

RESUMEN IMPLEMENTACIÓN PLAN DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN CIUDADANA PARA TRÁMITES PRIORIZADOS DEL SERVICIO 2025.

El presente describe los principales resultados de la medición de satisfacción usuaria de los trámites o procedimientos administrativos priorizados, como parte del desarrollo del Plan Anual de Mejoramiento 2025, elaborado en el marco del sistema PMG Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

El Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital aprobó la priorización de 5 trámites relacionados con atención ciudadana para efectuar mediciones de satisfacción, con las siguientes fechas de medición:

1. Registro de Agentes Culturales, Artísticos y Patrimoniales (RAC): fecha de medición desde 22/08/2025; hasta 20/09/2025.
2. Convocatorias para acceder a recursos para proyectos (Fondo Audiovisual, Fondart Nacional y Regional, Fondo de la Música): fecha de medición desde 02/09/2025; hasta 21/09/2025.
3. Gestión de solicitudes del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC): fecha de medición desde 01/07/2025; hasta 24/09/2025.

MOTIVACIÓN PARA INSCRIPCIÓN. RAC / PARTICIPACIÓN EN CONVOCATORIAS (%)

Las motivaciones más relevantes para la ciudadanía, para inscribirse en el Registro de Agentes Culturales, Artísticos y Patrimoniales (RAC), y participar en convocatorias de fondos (Audiovisual, Fondart y Música), responden a tópicos de índole personal. En cuanto al RAC: 1) obtener reconocimiento oficial como agente cultural y 2) acceder a información sobre oportunidades culturales (65% entre ambas); respecto de participar en convocatorias de fondos: 1) concretar un proyecto que se tiene planificado hace tiempo y 2) desarrollar carrera artística/cultural (77% entre ambas).

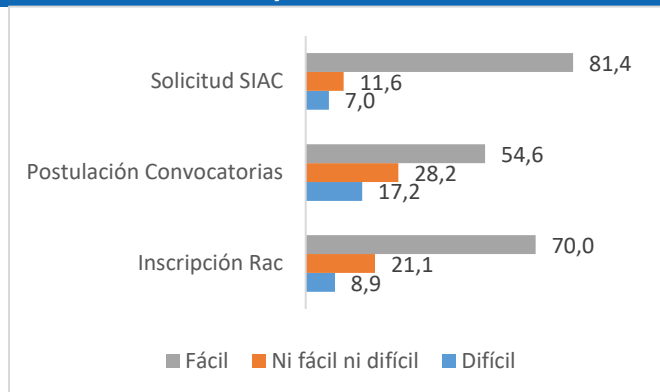
Motivación para inscribirse RAC



Motivación para participar en convocatorias de fondos



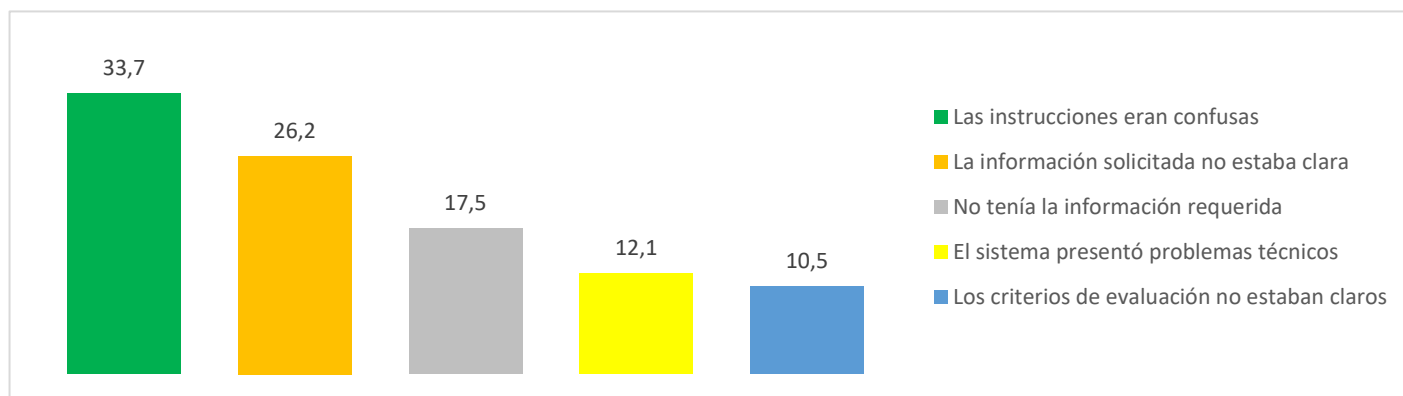
DIFICULTAD INSCRIPCIÓN. RAC / POSTULACIÓN A CONVOCATORIAS / SOLICITUDES SIAC (%)



En los trámites RAC, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) y postulación a convocatorias, la mayoría de usuarios/as, más del 50%, considera que no existe dificultad en realizar la inscripción o solicitar información. De acuerdo a estos datos, no habría mayores dificultades al momento de solicitar estos servicios o acceder a estos trámites.

MOTIVOS DE DIFICULTAD PARA REALIZAR POSTULACIÓN A CONVOCATORIAS (%)

Los mayores problemas se concentran en el contenido de las bases de las convocatorias, ya que entre las respuestas se tiene que las instrucciones eran confusas, la información solicitada no estaba clara, y los criterios de evaluación no estaban claros. Estos tres motivos acumulan un total del 70,4% de las preferencias.



FACILIDAD, CONTENIDO Y TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES SIAC (%)

Las tres evaluaciones se consolidaron en una variable binaria, para las que se definió como evaluaciones muy satisfactorias sólo a aquellas que eligieron alguno de los dos tramos superiores de las escalas (6 y 7). Al observarse una baja en las evaluaciones 6 y 7, se debe considerar para el año 2026 el profundizar más ámbitos en las mediciones de satisfacción.

