



2025

Plan Anual de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Gobierno Regional del Maule

SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y
EXPERIENCIA USUARIA – 23/12/2024

PLAN ANUAL DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA AÑO 2025

I.- OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la calidad de los servicios y experiencia usuaria del Gobierno Regional del Maule mediante una gestión óptima en tiempos, transparente, participativa y profesional en la vinculación con los usuarios.

II.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Optimizar los tiempos de respuesta a las consultas y reclamos de las personas usuarias, implementando mecanismos de gestión más eficientes durante el año 2025.
2. Fortalecer la transparencia y el acceso a la información mediante la mejora de los canales de atención, asegurando la disponibilidad de información relevante y accesible para la ciudadanía en todo momento.
3. Fomentar la participación activa de las personas usuarias y otros actores relevantes en el diseño y mejora de los servicios, a través de instancias de diálogo y retroalimentación continuas con el COSOC, organizaciones y actores locales de distintas comunas de la región del Maule.
4. Fortalecer las competencias de los funcionarios del Gobierno Regional del Maule para optimizar la atención al usuario y la gestión interna, promoviendo una cultura de calidad y excelencia en la entrega de servicios.

III.- ACTIVIDADES

1. **Optimizar los tiempos de respuesta a las consultas y reclamos de las personas usuarias**

Actividad: Implementar mejoras en los procesos de gestión de consultas y reclamos a partir del levantamiento de un catastro de necesidades.

Plazo de ejecución: julio a diciembre de 2025.

Área responsable: División de Administración y Finanzas

Áreas participantes: Departamento de Administración y Gestión de Personas

Población objetivo: 136 Personas usuarias que presentan reclamos por la vía presencial o digital.

Trámites/servicios seleccionados: Solicitud de Contacto con el Gobierno Regional

2.1. Fortalecer la transparencia y el acceso a la información.

Actividad: Diseñar e implementar nuevos mecanismos para entregar contenido e información a la ciudadanía de forma más amigable, mediante la realización de talleres de capacitación para las organizaciones que postulan a financiamiento de subvenciones para actividades de deporte, seguridad ciudadana, cultura y medio ambiente.

Plazo de ejecución: enero a junio de 2025.

Área responsable: División de Desarrollo Social y Humano

Áreas participantes: Organizaciones de la sociedad civil de la región del Maule (funcionales y territoriales).

Población objetivo: 2.000 Organizaciones (instituciones funcionales y territoriales) de la sociedad civil de la región del Maule.

Trámites/servicios seleccionados: Fondos concursables FNDR (Cultura, Deporte, Seguridad Ciudadana, Medio Ambiente).

2.2.- Fortalecer la transparencia y el acceso a la información:

Actividad: Capacitar al menos al 30% de los funcionarios del Servicio en la Ley y funcionamiento del sistema de Transparencia y Acceso de Información.

Plazo de ejecución: Primer semestre del 2025.

Área responsable: Administrador/a Regional

Áreas participantes: Unidad de Asesoría Jurídica y Transparencia

Población objetivo: 250 personas usuarias externas que solicitan información pública al Gobierno Regional del Maule.

Trámites/servicios seleccionados: Cumplimiento de lo exigido en la Ley 20.285 de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

3. Fomentar la participación activa de las personas usuarias

Actividad: Realizar talleres participativos para recoger la retroalimentación de las personas usuarias y los representantes del COSOC sobre los servicios entregados.

Plazo de ejecución: enero a diciembre de 2025.

Área responsable: Administrador/a Regional

Áreas participantes: Todas las Divisiones del GORE.

Población objetivo: 200 Personas usuarias y miembros del COSOC.

Trámites/servicios seleccionados:

- Fondos concursables FNDR (Cultura, Deporte, Seguridad Ciudadana, Medio Ambiente)
- Postulaciones Circular 33
- Postulaciones al Fondo Regional de Inversión Local (FRIL)
- Elaboración del Anteproyecto Regional de Inversiones (ARI)
- Elaboración Programa Publico de Inversión Regional (PROPIR)

4. Fortalecer las competencias de los funcionarios del Gobierno Regional del Maule:

Actividad: Realizar una capacitación al menos al 30% de los funcionarios del GORE para mejorar las habilidades del personal en atención al usuario, gestión de conflictos y uso de herramientas digitales.

Plazo de ejecución: Marzo a diciembre de 2025.

Área responsable: Comité de Capacitación del Servicio.

Áreas participantes: Todas las divisiones, departamentos y unidades del Gobierno Regional.

Población objetivo: 250 personas usuarias externas al Servicio que solicitan información, tramites y/o servicios al Gobierno Regional del Maule.

Trámites/servicios seleccionados:

- Postulaciones a financiamiento para Programas (Fomento Productiva, promoción del turismo y otros)
- Solicitud de Audiencia (Ley 20.730)
- Solicitud de Acceso a la Información Pública (Ley 20.285 Transparencia Pasiva)
- Fondos concursables FNDR (Cultura, Deporte, Seguridad Ciudadana, Medio Ambiente)
- Postulaciones Circular 33
- Postulaciones al Fondo Regional de Inversión Local (FRIL)
- Elaboración del Anteproyecto Regional de Inversiones (ARI)
- Elaboración Programa Publico de Inversión Regional (PROPIR)
- Solicitud de Contacto con el Gobierno Regional

IV.- INDICADORES DE DESEMPEÑO

1. Implementar mejoras en los procesos de gestión de consultas y reclamos.

Nombre del Indicador: Porcentaje de mejoras implementadas del catastro de necesidades de mejoras en los procesos de gestión de consultas y reclamos.

Fórmula: (número de mejoras implementadas del catastro de necesidades de mejoras en los procesos de gestión de consultas y reclamos el año t / número total de mejoras del catastro de necesidades de mejoras en los procesos de gestión de consultas y reclamos del año t) * 100.

Meta: Implementar al menos un 30% de las mejoras identificadas en el catastro de necesidades en la gestión de consultas y reclamos durante el año 2025.

2.1. Implementar mejoras para la transparencia de la información del Servicio.

Nombre del Indicador: Porcentaje de mejoras implementadas para la transparencia de la información del Servicio.

Fórmula: (Cantidad de mejoras implementadas para la transparencia de la información del Servicio en el año t / Cantidad total de mejoras planificadas para la transparencia de la información del Servicio para el año t) * 100

Meta: Implementar al menos un 60% de mejoras planificadas para la transparencia de la información del Servicio durante el año 2025.

2.2. Implementar mejoras para la transparencia de la información del Servicio.

Nombre del Indicador: Porcentaje de funcionarios capacitados en la importancia de la transparencia y acceso de la información en el GORE Maule.

Fórmula: (Número de funcionarios del Servicio, capacitados en la importancia de la transparencia y acceso de la información al 30 de junio del año t / Total de funcionarios del Servicio al 30 de junio del año t) × 100

Meta: Capacitar al menos al 30% de los funcionarios al 30 de junio del año 2025.

3. Realizar Participación de personas usuarias en talleres para el diseño de mejoras realizados por el Servicio en el año 2025.

Nombre del Indicador: Participación de Personas usuarias en talleres para el diseño de mejoras realizados por el Servicio en el año 2025.

Fórmula: (Total de Personas usuarias que participan de los talleres para el diseño de mejoras realizados durante el año t / Total de personas que componen la Población objetivo de esta actividad para el año t) × 100

Meta: 60% de participación de la población objetivo durante el año 2025.

4. Capacitar a los funcionarios del GORE en calidad de servicio y atención al usuario.

Nombre del Indicador: Porcentaje de funcionarios del GORE Maule, capacitados en calidad de servicio y atención al usuario.

Fórmula: (Número de funcionarios del GORE capacitados en calidad de servicio y atención al usuario, durante el año t / Total de funcionarios del Servicio en el año t) × 100

Meta: Capacitar al 30% del personal del GORE, en calidad de servicio y atención al usuario durante el año 2025.

V.- SISTEMAS DE RESPALDO Y REPORTABILIDAD

Se utilizará la plataforma interna del Gobierno Regional del Maule para almacenar los registros de participación, informes de resultados y actas de los talleres realizados.

Todos los reportes serán generados cada semestre para monitorear y verificar el cumplimiento de las acciones y el nivel de logro de los objetivos del plan.

VI.- PRIORIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

- **Alta prioridad:** Capacitar a los funcionarios del GORE en calidad de servicio y atención al usuario.
- **Alta prioridad:** Realizar talleres participativos para el diseño de mejoras.
- **Media prioridad:** Fortalecer el sistema de Transparencia y Acceso de Información del Servicio.
- **Media prioridad:** Levantar un catastro de necesidades e implementar mejoras en los procesos de gestión de consultas y reclamos.
- **Baja prioridad:** Implementar mejoras para la transparencia de la información del Servicio.

VII.- COSTOS Y VINCULACIÓN A ÍTEMS PRESUPUESTARIOS

- 1.- Levantar un catastro de necesidades e implementar mejoras en los procesos de gestión de consultas y reclamos.; \$2.500.000, imputado al Subtitulo 22 (Consultoría).
- 2.1.- Implementar mejoras para la transparencia de la información del Servicio: \$800.000.-, imputado al Subtitulo 21.01 y 21.02 (Viáticos Personal Planta y Contrata).
- 2.2.- Fortalecer el sistema de Transparencia y Acceso de Información del Servicio: \$800.000.-, imputado al Subtitulo 22 (Consultoría).
- 3.- Realizar talleres participativos para el diseño de mejoras: \$1.000.000.-, imputado al Subtitulo 21.01 y 21.02 (Viáticos Personal Planta y Contrata).
- 4.- Capacitar a los funcionarios del GORE en calidad de servicio y atención al usuario. \$1.200.000.- imputado al Subtitulo 22, ítem 11 y asignación 002 (Cursos de Capacitación).

VIII.- INDICADORES DE SATISFACCIÓN USUARIA

Objetivo Específico N° 1

Nombre del indicador: Porcentaje de satisfacción usuaria respecto de los tiempos de respuesta a las consultas y reclamos durante el año.

Fórmula de Cálculo: $(\text{Número de respuestas calificadas como satisfactorias o muy satisfactorias respecto de los tiempos de respuesta a las consultas y reclamos en el año } t / \text{Número total de encuestas respondidas respecto de los tiempos de respuesta a las consultas y reclamos en el año } t) * 100$

Fuente: Formularios enviados por correo electrónico / encuesta digital / llamadas telefónicas.

Objetivo Específico N° 2

Nombre del indicador: Porcentaje de satisfacción anual de las personas usuarias sobre los mecanismos de transparencia implementados.

Fórmula de Cálculo: $(\text{Número de encuestas calificadas como satisfactorias o muy satisfactorias sobre los nuevos mecanismos de transparencia implementados en el año } t / \text{Número total de encuestas sobre los nuevos mecanismos de transparencia implementados respondidas en el año } t) * 100$

Fuente: Encuestas de Satisfacción respondidas por las personas usuarias.

Objetivo Específico N° 3

Nombre del indicador: Porcentaje de satisfacción anual de los participantes en talleres de retroalimentación.

Fórmula de Cálculo: $(\text{Número de participantes encuestados que califican como satisfactorio o muy satisfactorio el taller de retroalimentación en el año } t / \text{Número total de participantes de los talleres de retroalimentación encuestados en el año } t) * 100$

Fuente: Encuestas de Satisfacción aplicadas al término de cada taller.

Objetivo Específico N° 4

Nombre del indicador: Porcentaje de satisfacción usuaria respecto a la atención brindada por el personal del Gobierno Regional.

Fórmula de Cálculo: $(\text{Número de encuestas calificadas como satisfactorias o muy satisfactorias sobre la atención brindada por el personal del Gobierno Regional en el año } t / \text{Número total de encuestas respondidas sobre la atención brindada por el personal del Gobierno Regional en el año } t) * 100$

Fuente: Encuestas de Satisfacción aplicadas a las personas usuarias.
