



**Subsecretaría de
Prevención del Delito**

Diagnóstico de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría 2025



**Comité de Calidad de Servicio y
Experiencia Usuaría**

Contenidos

Contexto	03
Fortalezas	04
Debilidades	06
Puntos Críticos	08
Riesgos	10
Ámbitos prioritarios de trabajo	11



Contexto

El Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria busca que los servicios públicos implementen acciones concretas para mejorar la atención y satisfacción de las personas. Su objetivo es pasar de la simple medición de indicadores a la utilización de esa información para gestionar y aplicar planes de mejora continua.

En una primera etapa, las instituciones realizarán un diagnóstico de las brechas en la calidad del servicio, poniendo el foco en las personas usuarias. Para ello se usarán encuestas de satisfacción y registros administrativos, como los reclamos recibidos.

El diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usaria de la Subsecretaría de Prevención del Delito se elaboró mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, la identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determinaron las brechas de calidad de servicio y experiencia usaria de la institución.

Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria

spd-cseu@minsegpublica.gob.cl



Fortalezas

1. Desde enero de 2025 la Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD) cuenta con un Comité de Calidad de Servicio Experiencia Usuaría y Transformación Digital que sesiona mensualmente asegurando estabilidad y planificación en su gestión. Gracias a este enfoque se han logrado hitos claves: gestión eficiente de actividades, elaboración de un diagnóstico participativo, validación de Política y Plan de Mejoramiento 2026-2028 que integran propuestas de funcionarios y del COSOC. Esta estructura garantiza continuidad, alineación estratégica y un compromiso permanente con la mejora continua.
2. La Oficina de Información Reclamos y Sugerencias (OIRS) ha desarrollado un manual de procesos validado ante el comité que ha permitido ajustar protocolos de trabajo con el Programa de Apoyo a Víctimas (PAV) y Denuncia Seguro reforzando los ámbitos de derivación. La Unidad de Transparencia y la OIRS han fortalecido sus equipos técnicos mejorando la gestión y el seguimiento de los trámites. El primer semestre 2025 la OIRS promedió 6 días hábiles en tiempo de respuesta a reclamos y el SAIP 17.
3. La SPD dispone diversos canales de atención (presenciales, virtuales y telefónicos) que incluyen la OIRS, SAIP y la Ley del Lobby. Se ha fortalecido la visibilidad de estos canales en la página Web de la SPD para que los usuarios puedan realizar consultas y gestionar sus trámites de manera eficiente, lo que busca mejorar la experiencia de atención.
4. La SPD ha consolidado una red nacional de atención asociada al PAV que incluye 45 Centros de Apoyo a Víctimas de Delitos (CAVD), 16 puntos de atención, una línea telefónica nacional (600 818 1000) y plataformas de atención virtual, lo que fortalece la respuesta integral a las víctimas. Además, el programa cuenta con un CAVD virtual desde junio 2025, facilitando la atención para personas que tienen dificultades para acceder presencialmente.
5. El PAV cuenta con tres sistemas de registro de intervención que permiten su seguimiento: Sistema Red de Asistencia a Víctimas, Sistema de Registro de Componentes y, Sistema Servicio de Orientación e Información.



6. Durante el primer semestre 2025 el Programa Denuncia Seguro gestionó 11.466 denuncias con un tiempo promedio de tramitación de solo 2 días hábiles. En este período 590 llamados fueron derivados directamente a Carabineros y MP para una intervención inmediata, fortaleciendo la capacidad de respuesta y la coordinación operativa.

7. De acuerdo con la Medición de Satisfacción Usuaría MESU 2025 la satisfacción con respecto a la última experiencia aumentó de 50% en 2024 a 54% en 2025, reflejando también una mejora en la evaluación general de la institución de 53% a 57%. Todos los atributos de la experiencia usuaria mostraron avances: la facilidad de acceso subió de 62% a 67%, el agrado con la experiencia de 68% a 71%, la resolutiveidad de los trámites de 66% a 69%, la oportunidad en la respuesta de 53% a 57%, la valoración de la infraestructura de 71% a 80% y la habilitación de 59% a 63%.



Debilidades

1. La dependencia de plataformas externas para la gestión de solicitudes ciudadanas limita la mejora continua, la trazabilidad y la personalización de respuestas.

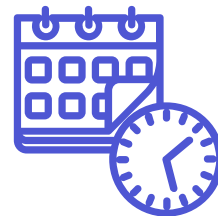
Si bien, actualmente se está trabajando en una plataforma SIAC que dependa directamente de la SPD, ésta aún depende del Ministerio del Interior, lo que limita la capacidad de mejora continua y la implementación de ajustes, perjudicando la efectividad y trazabilidad en las respuestas. En el caso de Transparencia, el uso del sistema del Consejo para la Transparencia impide contar con información completa de caracterización de usuarios (solo un 9% en el período), lo que restringe los análisis y la personalización de respuestas. Esta limitación es aún más crítica en la plataforma de Lobby, donde no se dispone de datos de caracterización, reduciendo significativamente la posibilidad de generar mejoras orientadas al usuario.

2. Falta de integración de los sistemas de registro.

Se observan debilidades en la articulación de los registros administrativos del PAV, del Denuncia Seguro, de las SAIP con la OIRS. El diagnóstico revela la necesidad de homologar categorías asociados a tipos de consultas y reclamos de la ciudadanía que pueden ingresar por distintas vías, así como derivación rápida a la OIRS.

3. Falta de un modelo de atención ciudadana.

La SPD recientemente cuenta con un manual de organización, con definiciones actualizadas de funciones de todas sus áreas. Asimismo, la OIRS recientemente ha validado un manual de proceso específico. Se requiere avanzar en la socialización y difusión de estos instrumentos, así como en el desarrollo de manuales de procesos para los demás trámites relevantes. Destaca la necesidad de elaborar un modelo de atención que permita fortalecer la articulación de la información entre los distintos trámites y, que esto también tenga un efecto en el trabajo del conjunto de los Programas de la SPD a nivel territorial.



4. Falta de plazos establecidos para las solicitudes en la plataforma SIAC.

La inexistencia de plazos claramente establecidos para la respuesta a las solicitudes de la ciudadanía en la plataforma SIAC puede generar una mala experiencia para los ciudadanos. De todos modos, se observa una mejora significativa de los tiempos de respuesta durante el primer semestre del 2025.



Puntos Críticos

1. Ausencia de un canal digital propio para SIAC.

La falta de un canal propio para recibir solicitudes impacta tanto en los plazos de respuesta como en la credibilidad de la institución, afectando el valor público que representa la SPD. No obstante, se está avanzando en la construcción de un sistema propio en el marco de la creación del nuevo Ministerio de Seguridad Pública.

2. Intermittencia de los sistemas de registro del PAV.

Existe intermitencia en los servicios telefónicos e informáticos en los CAVD como de la central telefónica (600 818 1000) del SIC. Tales servicios son provistos por una empresa externa lo que dificulta resolver problemas de manera interna y garantizar la continuidad operativa de estos servicios.

3. Falta de integración de los registros administrativos de los principales trámites de la SPD.

Es necesario mejorar la categorización de solicitudes y reclamos, así como fortalecer los mecanismos para identificar solicitudes que ingresan por otros canales, asegurando su rápida derivación a la OIRS.

4. Ausencia de un modelo general de atención ciudadana.

Es relevante contar con un modelo integral de atención ciudadana para toda la institución, que estandarice protocolos de atención y derivación en los principales trámites de la SPD y en los programas que ejecuta. Este modelo debe fortalecer la capacidad de adaptar respuestas a las necesidades de las personas usuarias y considerar las particularidades locales/territoriales.



5. Desconocimiento de la oferta Programática de la SPD.

La falta de conocimiento adecuado sobre la oferta programática de la SPD por parte de las instituciones relacionadas y de la sociedad civil en general, limita la capacidad de la SPD para atender a las personas que podrían beneficiarse de sus servicios. Esto genera que la mayoría de las solicitudes y reclamos que ingresan a través de la OIRS refieren a otras reparticiones del Estado, tales como: Carabineros, PDI, Fiscalía, Migraciones, etc.



Riesgos

1. Falta de presupuesto y de recursos humanos para desarrollar una plataforma propia para SIAC.

La falta de disponibilidad presupuestaria para desarrollar una plataforma digital propia que gestione las solicitudes de SIAC y permita abordar las debilidades identificadas, afecta la transparencia y la confianza que la ciudadanía deposita en la SPD. Asimismo, los equipos de informática de la institución se encuentran con una alta carga asociada a la instalación del nuevo Ministerio de Seguridad Pública lo que también ponen en riesgo el desarrollo del sistema en un corto plazo.

2. La falta de presupuesto para diseñar e implementar un sistema integrado de registros de intervención para el PAV

Esto impacta directamente en la integralidad y trazabilidad de las intervenciones ofrecidas a las personas usuarias, afectando la calidad de la atención.

3. Falta de analistas para procesar una posible mayor demanda de denuncias ingresadas al Programa Denuncia Seguro.

El Programa cuenta con un número limitado de analistas, por lo que un incremento significativo de llamadas o formularios web podría generar dificultades para cumplir con los tiempos de respuesta establecidos.

4. Falta de presupuesto para difusión.

En el marco de la austeridad en el gasto público, el Programa de Apoyo a Víctimas y Denuncia Seguro se encuentran muy limitados para realizar difusión en los territorios y, poder entregar material específico respecto a su quehacer. Por otra parte, las instituciones relacionadas con el trabajo de la SPD (Min. Justicia, MP, Poder Judicial, Policías, entre otras) a veces difunden de manera imprecisa o sesgada la oferta programática de la SPD, lo que afecta las expectativas de la comunidad sobre los servicios ofrecidos.

Ámbitos prioritarios de trabajo



1. Desarrollar modelo de atención a la ciudadanía:

El diagnóstico muestra que, si bien hay coordinaciones parciales entre las distintas áreas de la SPD, existe un déficit en relación a contar con un modelo integrado de atención. A partir del Manual de Proceso de la OIRS se avanzará con los trámites de mayor interacción con la ciudadanía, propiciando instancias colaborativas de trabajo interno que permitan el desarrollo del modelo de atención. El objetivo es fortalecer los procesos de interacción con la ciudadanía estableciendo procedimientos claros y estandarizados para la atención a los usuarios. Este ámbito prioritario se asocia con la primera directriz de la Política.



2. Fortalecer instancias de formación para funcionarios de la SPD:

Si bien el respeto y el trato digno siguen siendo altamente valorados (68% en 2024 y 71% en 2025), algunos testimonios reportan experiencias de atención fría o burocrática, especialmente en oficinas (MESU, 2024). En los talleres realizados con funcionarios/as se relevó la necesidad de propiciar espacios permanentes de participación y retroalimentación sobre las principales necesidades de la ciudadanía y así fortalecer las líneas de acción de los programas territoriales de la SPD. Emerge por tanto como ámbito prioritario el trabajo constante de formación y capacitación de los funcionarios/as que trabajan directamente con la ciudadanía, con un enfoque de derechos y de buen trato (directriz n°2), así como el desarrollo de actividades de sensibilización sobre materias de calidad del servicio y experiencia usuaria que permitan la participación activa del conjunto de los funcionarios de la SPD (Directriz número 3).



Ámbitos prioritarios de trabajo



3. Promover instancias de participación y evaluación por parte de la ciudadanía:

Esta área prioritaria busca establecer espacios de participación con la ciudadanía para evaluar de forma activa los distintos trámites de la SPD, a través de encuestas de satisfacción específicas, grupos focales e instancias de evaluación de los planes de difusión. Los resultados del diagnóstico indican que existen muchas solicitudes que ingresan a la SPD que no son materia de esta, razón por la cual se vuelve relevante fortalecer los canales de difusión respecto a la oferta específica que brinda la SPD (Directriz número 4).



4. Diseño y viabilidad de plataforma digital propia:

Un sistema informático propio para la atención ciudadana permitiría mejorar la trazabilidad y los tiempos de respuesta a las solicitudes que ingresan a la SPD. Se trabajará en la implementación de chatbot que entreguen respuestas oportunas y de calidad a la ciudadanía, permitiendo una orientación expedita hacia los canales en que deben realizar su solicitud. Esta área prioritaria se relaciona con la quinta directriz de la Política, asociada a procesos que fomenten la autonomía de los sistemas informáticos para la atención ciudadana.





Contactanos

Sitio web

<https://subprevenciondeldelito.gob.cl/>



X
@SubPrevDelito



Instagram
@subprevdelito



YouTube
Youtube
SPD



Flickr
Spdelito



Facebook
SPD



LinkedIn
subprevdelito

OIRS

Oficina de Información,
Reclamos y Sugerencias

Permite realizar consultas, sugerencias o
reclamos a la SPD

Apoyo a
VÍCTIMAS
600 818 1000



600 818 1000

Asistencia psicológica, social y jurídica
gratuita y especializada

Denuncia
SEGURO

***4242**

ES 100% ANÓNIMO

TU LLAMADO *ES CLAVE*

PARA COMBATIR EL DELITO