



GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos, mejor región.

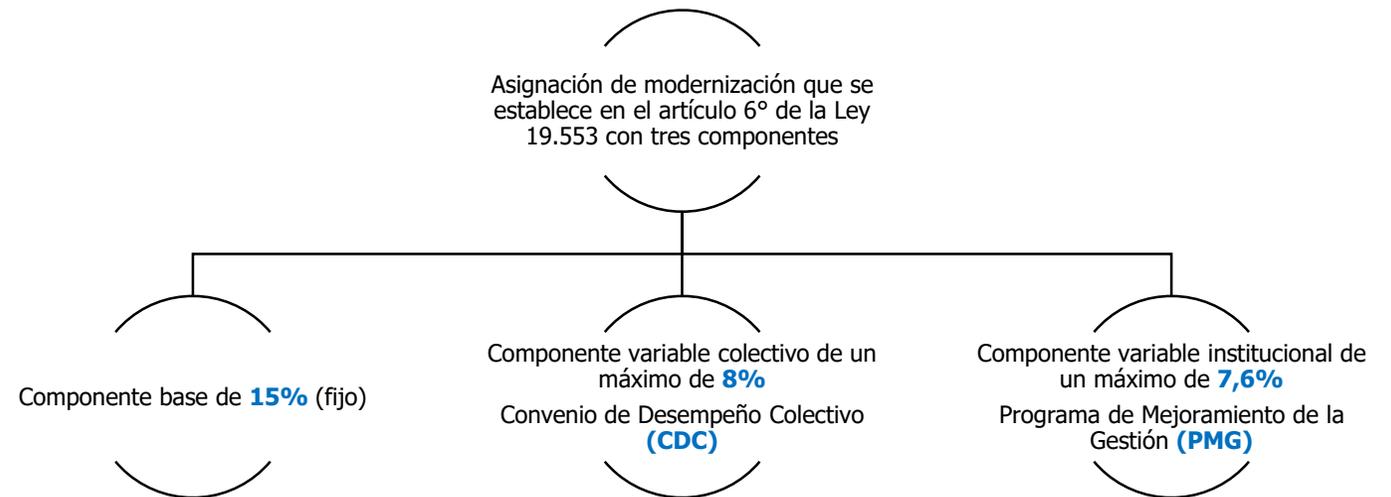
Segunda Sesión Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Programa Mejoramiento de la Gestión

Los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los servicios públicos tienen su origen en la Ley N°19.553 de 1998 y asocian el cumplimiento de objetivos de gestión a un incentivo de carácter monetario para todos/as los/las funcionarios/as, cuyos propósitos principales son:

1. Contribuir a la modernización del Estado a través de la implementación de nuevas herramientas de gestión,
2. Contribuir al mejoramiento del desempeño de las instituciones públicas y promover la eficiencia en el uso de los recursos formando parte del sistema de monitoreo y evaluación del Gobierno Central, y
3. Mejorar las remuneraciones de los funcionarios a través de un incentivo económico de carácter variable.

A continuación, se grafica la Asignación de Modernización de la Ley N°19.553:



Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría



- La modernización, transformación e innovación en el Estado debe estar enfocada en recuperar la legitimidad de su accionar, generando una nueva relación entre el Estado y las personas.

Competencias



Eficiencia operativa, habilidad y capacidad para cumplir con un mandato determinado



Capacidad de respuesta.
Confiabilidad (reliability)

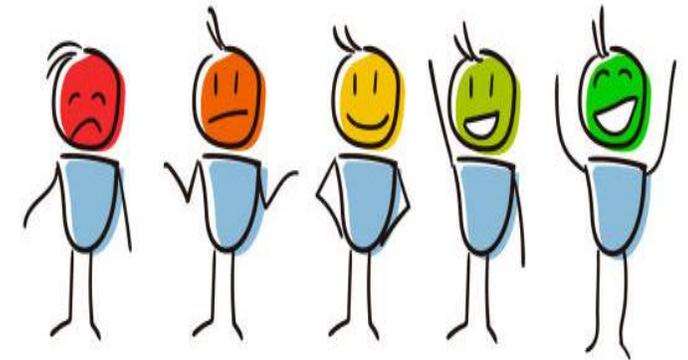
Valores



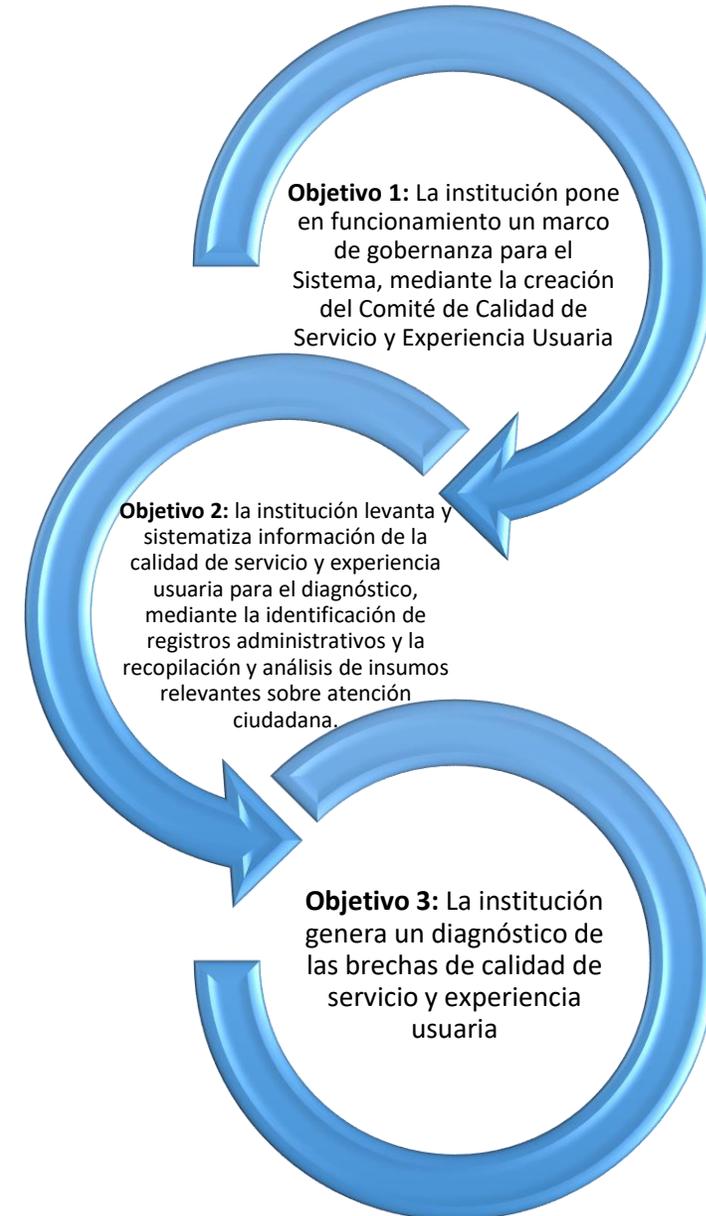
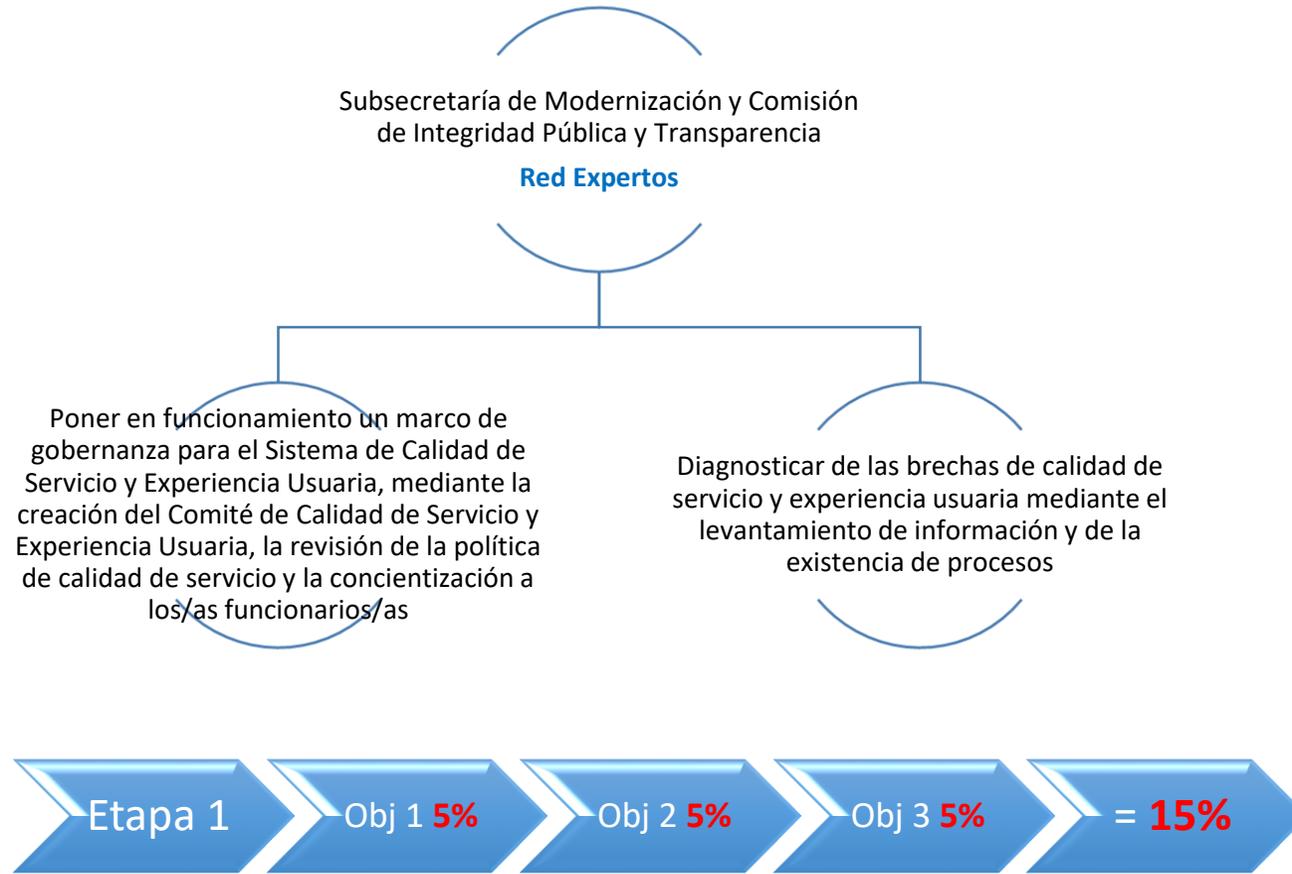
Principios subyacentes que guían las acciones y el comportamiento del sector público



Apertura. Integridad. Imparcialidad.
Igualdad de género



Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría



Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría



Objetivo 1: Marco de gobernanza

Constitución Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Análisis existencia de una política de calidad de servicio

Coordinación de una actividad de concientización en materia de calidad de servicio



Objetivo 2: Información para el diagnóstico atención usuaria

Identificación de registros administrativos respecto de la atención usuaria

Trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía



Objetivo 3: Diagnóstico de brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria

Diagnóstico que contempla fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo

Opinión Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Difusión del informe de diagnóstico final entre funcionarios, directivos y COSOC



Temas a tratar

1. E1O1RT3 Coordinación de al menos una actividad de concientización en materia de Calidad de Servicio.



Considerar un 30% (60) de funcionarios/as sobre la dotación al 31 de marzo 2023: quienes interactúan directamente con usuarios, jefaturas, representantes de áreas operativas y de apoyo, como tecnología y sistemas informáticos, finanzas y control de gestión

Motivar y capacitar en temáticas de calidad de servicio y experiencia usuaria.

- 1) Relevancia de la experiencia usuaria y el diseño de servicios en el Estado
- 2) Estrategias para mejorar la experiencia usuaria con foco en las principales necesidades de la institución.
- 3) Atención inclusiva y no discriminatoria (enfoque de derechos humanos y género)
- 4) Cumplimiento normativas vigentes: Ley de Procedimientos Administrativos N°19.880 y decreto N°680 y otras relacionadas a la respuesta a usuarios/as de su Institución.



Temas a tratar



1. E1/O1/RT3 Coordinación de al menos una actividad de concientización en materia de Calidad de Servicio.

Propuesta:

Actividad de concientización a través de presentación de video clase proporcionada por la Red de Expertos “¿Qué es un (buen) servicio?”.

- Fecha: Martes 28 de noviembre, Salón Plenario, 15:00 hrs – 16:00 hrs.
- 83 personas invitadas a la actividad de concientización.
- Actividad considera un breve video introductorio “Capítulo 8: Diseño de Servicios”.
- Preguntas antes, durante y después de la video clase a través de Menti u otro mecanismo, acerca de la experiencia de servicio de experiencia usuaria y el buen servicio:
 - ¿Qué es un Servicio?
 - ¿Está tu trabajo relacionado a la entrega de un servicio?
 - En tu experiencia como persona usuaria de servicios, ¿cuál es la característica que ha tenido ese servicio para que pienses que está bien diseñado?
 - Votación de los 3 principios que creen que son los más importantes para un servicio bien diseñado
 - ¿Qué has aprendido sobre la entrega de servicios?
 - ¿Cómo evaluarías la entrega de servicios en tu área?



Objetivo 2

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

RT 4: La
caracterización
de los registros
administrativos

RT 5: Los
trámites y/o
servicios
entregados a la
ciudadanía

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 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).

Temas a tratar



2. E1/O2/RT4 Caracterización de registros administrativos

- La institución debe realizar un catastro de la información disponible respecto de la atención usuaria, identificando y caracterizando todos los registros administrativos existentes en este ámbito
 - Contar con un panorama general de la información y de las formas en que interactuamos con la ciudadanía.
 - El requisito técnico solicita la identificación y caracterización de los registros administrativos, no la entrega de las bases de datos en sí. Por ende, el medio de verificación asociado sólo solicita una descripción de los registros.
 - Se deben describir todos los registros administrativos que contengan datos de interacciones realizadas en el año en curso.
 - Los reclamos respondidos con un tipo de registro administrativo.
 - Dentro de los registros administrativos se podrán encontrar aquellos correspondientes a solicitudes de transparencia y lobby.



Registros administrativos



Trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía

Información sociodemográfica: edad, comuna, sexo biológico, situación discapacidad, pertenencia a pueblo originario, tramo de ingresos del hogar

Tipos de trámites; Tipos de usuarios por tipo de trámite; Resultado del trámite; Tiempo de respuesta; Reclamos y problemas enfrentados; Recursos presentados y sus resultados; Costos asociados a realización del trámite; Canal utilizado.

RT: Identificación y caracterización de los registros administrativos. La institución es responsable de contar con la información de respaldo.

Se deben describir todos los registros administrativos que contengan datos de interacciones realizadas en el año en curso.

Incorporar solicitudes de transparencia; lobby



Registro Nacional de Trámites (RNT) 2022

Descripción: breve explicación, objetivo y/o alcance del mismo

Tipo de producto entregado: bienes y/o servicios

Canales de atención disponibles

Volumen de transacciones en 2022 por canal

Temas a tratar

2. E1/O2/RT4 Caracterización de registros administrativos



Propuesta

Postulación a los fondos concursables del 8% del Fondo Nacional de Desarrollo Regional

- Considera la etapa de postulación al Fondo Nacional de Desarrollo Regional y análisis preinversional destinado a financiar proyectos ciudadanos que promuevan la utilización de espacios públicos, el desarrollo vecinal y el espíritu de colaboración entre las organizaciones de la Región, con las siguientes categorías de: Cultura; Deportes; Seguridad Ciudadana; Fondo Social, Discapacidad e Inclusión y Adulto Mayor; y Protección del Medio Ambiente y Educación Ambiental.

Postulación al Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC)

- El FIC-R es un fondo para potenciar el desarrollo económico de la región, mediante la ejecución de proyectos de investigación que generan conocimiento aplicable a los sectores productivos, aumentando así las oportunidades de desarrollo y calidad de vida de las personas a través de la innovación

Solicitud de Acceso a la Información Pública

- Permite solicitar información en el marco de la Ley N°20.285, que regula el principio de transparencia en la función pública y el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado.

Solicitud de Audiencia

- Solicitar audiencias en el marco de la Ley 20.730 (Ley del Lobby), con el objeto de promover, defender o representar cualquier interés particular, para influir en las decisiones que en el ejercicio de sus funciones deben adoptar los sujetos pasivos de esta institución.

Reclamos Respondidos

- Formalización escrita de una disconformidad que la ciudadanía manifiesta respecto de alguna actuación, atención o la entrega de algún producto específico (bienes o servicios) que el Gobierno de Santiago disponga a través de sus canales de atención.

Temas a tratar



3. E1/O2/RT5 Los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía

- El Gobierno de Santiago realiza un catastro de la información disponible respecto de la atención usuaria, incluyendo, al menos: Los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía.
 - **Medio de verificación:** Formulario con información de los servicios y trámites que el público usuario puede realizar ante su institución.



Temas a tratar

3. E1/O2/RT5 Los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía



Postulación a los fondos concursables del 8% del Fondo Nacional de Desarrollo Regional

- **Tipo de producto entregado:** Fondo concursable.
- **Tipo de registro:** Electrónico.
- **Marco legal:** Ley de Presupuestos Sector Público.
- **Nivel de digitalización del trámite:** Nivel 4.
- **Alcance de la digitalización del trámite:** Las etapas de cara al usuario y las de gestión interna son digitales (front y back office).
- **Fuente de origen:** División de Desarrollo Social y Humano.
- **Mecanismo de Autenticación:** Sí, mecanismo de autenticación propio.
- **Registro administrativo asociado:** Sí, N°1 se encuentra asociado al catastro de registros administrativos.

Postulación al Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC)

- **Tipo de producto entregado:** Fondo concursable.
- **Tipo de registro:** Electrónico.
- **Marco Legal:** Ley de Presupuestos Sector Público.
- **Nivel de digitalización del trámite:** Nivel 4.
- **Alcance de digitalización del trámite:** Las etapas de cara al usuario y las de gestión interna son digitales (front y back office).
- **Fuente de origen:** División de Fomento e Industria.
- **Canal de Atención disponible:** Canal digital.
- **Mecanismo de autenticación:** Sí, mecanismo de autenticación propio.
- **Registro administrativo asociado:** Sí, N°2 se encuentra asociado al catastro de registros administrativos.

Solicitud de Acceso a la Información Pública

- **Tipo de producto entregado:** Atención ciudadana, obligación legal.
- **Tipo de registro:** Electrónico.
- **Marco Legal:** Ley N° 20.285.
- **Nivel de digitalización del trámite:** Nivel 4.
- **Alcance de digitalización del trámite:** Las etapas de cara al usuario y las de gestión interna son digitales (front y back office).
- **Fuente de origen:** División de Administración y Finanzas.
- **Canal de atención disponible:** Canal digital.
- **Mecanismo de autenticación:** No.
- **Registro Administrativo Asociado:** Sí, N°3 se encuentra asociado al catastro de registros administrativos.

Solicitud de Audiencia

- **Tipo de producto entregado:** Atención ciudadana, obligación legal.
- **Tipo de registro:** Electrónico
- **Marco Legal:** Ley N°20.730.
- **Nivel de digitalización del trámite:** Las etapas de cara al usuario y las de gestión interna son digitales (front y back office).
- **Fuente de origen:** División de Administración y Finanzas.
- **Canal de atención disponible:** Canal digital.
- **Mecanismo de autenticación:** Si, Clave Única.
- **Registro Administrativo Asociado:** Sí, N°4 se encuentra asociado al catastro de registros administrativos.

Reclamos Respondidos

- **Tipo de producto entregado:** Atención ciudadana, obligación legal.
- **Tipo de registro:** Electrónico
- **Marco legal:** DFL n°1-19.175 Art. 108.
- **Nivel de digitalización del trámite:** Nivel 4.
- **Alcance de digitalización del trámite:** Las etapas de cara al usuario y las de gestión interna son digitales (front y back office).
- **Fuente de origen:** División de Administración y Finanzas.
- **Mecanismo de autenticación:** No.
- **Registro administrativo asociado:** Sí, N°5 se encuentra asociado al catastro de registros administrativos.

Temas a tratar



4. E1/O2/RT6: Los reclamos respondidos

- El Gobierno de Santiago sistematiza y analiza la información de distintos mecanismos de atención usuaria y registros administrativos, incluyendo al menos: Los reclamos respondidos.

$$x = \frac{\text{Número de reclamos respondidos en año } t}{\text{N}^\circ \text{ de reclamos recibidos al año } t}$$

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



Temas a tratar

4. E1/O2/RT6: Los reclamos respondidos



Propuesta: Se considerará periodo 2023 hasta junio.

$$100\% = \frac{37 \text{ reclamos respondidos en año } t}{37 \text{ reclamos recibidos al año } t}$$



Temas a tratar



5. E1/O2/RT7: Los tiempos de respuesta a reclamos

- El Gobierno de Santiago sistematiza y analiza la información de distintos mecanismos de atención usuaria y registros administrativos, incluyendo al menos: Los tiempos de respuesta a reclamos

Estadísticas del tiempo de respuesta a reclamos	Promedio, mediana mínimo y máximo, en días hábiles
Porcentajes 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.





Temas a tratar

5. E1/O2/RT7: Los tiempos de respuesta a reclamos

Propuesta: Se considerará periodo 2023 hasta junio.

Promedio: 20 días hábiles.

Mediana: 10 días hábiles.

Mínimo: 4 días hábiles.

Máximo: 54 días hábiles.

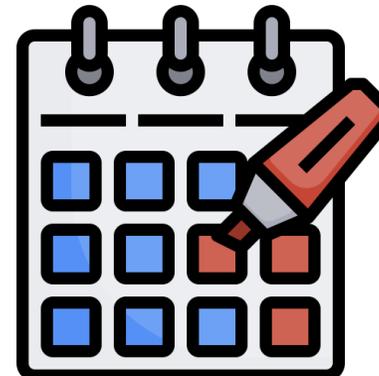
$$51\% = \frac{19 \text{ reclamos respondidos en más de 20 días hábiles en el año } t}{37 \text{ reclamos respondidos en el año } t}$$

Temas a tratar



6. E1/O2/RT8: Tiempos de respuesta de los trámites de los servicios relevantes

- El Gobierno de Santiago sistematiza y analiza la información de distintos mecanismos de atención usuaria y registros administrativos, incluyendo al menos: 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).



Temas a tratar

6. E1/O2/RT8: Tiempos de respuesta de los trámites de los servicios relevantes



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.

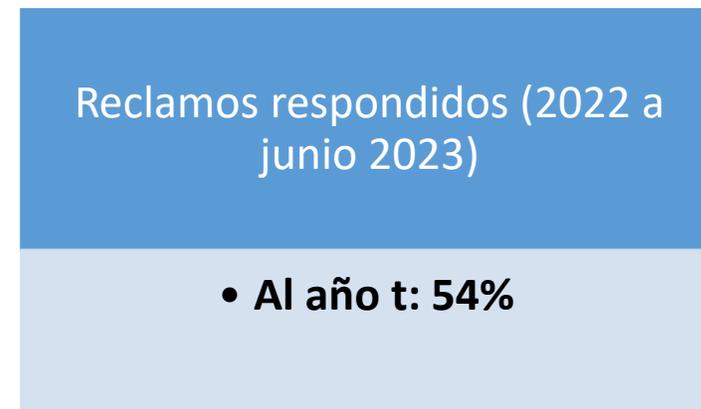
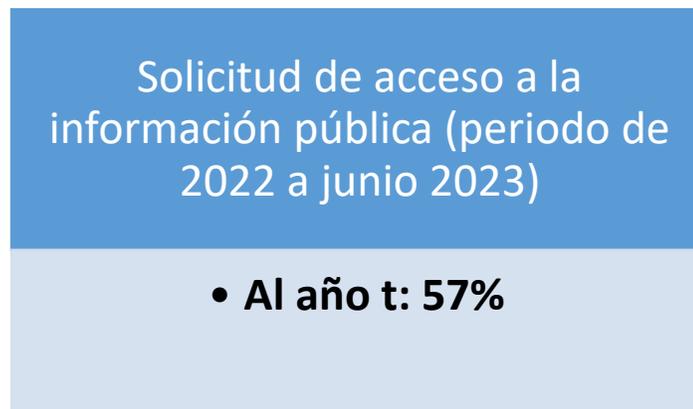
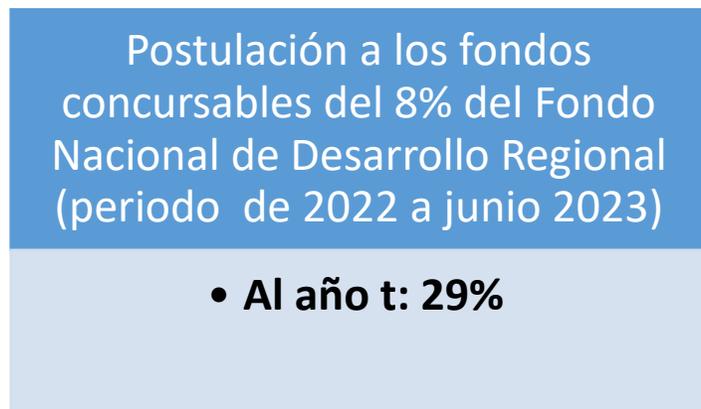


Temas a tratar

6. E1/O2/RT8: Tiempos de respuesta de los trámites de los servicios relevantes



Propuesta



Temas a tratar



7. E1/O2/RT9: La información de instrumentos de percepción usuaria (aplicados durante el año t y en los anteriores últimos 3 años)

- **Descripción del instrumento de instrumento:** Tipo de instrumento, año en que se levantó la información, población objetivo, servicios medidos, periodo de referencia, principales indicadores y hallazgos.
- **Instituciones sin MESU ni instrumentos de percepción:** Justificación por qué no se no se cuentan con estas herramientas.
- **Registros administrativos relevantes:** al menos reclamos respondidos y tiempos de respuesta.
- **Periodo:** 2023 (hasta junio) y 2020, 2021 y 2022.



Temas a tratar

7. E1/O2/RT9: La información de instrumentos de percepción usuaria (aplicados durante el año t y en los anteriores últimos 3 años)



Propuesta

- **Tipo de instrumento:** Estudio de Percepción Usuaría
- **Año en que se levantó la información:** 2020-2021
- **Población objetivo:** Hombres y mujeres mayores de 18 años, pertenecientes a todos los niveles socioeconómicos, residentes en todas las provincias de la Región Metropolitana, de zonas urbanas y rurales.
- **Servicios medidos:** Estrategia Regional de Desarrollo, Políticas Regionales, Cartera de Inversión Regional y Convenios de Programación
- **Periodo de referencia:** 2020-2021.





Objetivo 3

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

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 Usuaría en la elaboración del diagnóstico

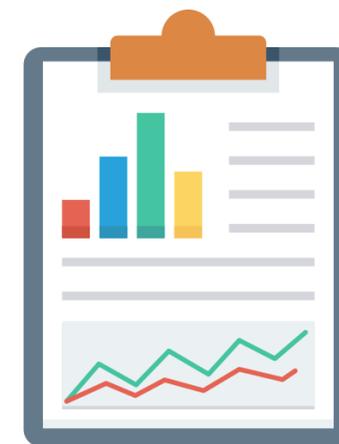
RT 3: La institución difunde el informe de diagnóstico final entre funcionarios/as, directivos y el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC).

Temas a tratar

8. E1/O3/RT1

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.
- Recomendaciones:
 - Proceso participativo
 - Considerar el modelo de atención, viaje de usuario y resultados del índice de innovación.



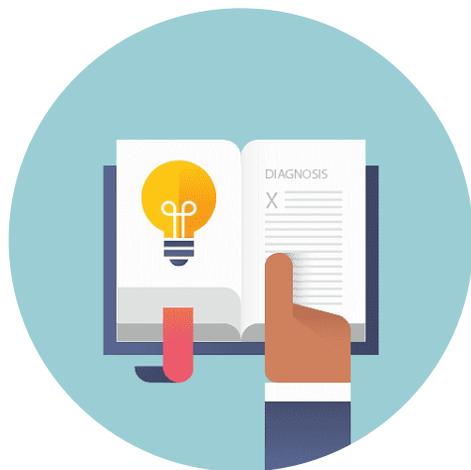
Temas a tratar

9. E1/O3/RT2



RT 2: Se considera la opinión del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría 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.
- **Medio de verificación:** Acta que dé cuenta de la opinión del Comité y formulario web para indicar dónde y cómo se considera la opinión.



Temas a tratar

10.E1/O3/RT3



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.
- Medio de verificación: Medio de difusión, material utilizado, listado de destinatarios o participantes.



**Trabajar en equipo
divide el trabajo y
multiplica los
resultados**



GS

GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos, mejor región.



GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos, mejor región.

Segunda Sesión Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría