

Informe de Monitoreo N° 1**Mecanismo de Retroalimentación y Percepción Usuaría****SIAC - Ministerio del Deporte/Subsecretaría del Deporte**

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO			
Título:	Informe de Monitoreo N° 1 - Mecanismo de Retroalimentación y Percepción Usuaría		
Sector responsable:	Área de Gestión de Documentos y Atención Ciudadana		
Fecha de elaboración:	25/06/2026	Código:	PMG/CSEU/INF/4.1
Versión:	1.0		

Introducción

La Subsecretaría de Deporte, en el marco de su compromiso con la transparencia, la participación ciudadana y el mejoramiento continuo de la gestión pública, dispone de un mecanismo de percepción usuaria vinculado al Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC). A través de este instrumento, la institución recopila la opinión de las personas usuarias respecto de la atención recibida, lo que permite evaluar la calidad del servicio entregado, identificar fortalezas y detectar oportunidades de mejora que contribuyan al perfeccionamiento continuo de los procesos de atención ciudadana y al fortalecimiento de una gestión pública orientada a las necesidades de las personas.

En este contexto, el Ministerio del Deporte ha implementado un mecanismo de consulta dirigido a las personas usuarias que han realizado consultas, reclamos, sugerencias o felicitaciones a través del SIAC. Mediante este mecanismo, las personas pueden evaluar la atención recibida una vez concluido el proceso de gestión de su requerimiento.

El presente Informe de Monitoreo del Mecanismo de Percepción Usuaría tiene por finalidad presentar los resultados obtenidos, entregando información sobre los resultados de satisfacción obtenidos y los principales hallazgos derivados del análisis de las respuestas recibidas. Asimismo, el informe incorpora una revisión de los aspectos mejor evaluados y de aquellos que representan oportunidades de fortalecimiento para la gestión institucional.

La elaboración y publicación de este informe responde al interés del Ministerio del Deporte por promover una gestión cada vez más cercana, transparente y centrada en las personas,

poniendo a disposición de la ciudadanía información relevante sobre el funcionamiento de sus mecanismos de atención y sobre las acciones desarrolladas para mejorar la calidad de los servicios entregados.

1. Descripción del mecanismo

El mecanismo de percepción usuaria consiste en la aplicación de un formulario digital de evaluación destinado a conocer la opinión de las personas usuarias respecto de la atención recibida a través del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC). Su diseño metodológico se basa en criterios de simplicidad, pertinencia y viabilidad operativa.

El instrumento corresponde a una encuesta de aplicación breve, con una duración estimada de entre tres y cinco minutos, compuesta por preguntas cerradas con escala de respuesta tipo Likert de 1 a 7 y un espacio abierto para la incorporación voluntaria de comentarios, observaciones o sugerencias. El formulario es enviado junto con la respuesta de cierre de la consulta, reclamo, sugerencia o felicitación ingresada a través del SIAC, permitiendo a las personas usuarias evaluar distintos aspectos de su experiencia de atención una vez concluido el proceso.

La medición evalúa diversos aspectos de la experiencia usuaria y de la calidad de la atención recibida, en concordancia con los lineamientos de la Medición de la Experiencia de Servicio Usuaria (MESU), con el fin de generar información que contribuya al mejoramiento continuo del servicio.

Implementado el 31 de julio de 2025, el mecanismo tiene como población objetivo a las personas usuarias que realizan solicitudes a través del SIAC. Los resultados obtenidos hasta la fecha de corte del presente informe, correspondiente al 15 de junio de 2026, constituyen un insumo relevante para el seguimiento de la satisfacción usuaria y para la adopción de acciones orientadas al mejoramiento continuo de la atención ciudadana.

1.1 Indicador

Para conocer la opinión de las personas usuarias sobre la atención recibida, se aplicó una encuesta con una escala de evaluación de 1 a 7, donde 1 corresponde a una evaluación muy negativa y 7 a una evaluación muy positiva.

Para el análisis de los resultados, las respuestas se agruparon de la siguiente manera:

- Evaluaciones positivas: respuestas 5, 6 y 7, que expresan satisfacción o acuerdo.
- Evaluación neutra: respuesta 4, que refleja una posición intermedia.

- Evaluaciones negativas: respuestas 1, 2 y 3, que expresan insatisfacción o desacuerdo.

2. Resultados

Los resultados presentados a continuación corresponden a las respuestas obtenidas a través del mecanismo de percepción usuaria implementado en el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), desde su puesta en marcha el 31 de julio de 2025 hasta la fecha de corte del presente informe, correspondiente al 15 de junio de 2026.

El análisis considera las evaluaciones realizadas por las personas usuarias una vez finalizado el proceso de atención de sus requerimientos, permitiendo identificar tendencias generales de satisfacción, fortalezas del servicio y ámbitos susceptibles de mejora. Dado el carácter piloto del mecanismo y el número acotado de respuestas recibidas, los resultados deben interpretarse como una aproximación inicial a la percepción usuaria, constituyendo un insumo relevante para el monitoreo y fortalecimiento continuo de la calidad de atención.

En este apartado se presentan, en primer lugar, los resultados generales obtenidos por el mecanismo, seguidos de un análisis por dimensiones evaluadas y de los principales hallazgos identificados a partir de las respuestas recopiladas.

2.1 Análisis general de resultados

El análisis de los resultados del mecanismo piloto de percepción usuaria del SIAC evidencia una evaluación global mayoritariamente positiva, con un promedio general de 5,19 en la escala de 1 a 7. Este resultado da cuenta de una percepción favorable respecto de la atención entregada a través del canal digital, aunque con presencia de variabilidad entre las respuestas registradas.

En términos generales, se observa que la mayor parte de las dimensiones evaluadas concentra evaluaciones en rangos de satisfacción (5 a 7), lo que sugiere que el servicio cumple adecuadamente con los estándares esperados en aspectos clave de la atención ciudadana. Sin embargo, la dispersión de los resultados indica que la experiencia usuaria no es completamente homogénea, existiendo casos puntuales con evaluaciones bajas que impactan el resultado global.

Este valor refleja una tendencia general favorable, aunque debe interpretarse con cautela debido al bajo número de encuestas respondidas, lo que impide una inferencia estadísticamente representativa. No obstante, los resultados entregan una primera aproximación cualitativa respecto de la percepción de las personas usuarias.

Este comportamiento sugiere que, si bien el funcionamiento general del sistema es valorado positivamente, existen brechas específicas en la experiencia de atención que afectan la consistencia del servicio percibido por las personas usuarias.

2.2 Tabla de hallazgos por dimensión evaluada

Dimensión evaluada	Pregunta	Resultado general	Nivel de desempeño	Hallazgo principal
Acceso al canal digital	P1	Mayoritariamente positivo	● Alto	El acceso al sistema es en general simple y accesible, con casos puntuales de dificultad.
Claridad de la información	P2	Positiva con variabilidad	● Medio	La información es comprendida en la mayoría de los casos, pero existe dispersión que sugiere necesidad de mayor estandarización.
Rapidez de respuesta	P3	Alta dispersión de resultados	● Bajo	Es la dimensión más crítica; la oportunidad de respuesta no es percibida de forma consistente.
Trato recibido	P4	Mayoritariamente positivo	● Alto	Se valora positivamente la cortesía y disposición en la atención digital.
Orientación entregada	P5	Positiva con casos aislados bajos	● Medio	La orientación es útil, aunque algunos casos reflejan brechas en claridad o profundidad.
Funcionamiento de la plataforma	P6	Alta y consistente	● Alto	La plataforma presenta buen desempeño técnico y estabilidad.
Evaluación global del servicio	P7	Polarizada	● Medio	Existe una experiencia usuaria dividida, con usuarios muy satisfechos y otros con evaluaciones bajas.

2.3 Hallazgos relevantes por dimensión evaluada

❖ Acceso al canal digital (Pregunta 1)

Se observa una evaluación mayoritariamente positiva respecto de la facilidad de acceso al sistema SIAC, lo que indica que las personas usuarias, en general, no presentan dificultades

relevantes para ingresar sus requerimientos. No obstante, la existencia de evaluaciones bajas evidencia casos puntuales de barreras de acceso, lo que sugiere la necesidad de mantener la accesibilidad del canal como un aspecto de monitoreo permanente.

❖ **Claridad y utilidad de la información (Pregunta 2)**

Los resultados muestran una percepción relativamente positiva, aunque con cierta variabilidad. Esto sugiere que, si bien la información entregada cumple su propósito en la mayoría de los casos, existen oportunidades de mejora en la claridad, uniformidad y comprensión de los contenidos, con el fin de reducir brechas en la interpretación por parte de las personas usuarias.

❖ **Rapidez y oportunidad de la respuesta (Pregunta 3)**

Esta dimensión presenta una de las mayores dispersiones en las evaluaciones, concentrando tanto calificaciones altas como bajas. Esto indica una percepción heterogénea respecto de los tiempos de respuesta, lo que la posiciona como uno de los principales focos de mejora del sistema, especialmente en términos de consistencia en la oportunidad de la atención.

❖ **Trato recibido (Pregunta 4)**

Se observan evaluaciones predominantemente positivas, lo que refleja una valoración favorable respecto del trato, cortesía y disposición en la atención entregada a través del canal digital. Esta dimensión se consolida como una de las fortalezas del servicio.

❖ **Orientación entregada (Pregunta 5)**

Los resultados indican una evaluación mayoritariamente positiva respecto de la utilidad de la orientación entregada, lo que sugiere que el apoyo proporcionado permite a las personas usuarias comprender adecuadamente los pasos a seguir en la gestión de sus requerimientos. Sin embargo, existen casos aislados con menor nivel de satisfacción que podrían asociarse a la claridad o profundidad de la orientación.

❖ **Funcionamiento de la plataforma (Pregunta 6)**

Esta dimensión presenta evaluaciones altas y consistentes, lo que evidencia una percepción positiva respecto del funcionamiento técnico de la plataforma digital del SIAC, destacando su estabilidad y ausencia de errores relevantes durante su uso.

❖ Evaluación global del servicio (Pregunta 7)

Se observa una evaluación más polarizada, con respuestas muy positivas y otras significativamente bajas. Esto sugiere que la experiencia global del servicio es percibida de manera heterogénea, reflejando que, si bien existe un grupo de usuarios altamente satisfechos, persisten experiencias negativas que afectan la percepción general del sistema.

3. Conclusión

El mecanismo piloto de percepción usuaria del SIAC evidencia un desempeño global favorable, con una evaluación promedio de 5,19 en la escala de 1 a 7, lo que refleja una percepción mayoritariamente positiva respecto de la atención entregada a través del canal digital.

Los resultados muestran un adecuado nivel de satisfacción en dimensiones clave del servicio, destacando el trato recibido, la orientación entregada y el funcionamiento de la plataforma, las cuales presentan evaluaciones consistentes y positivas. Asimismo, el acceso al sistema es valorado de manera favorable por las personas usuarias.

No obstante, el análisis evidencia brechas relevantes en la oportunidad de las respuestas, dimensión que presenta la mayor variabilidad en las evaluaciones y constituye el principal foco de mejora del sistema. Adicionalmente, la evaluación global del servicio muestra resultados heterogéneos, lo que indica diferencias significativas en la experiencia usuaria entre distintos casos.

En este contexto, si bien el desempeño general del SIAC es positivo, se identifican desafíos asociados principalmente a la consistencia en los tiempos de respuesta y a la homogeneidad de la experiencia usuaria, los cuales constituyen ámbitos prioritarios para la mejora continua del servicio.

4. Anexo: Datos de Medición de Satisfacción - SIAC

Número	Fecha	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Total
88135	07-08-2025	Ligeramente de acuerdo (5)	Totalmente en desacuerdo (1)	Satisfecho/a (6)	De acuerdo (6)	Ligeramente de acuerdo (5)	Ligeramente de acuerdo (5)	Muy insatisfecho/a (1)	4,14
88204	14-08-2025	Ligeramente en desacuerdo (3)	Ligeramente en desacuerdo (3)	Neutral (4)	De acuerdo (6)	Ligeramente en desacuerdo (3)	De acuerdo (6)	Insatisfecho/a (2)	3,85
88269	21-08-2025	Muy satisfecho/a (7)	Totalmente de acuerdo (7)	Muy satisfecho/a (7)	Totalmente de acuerdo (7)	Totalmente de acuerdo (7)	Totalmente de acuerdo (7)	Muy satisfecho/a (7)	7
88776	10-10-2025	Satisfecho/a (6)	De acuerdo (6)	Satisfecho/a (6)	De acuerdo (6)	De acuerdo (6)	De acuerdo (6)	Satisfecho/a (6)	6
89571	05-01-2026	Neutral (4)	De acuerdo (6)	Muy insatisfecho/a (1)	Totalmente de acuerdo (7)	Totalmente de acuerdo (7)	Totalmente de acuerdo (7)	Muy satisfecho/a (7)	5,57
89650	16-01-2026	Muy satisfecho/a (7)	De acuerdo (6)	Muy satisfecho/a (7)	De acuerdo (6)	De acuerdo (6)	De acuerdo (6)	Satisfecho/a (6)	6,28
90266	08-04-2026	Muy satisfecho/a (7)	Totalmente de acuerdo (7)	Muy satisfecho/a (7)	Totalmente de acuerdo (7)	Totalmente de acuerdo (7)	Totalmente de acuerdo (7)	Muy satisfecho/a (7)	7
90273	09-04-2026	Muy insatisfecho (1)	En desacuerdo (2)	Insatisfecho/a (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (1)	Totalmente en desacuerdo (1)	Muy insatisfecho/a (1)	1,71
		5	4,75	5	6,125	5,25	5,625	4,625	5,19