



GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos, mejor región.

**DIVISION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE MODERNIZACION, PLANIFICACION ESTRATEGICA Y
CONTROL DE GESTION**

Fecha de Reporte:	24	11	2023
--------------------------	-----------	-----------	-------------

SEGUNDA SESION COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

FECHA: 21-11-2023	LUGAR: SALA DE REUNIONES PISO 6
Horario Inicio: 10:00 hrs.	Horario Término: 10:40 hrs.
Asistentes:	Paul Ulloa, Jefatura Subrogante Departamento de Ética, Integridad y Transparencia
	Alfonso Vallejos, Jefatura Subrogante Departamento de Finanzas
	José Ignacio Gutiérrez, Jefatura Departamento de Tecnologías de la Información
	Alejandra Acevedo, Jefatura Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones
	Silvana Torres, Jefatura Departamento de Gestión Documental y Archivos
	Michel Carles, Jefatura Departamento de Infraestructura y Áreas Verdes
	Cristian Blanc, Jefatura Departamento de Ciencia, Tecnología, Innovación y Smart Cities
	Miguel Collío, Jefatura Departamento de Gestión de Abastecimiento
	Jaime Calderón, Jefatura subrogante Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión
Secretaria Ejecutiva Comité	Carolina Hidalgo; Jefa Departamento Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión función de Secretaría Ejecutiva Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría
Invitados	Jorge Nuñez, Jefatura División de Administración y Finanzas
	Natalia Garay, Analista Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática
	Paulo Díaz, Presidente Asociación de Funcionarios Patricio Osorio Zúñiga
	Cristóbal Parra, Analista Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión
Tabla:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gobernanza Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría 2. Coordinación de actividad de concientización en materia de Calidad de Servicio 3. Caracterización de registros administrativos 4. Los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Los reclamos respondidos 6. Los tiempos de respuesta a reclamos 7. Tiempos de respuesta de los trámites de los servicios relevantes 8. Información de instrumentos de percepción usuaria (aplicados durante el año t y en los anteriores últimos 3 años) y de registros administrativos 9. Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria
--	--

Tabla Segunda Sesión Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	
<p>1. Gobernanza Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría</p>	<p>Secretaría Ejecutiva Comité: agradece la asistencia y realiza presentación. Indica que el sistema pondera 15%, ya que cada objetivo tiene ponderación de 5%. Señala las competencias y valores del Sistema.</p> <p>No hay intervenciones ni preguntas.</p>
<p>2. Coordinación de actividad de concientización en materia de calidad de Servicio</p>	<p>Secretaría Ejecutiva Comité: indica que se está coordinando la actividad de concientización, de acuerdo a lo visto en la primera sesión, a través de video clase proporcionado por la Red de Expertos, "¿Qué es un buen servicio?". El personal al primer trimestre del año son 197 funcionarios/as y en base a ello se realiza nómina de asistentes a la actividad, la que incluye personas que interactúan con usuarios/as y las áreas operativas y de apoyo, y la presencia de jefaturas de Departamentos. El mínimo requerido para cumplir el 30%, como lo indica el requisito técnico, son 60 personas.</p> <p>El sentido de la concientización es motivar y capacitar a las personas en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria, así como reflexionar sobre los elementos que hacen que un servicio sea bueno desde la perspectiva de las personas y compartir los aprendizajes que se han obtenido diseñándolos. En la actividad se incorporarán preguntas a través de Menti, para que sea más dinámica, respecto de: ¿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?, entre otras.</p>

Tabla Segunda Sesión Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	
	No hay intervenciones ni preguntas, por tanto se aprueba la coordinación de la actividad de concientización en materia de calidad de servicio.
3. Caracterización de registros administrativos	<p>Secretaría Ejecutiva Comité: se presenta propuesta de los registros administrativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Postulación a los fondos concursables del 8% del Fondo Nacional de Desarrollo Regional - Postulación al Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) - Solicitud de Acceso a la Información Pública - Solicitud de Audiencia - Reclamos Respondidos. <p>Los trámites se levantaron en base al RNT 2022 y al Formulario A1 o por el nivel de transacciones que tiene.</p> <p>No hay intervenciones ni preguntas.</p>
4. Los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía	<p>Secretaría Ejecutiva Comité: indica que los 5 registros administrativos, fueron detallados de acuerdo al tipo de producto entregado, tipo de registro, marco legal, nivel de digitalización del trámite, el alcance de la digitalización del trámite, la fuente de origen, el mecanismo de autenticación, registro administrativo asociado, tipo de usuario por trámite, comuna de residencia, periodicidad del registro, resultado del trámite y si considera pago para la realización.</p> <p>No hay intervenciones ni preguntas.</p>
5. Los reclamos respondidos	<p>Secretaría Ejecutiva Comité: se analizaron los reclamos respondidos a junio 2023, hay un total de 37 reclamos respondidos en el año t y 37 reclamos recibidos al año t, esto quiere que no teníamos reclamos pendientes de respuesta del año anterior, y que se ha respondido a todos los reclamos en el periodo correspondiente.</p> <p>No hay intervenciones ni preguntas.</p>
6. Los tiempos de respuesta a reclamos	<p>Secretaría Ejecutiva Comité: indica que se trata del cálculo del tiempo de respuesta a los reclamos, que es el número de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles en el año t respecto del N° de reclamos respondidos al año t. Se calculó además el promedio, la</p>

Tabla Segunda Sesión Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	
	<p>mediana, el mínimo y el máximo, además del tiempo de respuesta a los reclamos.</p> <p>No hay intervenciones ni preguntas.</p>
<p>7. Tiempos de respuesta de los trámites de los servicios relevantes</p>	<p>Secretaría Ejecutiva Comité: señala que se tomó la postulación a los fondos concursables del 8% del Fondo Nacional de Desarrollo Regional (2022 y 2023); las solicitudes de acceso a la información pública (2022 a junio 2023) y los reclamos respondidos (2022 a junio 2023). Se calculó el valor promedio, mediana, mínimo y máximo y el porcentaje de transacciones de los trámites o servicios prioritarios de la institución finalizadas en un plazo mayor al esperado.</p> <p>Jefatura Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones: Esto es referido de enero a junio de 2023, ¿hay datos para comparar?</p> <p>Secretaría Ejecutiva Comité: No, en el 8% no porque en el año pasado no hubo concurso por tanto su valor es 0.</p> <p>Jefatura Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones: ¿y en los otros trámites o servicios?</p> <p>Secretaría Ejecutiva Comité: tomamos 2022 y 2023, desde que asume el Gobernador.</p> <p>Jefatura Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones: ¿Y para futuro vamos a tener esa mirada?</p> <p>Secretaría Ejecutiva Comité: sí.</p> <p>No hay intervenciones ni preguntas.</p>
<p>8. Información de instrumentos de percepción usuaria (aplicados durante el año t y en los anteriores últimos 3 años) y de registros administrativos</p>	<p>Secretaría Ejecutiva Comité: Se propone utilizar el estudio de percepción usuaria que se inició durante el 2020 y que finalizó el 2021, esto nos permite en el diagnóstico hacer una mejor caracterización. A pesar de que este estudio es 2021, hay trazabilidad con los datos en relación a años anteriores, se busca dar cuenta a la Red de Expertos acerca de las inquietudes de las personas, las cuales no han cambiado en el tiempo a excepción de la crisis sanitaria, la tendencia se mantiene sobre las inquietudes. Es el único instrumento que tenemos percepción usuaria del Gobierno de Santiago.</p> <p>No hay intervenciones ni preguntas.</p>



GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos, mejor región.

**DIVISION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE MODERNIZACION, PLANIFICACION ESTRATEGICA Y
CONTROL DE GESTION**

Tabla Segunda Sesión Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

9. Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria

Secretaría Ejecutiva Comité: indica que todo lo que se ha levantado se traducirá en un informe de diagnóstico que se presentará al Comité, para obtener su opinión, y para que luego se realice la difusión a funcionarios/as, directivos y al Consejo de la Sociedad Civil.

No hay intervenciones ni preguntas.