



DIAGNÓSTICO CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

**Servicio Local de Educación Pública
Puerto Cordillera**

2024

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
2. CONTEXTO	2
3. OBJETIVO 1	2
3.1 Conformación del comité de calidad de servicio y experiencia usuaria	2
3.2 Análisis de la existencia de una política de calidad de servicio	2
3.3. Actividad de concientización en materia de calidad de servicio.....	2
4. OBJETIVO 2	3
4.1 Caracterización de registros administrativos e identificación de trámites y/o servicios entregados por la ciudadanía.....	3
4.2 Sistematización: reclamos respondidos y tiempos de repuesta a reclamos.....	4
4.3 Sistematización: tiempos de respuesta de trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía	4
4.4 Sistematización: medición de satisfacción usuaria (MESU) y otros instrumentos de percepción usuaria.....	5
5. OBJETIVO 3	6
5.1 Elaboración de un informe de diagnóstico	6

1. INTRODUCCIÓN

En relación con la Agenda de Modernización del Estado impulsada por el Ministerio de Hacienda, y de Mejor Gasto que impulsa la Dirección de Presupuestos (DIPRES), en 2023 se incorporan nuevos temas dentro del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de los Servicios Públicos. Esto último con el propósito de seguir avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional y la entrega de servicios a la ciudadanía.

En el objetivo de calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, en 2023 se creó un nuevo Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de las personas en sus interacciones con el Estado. Este tiene como finalidad 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.

Este sistema busca que los servicios públicos implementen iniciativas concretas para mejorar la experiencia de las personas que reciben servicios del Estado, avanzando desde la medición de indicadores puntuales de calidad de servicio al uso de la información para la gestión e incorporación de planes de mejora. Por medio del Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, las instituciones instalarán capacidades y prácticas orientadas hacia la calidad de servicio y satisfacción usuaria, y su mejora continua.

Para esto, en una primera etapa SLEP Puerto Cordillera generó un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio, utilizando como insumo mediciones de satisfacción, a través de registros administrativos, como los reclamos recibidos. Además, de la conformación de un comité de calidad de servicio y experiencia usuaria conformado por funcionarios y funcionarias de distintas áreas, abordando esta tarea de forma transversal.

Continuando con la implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, para el año en curso, SLEP Puerto Cordillera realizará actualización y difusión del diagnóstico de brechas, definiendo los principales problemas a resolver en materia de experiencia usuaria y calidad de servicio, en base a información de registros administrativos, así como los trámites y servicios disponibles de cara a la ciudadanía. Estos registros serán sistematizados y analizados.

Posterior al análisis de los registros, se contemplarán las fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo.

Finalmente, se presentará un diagnóstico de los principales problemas a resolver en materia de experiencia usuaria y calidad de servicio en nuestro servicio, siendo el punto de partida de las siguientes etapas del Sistema.

2. CONTEXTO

El Servicio Local de Educación Pública Puerto Cordillera, a través del Departamento de Participación y Vinculación Territorial y la sección de participación ciudadana, realiza las gestiones necesarias para orientar y brindar la atención a todo ciudadano respecto a sus solicitudes, reclamos, felicitaciones y sugerencia, como también las gestiones para realizar la evaluación de su satisfacción de los servicios que provee el SLEP Puerto Cordillera.

La atención presencial está a cargo de un funcionario o funcionaria de SLEP Puerto Cordillera, quien realiza la primera atención y registra el requerimiento del usuario, el cual, dependiendo de la materia, puede ser respondido en forma inmediata o mediante derivación a la Unidad, Departamento o Sección correspondiente.

3. OBJETIVO 1

3.1 Conformación del comité de calidad de servicio y experiencia usuaria ¹

Nº	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre	Estamento	Rol
1	Hott	Aguilera	Mathias	Profesional	Encargado de Comité
2	Robles	Castillo	Ernesto	Profesional	Suplente encargado
3	Rivera	Rivera	Beatriz	Profesional	Asesor Técnico
4	Cuello	Munizaga	Katusca	3er Nivel jerárquico	Asesor Técnico
5	Solís	Codoceo	Jocelyn	Administrativo	Asesor Técnico
6	Gallardo	Gallardo	Celsio	Administrativo	Asesor Técnico
7	Prado	Martínez	Roque	Profesional	Asesor Técnico
8	Valdés	Gutiérrez	Isabel	Profesional	Asesor Técnico
9	Labarca	Varela	Freddy	Profesional	Asesor Técnico
10	Quintanilla	Gallardo	Juan	Profesional	Asesor Técnico
11	Soto	Rojas	Cesar	Auxiliar	Asesor Técnico
12	Martínez	Leiva	Andrea	Técnico	Asesor Técnico
13	Biskupovic	Heredia	Axel	Profesional	Asesor Técnico

3.2 Análisis de la existencia de una política de calidad de servicio

El Servicio Local de Educación Pública Puerto Cordillera no cuenta con una política de calidad de servicio, comprometiendo su implementación durante el año 2024.

3.3. Actividad de concientización en materia de calidad de servicio

El Servicio Local Puerto Cordillera, ha definido y coordinar una actividad de concientización para el año 2024. Esta actividad será aprobada por el Comité, considerando la asistencia del 30% o más del

¹ Resolución Exenta N°873/2024 aprueba constitución del comité de calidad de servicio y experiencia usuaria del SLEP Puerto Cordillera

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. El fin de la actividad es motivar y/o capacitar en temáticas de calidad de servicio y experiencia usuaria, por lo que es relevante incluir a la mayor cantidad posible de personas de la institución que están involucrados directa o indirectamente con la interacción con la ciudadanía.

4. OBJETIVO 2

4.1 Caracterización de registros administrativos e identificación de trámites y/o servicios entregados por la ciudadanía.

SLEP Puerto Cordillera, mantiene un catastro de información disponible al respecto de la atención usuaria, caracterizando todos los registros administrativos existentes en este ámbito, identificando los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía y en particular aquellos asociados a proyectos de inversión. La información se presenta en las siguientes secciones:

a) Caracterización de registros administrativos

 PUERTO CORDILLERA <small>Andacollo Coquimbo</small> 							
Fecha	Nombre	Rut	Institución	Teléfono/Correo Electrónico	Motivo Visita	Departamento	Profesional que Recepta
02/01/2024	Lizette Contreras	15.354.808-9	Escuela Lucia Godoy		Bono Sala Cuna	Gestion de Persona	Cverlyn Plaza
02/01/2024	Luis Araya	13.975.418-2	Escuela el Peñon	968266399	Presupuesto	Adm y Finanza	Ricardo Lopez
02/01/2024	Sergio Araya	13.979.714-0	Práctica	98582346	Práctica Profesional	Adm y Finanza	Ricardo Lopez
02/01/2024	Clara García	12.570.471-9	Escuela Juan Pablo		Bono Laboral	Gestion de Persona	Pablo Herrera
02/01/2024	Rosa Pérez	6.704.485-2	Jean Piaget	995483282	Revisión Planta	UATP	Lizette Fretz
02/01/2024	Marcela Zúñeb	12.425.819-7	VTF	998781294	Reunión	Dirección Ejecutiva	
02/01/2024	Zulema Collao	19.0216.617-9	AFII VTF	945881978	Reunión	Dirección Ejecutiva	
02/01/2024	Yessna Gonzalez	16.619.235-8	AFII VTF	971056013	Reunión	Dirección Ejecutiva	
02/01/2024	Judith Gutiérrez	13.973.631-6	AFII VTF	979927019	Reunión	Dirección Ejecutiva	
02/01/2024	Barbara Bonilla	16.442.268-2	AFII VTF	945487106	Reunión	Dirección Ejecutiva	
02/01/2024	Patricia Fajardo	15.054.330	AFII VTF	95637212	Reunión	Dirección Ejecutiva	
02/01/2024	Nicole Núñez	17.451.737-3	AFII VTF	974102643	Reunión	Dirección Ejecutiva	
02/01/2024	Patricia Valderrama	20.281.726-5	AFII VTF	952335049	Reunión	Dirección Ejecutiva	
03/01/2024	Noelia	12568856-5	IAC	987505438	Reunión	UATP	Lizette Fretz
03/01/2024	Georgiana Sunagri	7.427.210-k	IAC	968561769	Solicitud de Certificado	Gestion de Persona	
03/01/2024	Rodrigo Aguilera	12.945.937-7	Escuela P.A. Hurtado	964083618	Reunión	Adm y Finanza	Alexander Orrego
03/01/2024	Juana Ponzi	15.054.208-0	Escuela P.A. Hurtado	942212299	Reunión	Adm y Finanza	Alexander Orrego
03/01/2024	Cynthia Lobato	19.568.398-2	Escuela Juan Sandoval	92085567	Certificado	Gestion de Persona	
03/01/2024	Marjorie Guicte	12.711.348-5	Liceo Diego Portales	964872588	Solicitud de Certificado	Gestion de Persona	
03/01/2024	Carlo Hernandez	13.392.888-9	Liceo Diego Portales	990450723	Consulta año Servicio	Gestion de Persona	
03/01/2024	Joana Bolado	13.010.995-5	Liceo Diego Portales	952097968	Consulta año Servicio	Gestion de Persona	
03/01/2024	Caroline Martinez	11.935.684-9	Particular	945166775	Reunión	UATP	Lizette Fretz
03/01/2024					Consulta año Servicio	Gestion de Persona	

b) Trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía ²

Código del registro	Nombre del registro	Tipo de registro	Estado registro	Nivel de digitalización
TR-SER00110-00039	Solicitud de Audiencia (Ley 20.730)	Otra Tramitación	Completado	Nivel 3

² Se identifican los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía según el catálogo de procedimientos administrativos y tramitaciones CPAT, actualizados al 31 de diciembre de 2023.

TR-SER00110-00040	Solicitud de Acceso a la Información Pública (Ley 20.285)	Otra Tramitación	Completado	Nivel 3
TR-SER00110-00041	Atención ciudadana reclamos y sugerencias	Otra Tramitación	Completado	Nivel 0

c) Trámites asociados a proyectos de inversión

Código del registro	Nombre del registro	Tipo de registro	Estado registro	Nivel de digitalización
SIN CODIGO	Postulación a Proyectos de Inversión	Procedimiento FE	Completado	Nivel 0

4.2 Sistematización: reclamos respondidos y tiempos de respuesta a reclamos³

A continuación, se presenta información estadística de tiempos de respuesta de reclamos respondidos en los últimos 3 años. El análisis incluye información del año en curso⁴ y de los últimos 3 años permitirá estudiar la evolución del indicador en el tiempo y observar si aumenta la carga y/o su tasa de respuesta, entre otros.

Año	Reclamos			Tiempos de respuesta en días hábiles					
	Nº Respondidos	Nº Recibidos	%	Promedio	Mediana	Mínimo	Máximo	> a 20 días	%
2021	Sin Registro								
2022	21	53	39,6	70	60	30	120	21	100
2023	37	37	100	12	8	6	14	0	0
2024	2	2	100	5	5	5	5	0	0

La ausencia de registro de reclamos en el año 2021 se debe a la falta de una estructura organizativa clara para su registro. Sin embargo, los años posteriores se trabajó en establecer la designación de un responsable encargado de implementar un sistema de registro y seguimiento de reclamo, estas acciones permitieron mejorar la atención de reclamos.

4.3 Sistematización: tiempos de respuesta de trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía

A continuación, se presenta información estadística de tiempos de respuesta de los 3 trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía. El análisis incluye información del año vigente y de los 3 últimos años, de esta forma se podrá contar con datos suficientes para analizar la evolución del indicador.

1. Trámite	Hito Inicio	Hito Final	Plazo de Respuesta
Solicitud de Audiencia (Ley 20.730)	Solicitud de audiencia lobby	Pronunciamiento de la solicitud	3 días hábiles

³ De acuerdo con el artículo 24 de la ley N°19.008, “Las decisiones definitivas deberán expedirse dentro de los 20 días siguientes, contados desde que, la petición del interesado se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse”. Cabe destacar que el artículo 25 de la misma ley indica que los plazos se establecen en días hábiles

⁴ Fecha de corte 30 de junio 2024

Tiempos de Respuesta en Días Hábiles							
Año	Promedio	Mediana	Mínimo	Máximo	Nº Transacciones en Plazo Mayor al Esperado	Nº Transacciones Gestiónadas en el Año	%
2021	13	5	0	176	96	251	38
2022	17	2	0	259	101	256	39
2023	31	7	0	389	90	166	54
2024	29	20	0	89	68	96	70

2. Trámite		Hito Inicio		Hito Final		Tiempo	
Solicitud de Acceso a la Información Pública (Ley 20.285)		Solicitud de acceso a información		Respuesta a solicitud de información		20 días	
Tiempos de Respuesta en Días Hábiles							
Año	Promedio	Mediana	Mínimo	Máximo	Nº Transacciones en Plazo Mayor al Esperado	Nº Transacciones Gestiónadas en el Año	%
2021	11	10	0	23	1	40	3
2022	11	11	1	34	1	33	3
2023	29	27	7	74	28	42	67
2024	24	21	3	63	8	17	47

3. Trámite		Hito Inicio		Hito Final		Tiempo	
Atención ciudadana reclamos y sugerencias		Formulario de derivación		Respuesta a reclamo y sugerencias		20 días	
Tiempos de Respuesta en Días Hábiles							
Año	Promedio	Mediana	Mínimo	Máximo	Nº Transacciones en Plazo Mayor al Esperado	Nº Transacciones Gestiónadas en el Año	%
2021	Sin Registro						
2022	70	60	30	120	21	21	100
2023	12	8	6	14	0	37	0
2024	5	5	5	5	0	2	0

4.4 Sistematización: medición de satisfacción usuaria (MESU) y otros instrumentos de percepción usuaria

El SLEP Puerto Cordillera, no cuenta con la plataforma de satisfacción de usuaria (MESU), ni cuenta con otros instrumentos de percepción para conocer la opinión de las personas usuarias acerca de la institución, quedando establecido (Exclusión RT 1,2 y 3 del objetivo 2: MESU). Esto se debe a la falta de recursos para la implementación de un sistema de retroalimentación, considerando que se requiere inversiones en tecnologías, personal y capacitación. Por otra parte, se han priorizado otros objetivos orientados a la entrega del servicio educativo.

Considerando lo anterior, se espera incorporar en la formulación presupuestaria 2025 recursos para implementar un sistema de retroalimentación usuaria que permita medir el grado de satisfacción de la ciudadanía.

5. OBJETIVO 3

5.1 Elaboración de un informe de diagnóstico

SLEP Puerto Cordillera, ha definido los principales problemas a resolver en materia de experiencia de usuario y calidad de servicio, elaborando un informe de diagnóstico que contempla fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo. El diagnóstico se basa en la información levantada en los puntos anteriores y cuenta con la aprobación del comité de calidad experiencia usuaria.

a) Fortalezas

Dentro de los aspectos que se están desarrollando de forma correcta en la implementación del sistema de calidad y experiencia usuaria, se encuentran las siguientes:

- ✓ Se garantiza Igualdad de trato y no discriminación, asegurando que todas las personas usuarias tengan acceso igualitario a los servicios que entrega SLEP Puerto Cordillera. Resguardando los principios de no discriminación arbitraria ya sea por género, edad, ubicación geográfica, situación socioeconómica, entre otros y respetando los derechos de igualdad, tolerancia y no discriminación.
- ✓ Promoción de una atención que permita incrementar sistemáticamente la confianza ciudadana en la gestión del Estado. La prestación de servicios asegurara que todas las operaciones y decisiones se toman con probidad y transparencia. Esto incluye el manejo honesto de los recursos, la evitación de conflictos de interés.
- ✓ Cultura orientada al servicio, atención realizada con esmero, cortesía, dedicación y eficiencia, contribuyendo a materializar los objetivos de los usuarios, priorizando la satisfacción de usuarios y usuarias.

b) Debilidades

Dentro de las brechas identificadas en la implementación del sistema de calidad y experiencia usuaria, se encuentran las siguientes:

- ✓ Recursos insuficientes, la rotación o falta de personal, tecnología y presupuesto dificulta implementar el sistema
- ✓ No se mide la experiencia usuaria, por lo tanto, no existe una retroalimentación que permita implementar mejoras en el sistema.
- ✓ Falta de involucramiento de los funcionarios en el diseño y mejora del sistema
- ✓ Falta de implementación de un sistema que permita registrar, sistematizar la información, además de realizar seguimiento y evaluación del sistema.

c) Riesgos

Se identifican como eventos potenciales que podrían afectar el normal desarrollo del sistema:

- ✓ Perdida de registros recopilados y almacenados, considerando que el sistema de ingreso y registro se realiza en planilla Excel que carece de mecanismos de control que permitan resguardar la integridad de los datos ingresados
- ✓ Situaciones externas como: desastres naturales, pandemias o brotes de enfermedades, conflictos sociales, entre otras, que puedan impedir la prestación del servicio a la ciudadanía.

d) Puntos críticos

Dentro de los puntos críticos identificados como fundamentales, se encuentran:

- ✓ Recopilación y análisis de datos precisos y oportunos para tomar decisiones informadas.
- ✓ Establecer procesos y procedimientos claros y eficientes para garantizar la calidad y consistencia.
- ✓ Proporcionar capacitación y desarrollo de habilidades continuos para el personal.
- ✓ Retroalimentación y seguimiento del usuario y realizar seguimiento para garantizar la mejora continua.
- ✓ Utilizar tecnología y herramientas adecuadas para apoyar la entrega de servicios de alta calidad.

e) Ámbitos prioritarios de trabajo

Considerando las fortalezas, debilidades, riesgos y puntos críticos definidos en el diagnóstico, se han priorizados los siguientes trabajos:

- Elaborar y/o actualizar Política de Calidad del Servicio y Experiencia Usuaria, que establezca un marco que oriente los estándares en materias de calidad del Servicio y Experiencia Usuaria de la Institución.
- Elaborar Modelo de Atención, que permita disponer y organizar sus canales de contacto y recursos internos para atender los distintos requerimientos y solicitudes que realiza la ciudadanía (Personas naturales y Jurídicas) a través de sus interacciones con el Servicio.
- Implementar Oficina OIRS, que brinde a usuarios/as la oportunidad de interactuar con el Servicio a través de un punto de contacto establecido y con la disposición de recursos

Humanos con funciones específicas para interactuar con ellos.

- Fortalecer capacidades de funcionarios/as, para que funcionarios/as puedan a usuarios/as conocer e implementar estrategias que permitan mejorar la calidad del Servicio entregado y la experiencia de usuarios/as en sus interacciones con el Servicio.
- Implementar estrategias de socialización, de puntos de contacto entre el Servicio y usuarios/as.
- Elaborar y aplicar procedimientos de recolección de información, que permitan medir la percepción de usuarios/as en torno a la calidad del Servicio y Experiencia Usuaria