



2024

# Diagnóstico Del Sistema De Calidad De Servicio Y Experiencia Usuaría

Gobierno Regional del Maule



Comité de Calidad de Servicio y Experiencia  
Usuaría del Gobierno Regional del Maule

---

## INFORME DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

### I. FORTALEZAS

El Gobierno Regional del Maule ha desarrollado una serie de capacidades que cumplen con los estándares institucionales y superan las expectativas de los usuarios. Entre ellas se destacan la eficiencia en la prestación de algunos servicios y la disponibilidad de canales de comunicación que facilitan una interacción fluida y eficaz. La institución ha logrado mantener un flujo de información adecuado en ciertos procesos, lo cual ha sido valorado positivamente por los usuarios. La atención brindada en diversas áreas ha destacado no solo por cumplir con los tiempos de respuesta estipulados, sino también por la calidad percibida en la gestión de dichos servicios. La eficiencia en la resolución de consultas y el cumplimiento de los plazos establecidos han contribuido a una percepción favorable de la institución, con usuarios que valoran la disponibilidad, accesibilidad y calidad de los servicios prestados. Estos factores indican que ciertos sectores del Gobierno Regional están alineados con las expectativas de la comunidad, lo que contribuye a la generación de confianza y satisfacción. Asimismo, la capacidad de adaptarse a las necesidades cambiantes de la comunidad y de fomentar una mejora continua en los servicios ha sido un factor determinante para el fortalecimiento institucional, consolidando una imagen positiva ante la ciudadanía.

### II. DEBILIDADES

Por otro lado, se han identificado debilidades estructurales en la gestión y entrega de servicios. Estas debilidades se manifiestan principalmente en las brechas de implementación, particularmente en la falta de instrumentos de medición y retroalimentación respecto a la satisfacción de los usuarios. La ausencia de indicadores claros para evaluar el desempeño y la satisfacción de los usuarios dificulta la instauración de un proceso de mejora continua, limitando así la capacidad de la institución para realizar ajustes pertinentes y mejorar los servicios ofrecidos. A juicio de los mismos usuarios, existen áreas susceptibles de mejora, tales como la precisión y la rapidez en la entrega de respuestas a consultas y reclamos. Asimismo, algunos procesos internos requieren una revisión exhaustiva para garantizar una gestión más eficiente y un servicio más efectivo. La falta de eficiencia en estos procesos genera una experiencia desigual para los usuarios, lo cual afecta la percepción general de la calidad del servicio. La ausencia de información relevante para la caracterización de los usuarios también limita la capacidad de personalizar los servicios, lo que representa una barrera significativa para mejorar la experiencia del usuario. Sin una adecuada segmentación de los usuarios, se pierde la oportunidad de ajustar los servicios a las necesidades específicas de cada grupo, resultando en una menor satisfacción general. Esta falta de datos detallados socava los esfuerzos por proporcionar un servicio centrado en el usuario, lo cual es esencial para una gobernanza efectiva y equitativa.

### III. RIESGOS

En cuanto a los riesgos, el análisis destaca que el Gobierno Regional del Maule se enfrenta a una serie de riesgos que podrían afectar negativamente los puntos críticos previamente identificados. Uno de los riesgos más significativos es la variabilidad en los tiempos de respuesta debido a la

ausencia de plazos claramente establecidos, lo cual genera una percepción de inconsistencia en la calidad del servicio. Esta falta de estandarización en los tiempos de respuesta aumenta la incertidumbre para los usuarios y puede erosionar la confianza que depositan en la institución. A nivel interno, la falta de recursos suficientes para implementar programas de capacitación orientados a la atención al usuario representa una amenaza importante para la mejora continua de los servicios. Sin un personal adecuadamente capacitado, la calidad de la atención tiende a disminuir, afectando negativamente la percepción del usuario y, por ende, su satisfacción. Además, la dependencia de sistemas tecnológicos que carecen de un mantenimiento y actualización periódica expone a la institución a interrupciones operacionales que pueden incrementar los tiempos de espera y reducir la eficiencia general. La falta de una infraestructura tecnológica adecuada implica también un riesgo de obsolescencia, que podría limitar la capacidad de la institución para adaptarse a nuevas demandas y desafíos emergentes, comprometiendo así su efectividad y legitimidad en la prestación de servicios públicos.

#### **IV. PUNTOS CRÍTICOS**

Los puntos críticos representan los aspectos operativos y tecnológicos que son fundamentales para la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Entre estos puntos se destacan la capacidad del personal para gestionar de manera efectiva las consultas y reclamos, así como la estabilidad y robustez de los sistemas tecnológicos de comunicación. Estos elementos son esenciales, y cualquier deficiencia en ellos puede tener un impacto negativo significativo en la percepción de la calidad del servicio. La capacitación del personal emerge como un aspecto crucial, ya que la falta de preparación adecuada puede traducirse en errores operativos que afectan directamente la calidad de la atención brindada. Además, se ha observado que la ausencia de guías detalladas para la interacción post-inicial en ciertos trámites deja margen para errores y demoras, lo cual puede afectar la eficiencia en la entrega de los servicios y, en última instancia, la satisfacción del usuario. La falta de procedimientos claros y estandarizados aumenta la susceptibilidad a errores, lo cual repercute directamente en la confianza de los usuarios hacia la institución. Del mismo modo, la dependencia de sistemas tecnológicos que no siempre reciben el mantenimiento adecuado incrementa el riesgo de interrupciones inesperadas, lo cual eleva la frustración de los usuarios y disminuye la eficiencia operativa. La falta de una infraestructura tecnológica resiliente también compromete la capacidad de la institución para responder a las exigencias contemporáneas, lo cual puede limitar su capacidad para cumplir con los objetivos de servicio público.

#### **V. ÁMBITOS PRIORITARIOS DE TRABAJO**

Los ámbitos prioritarios de trabajo se concentran en aquellas áreas que requieren intervención inmediata con el fin de mejorar la calidad del servicio y la experiencia del usuario. A partir del análisis de las fortalezas, debilidades, puntos críticos y riesgos, es evidente que la institución debe priorizar la consolidación y unificación de sus bases de datos, además de implementar mecanismos robustos para la recolección y el análisis sistemático de datos de satisfacción del usuario. La integración y unificación de las bases de datos permitirá una visión holística del usuario, facilitando una toma de decisiones más informada y la personalización de los servicios. Es crucial mejorar la capacitación del personal y fortalecer los sistemas de comunicación internos para asegurar que los usuarios reciban respuestas oportunas y resolutivas. La capacitación continua no solo mejorará la eficiencia en la gestión de consultas y reclamos, sino que también contribuirá a una experiencia más positiva para los usuarios, quienes percibirán un trato profesional y cercano. Además, resulta imperativo establecer



lineamientos claros para la gestión de tiempos de respuesta y mejorar la infraestructura tecnológica para mitigar los riesgos operacionales. La implementación de tecnología moderna y la actualización constante de los sistemas contribuirán a incrementar la eficiencia y a reducir el riesgo de interrupciones inesperadas. Estos lineamientos servirán como guía para el plan de mejoramiento, asegurando que los recursos se enfoquen en las áreas que requieren mayor urgencia para impulsar la eficiencia y calidad del servicio ofrecido. Asimismo, es fundamental establecer un sistema integral de monitoreo y evaluación que permita medir el progreso en la implementación de mejoras y asegurar que los objetivos definidos se estén cumpliendo de manera efectiva. Esta evaluación constante garantizará la sostenibilidad de las iniciativas de mejora, promoviendo una gobernanza basada en la evidencia y contribuyendo a mantener un alto nivel de satisfacción entre los usuarios.

-----