

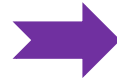
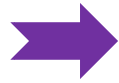


DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Sobre la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría en el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género



1. ¿Cómo utilizó SernamEG la MESU para generar diagnósticos?



INSUMOS



- Registros administrativos.
- Trámites digitales.
- Tiempos de respuestas.
- Servicios entregados a la ciudadanía.
- *Mediciones de Satisfacción Usuaría tales como MESU 2023 y Encuestas de Satisfacción Programáticas.*

ANÁLISIS Y SISTEMATIZACIÓN



- El Servicio sistematiza y analiza la información de los distintos mecanismos de atención usuaria.

DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL



- Se elabora un informe que contempla las fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo.

PLANES DE MEJORAMIENTO



- Se deberá diseñar un plan de mejoramiento a partir del diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria.

2023

2024

1. Resultados Diagnóstico Institucional y MESU



FORTALEZAS

- Fortalecer autonomías a través de la oferta pública de programas.
- Despliegue y constante expansión territorial de la oferta programática.
- El **80%** de las personas usuarias encuestadas, califica «Excelente» la experiencia realizando trámites con el Servicio.
- El **88%** de las encuestadas indica estar «Muy Satisfechas» con la atención presencial, destacando además, otros atributos de la atención como: el agrado, facilidad para hacer trámites presenciales, la calidad de la infraestructura física, resolutiveidad, respeto y comprensión en la atención, entre otros (MESU, 2023).



DEBILIDADES

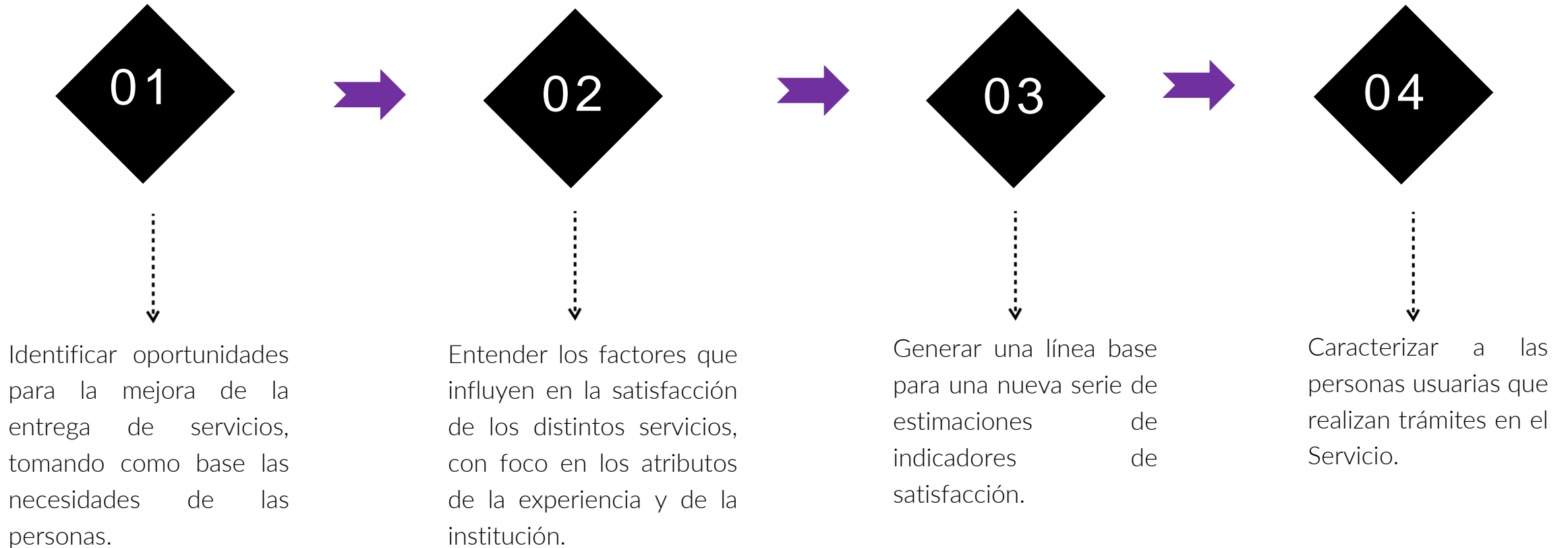
- Se visualiza una debilidad en los canales **digitales** de atención, los cuales ciertamente se han potenciado en los últimos años a través de los procesos de modernización del Estado, sin embargo, en nuestro Servicio estos canales poseen menor valoración general que los canales presenciales.
- Existe menor satisfacción con los formularios en línea y se manifiesta una mayor dificultad para encontrar la información en el sitio web para hacer el trámite (MESU, 2023).



ÁMBITOS PRIORITARIOS DE TRABAJO

- Mejorar los trámites digitales con las mujeres.
- Rediseñar instrumentos digitales para conformar una relación usuaria/institución más cercana, satisfactoria y provechosa para el registro administrativo.
- Mantener o aumentar los niveles de satisfacción usuaria de los canales presenciales.
- Simplificar la búsqueda de trámites en la página web del Servicio.

3. Importancia de la MESU para la realización de diagnósticos





 sernameg.gob.cl

   SernamEGChile

