



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 julio 2024
Informe N°: 6

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 junio 2024 hasta el 30 de junio de 2024.

4. RESUMEN DE ACTIVIDADES

01 de junio 2024 al 30 de junio 2024	
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. 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 03 de junio 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 07 de junio 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 17 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 24 de junio de 2024. Enviado a todas las contrapartes Punto Mipe.</p>

	<p>Reportes de control de encuestas de satisfacción contestadas durante el mes de mayo. 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, Felicitaciones y Sugerencias. Tiempos y Calidad de Respuestas en Plataforma OIRS Durante el período analizado, se registraron y corrigieron un total de 4.825 casos en la plataforma OIRS. A continuación, se identifican los temas centrales tratados durante este período de clasificación y análisis de los datos: Problemas con la Plataforma de Postulación. Inconvenientes Técnicos: La mayoría de los reclamos estuvieron relacionados con problemas técnicos en la plataforma de postulación, como la imposibilidad de guardar información ingresada, dificultades para adjuntar el video pitch, y problemas con la descarga de la carpeta tributaria desde el SII. Intermittencias de Operación. Consultas sobre Programas de Postulación: Capital Semilla Emprende, Crece, Capital Abeja Emprende. Reclamos Específicos sobre Requisitos y Bases, Deuda Tributaria y Carpeta Tributaria, Iniciación de Actividades y Domicilio Comercial, Sugerencias para Mejorar el Proceso de Postulación. Felicitaciones y Sugerencias Generales. Estos temas reflejan las principales áreas de interés y preocupación de los usuarios de los servicios de Sercotec, subrayando la necesidad de mejoras técnicas en la plataforma de postulación y una comunicación más clara y detallada sobre los requisitos y procesos de postulación. Reporte OIRS correspondiente al mes de mayo 2024.</p>
	<p>Sesión de Gerencia de Tecnología y Soporte: capacitación a nuevos ejecutivos Punto Mipe, Región de Arica y Parinacota con participación de los ejecutivos Punto Mipe de la Región Metropolitana. Temas tratados: carga de datos y reportabilidad de registros actividades de Puntos Mipe: No Sisol y proceso del sistema SISOL. Con fecha 12 de junio de 2024.</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 junio, 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.

A blue circular stamp with the text "FIRMADO ELECTRONICAMENTE" and "2024 JUN 28 16:49".

Felipe Agustín Navarro Pizarro
Profesional De Apoyo
RUT: 16658138-9
Servicio De Cooperación Técnica
Firmado el 28 de junio del 2024 a las 16:49 Hrs.

FELIPE AGUSTÍN NAVARRO PIZARRO
Profesional

A green circular stamp with the text "FIRMADO ELECTRONICAMENTE" and "2024 JUN 28 16:49".

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

ALEX MIGUEL FLORES DURÁN
Jefe de Gabinete, Regiones y
Descentralización