TRABAJANDO PARA USTED ★

SERVICIOCIVIL

INFORME DE RESULTADOS CONSULTA CIUDADANA 2026

Dirección Nacional del Servicio Civil

Abril 2026

CONTEXTO Y METODOLOGÍA

La consulta fue aplicada entre el 23 de enero y el 23 de febrero de 2026 a través de la plataforma digital del Servicio Civil.

- **Instrumento:** Encuesta estructurada en línea.
- **Estructura:** 3 módulos temáticos.
- **Tipos de respuesta:** Escala Likert (7 puntos), selección múltiple y preguntas abiertas.
- **Segmentos:** Ciudadanía en general y funcionarios/as públicos.

MÓDULOS EVALUADOS

- Perfil y valoraciones generales
- Formación estratégica y CAMPUS
- Transformación Digital e IA
- Estado Abierto e Integridad
- Inclusión (Ley 21.015) y Género

ALCANCE DE LA PARTICIPACIÓN

6.783

RESPUESTAS TOTALES

DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL

Participación en las 16 regiones del país:

- **Región Metropolitana:** 2.967 respuestas.
- **Valparaíso:** 655 respuestas.
- **Biobío:** 462 respuestas.
- Representación nacional desde Arica a Magallanes.

PERFIL DE LOS PARTICIPANTES

GÉNERO

Femenino: 3.940
Masculino: 2.788
No Binario: 19

RANGO ETARIO

35 a 49 años: 3.086
50 a 64 años: 2.540

NIVEL EDUCACIONAL

Universitario: 55,3%
Postgrado: 26%

Se observa una participación predominantemente femenina y de alta calificación profesional, con una base consolidada en el rango de edad media de la carrera funcionaria.

PERFIL LABORAL (N=5.740)

CALIDAD JURÍDICA

- Contrata: 4.427
- Planta: 947

ESTAMENTO

- Profesional: 4.087
- Administrativo: 772
- Técnico: 606

ANTIGÜEDAD EN EL ESTADO

El grupo más representativo cuenta con **11 a 20 años de servicio** (1.992 personas), lo que refleja una visión experimentada del sistema público.

ROLES

Predominan profesionales de apoyo (2.378) y jefaturas de departamento (753).

EXPERIENCIA Y PERCEPCIÓN CIUDADANA

Prioridades identificadas para la mejora de la atención pública:



Nota: Transparencia y Rendición de Cuentas presentan los niveles más altos de insatisfacción crítica (Nivel 1 en escala Likert).

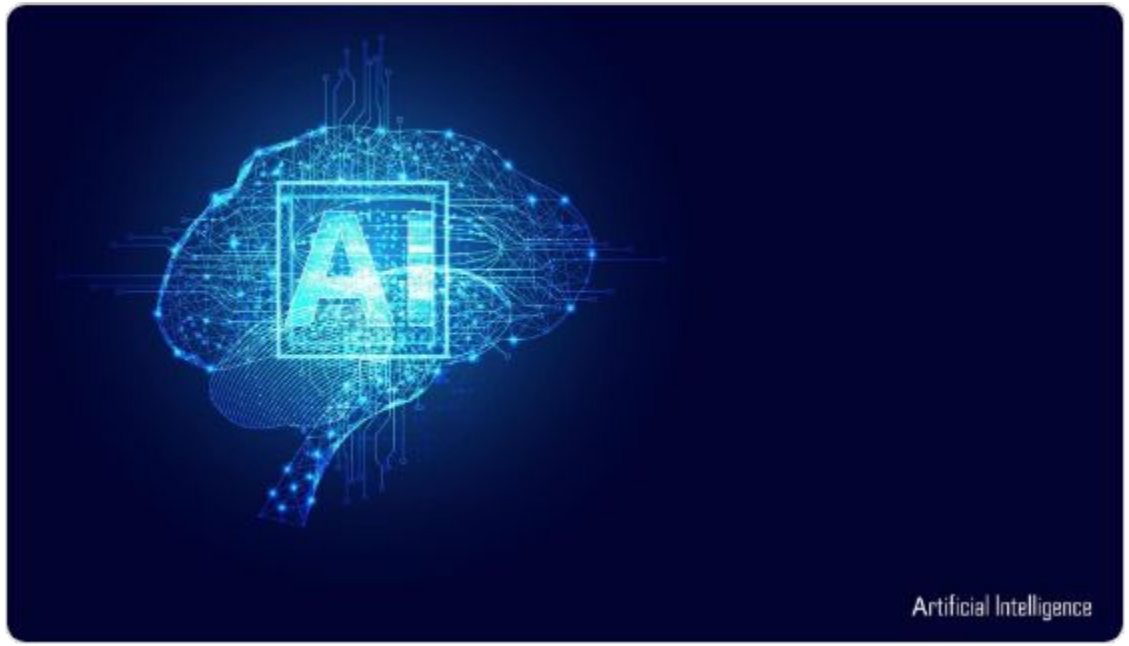
TRANSFORMACIÓN DIGITAL E IA

IA: LA MAYOR DEMANDA

1.979 menciones posicionan a la Inteligencia Artificial como la prioridad número 1 en formación estratégica.

Otras áreas clave:

- Automatización de procesos (1.414)
- Análisis de Big Data (879)
- Diseño de servicios UX (605)



INCLUSIÓN LABORAL (LEY 21.015)

Desafíos prioritarios de formación:

- **Conocimiento práctico de la ley:** 1.660 menciones.
- **Gestión inclusiva de equipos:** 870 menciones.
- **Ajustes razonables:** 759 menciones.

Emerge la necesidad de institucionalizar la lengua de señas y la atención a la neurodivergencia.



PERSPECTIVA DE GÉNERO

1.470

Funcionarios consideran de **"Alta Prioridad" (Nivel 7)** la capacitación en género.

BARRERAS DETECTADAS

Autonomía Presupuestaria: Existe una carencia crítica de recursos para implementar planes de género.

> *"138 de 236 encuestados indicaron que sus unidades no cuentan con presupuesto propio para estas materias."*

INNOVACIÓN Y ESTADO ABIERTO

METODOLOGÍAS ÁGILES

3.187 personas las consideran fundamentales para innovar en su puesto de trabajo.

GESTIÓN DEL CAMBIO

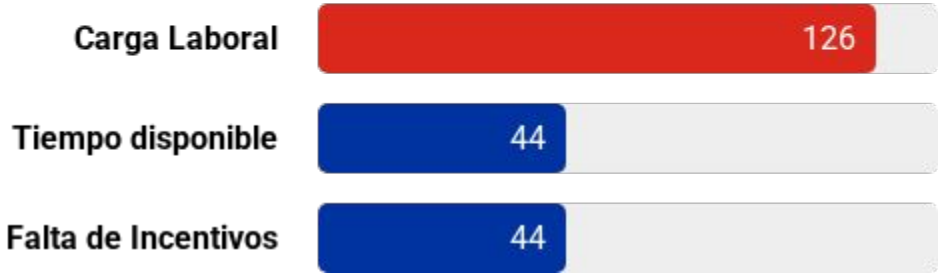
Identificada como la metodología más urgente de formalizar en los servicios.

INTEGRIDAD PÚBLICA

Segundo elemento más requerido tras la innovación en procesos (732 menciones).

BARRERAS PARA LA CAPACITACIÓN

Principales obstáculos para completar programas en la plataforma CAMPUS:



ANÁLISIS CRÍTICO

La carga operativa diaria es el factor determinante que impide el desarrollo de competencias estratégicas, superando incluso a la falta de incentivos o problemas técnicos.

TRABAJANDO PARA USTED

CONSULTA CIUDADANA 2026

SERVICIO CIVIL