

ACTA SESIÓN N°5

CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL SECTOR VIVIENDA Y URBANISMO

REGIÓN DEL BIOBÍO

FECHA: 30/11/2023
HORA: 16:30 a 17:00
LUGAR: Plataforma TEAMS

PARTICIPANTES:

- Marcelo López Otárola, Jefe Depto. Programación Física y Control y Coordinador Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría
- Gabriela Muñoz, Jefa de Gabinete SERVIU Región del Biobío.
- Claudia Astudillo, Encargada de Participación Ciudadana/Secretaría de Actas/Secretaría Ejecutiva COSOC SERVIU Biobío. Presencial
- José Sanzana, Encargado Participación Ciudadana SEREMI MINVU Región del Biobío
- Rodrigo Muñoz Belmar, Encargado (S) Participación Ciudadana SERVIU Región del Biobío
- Fernando Flores, Analista Depto. Programación Física y Control

TEMAS DE LA REUNIÓN

Presentación del resultado de Diagnóstico de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, realizado durante el año 2023 en el marco de la Etapa 1 del PMG Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Marcelo López abre la reunión, agradeciendo la participación e indicando el objeto del Diagnóstico que se le presentará y que se ha trabajado en el contexto de PMG de Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. Luego, Marcelo López da la palabra a Claudia Astudillo, Secretaria del Comité de Calidad de Servicio, quien realiza una presentación del resultado del Diagnóstico, identificando metodología y su resultado, con las principales fortalezas y debilidades, así como también sus riesgos y puntos críticos, y sus ámbitos prioritarios de trabajo.
- Posteriormente, se dio la palabra a los representantes del COSOC para que compartieran sus apreciaciones y principales observaciones. Dentro de los comentarios se valida el resultado del diagnóstico presentado, y se valora el reconocimiento de brechas en esta materia.

Registro Acta Asistencia

Nombre	Cargo	Correo
Claudia Astudillo Elgueta	Encargada de Participación Ciudadana SERVIU Región del Biobío- secretaria Comité de Calidad de Servicio	[Redacted]
Gabriela Muñoz Ramirez	Jefa de Gabinete Directora	[Redacted]
Angélica Peralta	Consejera COSOC SERVIU	[Redacted]
Fernando Flores Galvez	Analista Programación Física y Control	[Redacted]
Marcelo López Otárola	Coordinador Comité de Calidad de Servicio-jefe de Depto. Programación Física y Control	[Redacted]
Rodrigo Muñoz Belmar	Trabajador Social Unidad de Gestión Social Habitacional	[Redacted]
Marion Alveal	Secretaria COSOC SERVIU	[Redacted]
Rodrigo Sanzana Vasquez	Encargado de Participación Ciudadana SEREMI MINVU Región del Biobío	[Redacted]
Mireya Rodriguez	Presidenta del COSOC SERVIU	[Redacted]

Fotográfico



The screenshot shows a Zoom meeting interface. The main window displays a presentation slide with the following text:

30 de noviembre 2023
DIAGNÓSTICO DE BRECHAS DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA
 SISTEMA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA (SCSEU), PMG 2023

The slide also features the SERVIU logo and the text 'Ministerio de Vivienda y Urbanismo'. The chat window on the right shows a list of participants and their names, including Angélica Peralta, Rodrigo Muñoz, Marion Alveal, Mireya Rodríguez, Claudia Astudillo, and Rodrigo Sanzana. The chat messages indicate that several participants have been invited to the meeting.



Invitación Presentación Informe Diagnóstico de Brechas de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

33:52

Controlar Sesión Chat Gif Grabar Pantalla Compartir Vídeos Notas Aplicaciones Más Cámara Micrófono Compartir Salir

Gabriel M. Ver todos

Diagnóstico de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

Riesgos	Puntos Críticos
Usuarios declaren menores niveles de satisfacción de atributos de experiencia e institucional, por expectativas formadas sin conocimiento de operatoria y criterios de concursabilidad en postulaciones.	Adecuada integración del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (SCSEU) con el Sistema de Gestión de Calidad Institucional, para robustecer la gestión de los procesos de interacción con el usuario.
Debilidades en el seguimiento favorezcan el alargamiento de plazos de respuesta de solicitudes y/o presentaciones de las personas usuarias.	Adecuación y disponibilidad de plataformas informáticas para registrar y gestionar procesos de interacción con el cliente.
Fallas de plataformas y/o de red deterioren la experiencia de las interacciones de nuestros usuarios.	Adecuado registro de información aportada por el usuario, que es necesaria para clasificar las atenciones de personas usuarias consultas, a los procesos con que se relacionan, pudiendo actuar sobre las causas correspondientes, y medir tiempos de procesos.

Claudia Arbulú Ugarte

Chat de la reunión

marion alveal (Invitado) fue invitado a la reunión.

Rodrigo Sarzaña (Invitado) fue invitado a la reunión.

Mirya Rodríguez (Invitado) fue invitado a la reunión.

Claudia Arbulú Ugarte 16:39

Muy buenas tardes, agradecería puedan presentarse por el Chat para dejar registro de la asistencia, nombre y cargo

marion alveal (Invitado) 16:41

marion isento alveal presidenta div 39 municipal montt hualpén

Claudia Arbulú Ugarte 16:41

Claudia Arbulú, Secretaria Ejecutiva del COSOC (SERVIU)

marion alveal (Invitado) 16:41

presidenta

16:41

Fernando Flores Galvez, analista Depto. Programación Física y Control

Rodrigo Sarzaña (Invitado) 16:48

Rodrigo Sarzaña Vásquez, Analista y encargado de participación SEREMI

Angélica Peratta (Invitado) abandonó el chat.

Escribo un mensaje

Invitación Presentación Informe Diagnóstico de Brechas de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

33:06

Controlar Sesión Chat Gif Grabar Pantalla Compartir Vídeos Notas Aplicaciones Más Cámara Micrófono Compartir Salir

Claudia M. Ver todos

Diagnóstico de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

Ámbitos prioritarios de trabajo

Revisión de plataformas y protocolos de atención ciudadana para asegurar:	Revisión de procesos-procedimientos, para asegurar que incluyan instancias de atención usuaria, con sus correspondientes registros e indicadores.
<ul style="list-style-type: none"> Registro de la información necesaria en plataforma estándar (p. ej. CRM) de las instancias de atención por distintos canales, para seguimiento al trámite, medición de indicadores, análisis de resultados y planes de tratamiento y mejora. Sean informados a las personas usuarias los procedimientos y criterios de selección en postulaciones de carácter concursal. 	Evaluar necesidades de capacitación y/o mantención en competencias blandas como empatía y prevención del desgaste emocional, y empleo de los protocolos de atención revisados, para las personas que atienden público.
Análisis de operación sistemas postulación web y requerimiento mejoras necesarias al administrador.	Incorporación de indicadores sobre satisfacción y tiempos de respuesta en el Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional, con determinación de frecuencias de medición necesarias.
Diagnóstico y de ambiente de trabajo de las dependencias que atienden público y del equipamiento necesario para la adecuada operación de las distintas modalidades de atención y medidas correspondientes.	

Claudia Arbulú Ugarte

Chat de la reunión

marion alveal (Invitado) fue invitado a la reunión.

Rodrigo Sarzaña (Invitado) fue invitado a la reunión.

Mirya Rodríguez (Invitado) fue invitado a la reunión.

Claudia Arbulú Ugarte 16:39

Muy buenas tardes, agradecería puedan presentarse por el Chat para dejar registro de la asistencia, nombre y cargo

marion alveal (Invitado) 16:41

marion isento alveal presidenta div 39 municipal montt hualpén

Claudia Arbulú Ugarte 16:41

Claudia Arbulú, Secretaria Ejecutiva del COSOC (SERVIU)

marion alveal (Invitado) 16:41

presidenta

16:41

Fernando Flores Galvez, analista Depto. Programación Física y Control

Rodrigo Sarzaña (Invitado) 16:48

Rodrigo Sarzaña Vásquez, Analista y encargado de participación SEREMI

Angélica Peratta (Invitado) abandonó el chat.

Escribo un mensaje