

Alcance Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usaria 2023

Cuadro N°1. Resumen de Objetivos Comprometidos en 2023, Requisitos Técnicos y Reglas de Cumplimiento.

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Mínima Objetivo de Gestión	Requisitos Técnicos	Porcentaje Mínimo de Cumplimiento Requisito Técnico	Porcentaje de Cumplimiento de Objetivo de Gestión
Etapa 1	1 Marco de Gobernanza.	5%	3	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Proporción de requisitos técnicos cumplidos respecto del total de requisitos técnicos del objetivo 1 de la etapa 1.
	2 Levantamiento y sistematización de información.	5%	9	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Proporción de requisitos técnicos cumplidos respecto del total de requisitos técnicos del objetivo 2 de la etapa 1.
	3 Diagnóstico de brechas.	5%	3	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Proporción de requisitos técnicos cumplidos respecto del total de requisitos técnicos del objetivo 3 de la etapa 1.
	Totales	15%	15		

Cuadro N° 2. Resumen Requisitos Técnicos por Objetivo de Gestión de la Etapa 1.

Objetivo de Gestión	N° Requisito Técnico	Resumen Requisitos Técnicos
1 Marco de Gobernanza.	1	Constitución del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria
	2	Revisión de la Política de Calidad de Servicio
	3	Actividad de Concientización de los funcionarios
2 Levantamiento y sistematización de información.	1	Medición de Satisfacción
	2	Diseño muestral con opinión favorable de Red de Expertos
	3	Medición realizada por empresa externa
	4	Caracterización de registros administrativos
	5	Catastro de trámites y/o servicios hacia la ciudadanía
	6	Análisis de reclamos respondidos
	7	Análisis de tiempos de respuesta a reclamos
	8	Análisis de tiempos de respuesta de trámites de Servicios relevantes
	9	Análisis de información de MESU de años anteriores y otros instrumentos relacionados
3 Diagnóstico de brechas.	1	Elaboración de Informe de Diagnóstico
	2	Opinión del Comité en la elaboración del diagnóstico
	3	Difusión del diagnóstico

Cuadro N° 3. Objetivos y detalle de Requisitos Técnicos comprometidos 2023.

Tipo de Objetivo de Gestión	SISTEMA	OBJETIVO
Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios.	Calidad de servicio y experiencia usuaria	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.
RED DE EXPERTOS: Secretaría de Modernización del Estado, Ministerio de Hacienda. Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia.		
ETAPA 1		
OBJETIVO DE ETAPA		REQUISITOS TÉCNICOS
1. La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.		<ol style="list-style-type: none"> 1. El Servicio constituye el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, mediante una resolución, cuyos integrantes deberán ser funcionarios/as de distintos niveles jerárquicos, incluyendo a quienes interactúan directamente con usuarios/as, jefaturas y representantes de áreas operativas y de apoyo, como tecnología y sistemas informáticos, finanzas, control de gestión, entre otras. 2. El Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria analiza la existencia de una política de calidad de servicio aprobada por el acto administrativo correspondiente. 3. El Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria coordina al menos una actividad de concientización en materia de Calidad de Servicio, considerando la asistencia de al menos un 30% de sus funcionarios/as de distintas áreas, incluyendo al menos a quienes interactúan directamente con usuarios/as, jefaturas y representantes de áreas operativas y de apoyo, como tecnología y sistemas informáticos, finanzas y control de gestión.
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.		<p>Medición de Satisfacción:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Servicio desarrolla la medición de satisfacción siguiendo la metodología de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda la cual se encuentra publicada en https://www.satisfaccion.gob.cl/. 2. El diseño muestral y su aplicación debe considerar a los/as usuarios/as de los canales de atención según corresponda, midiendo los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales, previa revisión y opinión técnica favorable de la Red de Expertos. 3. La medición es realizada por una empresa externa contratada por la Red de Expertos en un proceso sujeto a las normas de la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, proveyendo todo lo necesario para su contratación. <p>Identificación de registros administrativos. El Servicio realiza un catastro de la información disponible respecto de la atención usuaria, incluyendo, al menos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. La caracterización de registros administrativos. 5. Los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía. <p>Análisis de atención ciudadana El Servicio sistematiza y analiza la información de distintos mecanismos de atención usuaria y registros administrativos, incluyendo al menos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Los reclamos respondidos. 7. Los tiempos de respuesta a reclamos. 8. Los tiempos de respuesta de los trámites de los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales. 9. La información de la Medición de Satisfacción Usuaria de años anteriores y de otros instrumentos de percepción usuaria (aplicados durante el año t y en los anteriores últimos tres años) y de registros administrativos relevantes (al menos reclamos respondidos y tiempos de respuesta).
3. La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.		<ol style="list-style-type: none"> 1. La institución define los principales problemas a resolver en materia de experiencia usuaria y calidad de servicio, elaborando un informe de 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. 2. Se considera la opinión del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria en la elaboración del diagnóstico. 3. La institución difunde el informe de diagnóstico final entre funcionarios/as, directivos y el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC).