

# **SERVICIOS CIUDADANOS Y EXPERIENCIA USUARIA**

**AGENDA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO  
2022-2026**

11 de enero de 2023

# Iniciativas Transversales para un Mejor Estado

## SERVICIOS CIUDADANOS Y EXPERIENCIA USUARIA

6.- Desarrollo de estándares y acompañamiento para la creación de nueva institucionalidad.

7.- Diseño e implementación de un sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria del Estado.

8.- Simplificación de trámites con foco en personas y productividad.

# **Diseño e implementación de un sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria del Estado**

# Antecedentes

- La legitimidad y confianza de los/as ciudadanos/as en el Estado está fuertemente relacionada con la satisfacción usuaria (OCDE, 2022). Fortalecer la calidad de servicio y experiencia usuaria es clave para una mejor relación entre el Estado y las personas.
- Existen brechas en la experiencia usuaria al acceder a servicios públicos y una percepción de maltrato en la ciudadanía (Estudio Nacional de Transparencia, 2020).

# Hasta 2022: Medición de Satisfacción Usuaría y Respuesta a Reclamos

Dos indicadores relacionados a calidad de servicio dentro del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), vinculado a incentivos monetarios.



## Tasa de respuesta a reclamos

- Comenzó en 2018.
- Mide Reclamos respondidos v/s reclamos recibidos (excluye derivaciones, desistidos y duplicados).
- 149 instituciones en 2022.
- Total de reclamos respondidos año 2022: 51,76% (396.542/766.007).



## Medición de Satisfacción Usuaría (MESU)

- Comenzó en 2015, dentro del Programa de Modernización BID – Hacienda.
- Cuestionario estándar, con foco en la última experiencia con el servicio.
- 67 instituciones en 2022.



# Medición de Satisfacción Usuaría

## OBJETIVOS

Identificar oportunidades para la mejora de la entrega de servicios, tomando como base las necesidades de las personas.

Entender los factores que influyen en la satisfacción de los distintos servicios, con foco en los atributos de la experiencia y de la institución.

- La medición comenzó en 2015, como parte del Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Ministerio de Hacienda.
- La Medición de Satisfacción Usuaría (MESU) utiliza un cuestionario estandarizado para medir la satisfacción usuaria con las instituciones.

# Marco Conceptual Medición de Satisfacción Usuaría

- **Facilidad** (¿Qué tan simple fue la interacción?)
- **Agrado** (¿La experiencia fue agradable?)
- **Resolutividad** (¿Se logró lo buscado?)

Satisfacción con la última experiencia

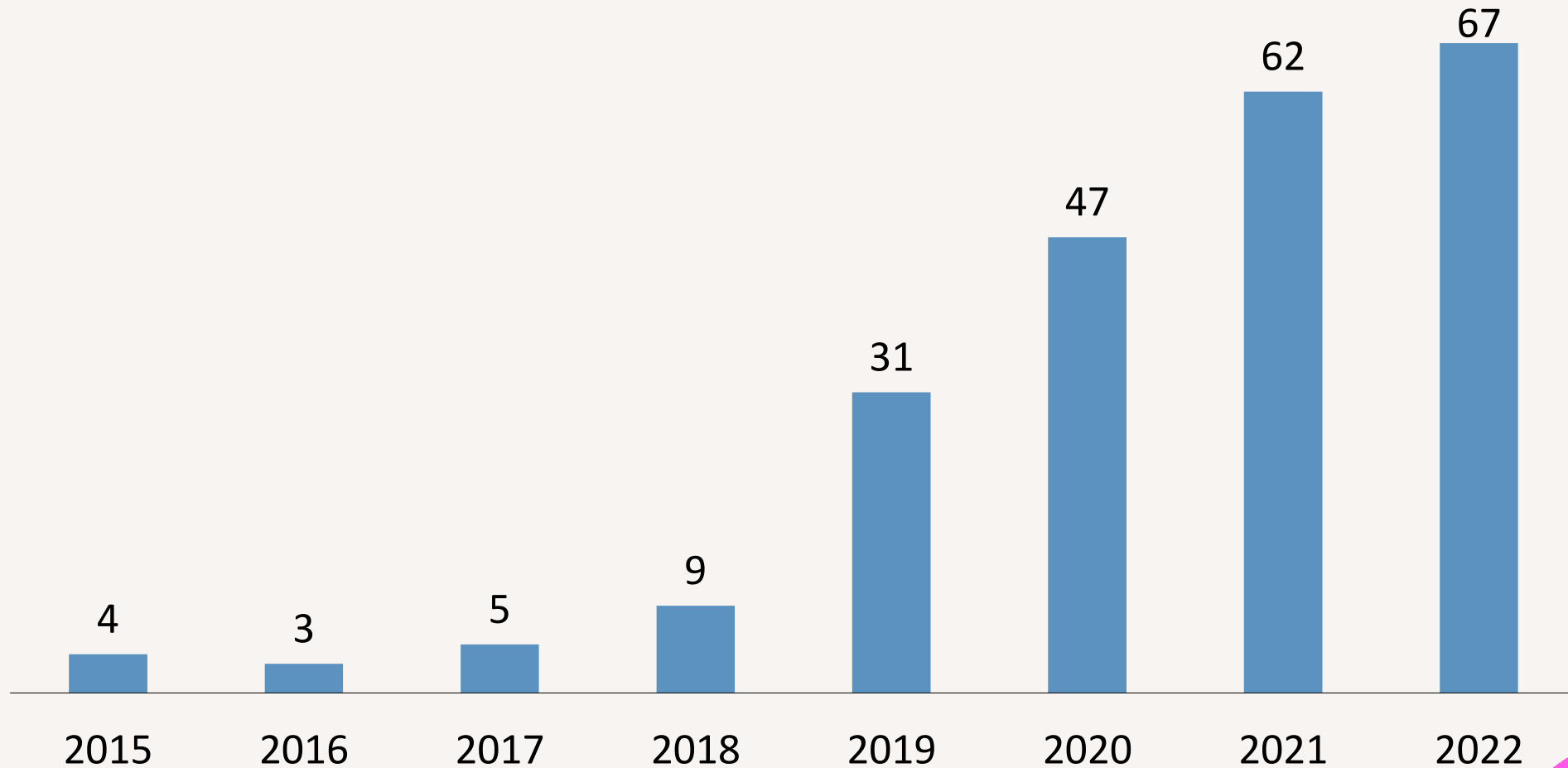
- **Imagen** (transparencia, confianza, compromiso con responder a las necesidades de los/as usuarios/as)

Satisfacción con la institución

Habilitación (información y expectativas sobre el servicio)

Problemas en la interacción

# Participación en la Medición de Satisfacción Usuaría



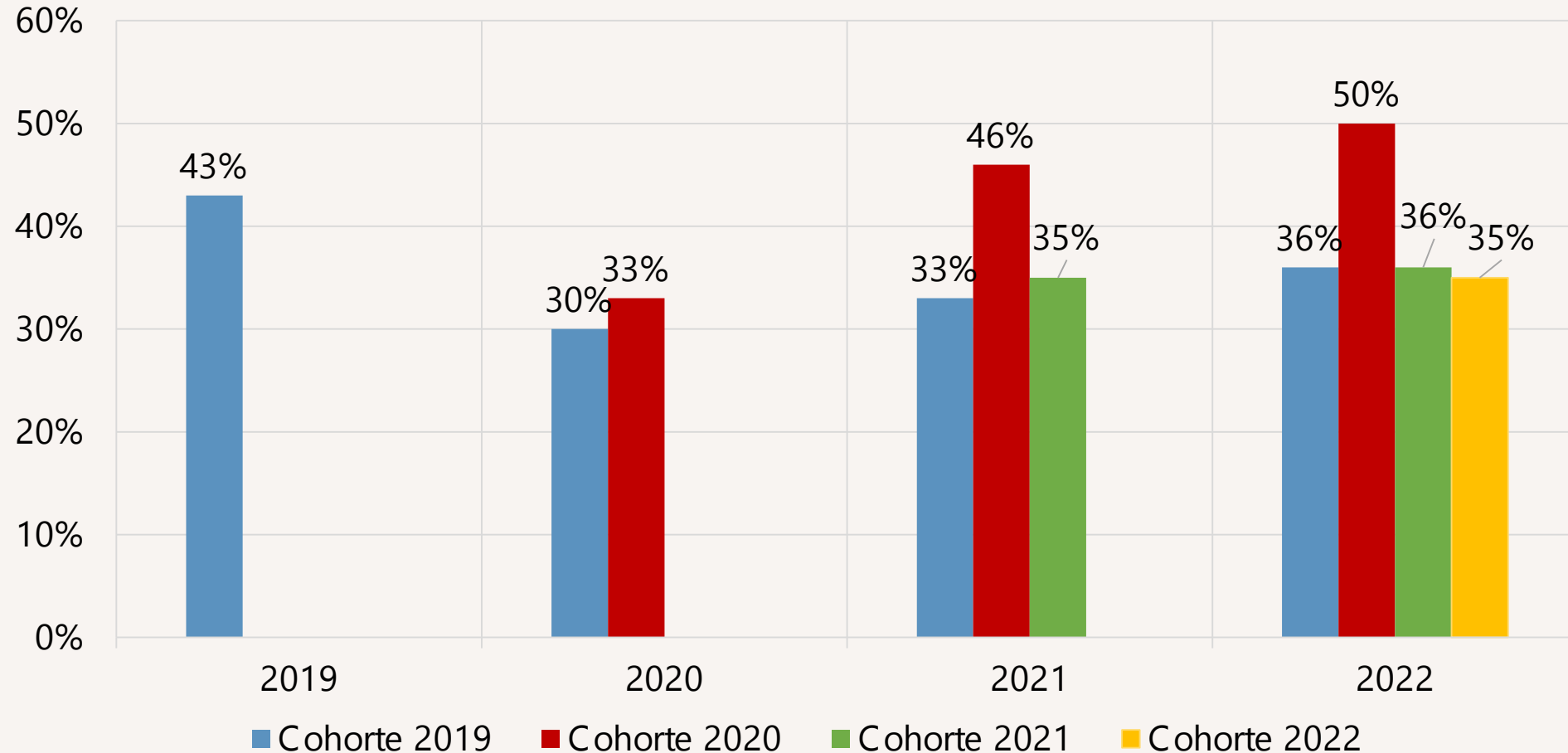


# Resultados generales 2019 - 2022

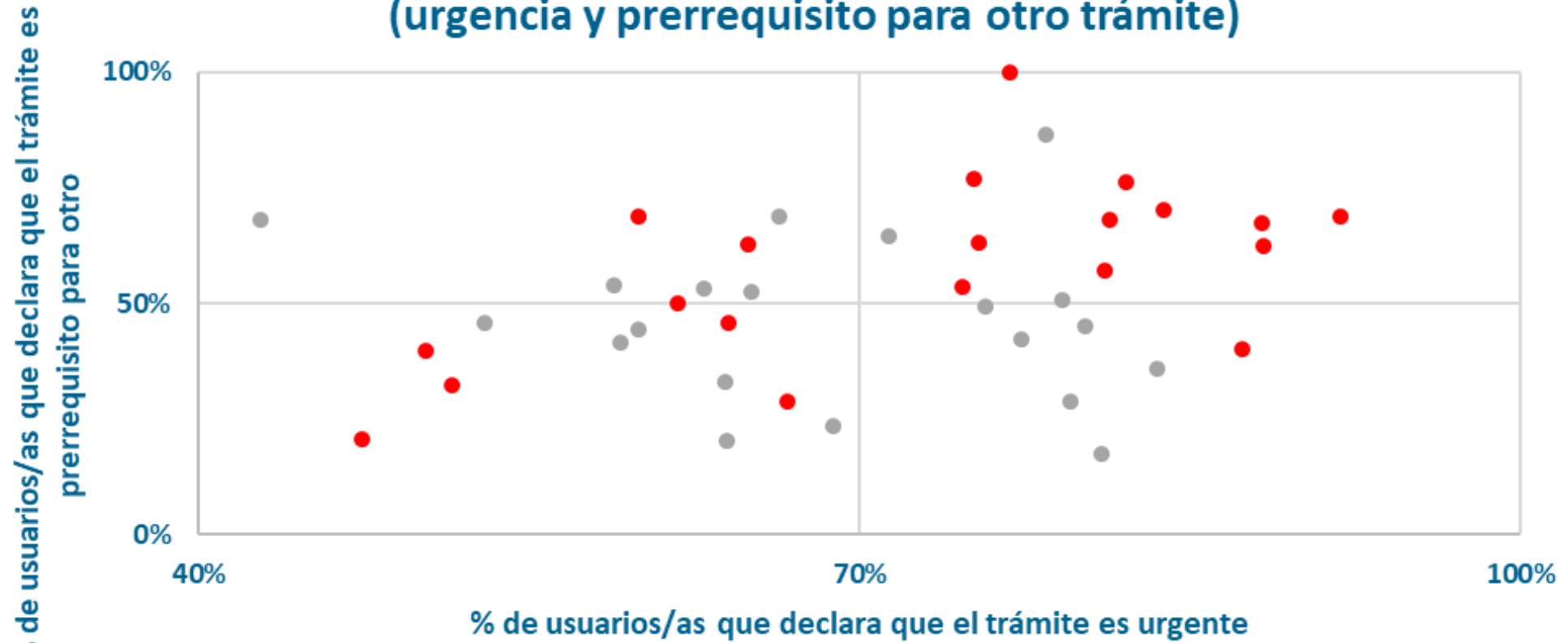
## Indicador de Satisfacción Neta: Evolución por cohorte (% Usuarios/as satisfechos - % Usuarios/as insatisfechos)

AÑO	N° INSTITUCIONES
2019*	15
2020	16
2021**	13
2022	5

\* No incluye a SERVIU por diferencias metodológicas.  
 \*\* No incluye a DIPRES por diferencias metodológicas.



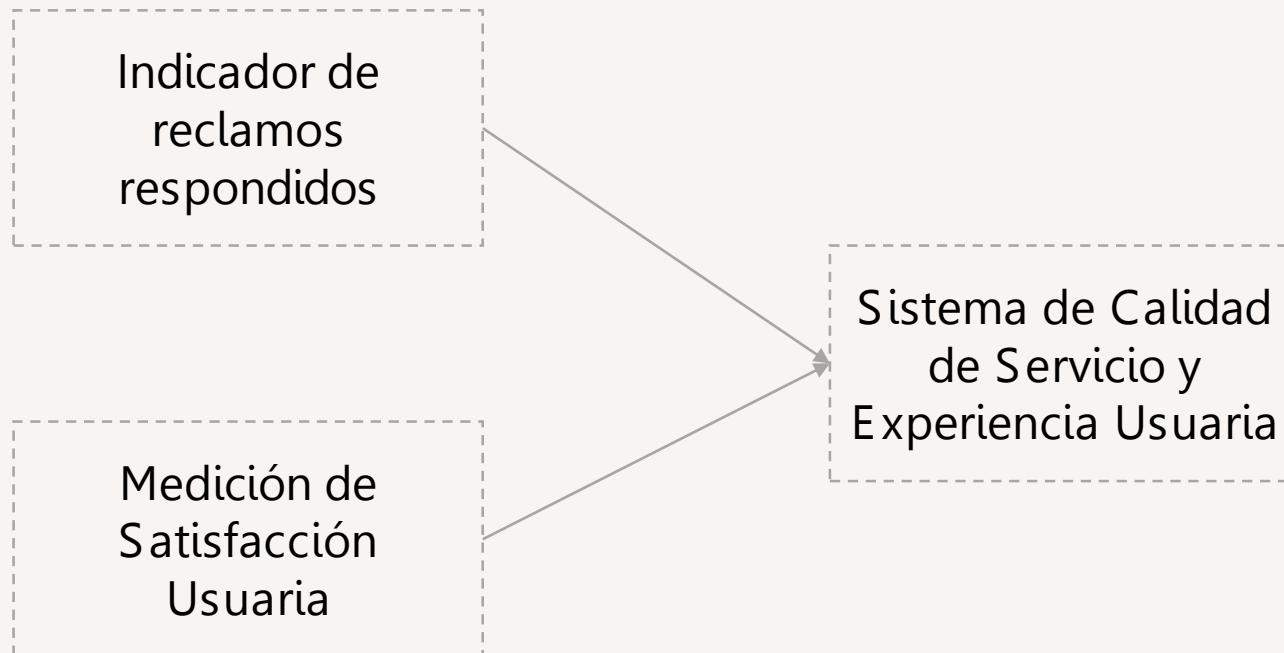
### Resultados 2022 según características del trámite (urgencia y prerequisite para otro trámite)



- instituciones con % de usuarios/as satisfechos bajo el promedio
- instituciones con % de usuarios/as satisfechos sobre el promedio

# Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Avanzar hacia el uso de la información para la mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria, a través de la elaboración de diagnósticos que fundamenten el diseño, implementación y posterior evaluación de planes de mejoramiento de calidad de servicio, instalando capacidades en las instituciones públicas.



- Experiencia usuaria como prioridad estratégica.
- Análisis conjunto de fuentes de información.
- Implementación de acciones concretas.
- Participación de todas las áreas de la institución y usuarios/as.

# Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria



## ETAPA 1:

Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria

- **Objetivo 1: Marco de Gobernanza.**

- Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, incluyendo a OIRS, áreas operativas y de apoyo.
- Actividad de concientización para al menos un 30% de funcionarios/as.

- **Objetivo 2: Levantamiento, sistematización y análisis de información.**

- Medición de Satisfacción Usuaria (para los Servicios que corresponda).
- Catastro de información disponible (registros administrativos) de calidad de servicio y experiencia usuaria.
- Análisis de atención ciudadana a través de múltiples fuentes de información (reclamos respondidos, tiempos de respuesta, instrumentos de percepción).

- **Objetivo 3: Generar un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.**

- Elaborar un diagnóstico y difundir con funcionarios/as y COSOC.

# 2023: Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

2

## ETAPA 2:

Diseño de un plan de mejoramiento

- **Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.**
- **Plan anual de mejoramiento, diseñado de forma participativa.**

3

## ETAPA 3:

Implementación del plan de mejoramiento

- **Implementación del plan de mejoramiento.**
- **Informe con resultados de la ejecución. Difusión interna y externa.**

4

## ETAPA 4:

Evaluación de los resultados de calidad de servicio

- **Evaluación de resultados de la implementación del plan de mejoramiento.**
- **Mejora de calidad de servicio, a través del cumplimiento de métricas establecidas en el plan.**

## Funcionamiento

- Los servicios indican la etapa a comprometer en el año y deben cumplir con los requisitos técnicos para obtener el incentivo asociado al PMG.
- Reciben apoyo técnico de la red de expertos durante el año (Secretaría de Modernización del Estado y Comisión de Integridad Pública y Transparencia).
- El cumplimiento de los requisitos técnicos es revisado por un validador externo.



# Instituciones que comprometen el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

- 136 instituciones que entregan algún tipo de prestación y/o servicio a la ciudadanía.
  - 71 con Medición de Satisfacción Usuaría: por volumen de transacciones y trámites apropiados para una medición de este tipo.
  - 65 comprometen el sistema sin Medición de Satisfacción Usuaría.

60 Servicios/institutos /direcciones	27 Subsecretarías	10 Superintendencias
16 Gobiernos Regionales	16 SERVIU	7 Servicios Locales de Educación Pública

## Pasos a seguir y desafíos

- Revisión y mejora de la Medición de Satisfacción Usuaría con el área de *Public Governance* de la OCDE.
- Entrega de lineamientos y apoyo al análisis, diagnóstico de la información y diseño, implementación y evaluación de Planes de Mejoramiento.
- Promover la colaboración entre instituciones para la mejora de experiencia usuaria.



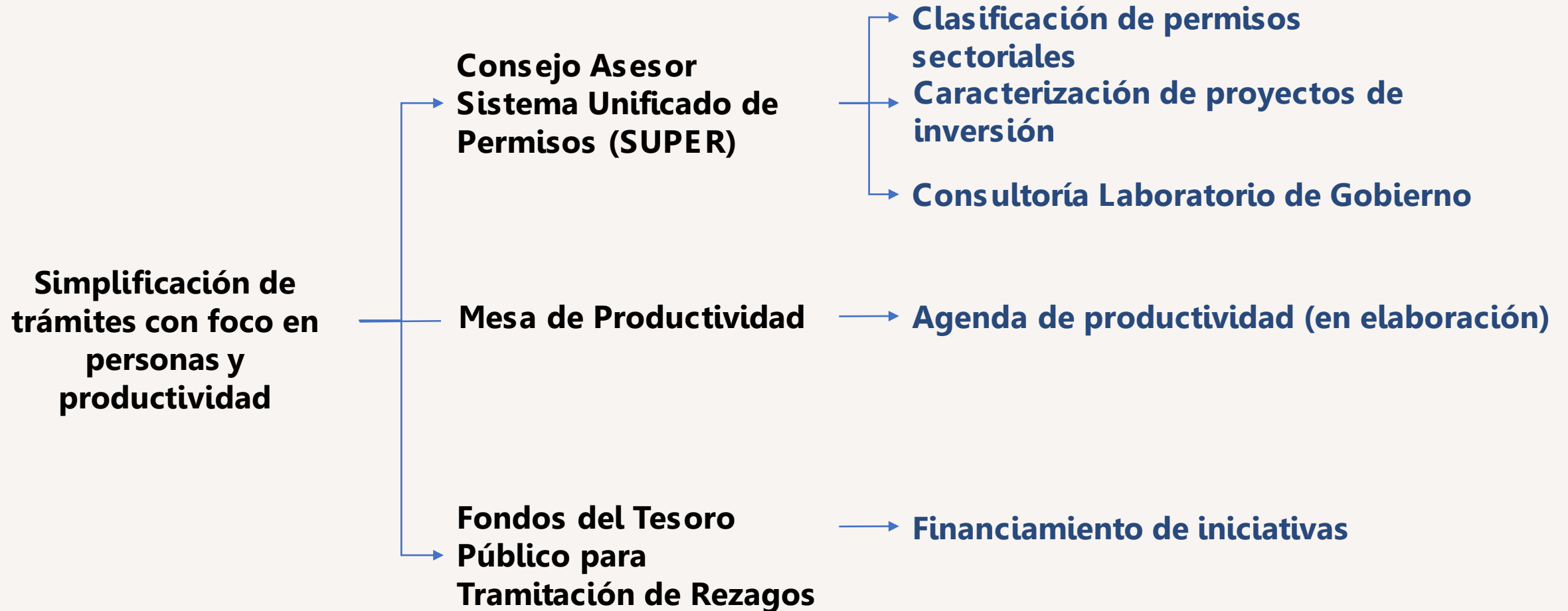


# **Simplificación de trámites con foco en personas y productividad**

# Antecedentes

- Las personas naturales realizan, en promedio, ocho trámites al año en instituciones del gobierno central, de la misma forma, las personas jurídicas tienen una relación constante con el Estado en su quehacer.
- La duración media de estos trámites es 2,2 horas, es decir, una persona promedio gasta por lo menos 16 horas al año sólo en trámites.
- La optimización de los procesos, en conjunto con la digitalización de trámites tienen como foco entregar un servicio de calidad a las personas y, en paralelo permite reducir riesgos de corrupción y carga de trabajo administrativa, mejorando la productividad.
- Hoy, existen diversas iniciativas que buscan aumentar la productividad, reduciendo los costos de transacciones de identificación y registro entre personas naturales y jurídicas, y entre ellas con el Estado.

# Líneas de trabajo



# **Consejo Asesor Sistema Unificado de Permisos (SUPER)**

# Antecedentes

- La Comisión Nacional de Evaluación y Productividad (CNEP) y la Coordinación de Modernización del Estado fueron convocadas al Consejo Asesor para el Sistema Unificado de Permisos, del Ministerio de Economía, cuya misión de presentar una propuesta de política pública que sugiera mejoras institucionales al sistema de permisos sectoriales del País.
- El Consejo cuenta con la participación de representantes del sector público y privado y se encuentra dividido en 2 mesas de trabajo:

## Mesa 1

### Objetivos:

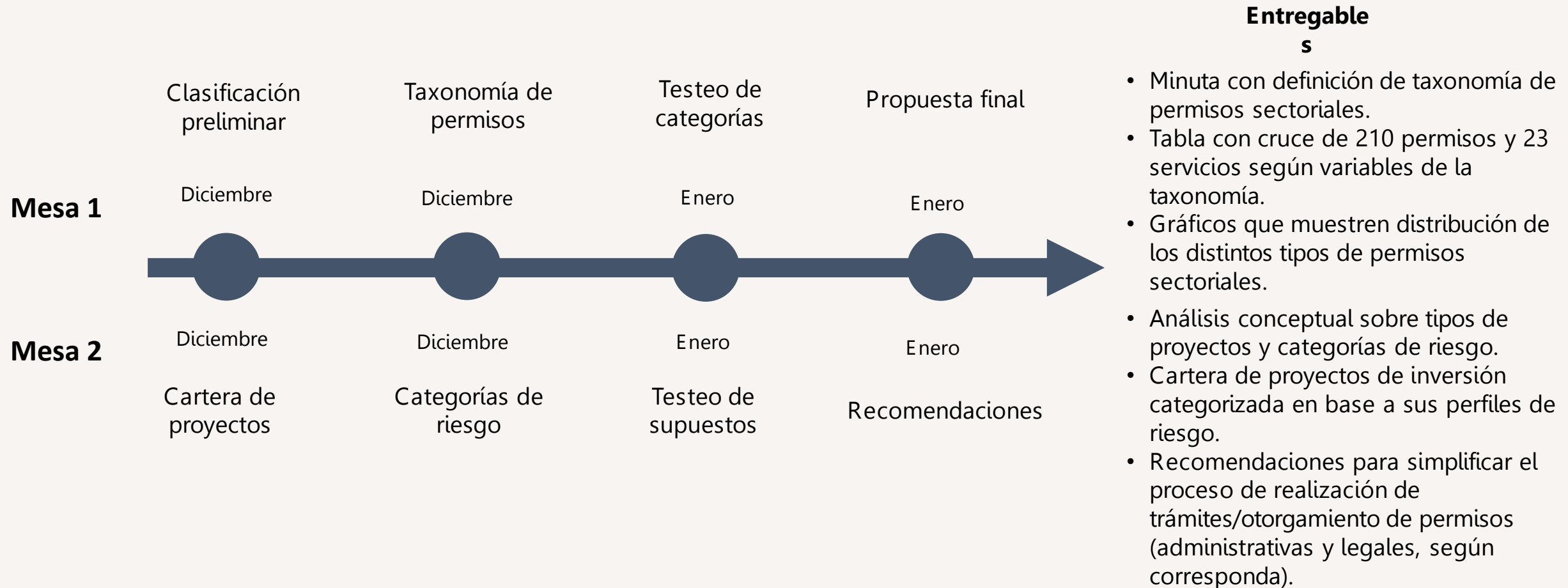
- Clasificar los permisos sectoriales de acuerdo a una taxonomía que permita identificar tipos y similitudes transversales a los servicios.
- Esta herramienta ayudará a visualizar los potenciales impactos de las propuestas del Consejo Asesor en el sistema.

## Mesa 2

### Objetivos:

- Entregar insumos/recomendaciones al Comité Asesor sobre cómo categorizar proyectos de inversión en base a su riesgo.

# Calendario de Trabajo



# **Consultoría Ágil para Sistema Unificado de Permisos**

# Alcance definido consultoría de innovación

Dado el ejercicio de priorización realizado en conjunto, se define como foco de trabajo ciertos trámites específicos a cargo de las Direcciones de Obras Municipales para proyectos de inversión que se consideran críticos:

Permiso de Edificación de obra nueva(\*)

126 /30

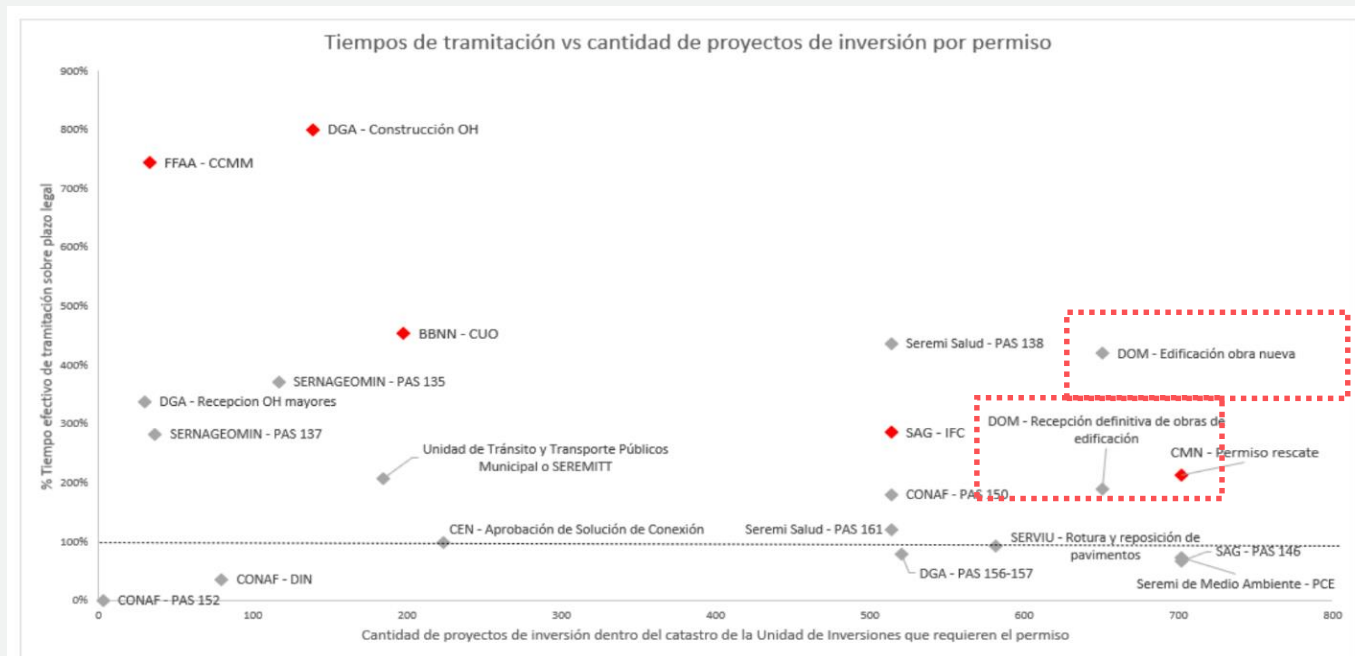
Días corridos promedio efectivos v/s días según normativa

Recepción definitiva de obras de edificación

54/30

Días corridos promedio efectivos v/s días según normativa

De acuerdo a la información proporcionada por el catastro del MINECON, ambos tipos de trámites están relacionados con una mayor cantidad de proyectos de inversión que requieren permisos.



Asimismo, son trámites que no han sido priorizados para su gestión en la plataforma SUPER (marca gris).

(\*) Tipos de trámites acotadas a definir por OGP



# Objetivos de la consultoría

## OBJETIVO GENERAL

Rediseñar las instancias asociadas al proceso de gestión de permisos específicos para proyectos de inversión a cargo de las DOM y en la que participan distintos actores, para simplificar y agilizar los tiempos de tramitación, entregando certezas a los involucrados.

## DURACIÓN

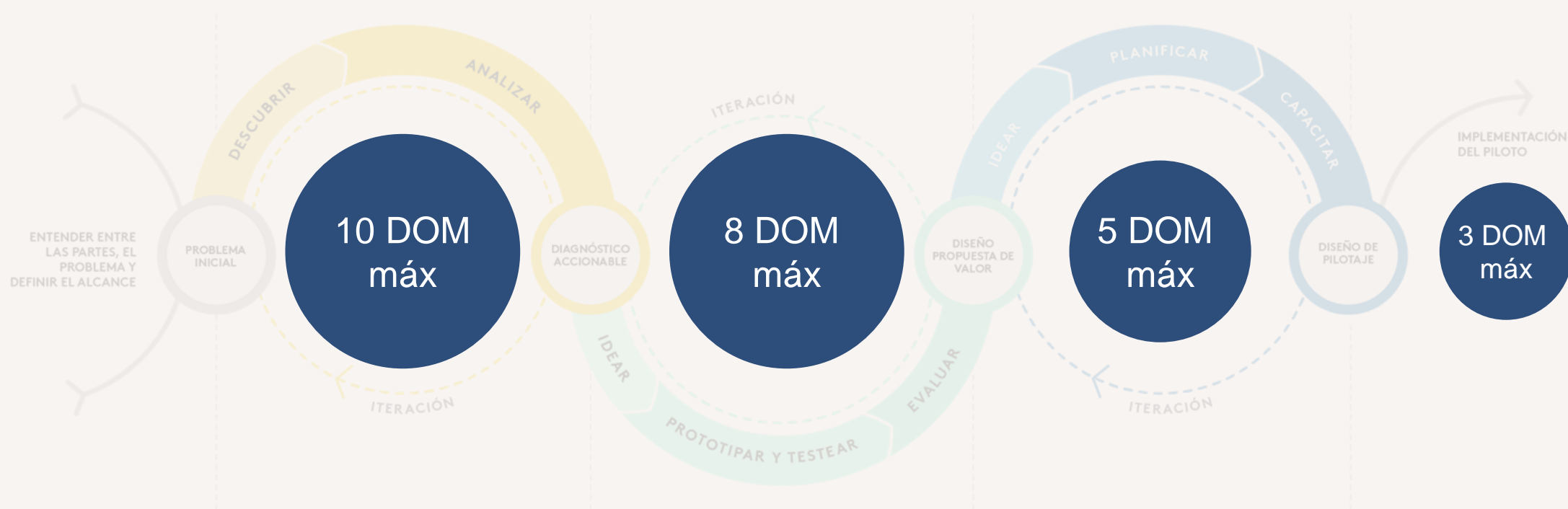
7 a 9 meses de trabajo conjunto en el marco de la consultoría, a iniciar en marzo 2023.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ▶ Conocer y contrastar las definiciones formales de los procesos normados con la ejecución práctica, identificando brechas y oportunidades de rediseño.
- ▶ Identificar tipologías de DOM que orienten las estrategias de apoyo por parte de la OGP para el escalamiento del rediseño.
- ▶ Propender y facilitar la interpretación armónica y uniforme de la normativa asociada a los permisos.
- ▶ Mejorar la articulación de los actores involucrados por medio de la (re)definición de roles y responsabilidades en los procesos.
- ▶ Aplicar un piloto de rediseño para preparar su escalamiento, con un grupo acotado de DOM, en coordinación con SUBDERE.

# Modelo de trabajo - Contrapartes por ciclo de consultoría

En conjunto se ha definido un modelo de trabajo de embudo con las contrapartes, atendiendo a las eventuales dificultades que implicará su participación a lo largo de todo el proyecto, y con base en la factibilidad de dedicación horaria de los equipos.



Para abordar el proyecto, se seleccionarán DOMs de manera estratégica, en trabajo coordinado con la SUBDERE, para su continuidad en cada ciclo, considerando las tipologías identificadas en el ciclo 1 de investigación del problema.



# **Fondos del Tesoro Público para “Tramitación de Rezagos”**

## Antecedentes

- En el presupuesto 2023 se incorporó en la Partida 50, capítulo 01, programa 03, correspondientes a las Operaciones complementarias del Tesoro Público (FISCO), en el subtítulo 24, ítem 03, asignación 268 "Tramitación de Rezagos" (glosa 24):

*Con cargo a esta asignación, se podrán transferir recursos a organismos del sector público, pudiendo financiar todo tipo de gastos, incluido gastos en personal, con el objetivo de agilizar los procesos de trámites de iniciativas que permitan aumentar la inversión y la productividad, en el marco de la Agenda de Modernización del Estado.*

*Las solicitudes de recursos que efectúen los citados organismos deberán contar con la aprobación de la Secretaría de Modernización y deberán ser formuladas señalando las metas a alcanzar.*



# Financiamiento

## ¿A quiénes financia?

Los recursos serán destinados a servicios públicos que poseen trámites requeridos para acelerar la inversión o a mejorar la productividad y que se encuentran con gran acumulación de estos debido a los años de pandemia y trabajo remoto.

## ¿Qué financia?

Todo tipo de gastos, no permanentes que puedan ser ejecutados durante el primer semestre de 2023. Estos recursos ingresan al presupuesto por una única vez (Gastos en personal, Gastos en equipos informáticos y compra o desarrollo de software, gastos en bienes y servicios de consumo y mobiliario).

DIPRES realizará transferencias de recursos a través de los decretos correspondientes a las instituciones seleccionadas y definirá las acciones a seguir en caso de incumplimiento de los compromisos acordados.

## Calendario

- Enero 2023: Llamado a postulación y recepción de documentación.
- Febrero: Análisis y evaluación.
- Marzo: Adjudicación y traspaso de recursos.
- Marzo – septiembre: Ejecución de recursos, seguimiento y monitoreo.



# **SERVICIOS CIUDADANOS Y EXPERIENCIA USUARIA**

**AGENDA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO  
2022-2026**

11 de enero de 2023