



DIVISIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y TRANSPARENCIA

Informe de Gestión
2025

Marzo de 2026

Introducción

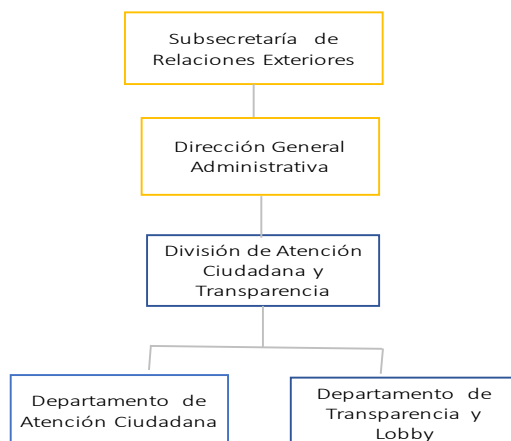
El presente informe da cuenta de las **actividades desarrolladas** por la División de Atención Ciudadana y Transparencia (DIACYT) **durante el año 2025**, en el marco del cumplimiento de sus funciones institucionales, con especial énfasis en los resultados obtenidos para el logro de los objetivos estratégicos institucionales. El documento se estructura a partir del análisis de las acciones ejecutadas por cada una de las áreas que integran DIACYT, destacando aquellas iniciativas que generaron mayor impacto y contribución a la gestión de la Subsecretaría.

Las principales **funciones** de DIACYT son las siguientes:

- a) Atender y responder las consultas, solicitudes y requerimientos formulados por la ciudadanía.
- b) Coordinar, desarrollar, implementar, ejecutar y supervisar el Sistema Integral de Atención Ciudadana.
- c) Gestionar la Sala de Atención de Público, ubicada en calle Agustinas N° 1320, comuna de Santiago, coordinando su funcionamiento con el propósito de brindar una atención oportuna y eficiente a la ciudadanía.
- d) Velar por el cumplimiento oportuno de las obligaciones de Transparencia Activa, coordinando acciones con las distintas áreas funcionales de la institución.
- e) Gestionar las solicitudes de acceso a la información pública y elaborar los actos administrativos asociados a su tramitación.
- f) Elaborar propuestas de descargos u observaciones requeridas por el Consejo para la Transparencia, actuando además como enlace institucional con dicho organismo.
- g) Administrar el procedimiento y la plataforma electrónica destinados al cumplimiento de la Ley N° 20.730, que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios públicos.

La dotación de DIACYT está conformada por un total de **18 funcionarios y funcionarias**, distribuidos de la siguiente forma: Jefatura y Secretaría; 10 personas en el Departamento de Atención Ciudadana; y 6 personas en el Departamento de Transparencia y Lobby.

Su dependencia jerárquica y estructura es la siguiente:



I. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA

a) Atención Web –Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)

La DIACYT administra el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC), regulado por la Ley N° 19.880. A través de este sistema, personas usuarias, connacionales y extranjeras, ingresan **consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones** relativas a los trámites y servicios de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores.

Durante el año 2025, la mayor proporción de solicitudes correspondió a consultas, seguidas por reclamos, sugerencias y felicitaciones. Las materias más demandadas se vincularon a visas, legalizaciones, traducciones y registro civil consular. El sistema alcanzó un **98,8% de respuestas** entregadas, evidenciando un alto nivel de cumplimiento.

b) Atención Presencial –Sala de Atención de Público

DIACYT asumió la **administración de la Sala de Atención de Público en el año 2024**.

En ese marco, en el año 2025, se operó mediante dos sistemas de administración de turnos. Uno hasta el 6 de mayo, que sólo permitía registrar números emitidos, perdidos y atendidos, además del tipo de trámite realizado. Posteriormente, desde el 7 de mayo **comenzó el nuevo sistema que incorporó mayores funcionalidades** de registro, caracterización de personas usuarias mediante código QR y encuesta de satisfacción vinculada a los trámites de Apostilla, Entrega de Traducciones e Informaciones.

Asimismo, se implementaron **acciones de mejora** orientadas a fortalecer la atención presencial, incluyendo protocolos de seguridad, mejoras de infraestructura y equipamiento, difusión de información de trámites y **normas sobre atención ciudadana**, tales como el Modelo de Atención Ciudadana, las reglas de funcionamiento de la Sala, la Política de Calidad de Atención, entre otras.

c) Atención Telefónica –Call Center

El Call Center dependiente de DIACYT lleva un **registro del total de llamadas recibidas, atendidas y no atendidas**. Las interacciones se clasifican en atención **automatizada** mediante IVR (autoatención) y atención realizada por funcionarios y funcionarias del Call Center.

El sistema permite, además, **identificar la temática** o motivo de las llamadas efectuadas por las personas usuarias, facilitando el análisis de la demanda ciudadana y la mejora continua del servicio.

d) Atención Digital – Plataforma CRM (Chat con IA)

El CRM institucional opera mediante una plataforma en línea que permite sostener interacciones escritas tanto con el Bot que cuenta con inteligencia artificial como por funcionarios y funcionarias. Cabe destacar que a partir de **junio de 2025 se implementó el sistema CRM IA, incorporando inteligencia artificial para la gestión de interacciones**, permitiendo reportar conversaciones atendidas por IA y agentes humanos, así como analizar volumen, nivel de respuesta y temáticas consultadas.

La gestión del CRM contribuyó al cumplimiento de los componentes del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), asociados al Sistema de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital.

e) Datos sobre Atenciones Ciudadanas en los Distintos Sistemas

i. Tabla matriz con datos totales de cada canal de atención en el año 2025:

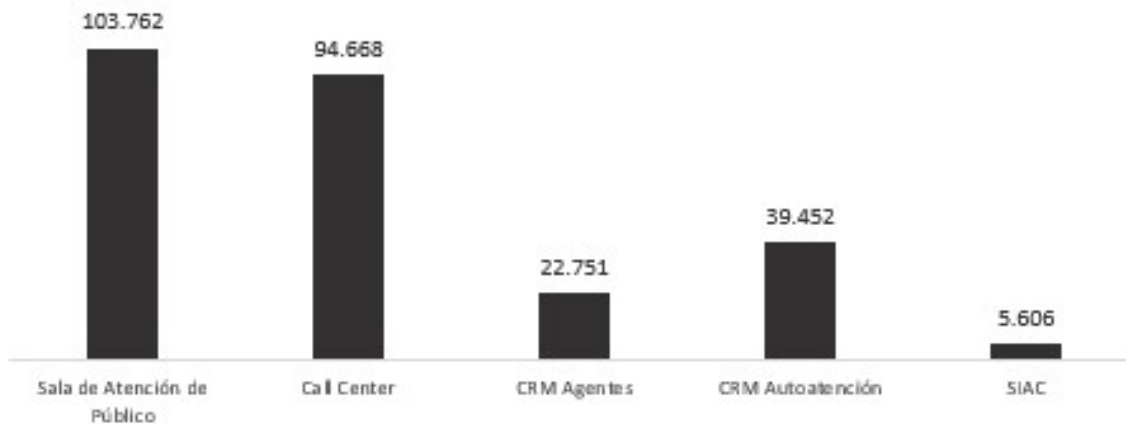
INDICADOR: Emitidos/Recibidos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Sala de Atención de Público	9276	8231	9236	8668	7097	8338	10562	10061	9420	10405	8393	8838	108.525
Call Center	15290	11982	13847	10847	10536	9312	9828	7500	7573	8991	9889	8238	123.833
CRM Agentes	2811	2256	2106	1914	2052	2443	1904	1542	1637	1689	1671	806	22.831
CRM Autoatención	4918	4055	4496	3525	3484	4057	3478	2647	2826	2673	2745	1906	40.810
SIAC	653	541	655	511	566	534	584	359	345	348	305	272	5.673
Central Telefónica	518	422	419	391	314	344	387	471	251	382	296	106	4.301
Total Emitidos	33466	27487	30759	25856	24049	25028	26743	22580	22052	24488	23299	20166	305.973

INDICADOR: Total Atendidos/Gestionados	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Sala de Atención de Público	8179	7324	8240	7851	7042	8260	10456	9892	9290	10343	8211	8674	103.762
Call Center	10657	8635	10175	8374	7820	6904	7105	6044	6229	7553	8379	6793	94.668
CRM Agentes	2793	2250	2100	1897	2040	2434	1892	1542	1637	1689	1671	806	22.751
CRM Autoatención	4698	3893	4313	3505	3475	4042	3461	2383	2641	2518	2647	1876	39.452
SIAC	651	539	653	509	562	533	580	352	342	342	290	253	5.606
Central Telefónica	302	402	325	364	299	326	375	360	224	296	243	41	3.557
Total Atendidos Anual	27280	23043	25806	22500	21238	22499	23869	20573	20363	22741	21441	18443	269.796

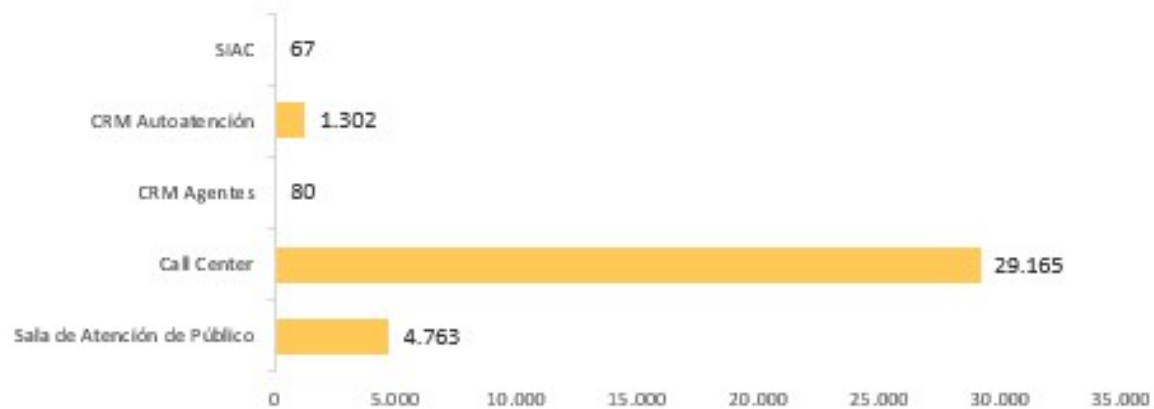
INDICADOR: Porcentaje de Atención/Gestión	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Distribución Percent. x Canal
Sala de Atención de Público	8179	7324	8240	7851	7042	8260	10456	9892	9290	10343	8211	8674	38,5%
Call Center	10657	8635	10175	8374	7820	6904	7105	6044	6229	7553	8379	6793	35,1%
CRM Agentes	2793	2250	2100	1897	2040	2434	1892	1542	1637	1689	1671	806	8,4%
CRM Autoatención	4698	3893	4313	3505	3475	4042	3461	2383	2641	2518	2647	1876	14,6%
SIAC	651	539	653	509	562	533	580	352	342	342	290	253	2,1%
Central Telefónica	302	402	325	364	299	326	375	360	224	296	243	41	1,3%
Total de Atenciones	27280	23043	25806	22500	21238	22499	23869	20573	20363	22741	21441	18443	269.796

ii. Gráfico total de solicitudes atendidas/gestionadas y total de solicitudes perdidas/pendientes, por modalidad de atención.

Atenciones/Gestiones Realizadas (Año)



Atenciones Perdidas/Pendientes (Año)



f) Sistema de Gestión de la Presidencia de la República (SIGOB)

El Sistema de Gestión Ciudadana de la Presidencia de la República tiene por objeto centralizar, mediante una **plataforma electrónica**, la correspondencia que la ciudadanía dirige a S.E. el Presidente de la República, la cual puede ingresarse a través de su Oficina de Partes o del sitio web www.escribeme.presidencia.cl.

El aludido Departamento de Gestión Ciudadana es la unidad responsable de distribuir estas **comunicaciones de usuarios, en diversas temáticas**, a los distintos organismos públicos competentes.

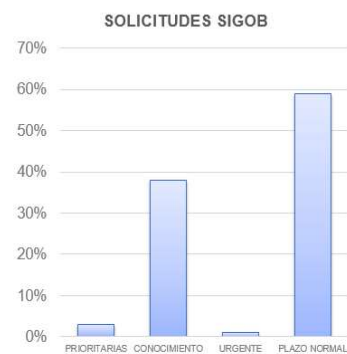
El sistema establece los siguientes plazos de respuesta:

- Urgente: 3 días (riesgo de vida o desalojo inminente).
- Impostergable: 3 días (compromisos presidenciales).
- Prioritario: 7 días (riesgo de subsistencia).
- Rutina: 20 días (solicitudes de ayuda o información).
- Simple: 20 días (opiniones ciudadanas).

Cantidad de casos abordados por esta Subsecretaría:

SOLICITUDES SIGOB POR AREAS	TOTAL
DIGECONSU (con sus Divisiones dependientes)	46
AGCID	1
SEGEN	44
ACADE	2
DICOEX	2
CG BOGOTÁ	1
DEPTO. TRADUCCIONES	5
PROCHILE	1
CG SAO PAOLO	1
DIGEJUR	3
DIFROL	2
CG VANCOUVER	1
DINFOCOM	1
CG SAN FRANCISCO	2
CG CIUDAD DE MÉXICO	1
DIACYT	1
DIPRO	1
DINFRAL	1
DEVUELTO PRESIDENCIA	1
TOTAL	117

SOLICITUDES SIGOB	TOTAL	%
PRIORITARIAS	13	11,11%
CONOCIMIENTO	56	47,86%
URGENTE	1	0,85%
PLAZO NORMAL	47	40,17%
TOTAL	117	



II. DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA Y LOBBY

a) Transparencia Pasiva

1. Antecedentes:

La DIACYT mantiene la coordinación y registro de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP) ingresadas a la Subsecretaría, en el marco de la Ley N° 20.285, gestionando su tramitación en conjunto con las distintas áreas institucionales competentes.

Durante el presente informe se indican las solicitudes ingresadas y tramitadas durante el año 2025, así como la evolución de éstas desde la entrada en vigencia de la ley en el año 2009.

En este año se tramitaron 721 solicitudes de acceso a la información, entregándose respuesta a los requerimientos ciudadanos o denegando fundadamente el acceso en 42 casos, conforme a la normativa vigente.

Asimismo, DIACYT tuvo a su cargo uno de los cuatro indicadores asociados al cumplimiento de los planes de mejoramiento de la gestión y eficiencia institucional, en el marco de la Ley N° 19.999.

Las principales materias consultadas durante el período fueron:

- a) Giras Presidenciales.
- b) Actividades desarrolladas por las autoridades.
- c) Transferencias y rendiciones de cuentas de las Misiones.
- d) Registros de personal (remuneraciones, viáticos, concursos públicos y antecedentes curriculares).
- e) Tratados y acuerdos de cooperación internacional suscritos por Chile.
- f) Antecedentes vinculados a la CIDH e INDH.
- g) Resoluciones y documentación asociada a concursos.
- h) Exhortos internacionales.

2. Datos del Sistema:

- a) Solicitudes (SAIP) tramitadas durante el año 2025.

Cantidad de Solicitudes Tramitadas	Cantidad de Denegaciones	Porcentaje Denegaciones	Cantidad de Solicitudes tramitadas en 15 días o menos	Porcentaje respondidas 15 días o menos
721	42	5,82%	493	68,37%

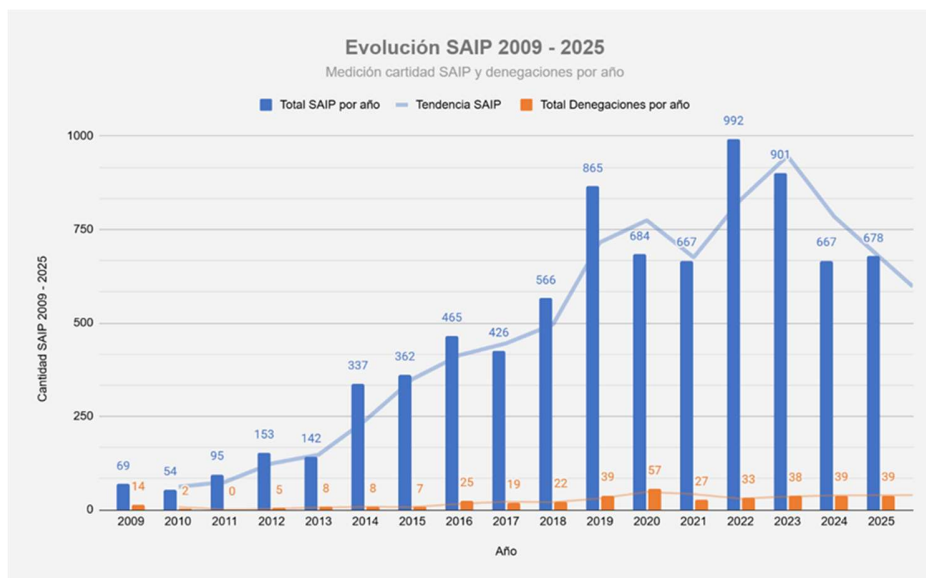
Elaboración propia

- b) Fluctuación de Solicitudes de Acceso a la información Pública (SAIP) ingresadas en la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, desde el año 2009 hasta el año 2025.

Año	Cantidad de Solicitudes ingresadas por año	Denegaciones cantidad SAIP	Denegaciones en % SAIP
2009	69	14	20,30%
2010	54	2	3,70%
2011	95	0	0,00%
2012	153	5	3,30%
2013	142	8	5,60%
2014	337	8	2,40%
2015	362	7	1,90%
2016	465	25	5,40%
2017	426	19	4,50%

2018	566	22	3,90%
2019	865	39	4,50%
2020	684	57	8,30%
2021	667	27	4,05%
2022	992	33	3,33%
2023	901	38	4,22%
2024	667	39	5,85%
2025	678	39	5,75%

Elaboración propia



De acuerdo con los datos disponibles, se observan los siguientes hallazgos:

- i. **Aumento sostenido SAIP Transparencia:** Se observa un aumento sostenido de solicitudes, comenzando en el año 2009 con 69 requerimiento y en el año 2025 con 678 casos.
- ii. **Disminución del porcentaje de denegaciones acceso a la información:** El porcentaje de denegaciones decreció, puesto que en el año 2009 era un 20,30% y en el año 2025 se situó en un 5,75%.

b) Transparencia Activa

En esta materia, DIACYT da cumplimiento a las obligaciones de Transparencia Activa, en el marco de la Ley N° 20.285.

Para ello, mensualmente **se publica en el sitio institucional información** relativa a normativa, estructura orgánica, remuneraciones, compras y contrataciones, transferencias, trámites, convenios, información presupuestaria y auditorías de la Contraloría General de la República, entre otros antecedentes.

Durante el año 2025, la principal labor se orientó a consolidar, junto a las distintas áreas proveedoras de información, la implementación de lo instruido mediante Resolución Exenta N° 500/22, realizando acciones permanentes de asesoría y acompañamiento para asegurar su correcto cumplimiento y la aplicación de instrucciones complementarias del Consejo para la Transparencia.

En el marco de las funciones fiscalizadoras del Consejo para la Transparencia, mediante Oficio N° 31152 de diciembre de 2025 se informaron los resultados de la fiscalización efectuada al cumplimiento de la Ley de Transparencia, evaluando la disponibilidad y actualización de la información publicada en Transparencia Activa. **Como resultado del proceso, la Subsecretaría alcanzó un nivel de cumplimiento de un 98%.**

c) Ley de Lobby N° 20.730

1. Antecedentes:

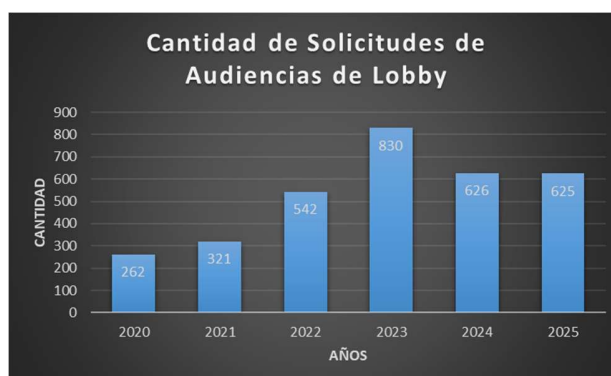
La DIACYT gestiona el procedimiento administrativo y la plataforma electrónica destinados al cumplimiento de la Ley N° 20.730, que regula el lobby ante autoridades y funcionarios de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores. Además, es el enlace con el Ministerio Secretaría General de la Presidencia en materias operativas, normativas y regulatorias asociadas a esta ley.

Durante 2025, las principales acciones desarrolladas fueron:

- Creación, actualización y mantención de perfiles de sujetos pasivos, registrándose **197 subrogaciones** y **141 perfiles** asociados a comisiones evaluadoras de licitaciones.
- Recepción y derivación de **solicitudes de audiencia** ingresadas mediante formularios físicos.
- Prestación permanente de **asesoría técnica y normativa** a autoridades y funcionarios respecto del uso de la plataforma y obligaciones legales.
- Elaboración del nuevo **Manual Institucional de Lobby**, que incorpora las instrucciones de la Contraloría General de la República y mejoras de la plataforma.
- Gestión permanente de **220 sujetos pasivos**, que incluye autoridades, embajadores y jefaturas, entre otros.
- Elaboración y envío de **118 informes de seguimiento** sobre cumplimiento de registros de agenda pública.
- Gestión de las solicitudes de incorporación de sujetos pasivos formuladas por la ciudadanía.
- Realización de **inducciones y una capacitación institucional** sobre Transparencia y Ley de Lobby en el marco del Programa DAT 2025–2026.

2. Datos del Sistema:

- i. **Solicitudes de audiencia o reunión**, recibidas por los sujetos pasivos entre 2020 y 2025. Se aprecia un incremento sustancial a lo largo del tiempo.



- ii. **Registro de los Integrantes de las Comisiones Evaluadoras**, entre 2020 y 2025, como sujetos pasivos del Ministerio de Relaciones Exteriores.



- iii. **Aumento progresivo del número de sujetos pasivos nombrados** anualmente, desde 2020 a 2025.

