

**CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL
DE LA SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO**

Acta de Sesión N°5- 2025

FECHA: 24-11-2025
HORA INICIO: 15:00 hrs.

LUGAR: Videoconferencia
HORA TÉRMINO: 16:00 hrs.

PARTICIPANTES:

| Representantes Superintendencia de Casinos de Juego | Consejeros/as |
|--|---|
| Carlos Fernández - Secretario ejecutivo Rocío Yáñez - Secretaria de actas | Carla Lillo – Sindicato Zona Norte Diego Valerio – Sindicato Zona Centro Miguel Ángel Lara- AJUTER Angela Carmona – CJR Juan Rivera Medel - Federación de Sindicatos de Casinos |
| Invitada | Sofía Rodríguez – Funcionaria SCJ |
| Ausentes | Roxana Quinan - Sindicato Zona Sur Cecilia Valdés - Asociación de Casinos de Juegos |

TABLA:

- 1. Modificaciones al Compendio Normativo - Consulta Pública**
- 2. Otras acciones de participación ciudadana**
- 3. Presentación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría**
- 4. Otros**
- 5. Acuerdos**

ASPECTOS DESARROLLADOS:

1. Modificaciones al Compendio Normativo - Consulta Pública

- Se recuerda a los miembros que en la página web de la Superintendencia se encuentran publicadas las consultas públicas sobre modificaciones al compendio normativo, particularmente: Gestión de reclamos, Prohibiciones de ingreso a jugadores que provoquen desórdenes y Autoexclusión, por lo que se les invita a revisar los documentos antes del cierre.
- Por parte de algunos consejeros se señala que la página web ha presentado problemas como demoras para cargar documentos, no permite ingresar observaciones y presenta errores al intentar subir información.

Carlos Fernández indica que la plataforma ha estado en proceso de actualización y junto con agradecer los reportes, notificará al área responsable.

- Ángela Carmona comenta que, desde su experiencia, no tuvo observaciones al contenido de la normativa. Sin embargo, reitera que los problemas de la página afectan también a las personas que desean autoexcluirse, lo que retrasa procesos urgentes para los usuarios.

Rocío Yáñez informa que los comentarios enviados por Juan Rivera fueron derivados a las áreas correspondientes y confirma que se han recibido documentos de otros usuarios. En cuanto a lo reportado sobre el sistema de autoexclusión, reconoce la existencia de algunas dificultades pero que se dispone de canales alternativos para que las personas puedan completar el trámite de autoexclusión.

2. Otras acciones de participación ciudadana

- Se informa de la publicación de un nuevo número de la revista “Mujer y Juego”, disponible en LinkedIn y la web institucional. Se recordó que en el primer número había destacado a mujeres de Ajuter y que la edición actual contiene interesantes reflexiones de una ex participante del consejo, Mariela Huenchumilla y de actuales miembros como Carla Lillo.
- Se informa de la realización de un diálogo participativo con mujeres de la industria y una charla, bajo el nombre: **“Mujeres y Género en la Industria del Juego”** por lo que se espera desarrollar más actividades de participación ciudadana.
- Miguel Ángel Lara, indica que participó en algunos seminarios y actividades organizadas por la academia e industria, dentro de ellas el “Primer Simposio Internacional, Uso De Pantallas, Adicciones Conductuales Y Adolescencia”, donde también participó la SCJ, de lo que genera interés de incorporar a la academia en instancias de participación ciudadana.

3. Presentación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria

- Sofía Rodríguez presenta los resultados del diagnóstico institucional, la actualización de la Política de Calidad de Servicio y el Plan Trianual 2026–2028, que forman parte de los requisitos técnicos de la Meta de Eficiencia Institucional de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria.
- Como parte de puntos críticos identificados, se mencionan temas como la coordinación interna, lenguaje técnico utilizado en las respuestas y métodos de recolección de información y medición de satisfacción, entre otros.
- Se comenta que se han priorizado tres ámbitos de mejora: herramientas tecnológicas, coordinación para garantizar información clara y oportuna, y perfeccionamiento de metodología de medición.
- Se precisa que la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria fue actualizada, incorporando nuevos lineamientos y una mirada trianual, destacándose la participación del COSOC en dicha revisión.

- Se expone el objetivo del Plan Trianual, que corresponde al fortalecimiento de la interacción con la ciudadanía y mejorar la entrega de información, tiempos de respuesta y percepción de la calidad del servicio.
- Se describen las principales actividades del plan: rediseño de instrumentos de medición, implementación de sistema telefónico, actualización de contenidos, ciclos formativos internos, transferencia de conocimiento y desarrollo de un modelo de atención segmentado.
- Finalmente, se informa que continúa la implementación del plan de mejoramiento comprometido el año anterior.
- Juan Rivera expone su preocupación por los plazos extensos de respuesta, comentando que una consulta ingresada por su sindicato obtuvo respuesta tres meses después. También plantea la necesidad de segmentar adecuadamente los distintos tipos de solicitudes, diferenciando sindicatos, operadores, trabajadores, clientes, proveedores u otras entidades, dado que sus requerimientos suelen buscar la interpretación de la SCJ frente a situaciones que los operadores no resuelven.

Carlos Fernández aclara que la SCJ sí realiza una segmentación, y que los requerimientos de sindicatos no son considerados como solicitudes ciudadanas, sino dentro de un flujo específico llamado consultas de normativas de sindicatos, municipalidades y sociedades operadoras. Además, explica los plazos internos diferenciados para reclamos, denuncias y consultas ciudadanas.

Indica que para estos plazos se definen estándares o metas y que algunas solicitudes pueden demorar más cuando requieren coordinación con otros organismos, como ocurrió en el caso expuesto, que dependía de la Dirección del Trabajo.

Sofía Rodríguez complementa que el sistema actualmente se enfoca en consultas de personas naturales, pero que la intención es, a futuro, integrar también los procesos de consultas de personas jurídicas, como sindicatos, para mejorar tiempos y oportunidad. Reitera que, para la ciudadanía, la institución mantiene plazos internos, aunque siempre hay espacio de mejora.

- Posteriormente, Diego Valerio consulta sobre reclamos relacionados con sitios de juego online y una posible contradicción con un dictamen de Contraloría.

Sofía Rodríguez aclara que la SCJ no fiscaliza juegos fuera de los casinos regulados, por lo que los reclamos sobre plataformas de apuestas en línea se reciben como denuncias y se derivan al Ministerio Público, ya que la SCJ no tiene competencia directa en esa materia.

- Finalmente, Carlos Fernández señala que el documento presentado es extenso y que el plan de trabajo resultante debe implementarse el próximo año, anticipando que en la primera sesión del próximo período se revisará cómo incorporar al COSOC en los procesos de mejora continua.

4. Otros

- Ángela Carmona pregunta si la SCJ considera aumentar su dotación ante la futura regulación del juego en línea.

Carlos Fernández señala que el proyecto de ley fue presentado con un informe financiero de DIPRES que incorpora un aumento de dotación, pero limitado y que también abarca a otras áreas de la SCJ (fiscalización, atención ciudadana, autorizaciones y apoyo tecnológico), ya que la regulación de plataformas implicará altos requerimientos tecnológicos y conocimiento especializado en sistemas y juego responsable.

Se señala que el desafío de la institución es la innovación y optimización de procesos e integrar más tecnología para cumplir adecuadamente con las nuevas obligaciones que traería la regulación del juego en línea.

5. Acuerdos

- Se les indica a los miembros que es posible realizar una reunión en diciembre respecto a los avances del plan de trabajo anual del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, aunque por cierres de fin de año o que en su defecto, se les remitirá un documento para validación, revisión y comentarios del COSOC.

ANEXOS

Presentación Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.



Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

24 de noviembre de 2025



ETAPA 1 y 2:

- ✓ Actualización Diagnóstico a junio de 2025
- ✓ Actualización Política CSEU
- ✓ Elaboración Plan de Mejoramiento trianual 2026-2028

ETAPA 3:

- ✓ Implementación del Plan de Mejoramiento 2025

Fecha de inicio: 2025-02-28

Fecha fin: 2025-11-30

% Realizado: 93%

RT: El Servicio **difunde** el informe de diagnóstico final, la política, el plan trianual y el informe de implementación del plan de mejoramiento 2025 al COSOC.

01

Diagnóstico Sistema de CSEU

Caracterización de registros administrativos y la identificación de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía.

El Servicio **sistematiza y analiza la información de los reclamos del año t y en los últimos 3 años**, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a reclamos.

El Servicio **sistematiza y analiza la información de las SAIP del año t y en los últimos 3 años**, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a las solicitudes.

El Servicio, **sistematiza y analiza la información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, vigente en el año t**, incluyendo estadísticas de tiempos de respuesta de los más relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios(as) finales (durante el año t y últimos 3 años).

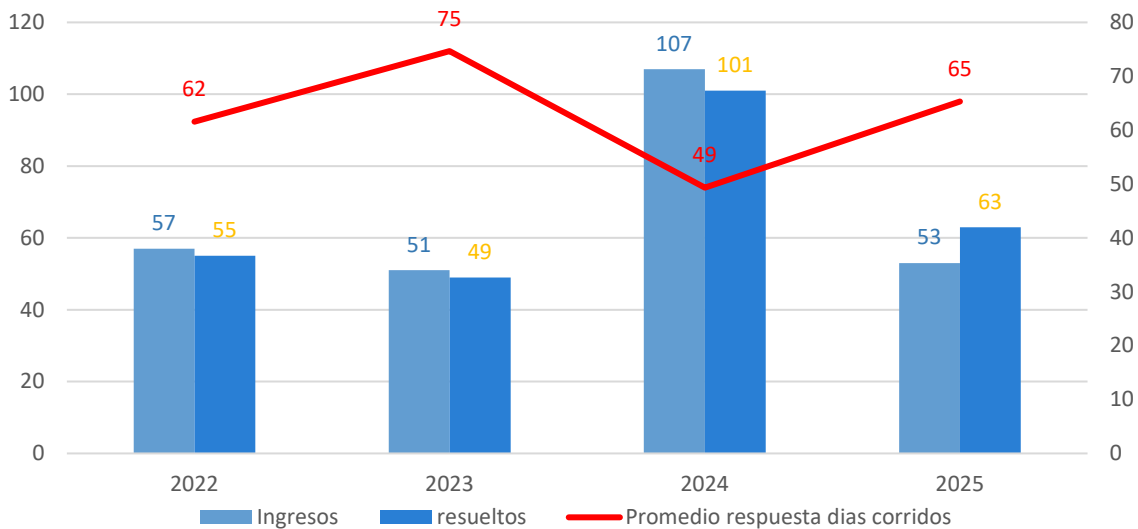
Sistematiza y analiza la información de la medición de satisfacción usuaria y de otros instrumentos de percepción usuaria (aplicados durante el año t y en los últimos 3 años).

Sistematiza y analiza la información de **registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes** y considerando datos del año t y de los últimos 3 años.

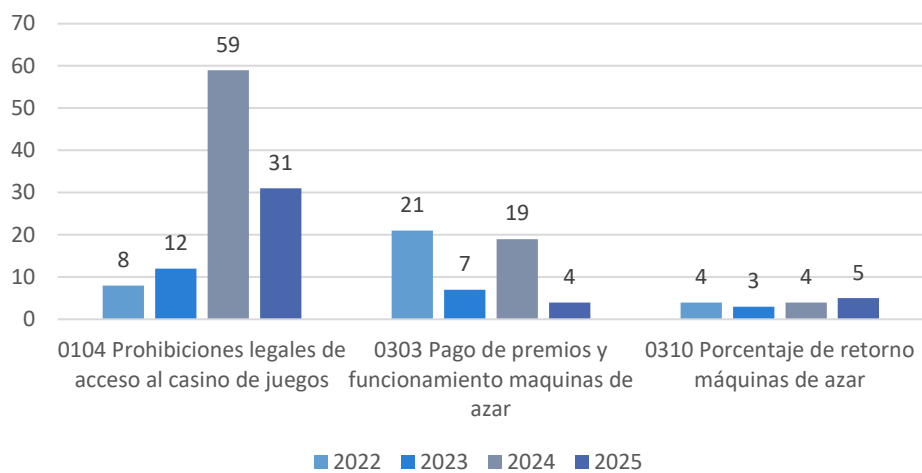
Preguntas de análisis para:
Reclamos, SAIP,
Registros administrativos,
Canales y Trámites o Servicios

Reclamos (de segunda instancia)

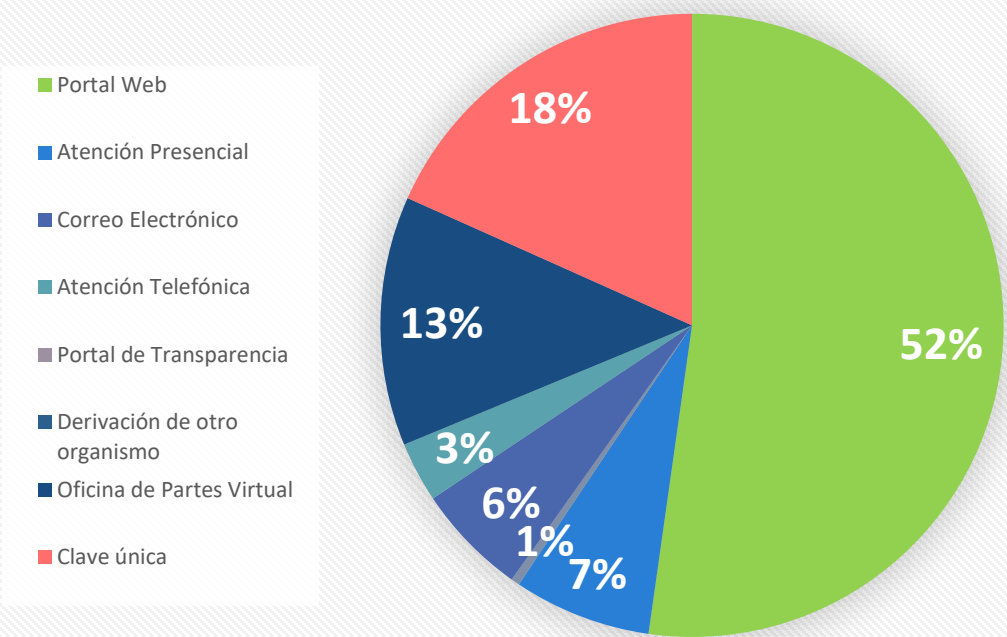
TIEMPOS DE TRAMITACIÓN RECLAMOS 2022-2025



SUBMATERIAS FRECUENTES 2022-2025

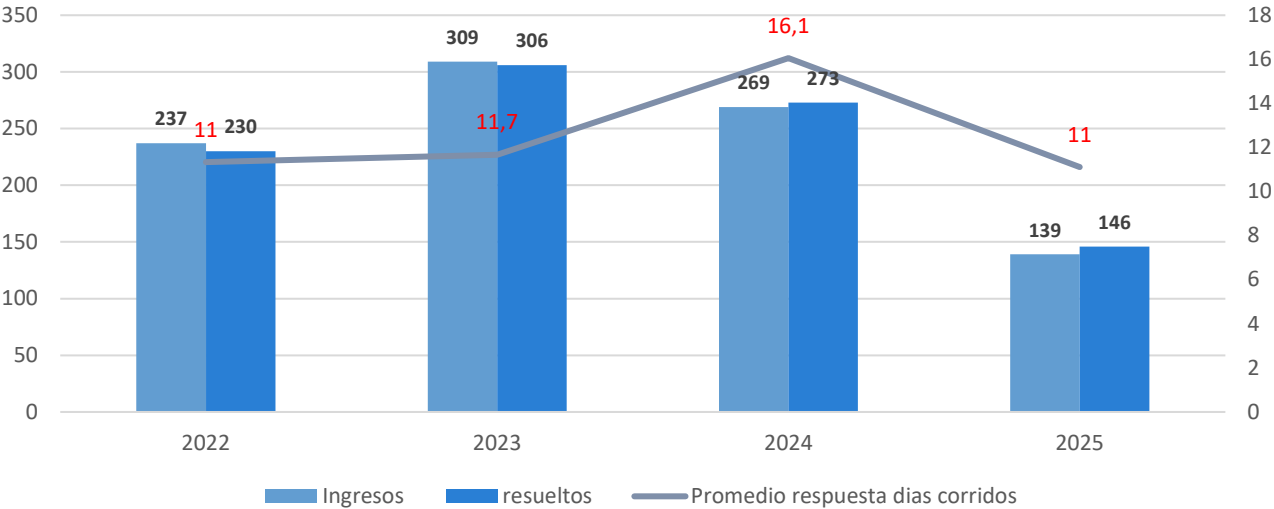


% DE INGRESOS POR CANAL 2022-2025

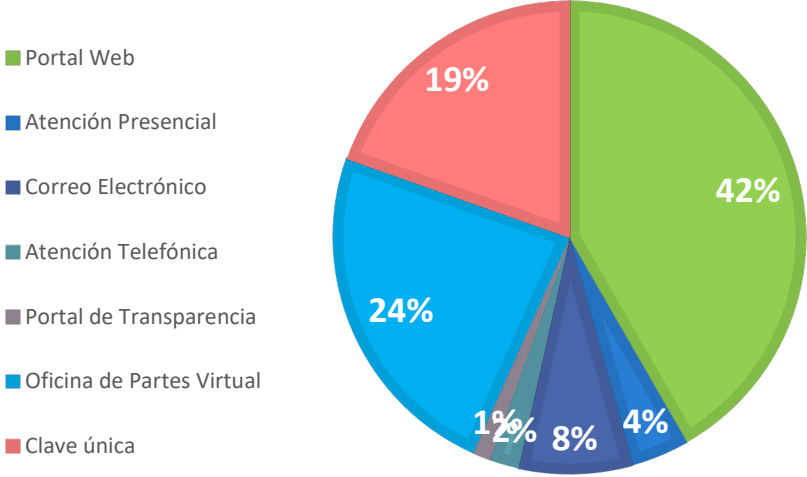


A partir de 2024 hubo un incremento de reclamos relacionados con la aplicación de prohibiciones de ingreso por parte de los casinos de juegos.

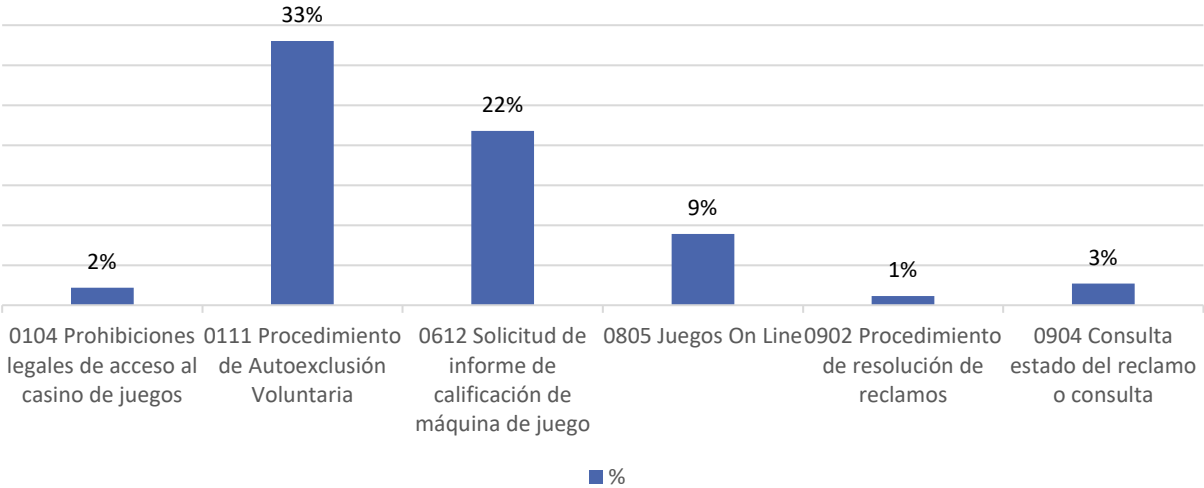
TIEMPOS DE TRAMITACIÓN CONSULTAS 2022-2025



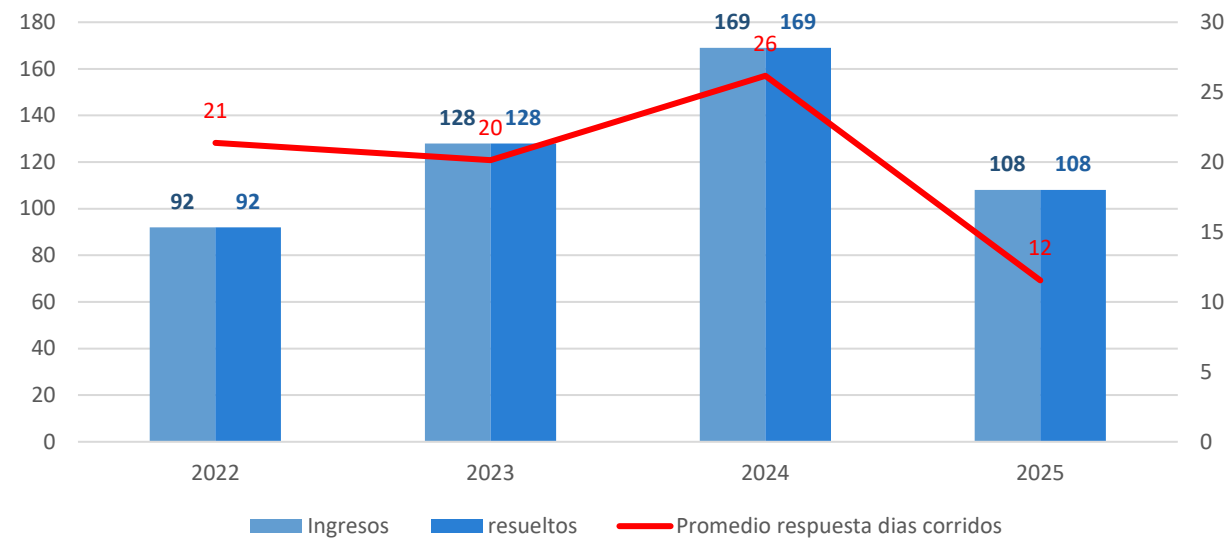
% DE INGRESOS POR CANAL 2022-2025



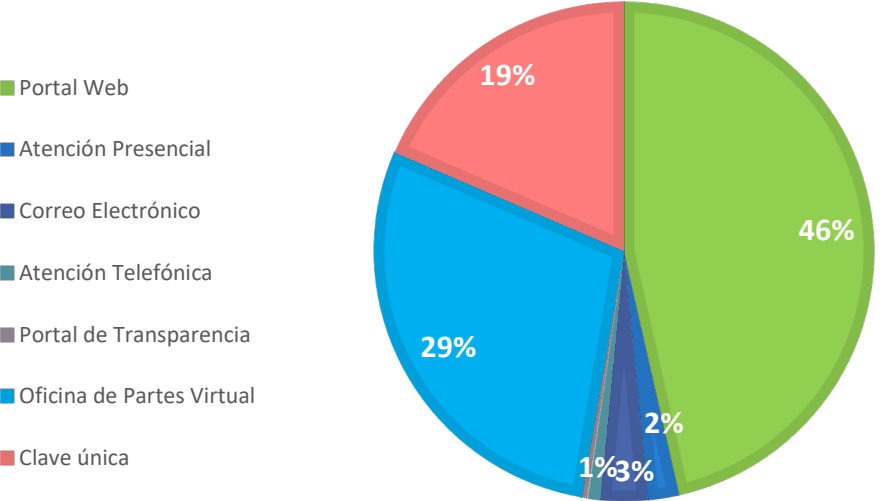
SUBMATERIAS FRECUENTES 2022-2025



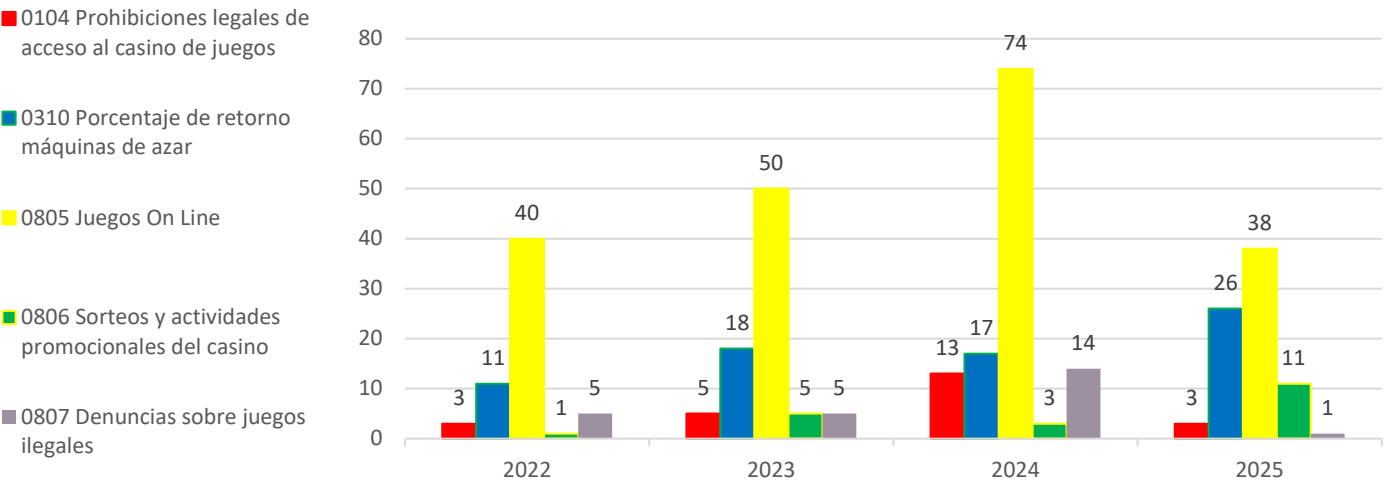
TIEMPOS DE TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS 2022-2025



% DE INGRESOS POR CANAL 2022-2025



SUBMATERIAS FRECUENTES 2022-2025



| Trámite y/o Servicio: Reclamos, Consultas, Denuncias |
|--|
| Registros administrativos |
| Sistema de Gestión de Solicitudes Ciudadanas (SGSC) |
| Sistema de Gestión Documental y Procesos (SGDP) |

| Principales hallazgos |
|---|
| Casos respondidos en un plazo mayor al indicador corresponden a aquellas solicitudes en las que se abordaban temáticas que implicaban una solicitud de pronunciamiento a otras divisiones y la definición de un criterio institucional. |
| Se han ingresado un 95% a través de medios digitales (45% a formularios de atención ciudadana, 24% a través de la OFPAVI, 19% mediante Clave Única, 6% a través de correo electrónico y 1% mediante el Portal de Transparencia). |
| El SGSC no contempla los requerimientos en los que se puede otorgar una respuesta inmediata, por lo que el % de solicitudes ingresadas y tramitadas en los canales presencial y telefónico no son representativos. |
| Principales materias consultadas o denunciadas corresponden a respuestas estandarizadas. |

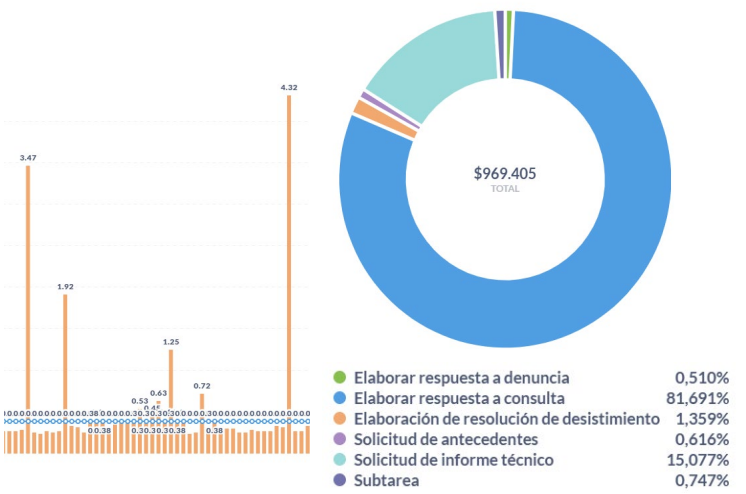
Registro de Atención
Presencial y Telefónica 2025

SGSC: 2 atenciones presenciales y 3 atenciones telefónicas.

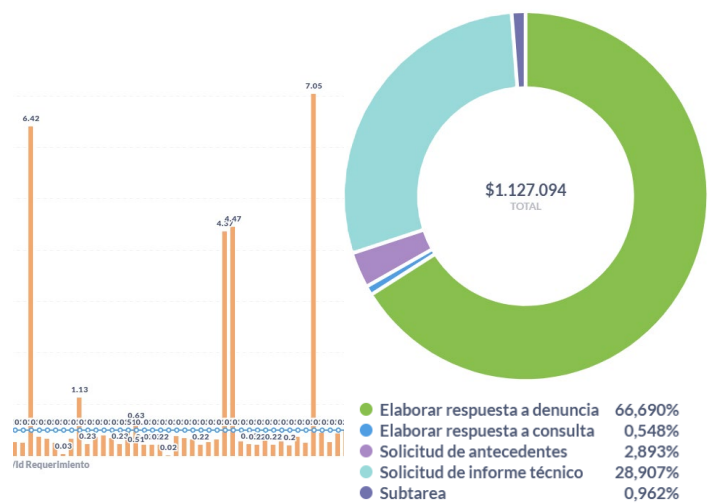
Registro: 30 atenciones presenciales y 458 atenciones telefónicas, principalmente a autoexclusión voluntaria.

Registros administrativos asociados a los trámites

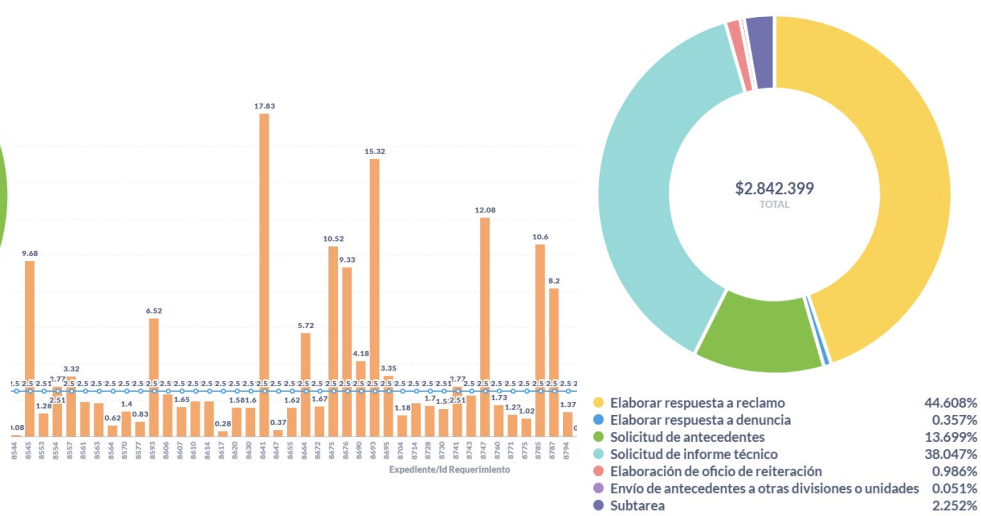
Consultas



Denuncias



Reclamos



Principales hallazgos

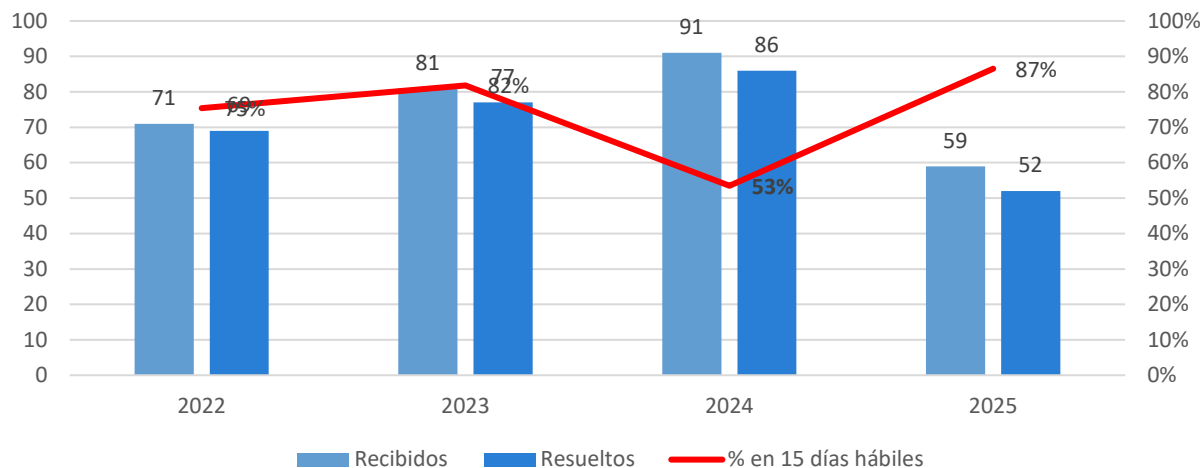
Existe una concentración en la actividad “Elaboración de respuesta al reclamo/denuncia/consulta”, sin embargo, a pesar que, la cantidad de solicitudes de informes técnicos es marginal en relación al número de requerimientos tramitados, **el tiempo utilizado en la elaboración de estos es significativo.**

De manera transversal, **la participación de la División de Fiscalización en la tarea “Solicitud de Informe Técnico” eleva sustancialmente los costos de cada producto,** en especial en los reclamos, los cuales poseen un promedio de \$36.441 pero que, con la solicitud de los informes técnicos ascienden entre los \$127.690 a los \$270.230.

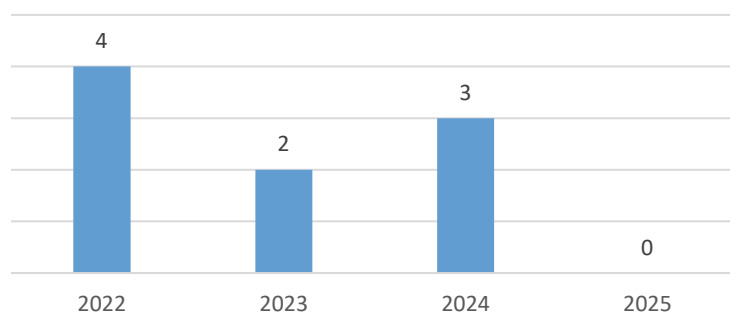
Al comparar la distribución de costos por usuarios **para la etapa “Elaborar respuesta a consulta/denuncia” existe una brecha importante en el costo que implica la participación de la jefa de servicio,** dado que para consultas el costo es de \$48.554 y para denuncias asciende a \$159.113. Lo anterior, se debe principalmente a la implementación de cartas como medio de respuesta para consultas de baja complejidad, las que tienen delegación de firma y por lo tanto son visadas y firmadas por la jefatura de UGEC.

Solicitudes de acceso a la información (N°20.285)

TIEMPO DE TRAMITACIÓN DE SAIP 2022-2025



TRAMITACIÓN DE SAIP >20 DÍAS
HÁBILES



En el periodo se han tramitado **284** SAIP, de las cuales un 24% han sido respondidas entre 16 y 20 días hábiles y un 3% con prórroga.

Principales razones de demora

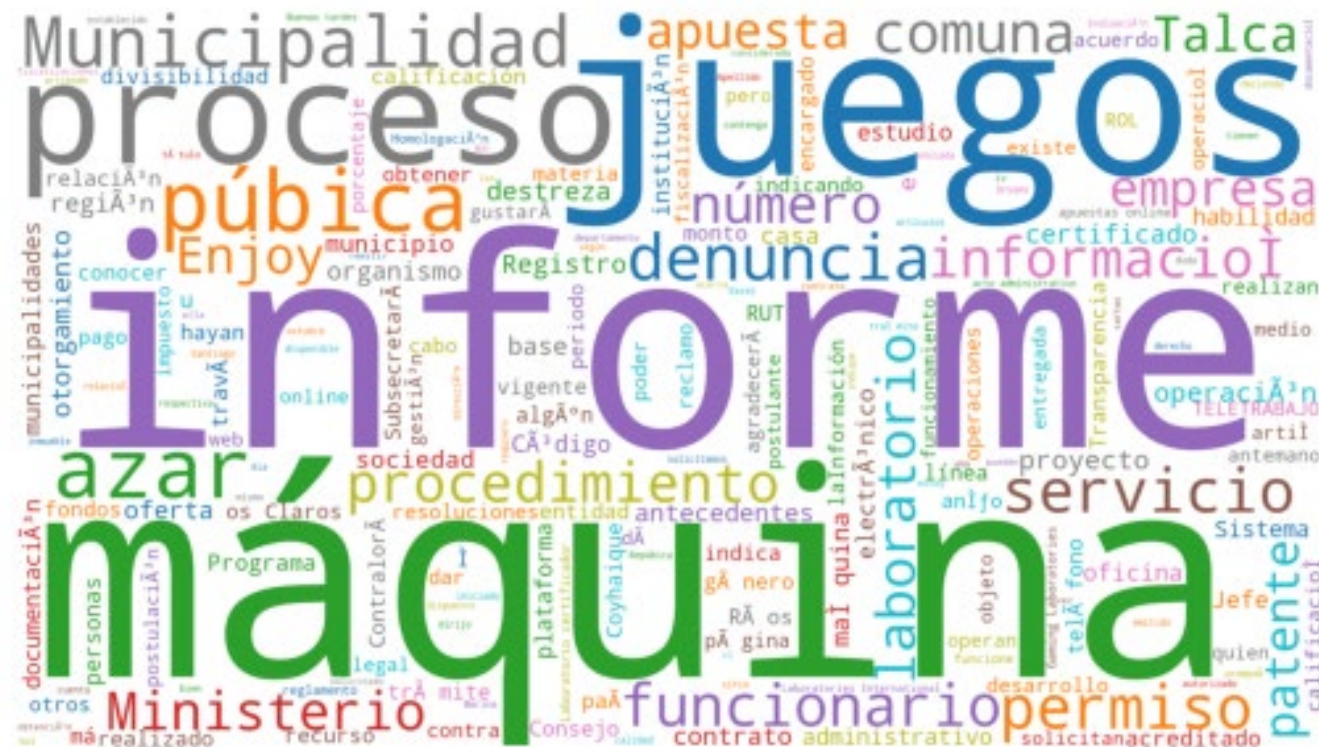
Solicitudes que requerían un alto volumen de información que implicó evaluar y realizar el traslado de oposición a terceros, sistematizar y organizar la documentación solicitada y tarjar los datos personales según lo establece la Ley N°19.628 contenidos en dicha documentación.

Variación en los criterios definidos respecto a la entrega de la información durante la tramitación de las solicitudes.

Dificultades para acceder a la documentación requerida, debido a una contingencia de ciberseguridad que afectó a esta Superintendencia a partir del 20 de agosto de 2024.

Solicitudes de acceso a la información (Ley N°20.285)

| Submateria | Total | % |
|---|-----------|------------|
| Antecedentes Generales | 8 | 2% |
| Información funcionarios/as | 23 | 6% |
| Copias Oficios/Resolución emitidas | 44 | 11% |
| Plan anual de capacitación | 1 | 0% |
| Información de contacto funcionario/a | 9 | 2% |
| Manuales de procedimientos | 3 | 1% |
| Implementación de Normativas sector público | 10 | 3% |
| Plan anual de compras | 1 | 0% |
| Otros | 52 | 14% |
| Contingencia | 0 | 0% |
| Sin competencia | 48 | 13% |
| Informes de máquinas | 22 | 6% |
| Pronunciamientos SCJ | 11 | 3% |
| Normativa del procedimiento | 42 | 11% |
| Antecedentes de postulación | 10 | 3% |
| Resolución que otorgan permiso de operación | 11 | 3% |
| Boletas de garantía | 3 | 1% |
| Antecedentes proyecto integral | 14 | 4% |
| Obras anexas proyecto integral | 1 | 0% |
| Estado de avances de proyectos integrales | 7 | 2% |
| Actas Consejo Resolutivo | 6 | 2% |
| Certificación inicio de operaciones | 0 | 0% |
| Informes de fiscalización | 10 | 3% |
| Sanciones | 11 | 3% |
| Resultados operacionales | 12 | 3% |
| Resoluciones | 8 | 2% |
| Laboratorios certificadores | 16 | 4% |



Desafío: Instalar la idea de que cualquier información elaborada con presupuesto público puede ser solicitada y por lo tanto entregada.

Se le consultó el nivel de satisfacción a 223 personas usuarias y contestó un 10%

Formato de entrega de la información

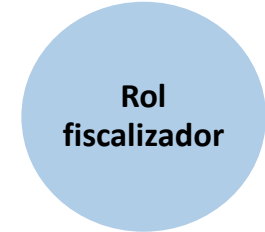
| | |
|------------------|-------|
| Muy insatisfecho | 60.9% |
| Insatisfecho | 8.7% |
| Satisfecho | 21.7% |
| Muy satisfecho | 8.7% |

Credibilidad en la tramitación de la solicitud

| | |
|------------------|-------|
| Muy insatisfecho | 59.1% |
| Insatisfecho | 22.7% |
| Satisfecho | 13.6% |
| Muy satisfecho | 4.5% |

Precisión en el contenido de la respuesta

| | |
|------------------|-------|
| Muy insatisfecho | 77.3% |
| Insatisfecho | 4.5% |
| Satisfecho | 13.6% |
| Muy satisfecho | 4.5% |



*“(...)contestaron sin conocimiento alguno del juego que estaban evaluando (...) la superintendencia no conoce los reglamentos de un juego”.
“el caso no estudiado a fondo”.
“no sean capaces de asistir cuando hay clientes jugando”.
“(...)no realizó ninguna investigación”.
“nunca han hecho presencia en instalación del operador”.*



*“Se demoraron una eternidad en contestar mi reclamo”.
“En desacuerdo total y absolutamente con los tiempos y la respuesta que recibí”.
“Respuesta extemporánea”.*



*“(...) estoy con un problema psiquiátrico grave y ni siquiera quisieron o tuvieron intención de ayudarme”.
“Lo único que pido es ser realmente escuchada”.*

Incorporación en el Plan de Regulación de los capítulos de Reclamos, Autoexclusión y Prohibiciones de ingreso a jugadores que provoquen desordenes.

Migración del Sistema de Autoexclusión.

Desarrollo del aplicativo “Mi SCJ”.

Implementación de la central telefónica por niveles de atención.

Durante el último periodo se han generado instancias de coordinación con otros actores en el ámbito de la investigación, permitiendo posicionar los datos que administra este organismo, como una fuente llamativa para realizar estudios. En esa línea, dado el análisis de la base de datos del Sistema de Autoexclusión, se cuentan con insumos que permitirán comprender el comportamiento de estas personas usuarias, mediante el perfilamiento y análisis de la trayectoria de quienes realizaron el trámite de la Autoexclusión Voluntaria.



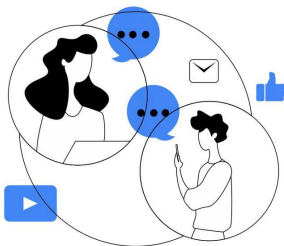
Desde una perspectiva de coordinación y gestión de conocimiento:

- El conocimiento técnico respecto a una máquina de azar se encuentra concentrado en DFIS y hay poca capacidad para canalizarlo a UGEC.
- Falta de conocimiento técnico en materia de modalidades de juego que podrían tener profesionales de UGEC.
- Poca sensibilización en materia de acceso a la información pública y una percepción errónea respecto a la soberanía de la información.
- No existe un mecanismo que agilice las coordinaciones entre divisiones y unidades, ni que registre y difunda los criterios institucionales definidos en la tramitación de solicitudes ciudadanas o de acceso

Respecto a la percepción de los usuarios/as:

- No existen instrumentos de medición robustos que permitan contar con una alta tasa de participación ciudadana y con una mayor cantidad de datos relacionados con el trámite y la persona usuaria.
- La Superintendencia es percibida como una institución que no se involucra en la resolución oportuna de los requerimientos. Además, existe un desconocimiento por parte de las personas usuarias de los ámbitos de competencia de la institución, así como de sus procesos de fiscalización y de tramitación de reclamos, y prejuicios entorno a la efectividad de los distintos tipos de fiscalizaciones y la relación que existe con el regulado.

No todos los canales de atención logran rescatar a cabalidad el requerimiento efectuado por la persona usuaria o una cantidad de datos optima que permita avanzar en la caracterización de la persona usuaria.



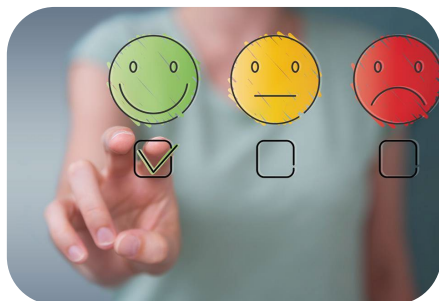
Puntos de contacto con la persona usuaria

Se debe avanzar en el desarrollo del aplicativo “Mi SCJ”, la incorporación de un sistema informático de apoyo para la gestión de la atención telefónica y la mejora en la obtención de datos para los registros administrativos.



Coordinación y gestión del conocimiento

Se deben generar instancias de concientización en materia de acceso a la información pública, definir una estrategia respecto a la transferencia de conocimiento entre DFIS y UGEC en materia de funcionamiento de máquinas de azar y diseñar un mecanismo para la definición y difusión de criterios institucionales.



Medición de satisfacción de la percepción usuaria

Se requiere perfeccionar la metodología e instrumentos de medición de satisfacción usuaria, de modo que sea una herramienta que convoque y entregue insumos sobre las expectativas de la persona usuaria y su percepción sobre la tramitación de la solicitud presentada

02

Política de CSEU

- **Se modifica el objetivo general para alinear el objetivo de la política con la definición de misión de la SCJ 2025.**
- **Se modifican las definiciones estratégicas contenidas en la política, ajustándose la misión, los objetivos estratégicos, las propuestas de valor y los productos estratégicos.**
- **Se actualizaron los datos contenidos en la caracterización de los usuarios y usuarias de la SCJ, ya que la actual política consideraba los datos del año 2023.**
- **Se redefinieron las directrices y líneas de acción, estableciendo lineamientos más genéricos teniendo en consideración el plan trianual, a diferencia de los contenidos en la actual política que están focalizados en el plan anual de 2025.**



Fortalecimiento de la interacción con las personas usuarias mediante herramientas tecnológicas, modelos de atención segmentada y estrategias educativas, que permitan mejorar la experiencia de atención, caracterizar a los usuarios según su relación con el juego, identificar conductas problemáticas y/o patológicas, y entregar información clara, preventiva y orientadora sobre el juego responsable, los procesos institucionales y los ámbitos de competencia de la SCJ.

Mejoramiento de la medición de la experiencia usuaria y caracterización de perfiles para la mejora continua de los procesos institucionales, mediante el perfeccionamiento del proceso de medición de satisfacción usuaria, el diseño de instrumentos que recojan información relevante sobre expectativas y percepción, la incorporación de variables de caracterización del usuario/a, y la utilización de los resultados como insumo para la mejora continua de los procesos institucionales.

Fortalecimiento de la gestión del conocimiento y articulación estratégica para el acceso a la información y la promoción del juego responsable, mediante la implementación de instancias de capacitación y coordinación sobre normativa y jurisprudencia del CPLT, el diseño e implementación de estrategias de transferencia de conocimiento y la difusión de criterios institucionales.

Integración de enfoques transversales en los procesos de atención y participación ciudadana, incorporando la perspectiva de género para promover la equidad e inclusión; vinculando la Estrategia Nacional de Juego Responsable en los puntos de contacto y mecanismos de difusión; promoviendo el uso de lenguaje claro para facilitar la comprensión de conceptos técnicos y normativos; y reforzando la cultura de entretención y cuidado en torno a los juegos de azar mediante acciones educativas, respuestas pertinentes y espacios de participación ciudadana.

03

Plan trianual 2026-2028

El Servicio diseña un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria, con un horizonte de 3 años, el cual deberá contener al menos lo siguiente:

- Objetivo general y específicos, expresados como resultados esperados y medibles.
- **Actividades.**
- Plazos de ejecución.
- Áreas responsables y participantes.
- Población objetivo de las actividades (definición y cuantificación).
- Los trámites y/o servicios seleccionados entre aquellos asociados al cumplimiento de su función o mandato y en los casos que corresponda, se incluyen los trámites que autoricen proyectos de inversión.
- Indicadores de desempeño que permitan evaluar el cumplimiento del plan y sus metas, cuando corresponda.
- Indicadores asociados a reclamos y a solicitudes de acceso a la información pública y sus metas respectivas.
- Indicadores de satisfacción usuaria.
- Sistemas de respaldo y reportabilidad para generar los medios de verificación de las actividades.
- Priorización de las actividades.
- Costos de cada actividad y su vinculación a ítems presupuestarios.

Objetivo General

Fortalecer la vinculación en los distintos puntos de contacto entre las personas usuarias y la Superintendencia de Casinos de Juego, mediante la identificación y segmentación de sus necesidades y expectativas, y el diseño e implementación de acciones de mejoras tecnológicas y de procesos orientadas a garantizar el acceso a información clara, precisa y oportuna sobre el quehacer institucional, el funcionamiento y desarrollo de los juegos de azar en los casinos, los deberes y derechos de las y los jugadores y la promoción del juego responsable, para aumentar la satisfacción y confianza en la gestión del organismo.

Objetivos Específicos

1. Aumentar la comprensión de las personas sobre el quehacer institucional, los juegos de azar y los derechos y deberes de las y los jugadores, a través de la entrega de información en un lenguaje ciudadano en los distintos puntos de contacto y canales de atención.
2. Disminuir los tiempos de respuesta a solicitudes ciudadanas, a partir de la sensibilización y coordinación con las distintas divisiones y unidades que participan en la elaboración de los productos, respecto a la importancia de la oportunidad en la experiencia usuaria.
3. Reducir la brecha entre la expectativa que tiene la persona usuaria al iniciar el trámite y su percepción al finalizarlo, en relación a la calidad de la respuesta.

Rediseño de metodología e instrumentos para la caracterización de personas usuarias y medición de satisfacción.

El plan de trabajo considerará las siguientes actividades:

- Elaborar un informe de diagnóstico de necesidades de información que considere la revisión de los formularios de atención ciudadana disponibles, el Manual del proceso de atención presencial y telefónica, la reportería del modelo de productividad y la metodología e instrumentos de medición de satisfacción existentes.
- Diseñar e implementar un plan de ajuste de los instrumentos de recolección de información disponibles en los diferentes canales de atención, asegurando oportunidad, calidad y exactitud en los procesos de captura y recolección de datos útiles para la caracterización de trámites y usuarios/as. El plan de ajuste deberá considerar el levantamiento de requerimientos para el plan de desarrollo de sistemas que puedan tener impacto en el mantenimiento evolutivo de los distintos sistemas informáticos o el desarrollo de nuevos aplicativos.
- Rediseñar la metodología e instrumentos de medición de satisfacción usuaria, cuyos principales objetivos son aumentar la tasa de respuestas y permitan recopilar información sobre expectativas, percepción de canales, contenido de respuestas y tiempos de tramitación.
- Aplicación de instrumentos de medición de satisfacción usuaria, realizando el análisis y medición de impacto de las iniciativas implementadas, tanto a nivel de procesos institucionales como de percepción usuaria.

| | | | |
|---------------------|---|------------|--|
| Objetivo Específico | Reducir la brecha entre la expectativa y percepción de satisfacción de las personas usuarias, mediante el fortalecimiento de instrumentos de caracterización y la implementación de un modelo de atención segmentado que permita entregar respuestas pertinentes y consistentes al perfil de usuario. | | |
| Plazo de ejecución | DESDE | HASTA | |
| | 01/01/2026 | 30/11/2026 | |

Sistema
informático para la
gestión de atención
telefónica.

Se incorporará en el Plan de Desarrollo de Sistema, un sistema informático para la gestión de atención telefónica que permita el registro, categorización y análisis de solicitudes, grabación de las llamadas, respuestas automáticas, elaboración de resúmenes posteriores a las llamadas y reportes periódicos de la gestión de llamadas.

El sistema se vinculará a los sistemas de gestión institucionales, en especial al SGSC, lo que permitirá acceder al historial completo del usuario/a, incluyendo llamadas anteriores, atenciones presenciales, correos electrónicos y solicitudes ingresadas, para ofrecer una atención más personalizada.

| | | | |
|---------------------|--|------------|--|
| Objetivo Específico | Aumentar la comprensión de las personas sobre el quehacer institucional, los juegos de azar y los derechos y deberes de las y los jugadores, mediante la entrega de información clara y accesible en todos los puntos de contacto, mejorando la gestión telefónica y entregando contenidos en un lenguaje ciudadano. | | |
| Plazo de ejecución | DESDE | HASTA | |
| | 01/01/2026 | 30/11/2028 | |

Generar contenidos sobre juego responsable, industria y procesos institucionales

Este punto busca ampliar el alcance comunicacional de la institución, generando contenidos que no solo informen, sino que también eduquen, sensibilicen y posicionen a la institución como referente en temas relativos al juego legal y responsable. Para ello, se abordarán ejes temáticos para los contenidos estratégicos, entre los que se encuentran “Juego Responsable”, “Industria de Casinos de Juego” y “Procesos institucionales”.

El formato y los canales de difusión considerarán videos cortos e infografías interactivas, campañas segmentadas por público objetivo, publicaciones institucionales, seminarios, talleres y charlas abiertas.

| | | | |
|---------------------|--|------------|--|
| Objetivo Específico | Aumentar la comprensión de las personas sobre el quehacer institucional, los juegos de azar y los derechos y deberes de las y los jugadores, mediante la entrega de información clara y accesible en todos los puntos de contacto, mejorando la gestión telefónica y entregando contenidos en un lenguaje ciudadano. | | |
| Plazo de ejecución | DESDE | HASTA | |
| | 01/01/2027 | 30/11/2027 | |



Diseñar e implementar un ciclo de instancias de formación y concientización

Diseñar e implementar un ciclo de instancias de formación y concientización sobre acceso a la información pública, normativa del Consejo para la Transparencia y criterios institucionales, permitiendo la optimización de los tiempos en las respuestas a las y los ciudadanos.

| | | |
|---------------------|---|---------------------|
| Objetivo Específico | Fortalecer la capacidad institucional para entregar respuestas oportunas, coherentes y de calidad a las solicitudes ciudadanas, mediante procesos de formación, transferencia de conocimientos técnicos y definición de criterios institucionales comunes que permitan reducir brechas de tiempo y consistencia en las respuestas emitidas. | |
| Plazo de ejecución | DESDE 01/01/2026 | HASTA 30/11/2027 |

Diseñar e
implementar una
estrategia de
transferencia de
conocimiento

Diseñar e implementar una estrategia de transferencia de conocimiento técnico del desarrollo de juegos y funcionamiento de máquinas de azar que tengan como foco la experiencia usuaria, entre la División de Fiscalización y la Unidad de Gestión Estratégica y de Clientes.

| | | |
|------------------------|---|------------|
| Objetivo Específico | Fortalecer la capacidad institucional para entregar respuestas oportunas, coherentes y de calidad a las solicitudes ciudadanas, mediante procesos de formación, transferencia de conocimientos técnicos y definición de criterios institucionales comunes que permitan reducir brechas de tiempo y consistencia en las respuestas emitidas. | |
| | | |
| Plazo de ejecución | DESDE | HASTA |
| | 01/01/2026 | 30/11/2026 |

Establecer un
mecanismo de
definición y
difusión de
criterios
institucionales

Establecer un mecanismo de definición y difusión de criterios institucionales en el marco de la tramitación de solicitudes ciudadanas y solicitudes de acceso, para asegurar coherencia, oportunidad y calidad.

Objetivo
Específico

Fortalecer la capacidad institucional para entregar respuestas oportunas, coherentes y de calidad a las solicitudes ciudadanas, mediante procesos de formación, transferencia de conocimientos técnicos y definición de criterios institucionales comunes que permitan reducir brechas de tiempo y consistencia en las respuestas emitidas.

Plazo de
ejecución

DESDE

01/01/2027

HASTA

30/11/2027

Modelo de atención
segmentado de
personas usuarias

Se diseñará e implementará un modelo de atención segmentado para adaptar la atención y tramitación de solicitudes ciudadanas según las expectativas y necesidades de las personas usuarias. Esta actividad contará con las siguientes etapas:

Etapa 1 (Diseño del modelo): En base a la recolección de datos y análisis de casos se definirían criterios de segmentación que permitan agrupar a las personas usuarias de acuerdo a su relación con el juego y su percepción de la industria y el servicio.

Etapa 2 (Implementación y evaluación del modelo): Se implementará el modelo para los tramites de consultas, reclamos, denuncias y autoexclusión, y se harán revisiones periódicas para adaptarlo a eventuales cambios en la población usuaria y el entorno.

| | | | |
|---------------------|---|------------|--|
| Objetivo Específico | Reducir la brecha entre la expectativa y percepción de satisfacción de las personas usuarias, mediante el fortalecimiento de instrumentos de caracterización y la implementación de un modelo de atención segmentado que permita entregar respuestas pertinentes y consistentes al perfil de usuario. | | |
| Plazo de ejecución | DESDE | HASTA | |
| | 01/01/2027 | 30/11/2028 | |



Gracias