



INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS
ASESOR DE GABINETE EN ASUNTOS DE CLIENTES Y CIUDADANIA
GERENCIA DE COMUNICACIONES
SERCOTEC

Profesional: Felipe Agustín Navarro Pizarro
Unidad de desempeño: Gerencia de Comunicaciones
Fecha de emisión: 01 abril 2024
Informe N°: 3

Contenido

1. OBJETIVO GENERAL.....	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS O ACTIVIDADES A DESARROLLAR	3
2. PRODUCTOS.....	3
3. ALCANCE	3
4. RESUMEN DE ACTIVIDADES.....	4
5. CONCLUSIONES.....	5

1. OBJETIVO GENERAL

La Gerencia General requiere de la contratación del servicio profesional para apoyar la gestión de gabinete en asuntos de clientes y ciudadanía.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS O ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Se espera de los servicios contratados el cumplimiento de las siguientes actividades:

- 1) Analizar los datos relacionados a la atención de clientes: temáticas, necesidades, solicitudes y reclamos sobre programas de Sercotec planteados por los usuarios y ciudadanía, para contribuir a mejorar los servicios de la institución.
- 2) Apoyar el diseño e implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria.
- 3) Entregar soporte a los Puntos Mipe.
- 4) Apoyar el trabajo del Gabinete en las materias que el área requiera, con el fin de entregar una mejor información sobre los programas de Sercotec.

2. PRODUCTOS

- 1) Reportes de sistematización y análisis de información referida a atención de usuarios y usuarias.
- 2) Reportes de revisión y análisis de reclamos, tiempos y calidad de respuestas en plataforma, y propuestas de mejoras.
- 3) Generar malla de contenidos para capacitación orientadas a usuarios Punto Mipe.
- 4) Reportes de control de metas de atención de clientes.

3. ALCANCE

El informe abarca el período comprendido entre el 01 de marzo 2024 hasta el 31 de marzo de 2024.

4. RESUMEN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DETALLE
GESTIÓN DE ASUNTOS DE CLIENTES Y CIUDADANÍA	<p>Reporte del estado de consultas y análisis de información referida a atención de usuarios y usuarias SISOL. Reporte primera semana 04 de marzo. Enviado a todas las contrapartes punto mipe</p>
	<p>Reporte del estado de consultas y análisis de información referida a atención de usuarios y usuarias SISOL. Reporte segunda semana 11 de marzo. Enviado a todas las contrapartes punto mipe.</p>
	<p>Reporte del estado de consultas y análisis de información referida a atención de usuarios y usuarias SISOL. Reporte segunda semana 18 de marzo. Enviado a todas las contrapartes punto mipe.</p>
	<p>Reporte del estado de consultas y análisis de información referida a atención de usuarios y usuarias SISOL. Reporte segunda semana 24 de marzo. Enviado a todas las contrapartes punto mipe.</p>
	<p>Reportes de control de encuestas de satisfacción contestadas durante el mes de febrero. Se comparte detalle de registros regionales a las contrapartes. Se realiza reporte mensual de encuestas respondidas, incluyendo porcentajes de comparación con el mes anterior.</p>
	<p>Reporte de revisión y análisis de Información, reclamos, felicitaciones y sugerencias. Tiempos y calidad de respuestas en plataforma OIRS. Reporte OIRS correspondiente al mes de febrero 2024.</p>
	<p>Reporte de revisión y análisis de Información, reclamos, felicitaciones y sugerencias. Tiempos y calidad de respuestas en plataforma OIRS. Servicio corregido 1.779 casos OIRS, muestra del 01 de marzo al 15 de marzo.</p>

	<p>Reunión con Gerencia de Tecnología y Sistemas para revisión del modelo automático de Reportes de No Sisol. Se incluyen las observaciones proporcionadas por la Unidad de clientes y ciudadanía; a modo de crear estructura de presentación de la información de los datos y fórmulas para obtener cifras de análisis.</p>
	<p>Participación en reunión con las Contrapartes de Puntos Mipe, Coordinadora de la Unidad de Clientes y ciudadanía y Gerenta de Comunicaciones. Se realizan reportes de análisis estadístico del servicio realizado en lo que va del año 2024 y de la gestión de los ejecutivos puntos mipe.</p>

5. CONCLUSIONES

A modo de conclusión se puede comentar que durante el período en revisión que comprende el presente informe, correspondiente a las acciones realizadas durante el mes de marzo, se ejecutaron actividades que son parte del plan de trabajo que se acordó cumplir como parte de las funciones de desempeño.

Se gestionó la realización de acciones acordes a los intereses y procedimientos establecidos por la Gerencia de Comunicaciones para alcanzar una correcta administración de la Unidad de Clientes y Ciudadanía. Por otro lado, retroalimentado a la organización con el análisis de la información proporcionada por usuarios y usuarias a través de los mecanismos de interacción existentes, para contribuir con mejoras de atención y de gestión institucional.



 Felipe Agustín Navarro Pizarro
 Profesional De Apoyo
 RUT: 16658138-9
 Servicio De Cooperación Técnica
 Firmado el 04 de abril del 2024 a las 15:09 Hrs.

FELIPE AGUSTÍN NAVARRO PIZARRO
Profesional



Alex Miguel Flores Duran
 JEFE DE GABINETE, REGIONES Y DESCENT.
 SERVICIO DE COOPERACION TECNICA

ALEX MIGUEL FLORES DURÁN
Jefe de Gabinete, Regiones y
Descentralización