



# **Diagnóstico de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría**

## **Introducción**

Dentro del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) 2023 existe el Indicador de Desempeño “Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria”. El objetivo de este Indicador es mejorar la calidad de servicio y experiencia 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.

Para el año 2023 se debió cumplir con la correcta implementación de la Etapa 1 de este Indicador, el que consideraba dentro de sus primeras acciones el constituir un Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, integrado por funcionarios/as de distintos niveles jerárquicos, incluyendo a quienes interactúan directamente con usuarios/as, jefaturas y representantes de las diversas áreas de la oficina central de nuestro Servicio.

A continuación, se detallan aspectos relevantes del Diagnóstico levantado.

## **Antecedentes**

El Servicio Local de Educación Pública Puerto Cordillera, cuenta con un área de Atención Ciudadana, dependiente del Departamento de Gestión Territorial y Participación Ciudadana. El vínculo con los usuarios está a cargo de una funcionaria, quien realiza la primera atención.

El horario de funcionamiento de esta área es de 8:30 a 14:00 horas, de lunes a viernes. La funcionaria a cargo realiza la primera atención y se preocupa del llenado de un formulario con el requerimiento, el cual, dependiendo de la materia, puede ser respondido en forma inmediata.

Actualmente los registros administrativos de la Oficina de Atención Ciudadana se ingresan en una planilla Excel.

De los formularios disponibles para registro escrito de las solicitudes, se cuenta con los siguientes:

- Formulario Denuncias.
- Formulario Reclamos.
- Formulario Denuncias Acoso Sexual y Laboral (en revisión del Manual de Procedimiento del Departamento de Gestión del Personas).

Como antecedente, el área de Atención Ciudadana fue creada el año 2018 con otros funcionarios en esas funciones, por lo que los procedimientos no han tenido continuidad.

El año 2023 nos permite ordenar el área, mejorando y estableciendo los procesos que actualmente se realizan, en consideración que la rotación del personal afecta en el seguimiento de los procesos de finalización.

Es dable señalar que el año 2021, no se cuenta con los registros de atención considerando que la funcionaria a cargo se encontraba con licencia médica sin autorización de reemplazo y la atención se realizaba de manera virtual, a través de correo electrónico.

Los canales de atención frecuentemente son presenciales, en los cuales las personas realizan todos sus trámites como reclamos, denuncias, consultas y felicitaciones a través de un formulario manual, el que es llenado por el mismo usuario. Las consultas con

respuestas inmediata son realizadas a través de las líneas telefónicas por las distintas unidades y departamentos pertenecientes al Servicio.

Por correo electrónico también se reciben consultas y reclamos, las que son derivadas a las distintas unidades y departamentos.

Con relación a la información disponible en esta materia, es importante manifestar que la tipología de reclamo no estaba considerada en nuestros procesos hasta el año 2022 y 2023.

## Indicador: Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Para el año 2023, nuestro Servicio debió cumplir con la Etapa 1, que consistía en 3 objetivos. A continuación, se detalla el cumplimiento (según reportabilidad en Plataforma):

**Objetivo 1:** La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

### 1.1.1. Conformación de un Comité de calidad de servicio y experiencia usuaria Titulares

	Nombre Funcionario/a	Cargo	Unidad/Departamento	Cargo en el Comité
1	Laura Pizarro Carrasco	Jefa(S) Departamento Gestión Territorial y Participación Ciudadana	Departamento Gestión Territorial y Participación Ciudadana	Encargada del Comité
2	Danella Méndez López	Encargada de Auditoría	Auditoría	Asesor(a) Técnico
3	Andrea Martínez Leiva	Administrativa de Presupuesto	Unidad de Planificación y Control de Gestión	Asesor(a) Técnico
4	Viviana Neira Aranda	Administrativa Administración (Ingreso y registro, Remuneraciones y Bienestar y Calidad de Vida)	Departamento Gestión de Personas	Asesor(a) Técnico
5	Susana Hernández López	Profesional Mejora Continua Acompañamiento	Unidad de Apoyo Técnico Pedagógico	Asesor(a) Técnico

		Pedagógico		
6	Ingrid Valencia Santa María	Administrativa y Administración y Provisión de Servicios (Informática, Servicios Generales y Gestión Documental)	Unidad de Administración y Finanzas	Asesor(a) Técnico
7	Jocelyn Solís Codoceo	Administrativa y responsable Oficina de Partes	Unidad de Administración y Finanzas	Asesor(a) Técnico
8	Andrea Pacheco Galleguillos	Profesional Participación Ciudadana	Departamento Gestión Territorial y Participación Ciudadana	Asesor(a) Técnico
9	Elsa Rozas Yáñez	Administrativa Atención Ciudadana	Departamento Gestión Territorial y Participación Ciudadana	Asesor(a) Técnico
10	María José Solís Lobos	Encargada Atención Ciudadana, Transparencia y Lobby	Departamento Gestión Territorial y Participación Ciudadana	Asesor(a) Técnico

### 1.1.2. Análisis de la existencia de una política de calidad de servicio

El Servicio Local de Educación Pública (SLEP) Puerto Cordillera no cuenta con una política de calidad de servicio.

### 1.1.3.a. Actividad de concientización en materia de calidad de servicio

Actividad #1				
Nombre de la actividad	Tema	Descripción	Modalidad	Personas funcionarias
ATENCIÓN DE PÚBLICO	TIPOS DE COMUNICACIÓN, COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL, CARACTERÍSTICAS DEL COMPORTAMIENTO DEL PÚBLICO	Conocer tipologías de clientes, aplicando técnicas para reforzar las competencias de los participantes, con el fin de mejorar la atención de los clientes internos y externos; y lograr así la mantención de éstos.	Online	25

### 1.1.3.b. Resumen de la cantidad de participantes en actividades de concientización

**Total, de participantes distintos:**

**25**

**Total, de personas funcionarias al 31 de marzo de 2023:**

**69**

**Porcentaje de participación:**

**36.2 %**

**Objetivo 2:** La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana.



### 1.2.1. Identificación de registros administrativos

Registro #1: Planilla Atención Ciudadana, Lobby y Transparencia Pasiva					
Descripción	Formato	Captura	Período		Frecuencia
<p>Como canales de comunicación se puede clarificar que actualmente contamos con los siguientes registros administrativos que mantiene el Servicio Local de Educación Pública Puerto Cordillera, Plataforma Lobby en las que ingresan todas las solicitudes de audiencias de sujetos pasivos y activos.</p> <p>Solicitudes de Acceso a la Información, son aquellas solicitudes que ingresan por el portal de transparencia pasiva y que deben ser respondidas en un plazo legal de 20 días, siendo prorrogable por 10 días. De manera Presencial y por correo electrónico se atienden a los/as usuarios/as recibiendo sus consultas, reclamos, denuncias y felicitaciones. Es dable señalar que en estos registros administrativos son derivados a las unidades y/o departamentos de acuerdo a la materia solicitando plazos para responder.</p>	xls	Manual	Desde 02-01-2023	Hasta 25-09-2023	Semanal

### 1.2.2. Trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía

Trámite o servicio #1: Atención Ciudadana
Descripción
<p>Se atienden consultas, reclamos, denuncias y solicitudes por la Unidad de Atención Ciudadana en forma presencia y Telefónica</p> <p>Por Transparencia Pasiva el 100 de las solicitudes son ingresadas en forma digital, las consultas en su mayoría son por temas institucionales</p> <p>La Plataforma Lobby, se atienden todas las solicitudes de audiencia de Lobistas y Sujetos Pasivos</p>

Tipo de producto	Canales de atención	Marco legal	Tipo de usuario	Volumen transacciones
Atención ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presencial</li> <li>Digital</li> <li>Telefónico</li> </ul>	<p>Ley 20.730</p> <p>Ley 20.285</p>	Persona natural y jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal digital: 1</li> <li>Canal presencial: 1</li> <li>Canal telefónico: 1</li> </ul>

Registros administrativos	Instrumento de percepción
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planilla Atención Ciudadana, Lobby y Transparencia Pasiva</li> </ul>	



### 1.2.3.a Reclamos respondidos y su tiempo de respuesta

Año	Reclamos			Tiempos de respuesta en días hábiles					
	N.º respondidos	N.º recibidos	Respondidos	Promedio	Mediana	Mínimo	Máximo	Mayor a 20 días	Respondidos en más de 20 días hábiles
2022	21	53	39,6 %	70,0	60	30	120	21	100,0 %
2023 (al 30 de junio)	37	37	100,0 %	12,0	8	6	14	0	0,0 %

### 1.2.3.b Tiempos de respuesta a los trámites de los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales

Trámite	Justificación	Hito inicio	Hito final	Tiempo esperado para la gestión del trámite
Atención Ciudadana	Nuestros/as usuarios/as finales son nuestros estudiante pertenecientes a nuestros 59 establecimientos educacionales	Solicitud de matrícula y/o cupo en los establecimientos educacionales	La gestión se realiza en forma inmediata cuando llega la solicitud de matrícula, se gestiona directamente con el establecimiento educacional requerido, el tiempo de respuesta puede variar considerando si el cupo está o no, cuando el cupo no está se deben realizar las solicitudes a la secretaria ministerial para un extra cupo	15 días
Tiempo de respuesta, en días hábiles, de acuerdo con los hitos de inicio y cierre				
	Promedio	Mediana	Mínimo	Máximo
2020	4,0	4	1	8
2021	0,0	0	0	0
2022	90,0	65	1	180
2023 (al 30 de junio)	45,0	30	3	90
Transacciones gestionadas				
	En un plazo mayor al esperado		En el año	Porcentaje
2020	0		17	0,0 %
2021	0		0	-
2022	152		199	76,4 %
2023 (al 30 de junio)	102		271	37,6 %

#### 1.2.4. Información de mediciones de satisfacción usuaria



*No contamos con la plataforma de Satisfacción de Usuario MESU, quedando establecido (Exclusión RT 1,2 y 3 del objetivo 2: MESU)*

#### 1.2.5. Otros instrumentos de percepción disponibles en el análisis

##### Justificación por no contar con otros instrumentos de percepción

- |                       |  |
|-----------------------|--|
| 2020                  | Dicha unidad nace el año 2018, con la creación de la Ley 21.040 encontrándonos actualmente en un proceso de implementación y reestructuración de la Unidad de Atención Ciudadana en consideración a la rotación del personal lo que nos dificulta la continuidad de los procesos y la finalización de aquellos, dado lo anterior aún no contamos con plataformas que nos sistematice la información y podamos medir la satisfacción usuaria. |
| 2021                  | Dicha unidad nace el año 2018, con la creación de la Ley 21.040 encontrándonos actualmente en un proceso de implementación y reestructuración de la Unidad de Atención Ciudadana en consideración a la rotación del personal lo que nos dificulta la continuidad de los procesos y la finalización de aquellos, dado lo anterior aún no contamos con plataformas que nos sistematice la información y podamos medir la satisfacción usuaria. |
| 2022                  | Dicha unidad nace el año 2018, con la creación de la Ley 21.040 encontrándonos actualmente en un proceso de implementación y reestructuración de la Unidad de Atención Ciudadana en consideración a la rotación del personal lo que nos dificulta la continuidad de los procesos y la finalización de aquellos, dado lo anterior aún no contamos con plataformas que nos sistematice la información y podamos medir la satisfacción usuaria. |
| 2023 (al 30 de junio) | Dicha unidad nace el año 2018, con la creación de la Ley 21.040 encontrándonos actualmente en un proceso de implementación y reestructuración de la Unidad de Atención Ciudadana en consideración a la rotación del personal lo que nos dificulta la continuidad de los procesos y la finalización de aquellos, dado lo anterior aún no contamos con plataformas que nos sistematice la información y podamos medir la satisfacción usuaria. |

#### 1.2.6. Registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios prioritarios

Registro n.º 1: Planilla Atención Ciudadana, Lobby y Transparencia Pasiva  		
Descripción	Principales indicadores	Principales hallazgos
<p>Como canales de comunicación se puede clarificar que actualmente contamos con los siguientes registros administrativos que mantiene el Servicio Local de Educación Pública Puerto Cordillera, Plataforma Lobby en las que ingresan todas las solicitudes de audiencias de sujetos pasivos y activos.</p> <p>Solicitudes de Acceso a la Información, son aquellas solicitudes que ingresan por el portal de transparencia pasiva y que deben ser respondidas en un plazo legal de 20 días, siendo prorrogable por 10 días.</p> <p>De manera Presencial y por correo electrónico se atienden a los/as usuarios/as recibiendo sus consultas, reclamos, denuncias y felicitaciones.</p> <p>Es dable señalar que en estos registros administrativos son derivados a las unidades y/o departamentos de acuerdo a la materia solicitando plazos para responder.</p>	<p>Los principales indicadores que se obtienen al realizar un análisis de la información son; tipología de lo requerido, tiempo de respuesta y a la unidad requerida</p>	<p>Los tiempos de respuestas y las tipologías de lo solicitado por los requirentes, nos permite visualizar las unidades que más tiempo se demoran en contestar y aquellas unidades del servicio con mayor frecuencia de requerimientos y/o solicitudes.</p>

### 1.2.7. Análisis de la información obtenida en las secciones "Atención ciudadana", "Instrumentos de percepción", "Registros administrativos relevantes"

#### ► Módulo: Reclamos

##### Análisis



¿Cuentan con clasificaciones de los reclamos?

*Sí*

¿Cuáles son los reclamos más frecuentes que recibe la institución?

*Reclamos por solicitud de cupos en los establecimientos educacionales*

¿En qué materias han aumentado los reclamos? Considere una comparación año a año.

*La falta de cupos en nuestros establecimientos educacionales entendiéndose que los alumnos y alumnas son nuestros clientes finales*

¿En qué materias han disminuido los reclamos? Considere una comparación año a año.

*En la actualidad han disminuido los reclamos relacionados a las solicitudes ingresadas por mail y que no eran respondidas, a la fecha se sigue trabajando en la concientización de entregar respuesta en forma oportuna*

¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de reclamos respondidos en los últimos 3 años?

*La tipología de reclamo recién fue creada el año 2022, considerando que sólo trabajábamos con denuncias por nuestro quehacer formativo y educativo, el año 2022 se implementó la tipología de reclamo, lo que podemos analizar con relación a la cantidad de reclamos respondidos para el periodo 2022 y 2023, se tiene un total de 18 Reclamos respondidos e ingresados 53 en el periodo 2022 y 21 recibidos y respondidos 21 en el año 2023, por lo que se disminuye considerablemente los respondidos en el año T*

¿Cómo ha evolucionado el tiempo de respuesta a reclamos en los últimos 3 años?

*En la comparación del año 2022 y 2023, los tiempos de respuesta han disminuido llegando aún máximo de 15 días en entregar la respuesta, a diferencia del año 2022 que el promedio de respuesta era mayor a los 45 días*

¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de reclamos respondidos dentro de 20 días hábiles en los últimos 3 años?

*Considerablemente, considerando que a la fecha todos los reclamos son cerrados en un tiempo máximo de 15 días*

¿Qué espacios de mejora se identifican en relación con la entrega de respuesta a reclamos y los tiempos de esta gestión?

*Seguir trabajando y sensibilizando a las unidades para seguir disminuyendo los tiempos de respuesta a los reclamos recepcionados, hoy con el PMG 2023, nos da una oportunidad para seguir mejorando y fortaleciendo nuestros espacios de atención.*

## ► Módulo: Registros administrativos

### Análisis



¿Qué información o registros administrativos hacen falta para caracterizar a las personas usuarias que interactúan con la institución?

*En los registros que actualmente manejamos no cuenta con la variable de cierre y paralelamente los registros deberán ser por cada tipología y no una sola con alternativas*

¿Qué información o registros administrativos hacen falta para caracterizar las interacciones de las personas con la institución?

*Que la sea manejada e informada por una sola persona, considerando que existen muchas personas que atienden usuarios/usuarias por los distintos canales de comunicación pero no existe unificación ni criterios que nos permita cuantificar todas las interacciones que manejamos como institución*

¿Qué oportunidades de mejora se identifican en la forma en que se recogen los datos de experiencia usuaria en la institución?

*Una plataforma digital que nos permita realizar un levantamiento de la satisfacción usuaria y poder levantar datos brutos cuantitativos y cualitativos de análisis para tener una mejora continua en nuestros procesos*

## ► Módulo: Canales

### Análisis



¿A través de qué canales puede interactuar la ciudadanía con la institución?

- **Digital:** Los canales de atención y/o canales de atención frecuentemente son presenciales, en los cuales las personas realizan todos sus trámites como reclamos, denuncias, consultas y felicitaciones a través de un formulario manual el cual es llenado por el mismo usuario. Las consultas con respuestas inmediatas son realizadas a través de las líneas telefónicas por las distintas unidades pertenecientes al servicio. Por correo electrónico también se reciben consultas y reclamos, las que son derivadas a las distintas unidades. También por lobby y transparencia pasiva (solicitudes de acceso a la información). El Servicio Local de Educación Pública Puerto Cordillera, cuenta con una Unidad de Atención Ciudadana a cargo de una administrativa.
- **Presencial:** En la actualidad solo se cuenta con un espacio físico a través del cual se comunica con los ciudadanos o instituciones del Estado, que permite a las personas entrar en contacto con las diferentes unidades, para facilitar el ejercicio de sus derechos o el cumplimiento de sus deberes, garantizando la oportunidad de acceso y sin discriminación. Permite la difusión de nuestros establecimientos educacionales y trámites propios de las reparticiones públicas; la comunicación de prioridades gubernamentales; y la expresión de reclamos, sugerencias, expectativas e intereses.
- **Telefónico:** Es un espacio para la entrega de información de distinto tipo, especialmente, respecto a las consultas relacionadas con las distintas unidades del servicio.

¿Cuenta con un modelo de atención?

No

¿Cuáles son los canales más utilizados por las personas usuarias?

- **Presencial:** El Servicio Local de Educación Pública Puerto Cordillera, cuenta con una Unidad de Atención Ciudadana con funcionamiento de 9:00 a 14:00 horas a cargo de una administrativa, quien realiza la primera atención y llenado de formulario con el requerimiento, el cual dependiendo de la materia se puede entregar respuesta en forma inmediata y es la que más atenciones registra en el año.

¿Cuáles son los canales que funcionan de mejor forma en la institución?

*Los presenciales, considerando que nos permite realizar el registro, seguimiento y cierre.*

¿Cuáles son los canales con mayores oportunidades de mejora?

*Los canales digitales, una plataforma que nos permita cuantificar todos los requerimientos que ingresan a las distintas unidades, en consideración que aún no se logra sistematizar todas las atenciones que se reciben por los distintos canales de atención.*

¿Cómo ha evolucionado el desempeño de los canales de atención?

*Solo la visualización de la unidad hacia los usuarios y usuarias, entendiéndose que somos un servicio nuevo y que antiguamente cuando eran DAEM no existía la unidad.*

**► Módulo: Trámites/Servicios**

Análisis

¿Cuáles son los trámites/servicios más utilizados (con un mayor volumen de transacciones) de la institución?

- Atención Ciudadana

¿Cuáles son los trámites/servicios que funcionan de mejor forma en la institución?

*Las solicitudes relacionadas a temas contractuales como por ejemplo orientaciones o requerimientos de distintos documentos asociados al personal que se desempeña en los establecimientos educacionales, los cuales son gestionados en forma inmediata, generando una satisfacción del usuario/usuario*

**cuales\_son\_los\_tramites\_servicios\_con\_mayores\_oportunidades\_de\_mejora**

*Los requerimientos de cupos en los establecimientos educacionales, que nos permita trabajar en forma unificada con los otros departamentos del servicio con la finalidad de dar respuesta en forma inmediata y no generar los reclamos que a la fecha nos afectan*

**como\_ha\_evolucionado\_el\_desempeno\_de\_los\_tramites\_servicios**

*En los tramites propios del personal que se desempeña en los establecimientos educacionales, sin duda hemos disminuido los plazos de respuestas generando conformidad por parte del personal*

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

### 1.3.1. Informe de diagnóstico que contempla fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo.

#### Fortalezas

Se garantiza la oportunidad de acceso, sin discriminación de ninguna especie. Esta participación implica el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes, el acceso a productos y servicios que provee el Servicio Local, la recepción de información acerca de establecimientos educacionales, situaciones contractuales y beneficios que brinda el Estado, y la expresión de sus expectativas e intereses a través de reclamos, denuncias y sugerencias, consultas y opiniones.

En la actualidad solo se cuenta con un espacio físico a través de los cuales se comunica con los ciudadanos o instituciones del Estado, que permite a las personas entrar en contacto con las diferentes unidades y departamentos, para facilitar el ejercicio de sus derechos o el cumplimiento de sus deberes, garantizando la oportunidad de acceso y sin discriminación. Permite la difusión de nuestros establecimientos educacionales y trámites propios de las reparticiones públicas; la comunicación de prioridades gubernamentales; y la expresión de reclamos, sugerencias, expectativas e intereses.



Es un espacio para la entrega de información de distinto tipo, especialmente, respecto a las consultas relacionadas con las unidades y departamentos del Servicio.

La claridad de la información entregada y la exactitud con que se aborda son temas positivos de la atención.

En circunstancias en que hay vacíos de información, los funcionarios realizan consultas hasta lograr entregar todos los antecedentes requeridos por usuarios.

Se realiza atención preferencial a embarazadas y personas de tercera edad.

Se realiza la atención ocupando suficiente tiempo como para asegurar que usuarios y usuarias hayan comprendido la información.

El trato es cordial y los usuarios se sienten acogidos, existe una buena disposición a atender a usuarios y usuarias. Se destaca el trato amable y la orientación para responder de manera completa las preguntas de usuarios.

### **Debilidades**

La Oficina de Atención Ciudadana tiene como finalidad coordinar todos los espacios de funcionamiento de las distintas unidades que realicen atención a usuarios y usuarias, con el objetivo de mostrar uniformidad en la manera en que el Gobierno comunica sus servicios, programas sociales y beneficios.

La rotación del personal afecta en el seguimiento de los procesos de finalización.

### **Riesgos**

Denuncias en la Superintendencia de Educación y Contraloría.

### **Puntos críticos**

La formalidad de las respuestas y los tiempos de respuestas.

### **Ámbitos prioritarios de trabajo**

- Generar un sistema informático que nos permita sistematizar la información.

- Realizar mejoras en el espacio de Atención Ciudadana.
- Unificar criterios de atenciones.
- Disminuir la rotación de los funcionarios en la sección de Atención Ciudadana
- La concientización con los funcionarios.

### **Análisis final**

El Informe, realizado conjuntamente con Atención Ciudadana, considera que para que exista cohesión entre los trabajadores/as de nuestro Servicio, es necesario fomentar una cultura organizacional adecuada. Para implementar cualquier medida, nuestra institución y funcionarios/as necesitan ser consciente de la relevancia de la atención de usuarios y el acceso eficiente a la información.

El diagnóstico se presenta no como un fin en sí mismo, sino como un primer paso fundamental para perfeccionar el funcionamiento de la Oficina de Atención Ciudadana, que se vincula con establecer un sistema informático para unificar el ingreso de las diversas atenciones, mejorar los tiempos de respuesta y su formalidad.