

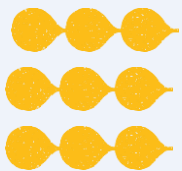
Calidad del Servicio y
Experiencia Usuaria



SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

Diagnóstico Actualizado a 2025





Calidad del Servicio y
Experiencia Usuaria



CONTENIDOS

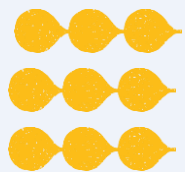


I. El PMG



II. Diagnóstico Actualizado



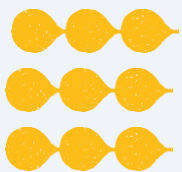


Calidad del Servicio y
Experiencia Usuaria



I. El PMG

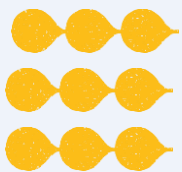




El PMG: fundamentos

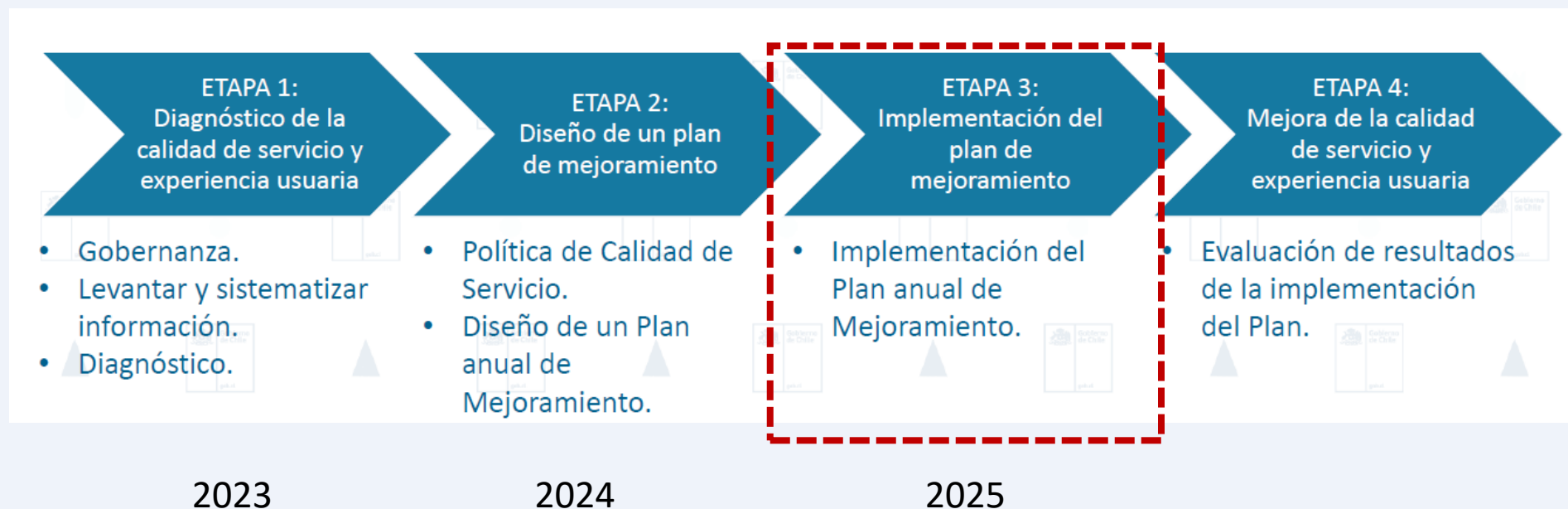
- La legitimidad y confianza de los/as ciudadanos/as en el Estado está fuertemente relacionada con la satisfacción usuaria (OCDE, 2022).
- **Fortalecer la calidad de servicio y experiencia usuaria es clave para una mejor relación entre el Estado y las personas.**
- Existen brechas en la experiencia usuaria al acceder a servicios públicos y una percepción de maltrato en la Ciudadanía (Estudio Nacional de Transparencia, 2020).
 - 88% siente que el Estado es distante.
 - 83% siente que tiene una relación de maltrato con el Estado.
 - 82% siente discriminación desde el Estado.
 - 24% confía en el Estado.
- Las instituciones públicas enfrentan un entorno cada vez más complejo. El contexto de transformación digital, social y verde requiere de una administración pública que escuche, responda rápido e innova.

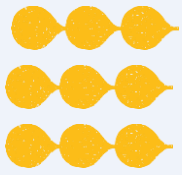




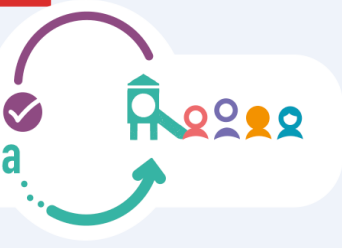
SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

Objetivo: Mejorar la **calidad de servicio y experiencia de las personas** al interactuar con el Estado, a través de la **instalación de capacidades** en las instituciones para **diagnosticar** los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y **diseñar, implementar y evaluar** acciones de mejora.



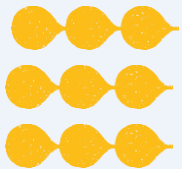


Calidad del Servicio y
Experiencia Usuaria



II. Diagnóstico Actualizado





Proceso de elaboración y actualización del Diagnóstico



El primer Diagnóstico fue elaborado durante 2023 por el equipo de Comité. Luego fue sometido a comentarios a través de una encuesta aplicada a responsables de Departamentos, Unidades Asesoras, Direcciones Regionales y Subdirecciones, miembros del Gabinete e integrantes del Comité de Calidad de Servicio, con un total de 147 respuestas, de un total aproximado de 160.



En 2024, este Diagnóstico fue actualizado incorporando:

- Datos y otros productos de trabajos institucionales obtenidos durante 2024.
- Conclusiones de grupos focales realizados en enero 2024 que formaron parte del apartado cualitativo de la encuesta MESU
- Resultados de la aplicación MESU 2024



En 2025, nuevamente se actualiza, agregando cifras actualizadas de volumen de reclamos y SAIP y sus tiempos de respuesta, considerando la experiencia de implementación del Plan 2025.

Además, como parte del proceso participativo de elaboración del Plan trienal, se realiza una consulta sobre consideración de enfoque de experiencia usuaria, que fue respondida por 143 personas, además de 3 miembros del COSOC.

El diagnóstico considera

Fortalezas

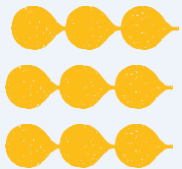
Debilidades

Riesgos

Puntos críticos

Ámbitos prioritarios de trabajo





Calidad del Servicio y
Experiencia Usuaria



Diagnóstico RT1

El diagnóstico surge del análisis de los temas abordados en láminas anteriores, y considera:

Fortalezas

Debilidades

Puntos críticos

Riesgos

Ámbitos
prioritarios de
trabajo



FORTALEZAS

1. Marco institucional para la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

- JUNJI cuenta con una **Política de Calidad de Servicio** actualizada, elaborada de manera participativa, que orienta estratégicamente la relación con las personas usuarias y establece estándares institucionales para la atención.
- Avances en la implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, reflejado en la conformación del **Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital**, que ha cumplido un rol de asesor estratégico en todas las etapas del proceso.
- Se han institucionalizado **criterios de priorización para el acceso al servicio**, formalizados mediante resoluciones y difundidos públicamente, lo que asegura transparencia en el proceso de inscripción y matrícula en el 60% más vulnerable de la población entre 0 y 4 años.

2. Plataformas digitales orientadas a la ciudadanía

La institución dispone de plataformas digitales para la interacción con la ciudadanía y sus requerimientos:

- **Sistema de Inscripción y Matrícula (SIM)**, que permite la inscripción para optar a matrícula. Esta plataforma es altamente utilizada y valorada positivamente por las personas usuarias.
- Además está en proceso de instalación la Plataforma de Multipostulación.
- **Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIACPRO)**, que permite realizar consultas, reclamos, felicitaciones o sugerencias. Las respuestas a los reclamos entregadas a través de este canal tienen un tiempo máximo de 15 días, por debajo del estándar establecido por la Ley N° 19.880. Durante los últimos 5 años, los requerimientos anualmente ingresados al SIAC están entre los 20.000 a los 43.000.
- **Sistema de Gestión del Párvulo (GESPARVU)**, que permite la digitalización centralizada de las asistencias de los párvulos en cada jardín infantil y sala cuna, permitiendo conocer el estado de ocupación de los grupos educativos en los territorios.

3. Gestión de reclamos

- JUNJI ha desarrollado procesos institucionales para la gestión de reclamos, incluyendo categorizaciones de los reclamos que responden a los procesos internos, considerando la mejora continua y medición de los tiempos comprometidos de respuesta, los que se cumplen en un alto porcentaje [% de reclamos en tiempo]

4. Instrumentos de Medición de Satisfacción Usuaría

- La institución aplica una **Encuesta de Satisfacción a Familias** sobre el servicio prestado en unidades educativas, realizada por una entidad externa. En 2024 se aplicó a una muestra de 7,801 usuarios, logrando un 81,6% de satisfacción neta en el programa Clásico de Administración Directa, y 80,1% en el Programa Alternativo.
- Además, participa en la **Medición de Satisfacción Usuaría (MESU)**, cuyos resultados muestran una positiva evolución: el porcentaje de personas que evalúan con nota 6 o 7 su última experiencia realizando trámites en JUNJI aumentó de 58% en 2023 a 66% en 2024, y a 71% en 2025. En términos cualitativos, “muchas personas valoran positivamente el servicio que se entrega” (MESU Cualitativo 2024).

5. Valoración ciudadana positiva de la atención

- “Muchas personas valoran positivamente el servicio que se entrega por medio de los jardines y salas cuna, desde las labores de enseñanza como también del cuidado brindado a niños y niñas” (MESU Cualitativo 2024)
- “Varias personas destacan el compromiso con el que personas funcionarias realizan sus labores, destacando un buen trabajo en el cuidado como también la educación de niñas y niños” (MESU Cualitativo 2024)
- “Varias personas destacan también la atención a necesidades particulares de los niños y niñas como dificultades para el desarrollo del habla solidarias o dificultades para socializar con otros” (MESU Cualitativo 2024)

DEBILIDADES

1. Limitaciones en la comprensión integral de la experiencia usuaria

Aunque JUNJI cuenta con mediciones de satisfacción usuaria, estas se aplican para procesos y subprocesos específicos y no logran capturar la evolución de la experiencia usuaria a lo largo del tiempo ni del servicio brindado, integralmente. Se requiere un mecanismo sistemático y continuo que permita observar la experiencia usuaria desde distintas dimensiones agregables, y el impacto generado por alteraciones al óptimo funcionamiento de la atención, como pueden ser caídas de sistemas en procesos de postulación.

2. Ausencia de una estrategia de participación ciudadana

No existe una estrategia formal que promueva la participación activa de las familias como mecanismo para fortalecer la experiencia usuaria (familias y párvulos). Esta carencia limita la incorporación sistemática de las voces ciudadanas en la mejora de los servicios habilitantes y

3. Debilidades en la gestión de reclamos y retroalimentación ciudadana

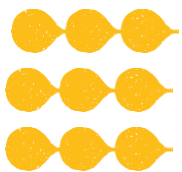
El SIAC, si bien cumple con los tiempos de respuesta, no cuenta con procedimientos que aseguren la incorporación del análisis de reclamos en los procesos que habilitan la gestión institucional. Esto reduce su potencial como herramienta de mejora continua e identificación de oportunidades para la innovación, tal como ha sido el Sistema Multipostulador, al que nos referiremos posteriormente.

4. Insuficiencia de cupos en territorios con alta demanda

En más de 200 comunas contamos con demanda no cubierta para acceder a la educación parvularia. En otras palabras, la demanda por matrícula supera ampliamente la oferta disponible, generando tiempos de espera prolongados y frustración en las familias. Esta situación se encuentra enormemente concentrada en los niveles medios, es decir, niñas y niños entre 2 y 4 años.

5. Debilidades estructurales en el proceso de inscripción y matrícula

El proceso de postulación y matrícula presenta múltiples oportunidades de mejora, evidenciadas tanto por JUNJI (Estrategia para la Medición de Satisfacción y Atención al Usuario, 2025), como también por parte del Laboratorio de Gobierno (Demo 1 del Sistema Multipostulador, 2020) y la MESU cualitativa (2024) como en la percepción ciudadana.



PUNTOS CRÍTICOS

1. Falta de información clara y oportuna

En Demo 1 (Laboratorio de Gobierno, 2020) se realizó una encuesta a cerca de 2.500 familias, de las cuales un **43,9% declaran no contar con información sobre la disponibilidad de cupos** al momento de postular, lo que genera incertidumbre y desconfianza.

2. Mensajes confusos

La comunicación sobre el estado de las postulaciones, especialmente en lista de espera y traslados, resulta poco clara para las personas usuarias (Demo 1, 2020), produciendo malestar en la ciudadanía reflejada en reclamos ingresados vía SIAC; en términos distributivos, ha representado los últimos 5 años entre el 20% y el 30% de todos los reclamos ingresados a nivel nacional (Estrategia para la Medición de Satisfacción y Atención al Usuario, 2025).

3. Gestión informal de listas de espera

Las unidades educativas realizan gestiones ocasionales y no estandarizadas, lo que abre espacios de discrecionalidad y afecta la transparencia del proceso. En el informe Demo 1 del Laboratorio de Gobierno (2020), no se detectó un procedimiento que las unidades educativas deban seguir en esta materia, lo que abría espacios de discrecionalidad.

4. Segmentación de la satisfacción

La satisfacción usuaria está fuertemente determinada por el resultado del proceso de postulación. Las familias que obtienen cupo valoran positivamente el servicio (56,9% de acuerdo con Demo 1, 2020), mientras que aquellas que no lo obtienen expresan insatisfacción, incluso si han tenido experiencias previas positivas, cuestionando el proceso de postulación, los criterios de priorización y la información entregada (Demo 1, 2020). Esta materia nuevamente es levantada en la MESU cualitativa 2024, reflejando resultados similares.

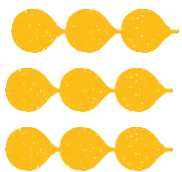
5. Canales de atención con oportunidades de mejora

Aunque se valora la atención presencial y digital, existen críticas sobre la falta de información específica en los canales digitales y la escasa difusión de los plazos de postulación (MESU cualitativo, 2024).

6. Ausencia de instrumento específico de evaluación

No se cuenta con una herramienta que permita recoger la satisfacción de las familias respecto al proceso de postulación y matrícula, lo que dificulta la identificación de mejoras concretas.





RIESGOS

1. Desconfianza en el proceso de postulación y matrícula

La falta de información clara y oportuna, junto con mensajes confusos y gestiones informales de listas de espera, puede generar desconfianza en las familias respecto al proceso de inscripción, afectando la legitimidad institucional y la percepción de equidad en el acceso.

2. Desigualdad territorial en el acceso a la educación parvularia

La insuficiencia de cupos en comunas con alta demanda, especialmente en niveles medios (2 a 4 años), puede profundizar brechas de acceso y generar una percepción de abandono institucional en ciertos territorios.

3. Limitada capacidad institucional para identificar y responder a oportunidades de mejora

La ausencia de instrumentos específicos para evaluar la satisfacción en procesos críticos, como la postulación y matrícula, limita la capacidad de la institución para generar evidencia que oriente decisiones de mejora e innovación.

4. Pérdida de oportunidades de innovación por falta de retroalimentación estructurada

La débil integración del análisis de reclamos en la gestión institucional impide que el SIAC funcione como un sistema de alerta temprana, lo que podría retrasar la identificación de problemas emergentes y la implementación de soluciones innovadoras.

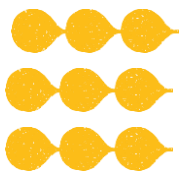
5. Fragmentación de la experiencia usuaria

La segmentación de la satisfacción según el resultado del proceso de postulación, junto con la falta de una estrategia de participación ciudadana, puede generar una experiencia desigual entre familias, afectando la cohesión institucional y la percepción de justicia en el servicio.

6. Impacto negativo en la continuidad del servicio educativo

La falta de mecanismos que permitan observar la experiencia usuaria de forma continua y multidimensional impide anticipar el impacto de alteraciones al servicio (como caídas de sistemas o interrupciones por paros), lo que puede afectar la planificación y la respuesta institucional.





Ámbitos prioritarios de trabajo

1. Rediseño del proceso de inscripción y matrícula

Se requiere avanzar hacia un proceso más transparente, eficiente y centrado en las personas, que permita a las familias postular a múltiples unidades educativas de forma simultánea, con información clara y trazabilidad del estado de su postulación. El Sistema Multipostulador, actualmente en fase piloto en Maule, Ñuble y Aysén, representa una respuesta concreta a este desafío.

2. Fortalecimiento de la comunicación institucional

Es necesario implementar mejoras comunicacionales que incluyan lenguaje claro. Estas acciones buscan facilitar la comprensión del proceso por parte de las familias y apoyar su toma de decisiones.

3. Integración tecnológica para la gestión de vacantes

Avance en la integración de sistemas internos y externos (SIM, GESPARVU, RSH, Registro Civil, entre otros), que permitan entregar información en tiempo real sobre disponibilidad de cupos, estado de postulaciones y gestión de listas de espera. Esto incluye el desarrollo de APIs y servicios web que favorezcan la interoperabilidad y la eficiencia operativa.

4. Diseño de instrumentos de evaluación específicos

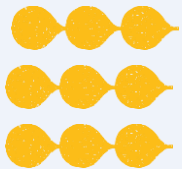
JUNJI debe contar con herramientas que permitan medir la satisfacción usuaria en procesos críticos como la postulación y matrícula. Esto permitirá generar evidencia para la mejora continua y orientar decisiones estratégicas en función de la experiencia usuaria.

5. Promoción de la inclusión digital y perfiles de usuario

El Sistema Multipostulador debe ser accesible, amigable y multiformato, para asegurar que todas las familias puedan participar del proceso sin barreras tecnológicas. Y a su vez, incorporar la medición de satisfacción usuaria diferenciando por los distintos perfiles de usuario (postulación asistida y postulación autónoma).

6. Gestión activa de la demanda y focalización territorial

Se requiere implementar mecanismos de búsqueda activa de demanda, retroalimentación de rechazos y normalización de las vacantes disponibles para el acceso a las unidades educativas. Esto permitirá reducir la brecha de atención en comunas con alta demanda y mejorar la equidad territorial en el acceso a la educación parvularia.



Calidad del Servicio y
Experiencia Usuario



JUNJI
Ministerio de
Educación

Gobierno de Chile

junji.gob.cl





Registro de Postulaciones (Inscripciones)

Proceso masivo

	2023	2024	2025	En relación al 2024, disminuyó el tiempo mínimo entre término del proceso y publicación de resultados. Progresivamente han disminuido los días hábiles máximos entre inicio del proceso y publicación de resultados.
Inscripción proceso masivo inicio	10-10-2022	21-10-2023	21-10-2024	
Inscripción proceso masivo término	30-11-2022	30-11-2023	29-11-2024	
Publicación de resultados	12-12-2022	20-12-2023	18-12-2024	
Días hábiles mínimos	-12	-20	-19	
Días hábiles máximos	-63	-60	-58	
Promedio	-38	-40	-38,5	
Mediana	-38	-40	-38,5	
mínimo	-12	-20	-19	
máximo	-63	-60	-58	
N.º transacciones gestionadas en un plazo mayor al esperado	0	0	0	
N.º transacciones gestionadas en el año	78.134	68.828	68.839	

