIVIDAD:

ELABORAR PARTICIPATIVAMENTE Y EJECUTAR EL PLAN DE FORMACIÓN DE TRES AÑOS DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA (QUE CONSIDERE LA EJECUCIÓN DE SEMINARIOS, CAPACITACIONES, WORKSHOP, TALLERES, ENTRE OTROS) DIRIGIDO A TODOS LOS FUNCIONARIOS, PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN BRINDADA A LA CIUDADANÍA EN CADA UNO DE LOS TRÁMITES DE LA SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO.

PLAZO DE EJECUCIÓN	DESDE	HASTA
	02-01-2026	31-12-2028
ÁREAS	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	<ul style="list-style-type: none">• Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital.• Departamento de Gestión de Personas.• Departamento de Gestión Estratégica e Informática.	Departamento de Gestión de Personas. Departamento de Estudios y Políticas Públicas.
POBLACIÓN OBJETIVO	DEFINICIÓN	CANTIDAD
	Personas usuarias naturales o jurídicas que reciba orientación e información sobre sus derechos, así como sobre los trámites disponibles por la SPD.	71.205 personas ⁴ .

⁴ Esta cantidad de personas ha sido calculada en base a los registros administrativos de atenciones a usuarios de cada uno de los trámites seleccionados del año 2024.





SISTEMAS DE RESPALDO Y REPORTABILIDAD	<p>Carpeta Microsoft Teams, que aloje los siguientes verificadores:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Listado de asistencia que contemple nombre, trámite, servicio o programa en donde trabaja, cargo o función.2. Documento con levantamiento de necesidades de capacitación y/o formación de calidad de servicio y experiencia usuaria.3. Acta de aprobación del comité de CSEU del Plan de formación trianual.4. Documento del Plan de formación de tres años de calidad de servicio y experiencia usuaria.5. Listado de N° de personas funcionarias informado a DIPRES a marzo del año t.6. Listado de personas capacitadas en al año t.			
PRIORIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	Media			
VINCULACIÓN A ÍTEMES PRESUPUESTARIOS	22.11.002	<table border="1"><tr><td>COSTO (PESOS)</td></tr><tr><td>\$ 600.000</td></tr></table>	COSTO (PESOS)	\$ 600.000
COSTO (PESOS)				
\$ 600.000				





2.2. ACTIVIDAD:

REALIZAR DOS CONVERSATORIOS CADA AÑO CON LAS PERSONAS FUNCIONARIAS RESPECTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA QUE SE ENTREGA Y EN BASE LAS RESPUESTAS DE LAS ENCUESTAS Y FOCUS QUE SE REALIZARON A LAS PERSONAS USUARIAS, PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN BRINDADA A LA CIUDADANÍA.

PLAZO DE EJECUCIÓN	DESDE	HASTA
	02-01-2026	31-12-2027
ÁREAS	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	<ul style="list-style-type: none">• Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital.• Departamento de Gestión de Personas.• Departamento de Gestión Estratégica e Informática.	Departamento de Gestión de Personas. Departamento de Estudios y Políticas Públicas. Personas funcionarias de todos los trámites y servicios de SPD.
POBLACIÓN OBJETIVO	DEFINICIÓN	CANTIDAD
	Personas usuarias naturales o jurídicas que reciba orientación e información sobre sus derechos, así como sobre los trámites disponibles por la SPD.	71.205 personas ⁵ .
TRÁMITES SELECCIONADOS	• Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS). • Solicitud de acceso a la información pública, Portal de Transparencia (SAIP). • Solicitud de Audiencia de Ley de Lobby. • Programa Apoyo a Víctimas - Servicio de Intervención Contingente. • Programa Apoyo a Víctimas - Servicio de Segunda Respuesta. • Programa Denuncia Seguro.	
SISTEMAS DE RESPALDO Y REPORTABILIDAD	Carpeta Microsoft Teams, con los siguientes verificadores: 1. Correo electrónico con invitación a participar en los conversatorios. 2. Listado de asistencia. 3. Documento de sistematización de los conversatorios.	
PRIORIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	Media	
VINCULACIÓN A ÍTEMES PRESUPUESTARIOS	Esta actividad no requiere recursos financieros.	COSTO (PESOS)
		\$ 0

⁵ Esta cantidad de personas ha sido calculada en base a los registros administrativos de atenciones a usuarios de cada uno de los trámites seleccionados del año 2024.





2.3. ACTIVIDAD:

DESARROLLAR UNA PLATAFORMA DE FORMACIÓN EN MATERIAS DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA A LA QUE TENGAN ACCESO TODO EL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN.

PLAZO DE EJECUCIÓN	DESDE	HASTA
	02-01-2026	31-12-2026
ÁREAS	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	<ul style="list-style-type: none">• Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital.• Departamento de Gestión Estratégica e Informática.	Departamento de Gestión de Personas. Departamento de Gestión Estratégica e Informática.
POBLACIÓN OBJETIVO	DEFINICIÓN	CANTIDAD
	Personas usuarias naturales o jurídicas que reciba orientación e información sobre sus derechos, así como sobre los trámites disponibles por la SPD.	71.205 personas ⁶ .
SISTEMAS DE RESPALDO Y REPORTABILIDAD	Carpeta Microsoft Teams: <ol style="list-style-type: none">1. Pauta Levantamiento.2. Documento de Diseño.3. Acta de Revisión del diseño por comité de CSEUyTD.4. Pantallazo de pruebas unitarias y Test.5. Acta de paso a producción.	
PRIORIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	Media	
VINCULACIÓN A ÍTEMES PRESUPUESTARIOS	Esta actividad no requiere recursos financieros.	COSTO (PESOS)
		\$ 0

⁶ Esta cantidad de personas ha sido calculada en base a los registros administrativos de atenciones a usuarios de cada uno de los trámites seleccionados del año 2024.





3. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO 3:

Objetivo Específico: Aumentar las visitas a los canales de información y atención de la Subsecretaría a través de la realización de campañas de difusión para mejorar el conocimiento de la ciudadanía respecto de los servicios entregados por la Subsecretaría de Prevención del Delito.

TRÁMITES SELECCIONADOS:

- Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS).
- Programa Apoyo a Víctimas - Servicio de Intervención Contingente.
- Programa Apoyo a Víctimas - Servicio de Segunda Respuesta.
- Solicitudes de acceso a la información pública, Portal de Transparencia (SAIP).
- Solicitud de Audiencia Ley N° 20.730, Plataforma Ley del Lobby.
- Denuncia Seguro.

3.1. ACTIVIDAD:

ELABORAR UN PLAN ANUAL DE DIFUSIÓN DE LA OFERTA PROGRAMÁTICA Y CANALES DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL PARA MEJORAR EL CONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA RESPECTO DE LOS SERVICIOS ENTREGADOS.

PLAZO DE EJECUCIÓN	DESDE	HASTA
	01-04-2026	31-08-2026
ÁREAS	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	<ul style="list-style-type: none">Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital.Departamento de Comunicaciones.	Departamento de Comunicaciones. Departamento de Gestión Estratégica e Informática.
POBLACIÓN OBJETIVO	DEFINICIÓN	CANTIDAD
	Personas usuarias naturales o jurídicas que reciban orientación e información sobre sus derechos, así como sobre los trámites disponibles por la SPD.	71.205 personas ⁷ .
SISTEMAS DE RESPALDO Y REPORTABILIDAD	Carpeta Microsoft Teams, con los siguientes verificadores: 1. Documento del Plan de aprobado por el Comité. 2. Documento del Plan de Difusión de la oferta programática y canales de atención institucional formalizado.	
PRIORIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	Media	
VINCULACIÓN A ÍTEMES PRESUPUESTARIOS	Esta actividad no requiere recursos financieros.	COSTO (PESOS)
		\$ 0

⁷ Esta cantidad de personas ha sido calculada en base a los registros administrativos de atenciones a usuarios de cada uno de los trámites seleccionados del año 2024.





3.2. ACTIVIDAD:

IMPLEMENTAR EL PLAN DE DIFUSIÓN DE LA OFERTA PROGRAMÁTICA Y CANALES DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL (OCTUBRE 2026 A OCTUBRE 2028)

PLAZO DE EJECUCIÓN	DESDE	HASTA
	01-10-2026	30-10-2028
ÁREAS	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	<ul style="list-style-type: none">• Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.• Departamento de Comunicaciones.	Departamento de Gestión de Personas. Departamento de Gestión Estratégica e Informática.
POBLACIÓN OBJETIVO	DEFINICIÓN	CANTIDAD
	Personas usuarias naturales o jurídicas que reciban orientación e información sobre sus derechos, así como sobre los trámites disponibles por la SPD.	71.205 personas ⁸ .
SISTEMAS DE RESPALDO Y REPORTABILIDAD	Carpeta Microsoft Teams que aloje los siguientes verificadores: Documento de sistematización de la ejecución de las actividades del Plan de Difusión de la oferta programática y canales de atención institucional.	
PRIORIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	Alta	
VINCULACIÓN A ÍTEMES PRESUPUESTARIOS	22.07	COSTO (PESOS)
		\$ 150.000.000

⁸ Esta cantidad de personas ha sido calculada en base a los registros administrativos de atenciones a usuarios de cada uno de los trámites seleccionados del año 2024.





3.3. ACTIVIDAD:

PONER A DISPOSICIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LA PÁGINA WEB Y/O REDES SOCIALES UN VIDEO EXPLICATIVO DE CADA UNO DE LOS TRÁMITES DISPONIBLES DE LA SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO, PARA MEJORAR EL CONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA RESPECTO DEL CÓMO HACER EL O LOS TRÁMITES.

PLAZO DE EJECUCIÓN	DESDE	HASTA
	02-01-2026	30-10-2026
ÁREAS	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	<ul style="list-style-type: none">• Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital.• Departamento de Comunicaciones.• Unidad de Género y Participación Ciudadana.• Unidad de Transparencia y Lobby.• Programa Apoyo a Víctimas.• Programa Denuncia Seguro.	Departamento de Gestión Estratégica e Informática. Todos los trámites seleccionados.
POBLACIÓN OBJETIVO	DEFINICIÓN	CANTIDAD
	Personas usuarias naturales o jurídicas que reciba orientación e información sobre sus derechos, así como sobre los trámites disponibles por la SPD.	71.205 personas ⁹ .
SISTEMAS DE RESPALDO Y REPORTABILIDAD	Carpeta Microsoft Teams que aloje los siguientes verificadores: 1. Archivo con Videos explicativos. 2. Documento que contenga la URL o enlace donde se alojaron los videos por cada trámite, Pantallazo de la web y/o red social donde se dispongan los videos para las personas usuarios por cada trámite.	
PRIORIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	Alta.	
VINCULACIÓN A ÍTEMES PRESUPUESTARIOS	Esta actividad no requiere recursos financieros.	COSTO (PESOS)
		\$ 0

⁹ Esta cantidad de personas ha sido calculada en base a los registros administrativos de atenciones a usuarios de cada uno de los trámites seleccionados del año 2024.





3.4. ACTIVIDAD:

EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE DIFUSIÓN DE LA OFERTA PROGRAMÁTICA Y CANALES DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL (OCTUBRE 2026 A JUNIO 2028).

PLAZO DE EJECUCIÓN	DESDE	HASTA
	02-01-2028	30-10-2028
ÁREAS	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	<ul style="list-style-type: none">• Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital.• Departamento de Estudios y Políticas Públicas.• Departamento de Gestión Estratégica e Informática.	Departamento de Estudios y Políticas Públicas. Departamento de Gestión Estratégica e Informática.
POBLACIÓN OBJETIVO	DEFINICIÓN	CANTIDAD
	Personas usuarias naturales o jurídicas que reciba orientación e información sobre sus derechos, así como sobre los trámites disponibles por la SPD.	71.205 personas ¹⁰ .
SISTEMAS DE RESPALDO Y REPORTABILIDAD	Carpeta Microsoft Teams que aloje los siguientes verificadores: 1. Documento con evaluación preliminar. 2. Acta de Revisión de evaluación con el comité de CSEU. 3. Documento con evaluación formalizado. 4. Correo electrónico con Difusión a funcionarios del documento de evaluación.	
PRIORIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	Media	
VINCULACIÓN A ÍTEMES PRESUPUESTARIOS	Esta actividad no requiere recursos financieros.	COSTO (PESOS) \$ 0

¹⁰ Esta cantidad de personas ha sido calculada en base a los registros administrativos de atenciones a usuarios de cada uno de los trámites seleccionados del año 2024.





4. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO 4:

Objetivo Específico: Disminuir los tiempos de respuesta a los requerimientos de las personas usuarias a través de la mejora de los sistemas de información disponibles.

TRÁMITES SELECCIONADOS:

- Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS)
- Solicitudes de acceso a la información pública, Portal de Transparencia (SAIP)
- Solicitud de Audiencia Ley N° 20.730, Plataforma Ley del Lobby

4.1. ACTIVIDAD:

REALIZAR UNA CONSULTA CIUDADANA PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC), QUE CONTEMPLE MEJORAS EN LA CATEGORIZACIÓN DE SOLICITUDES Y “CHATBOTS” (O SIMILAR), PARA DISMINUIR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PERSONAS USUARIAS.

PLAZO DE EJECUCIÓN	DESDE	HASTA
	02-01-2026	31-03-2027
ÁREAS	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital. Unidad de Género y Participación Ciudadana. Departamento de Gestión Estratégica e informática.	Unidad de Género y Participación Ciudadana. Departamento de Gestión Estratégica e Informática. Departamento de comunicaciones.
POBLACIÓN OBJETIVO	DEFINICIÓN	CANTIDAD
	Como población objetivo: Personas naturales o jurídicas que se vinculan con la SPD a través de un canal de atención específico.	209 personas ¹¹ .
SISTEMAS DE RESPALDO Y REPORTABILIDAD	Carpeta Microsoft Teams que aloje los siguientes verificadores: 1. Pauta Levantamiento. 2. Documento que contenga pantallazos y URL o enlace de la consulta ciudadana realizada, con los resultados de la consulta ciudadana. 3. Acta de Revisión del diseño por comité de CSEU. 4. Pantallazo de pruebas unitarias y Test. 5. Acta de paso a producción.	
PRIORIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	Alta.	
VINCULACIÓN A ÍTEMES PRESUPUESTARIOS	Esta actividad no requiere recursos financieros.	COSTO (PESOS)
		\$ 0

¹¹ Corresponden al total de ingresos de la OIRS del año 2024.





4.2. ACTIVIDAD:

IMPLEMENTAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN VIRTUAL DE LOS CENTROS DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVS) Y EVALUAR EL RESULTADO DE SU EJECUCIÓN (ENERO 2026 A JUNIO DEL AÑO 2028), PARA DISMINUIR LOS TIEMPOS DE TRASLADOS Y DE RESPUESTA A LAS PERSONAS USUARIAS.

PLAZO DE EJECUCIÓN	DESDE	HASTA
	02-01-2026	30-10-2028
ÁREAS	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	<ul style="list-style-type: none">• Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación digital.• Programa Apoyo a Víctimas.	Programa Apoyo a Víctimas - Servicio de Segunda Respuesta. Departamento de Estudios y Políticas Públicas.
POBLACIÓN OBJETIVO	DEFINICIÓN	CANTIDAD
	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. Delitos como: 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.	7119 personas. ¹²
SISTEMAS DE RESPALDO Y REPORTABILIDAD	Carpeta Microsoft Teams con los siguientes verificadores: 1. Base de datos BD de casos finalizados en el CAVD Virtual por T2 y T3 con cumplimiento de objetivos. 2. Reporte extraído de sistema informático “sistema de registro por componente SCR” link: https://src.minsegpublica.gob.cl/ , planilla Excel con datos administrativo con Nº de atenciones realizadas a través del CAV virtual.	
PRIORIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	Alta	
VINCULACIÓN A ÍTEMES PRESUPUESTARIOS	Esta actividad no requiere recursos financieros.	COSTO (PESOS)
		\$ 0

¹² Se consideran las personas atendidas en segunda respuesta durante el año 2024.

