



GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos. mejor región.

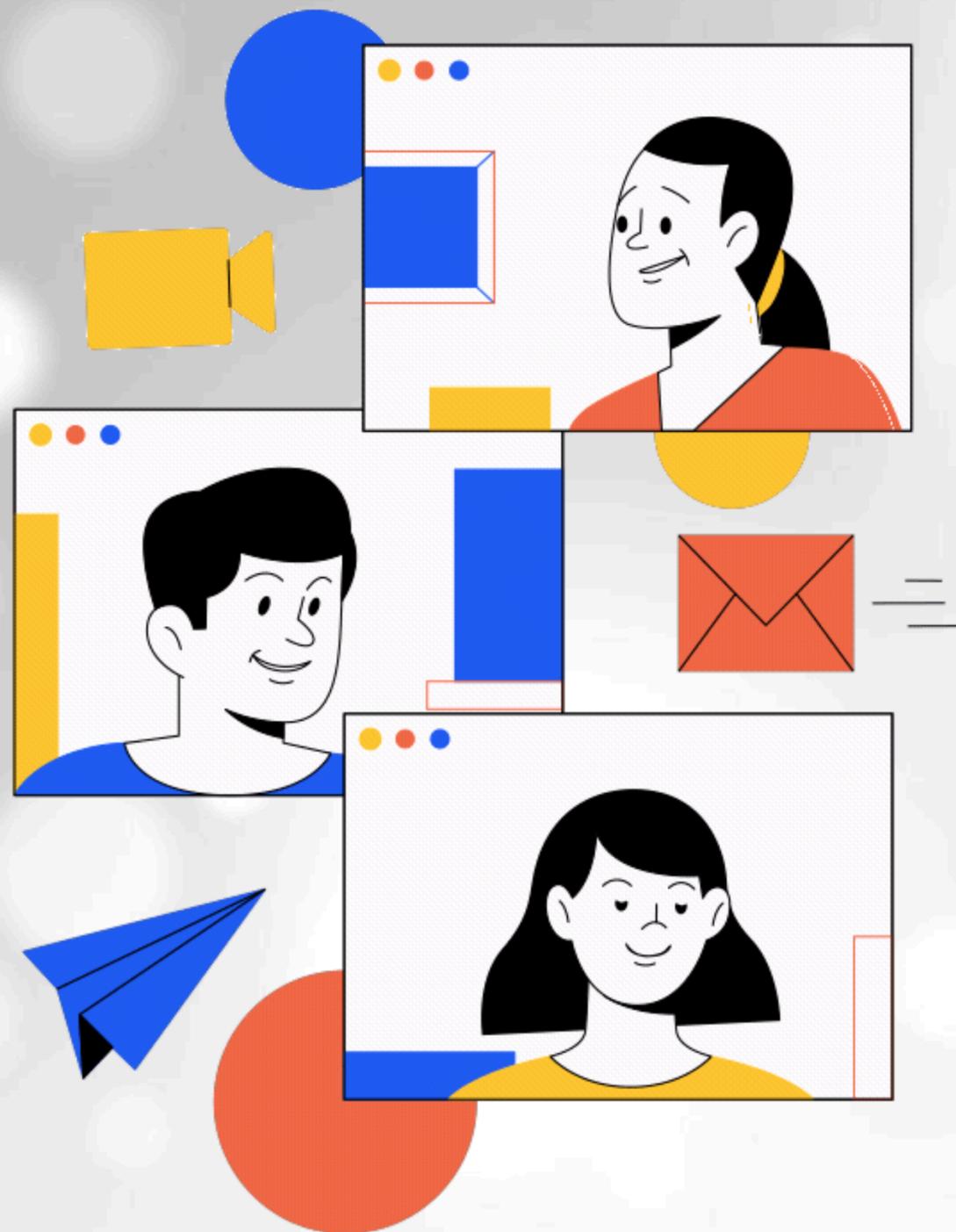
CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

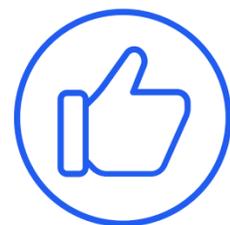
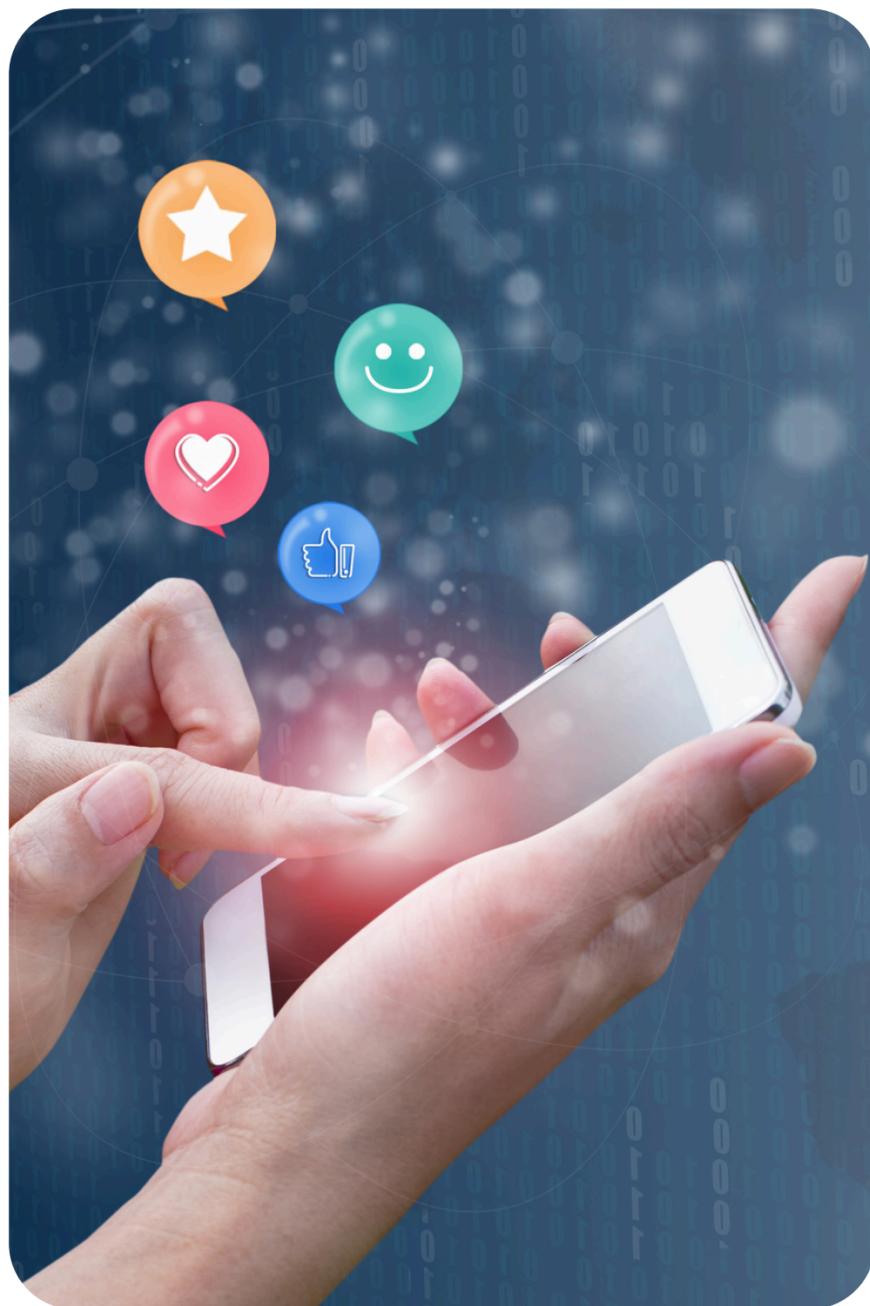


SEGUNDA SESIÓN
20 de agosto



División de Administración y Finanzas
Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión





Contenido



Presentación Propuesta Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría



Encuesta



Recordemos!

ETAPA 2

OBJETIVO: La institución define una **Política de Calidad de Servicio**, o su actualización si corresponde, y un **Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría**.



PROPUESTA POLITICA

I.- Principios Orientadores

- Ética e Integridad
- Calidad y Generación de Valor Público
- Compromiso en el Servicio a las Personas
- Transparencia y Rendición de Cuentas
- Respeto y Buen Trato

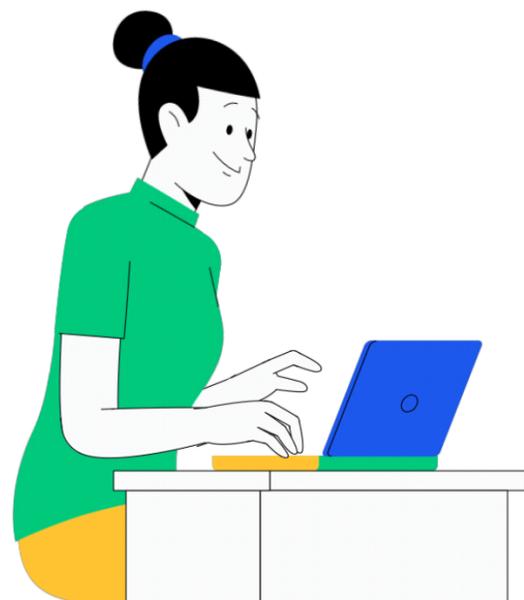
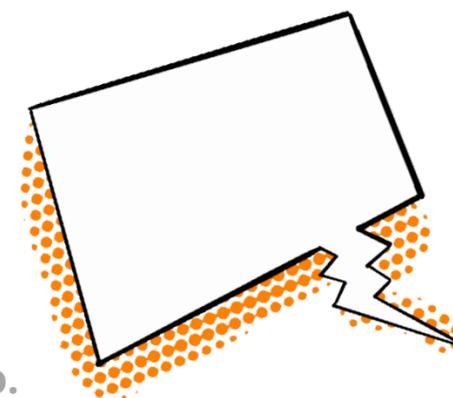
II.- Objetivos

- Disminuir los tiempos de respuesta en la institución.
- Desarrollar instancias de participación ciudadana y valor público.
- Promover la transparencia y rendición de cuentas.

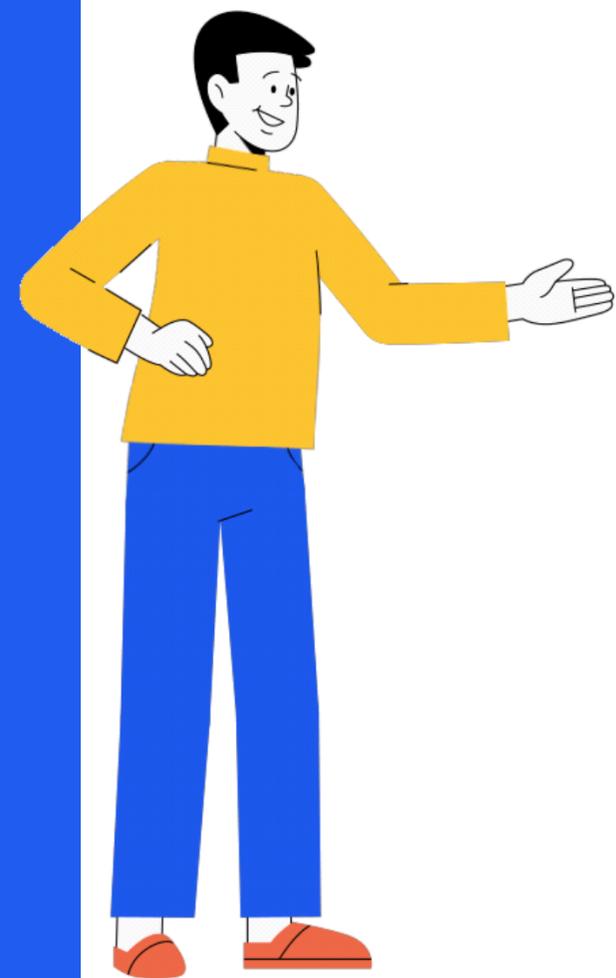
III.- Relación con las definiciones estratégicas institucionales

- **Objetivos Estratégicos del Gobierno de Santiago**

1. Aumentar la participación de las personas que habitan en la Región en la elaboración de los instrumentos de planificación regional, con enfoque de género, que garantizan el desarrollo sustentable, armónico y equitativo de los territorios.
2. Implementar procesos eficaces de identificación, de ejecución y de control presupuestario de obras en infraestructura e iniciativas de desarrollo regional, social, económico y medio ambiental, con la finalidad de mejorar la eficiencia del gasto en inversión.
3. Impulsar iniciativas de desarrollo humano que permitan mejorar las condiciones de vida de las personas que habitan el territorio, promoviendo acciones de equidad, seguridad, movilidad, sustentabilidad y justicia social basadas en el enfoque de género, en la igualdad de oportunidades y en los derechos humanos.



PROPUESTA POLITICA



IV. Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios

Caracterización

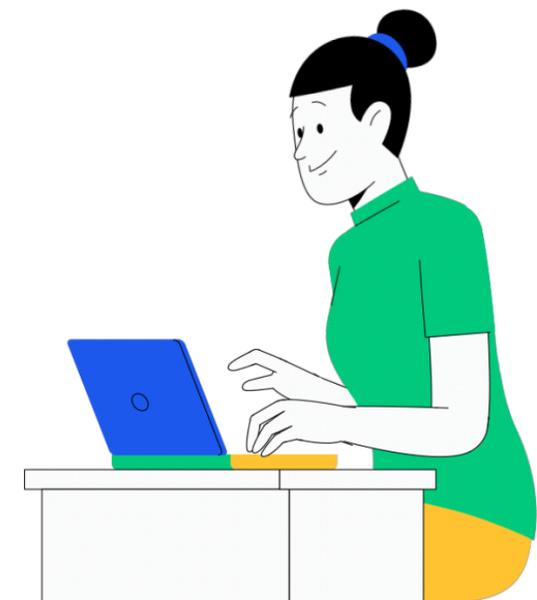
- La RM tiene 6 Provincias, 52 Comunas.
- Total habitantes RM 7.112.808, siendo el 40.5%. (3.462.267 hombres y 3.650.541 mujeres).
- Índice de Calidad de Vida Urbana. El 38% de la población registra un bajo nivel de calidad de vida urbana.

Usuarios

- Los y las habitantes de la región, municipios, organismos públicos de nivel central y regional, organizaciones de la sociedad civil, organizaciones funcionales y territoriales, universidades y academia y las empresas privadas.

V. Actores y roles

- En la **entrega de Servicios** el Jefe Depto. Ética, Integridad y Transparencia, y el Encargado Oficina de Atención Ciudadana.
- En la **Gobernanza de la Política**, el Gobernador y el Jefe de División de Administración y Finanzas.



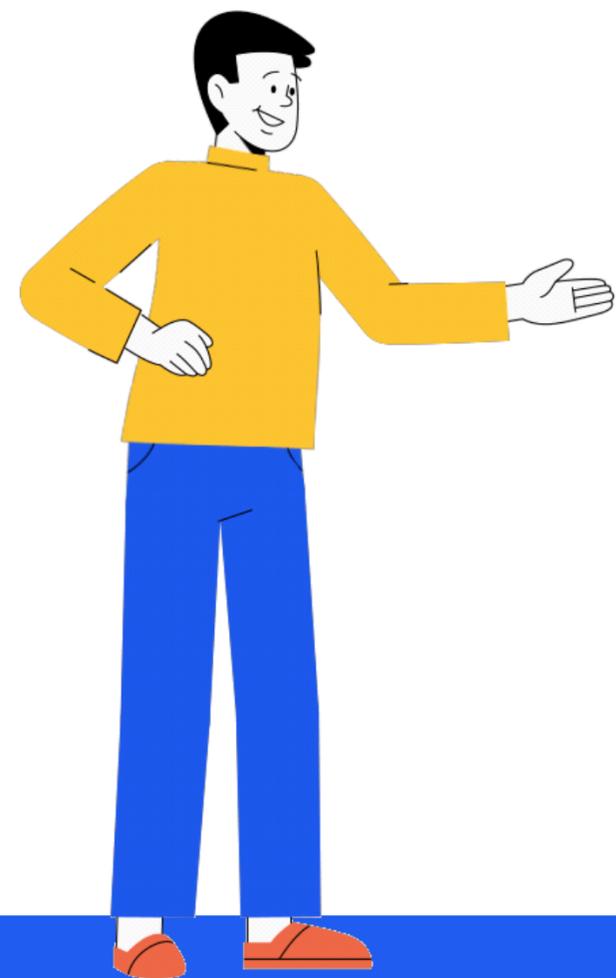
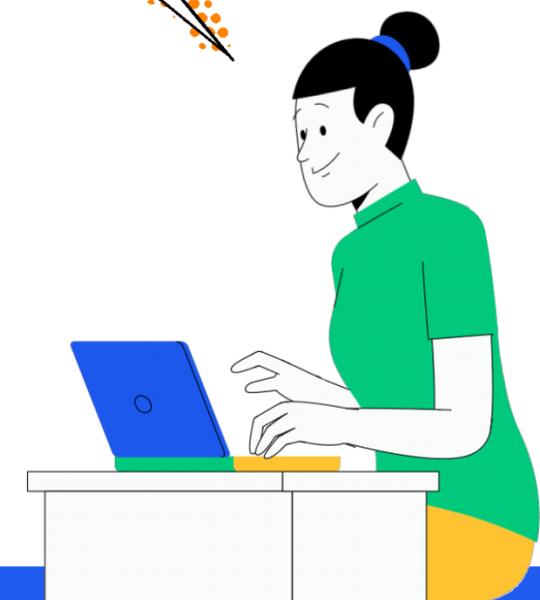
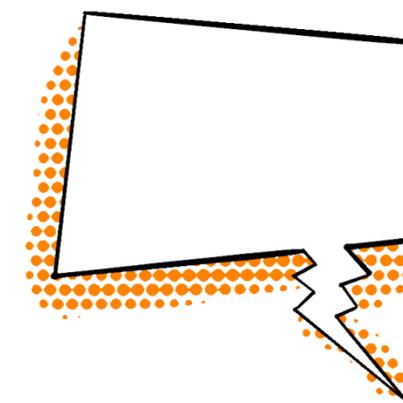
PROPUESTA POLITICA

V. Actores y roles

- En el **monitoreo y evaluación** del plan de mejoramiento la Jefa del Depto. de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión, los representantes de las Asociaciones de Funcionarios y los Representantes del Consejo de la Sociedad Civil.

VI. Directrices y líneas de acción

- Establecer estándares de servicio.
- Actualizar Protocolos de Atención.
- Desarrollar mecanismos de retroalimentación usuaria.



ENCUESTA DE LA POLÍTICA



GS GOBIERNO DE SANTIAGO

Encuesta para la definición de una Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

El Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría ha preparado el borrador de una Política de aplicación general en el Gobierno de Santiago, la cual puede [descargar aquí](#).

Esperamos definir una versión final de la Política en forma participativa, con sus propuestas y retroalimentación, de modo que este instrumento sea levantado incluyendo al personal de planta y contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado).

La presente encuesta consta de 12 preguntas y estará disponible entre el 21-08-2024 y el 30-08-2024.
¡Agradecemos su participación!

cabreraroman.luis@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

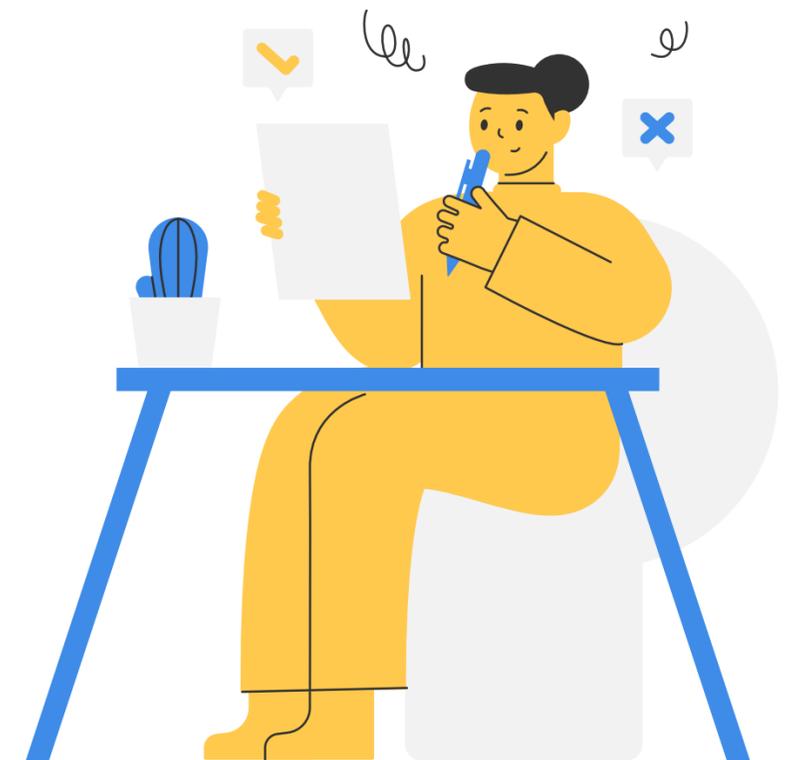
Nombre: *

Tu respuesta

Cargo: *

Tu respuesta

<https://forms.gle/jworvBmFoEDxbhtB9>





GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos. mejor región.

Gracias

**CALIDAD DE SERVICIO
Y EXPERIENCIA
USUARIA**

