



POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

Subsecretaría de
Prevención del Delito

QUÉ ES LA POLITICA DE CSEU

Esta Política establece los principios y lineamientos que orientan nuestro quehacer institucional en materia de atención y vinculación con la ciudadanía, promoviendo una gestión centrada en las personas, basada en la mejora continua y en la entrega de servicios oportunos, accesibles y de calidad.

OBJETIVOS

Su objetivo es fortalecer la satisfacción de los usuarios mediante la optimización de los procesos de atención e intervención, contribuyendo a una experiencia de servicio positiva y alineada con los estándares de excelencia que nuestra institución busca impulsar.

1

Calidad de Atención

Promover Mejora continua para aumentar la satisfacción ciudadana.

2

Desarrollo de Capacidades

Fortalecer las competencias institucionales.

3

Transparencia e Integridad

Fomentar una mayor difusión de información y canales de atención.

4

Innovación y Transformación Digital

Entregar Servicios modernos centrados en la experiencia usuaria.

NUESTRO COMPROMISO



Nos comprometemos a brindar una atención cercana, oportuna y de calidad, poniendo a las personas en el centro de nuestra gestión. Trabajamos permanentemente para mejorar nuestros servicios, fortalecer la confianza ciudadana y ofrecer una experiencia usuaria positiva en cada interacción con la Subsecretaría de Prevención del Delito.



POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

Subsecretaría de
Prevención del Delito

QUÉ ES LA POLITICA DE CSEU

Esta Política establece los principios y lineamientos que orientan nuestro quehacer institucional en materia de atención y vinculación con la ciudadanía, promoviendo una gestión centrada en las personas, basada en la mejora continua y en la entrega de servicios oportunos, accesibles y de calidad.

OBJETIVOS

Su objetivo es fortalecer la satisfacción de los usuarios mediante la optimización de los procesos de atención e intervención, contribuyendo a una experiencia de servicio positiva y alineada con los estándares de excelencia que nuestra institución busca impulsar.

1

Calidad de Atención

Promover Mejora continua para aumentar la satisfacción ciudadana.

2

Desarrollo de Capacidades

Fortalecer las competencias institucionales.

3

Transparencia e Integridad

Fomentar una mayor difusión de información y canales de atención.

4

Innovación y Transformación Digital

Entregar Servicios modernos centrados en la experiencia usuaria.

NUESTRO ROL COMO FUNCIONARIOS



La implementación de esta política requiere el compromiso de todos los funcionarios, quienes, a través de su labor diaria, desempeñan un rol fundamental en la consolidación de una cultura de servicio orientada a responder eficazmente a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Los invitamos a revisar este documento y a incorporar sus principios en el desarrollo de sus funciones, contribuyendo así al fortalecimiento de una gestión pública moderna, eficiente y centrada en las personas.



spd-cseu@minsepublica.gob.cl



<https://subprevenciondeldelito.gob.cl/comite-de-calidad-de-servicio-y-experiencia-usuaria/>

PLAN DE MEJORAMIENTO

CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA 2027-2029

Comprometidos con una mejor atención para la ciudadanía

El Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria de la Subsecretaría de Prevención del Delito busca fortalecer nuestra capacidad de respuesta institucional, mejorando la experiencia de las personas que se relacionan con la institución a través de nuestros canales de atención, información y trámites.



OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la capacidad de respuesta institucional para incrementar la satisfacción de las personas usuarias en su interacción con la Subsecretaría de Prevención del Delito, a través de los distintos canales de atención y servicios disponibles.

¿QUÉ BUSCAMOS LOGRAR?



Mejor atención a usuarios

Implementar estándares de calidad de servicio mediante protocolos y manuales que orienten una atención oportuna, cercana y de calidad.



Funcionarios mejor preparados

Fortalecer las competencias de los equipos mediante capacitaciones específicas orientadas a mejorar la atención ciudadana.



Más información para la ciudadanía

Impulsar campañas de difusión que permitan dar a conocer los servicios, programas y canales de atención de la Subsecretaría.



Respuestas más rápidas y eficientes

Mejorar los sistemas de información para disminuir los tiempos de respuesta a los requerimientos de usuarios.

NUESTRO COMPROMISO



Escuchar a nuestros usuarios.



Promover una cultura centrada en las personas.



Mejorar continuamente nuestros procesos.



Fortalecer la transparencia y el acceso a la información.



Impulsar la innovación en la atención ciudadana.

JUNTOS CONSTRUIMOS UNA MEJOR EXPERIENCIA USUARIA

Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria
Subsecretaría de Prevención del Delito

"La calidad de servicio es responsabilidad de todos."

*Personas
al centro
de nuestra labor*



Subsecretaría
de Prevención
del Delito

Gobierno de Chile

Seguridad
para una mejor
convivencia



COMITÉ DE
CALIDAD DE SERVICIO
Y EXPERIENCIA USUARIA

Subsecretaría de
Prevención del Delito

Diálogo
Participación
Compromiso



Consejo de la
Sociedad Civil (COSOC)

PLAN DE MEJORAMIENTO

CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA 2027-2029

Comprometidos con una mejor atención para la ciudadanía

El Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria de la Subsecretaría de Prevención del Delito busca fortalecer nuestra capacidad de respuesta institucional, mejorando la experiencia de las personas que se relacionan con la institución a través de nuestros canales de atención, información y trámites.



OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la capacidad de respuesta institucional para incrementar la satisfacción de las personas usuarias en su interacción con la Subsecretaría de Prevención del Delito, a través de los distintos canales de atención y servicios disponibles.

¿QUÉ BUSCAMOS LOGRAR?



Mejor atención a usuarios

Implementar estándares de calidad de servicio mediante protocolos y manuales que orienten una atención oportuna, cercana y de calidad.



Funcionarios mejor preparados

Fortalecer las competencias de los equipos mediante capacitaciones específicas orientadas a mejorar la atención ciudadana.



Más información para la ciudadanía

Impulsar campañas de difusión que permitan dar a conocer los servicios, programas y canales de atención de la Subsecretaría.



Respuestas más rápidas y eficientes

Mejorar los sistemas de información para disminuir los tiempos de respuesta a los requerimientos de usuarios.

EL APOORTE DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL (COSOC)



- ✓ Fortalecer el diálogo entre la ciudadanía y la institución.
- ✓ Contribuir a la difusión de programas y servicios.
- ✓ Aportar observaciones y recomendaciones desde la sociedad civil.
- ✓ Promover una atención centrada en los usuarios.
- ✓ Colaborar en la mejora continua de los servicios públicos.

NUESTRO COMPROMISO



- ✓ Escuchar a nuestros usuarios.
- ✓ Promover una cultura centrada en las personas.
- ✓ Mejorar continuamente nuestros procesos.
- ✓ Fortalecer la transparencia y el acceso a la información.
- ✓ Impulsar la innovación en la atención ciudadana.

JUNTOS CONSTRUIMOS UNA MEJOR EXPERIENCIA USUARIA

Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria
Subsecretaría de Prevención del Delito

"La calidad de servicio es responsabilidad de todos."

Ciudadanía
e instituciones
por un Chile
más seguro



PARTICIPACIÓN



CONFIANZA



MEJORES SERVICIOS



UN CHILE MÁS SEGURO