



**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:** 02 mayo 2024  
**Informe N°:** 4

## 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 abril 2024 hasta el 30 de abril de 2024.

#### 4. RESUMEN DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDAD  | DETALLE   |
|--|---|
| <b>GESTIÓN DE ASUNTOS DE CLIENTES Y CIUDADANÍA</b> | Reporte del estado de consultas y análisis de información referida a atención de usuarios y usuarias SISOL.<br>Reporte primera semana 01 de abril. Enviado a todas las contrapartes punto mipe  |
|  | Reporte del estado de consultas y análisis de información referida a atención de usuarios y usuarias SISOL.<br>Reporte segunda semana 07 de abril. Enviado a todas las contrapartes punto mipe.   |
|  | Reporte del estado de consultas y análisis de información referida a atención de usuarios y usuarias SISOL.<br>Reporte segunda semana 15 de abril. Enviado a todas las contrapartes punto mipe.   |
|  | Reporte del estado de consultas y análisis de información referida a atención de usuarios y usuarias SISOL.<br>Reporte segunda semana 21 de abril. Enviado a todas las contrapartes punto mipe.   |
|  | Reportes de control de encuestas de satisfacción contestadas durante el mes de marzo. Se comparte detalle de registros regionales a las contrapartes.<br>Se realiza reporte mensual de encuestas respondidas, incluyendo porcentajes de comparación con el mes anterior.  |
|  | 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 marzo 2024.   |
|  | Reporte de revisión y análisis de Información, reclamos, felicitaciones y sugerencias. Tiempos y calidad de respuestas en plataforma OIRS. Servicio corregido<br>2.315 casos OIRS, muestra del 01 de abril al 22 de abril. Se identifican los temas centrales tratados durante este período de clasificación y análisis de los datos: dudas |

|  |  |
|--|--|
|  | de postulación por el calendario de convocatorias de postulación.  |
|  | Participación en la inducción de convocatorias del programa Ferias Libre 2024. Participan ejecutivos puntos mipe, encargado de programa y equipo de unidad clientes y ciudadanía.  |
|  | Sesión de Gerencia de Tecnología y Soporte: carga de datos y reportabilidad de registros actividades de Puntos Mipe: participan contrapartes de los puntos mipe junto a los ejecutivos. Se realiza en 3 sesiones: Zona norte, Zona central y Zona sur del país.<br>Compromisos: reportar las actividades 2024 de manera retroactiva hasta junio 2024 para crear el primer informe de gestión en el mes de julio. |

## 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 abril, 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: 16658138-3  
 Servicio De Cooperación Técnica  
 Firmado el 26 de abril de 2024 a las 12:39 Hrs.

**FELIPE AGUSTÍN NAVARRO PIZARRO**  
 Profesional



**Alex Miguel Flores Durán**  
 JEFE DE GABINETE, REGIONES Y DESCENT.  
 SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA

**ALEX MIGUEL FLORES DURÁN**  
 Jefe de Gabinete, Regiones y  
 Descentralización