



GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos, mejor región.

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

<b>Fecha de Reporte:</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>2023</b>
--------------------------	-----------	-----------	-------------

**TERCERA SESION COMITÉ CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA**

<b>FECHA: 21-12-2023</b>	<b>LUGAR: SALA DE REUNIONES PISO 3</b>
<b>Horario Inicio: 12:00 hrs.</b>	<b>Horario Término: 12:35 hrs.</b>
<b>Asistentes:</b>	Abel Contreras, Jefatura 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
	Verónica Castillo, Encargada Unidad de Comunicaciones Internas
	Juan Catalán, Tesorero Asociación de Funcionarios del Gobierno de Santiago
	Carmen Gloria Pacheco, Secretaria Asociación de Funcionarios Patricio Osorio Zúñiga.
	Jaime Calderón, Analista Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión
<b>Secretaria Ejecutiva Comité</b>	Carolina Hidalgo, Jefa Departamento Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión y Secretaría Ejecutiva Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
<b>Invitados</b>	Jorge Núñez, Jefatura División de Administración y Finanzas
	Natalia Garay, Representante Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática
	Cristóbal Parra, Analista Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión
<b>Tabla:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Acciones Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría</li><li>2. Opinión Comité del Diagnóstico de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría que contempla fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo.</li></ol>

<b>Tabla Tercera Sesión Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría</b>	
<p><b>1. Acciones Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría</b></p>	<p><b>Secretaría Ejecutiva Comité:</b> Saluda a todos y todas y da cuenta de las actividades desarrolladas, indica y recuerda que el Sistema pondera 15%, cada objetivo de la etapa 1 tiene ponderación de 5%. El objetivo 1 es el marco de la gobernanza, el objetivo 2 abarca la información para el diagnóstico atención usuaria con la identificación de los registros administrativos y los trámites y/o servicios asociados y el objetivo 3 se refiere al diagnóstico de brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria. Se informa de la participación a la actividad de concientización en materia de calidad de servicio, que participaron 77 personas, por tanto, se tienen un nivel de cumplimiento de un 39% de acuerdo a la dotación al 31 de marzo de 197. Se da cuenta del cumplimiento de los requisitos técnicos del N°4 al 9 y que fueron base para el diagnóstico que se va a presentar y del cual se requiere la opinión del Comité.</p> <p>No hay intervenciones ni preguntas.</p>
<p><b>2. Opinión Comité del Diagnóstico de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría que contempla fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo</b></p>	<p><b>Secretaría Ejecutiva Comité:</b> Se propone que el mecanismo de difusión del diagnóstico sea a través de un correo electrónico para funcionarios/as, directivos y el Consejo de la Sociedad Civil, dado que es el medio más eficaz y rápido para su difusión, considerando el plazo que queda.</p> <p><b>Todos los miembros acuerdan el mecanismo de difusión.</b></p> <p><b>Secretaría Ejecutiva Comité:</b> Señala la introducción del diagnóstico, que se incluyó la caracterización de la región y de los registros administrativos Postulación a los fondos concursables del 8% del FNDR, Postulación al Fondo de Innovación a la Competitividad, Solicitud de Acceso a la Información Pública, Solicitud de Audiencia y Reclamos Respondidos.</p> <p>Se presentan las fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo de la <u>Postulación a los Fondos Concursables del 8% del Fondo Nacional de Desarrollo Regional</u>. <b>Opiniones respecto de las fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo:</b></p>

**Tabla Tercera Sesión Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría**

**Representante Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática:** Agregar, primero yo he revisado muchas veces el 8%, también he apoyado a instituciones a postular, y he ayudado a municipios ahora, las bases son 80 páginas, nadie lee 80 páginas, a lo mejor tener un check list de acuerdo al tipo de organización de forma adicional. Hubo un error en la postulación de las bases de los municipios, y por eso quedaron afuera respecto a la documentación que se les solicitaba. En debilidades está las rendiciones posteriores de otros fondos. Muchas veces organizaciones y municipios tienen proyectos anteriores, hay una debilidad porque las organizaciones no quedan claras con sus rendiciones anteriores, ellos piensan que cuando gastan en mayo deben rendir en mayo, eso pasa porque las bases son grandes y la gente no lo entiende. En la admisibilidad no quedan porque tienen rendiciones pendientes, a pesar que las enviaron todas. Otra debilidad con la DIPIR, es que no les alcanza el tiempo para revisar todo, y no están actualizadas las rendiciones de cuentas como tal.

**Secretaría Ejecutiva Comité:** Se agregó la rendición de cuentas como una debilidad y se agradecen los nuevos aportes.

**Jefatura Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones:** ¿este proceso está enfocado en el proceso general o específico?

**Secretaría Ejecutiva Comité:** General, el foco es legitimar al Estado con las personas, y eso implica mejorar la calidad del servicio nuestro con nuestras personas. Ahora nos tenemos que hacer cargo de todo esto.

**Jefatura Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones:** Eso se debe hacer porque hubo un cambio en el modelo de gestión, y el gran tema este año es que no se capacitó a la gente que debe evaluar, que son las universidades, no se hizo la capacitación técnica, y estos proyectos tienen muchas especificidades, esto fue una gran debilidad de este proceso.

**Tabla Tercera Sesión Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría**

**Secretaria Ejecutiva Comité:** Por eso se propone entregar un formato de proyectos aprobados. Señala que se incorporarán los nuevos aportes.

Se presentan las fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo de la Solicitud de Acceso a la Información Pública. **No hay opiniones ni recomendaciones adicionales.**

Se presentan las fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo de Reclamos Respondidos. **Opiniones respecto de las fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo:**

**Secretaria Asociación de Funcionarios Patricio Osorio Zúñiga:** Respecto de los riesgos y puntos críticos, ¿ya estamos trabajando en las soluciones por ejemplo?

**Secretaria Ejecutiva Comité:** En la etapa 1 se levanta el diagnóstico, en la etapa 2 se deben generar acciones.

**Secretaria Asociación de Funcionarios Patricio Osorio Zúñiga:** Esto es un levantamiento que se hizo, ¿existirían más observaciones que no hemos evidenciado?

**Secretaria Ejecutiva Comité:** Es lo que tenemos de acuerdo a la información disponible por ello es relevante la opinión de ustedes y las recomendaciones que nos hagan.

**Secretaria Asociación de Funcionarios Patricio Osorio Zúñiga:** ¿Se puede complementar después?

**Secretaria Ejecutiva Comité:** El próximo año vamos a evaluar nuevamente nuestras brechas de calidad de servicio.

**Secretaria Asociación de Funcionarios Patricio Osorio Zúñiga:** Hay problemas que son de difícil solución, pueden quedar aparte los que son complejos de resolver.



**Tabla Tercera Sesión Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría**

**Jefatura Departamento de Ética, Integridad y Transparencia:** Este año la mayor cantidad de reclamos han sido en relación al 8%, desde que abrió el concurso hasta ahora.

**Jefatura Departamento de Gestión Documental y Archivos:** Un poco hacia atrás, el instructivo del 8% tiene 76 páginas, antes había porcentajes para cada componente, antes eran resoluciones pequeñas de acuerdo al ámbito, se imprimían y se ponían en el mesón de la entrada. Era mucho más amigable que las 76 páginas de ahora que tienen un lenguaje muy técnico, el año pasado fueron 670 aprobados, y ahora van en 1.100 tramitados, el número creció exponencialmente. Hay que ponerse desde afuera y en el lugar de la persona que viene a postular.

**Representante Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática:** Yo tengo la comunicación de una organización que no va a seguir la postulación, y como no se les dio respuesta a los correos, van a hacer ingreso de una carta para dejar nulo el proceso.

**Jefatura Departamento de Gestión Documental y Archivos:** Hay 5 cartas.

**Secretaría Asociación de Funcionarios Gobierno Regional:** ¿y por qué se debe eso, por burocracia?

**Jefatura Departamento de Gestión Documental y Archivos:** Pagarés y otras cosas, los que se están saliendo son personas que siempre han hecho proyectos. La gente que más reclama es aquella gente que no es la primera vez que postula al 8%.

**Tesorero Asociación de Funcionarios Gobierno Regional:** He escuchado reclamos porque antes no era así el proceso.

**Jefatura Departamento de Gestión Documental y Archivos:** Hay reclamos por las postulaciones, no por las rendiciones.



**Tabla Tercera Sesión Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría**

**Representante Departamento de Medio Ambiente, Biodiversidad y Acción Climática:** Lo que pasa también es que muchas personas intervienen en la Resolución final, y nadie revisa si es concordante o no.

**Encargada de Unidad de Comunicaciones Internas:** El lenguaje no es claro, las bases están mal hechas, y la gente reclama por eso.

**Jefatura Departamento de Gestión Documental y Archivos:** Es el lenguaje.

**Secretaria Ejecutiva Comité:** Hay que adecuarse.

**Jefatura Departamento de Gestión Documental y Archivos:** Siempre se habla del COSOC, ¿quiénes son?

**Secretaria Ejecutiva Comité:** Son representantes de la sociedad civil y está compuesto por 20 consejeros y consejeras.

Agradece a todos y todas la participación, las opiniones y las recomendaciones.