



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.

---