

ACTIVIDAD N°1:

Elaboración Modelo De Atención

Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría 2025



MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL SLEP PUERTO CORDILLERA

Este modelo está diseñado para evaluar los canales existentes, organizarlos, asignar funciones específicas y estructurar los recursos internos, asegurando un servicio coherente, accesible y trazable.

Un sistema integrado, multicanal y centrado en las personas.

1. DIAGNÓSTICO Y EVALUACIÓN DE LOS CANALES DE CONTACTO

Con base en el Informe Diagnóstico del Sistema de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, así como en la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, los canales de atención se evalúan considerando criterios de accesibilidad, trazabilidad, oportunidad, nivel de conocimiento por parte de los usuarios y claridad en sus funciones.

1.1 Atención presencial

- Efectividad: Media
- Fortalezas: trato cercano, resolución inmediata.
- Brechas: registro manual, dependencia de poco personal, falta de protocolo sistemático.

1.2 Teléfono

- Efectividad: Media-baja
- Fortalezas: rapidez para orientaciones.
- Brechas: sin registro, sin métricas, sin trazabilidad.

1.3 Correo electrónico

- Efectividad: Baja
- Fortalezas: canal formal y normado respecto Ley de Lobby y Transparencia.
- Brechas: tiempos excesivos de respuesta, sin plataforma de gestión.

1.4 Redes sociales

- Efectividad: Baja
- Fortalezas: alcance informativo.
- Brechas: no hay protocolo, no se registra nada, no es un canal formal.

1.5 Plataforma Simple (canal digital estructurado)

- Efectividad actual: Baja
- Potencial: Alta
- Fortalezas: registro automático, derivación interna, trazabilidad.
- Brechas: bajo conocimiento por parte de usuarios, escasa difusión.

Se incorporó en mayo-junio y está disponible en:
<https://tramites.slepuertocordillera.gob.cl/>

2. MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL SLEP PUERTO CORDILLERA

Este modelo se basa en la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y se estructura en tres pilares:

Pilar 1. Organización de los canales de contacto

Cada canal cumple una función específica para evitar duplicidad, retrasos y pérdida de información.

2.1 Distribución funcional por canal

A) Canal Presencial — “Resolución Inmediata”

Rol: primer acogimiento y orientación; Recepción de casos urgentes o de difícil comprensión digital.

Funciones específicas:

- Registrar solicitudes que requieren explicación directa.
- Derivar casos complejos con apoyo jefatura de Encargado de Atención Ciudadana (EAC).
- Identificar usuarios con brecha digital y apoyarlos.

B) Teléfono — “Orientación Inicial y Priorización”

Rol: orientar, informar y derivar rápidamente.

Funciones específicas:

- Respondedor de consultas simples.
- Agenda atención presencial si corresponde.
- Ingresar requerimientos urgentes a Simple cuando el usuario no pueda hacerlo.

C) Correo electrónico — “Ingreso Formal con Soporte Documental”

Rol: recepción oficial de solicitudes que requieren documentos adjuntos o detalle textual.

Funciones específicas:

- Recepción de solicitudes sujetas a normativas (Transparencia, Lobby, consultas complejas).
- Enviar acuse de recibo en 3 días hábiles.
- Derivación inmediata a través de Simple o Plataforma de Lobby o Transparencia.

D) Redes sociales — “Canal Informativo y de Derivación”

Rol: informar y guiar, no gestionar.

Funciones específicas:

- Responder con mensajes estándar.
- Derivar todo requerimiento a Simple o correo institucional.

E) Plataforma Simple – “Canal Principal del Modelo”

Rol: único canal estructurado para ingresar, derivar, monitorear y cerrar solicitudes.

Funciones específicas:

- Ingreso estandarizado de solicitudes, quejas, sugerencias, felicitaciones y denuncias.
- Derivación a unidades competentes.
- Registro del historial y seguimiento.
- Generación de indicadores e informes mensuales

Meta del modelo:

→ Simple se convierte en el canal oficial y para todos los trámites internos y externos.

Pilar 2. Organización de los recursos internos

2.2 Roles definidos y articulados

- Encargado/a de Atención Ciudadana (EAC): gestión integral del sistema; administración Simple; asigna casos; registra, orienta, responde; aplica el Modelo de Atención.
- Unidades y Departamentos: deben responder derivaciones en 3–20 días hábiles según caso.
- Comunicaciones: se encarga de la difusión del modelo y del canal Simple.
- Comité de Calidad y Experiencia Usuaria: monitorea el funcionamiento del modelo, analiza datos y propone mejoras.

Pilar 3. Flujo integrado de atención

Etapas obligatorias del proceso:

1. Ingreso del requerimiento
 - Idealmente vía Simple.
 - Alternativamente por otros canales, pero ingresados en Simple.
2. Asignación y derivación
 - Automática o manual por el EAC, dentro de 24–48 hrs.
3. Gestión de respuesta
 - Unidad competente responde dentro del plazo definido (3–20 días hábiles).

4. Cierre y registro
 - El EAC verifica que la respuesta esté completa y cierra el caso en Simple.
5. Seguimiento y retroalimentación
 - Aplicación de encuesta de satisfacción.

3. Tipos de trámites:

Tipo de trámite	Definición	Ejemplo
Información	Entrega de antecedentes claros y actualizados sobre servicios y procesos.	Consultar requisitos de postulación a un establecimiento educacional.
Orientación	Guía y derivación del usuario hacia la unidad o canal competente.	Indicar cómo y dónde presentar una beca o solicitud formal.
Solicitud	Ingreso de requerimientos que deben ser gestionados por el servicio.	Solicitud de acceso a la información pública o de certificados.
Reclamo	Manifestación de disconformidad respecto de servicios o atención recibida.	Reclamo por retraso en respuesta a un trámite o deficiencia en atención.
Sugerencia	Propuesta de mejora presentada por la ciudadanía.	Sugerir ampliar horarios de atención o sumar más canales digitales.
Felicitación	Reconocimiento positivo hacia la institución o su personal.	Agradecimiento a un funcionario por su buena disposición en la atención.
Denuncia	Comunicación formal sobre hechos irregulares o posibles incumplimientos legales o administrativos.	Denunciar mal uso de recursos, incumplimiento de normativa o situaciones de acoso.

4. Conclusiones estratégicas

1. Se reorganizan los canales, otorgando claridad y evitando duplicidad de trabajo.
2. La plataforma Simple se convierte en el eje del sistema, garantizando trazabilidad y control.
3. Cada canal tiene un rol específico, lo que mejora eficiencia y oportunidad de respuesta.
4. Los recursos internos se articulan en torno al Modelo, permitiendo la coordinación y seguimiento.
5. Se incorpora un ciclo permanente de mejora, alineado con la Política de Calidad del SLEP.

ACTA DE REUNIÓN

Tema de la reunión	Socialización y Capacitación Modelo de Atención Ciudadana – Plan de Mejoramiento 2025
Fecha de la reunión	10.12.2025
Lugar de la reunión	Sala reuniones primer piso (ex Biblioteca)
Horario	15:00 a 16:00
Responsable de la reunión	Laura Pizarro Carrasco

Puntos para tratar en reunión

Puntos a tratar:

1. Exposición, socialización y capacitación sobre el Modelo de Atención, en el marco del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuario 2025.
2. Presentación general del Modelo de Atención.

Apuntes del desarrollo de la reunión

Presentación general del Modelo de Atención



Capacitación

“Modelo de Atención Ciudadana”

Educación Pública
Ministerio de Educación

PUERTO CORDILLERA
Andacollo | Coquimbo

GOBIERNO DE CHILE

CHILE AVANZA CONTIGO

- Modelo de Atención Ciudadana
 - Plan de Mejoramiento 2026-2028
-

GOBIERNO DE CHILE

CHILE AVANZA CONTIGO

Modelo de Atención Ciudadana

Insumos

- Política de Calidad
- Diagnóstico 2025
- Reglamento Atención Usuarios CPLT

GOBIERNO DE CHILE

CHILE AVANZA CONTIGO

Diagnostico Canales de Atención

- Atención Presencial
- Teléfono
- Correo Electrónico
- Redes Sociales
- Plataforma Simple

Pilares del Modelo

1. Organización de los canales de contacto

- Canal Presencial – “Resolución Inmediata”
- Teléfono – “Orientación Inicial y Priorización”
- Correo electrónico – “Ingreso Formal con Soporte Documental”
- Redes sociales – “Canal Informativo y de Derivación”
- Plataforma Simple – “Canal Principal del Modelo”

Pilares del Modelo



2. Organización de los recursos internos

- Encargado/a de Atención Ciudadana (EAC)
- Unidades y Departamentos
- Comunicaciones
- Comité de Calidad y Experiencia Usuaría

GOBIERNO DE CHILE

CHILE AVANZA CONTIGO

Pilares del Modelo



3. Flujo integrado de atención

- Ingreso del requerimiento
- Asignación y derivación
- Gestión de respuesta
- Cierre y registro
- Seguimiento y retroalimentación

GOBIERNO DE CHILE

CHILE AVANZA CONTIGO

Tipos de trámites

- Información
- Orientación
- Solicitud
- Reclamo
- Sugerencia
- Felicitación
- Denuncia

CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA SLEP PUERTO CORDILLERA

El Servicio Local de Educación Pública Puerto Cordillera cuenta con distintos canales de atención para recibir consultas, solicitudes, reclamos y sugerencias de la comunidad educativa.



Digital
<https://tramites.slepuertocordillera.gob.cl/>



Presencial
Manuel Rodríguez N°895, Coquimbo
Lunes a viernes 9:00 - 14:00 horas



Correo electrónico
atencionciudadana@slepuertocordillera.cl



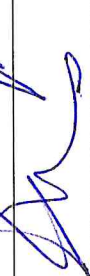
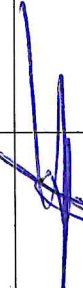






Telefónica
512 710116 - 712 710100 (Mesa Central)

La participación ciudadana fortalece la Educación Pública, promoviendo comunidades más democráticas, inclusivas y comprometidas con el aprendizaje de todos y todas.

¡La Educación Pública somos todos y todas!


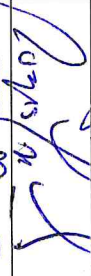





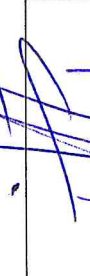
ASISTENCIA

Actividad	CAPACITACIÓN MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA – PLAN MEJORAMIENTO 2025		
Fecha	10-12-2025	Hora	15:00
Lugar	Sala reuniones SLEP Puerto Cordillera		

Nº	Nombre	Unidad	Firma
1	Manuel Colorado Soto	UATP	
2	Sevilo Jereche Viera	DAS	
3	Danella Méndez López	PCdG.	
4	Juan Silva Narajo	PYCG	
5	Miguel Villalobos	PYCG	
6	Estanis Solorza Coto	GD P	
7	Juan Castañeda	PYCG	
8	Roberto Ponce	"	

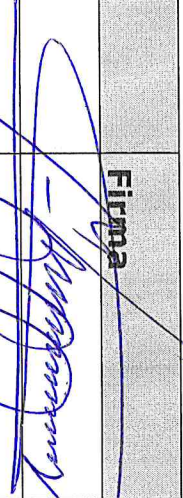





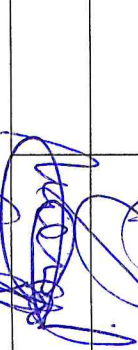
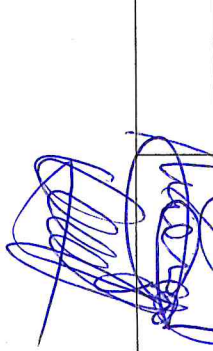
ASISTENCIA

Actividad	CAPACITACIÓN MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA – PLAN MEJORAMIENTO 2025		
Fecha	10-12-2025	Hora	15:00
Lugar	Sala reuniones SLEP Puerto Cordillera		

Nº	Nombre	Unidad	Firma
1	Delgadine Vargas	Recapitulación y Control	
2	Elva Rozas Yáñez	FINANZA	
3	Eugenio Jairo Fajardo	ODP	
4	Ricardo Gallardo Cortés	GDD	
5	Andree Nathalia Lora	Plantación (proyectos)	
6	Jugrida Valencia Sta. Marta	DAF	
7	Paola Ayala Cisternas	URCE	
8	José Alfredo V.	Secretaría	

ASISTENCIA

Actividad	CAPACITACIÓN MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA – PLAN MEJORAMIENTO 2025		
Fecha	10-12-2025	Hora	15:00
Lugar	Sala reuniones SLEP Puerto Cordillera		

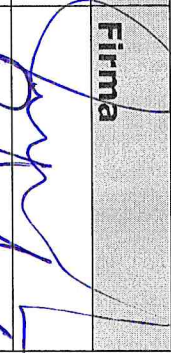
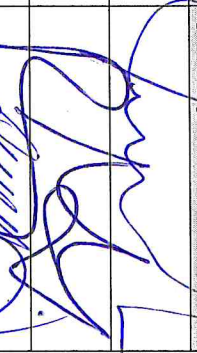




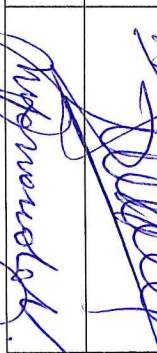

Nº	Nombre	Unidad	Firma
1	Hector / Marcelo Rojas	UATP	
2	Messara Gloria Díaz	GDP	
3	Miriana Queiró Ovando	GAP	
4	Arístides Rodríguez	UATP	
5	Rosalei Zúñiga García	Obatuciviento	
6	Monica Vargas Aguilar	Relaciones	
7	Elva Lugo Sandoval	GDP	
8	Margarita Pérez	UATP	

Felipe A. Vazquez

UATP

ASISTENCIA

Actividad	CAPACITACIÓN MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA – PLAN MEJORAMIENTO 2025		
Fecha	10-12-2025	Hora	15:00
Lugar	Sala reuniones SLEP Puerto Cordillera		

Nº	Nombre	Unidad	Firma
1	Edmundo Villafraja Nolasco	G.D.P	
2	Priscilla Amaral	G.D.P	
3	ORLANDO PEREZ MORALES	G.D.P	
4	BRUNO ROSS LOPEZ	FINANZAS	
5	Viviane Delgadillo Gonzalez	Finanzas	
6	Hector Munizaga Maldonado	Finanzas	
7	MILDA CONTRERAS Nolasco	G.D.P	
8	MARILEIDA VALENCIA SILVA	Depto. G.D.P.	

Asistió: Vago

G.D.P



Don Juan Guacardo Guerra
Miguel Sepulveda Pota
Javier Penney
Pota Ponce Castillo

Territorio
VATA
Succion epe.
Dpto. Heridias

