

# Diagnóstico

Brechas de Calidad de Servicio y  
Experiencia Usuaria

Subsecretaría del Interior

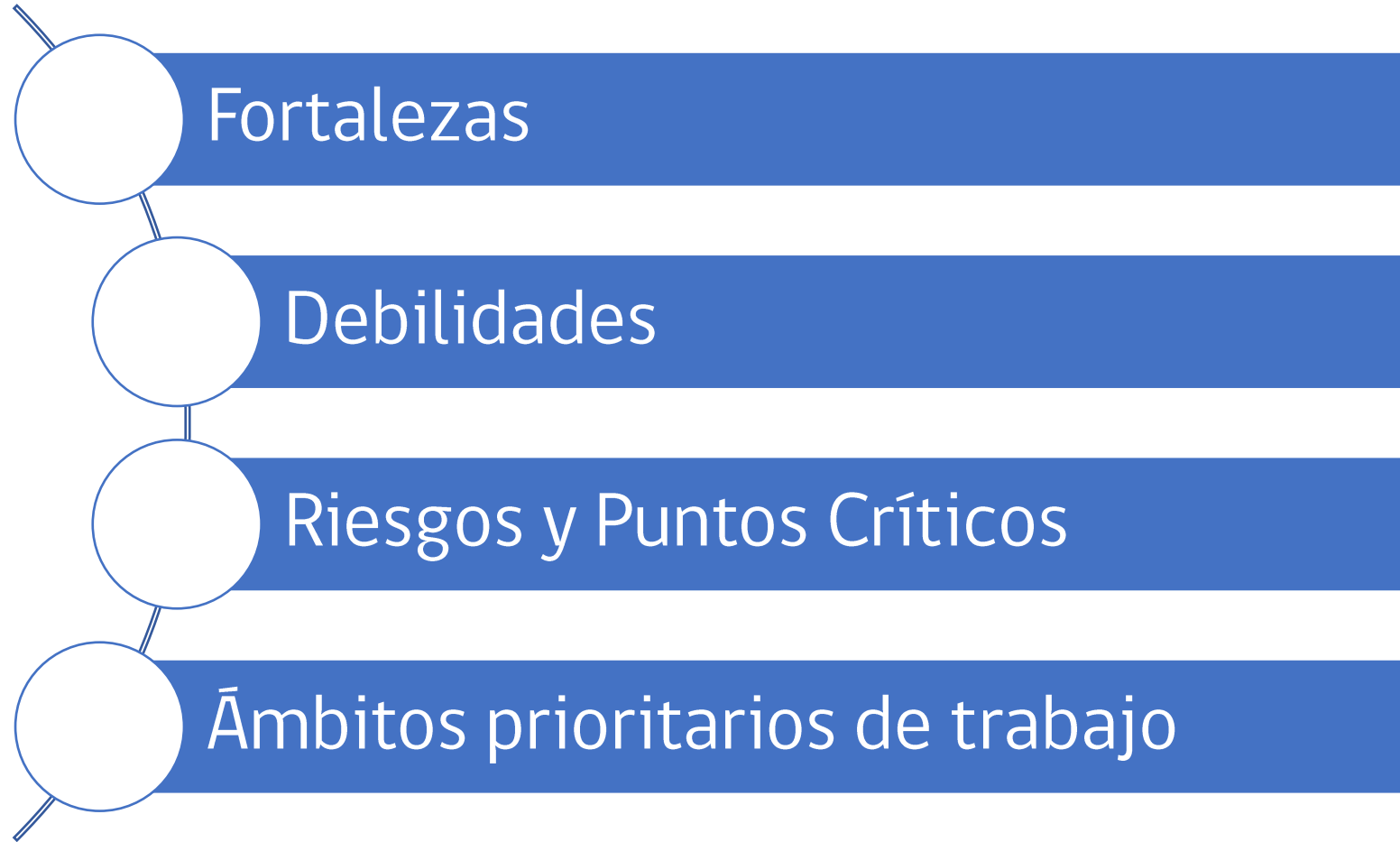


Gobierno  
de Chile

[gob.cl](http://gob.cl)



# ¿De qué vamos a hablar?





# Obtención de Datos

Encuestas a personas usuarias internas y externas mediante formulario google

Levantamiento de Información en DAS, Diario Oficial, Oficina de Partes

Reuniones presenciales y visitas a terreno en DAS, Diario Oficial, Oficina de Partes



# Fortalezas – Departamento de Acción Social (DAS)

	<p>Modelo de Atención Eficaz</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención escalonada con filtros de atención.</li></ul>
	<p>Buenos resultados en MESU 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ORASMI</li><li>• 81% nota entre 6 y 7</li><li>• Satisfacción última experiencia.</li></ul>



# Fortalezas – Diario Oficial

Modelo de Atención Omnicanal

- Atención coordinada de sus 5 canales. Presencial, telefónica, Email, Web, Órganos Públicos.

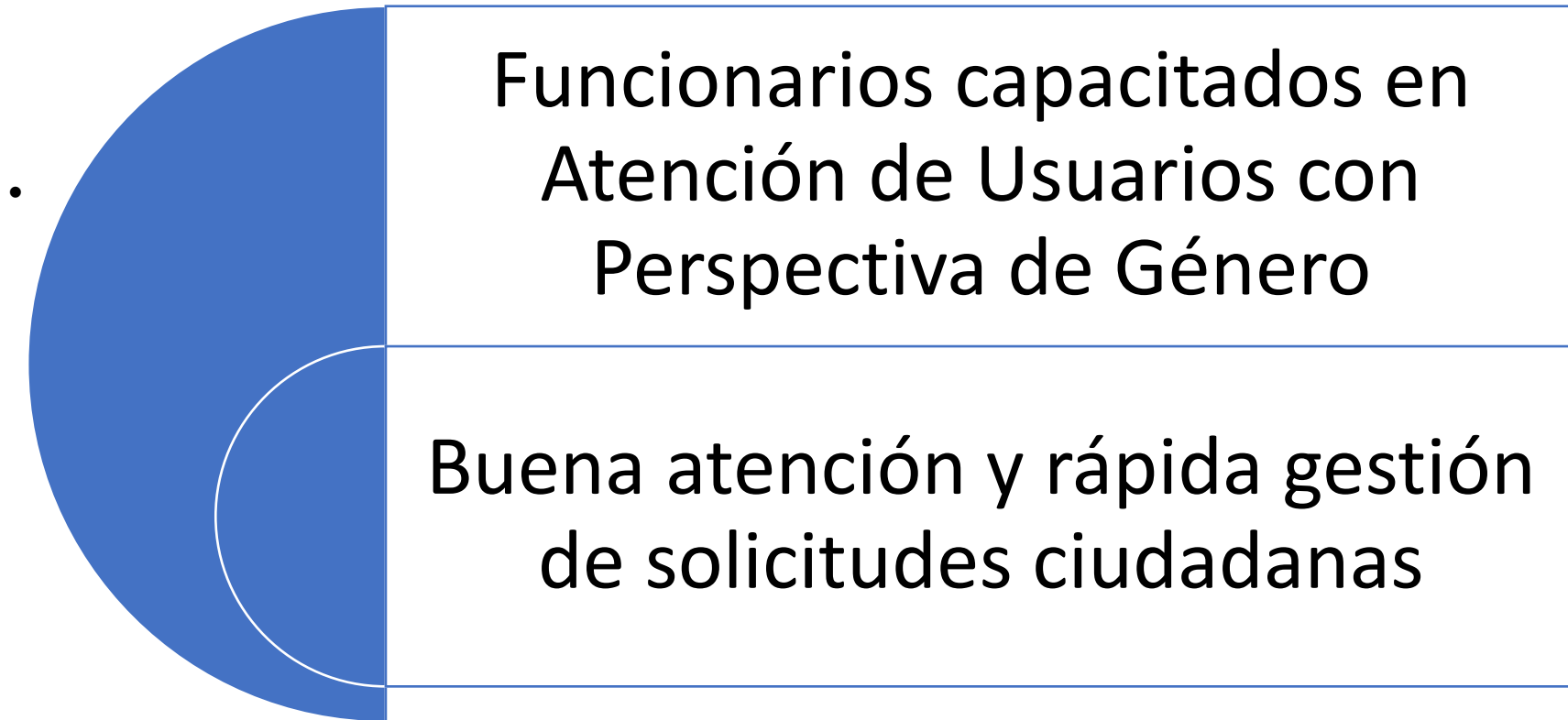
Buenos resultados en MESU 2022

- Publicación de solicitud
- 85% nota entre 6 y 7
- Satisfacción última experiencia.

Módulos de auto atención operativos



# Fortalezas – Oficina de Partes





# Fortalezas – Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC)

Modernización del home del portal en términos gráficos y de facilidad de uso	<ul style="list-style-type: none"><li>• Año 2021</li></ul>
Buen rendimiento de las palabras claves	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consulta, Reclamo, Felicitación, Petición y Sugerencia</li><li>• Buscador google</li></ul>



# Debilidades – Departamento de Acción Social

Falta de Políticas, Manuales, Procedimientos y Protocolos para atender usuarios

Falta de señalética tanto en el acceso como al interior de las oficinas.





# Debilidades – Diario Oficial

Falta de Caracterización y perfiles de usuarios

Políticas, Manuales, Procedimientos y Protocolos para atender usuarias y usuarios

Falta de accesibilidad universal y baños para personas usuarias



# Debilidades – Oficina de Partes y Archivo

Falta de un Modelo de Atención Usuaría

Políticas, Manuales, Procedimientos y Protocolos para atender usuarias y usuarios

Necesidad de implementar una Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)



# Debilidades – Sistema Integral de Atención Ciudadana SIAC

Sistema del año 2008, Tecnología Obsoleta

Sistema no está integrado con LDAP –  
Contraseñas unificadas

Actualizar lenguaje del sistema con criterios  
de identidad de género



# Debilidades – Falta de Unidad de Atención Ciudadana

Aunar y liderar los procesos asociados a la gestión de solicitudes ciudadanas OIRS (reclamos, consultas, peticiones, sugerencias y felicitaciones)

Enfrentar los desafíos del nuevo PMG Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Mejorar los procesos vinculados con la atención usuaria

Dirigir estrategias que busquen tener un estándar en todos los canales de atención



# Debilidades – Buen trato en la atención de usuarios externos

Establecer lineamientos claros respecto al uso del lenguaje neutro e inclusivo

Protocolo de atención conocido por toda la institución, cuya base transversal sea el buen trato hacia la ciudadanía y la perspectiva de género.



# Riesgos y Puntos Críticos de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Necesidad de implementar una Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)

SIAC Intranet (de cara a funcionarias y funcionarios)

Creación de nueva Unidad de Atención Ciudadana

Aprobación de protocolos de atención con foco en el buen trato de las personas usuarias



# Ámbitos prioritarios de trabajo

## Aspectos orgánicos

- Creación de la Unidad de Atención Ciudadana.
- Implementación de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS).

## Aspectos de gestión

- Cambiar el software SIAC intranet, por una plataforma con mejor tecnología y herramientas de gestión.
- Aprobación de protocolos y manuales de atención usuaria con foco en el buen trato hacia la ciudadanía, con perspectiva de género.
- Implementación de procesos de innovación en caracterización de usuarias y usuarios y perfilamiento.
- Diseño o rediseño de procesos en base a caracterización y perfiles identificados.
- Implementación de sistemas internos de satisfacción usuaria.

