

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA 2027-2029

Septiembre 2026



TRABAJANDO
PARA USTED

PMG DE CALIDAD DE
SERVICIO Y
EXPERIENCIA USUARIA
2027-2029

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 (SAIP)..... 4

VI. INDICADORES DE SATISFACCIÓN USUARIA..... 4

VII. ACTIVIDADES 5

1. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO 1 5

1.1. ACTIVIDAD: Encuesta de satisfacción usuaria SIAC y SAIP 7

1.2. ACTIVIDAD: Focus group de satisfacción usuaria SIAC y SAIP 8

1.3. ACTIVIDAD: Protocolos de atención para trámites y servicios de la SPD 9

1.4. ACTIVIDAD: Encuesta de satisfacción usuaria en trámites de Seguridad Privada 11

2. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO 2 12

2.1. ACTIVIDAD: Plan de formación trianual en calidad de servicio y experiencia usuaria 12

2.2. ACTIVIDAD: Conversatorios anuales con funcionarios sobre calidad de servicio 14

3. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO 3 15

3.1. ACTIVIDAD: Plan de difusión de la oferta programática y canales de atención 15

3.2. ACTIVIDAD: Evaluación del plan de difusión de la oferta programática 16

4. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO 4 18

4.1. ACTIVIDAD: Consulta ciudadana para actualización de la plataforma SIAC 18

4.2. ACTIVIDAD: Atención virtual de los Centros de Apoyo a Víctimas (CAVD) 19

4.3. ACTIVIDAD: Reducción de tiempos de respuesta en trámites de Seguridad Privada... 20

I. OBJETIVO GENERAL

El objetivo general del Plan Anual de Mejoramiento de la Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD) para el período 2027-2029 es fortalecer la capacidad de respuesta institucional, con el propósito de incrementar la satisfacción de los usuarios en su interacción con el Servicio a través de los diversos canales de atención y trámites disponibles.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. 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.
2. Aumentar las competencias de 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 los usuarios a través de la mejora de los sistemas de información disponibles.

III. INDICADORES DE DESEMPEÑO

- 1. 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: $(\text{N}^\circ \text{ de trámites que disminuyen sus tiempos de respuesta en el año t} / \text{N}^\circ \text{ total de trámites seleccionados en el año t}) * 100$

Meta: 33,3

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

- 2. Nombre:** Variación porcentual de las visitas a canales digitales de información, servicios y/o trámites de la SPD en el año t, respecto del año t-1.

Fórmula: $((\text{N}^\circ \text{ de visitas a canales digitales de información, servicios y/o trámites de la SPD en el año t} - \text{N}^\circ \text{ de visitas a canales digitales de información, servicios y/o trámites de la SPD en el año t-1}) / \text{N}^\circ \text{ de visitas a canales digitales de información, servicios y/o trámites de la SPD en el año t-1}) * 100$

Meta: 5

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

- 3. Nombre:** Variación porcentual del promedio de notas obtenido en la evaluación de conocimientos de los funcionarios capacitados en el año t respecto del promedio obtenido en el año t-1

Fórmula: $((\text{Promedio de notas obtenido en la evaluación de conocimientos de los funcionarios capacitados en el año t} - \text{Promedio de notas obtenido en la evaluación de conocimientos de los funcionarios capacitados en el año t-1}) / \text{Promedio de notas})$

obtenido en la evaluación de conocimientos de los funcionarios capacitados en el año t-1) * 100

Meta: 10

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

IV. INDICADORES DE RECLAMOS

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

Fórmula:

$$\frac{\sum_{i=1}^n T_{it}}{R_t}$$

Donde: T_{it} : Número de días hábiles que tomó la respuesta a cada reclamo i respondidos en el año.

R_t : Número de reclamos respondidos en el año t.

Meta: 17

Unidad de medida: Promedio tiempo de respuesta.

V. INDICADORES DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (SAIP)

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

Fórmula:

$$\frac{SAIP_t}{T_t} \times 100$$

Donde:

$SAIP_t$: Número de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en el año t.

T_t : Número total de solicitudes de acceso a la información pública recibidas al año t.

Meta: 18

Unidad de medida: Promedio tiempo de respuesta.

VI. INDICADORES DE SATISFACCIÓN USUARIA

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

Fórmula: (Nº de usuarios que responden con nota 6 o 7 la última experiencia realizando trámites en el periodo t / Total de usuarios 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 a nivel nacional. El denominador no considera la respuesta no sabe no responde.

Meta: >40

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

- 2. Nombre:** Porcentaje de usuarios que responden con nota 6 o 7 la resolutiveidad respecto a la última experiencia realizando trámites en el periodo t respecto del total de usuarios que evalúan la última experiencia realizando trámites en el periodo t.

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

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

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

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

Meta: 50

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 (PAV) - Servicio de Intervención Contingente (SIC).
- Programa Apoyo a Víctimas (PAV) - Servicio de Segunda Respuesta (SSR).
- Solicitudes de Acceso a la información Pública, Portal de Transparencia (SAIP).
- Solicitud de Audiencia Ley Nº 20.730, Plataforma Ley del Lobby.
- Programa Denuncia Seguro.
- Autorización, Rechazo o Desistimiento Persona Natural con labores esenciales en Seguridad Privada.
- Autorización, Rechazo o Desistimiento Persona Natural con labores accesorias en Seguridad Privada.
- Autorización, Rechazo o Desistimiento Empresa de Seguridad Privada.
- Aprobación, Rechazo o Desistimiento de Planes y Programas Curso de Capacitación ley Nº 21.659.
- Autorización, rechazo o modificación Estudio y planes de seguridad.
- Pronunciamiento Ley de Seguridad Privada.
- Declaración, aprobación o rechazo de Entidad Obligada a mantener medidas de seguridad.
- Certificado de aprobación de los exámenes de los cursos de capacitación requeridos en la ley Nº 21.659.

- Comunicación termino cursos de capacitación ley N° 21.659.
- Autorización, Rechazo o Desistimiento de Representante Legal.
- Denuncia Anónima Seguridad Privada.

1.1. **ACTIVIDAD: Encuesta de satisfacción usuaria SIAC y SAIP**

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
	03-01-2027	30-10-2029
ÁREAS	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	• Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital. • Unidad de Transparencia y Lobby. • Unidad de Equidad de Género y Participación Ciudadana. Nota: Las funciones definidas serán ejercidas por las unidades que asuman dichas competencias, resguardando así la continuidad y sostenibilidad del modelo independientemente de la denominación que adopten las unidades.	• Unidad de Transparencia y Lobby. • Unidad de Equidad 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.	1.456 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 ÍTEMS PRESUPUESTARIOS	Esta actividad no requiere recursos financieros.	COSTO (PESOS)
		\$ 0

¹ Se consideró la suma de los usuarios de la OIRS y del SAIP del año 2025.

1.2. **ACTIVIDAD: Focus group de satisfacción usuaria SIAC y SAIP**

EVALUAR ANUALMENTE LA SATISFACCIÓN USUARIA A TRAVÉS DE FOCUS GROUP CON LOS USUARIOS 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	30-10-2029
ÁREAS	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	• Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital. • Unidad de Transparencia y Lobby. • Unidad de Género y Participación Ciudadana. • Secretaría Técnica del Comité. Nota: Las funciones definidas serán ejercidas por las unidades que asuman dichas competencias, resguardando así la continuidad y sostenibilidad del modelo independientemente de la denominación que adopten las unidades.	• 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.	1.456 personas ²
SISTEMAS DE RESPALDO Y REPORTABILIDAD	Carpeta Microsoft Teams, que aloje los siguientes verificadores: 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 ÍTEMS 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 2025.

1.3. **ACTIVIDAD: Protocolos de atención para trámites y servicios de la SPD**

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

PLAZO DE EJECUCIÓN	DESDE	HASTA
	02-01-2027	30-10-2027
ÁREAS	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	• Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital. • Unidad de Género y Participación Ciudadana. • Unidad de Transparencia y Lobby. • Programa Apoyo a Víctimas. • Programa Denuncia Seguro. • División Seguridad Privada. Nota: Las funciones definidas serán ejercidas por las unidades que asuman dichas competencias, resguardando así la continuidad y sostenibilidad del modelo independientemente de la denominación que adopten las unidades.	• Unidad de Género y Participación Ciudadana. • Unidad de Transparencia y Lobby. • Programa Apoyo a Víctimas. • Programa Denuncia Seguro. • División Seguridad Privada. • Secretaría Técnica del Comité.
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.	72.276 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 los funcionarios para su aplicación en los trámites seleccionados.	
PRIORIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	Alta	

³ Esta cantidad de personas ha sido calculada en base a los registros administrativos de atenciones a personas usuarias de cada uno de los tramites seleccionados del año 2025. En el caso del Programa Apoyo a Víctimas, la información del Servicio de Intervención Contingente es del año 2024. Debido al incidente informático del año 2025, se está aún sistematizando los registros.

VINCULACIÓN A ÍTEMS PRESUPUESTARIOS	Esta actividad no requiere recursos financieros.	COSTO (PESOS)
		\$ 0

1.4. **ACTIVIDAD: Encuesta de satisfacción usuaria en trámites de Seguridad Privada**

APLICAR ANUALMENTE UNA ENCUESTA BREVE DE SATISFACCIÓN USUARIA EN TRÁMITES DE SEGURIDAD PRIVADA.

PLAZO DE EJECUCIÓN	DESDE	HASTA
	02-01-2028	30-10-2029
ÁREAS	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	- Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital. - División de Seguridad Pública. Nota: Las funciones definidas serán ejercidas por las unidades que asuman dichas competencias, resguardando así la continuidad y sostenibilidad del modelo independientemente de la denominación que adopten las unidades.	- División de Seguridad Pública. - Departamento de Estudios y Políticas Públicas. - Secretaría Técnica del Comité.
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 disponibles de seguridad privada.	343 personas ⁴
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 ÍTEMS PRESUPUESTARIO	Esta actividad no requiere recursos financieros.	COSTO (PESOS)
		\$ 0

⁴ Se consideran las personas naturales o jurídicas atendidas en alguno de los trámites asociados a Seguridad Privada para el mes de diciembre del año 2025.

2. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO 2:

Objetivo Específico: *Aumentar las competencias de 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 (PAV) - Servicio de Intervención Contingente (SIC).
- Programa Apoyo a Víctimas (PAV) - Servicio de Segunda Respuesta (SSR).
- Solicitudes de Acceso a la Información Pública, Portal de Transparencia (SAIP).
- Solicitud de Audiencia Ley N° 20.730, Plataforma Ley del Lobby.
- Programa Denuncia Seguro.
- Autorización, Rechazo o Desistimiento Persona Natural con labores esenciales en Seguridad Privada.
- Autorización, Rechazo o Desistimiento Persona Natural con labores accesorias en Seguridad Privada.
- Autorización, Rechazo o Desistimiento Empresa de Seguridad Privada.
- Aprobación, Rechazo o Desistimiento de Planes y Programas Curso de Capacitación ley N° 21.659.
- Autorización, rechazo o modificación Estudio y planes de seguridad.
- Pronunciamiento Ley de Seguridad Privada.
- Declaración, aprobación o rechazo de Entidad Obligada a mantener medidas de seguridad.
- Certificado de aprobación de los exámenes de los cursos de capacitación requeridos en la ley N° 21.659.
- Comunicación termino cursos de capacitación ley N° 21.659.
- Autorización, Rechazo o Desistimiento de Representante Legal.
- Denuncia Anónima Seguridad Privada.

2.1. **ACTIVIDAD: Plan de formación trianual en calidad de servicio y experiencia usuaria**

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
	02-01-2027	31-12-2028
ÁREAS	RESPONSABLES	PARTICIPANTES

	• Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital. • Departamento de Gestión de Personas. • Secretaría Técnica del Comité. • Departamento de Informática. Nota: Las funciones definidas serán ejercidas por las unidades que asuman dichas competencias, resguardando así la continuidad y sostenibilidad del modelo independientemente de la denominación que adopten las unidades.	• 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.	72.276 ⁵
SISTEMAS DE RESPALDO Y REPORTABILIDAD	Carpeta Microsoft Teams, que aloje los siguientes verificadores: 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 funcionarios informado a DIPRES a marzo del año t. 6. Listado de personas capacitadas en al año t.	
PRIORIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	Media	
VINCULACIÓN A ÍTEMS PRESUPUESTARIOS	22.11.002	COSTO (PESOS)
		\$ 600.000

⁵ Esta cantidad de personas ha sido calculada en base a los registros administrativos de atenciones a personas usuarias de cada uno de los tramites seleccionados del año 2025. En el caso del Programa Apoyo a Víctimas, la información del Servicio de Intervención Contingente es del año 2024. Debido al incidente informático del año 2025, se está aún sistematizando los registros.

2.2. **ACTIVIDAD: Conversatorios anuales con funcionarios sobre calidad de servicio**

REALIZAR DOS CONVERSATORIOS CADA AÑO CON LOS FUNCIONARIOS 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 LOS USUARIOS, PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN BRINDADA A LA CIUDADANÍA.

PLAZO DE EJECUCIÓN	DESDE	HASTA
	02-01-2027	31-12-2027
ÁREAS	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	• Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital. • Departamento de Gestión de Personas. • Departamento de Informática. Nota: Las funciones definidas serán ejercidas por las unidades que asuman dichas competencias, resguardando así la continuidad y sostenibilidad del modelo independientemente de la denominación que adopten las unidades.	• Departamento de Gestión de Personas. • Departamento de Estudios y Políticas Públicas. • Secretaría Técnica del Comité. • 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.	72.276 ⁶
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 ÍTEMS PRESUPUESTARIO	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 personas usuarias de cada uno de los tramites seleccionados del año 2025. En el caso del Programa Apoyo a Víctimas, la información del Servicio de Intervención Contingente es del año 2024. Debido al incidente informático del año 2025, se está aún sistematizando los registros.

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 (PAV) - Servicio de Intervención Contingente (SIC).
- Programa Apoyo a Víctimas (PAV) - Servicio de Segunda Respuesta (SSR).
- Solicitudes de Acceso a la Información Pública, Portal de Transparencia (SAIP).
- Solicitud de Audiencia Ley N° 20.730, Plataforma Ley del Lobby.
- Programa Denuncia Seguro.

3.1. ACTIVIDAD: Plan de difusión de la oferta programática y canales de atención

IMPLEMENTAR EL PLAN DE DIFUSIÓN DE LA OFERTA PROGRAMÁTICA Y CANALES DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL (OCTUBRE 2026 A OCTUBRE 2029).

PLAZO DE EJECUCIÓN	DESDE	HASTA
	02-01-2027	30-10-2029
ÁREAS	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	• Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital. • Departamento de Comunicaciones. Nota: Las funciones definidas serán ejercidas por las unidades que asuman dichas competencias, resguardando así la continuidad y sostenibilidad del modelo independientemente de la denominación que adopten las unidades.	• Departamento de Gestión de Personas. • Departamento de Informática. • Secretaría Técnica del Comité.
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.	72.276 ⁷

⁷ Esta cantidad de personas ha sido calculada en base a los registros administrativos de atenciones a personas usuarias de cada uno de los tramites seleccionados del año 2025. En el caso del Programa Apoyo a Víctimas, la información del Servicio de Intervención Contingente es del año 2024. Debido al incidente informático del año 2025, se está aún sistematizando los registros.

SISTEMAS DE RESPALDO Y REPORTABILIDAD	Carpeta Microsoft Teams que aloje los siguientes verificadores: 1. 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 ÍTEMS PRESUPUESTARIOS	22.07	COSTO (PESOS)
		\$ 150.000.000

3.2. ACTIVIDAD: Evaluación del plan de difusión de la oferta programática

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

PLAZO DE EJECUCIÓN	DESDE	HASTA
	30-12-2028	30-12-2029
ÁREAS	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	- Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital. - Departamento de Estudios y Políticas Públicas. - Secretaría Técnica del Comité. Nota: Las funciones definidas serán ejercidas por las unidades que asuman dichas competencias, resguardando así la continuidad y sostenibilidad del modelo independientemente de la denominación que adopten las unidades.	- Departamento de Estudios y Políticas Públicas. - Departamento de 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.	72.276 ⁸
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 los funcionarios del documento de evaluación.	
PRIORIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	Media	

⁸ Esta cantidad de personas ha sido calculada en base a los registros administrativos de atenciones a personas usuarias de cada uno de los tramites seleccionados del año 2025. En el caso del Programa Apoyo a Víctimas, la información del Servicio de Intervención Contingente es del año 2024. Debido al incidente informático del año 2025, se está aún sistematizando los registros.

VINCULACIÓN A ÍTEMS PRESUPUESTARIOS	Esta actividad no requiere recursos financieros.	COSTO (PESOS)
		\$ 0

4. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO 4:

Objetivo Específico: *Disminuir los tiempos de respuesta a los requerimientos de los usuarios 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.
- Programa Apoyo a Víctimas - Servicio de Segunda Respuesta.
- Autorización, Rechazo o Desistimiento Persona Natural con labores esenciales en Seguridad Privada.
- Autorización, Rechazo o Desistimiento Persona Natural con labores accesorias en Seguridad Privada.
- Autorización, Rechazo o Desistimiento Empresa de Seguridad Privada.
- Aprobación, Rechazo o Desistimiento de Planes y Programas Curso de Capacitación ley N° 21.659.
- Autorización, rechazo o modificación Estudio y planes de seguridad.
- Pronunciamiento Ley de Seguridad Privada.
- Declaración, aprobación o rechazo de Entidad Obligada a mantener medidas de seguridad.
- Certificado de aprobación de los exámenes de los cursos de capacitación requeridos en la ley N° 21.659.
- Comunicación termino cursos de capacitación ley N° 21.659.
- Autorización, Rechazo o Desistimiento de Representante Legal.
- Denuncia Anónima Seguridad Privada.

4.1. ACTIVIDAD: Consulta ciudadana para actualización de la plataforma SIAC

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

PLAZO DE EJECUCIÓN	DESDE	HASTA
	02-01-2027	31-03-2027
ÁREAS	RESPONSABLES	PARTICIPANTES

	• Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital. • Unidad de Género y Participación Ciudadana. • Departamento de informática. Nota: Las funciones definidas serán ejercidas por las unidades que asuman dichas competencias, resguardando así la continuidad y sostenibilidad del modelo independientemente de la denominación que adopten las unidades.	• Unidad de Género y Participación Ciudadana. • Departamento de Comunicaciones. • Secretaría Técnica del Comité.
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.	954 personas ⁹
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. Documento de Diseño de la plataforma. 4. Acta de Revisión del diseño por comité de CSEU. 5. Pantallazo de pruebas unitarias y Test. 6. Acta de paso a producción.	
PRIORIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	Alta.	
VINCULACIÓN A ÍTEMS PRESUPUESTARIOS	Esta actividad no requiere recursos financieros.	COSTO (PESOS)
		\$ 0

4.2. **ACTIVIDAD: Atención virtual de los Centros de Apoyo a Víctimas (CAVD)**

IMPLEMENTAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN VIRTUAL DE LOS CENTROS DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVD) Y EVALUAR EL RESULTADO DE SU EJECUCIÓN (ENERO 2026 A JUNIO DEL AÑO 2029), PARA DISMINUIR LOS TIEMPOS DE TRASLADOS Y DE RESPUESTA A LOS USUARIOS.

PLAZO DE EJECUCIÓN	DESDE	HASTA
	02-01-2027	30-10-2029
ÁREAS	RESPONSABLES	PARTICIPANTES

⁹ Corresponden al total de ingresos de la OIRS del año 2025.

	- Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación digital. - Programa Apoyo a Víctimas. Nota: Las funciones definidas serán ejercidas por las unidades que asuman dichas competencias, resguardando así la continuidad y sostenibilidad del modelo independientemente de la denominación que adopten las unidades.	- 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. Estos delitos son: robos violentos, lesiones graves o gravísimas (incluye castración y mutilación); y, lesiones graves o muertes por manejo en estado de ebriedad o bajo la influencia del alcohol, homicidios, secuestro, delitos sexuales, trata de personas, cuasidelitos de homicidios y otros delitos violentos relacionados.	5.670 personas ¹⁰
SISTEMAS DE RESPALDO Y REPORTABILIDAD	Carpeta Microsoft Teams con los siguientes verificadores: - Base de datos BD de casos finalizados en el CAVD Virtual por T2 y T3 con cumplimiento de objetivos. - Reporte extraído de sistema informático "Sistema de Registro por Componente SCR" link: https://src.minsegpublica.gob.cl/, planilla Excel con datos administrativo con N° de atenciones realizadas a través del CAVD virtual.	
PRIORIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	Alta	
VINCULACIÓN A ÍTEMS PRESUPUESTARIO	Esta actividad no requiere recursos financieros.	COSTO (PESOS)
		\$ 0

4.3. ACTIVIDAD: Reducción de tiempos de respuesta en trámites de Seguridad Privada

¹⁰ Se considera el número de atención en segunda respuesta del año 2025.

DISMINUIR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS TRÁMITES DE SEGURIDAD PRIVADA.

PLAZO DE EJECUCIÓN	DESDE	HASTA
	02-01-2028	30-10-2029
ÁREAS	RESPONSABLES	PARTICIPANTES
	- División de Seguridad Privada. - Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital. Nota: Las funciones definidas serán ejercidas por las unidades que asuman dichas competencias, resguardando así la continuidad y sostenibilidad del modelo independientemente de la denominación que adopten las unidades.	División de Seguridad Privada.
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.	343 personas. ¹¹
SISTEMAS DE RESPALDO Y REPORTABILIDAD	Carpeta Microsoft Teams con los siguientes verificadores: 1. Registros (base de datos, planilla Excel etc., según corresponda) del programa que den cuenta de la medición de tiempos de respuesta delo año t y del año t-1.	
PRIORIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	Media	
VINCULACIÓN A ÍTEMS PRESUPUESTARIO	Esta actividad no requiere recursos financieros.	COSTO (PESOS)
		\$ 0

¹¹ Se consideran las personas naturales o jurídicas atendidas en alguno de los trámites asociados a Seguridad Privada para el mes de diciembre del año 2025.