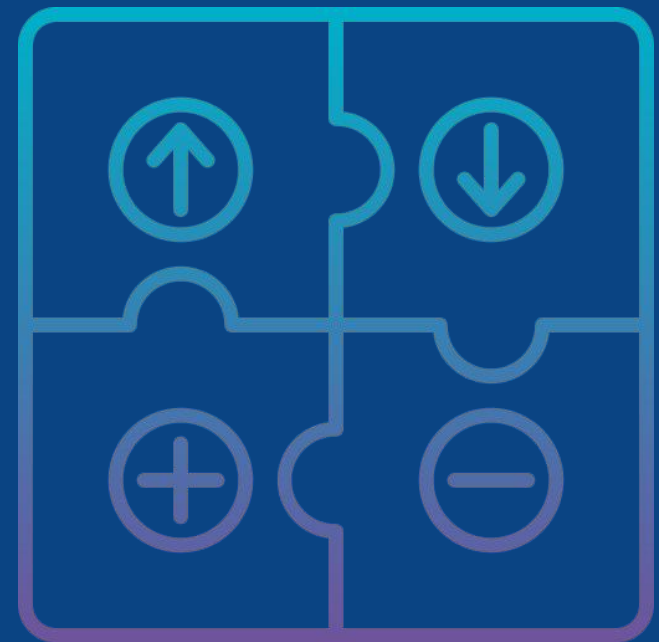


DIAGNÓSTICO DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO

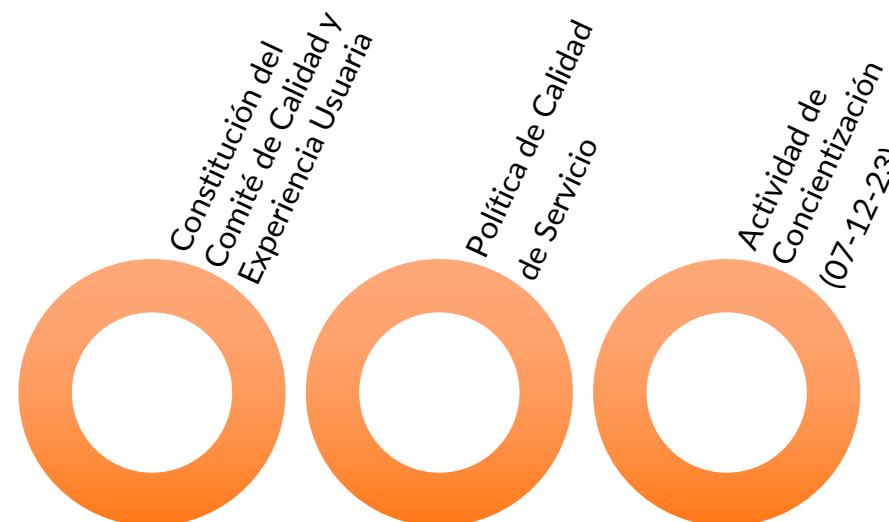
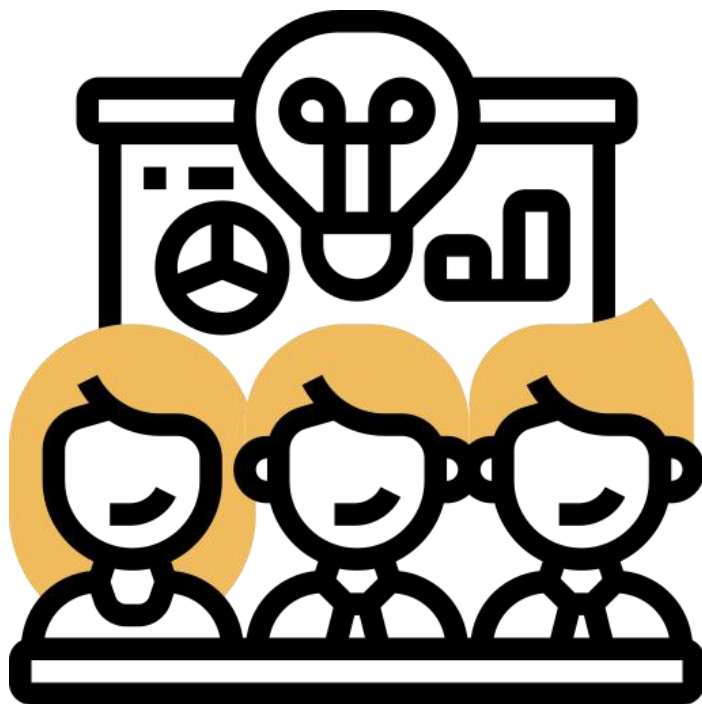


DICIEMBRE 2023



COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

La presente actividad se enmarca dentro del PMG (Programa Mejoramiento de la Gestión) del año 2023, específicamente en el objetivo N° 3: Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios.





ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO

¿Cuáles fueron los insumos de información considerados?

1. La Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios Públicos desde el año 2020 a 2022 de la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda.
2. La caracterización de Registros Administrativos (campos de los formularios).
3. Los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía RNT (Registro Nacional de Trámites).
4. Los indicadores de reclamos (quejas): Reclamos respondidos y su tiempo de respuesta, desde el año 2020 a junio 2023.
5. Los tiempos de respuesta a los trámites de los **servicios relevantes** dirigidos o que se relacionen con usuarios/as finales como son: Fiscalización (presencial), Conciliación (presencial) y Certificados de Cumplimiento de Obligaciones laborales y Previsionales (digital), desde el año 2020 a junio de 2023.
6. Índice de Innovación Pública 2023 del Laboratorio de Gobierno.





FORTALEZAS:



1. Buen desempeño en materia de comunicaciones hacia las personas usuarias, según el IIP (índice de Innovación pública) 2023.

Actualmente los esfuerzos en esta materia están centrados en realizar comunicaciones con un lenguaje claro e inclusivo, además de contar con sitios web accesibles y diversos canales de atención disponibles para las personas usuarias.

2. Reclamos (quejas) respondidos por debajo de los tiempos establecidos por ley, según datos de las MESU's (Mediciones de Satisfacción de Usuarios).

El tiempo de respuesta a los reclamos respondidos durante los últimos 3 años ha variado entre los 4,6 días hábiles tiempo promedio mensual (febrero 2020) y 1,1 días hábiles tiempo promedio mensual (febrero 2022) de respuesta a esas solicitudes.



DEBILIDADES:

1. Según las MESU´s las personas usuarias no logran vincular su necesidad con el servicio-producto. Asimismo, desconocen las facultades de la Institución.

Brecha entre la expectativa usuaria y el resultado del trámite por parte de la DT.

2. **Habilitación no óptima hacia las personas usuarias, según trámite y perfil.**

Ministro de Fe: falta habilitación en personas usuarias nuevas (trabajadores, digital). No existen tutoriales, interacción en redes sociales, etc.)

Certificados: habilitación en personas usuarias del canal digital. Debe haber interacción informatizada y familiaridad con esta.

Fiscalización: los problemas de habilitación son comprendidos donde existe una brecha entre la valoración de satisfacción de la imagen con la experiencia vivida.

Conciliación: la debilidad radica en trámite digital, personas usuarias no vinculan sus necesidades con el servicio producto especificado en el portal MIDT y facultades del servicio.

Asesoría Laboral y Previsional (Consulta Laboral): la debilidad está dada en personas usuarias nuevas, trabajadores del canal presencial. Se requiere buenos mecanismos de orientación.

Reclamos (quejas): Existe tipificación pero se encuentra agregada impidiendo hacer análisis. Por lo mismo no es posible determinar cuáles son resolutivas o informativas.

3. Las líneas operativas no cuentan con los datos referidos a los tiempos de respuestas hacia las personas usuarias, lo que no permite analizar la dimensión.





RIESGOS:



1. Inestabilidad de las plataformas informáticas del Servicio.

Esto genera altos tiempos de espera para poder realizar un trámite mediante el canal digital, situación que se vuelve más compleja cuando ésta es la única vía para realizarlo y las oficinas (funcionarios/aas no disponen de información que oriente a las personas usuarias en cómo resolver el problema con el que se encuentran, retrasando los tiempos de respuesta y/o entrega de servicio-producto.

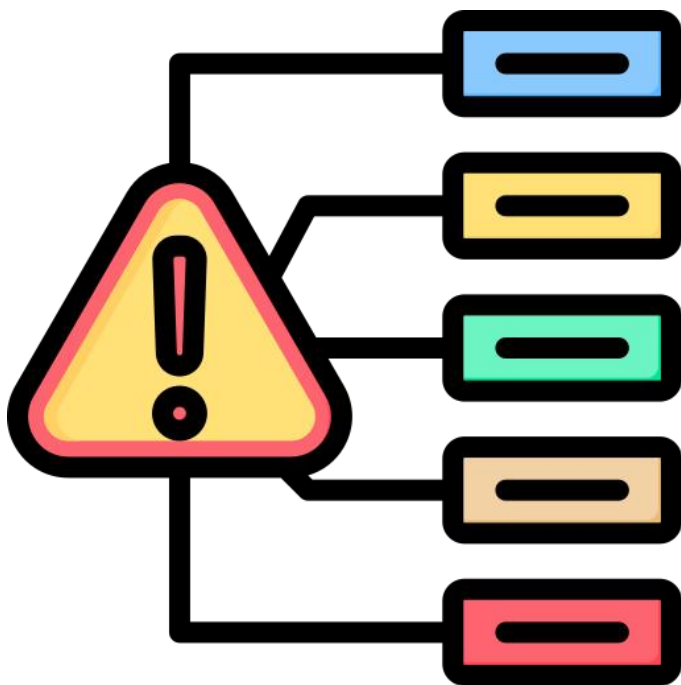
2. Problemas de sostenibilidad del canal digital, asociados a la insatisfacción usuaria.

3. Las/os Asistentes Laborales no poseen información de los trámites digitales.

Esto conlleva a que no se pueda resolver u orientar a los personas usuarias que consultan por ellos. Servicio dispone de instructivos pero, su elaboración no es obligatoria.



PUNTOS CRÍTICOS:



1. No contar con una plataforma de seguimiento de trámites para las personas usuarias y tampoco para las/os funcionarias/os

Esto dificulta el seguimiento del trámite hacia las personas usuarias mediante los canales presencial, virtual y telefónico, incrementando las solicitudes en todos ellos y que los sistemas tengan problemas de procesamiento.

2. Inestabilidad de las plataformas informáticas del Servicio.

Lo cual se debe a una serie de causas, tales como el aumento en la digitalización de trámites masivos, aumentando la demanda de éstos, sobrecargando el sistema y provocando caídas en las plataformas.

3. Problemas en la interoperabilidad con el SRCI (Servicio Registro Civil e Identificación).

Al presentarse esta problemática produce un impacto significativo en la entrega de nuestros servicios-productos, al depender de información relevante suministrada por esta entidad para la operación de la DT (Dirección del Trabajo).

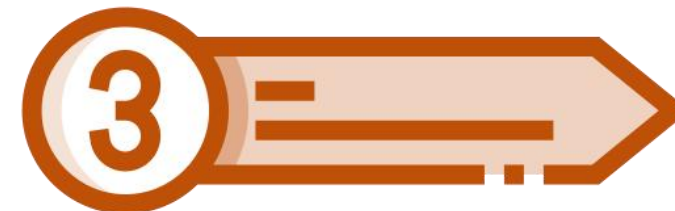
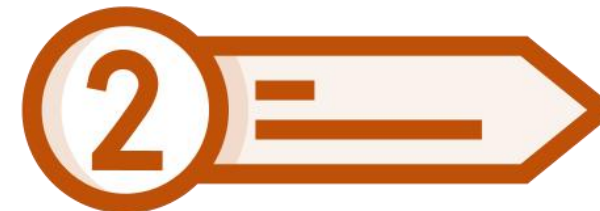
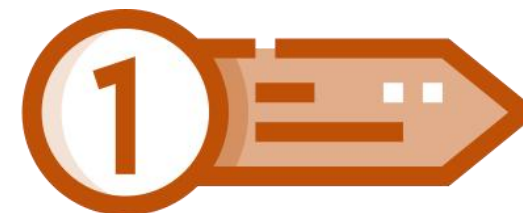
4. No existe homologación de los nombres de los trámites.

5. No contar con un Modelo de Atención Usuaría.



ÁMBITOS PRIORITARIOS:

1. Estabilidad de la página web, portal Mi DT y plataformas internas.
2. Seguimiento del estado del trámite para las personas usuarias.
3. Plataforma de seguimiento y reportabilidad (hacia las/os funcionarias/os).
4. Mejorar la habilitación y las comunicaciones (lenguaje claro) hacia las personas usuarias.
5. Mejorar la clasificación de los reclamos (quejas).
6. Estandarización de los registros administrativos.
7. Homologación de los nombres de los trámites.
8. Contar con los datos referidos a la atención usuaria de los servicios-productos del área operativa (Fiscalización y Conciliación).
9. Construir un Modelo de Atención Usuaria (integral, interconectado e interoperable).





POR SU ATENCIÓN
¡ MUCHAS GRACIAS !

