



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 junio 2024
Informe N°: 5

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.....	6

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 mayo 2024 hasta el 31 de mayo de 2024.

4. RESUMEN DE ACTIVIDADES

01 de mayo 2024 al 31 de mayo 2024		
GESTIÓN DE ASUNTOS DE CLIENTES Y CIUDADANÍA	<p>Reporte del estado de consultas y análisis de información referida a atención de usuarios y usuarias. Objetivo proporcionar una visión detallada del estado de las consultas y un análisis exhaustivo de la información relacionada con la atención de usuarios y usuarias del Sistema de Solicitudes (SISOL) durante el último período.</p> <p>Reporte primera semana 06 de mayo de 2024. 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. Objetivo proporcionar una visión detallada del estado de las consultas y un análisis exhaustivo de la información relacionada con la atención de usuarios y usuarias del Sistema de Solicitudes (SISOL) durante el último período.</p> <p>Reporte segunda semana 13 de mayo de 2024. 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. Objetivo proporcionar una visión detallada del estado de las consultas y un análisis exhaustivo de la información relacionada con la atención de usuarios y usuarias del Sistema de Solicitudes (SISOL) durante el último período.</p> <p>Reporte segunda semana 20 de mayo de 2024. 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. Objetivo proporcionar una visión detallada del estado de las consultas y un análisis exhaustivo de la información relacionada con la atención de usuarios y usuarias del Sistema de Solicitudes (SISOL) durante el último período.</p> <p>Reporte segunda semana 27 de mayo de 2024. Enviado a todas las contrapartes Punto Mipe.</p>	

	<p>Reportes de control de encuestas de satisfacción contestadas durante el mes de abril. Este reporte mensual de encuestas de satisfacción proporciona una visión detallada y comparativa del desempeño de los servicios ofrecidos por los Puntos Mipe en todas las regiones del país. Se espera que estos datos sean útiles para continuar mejorando la calidad de atención y la satisfacción de nuestros usuarios.</p> <p>Reporte de Revisión y Análisis de Información, Reclamos, Felicidades y Sugerencias.</p> <p>Tiempos y Calidad de Respuestas en Plataforma OIRS</p> <p>Durante el período analizado, se registraron y corrigieron un total de 3.723 casos en la plataforma OIRS. A continuación, se identifican los temas centrales tratados durante este período de clasificación y análisis de los datos:</p> <p><u>Dudas de Postulación por el Calendario de Convocatorias:</u> Muchos usuarios expresaron incertidumbre sobre las fechas exactas de apertura y cierre de las convocatorias para diversos programas. La falta de claridad en la comunicación de estos calendarios ha generado numerosas consultas.</p> <p><u>Problemas en el Proceso de Postulación:</u> Una parte significativa de los reclamos se asoció con dificultades en el proceso de postulación, principalmente debido al incumplimiento de requisitos establecidos en las bases. Estos problemas han causado frustración entre los postulantes, quienes han reportado no poder avanzar en sus aplicaciones por falta de información o problemas técnicos en la plataforma.</p> <p>Este informe destaca la necesidad de mejorar la comunicación sobre los calendarios de convocatorias y de revisar los requisitos y procesos de postulación para garantizar que sean claros y accesibles para todos los usuarios. Además, se sugiere implementar medidas para reducir los tiempos de respuesta y mejorar la calidad de las mismas en la plataforma OIRS.</p> <p>Reporte OIRS correspondiente al mes de abril 2024.</p> <p>Se realizó una reunión con la contraparte de la Gerencia de Tecnología y Sistemas para el seguimiento y monitoreo del proceso de subida de archivos con el registro de las actividades realizadas por cada oficina de Punto Mipe del país. Durante la reunión se observaron algunas incidencias en el registro y en el</p>	
--	---	--

procesamiento de datos. Actualización al 20 de mayo de 2024.	
Sesión de Gerencia de Tecnología y Soporte: capacitación a nuevos ejecutivos Punto Mipe, Región de La Araucanía y nueva inducción en la Región de Valparaíso. Temas tratados: carga de datos y reportabilidad de registros actividades de Puntos Mipe: No Sisol. Con fecha 27 de mayo de 2024.	

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 mayo, 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 29 de mayo de 2024 a las 15:12 Hrs.

FELIPE AGUSTÍN NAVARRO PIZARRO
Profesional



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

ALEX MIGUEL FLORES DURÁN
Jefe de Gabinete, Regiones y
Descentralización