

GS

GOBIERNO DE SANTIAGO

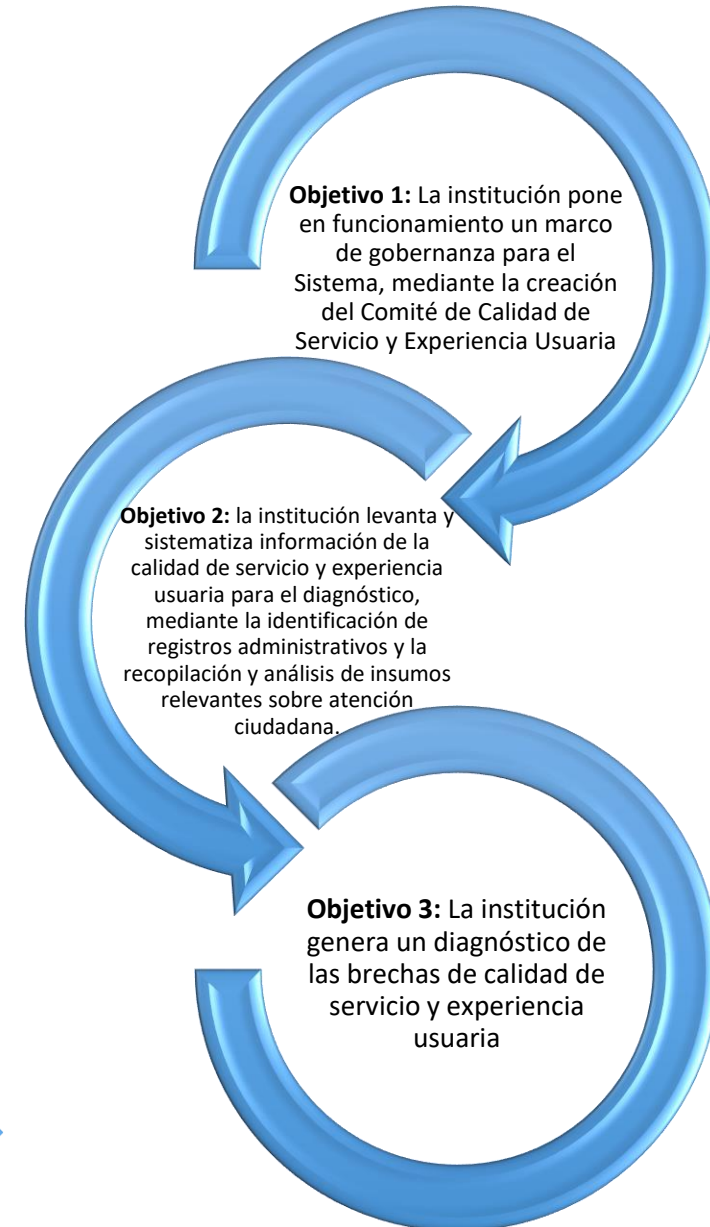
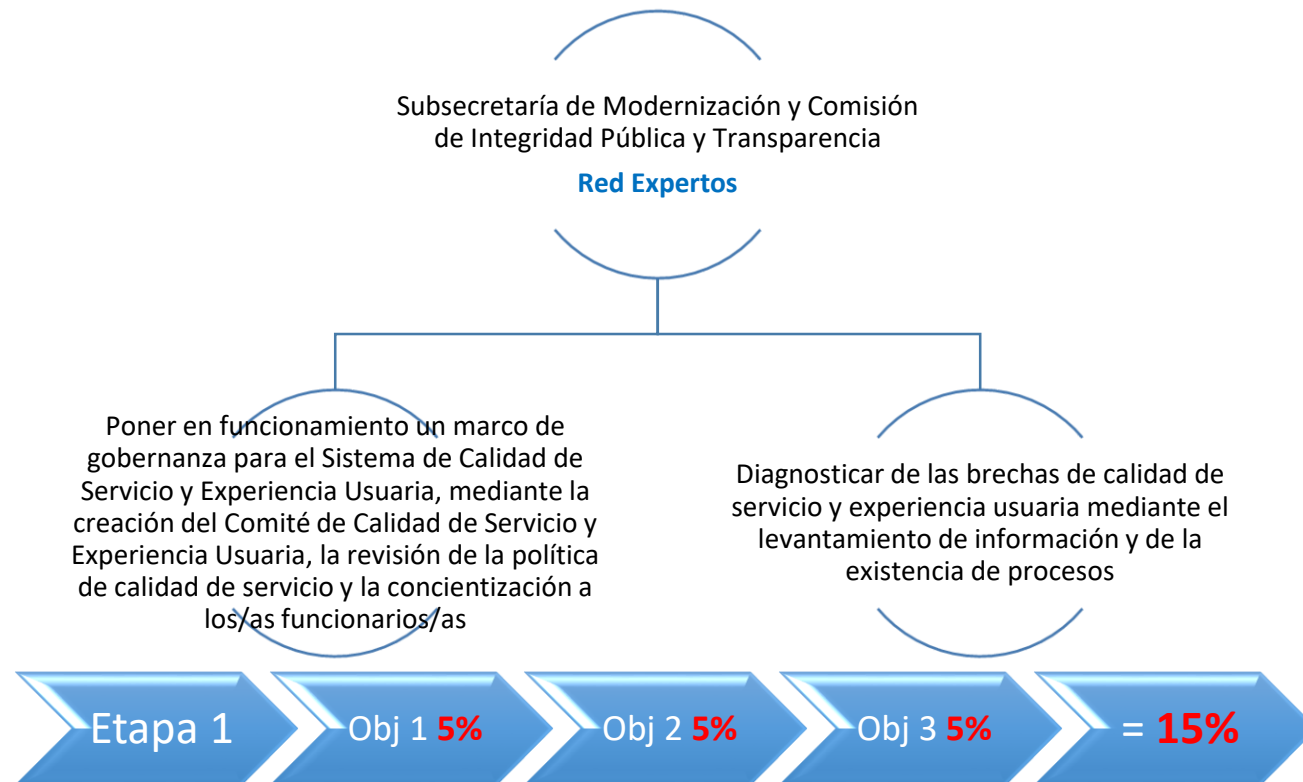
Juntos, mejor región.

Tercera Sesión Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría



En el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión, el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, tiene como objetivo mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en las instituciones para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora.



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



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 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).



Temas a tratar

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

E1/O3/RT2: Postulación al Fondo Concursable del 8% del Fondo Nacional de Desarrollo Regional



Fortalezas

- Detalle de la información de las personas usuarias: el nombre del proyecto, el tipo de institución, el nombre de la institución, el RUT de la personalidad jurídica, la tipología de las actividades que realizará, la modalidad con la que operará, la submodalidad, su alcance, la comuna y provincia, los tipos de beneficiarios, el N° de hombres y mujeres que son miembros de la organización, el N° de hombres y mujeres beneficiarias de la actividad a realizar y una breve descripción del proyecto.
- Tiempo de respuesta promedio de la interacción cumple con los plazos, ya que el 81% de los trámites ingresados son respondidos dentro del tiempo esperado.

Debilidades

- Lenguaje poco ciudadano en las bases y en la información página web.
- Apoyo en la postulación a través del canal digital.
- Inexistencia de ejemplos de proyectos ya aprobados.
- No se informa de las rendiciones pendientes.

Riesgos

- Para la postulación que exista sólo el canal digital.
- Poca claridad acerca de la documentación para postular a los fondos concursables para su admisibilidad.
- Comunicación a través de la página web.

Puntos Críticos

- Caracterización de los usuarios/as en la interacción y experiencia usuaria al momento de postular al fondo concursable del 8%. Obtener información acerca de la persona que realiza la postulación, acerca de su edad, sexo o género, si está en situación de discapacidad, nivel de alfabetización digital, entre otros aspectos, cuya información aporte para generar una atención personalizada de acuerdo a sus necesidades.
- Realizar un viaje de usuario con perfiles de usuario de acuerdo a cada tipo de personalidad jurídica servirá para conocer los distintos tipos de interacción que realizan las personas con Gobierno de Santiago al momento de la postulación a los fondos concursables del 8%.
- Evaluación final de la atención y los canales del proceso de postulación.

Ámbitos prioritarios de trabajo

- Generar mejores condiciones de atención y de actuación dignas para la atención de las personas.
- Que existan 2 canales de atención para la postulación.
- Apoyo en la postulación de los proyectos.
- Formatos con ejemplos de proyectos.
- Implementación de SMS para avisar el proceso del 8%
- Falta evaluación final de la atención y los canales del proceso de postulación.

Temas a tratar

E1/O3/RT2: Solicitud de Acceso a la Información Pública



Fortalezas

- Canal de atención digital y presencial.
- Diferentes idiomas para realizar la consulta.
- Oficina de Atención Ciudadana.

Debilidades

- Más de la mitad de las solicitudes de acceso a la información demoran más de 20 días hábiles en ser respondidos a petición nuestra.
- Lenguaje ciudadano en las respuestas.
- Falta evaluación final de la atención, los canales y la respuesta.
- Poca claridad del proceso con el Consejo para la Transparencia.

Riesgos

- Tiempos de respuesta.
- Falta de personas que sepan mapudungun, rapaniu y/o creole.

Puntos Críticos

- Ejemplo de cómo llenar la solicitud de información para no pedir mayores antecedentes.

Ámbitos prioritarios de trabajo

- Mejorar los tiempos de respuesta.
- Agregar preguntas frecuentes con sus respuestas.
- Evaluación del Servicio.
- Implementación del SMS para avisar respuestas.

Temas a tratar

E1/O3/RT2: Reclamos Respondidos



Fortalezas

- Canal de atención digital y presencial.
- Oficina de atención ciudadana.

Debilidades

- Falta la explicación de qué es una consulta, sugerencia, felicitación y/o reclamo.
- Explicar los tipos de reclamos de atención, actuación o productos (bienes y/o servicios).
- La respuesta resolutive no deja satisfecho al reclamante porque no depende de terceros.

Riesgos

- Que la consulta se derive internamente al servicio Solicitud de Acceso a la Información.

Puntos Críticos

- Hacer seguimiento a los reclamos que tienen que ver con los productos.

Ámbitos prioritarios de trabajo

- Evaluación del proceso.
- Implementación de SMS para avisar respuestas.

Temas a tratar

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.

Tercera Sesión

Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría