

RECLAMO CAS-[REDACTED]

N° caso	CAS-[REDACTED]
Nombre	[REDACTED]
Rut	[REDACTED]
Mail	[REDACTED]
Texto	Asunto: ? ? Urgente: Solicitud de reactivación para envío de postulación N° [REDACTED]. Fase II Crea y Valida Asunto: ? ? Urgente: Solicitud de reactivación para envío de postulación N° [REDACTED]. Fase II Crea y Valida RUT: [REDACTED] Nombres: [REDACTED] Apellidos: [REDACTED] Correo Electrónico: [REDACTED] Mensaje: Estimado equipo de CORFO ? Concurso Crea y Valida Fase II, Me pongo en contacto de manera urgente en relación con la postulación N° [REDACTED], correspondiente al proyecto "[REDACTED]", presentado por la empresa [REDACTED] SpA (RUT [REDACTED]). El formulario de postulación se encontraba 100% completo (9 de 9 formularios), según consta en el propio sistema. Sin embargo, aproximadamente quince (15) minutos antes del cierre del plazo de postulación, la plataforma presentó un colapso/falla técnica que impidió realizar el envío final, a pesar de que toda la información, adjuntos (formulario F29, carpeta tributaria, CVs del equipo, plan de trabajo y presupuesto, presentación de la solución) y respuestas ya estaban ingresados y guardados correctamente. Adjunto a este correo el respaldo en PDF de la postulación completa, generado por el propio sistema, como evidencia de que el formulario estaba finalizado antes del cierre del proceso. [REDACTED] Contacto: [REDACTED] [REDACTED]
Adjuntos	SI

PROPUESTA DE RESPUESTA N°1 - SIN IA

RE: Solicito propuesta de respuesta a reclamo N° [REDACTED]

CRM:0506049

Tracked To Dyna...

Resumir este correo electrónico

[REDACTED]
[REDACTED]
Para: Solicitudes Ciudadanas

CC: Camila Vargas Belmar; Miguel Angel Saldias Ruiz; Alejandra Nuñez Fontecilla

Responder Responder a todos Reenviar

Mié 05-08-2026 18:01

Estimado/a:

Buenas tardes. Junto con saludar, le informamos que revisaremos su caso con el proveedor de la plataforma, quien podrá entregarnos mayores antecedentes sobre el estado de las postulaciones señaladas y los inconvenientes registrados durante el proceso de envío.

Una vez que contemos con dicha información, nos pondremos en contacto con usted para comunicarle el resultado de la revisión y los pasos a seguir.

Saludos cordiales,



CORFO

[REDACTED]
Ejecutiva de Innovación
Subgerencia de Entorno para la Innovación
Gerencia de Innovación

www.corfo.cl

EVALUACIÓN DE PROPUESTA CON PROMPT

1. Evaluación de resolutividad

Resultado: NO RESOLUTIVA

Razones

La respuesta propuesta no cumple con el estándar de resolutividad, debido a que:

- No responde al fondo del reclamo, ya que no entrega una conclusión respecto de la situación expuesta por la cliente.
- No se pronuncia sobre los antecedentes aportados, particularmente sobre el PDF adjunto que, según indica la reclamante, acredita que la postulación estaba completa antes del cierre.
- No informa resultados de una revisión efectuada, sino que únicamente señala una gestión futura.
- No indica plazos, acciones concretas ni criterios de evaluación que permitan al cliente conocer cómo será abordado su caso.
- Mantiene la solicitud abierta, por lo que no permite considerar el reclamo como atendido o resuelto.

Correo solicitando nueva propuesta de respuesta

Asunto: Solicitud de nueva propuesta de respuesta

Estimado/a,

La respuesta propuesta no cumple con el estándar de resolutividad, ya que no aborda el fondo del reclamo ni se pronuncia sobre los antecedentes proporcionados por la reclamante.

Asimismo, únicamente informa una revisión futura, sin entregar conclusiones, acciones concretas o una respuesta respecto de la situación planteada. Agradeceré remitir una nueva propuesta que atienda expresamente estos aspectos.

Saludos cordiales.

DEVUELVO PROPUESTA DE RESPUESTA

De: Solicitudes Ciudadanas <solicitudesciudadanas@corfo.cl>

Enviado: Jueves, 06 de Agosto de 2026 12:06

Para: Valeria Ocayo Bravo [REDACTED]

CC: Miguel Angel Saldias Ruiz [REDACTED]; Alejandra Nuñez Fontecilla [REDACTED]

Asunto: RE: Solicito propuesta de respuesta a reclamo N° [REDACTED] CRM:0506049

Estimada Valeria:

Según lo conversado, se solicita elaborar una nueva propuesta de respuesta, ya que la presentada no resulta resolutive. En particular, no aborda el fondo del reclamo, no se pronuncia sobre los antecedentes aportados por la reclamante, y sólo informa una revisión futura sin entregar una conclusión o definición respecto de la situación planteada.

Saludos cordiales.



[REDACTED]
Ejecutiva de Desarrollo de Clientes

Subdirección de Clientes y Participación Ciudadana

[REDACTED]
www.corfo.cl

PROPUESTA DE RESPUESTA N°2 - SIN IA



Para: Solicitudes Ciudadanas

CC: Miguel Angel Saldías Ruiz; Alejandra Nuñez Fontecilla

[Responder](#) [Responder a todos](#) [Reenviar](#) [Eliminar](#) [Enviar](#) [Calendario](#) [Más](#)

Lun 17-08-2026 11:22

Estimada, envío respuesta definitiva para el postulante:

Estimado/a postulante:

Junto con saludar, y en relación con la situación experimentada durante el proceso de envío de su postulación, le comunicamos que, de la revisión de los registros y evidencias del sistema de postulación, se constató que su propuesta se completó en los plazos dispuestos para aquello.

Considerando estos antecedentes, se ha resuelto tener por presentada su postulación, con la información cargada en el sistema al momento del cierre de la convocatoria. En virtud de lo señalado, su propuesta continuará con el proceso contemplado en las Bases Administrativas Generales y en las bases del instrumento de financiamiento denominado "Crea y Valida".

Sin otro particular, saluda atentamente



CORFO

Ejecutiva de Innovación
Subgerencia de Entorno para la Innovación
Gerencia de Innovación

www.corfo.cl

EVALUACIÓN PROMPT RECLAMO

1. Evaluación de resolutividad

Resultado: RESOLUTIVA

La propuesta de respuesta es **resolutiva**, ya que:

- Responde directamente al reclamo planteado por la cliente respecto de la imposibilidad de enviar la postulación debido a una falla de la plataforma.
- Informa que se revisaron los registros y evidencias del sistema.
- Comunica una decisión concreta adoptada por Corfo: **tener por presentada la postulación**.
- Indica la acción posterior que se realizará: **la propuesta continuará su tramitación conforme a las bases del instrumento**.
- Atiende el principal requerimiento implícito del reclamo, que corresponde a que la postulación sea considerada pese a la contingencia reportada.

2. Revisión y mejoras de redacción

Propuesta mejorada

Junto con saludar, y en relación con la situación experimentada durante el proceso de envío de su postulación, le informamos que, tras la revisión de los registros y antecedentes disponibles en el sistema de postulación, se constató que su propuesta fue completada dentro de los plazos establecidos para la convocatoria.

Considerando estos antecedentes, se ha resuelto tener por presentada su postulación con la información cargada en el sistema al momento del cierre de la convocatoria.

En consecuencia, su propuesta continuará con el proceso de evaluación contemplado en las Bases Administrativas Generales y en las bases del instrumento de financiamiento denominado "Crea y Valida".

3. Respuesta final al cliente

Estimada [REDACTED]

En respuesta a su reclamo N.º {{ID}}, mediante el cual nos señala lo siguiente:

"Estimado equipo de CORFO. Concurso Crea y Valida Fase II. Me pongo en contacto de manera urgente en relación con la postulación N.º [REDACTED] correspondiente al proyecto [REDACTED], presentado por la empresa Hafen Construcciones SpA [REDACTED] 7). El formulario de postulación se encontraba 100% completo (9 de 9 formularios), según consta en el propio sistema. Sin embargo, aproximadamente quince (15) minutos antes del cierre del plazo de postulación, la plataforma presentó una falla técnica que impidió realizar el envío final, pese a que toda la información y documentación requerida ya se encontraba ingresada y guardada correctamente."

Al respecto, le informamos que, tras la revisión de los registros y antecedentes disponibles en el sistema de postulación, se constató que su propuesta fue completada dentro de los plazos establecidos para la convocatoria.

Considerando estos antecedentes, se ha resuelto tener por presentada su postulación con la información cargada en el sistema al momento del cierre de la convocatoria.

En consecuencia, su propuesta continuará con el proceso de evaluación contemplado en las Bases Administrativas Generales y en las bases del instrumento de financiamiento denominado "Crea y Valida".

Le recordamos que estamos a su disposición a través de la Oficina de Servicio al Cliente, mediante nuestro sitio web www.corfo.cl y por nuestros canales de atención.

RESPUESTA CON IA

Estimada [REDACTED]

En respuesta a su reclamo N° [REDACTED], mediante el cual nos señala lo siguiente: *"Estimado equipo de CORFO. Concurso Crea y Valida Fase II. Me pongo en contacto de manera urgente en relación con la postulación N.° [REDACTED], correspondiente al proyecto [REDACTED], presentado por la empresa [REDACTED] (RUT [REDACTED]). El formulario de postulación se encontraba 100% completo (9 de 9 formularios), según consta en el propio sistema. Sin embargo, aproximadamente quince (15) minutos antes del cierre del plazo de postulación, la plataforma presentó un colapso/falla técnica que impidió realizar el envío final, a pesar de que toda la información, adjuntos y respuestas ya estaban ingresados y guardados correctamente. Adjunto a este correo el respaldo en PDF de la postulación completa, generado por el propio sistema, como evidencia de que el formulario estaba finalizado antes del cierre del proceso."*

Al respecto, le informamos que tras la revisión de los registros y evidencias disponibles en el sistema de postulación, se constató que su propuesta fue completada dentro de los plazos establecidos para la convocatoria.

Considerando estos antecedentes, se ha resuelto tener por presentada su postulación con la información cargada en el sistema al momento del cierre de la convocatoria. En consecuencia, su propuesta continuará su tramitación de acuerdo con lo establecido en las Bases Administrativas Generales y en las bases del instrumento de financiamiento denominado "Crea y Valida".

Le recordamos que estamos a su disposición a través de la Oficina de Servicio al Cliente, mediante nuestro sitio web www.corfo.cl y por nuestros canales de atención.



CORFO

Servicio al Cliente

www.corfo.cl

Favor NO responder este correo, si tienes dudas ingréselas en www.corfo.cl opción "Contáctenos", escribiendo a contacto@corfo.cl o llámenos al: 600 586 8000.