



GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos. mejor región.

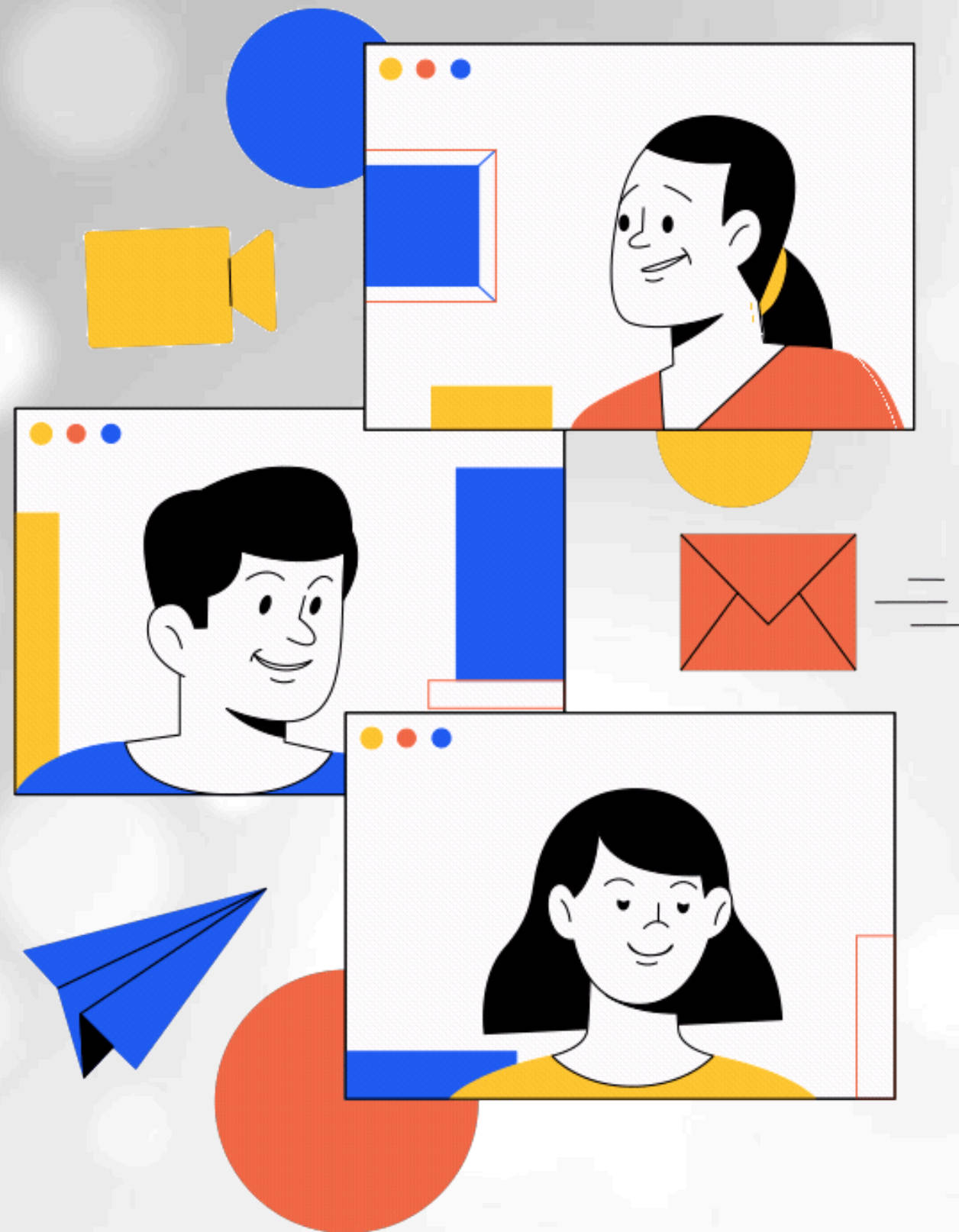
CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

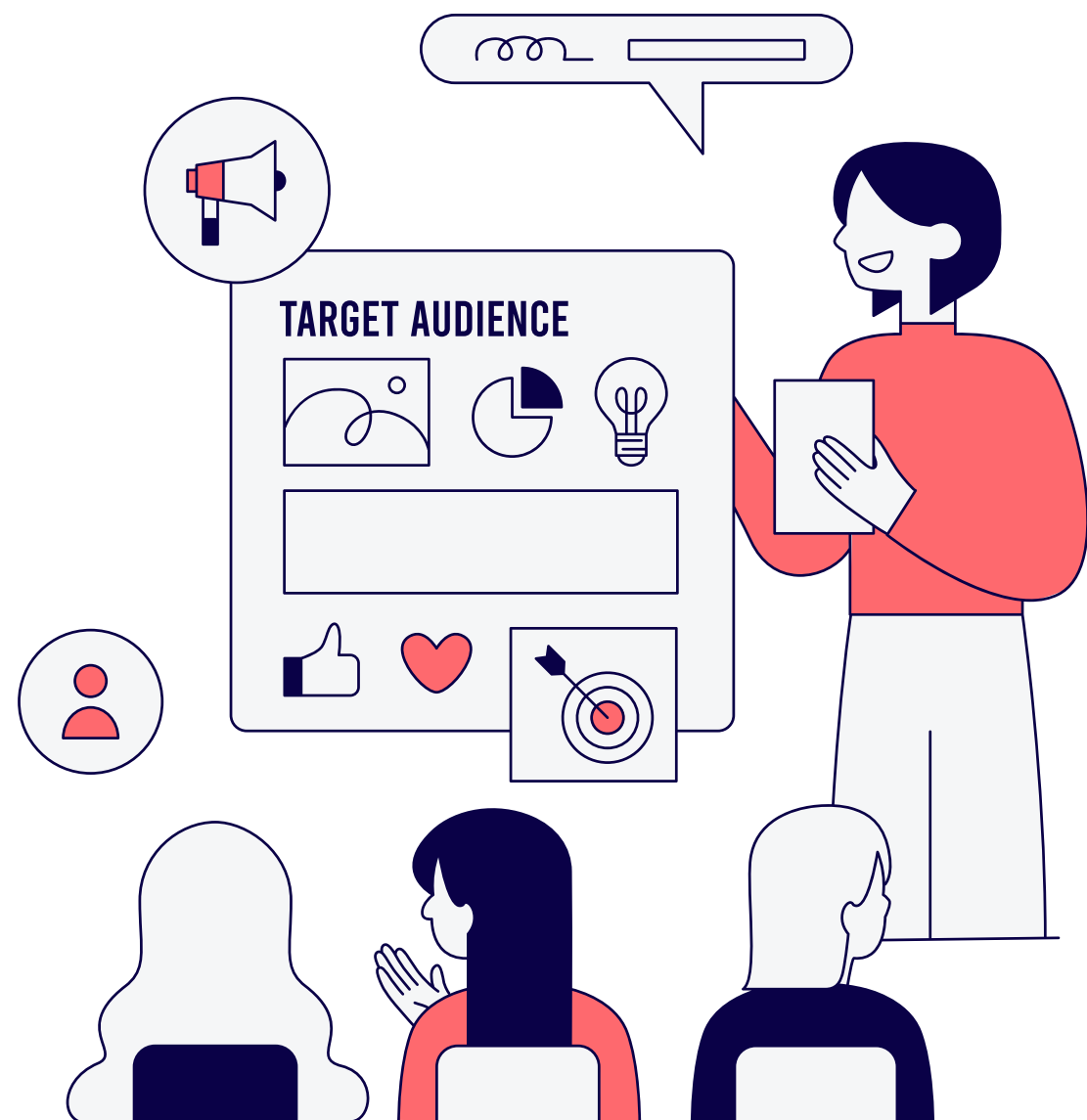


CUARTA SESIÓN
16 de diciembre



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





Contenido



Presentación Informe de Diagnóstico Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría para aprobación

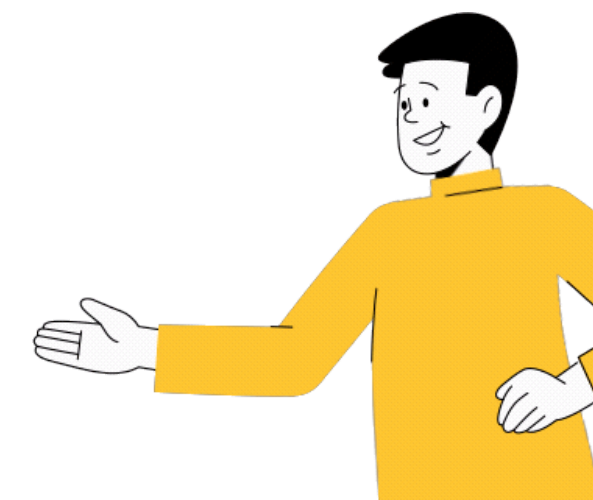
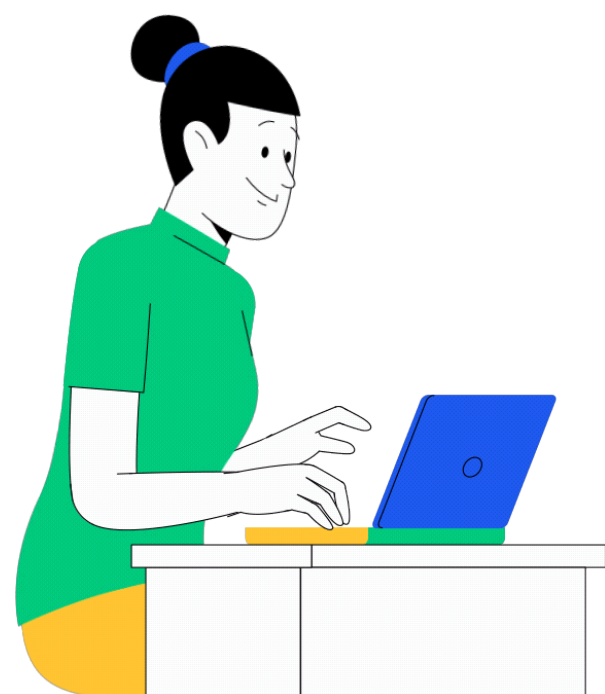


PRESENTACIÓN INFORME DE DIAGNÓSTICO CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

IE103RT1: Elaboración de un informe de diagnóstico

El servicio define los principales problemas a resolver en materia de experiencia usuaria y calidad de servicio, elaborando un **informe 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 y cuenta con la aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

Con foco en una atención inclusiva y no discriminatoria con enfoque de derechos humanos y género, con trámites y canales con medición de la satisfacción usuaria o encuestas UX, para conocer la percepción de la ciudadanía e identificar espacios de mejora que se focalicen en la atención usuaria y una página web con lenguaje ciudadano, información actualizada y con configuraciones de accesibilidad.



Fondo Comunidad Activa

FORTALEZAS, DEBILIDADES, PUNTOS CRÍTICOS Y RIESGOS

Fortalezas

Asistencia técnica: El proceso considera la disposición de un equipo de trabajo de asistencia presencial, digital y telefónica, destinado al apoyo de las organizaciones en la confección de expedientes, sistematización de antecedentes, jornadas de capacitación y apoyo en la revisión y notificación de observaciones.

Puntos Críticos

- 1) Bases de postulación punto crítico, debe tener toda la información relevante de forma clara y oportuna a usuarios.
- 2) Preparación a personal que participa en proceso, como punto importante en calidad de servicio y experiencia usuaria.
- 3) Falta de canales presenciales que genera brecha digital.
- 4) Falta de evaluación de experiencia para mejorar la calidad de servicio

Debilidades

- 1) Aumento en cantidad de reclamos respecto a la postulación.
- 2) Caracterización de postulantes y beneficiarios para atención inclusiva y no discriminatoria.
- 3) Claridad del proceso referido a etapas, tiempos, responsables.
- 4) Lenguaje técnico de bases de postulación genera confusión.
- 5) Postulación al Fondo Comunicad Activa sólo se realiza online.
- 6) No hay medición de satisfacción usuaria y página de postulación sin lenguaje claro.

Riesgos

- 1) Bases de postulación mal formuladas genera problemas al momento de postular.
- 2) Personal sin capacitación o preparación insuficiente.
- 3) Portal de postulación fuera de funcionamiento.

Fondo Comunidad Activa

ÁMBITOS PRIORITARIOS DE TRABAJO

1

Evaluar constantemente la preparación de asistentes técnicos, evaluadores y personal que realiza atención de público, con el objetivo de disminuir la cantidad de reclamos recibidos.

2

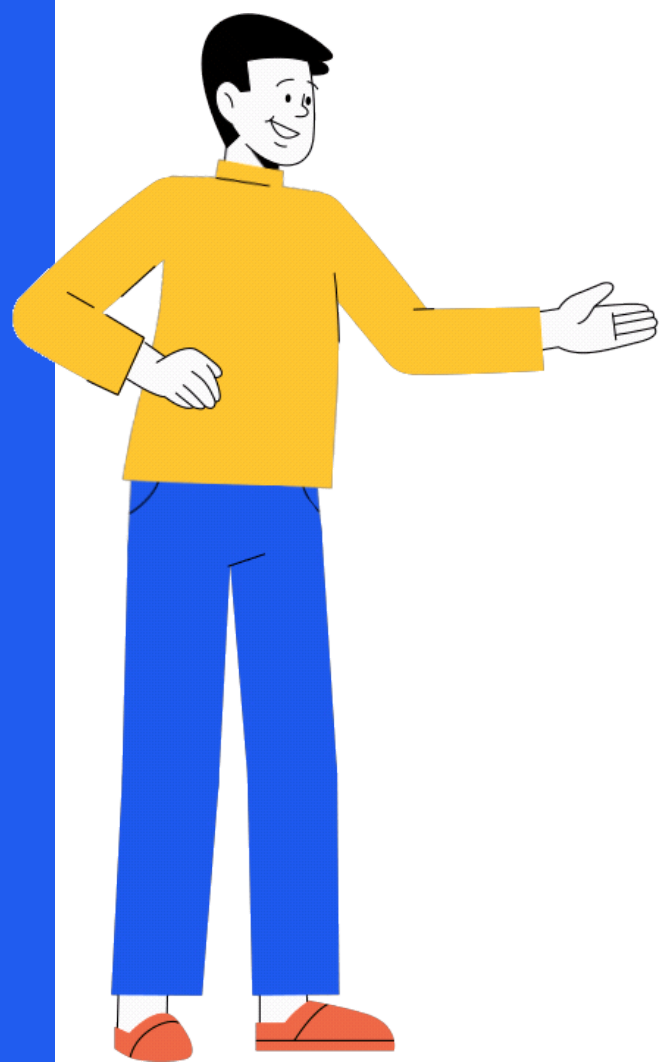
Habilitar la posibilidad de postulación con documentación física.

3

Implementar una ficha "tipo" o de ejemplo de proyectos aprobados para el conocimiento de nuevos postulantes, un banco de proyectos.

4

Implementación de nuevas formas de relacionamiento con el proceso, multicanalidad, por ejemplo, SMS o Whatsapp para la comunicación.



Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA)

FORTALEZAS, DEBILIDADES, PUNTOS CRÍTICOS Y RIESGOS

Fortalezas

- 1) **Participación del Consejo Regional:** permite contrastar los Estudios de Impacto Ambiental (EIA) y las Declaraciones de Impacto Ambiental (DIA) con las políticas, planes y programas de desarrollo regional del gobierno de Santiago, de tal manera de identificar su relación con ellas y su compatibilidad territorial.
- 2) **Equipo evaluador:** Altamente especializado y tiene amplio conocimiento de la norma.

Puntos Críticos

- 1) Los tiempos de respuesta son un punto crítico para la satisfacción de los usuarios.
- 2) La falta de rendición de cuentas respecto del procedimiento afecta la participación de la comunidad en el Sistema.

Debilidades

Falta de mecanismos de comunicación ciudadana que permitan que el trámite pueda ser conocido por las personas, en este sentido, podría haber desconocimiento ciudadano acerca de cuál es la influencia del Gobierno Regional en esta materia, su proceso e impacto de su pronunciamiento.

Riesgos

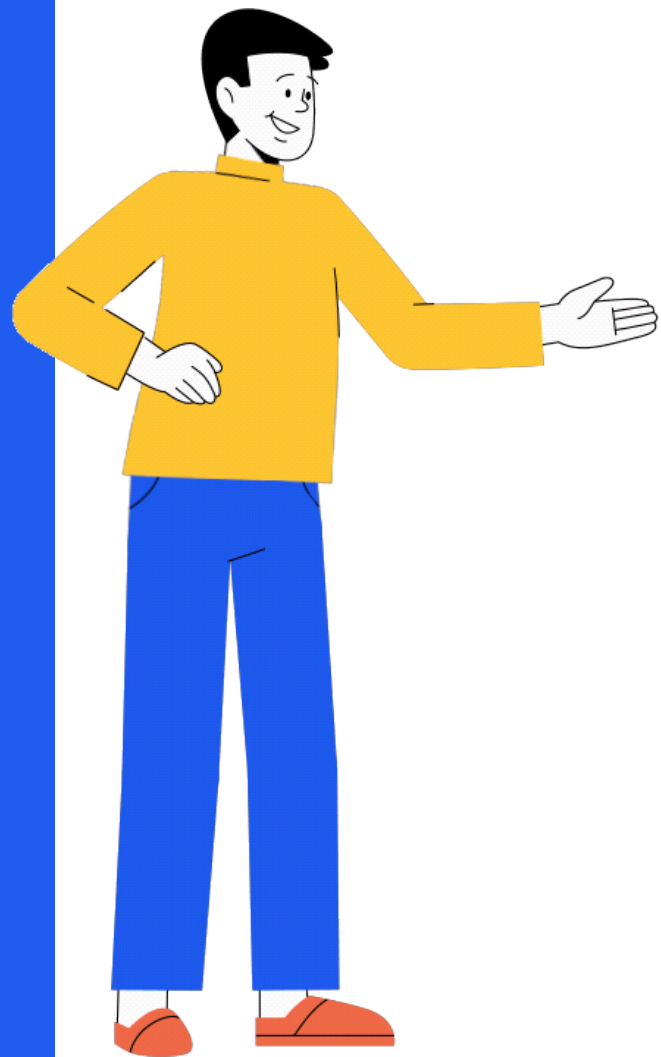
Que los tiempos de respuesta excedan el límite impuesto por la ley. Esto es un riesgo porque podría afectar la continuidad del proceso, el cumplimiento de la normativa y la experiencia usuaria.

Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA)

ÁMBITOS PRIORITARIOS DE TRABAJO

1

Coordinar instancias de participación ciudadana que permitan difundir la influencia del Gobierno de Santiago en la materia, comprendiendo los derechos a acceder y conocer el expediente físico o electrónico de la evaluación, formular consultas y obtener respuesta fundada de ellas.



Postulación a S.N.I, Circular N°33 y 8% Asignación Directa

FORTALEZAS, DEBILIDADES, PUNTOS CRÍTICOS Y RIESGOS

Fortalezas

- 1) Capacitación a Municipalidades: Se realizan capacitaciones en terreno para explicar características, exigencias y plazos a las postulaciones desde el Gobierno de Santiago.
- 2) Orientaciones sobre S.N.I: Se cuenta con una circular que contiene instrucciones y orientaciones que encauzan tipos de proyectos a presentar.

Puntos Críticos

- 1) La información del proceso de preinversión para los beneficiarios, ya que de ello depende que los postulantes cuenten con información completa, clara y oportuna para presentar iniciativas.
- 2) La página web, ya que de ella depende el nivel de información con el que cuentan los postulantes.
- 3) La recepción de los proyectos exclusivamente vía papel, dado que los beneficiarios de distintas comunas deben acercarse para la entrega de antecedentes.

Debilidades

- 1) No se encuentra digitalizado el proceso de postulación, el ingreso y su gestión se efectúa mayormente mediante papel, por lo que posteriormente debe digitalizarse la información.
- 2) Existe desconocimiento al funcionamiento del proceso entre las Unidades Técnicas, ya que la información no se encuentra disponible en la página web, además no hay un proceso formal estandarizado y actualizado para presentar proyectos en estas modalidades.
- 3) La información publicada en la página web respecto de proyectos no se actualiza de forma constante.
- 4) No existen mecanismos que permitan retroalimentar el proceso.

Riesgos

La página web desactualizada, con información incompleta es un riesgo para la información de las unidades técnicas y la ciudadanía que podría conllevar a la presentación de proyectos mal formulados o inadmisibles.

Postulación a S.N.I, Circular N°33 y 8% Asignación Directa

ÁMBITOS PRIORITARIOS DE TRABAJO

1

Habilitar la posibilidad de postulación de manera digital.

2

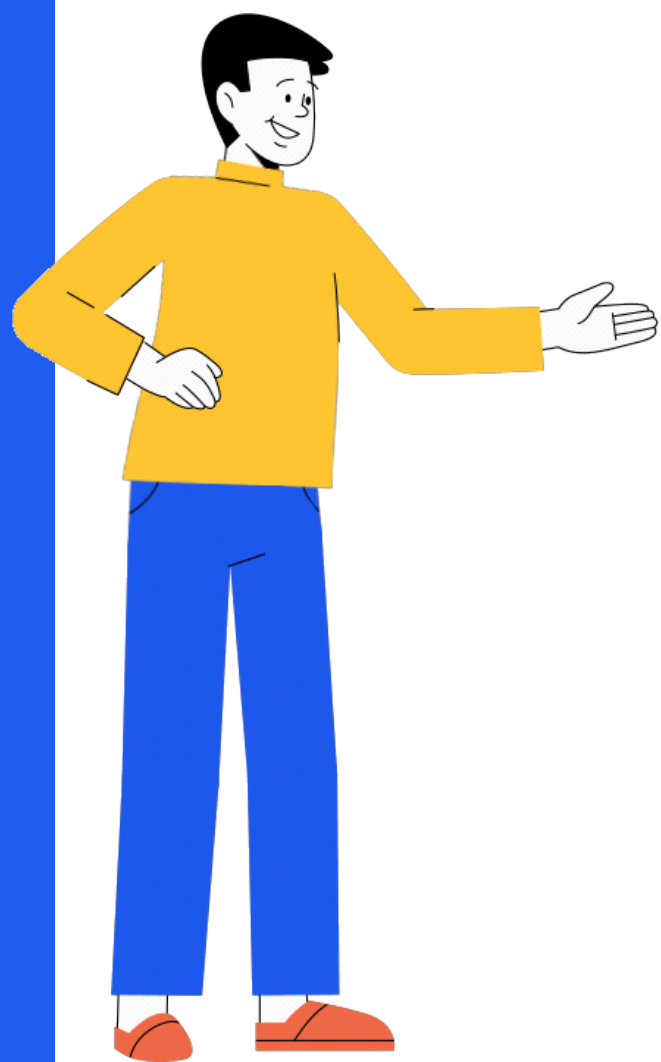
Implementar un banner o apartado que contenga la información relevante sobre los proyectos ya aprobados, o un banco de proyectos.

3

Implementar mecanismos de rendición de cuentas y transparencia que, por ejemplo, muestren las organizaciones que mantienen deudas con el GORE o que ya se han adjudicado proyectos con anterioridad.

4

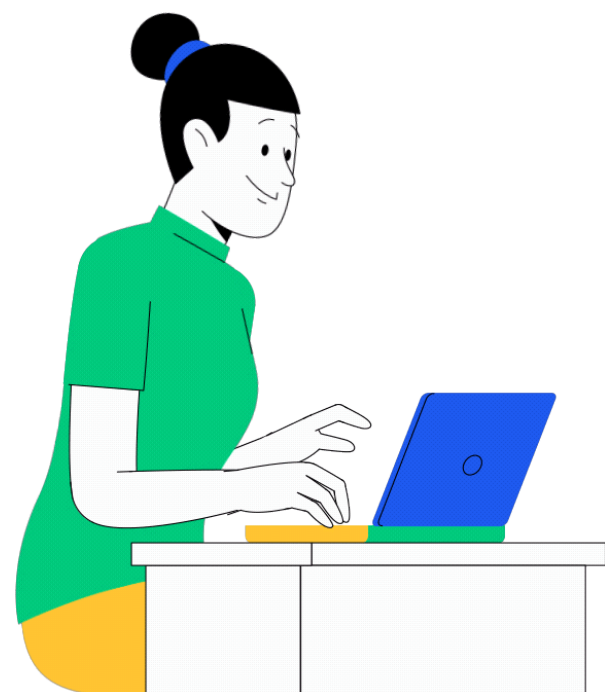
Implementar una ficha "tipo" o de ejemplos de proyectos seleccionados para el conocimiento de los nuevos postulantes, para el caso de asignación directa 8%



PRESENTACIÓN INFORME DE DIAGNÓSTICO CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

IE103RT2: Difusión del diagnóstico

El servicio difunde el informe de diagnóstico final entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el Código del Trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado) directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500





GOBIERNO DE SANTIAGO

Juntos. mejor región.

Gracias

**CALIDAD DE SERVICIO
Y EXPERIENCIA
USUARIA**

