

**ACTIVIDAD N°1:**

**Elaboración Modelo De Atención**

**Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad  
de Servicio y Experiencia Usuaria  
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 Usuaria 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:

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

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

SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
**PUERTO**  
**CORDILLERA**  
Andacollo | Coquimbo



GOBIERNO DE CHILE

CHILE AVANZA CONTIGO

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

## **Modelo de Atención Ciudadana**

### **Insumos**

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

## Diagnóstico 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 Usuaria

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**

<http://tramitesdepuertocordillera.gobi.cl/>



**Presencial**

Manuel Rodríguez N° 895, Coquimbo

Lunes a viernes 9:00 - 14:00 horas



**Correo electrónico**

[atencionciudadana@spuertocordillera.cl](mailto:atencionciudadana@spuertocordillera.cl)



**Telefónica**

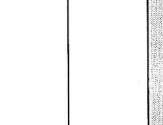
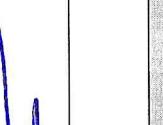
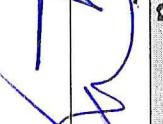
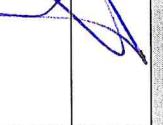
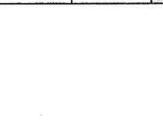
512 730116 - 712 750100 (Mesa Central)

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

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

Nº	Nombre	Unidad	Firma
1	Manuel Gómez de Selva	MAP	
2	Socorro Fernández Quemada	DAT	
3	Danella Méndez López	PC de G.	
4	Juan Silvia Noronja	PyCG	
5	Miguel Villalba	PyCG	
6	Patricia Solís Correa	6DP	
7	Juan Esteban Ma. B	PyCG	
8	Rodrigo Penningo	"	





## ASISTENCIA

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

Nº	Nombre	Unidad	Firma
1	Alejandro Urquiza	Desarrollo y Control Financiero	
2	Eva Rozen Yáñez	Finanza	
3	Enyett Jhoss Fajardo	GDV	
4	Ricardo Gallardo Cortés	GDV	
5	Andrea Hauquier Peña	Plantación (proyecto)	
6	Juanid Valencia Sta. Monica	DAT	
7	Veronica Araya Cisternas	URGE	
8	Juan Gallardo U.	Intendencia	

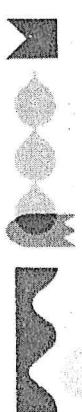


### ASISTENCIA

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

Nº	Nombre	Unidad	Firma
1	Héctor Morgado Rojas	UATP	
2	Messanya Gloria Díaz	GDP	
3	Mónica Núñez Quandale	GDP	
4	Rosario Pérez	GDP	
5	Poole Ponca García	Obstetricia e Infertilidad	
6	Mónica Vargas Aguilan	Plasternium	
7	Claudia González Sandoval	GDP	
8	Margot Párraga Freyre	UATP	

Felicitaciones a las personas que asistieron





### ASISTENCIA

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

Nº	Nombre	Unidad	Firma
1	EDUARDO VILLANUEVA JAVIER	G.D.P	
2	MICHAEL ANTON	G.D.P	
3	CRISTIANO ALFREDO MONTAÑEZ	G.D.P	
4	FRANCISCO ROBLES (Dpto. 10)	Finanzas	
5	VICTORIO JESÚS GONZÁLEZ	Finanzas	
6	HUGO RUMIAGUA MEDINA	Finanzas	
7	MILDA CON TRINOS NIEMAN	G.D.P	
8	MARIÁTIDA VALENCIA SILVA	Dpto. G.D.P.	
	SOLVANE VEGA	G.D.P	

Territorio (Jefes)

Deos Oficina Guillermo Guerena  
William Alejandro Mota Valtierra

Alejandra Ponce  
Berta Ponce Castillo

Juan Carlos  
Dpto. Jurídico

~~William Alejandro Mota Valtierra~~

Succesión Epe.

~~William Alejandro Mota Valtierra~~