

Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Guía metodológica parte 2



Agenda



- I. Sistema CSEU
- II. Guía Metodológica parte 2:
 - **Objetivo 2**
 - ✓ Requisitos Técnicos 6-7-8-9
 - **Objetivo 3**
 - ✓ Requisitos Técnicos 1-2-3
- III. Sigüientes hitos

Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria

ETAPA 1

Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria

- Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria, incluyendo a áreas operativas y de apoyo.
- Levantar y sistematizar información: reclamos, medición de satisfacción usuaria (cuando corresponda), entre otros.
- Diagnóstico.

ETAPA 2

Diseño de un plan de mejoramiento

- Política de Calidad de Servicio.
- Diseño de un Plan anual de Mejoramiento.

ETAPA 3

Implementación del plan de mejoramiento

- Implementación del Plan anual de Mejoramiento.

ETAPA 4

Mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria

- Evaluación de resultados de la implementación del Plan.

Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

Objetivo 1.

La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

Objetivo 2.

La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana.

Objetivo 3.

La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.

Guía parte 1
01 + 02 (RT 1 - 5)

Guía parte 2
02 (RT 6 - 9) + 03

Guía metodológica parte 2

Objetivo 2.

La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana.

Requisitos técnicos 6 a 9

Análisis de atención ciudadana

El Servicio sistematiza y analiza la información de distintos mecanismos de atención usuaria y registros administrativos, incluyendo al menos:

RT 6: Los reclamos respondidos.

RT 7: Los tiempos de respuesta a reclamos.

RT 8: Tiempos de respuesta de los trámites de los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.

RT 9: La información de la Medición de Satisfacción Usuaria de años anteriores y de otros instrumentos de percepción usuaria (aplicados durante el año t y en los anteriores últimos tres años) y de registros administrativos relevantes (al menos reclamos respondidos y tiempos de respuesta).

Análisis de la información recabada en RT anteriores (O2, RT 1 a 5)

Insumo para el diagnóstico

Guía metodológica parte 2

Objetivo 3.

La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.

Requisitos técnicos 1 a 3

RT 1: La institución define los principales problemas a resolver en materia de experiencia usuaria y calidad de servicio, elaborando un informe de diagnóstico que contempla fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo. Este diagnóstico se basa en la información levantada en los requisitos anteriores.

RT 2: Se considera la opinión del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria en la elaboración del diagnóstico.

RT 3: La institución difunde el informe de diagnóstico final entre funcionarios/as, directivos y el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC).

Elaboración del diagnóstico

Difusión interna y externa

Objetivo 2.

La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana.

Requisitos técnicos 6 a 9

Análisis de atención ciudadana

El Servicio **sistematiza y analiza** la información de distintos mecanismos de atención usuaria y registros administrativos, incluyendo al menos:

RT 6: Los reclamos respondidos.

RT 7: Los tiempos de respuesta a reclamos.

RT 8: Tiempos de respuesta de los trámites de los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.

RT 9: La información de la Medición de Satisfacción Usuaría de años anteriores y de otros instrumentos de percepción usuaria (aplicados durante el año t y en los anteriores últimos tres años) y de registros administrativos relevantes (al menos reclamos respondidos y tiempos de respuesta).



Sistematiza: cálculo de indicadores.

Analiza: respondiendo preguntas que permiten orientar el diagnóstico.

Se reportan en formularios de la plataforma web de la Red de Expertos.

Objetivo 2



Requisitos técnicos 6 a 9

RT 6: Los reclamos respondidos.

RT 7: Los tiempos de respuesta a reclamos.

RT 8: Tiempos de respuesta de los trámites de los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.

RT 9: La información de la Medición de Satisfacción Usuaría de años anteriores y de otros instrumentos de percepción usuaria (**aplicados durante el año t y en los anteriores últimos tres años**) y de registros administrativos relevantes (al menos reclamos respondidos y tiempos de respuesta).

Periodo para indicadores

RT 6, 7 y 8:

2023 (hasta junio) y **sugerido** 2020, 2021 y 2022.

RT 9 MESU e instrumentos de percepción:
2023 (hasta junio) y 2020, 2021 y 2022.

RT 9 otros registros administrativos:

2023 (hasta junio) y **sugerido** 2020, 2021 y 2022.

Objetivo 2: RT 6



Requisito Técnico

Análisis de atención ciudadana

El Servicio sistematiza y analiza la información de distintos mecanismos de atención usuaria y registros administrativos, incluyendo al menos:

RT 6: Los reclamos respondidos.

Porcentaje de reclamos respondidos en el año t	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos respondidos en año t}}{\text{N}^\circ \text{ de reclamos recibidos al año t}}$
---	---

- Se mantienen las definiciones del PMG de reclamos respondidos 2022
- Periodo: 2023 (hasta junio) y **sugerido** 2020, 2021 y 2022.

Objetivo 2: RT 7

Requisito Técnico

Análisis de atención ciudadana

El Servicio sistematiza y analiza la información de distintos mecanismos de atención usuaria y registros administrativos, incluyendo al menos:

RT 7: Los tiempos de respuesta a reclamos.

Estadísticas del tiempo de respuesta a reclamos	Promedio, mediana, mínimo y máximo, en días hábiles
Porcentaje de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles en el año } t}{\text{N}^\circ \text{ de reclamos respondidos en el año } t}$

- Periodo: 2023 (hasta junio) y **sugerido** 2020, 2021 y 2022.

Objetivo 2: RT 8



Requisito Técnico

Análisis de atención ciudadana

El Servicio sistematiza y analiza la información de distintos mecanismos de atención usuaria y registros administrativos, incluyendo al menos:

RT 8: Tiempos de respuesta de los trámites de los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.

- Servicios relevantes: **3 trámites o servicios prioritarios** de la institución, ya sea por su **masividad** (volumen de transacciones) y/o porque están **asociados a los objetivos estratégicos** de la institución (Formulario A1). La institución justifica la selección.
- Tiempo de respuesta: tiempo total de gestión, que transcurren desde un **hito de inicio y un hito de cierre** descrito por la institución. La institución define la **unidad de medida (minutos, horas o días hábiles)**.

Objetivo 2: RT 8



Requisito Técnico

Análisis de atención ciudadana

El Servicio sistematiza y analiza la información de distintos mecanismos de atención usuaria y registros administrativos, incluyendo al menos:

RT 8: Tiempos de respuesta de los trámites de los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.

Estadísticas del tiempo de respuesta a servicios relevantes	Promedio, mediana, mínimo y máximo, en días hábiles
Porcentaje de transacciones de los trámites o servicios prioritarios de la institución finalizadas en un plazo mayor al esperado	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de transacciones de trámites o servicios prioritarios finalizadas en un plazo mayor al esperado en el año } t}{\text{N}^\circ \text{ de transacciones de trámites o servicios prioritarios finalizadas en el año } t}$

- Periodo: 2023 (hasta junio) y **sugerido** 2020, 2021 y 2022.

Objetivo 2: RT 9 – MESU



Requisito Técnico

Análisis de atención ciudadana

El Servicio sistematiza y analiza la información de distintos mecanismos de atención usuaria y registros administrativos, incluyendo al menos:

RT 9: La información de la Medición de Satisfacción Usuaría de años anteriores (...).

- Reporte tipo con los indicadores principales del periodo 2019 - 2022, entregado por la Red de Expertos (enviado por correo a contrapartes).
- Las instituciones con MESU deben responder preguntas de análisis sobre atributos de la experiencia y habilitación (pág. 8 de la guía).

Requisito Técnico

Análisis de atención ciudadana

El Servicio sistematiza y analiza la información de distintos mecanismos de atención usuaria y registros administrativos, incluyendo al menos:

RT 9: La información de (...) y de otros instrumentos de percepción usuaria (aplicados durante el año t y en los anteriores últimos tres años).

- Descripción del instrumento de percepción: tipo de instrumento, año en que se levantó la información, población objetivo, servicios medidos, período de referencia, principales indicadores y hallazgos.
- Instituciones sin MESU ni instrumentos de percepción: justificación de por qué no cuentan con estas herramientas.
- Periodo: 2023 (hasta junio) y 2020, 2021 y 2022.

Objetivo 2: RT 9 – registros administrativos



Requisito Técnico

Análisis de atención ciudadana

El Servicio sistematiza y analiza la información de distintos mecanismos de atención usuaria y registros administrativos, incluyendo al menos:

RT 9: La información de (...) y de registros administrativos relevantes (al menos reclamos respondidos y tiempos de respuesta).

- Registros administrativos relevantes: asociados a los 3 trámites o servicios prioritarios de la institución definidos en el RT 8.
- Descripción (de acuerdo con los campos del RT 5), principales indicadores que se obtienen del análisis de la información, y principales hallazgos.
- Instituciones sin registros administrativos relevantes: justificación de por qué no cuentan con estos datos.
- Periodo: 2023 (hasta junio) y **sugerido** 2020, 2021 y 2022.

Objetivo 2: Análisis RT 6 a 9

Requisitos técnicos 6 a 9

Análisis de atención ciudadana

El Servicio **sistematiza y analiza** la información de distintos mecanismos de atención usuaria y registros administrativos, incluyendo al menos:

RT 6: Los reclamos respondidos.

RT 7: Los tiempos de respuesta a reclamos.

RT 8: Tiempos de respuesta de los trámites de los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.

RT 9: La información de la Medición de Satisfacción Usuaría de años anteriores y de otros instrumentos de percepción usuaria (aplicados durante el año t y en los anteriores últimos tres años) y de registros administrativos relevantes (al menos reclamos respondidos y tiempos de respuesta).

Preguntas de análisis
Reclamos
Registros administrativos
Canales
Trámites/servicios

- Respuestas en base a indicadores e información recabada previamente, además del análisis propio de la institución (Tabla 5, pág. 10 en guía).
- Permiten orientar el diagnóstico.

Objetivo 3.

La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.

Objetivo 3: RT 1



Requisito técnico

RT 1: La institución define los principales problemas a resolver en materia de experiencia usuaria y calidad de servicio, elaborando un informe de diagnóstico que contempla **fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo**. Este diagnóstico se basa en la información levantada en los requisitos anteriores.

- El diagnóstico es el principal hito de la Etapa 1 y define las acciones de las siguientes etapas del Sistema.
- Contenidos descritos en detalle en pág. 12 de guía.
- Recomendaciones:
 - Proceso participativo.
 - Considerar el modelo de atención, viaje de usuario y resultados del índice de innovación.

Objetivo 3: RT 2



Requisito técnico

RT 2: Se considera la opinión del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria en la elaboración del diagnóstico.

- El Comité cuenta con un rol asesor a la dirección, con una visión global y estratégica del sistema. En este sentido, es clave que su opinión se considere en el diagnóstico.
- MV: acta que dé cuenta de la opinión del Comité y formulario web para indicar dónde y cómo se considera la opinión.

Objetivo 3: RT 3



Requisito técnico

RT 3: La institución difunde el informe de diagnóstico final entre funcionarios/as, directivos y el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC).

- La difusión es clave para que la institución y sus personas usuarias estén al tanto del trabajo realizado este año.
- Se puede realizar de forma presencial, remota, por correo, mensajes en intranet, etc.
- MV: medio de difusión, material utilizado, listado de destinatarios o participantes.



Siguientes Hitos

Asistencia Técnica

Ejercicios metodológicos:

- Octubre: Entrega de retroalimentación del Ej. Metodológico 2.
- Noviembre: Ejercicio Metodológico 3.

Talleres:

- Octubre: Análisis de datos para el diagnóstico.
- Octubre - noviembre: Segunda capacitación plataforma.
- Noviembre: Presentaciones de resultados MESU

Contrapartes

Grupo	Contraparte CIPyT	Contraparte SM
1	Karina Vigar kvigar@minsegpres.gob.cl	Tomás Aguayo taguayo@hacienda.gov.cl
2	Fabiola Vidal fvidal@minsegpres.gob.cl	Tomás Schuster tschuster@hacienda.gov.cl
3	Denysse Rivas drivas@minsegpres.gob.cl	Francisca Vidal fvidal@hacienda.gov.cl

Grupos disponibles en el [enlace](#).

Gracias

10 y 11 de octubre de 2023