Servicio Local de Educación Pública
Puerto Cordillera
Ministerio de Educación

INFORME DIAGNÓSTICO 2026

Sistema de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital

2026

Servicio Local de Educación Pública Puerto Cordillera

Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital

DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

EDUCACIÓN PÚBLICA COQUIMBO - ANDACOLLO 2026.

Servicio Local de Educación Pública Puerto Cordillera
Comité de Calidad de Servicio Experiencia Usuaria
y Transformación Digital © 2026

Marco Institucional:
Comité de Calidad de Servicio formalizado mediante

Equipo a cargo del Diagnóstico:
Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria
y Transformación Digital 2026.
Servicio Local de Educación Pública Puerto Cordillera.

Etapa de desarrollo:

Versión 1.0 – Fortalecimiento metodológico del Diagnóstico Institucional.

Esta versión da continuidad a los Diagnósticos Institucionales elaborados previamente, avanzando hacia una etapa de consolidación y profundización del análisis, mediante la integración progresiva de datos, indicadores y fuentes de información internas y externas para apoyar la toma de decisiones y el mejoramiento de la calidad de servicio educativo.

El modelo se encuentra en proceso de implementación y mejora continua, pudiendo ser fortalecido y actualizado en futuras versiones.

Fuentes de información:
Registros administrativos, sistemas institucionales, instrumentos de planificación y control, antecedentes de gestión y fuentes oficiales.

Versión: Septiembre 2026.

INDICE

Contenido	Pág.
1. Presentación	4
2. Contexto institucional	5
3. Gobernanza y concientización	6
4. Informe diagnóstico	8
5. Instrumentos de percepción usuaria	10
6. Registros administrativos	11
7. Trámites y servicios institucionales	12
8. Reclamos y tiempos de respuesta	13
9. Solicitudes de acceso a la información pública	14
10. Análisis de trámites prioritarios	16
11. Conclusiones	16
12. Anexos	**17 en adelante**

PRESENTACIÓN

La calidad de un servicio público se refleja en la experiencia de las personas que se relacionan con él. En Educación Pública, esta responsabilidad adquiere especial relevancia, considerando que cada solicitud, trámite o requerimiento involucra a estudiantes, familias y comunidades educativas que esperan respuestas oportunas, accesibles, inclusivas y efectivas.

En el marco de la modernización del Estado y del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), el Servicio Local de Educación Pública Puerto Cordillera (en adelante, SLEP Puerto Cordillera) ha avanzado, desde 2024, en la incorporación de la calidad de servicio y la experiencia usuaria como componentes de su gestión institucional, mediante la elaboración de su política y la definición de iniciativas de mejoramiento. No obstante, las dificultades institucionales y administrativas enfrentadas durante 2025 evidenciaron la necesidad de fortalecer la implementación, coordinación y seguimiento de estas acciones.

En este contexto, el Diagnóstico Institucional de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria 2026 tiene por finalidad identificar fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y brechas institucionales, a partir del análisis de registros administrativos, trámites y servicios, tiempos de respuesta, reclamos, solicitudes de acceso a la información pública y otros antecedentes relevantes. Asimismo, reconoce la necesidad de complementar progresivamente esta evidencia con instrumentos de percepción que permitan incorporar directamente la experiencia de las personas usuarias.

El diagnóstico propone avanzar desde una mirada centrada exclusivamente en la atención ciudadana hacia un enfoque integral de experiencia usuaria, que articule procesos, personas, capacidades institucionales y transformación digital. Bajo esta perspectiva, la accesibilidad, inclusión, oportunidad, transparencia, trazabilidad y capacidad de resolución constituyen criterios fundamentales para orientar la mejora continua de los servicios.

Sus resultados permitirán establecer una base técnica para la formulación del Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 2027–2029, promoviendo acciones coordinadas, medibles y sostenibles, alineadas con los instrumentos estratégicos institucionales y las necesidades de las comunidades educativas.

El desafío del próximo período será transformar la información en decisiones, las brechas en acciones de mejora y los aprendizajes en capacidades institucionales, fortaleciendo la participación, capacitación y concientización de quienes integran el Servicio.

De esta manera, el SLEP Puerto Cordillera proyecta avanzar hacia un Modelo Institucional de Atención y Experiencia Usuaria más cercano, inclusivo, moderno y eficiente, que contribuya a fortalecer la confianza de las comunidades educativas en la Educación Pública.

2. CONTEXTO INSTITUCIONAL Y RELACIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS

El Servicio Local de Educación Pública Puerto Cordillera, en el cumplimiento de su misión institucional, mantiene una relación permanente con estudiantes, familias, equipos directivos, docentes, asistentes de la educación y ciudadanía, mediante diversos canales de atención, procedimientos, trámites y servicios.

La atención ciudadana constituye uno de los principales mecanismos de vinculación institucional, permitiendo recibir, gestionar y canalizar consultas, solicitudes, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Según su naturaleza, estos requerimientos son atendidos directamente o derivados a las unidades competentes para su resolución. A ello se suman los mecanismos de transparencia, acceso a la información pública, participación ciudadana y otras instancias de interacción con las comunidades educativas.

Desde esta perspectiva, la calidad de servicio y experiencia usuaria trascienden la atención ciudadana, abarcando el conjunto de interacciones entre las personas y la institución, así como las condiciones que inciden en el acceso, oportunidad, comprensión y resolución de sus requerimientos.

Este enfoque adquiere especial relevancia ante la diversidad de las comunidades educativas, haciendo necesario fortalecer una gestión accesible, inclusiva, transparente y centrada en las personas, que permita identificar barreras y mejorar progresivamente la respuesta institucional.

En consecuencia, el diagnóstico considera tanto los mecanismos formales de atención como los procesos y antecedentes administrativos disponibles, con el propósito de identificar puntos críticos, reconocer oportunidades de mejora y orientar decisiones institucionales basadas en evidencia.

3. GOBERNANZA Y CONCIENTIZACIÓN

3.1. Gobernanza Institucional

El SLEP Puerto Cordillera cuenta con un Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, cuya conformación fue actualizada mediante la Resolución Exenta N.° 458 de 2026, que modifica la Resolución Exenta N.° 840 de 2025, con vigencia desde el 10 de abril de 2026.

Su integración multidisciplinaria permite articular capacidades institucionales en materias de planificación, atención ciudadana, participación, control de gestión y transformación digital, fortaleciendo la coordinación, el diagnóstico y el seguimiento de las acciones de mejoramiento.

Cuadro N° 01

Integrantes del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y transformación Digital

N.º	Nombre	Cargo / Unidad	Rol en el Comité
1	No vigente	Requiere modificación	Representante de Jefaturas
2	Evelyn Andrea Plaza Plaza	Profesional de Auditoría Interna, Auditoría Interna	Coordinadora Titular del Comité y Contraparte Técnica del Servicio con Red de Expertos/as
3	Laura Elena Pizarro Carrasco	Profesional Encargada, Departamento de Participación y Vinculación Territorial	Coordinadora Suplente del Comité y Contraparte Técnica Suplente con Red de Expertos/as
4	Freddy Antonio Labraza Varela	Profesional Tecnologías de la Información, Unidad de Administración y Finanzas	Asesor Técnico y Coordinador Institucional de Transformación Digital
5	Constanza Polletta Herrera Vilches	Administrativa de Atención Ciudadana, Unidad de Administración y Finanzas	Asesora Técnica y Vínculo con Usuarios
6	Andrea del Pilar Martínez Leiva	Técnico de Presupuesto, Unidad de Planificación y Control de Gestión	Secretaría Técnica y Ministra de Fe de las sesiones y actas del Comité
7	Ernesto Emilio Robles Castillo	Profesional Encargado de Contabilidad, Unidad de Administración y Finanzas	Asesor Técnico
8	Alberto Adrián Galleguillos Chávez	Profesional Encargado Territorial de Convivencia Escolar UATP	Asesor Técnico
9	Elsa Ester Rozas Yáñez	Administrativa Oficina de Partes, Unidad de Administración y Finanzas	Asesora Técnica y Vínculo con Usuarios
10	Ricardo Alexis Gallardo Cortes	Administrativo de Remuneraciones, Departamento de Gestión de Personas	Asesor Técnico

Fuente: Elaboración propia sobre la base de la Resolución Exenta N.° 458 de 2026.

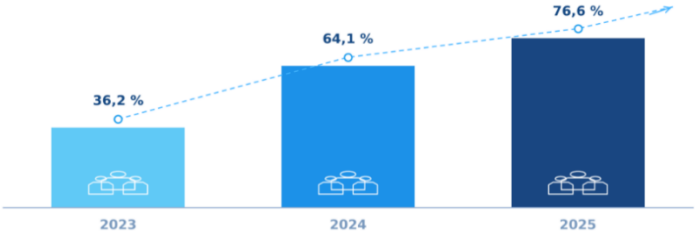
Nota: *Se identifica la necesidad de actualizar formalmente la representación de un integrante cuya designación ya no se encuentra vigente.*

3.2. Evolución de la concientización institucional (2023–2025)

Las actividades de concientización dirigidas principalmente al Programa 01 – Administración Central muestran un crecimiento sostenido de la participación funcionaria.

Gráfico N° 01

Evolución de la cobertura de las actividades de concientización Programa 01 – Administración Central (2023–2025)



Fuente: Elaboración propia sobre la base de los reportes institucionales CSEU 2023–2025.

Entre 2023 y 2025, la cobertura aumentó de 36,2 % a 76,6 %, equivalente a un incremento de 40,4 puntos porcentuales, mientras que la participación pasó de 25 a 59 funcionarios/as.

El aumento de cobertura evidencia avances en la instalación de capacidades institucionales, aunque persiste la necesidad de ampliar la participación y profundizar contenidos de inclusión, accesibilidad y transformación digital.

3.3. Programación de Concientización 2026

Para 2026, el Servicio estableció un universo de referencia de 73 funcionarios/as del Programa 01 – Administración Central, conforme al Maestro de Remuneraciones al 31 de marzo de 2026, extraído del sistema Netcore.

La programación para el año 2026 establece una meta mínima de participación de 62 funcionarios/as, equivalente al 84,93 % del universo de referencia, considerando para su cumplimiento que cada participante asista, al menos, a una instancia de concientización en materia de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria durante el año.

Los resultados efectivos de participación deberán acreditarse mediante los respectivos medios de verificación institucional.

3.4. Síntesis diagnóstica

La conformación del Comité y el incremento de la participación funcionaria representan avances en la instalación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

No obstante, se identifican tres desafíos prioritarios: fortalecer la gobernanza y actualización del Comité, consolidar la concientización funcionaria y ampliar progresivamente su alcance hacia el Programa 02 y las comunidades educativas.

Estos desafíos constituyen insumos para la formulación del Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 2027–2029.

4. INFORME DIAGNÓSTICO

El presente capítulo expone los principales resultados del Diagnóstico Institucional de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 2026, elaborado a partir de la recopilación, sistematización y análisis de antecedentes institucionales.

En este contexto, se identifican las fortalezas, debilidades, puntos críticos y riesgos que inciden en la calidad de la atención y la experiencia de las personas usuarias, así como los ámbitos prioritarios de trabajo definidos para orientar las acciones de mejoramiento continuo del SLEP Puerto Cordillera.

4.1 Fortalezas

- Marco institucional para orientar la calidad de servicio: El Servicio cuenta con una Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria vigente, que establece principios, objetivos y líneas de acción para orientar la atención y el mejoramiento institucional.
- Gobernanza transversal del Sistema: La conformación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital incorpora distintas áreas institucionales, proporcionando una instancia forma para analizar brechas, coordinar acciones y aprobar los instrumentos del sistema.
- Existencia de canales y registros de atención: Se dispone de mecanismos presenciales, telefónicos y digitales para recibir y derivar requerimientos, junto con registros asociados a atención ciudadana, reclamos, sugerencias, solicitudes de audiencia y acceso a la información pública.
- Avance sostenido en la cobertura de concientización: Según los antecedentes consolidados en el diagnóstico, la cobertura de la Administración Central aumentó desde un 36,2 % en 2023 a un 76,6 % en 2025. Este avance constituye una base para profundizar las capacidades del personal y extender su aplicación a la atención cotidiana.
- Disponibilidad de antecedentes históricos para identificar brechas: Los reportes institucionales permiten reconocer variaciones en la gestión de reclamos y solicitudes, así como dificultades recurrentes en registros, seguimiento y coordinación interna
- Desarrollo preparatorio de instrumentos de percepción usuaria: La elaboración de un diseño preliminar de encuesta durante 2025 constituye un antecedente para implementar un mecanismo de retroalimentación. Su aporte actual corresponde al desarrollo del instrumento; la valoración de la satisfacción dependerá de su aplicación y análisis.
- Disponibilidad de sistemas institucionales para apoyar la atención ciudadana: El Servicio cuenta con herramientas tecnológicas que constituyen una base para fortalecer el registro, seguimiento y gestión de los requerimientos, cuyo aprovechamiento puede ampliarse mediante su habilitación y uso efectivo.

4.2. Debilidades

- Necesidad de fortalecer las competencias técnicas de desarrollo y configuración del sistema existente, para consolidar el registro, la sistematización, el monitoreo y la evaluación de la atención ciudadana.
- Uso complementario de planillas y mecanismos manuales, que requiere mayor integración con el sistema para facilitar la trazabilidad, el control de plazos y el seguimiento oportuno de los requerimientos.
- Medición de la experiencia usuaria en proceso de fortalecimiento, especialmente respecto de satisfacción, percepción de calidad y claridad de las respuestas.
- Brechas en la coordinación interna entre áreas responsables de entregar información o gestionar respuestas a usuarios/as.
- Respuestas institucionales que requieren mayor estandarización, oportunidad y enfoque ciudadano.
- Limitada disponibilidad de personal para implementar de manera sostenida las acciones del sistema, junto con la necesidad de mejorar la gestión y el aprovechamiento de los demás recursos disponibles.
- Participación de funcionarios/as por fortalecer en el diseño, evaluación y mejora de los procesos de atención.
- Necesidad de formalizar o actualizar procedimientos para algunos flujos de derivación, respuesta, seguimiento y cierre de solicitudes.

4.3. Puntos Críticos

- Garantizar la recopilación y análisis de datos confiables para la toma de decisiones: Asegurar el registro completo de los requerimientos, cualquiera sea su canal de ingreso, y mantener información íntegra y disponible para su seguimiento, cálculo de indicadores y análisis del Comité.
- Estandarizar procesos y procedimientos que aseguren consistencia y calidad: Fortalecer la recepción, derivación, asignación de responsables, revisión de respuestas y cierre verificable de los casos, distinguiendo entre un requerimiento derivado, respondido y efectivamente resuelto.
- Capacitación continua para funcionarios en atención y experiencia usuaria: Reforzar competencias en registro y gestión de requerimientos, lenguaje claro, uso de herramientas institucionales y coordinación entre unidades para entregar antecedentes y respuestas suficientes y oportunas.
- Fortalecer la retroalimentación ciudadana, asegurando seguimiento y mejora continua: Incorporar la opinión de las personas usuarias y el análisis de sus requerimientos para identificar dificultades en la atención, verificar que las respuestas aborden lo solicitado y orientar acciones de mejora.
- Incorporar tecnología adecuada que respalde la gestión y la entrega de servicios de calidad: Potenciar las herramientas institucionales existentes y fortalecer las competencias técnicas para su desarrollo y adaptación, facilitando la trazabilidad, el control de vencimientos, las alertas y el seguimiento de casos pendientes.

4.4. Riesgos

- Pérdida de registros: pérdida, duplicación o alteración de datos que afecte la trazabilidad y confiabilidad de la información.
- Factores externos: emergencias o conflictos que interrumpan la prestación del servicio.
- Falta de respuesta o retrasos: dificultades de seguimiento y coordinación que dejen requerimientos pendientes o fuera de plazo.
- Respuestas incompletas o poco claras: información que genere reiteraciones o reclamos.
- Información incompleta: registros que dificulten detectar problemas de atención.
- Discontinuidad de la gestión: ausencias o rotación de personal que afecten el seguimiento de casos.
- Sobrecarga de las áreas: aumento de la demanda que supere la capacidad de respuesta.
- Pérdida de confianza ciudadana: demoras o respuestas insuficientes que afecten la relación con las personas usuarias.

4.5. Ámbitos prioritarios de trabajo

- Cultura institucional de calidad de servicio: Promover que los principios y orientaciones contenidos en los instrumentos institucionales de calidad de servicio se incorporen en las prácticas cotidianas de los equipos, fortaleciendo el buen trato, la inclusión, el lenguaje claro y una cultura de respuesta oportuna y pertinente.
- Sistemas de información y monitoreo de la atención: Fortalecer las herramientas existentes, la calidad de los datos y la trazabilidad de los requerimientos, utilizando indicadores para controlar plazos, casos pendientes y brechas de atención.
- Capacitación y desarrollo de competencias: Fortalecer y dejar instaladas habilidades de atención, lenguaje claro, gestión de requerimientos y uso de herramientas institucionales. Asimismo, considerar el fortalecimiento de las capacidades del personal para utilizar y mejorar las herramientas tecnológicas disponibles, según las necesidades identificadas y los ajustes que se definan al Plan de Mejoramiento.
- Participación, percepción usuaria y mejora continua: Desarrollar y perfeccionar encuestas e instrumentos para conocer la experiencia de las personas usuarias, complementando sus resultados con otras fuentes de información institucional. Incorporar estos antecedentes en la identificación de brechas, la definición de mejoras y el seguimiento del Comité a los compromisos del Plan de Mejoramiento.

5. INSTRUMENTOS DE PERCEPCIÓN USUARIA

La medición de la percepción usuaria constituye un componente fundamental del diagnóstico institucional, al permitir incorporar la opinión de las personas sobre la calidad de la atención recibida.

Durante 2025, el SLEP Puerto Cordillera avanzó en el diseño de un instrumento de evaluación de la experiencia usuaria, orientado a recoger antecedentes sobre la atención, claridad de la información, resolución de requerimientos y satisfacción general.

Para 2026, se contempla iniciar su rediseño y aplicación, con el propósito de generar información que complemente los registros administrativos y contribuya a identificar oportunidades de mejora.

6. REGISTROS ADMINISTRATIVOS

En el marco del diagnóstico institucional 2026, el SLEP Puerto Cordillera identificó los principales registros administrativos utilizados para gestionar, monitorear y sistematizar los requerimientos de las personas usuarias, considerando los distintos canales de atención y las herramientas tecnológicas disponibles.

6.1. Identificación de registros administrativos.

Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, se identificaron tres registros administrativos, informados y validados en la plataforma del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

Registro administrativo	Formato	Captura	Frecuencia
Planillas Lobby y Transparencia Pasiva	XLS	Manual	Semanal
Planilla de Atención Ciudadana	XLS	Manual	Diaria
Plataforma SIMPLE	XML	Sistema	Diaria

Fuente: Información institucional reportada en plataforma, RT4, año 2026.

6.2. Caracterización de los registros

1. Planillas Lobby y Transparencia Pasiva. Permiten monitorear las solicitudes de audiencia y gestionar las solicitudes de acceso a la información pública, mediante su derivación a las unidades competentes y el seguimiento de los plazos legales aplicables.

2. Planilla de Atención Ciudadana. Constituye un registro de los requerimientos y atenciones realizadas, facilitando la identificación de los trámites y servicios solicitados por las personas usuarias.

3. Plataforma SIMPLE. Herramienta tecnológica de modelamiento y automatización de procesos que facilita la digitalización de trámites y servicios dirigidos a la ciudadanía.

6.3. Análisis Diagnóstico

La identificación de estos registros evidencia que el Servicio dispone de fuentes de información y herramientas tecnológicas para apoyar la gestión de la atención ciudadana.

Sin embargo, la coexistencia de registros manuales y sistemas digitales plantea la necesidad de fortalecer su integración, trazabilidad y aprovechamiento para el seguimiento de los requerimientos.

En consecuencia, se identifica como ámbito de mejoramiento el fortalecimiento de los mecanismos de registro, sistematización y monitoreo, con el propósito de disponer de información confiable y oportuna para la toma de decisiones institucionales.

7. TRÁMITES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES

En el marco del Diagnóstico de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 2026, el SLEP Puerto Cordillera identificó y caracterizó cinco trámites y servicios dirigidos a la ciudadanía, considerando su finalidad, marco normativo, personas usuarias, canales de atención y volumen de transacciones.

7.1. Identificación de trámites y servicios

En el marco del diagnóstico institucional 2026, se identificaron cinco trámites y servicios que el SLEP Puerto Cordillera pone a disposición de la ciudadanía. Su caracterización permite conocer los canales de atención habilitados y los volúmenes de transacciones informados, proporcionando antecedentes para analizar la demanda, identificar brechas en los registros y orientar acciones de mejoramiento en la gestión de la atención ciudadana.

Trámite o Servicio	Canales de Atención	Transacciones Informadas
Solicitud de Audiencia (Ley N.º 20.730)	Digital y presencial	168
Solicitud de Acceso a la Información Pública (Ley N.º 20.285)	Digital y presencial	43
Certificado de Alumno/a Regular	Digital, presencial y telefónico	0
Atención Ciudadana: Reclamos y Sugerencias	Presencial, digital y telefónico	264 presenciales
Gestión de Matrículas	Digital, presencial y telefónico	0
Total de Transacciones Cuantificadas		**475**

Fuente: Información institucional reportada en la plataforma del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, 2026.

El total corresponde únicamente a las transacciones con volumen numérico informado. No incluye las atenciones digitales de Reclamos y Sugerencias, registradas sin información y los registros de matrículas y certificados de Alumno/a regular, corresponde a los ingresados mediante plataforma digital en administración central, no incluye solicitudes ingresadas directamente a los establecimientos educacionales.

7.2. Caracterización General

Los trámites identificados comprenden solicitudes de audiencia bajo la Ley del Lobby, acceso a información pública, emisión de certificados de alumno regular, atención de reclamos y sugerencias, y apoyo a la gestión de matrículas escolares.

Todos se inician a solicitud de la persona interesada y contemplan distintos canales de atención, según las características de cada trámite.

7.3. Análisis diagnóstico

De las 475 transacciones cuantificadas, la mayor concentración corresponde a Atención Ciudadana: Reclamos y Sugerencias, con 264 atenciones presenciales (55,6 %), seguida de las solicitudes de audiencia por Ley del Lobby, con 168 transacciones digitales (35,4 %), y las solicitudes de acceso a la información pública, con 43 transacciones digitales (9,1 %).

La información evidencia diferencias en la disponibilidad de registros y mecanismos de medición. En particular, se identifican trámites sin registros administrativos asociados, ausencia de instrumentos de percepción específicos en la mayoría de los servicios y volúmenes de transacciones no informados en determinados canales.

Asimismo, los trámites de Certificado de Alumno/a Regular y Gestión de Matrículas presentan cero transacciones reportadas, antecedente que requiere distinguirse de una eventual ausencia efectiva de demanda.

7.4. Oportunidades de mejoramiento.

Los antecedentes permiten identificar la necesidad de fortalecer la integridad y consistencia de los registros de transacciones, mejorar la trazabilidad de los requerimientos en los distintos canales y avanzar en mecanismos de medición de la experiencia usuaria.

Estos elementos constituyen insumos para la priorización de acciones del Plan de Mejoramiento 2027–2029, especialmente en materia de gestión de información, seguimiento de trámites y calidad de la atención ciudadana.

8. RECLAMOS Y TIEMPOS DE RESPUESTA

En el marco del diagnóstico institucional, se analizaron los reclamos recibidos y respondidos por el SLEP Puerto Cordillera durante el período 2023–2026, considerando su volumen, porcentaje de respuesta y tiempos de gestión. Este análisis permite identificar el comportamiento de los reclamos y evaluar la disponibilidad de información para su seguimiento.

8.1. Comportamiento de los reclamos

A continuación, se presenta el comportamiento de los reclamos recibidos y respondidos entre 2023 y junio de 2026, con el propósito de identificar tendencias y oportunidades de mejora en la gestión institucional.

Año	Reclamos recibidos	Reclamos respondidos	Porcentaje de respuesta
2023	37	37	100 %
2024	69	22	32 %
2025	7	6	86 %
2026 (al 30 de junio)	3	3	100 %

Fuente: Información institucional validada en plataforma, RT6: Reclamos y su tiempo de respuesta, 2026.

8.2. Análisis diagnóstico

Los antecedentes muestran variaciones importantes en el volumen de reclamos y en los niveles de respuesta durante el período analizado. En 2024 se registró la mayor cantidad de reclamos, con 69 ingresos y un 32 % de respuesta, mientras que en 2025 el volumen disminuyó a siete reclamos, alcanzando un 86 % de respuesta.

Al 30 de junio de 2026, se informaron tres reclamos recibidos y respondidos, equivalentes a un 100 % de respuesta. Sin embargo, el tiempo promedio registrado fue de 57,3 días hábiles, con un máximo de 86 días, lo que evidencia la necesidad de examinar la oportunidad de las respuestas.

Asimismo, los antecedentes presentan diferencias en la disponibilidad de indicadores de tiempo entre períodos, por lo que resulta necesario fortalecer la consistencia de los registros y la medición de los plazos de atención.

8.3. Oportunidades de mejoramiento

El análisis evidencia la importancia de fortalecer el seguimiento de los reclamos, establecer mecanismos de alerta sobre plazos de respuesta y mejorar la calidad de los registros administrativos, de manera de asegurar una gestión oportuna, trazable y orientada a las necesidades de las personas usuarias.

9. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (SAIP)

El análisis de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública permite examinar la evolución de los requerimientos ciudadanos, los niveles de respuesta y la oportunidad de su gestión durante el período 2023–2026.

9.1. Comportamiento de las solicitudes

Año	Recibidas	Respondidas	% de respuesta	Promedio de respuesta (días hábiles)
2023	42	37	88,1 %	31,2
2024	121	82	67,8 %	44,9
2025	50	49	98,0 %	70,7
2026	43	16	37,2 %	21,7

9.2. Cumplimiento de plazos de respuesta

Año	Respondidas en 20 días hábiles o menos	Respondidas en más de 20 días hábiles	% en más de 20 días
2023	9	28	75,7 %
2024	20	62	75,6 %
2025	17	32	65,3 %
2026	8	8	50,0 %

Fuente: Información institucional validada, SAIP, período 2023–2026. (Anexo 1)

9.3. Análisis diagnóstico

Los antecedentes evidencian variaciones en el volumen de solicitudes y en la oportunidad de respuesta. Durante 2024 se registró la mayor demanda, con 121 solicitudes, mientras que en 2025 se alcanzó un 98 % de respuesta, aunque con el mayor tiempo promedio de gestión (70,7 días hábiles).

En 2026 se observa una disminución del tiempo promedio a 21,7 días hábiles; sin embargo, el porcentaje de solicitudes respondidas alcanza un 37,2 % en el período informado.

Asimismo, si bien disminuye la proporción de respuestas emitidas después de 20 días hábiles, estas representan todavía el 50 % de las solicitudes respondidas en 2026.

9.4. Oportunidades de mejoramiento

Los resultados evidencian la necesidad de fortalecer el seguimiento de las solicitudes, la coordinación con las unidades responsables y los mecanismos de control de plazos, con el

propósito de mejorar la oportunidad de las respuestas y asegurar una gestión trazable y conforme a la normativa vigente.

El indicador de respuestas superiores a 20 días hábiles permite identificar demoras respecto del plazo ordinario, pero no determina por sí solo incumplimiento legal, considerando las eventuales prórrogas autorizadas. Asimismo, los porcentajes de respuesta corresponden a las cifras reportadas y deben interpretarse considerando el período de corte y la situación de las solicitudes pendientes.

10. ANÁLISIS DE REGISTROS DE TRAMITES PRIORITARIOS

En el marco del diagnóstico institucional 2026, se realizó un análisis de los registros administrativos vinculados a los trámites prioritarios del SLEP Puerto Cordillera, con el propósito de caracterizar la demanda ciudadana, identificar los mecanismos de gestión y seguimiento de los requerimientos y reconocer oportunidades de mejora en los procesos de atención.

Para ello, se consideraron dos fuentes de información: Planillas de Lobby y Transparencia Pasiva, que permiten monitorear las solicitudes de audiencia y gestionar los requerimientos de acceso a la información pública; y la Planilla de Atención Ciudadana, que reúne antecedentes sobre las solicitudes y atenciones realizadas por el Servicio.

Los principales indicadores analizados corresponden al volumen y tipología de requerimientos, canales de ingreso, tiempos de respuesta, cumplimiento de plazos, unidades responsables y estado de tramitación y cierre.

(El detalle de los registros examinados, en el Anexo N.º 02: Análisis de Trámites Prioritarios)

11. CONCLUSIONES

El Diagnóstico Institucional 2026 evidencia avances en el fortalecimiento del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria del SLEP Puerto Cordillera, especialmente en materia de gobernanza, concientización funcionaria y disponibilidad de información para la gestión institucional.

No obstante, persisten desafíos relacionados con la trazabilidad de los requerimientos, la oportunidad de las respuestas, la coordinación entre unidades y la medición sistemática de la percepción usuaria.

Los resultados obtenidos constituyen una base para orientar las acciones del Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 2027–2029, priorizando el fortalecimiento de las capacidades institucionales, la optimización de los procesos y la incorporación progresiva de mecanismos de evaluación y seguimiento.

En consecuencia, el principal desafío será transformar las brechas identificadas en acciones concretas, medibles y sostenibles, promoviendo una cultura de mejora continua y una atención más oportuna, inclusiva y centrada en las necesidades de las personas usuarias y comunidades educativas.

12. ANEXOS

Anexo N° 01

Año: 2023								
Solicitudes					**Tiempos de respuesta en días hábiles**			
Respondidas	**Derivadas**	**Recibidas**	**% Respondidas**	**% Derivadas**	**Promedio**	**Mediana**	**Mínimo**	**Máximo**
37	Sin información	42	88,1 %	Sin información	31,2	28	7	74
Indicadores SAIP respondidas en días hábiles (según plazos)								
Menor o igual a 10	**Menor o igual a 15**	**Menor o igual a 20**	**Mayor a 20**	**Respondidas en el año**	**% Menor o igual a 10**	**% Menor o igual a 15**	**% Menor o igual a 20**	**% Mayor a 20**
5	8	9	28	37	13,5 %	21,6 %	24,3 %	75,7 %

Año: 2024								
Solicitudes					**Tiempos de respuesta en días hábiles**			
Respondidas	**Derivadas**	**Recibidas**	**% Respondidas**	**% Derivadas**	**Promedio**	**Mediana**	**Mínimo**	**Máximo**
82	Sin información	121	67,8 %	Sin información	44,9	40	3	151
Indicadores SAIP respondidas en días hábiles (según plazos)								
Menor o igual a 10	**Menor o igual a 15**	**Menor o igual a 20**	**Mayor a 20**	**Respondidas en el año**	**% Menor o igual a 10**	**% Menor o igual a 15**	**% Menor o igual a 20**	**% Mayor a 20**
6	11	20	62	82	7,3 %	13,4 %	24,4 %	75,6 %

Año: 2025								
Solicitudes					**Tiempos de respuesta en días hábiles**			
Respondidas	**Derivadas**	**Recibidas**	**% Respondidas**	**% Derivadas**	**Promedio**	**Mediana**	**Mínimo**	**Máximo**
49	Sin información	50	98,0 %	Sin información	70,7	46	1	241

Indicadores SAIP respondidas en días hábiles (según plazos)								
Menor o igual a 10	**Menor o igual a 15**	**Menor o igual a 20**	**Mayor a 20**	**Respondidas en el año**	**% Menor o igual a 10**	**% Menor o igual a 15**	**% Menor o igual a 20**	**% Mayor a 20**
7	8	17	32	49	14,3 %	16,3 %	34,7 %	65,3 %

Año: 2026								
Solicitudes					Tiempos de respuesta en días hábiles			
Respondidas	**Derivadas**	**Recibidas**	**% Respondidas**	**% Derivadas**	**Promedio**	**Mediana**	**Mínimo**	**Máximo**
16	Sin información	43	37,2 %	Sin información	21,7	23	1	38
Indicadores SAIP respondidas en días hábiles (según plazos)								
Menor o igual a 10	**Menor o igual a 15**	**Menor o igual a 20**	**Mayor a 20**	**Respondidas en el año**	**% Menor o igual a 10**	**% Menor o igual a 15**	**% Menor o igual a 20**	**% Mayor a 20**
3	5	8	8	16	18,8 %	31,3 %	50,0 %	50,0 %

Anexo N° 02

Planillas Lobby y Transparencia Pasiva

Descripción	Principales indicadores
Como canales de comunicación, se puede precisar que el Servicio Local de Educación Pública Puerto Cordillera cuenta actualmente con los siguientes registros administrativos: ***1. Plataforma de Lobby:*** **sistema en el que se registran todas las solicitudes de audiencia de sujetos pasivos y activos. Este registro se utiliza exclusivamente para fines de monitoreo, dado que la respuesta a cada solicitud depende directamente del sujeto pasivo correspondiente.** ***2. Solicitudes de Acceso a la Información:*** **requerimientos ingresados a través del portal de transparencia pasiva, los cuales deben ser respondidos dentro del plazo legal de 20 días hábiles, prorrogables por 10 días adicionales.** **Cabe señalar que dichos registros son derivados a las unidades y/o departamentos competentes según la naturaleza de la solicitud. En el caso de las Solicitudes de Acceso a la Información, se solicita a las unidades los plazos necesarios para la elaboración de la respuesta dentro del marco legal vigente.**	**1. Número de reclamos y sugerencias recibidos.** **2. Canal de ingreso.** **3. Tiempo de respuesta.** **4. Cumplimiento de plazos de respuesta.** **5. Tipología de los casos recibidos.** **6. Unidades involucradas en la gestión.** **7. Estado de cierre de los casos.**

1: Planilla de Atención Ciudadana	
Descripción	**Principales indicadores**
Catastro de la información disponible sobre la atención a usuarios, que caracteriza los registros administrativos existentes en este ámbito e identifica los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, especialmente aquellos asociados directamente a dichos registros.	**1. Número de reclamos y sugerencias recibidos.** **2. Canal de ingreso.** **3. Tiempo de respuesta.** **4. Cumplimiento de plazos de respuesta.** **5. Tipología de los casos recibidos.** **6. Unidades involucradas en la gestión.** **7. Estado de cierre de los casos.**