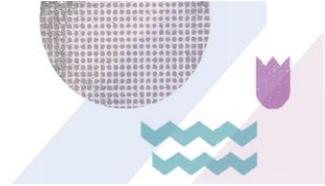


Diagnóstico de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria Año 2023

Subunidad de Estudios



sence



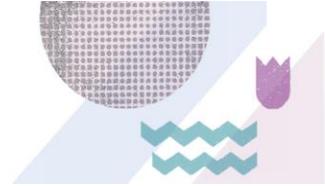
Introducción

En el marco de la Agenda de Modernización del Estado impulsada por el Ministerio de Hacienda, y de Mejor Gasto que impulsa la Dirección de Presupuestos (DIPRES), en el año 2023 los distintos servicios públicos avanzan en un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio, utilizando como insumo mediciones de satisfacción, a través de encuestas, y registros administrativos, como los reclamos recibidos. El propósito de este diagnóstico es avanzar en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional y la entrega de servicios a la ciudadanía.

En este sentido el diagnóstico elaborado por SENCE sistematiza y analiza la información de distintos mecanismos de atención usuaria y registros administrativos, incluyendo:

- Los reclamos respondidos.
- Los tiempos de respuesta a reclamos.
- Los tiempos de respuesta de los trámites de los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.
- La información de la Medición de Satisfacción Usuaria de años anteriores y de otros instrumentos de percepción usuaria (aplicados durante el año t y en los anteriores últimos tres años) y de registros administrativos relevantes (al menos reclamos respondidos y tiempos de respuesta).

Por lo tanto, el presente reporte se estructura presentando, en primer lugar, el análisis de la información vinculada a la atención ciudadana, en particular lo relacionado a los registros administrativos disponibles, los canales de atención que se disponen a la ciudadanía, y los trámites/servicios que entrega la institución. En segundo lugar, se presenta el análisis de los reclamos, en cuanto a los niveles de respuesta como a los tiempos de estos. En tercer lugar, se presenta la información proveniente de la Medición de Satisfacción Usuaria (MESU), con el propósito de abordar la percepción de la ciudadanía en algunos trámites específicos, como también se analizan los resultados provenientes de las encuestas de satisfacción realizadas internamente sobre los distintos programas de SENCE. Finalmente, y a partir de estas fuentes de información revisadas, se sistematiza el diagnóstico sobre las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria, dando cuenta de las fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo.



1. Análisis de atención ciudadana

La Subunidad de Atención Ciudadana, Transparencia y Lobby forma parte de la Subdirección del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, y es la instancia en donde confluyen los distintos niveles de comunicación y soporte directo para las personas usuarias, ya que es este el medio habilitado para orientarlos en distintos trámites y servicios que entrega SENCE y para, además, recibir, canalizar y responder solicitudes, sugerencias, reclamos y/o denuncias que presenten la ciudadanía.

Es a través de este medio que el Servicio se comunica con todos los actores participantes de sus diferentes programas, beneficios y subsidios, llámense a estos: personas usuarias, empresas, Organismos Técnicos de Capacitación, Organismos Técnicos de Intermediación, etc.

Este sistema posee distintos espacios de atención, entendidos como puntos de acceso o canales de comunicación, a través de los cuales las personas pueden participar en el quehacer del Servicio, teniendo garantizada la oportunidad de acceso, sin discriminación de ninguna especie. Esta participación implica el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes, el acceso a productos y servicios que proveen las instituciones, la recepción de información acerca de programas sociales y beneficios que brinda el Estado, y la expresión de sus expectativas e intereses a través de reclamos, sugerencias, consultas y opiniones.

Durante el año 2020, y a causa de las restricciones establecidas con motivo de la pandemia, se suspendieron las actividades presenciales, cerrando cursos y atención a público presencial. Se estableció el teletrabajo y fue así que los equipos de atención a público debieron aumentar sus esfuerzos para acomodarse a esta nueva modalidad de teletrabajo, sin mermar la calidad de la atención entregada a las personas usuarias. En el transcurso del mismo año, SENCE integró un nuevo subsidio con dos líneas de beneficiarios, dirigidos a las empresas y empleadores con el fin de apoyar la reactivación económica del país. Este subsidio generó altas interacciones en Atención Ciudadana, lo que conllevó a requerir apoyo, para así, poder responder las solicitudes de las empresas, tanto en orientaciones, consultas, reclamos, etc. También se habilitó un nuevo canal de contacto denominado “Atención por Videollamadas”, sin embargo, debido a la brecha digital se constató poca interacción a este tipo de comunicación virtual.

Durante el año 2021 se retomó la atención presencial en las distintas oficinas regionales, pero con restricción de aforos de acuerdo a la normativa vigente. La cantidad de atenciones recibidas aumentaron en forma considerable, específicamente motivadas por los subsidios de emergencia, destacando al IFE Laboral como el instrumento que más ha sobrecargado los canales de atención. Por otra parte, con la intención de mejorar la calidad de respuestas entregadas a través de las Redes Sociales, es que a finales del 2021 el área de Atención Ciudadana comenzó a hacerse cargo de las atenciones recibidas por estos medios, logrando visualizar el alto impacto, demanda y cantidad de consultas que se reciben.





Durante el año 2022, y ya finalizando la situación sanitaria, se restablecieron las atenciones presenciales, pero tomando los resguardos señalados por el Ministerio de Salud, en todas las Direcciones Regionales y Oficinas Provinciales, y se sumó la atención por video llamadas para aquellas personas que residen lejos de las capitales regionales. Se registraron nuevas atenciones recibidas aumentaron en forma considerable, específicamente motivadas por la apertura de otros canales de atención, la adquisición de software que facilitó la comunicación rápida y la demanda a los subsidios de emergencia, destacando al IFE Laboral como el instrumento que más ha sobrecargado los canales de atención de SENCE.

Durante el año 2023 se han mantenido activos los canales de atención y se ha observado una disminución en el número de atenciones, dado la baja del flujo por consultas vinculadas a los subsidios de emergencia, que finalizan sus etapas de postulación este año.

1.1. Registros administrativos relevantes

TABLA N°1: REGISTROS ADMINISTRATIVOS.

REGISTRO	DESCRIPCIÓN
REGISTRO #1: SOLICITUD DE CÓDIGO SENCE	<p>Los registros administrativos correspondientes a las solicitudes de código SENCE con cargo a la Franquicia Tributaria, se levantan a partir de la información ingresada a través del link: https://sistemas.sence.cl/SoliCurso/Menu/Inicio#___ en donde se genera una base de datos (disponible para usuarios internos SENCE) que dispone la siguiente información: RUT del OTEC, Razón Social persona Jurídica, nombre del curso, modalidad de capacitación, Tipo del curso, características de los participantes del curso, número de participantes, requisitos de ingreso de los participantes, competencia a desarrollar, aprendizajes esperados, contenidos, horas cronológicas del curso, datos de ingreso a plataforma (para la modalidad A Distancia), técnicas metodológicas, material didáctico, requisitos técnicos y administrativos para aprobación, requisitos administrativos, infraestructura, materiales y equipos, valor franquiciable, valor efectivo y valor imputable. Para cursos aprobados, también se dispone del Código SENCE, fecha de autorización, fecha de vigencia, número y fecha de la resolución de autorización.</p>
REGISTRO #2: EMPRESAS ASESORAS POR EJECUTIVOS DE LA UNIDAD (CRM)	<p>Los registros administrativos de Empresas Asesoras por SENCE están almacenados en un sistema informático, a partir del cual se puede extraer los datos. El sistema informático SENCE (CRM) almacena la información de las empresas que son asesoras por los(as) ejecutivos(as) sobre la oferta de SENCE y del seguimiento que se realiza. En el caso de las empresas atendidas se registran datos sociodemográfica, tales como: región, comuna e información de la empresa como: nombre y rut, rubro, actividad económica.</p>
REGISTRO #3: RESULTADO DE ENCUESTAS	<p>SENCE realiza encuestas de satisfacción a las personas y empresas usuarias de los programas y del sistema de atención ciudadana, según corresponda, a través de la aplicación de un cuestionario. La información que se levanta en este proceso se almacena en un sistema. También se incluyen datos sociodemográficos, lo que, si bien, no se levantan en este proceso, se obtiene de las bases administrativas de los programas encuestados. Con todo, se dispone de la siguiente información de personas: cuestionario de preguntas de la encuestas y respectivas respuestas, sexo, edad, región y comuna. Por su parte, sobre empresas se dispone de los siguientes datos: razón social, sector de actividad económica, tamaño de empresa, región y comuna.</p>



**REGISTRO #4:
REGISTRO DE
RECEPTORES DE
FONDOS PÚBLICOS
(LEY Nº 19.862)**

Los registros administrativos del Registro de Receptores de Fondos Públicos se encuentran almacenados en una base de datos que se genera a partir de la información proporcionada en el formulario de registro. La información disponible corresponde a: RUT_NUM_PERS_JUR, PERS_JURIDICA, CALLE, NUMERO, DEPTO, FEC_ING, PATRIMONIO, EST_RESULT, MES, ULT_LOG, CAPITAL, OBJETO

**REGISTRO #5: NUEVO
SUBSIDIO PROTEGE
APOYA
(POSTULACIÓN,
CONCESIÓN Y PAGO)**

Estos Subsidios al Empleo se otorgan a las personas trabajadoras que cumplen con los requisitos del beneficio. Los registros administrativos de Postulación, Concesión y Pago están almacenados en un sistema informático "Backoffice" a partir del cual se puede extraer los datos. De las personas que ingresan a la postulación se obtienen: Rut, nombre, región comuna, teléfono, correo datos bancarios y fecha inicio contrato.

**REGISTRO #6:
SUBSIDIOS DE
EMERGENCIA POR
COVID-19 LÍNEA
REGRESA Y
CONTRATA
(POSTULACIÓN,
CONCESIÓN Y PAGO)**

Estos Subsidios al Empleo se otorgan a una empresa que cuenta con personas trabajadoras o nuevos contratos que le permitan acceder al beneficio. Los registros administrativos de Postulación, Concesión y Pago están almacenados en un sistema informático "Backoffice" el cual cuenta con módulos de Concesión y Pago. Para el caso de las empresas se cuenta con la siguiente información: Tamaño empresa, categoría tributaria, correo, teléfono, actividad económica, razón social, región, comuna y datos bancarios. Para las personas la información disponible es: Rut, fecha nacimiento y sexo.

Se incluyen también datos provenientes de consultas que se realizan a otros órganos de la administración pública.

**REGISTRO #7:
SUBSIDIO A LA
CONTRATACIÓN EN
ZONAS AFECTADAS
(POSTULACIÓN,
CONCESIÓN Y PAGO)**

Estos Subsidios se otorgan a las empresas y personas trabajadoras que cumplen con los requisitos que le permitan acceder al beneficio. Los registros administrativos de Postulación están almacenados en sistema informático llamado Sistema Catástrofe, a partir del cual se puede extraer los datos para empresas: Rut, razon social, actividad económica, región, comuna, dirección e información bancaria. De la persona, los datos que se pueden obtener son: Rut, nombres y apellidos, sexo, nacionalidad, fecha defunción, fecha nacimiento, fecha inicio contrato, región, comuna, dirección, teléfono, correo e información bancaria. Por su parte, los registros administrativos de Concesión y Pago de estos Subsidios están almacenados en un sistema informático "BackOffice". Para las empresas se dispone de la siguiente información: Razón social, categoría tributaria, dirección, comuna, región, teléfono, correo y datos bancarios. Por otro lado, de la persona se obtiene: Nombre, fecha nacimiento, estado de defunción, sexo, fecha inicio contrato y documentos adjuntos como contrato y pago de cotizaciones previsionales.

Se incluyen también datos provenientes de consultas que se realizan a otros órganos de la administración pública.

**REGISTRO #8:
SUBSIDIO A LA
RETENCIÓN LABORAL
POR CATÁSTROFE Y
SISTEMA FRONTAL
(POSTULACIÓN,
CONCESIÓN Y PAGO)**

Estos Subsidios se otorgan a las empresas y personas trabajadoras que cumplen con los requisitos que le permitan acceder al beneficio. Los registros administrativos de Postulación están almacenados en sistema informático llamado Sistema Catástrofe, a partir del cual se puede extraer los datos para empresas: Rut, razon social, actividad económica, región, comuna, dirección e información bancaria. De la persona, los datos que se pueden obtener son: Rut, nombres y apellidos, sexo, nacionalidad, fecha defunción, fecha nacimiento, fecha inicio contrato, región, comuna, dirección, teléfono, correo e información bancaria. Por su parte, Estos Subsidios al Empleo se otorgan a las empresas y personas trabajadoras que cumplen con los requisitos que le permitan acceder al beneficio. Los registros administrativos de Pago y Concesión quedan almacenados en el sistema BackOffice, luego de una carga masiva, a partir del cual se puede extraer los datos. Para las empresas se dispone de la siguiente información: Razón social, categoría tributaria, dirección, comuna, región, teléfono, correo y datos bancarios. Por otro lado, de la persona se obtiene: Nombre, fecha nacimiento, estado de defunción, sexo, fecha inicio contrato y documentos adjuntos como contrato y pago de cotizaciones previsionales.

Se incluyen también datos provenientes de consultas que se realizan a otros órganos de la administración pública.

**REGISTRO #9:
REGISTRO
ORGANISMOS**

Los registros administrativos del Registro Organismos Intermediarios de Capacitación están archivados en una planilla excel que contiene información de la constitución OTIC, esto es rut, n° región, razón social, nombre de fantasía, tipo de constitución. Incluye también



<p>INTERMEDIARIOS DE CAPACITACIÓN (OTIC)</p>	<p>identificación del organismo: región casa matriz, dirección casa matriz, dirección sucursal, región, página web, email, teléfono Incluye también datos de los miembros del directorio genencia, representante legal y contactos administrativos: nombre completo, cargo, rut, email, teléfono, anexo, teléfono móvil</p>
<p>REGISTRO #10: SOLICITUD DE AUDIENCIA (LEY 20.730)</p>	<p>Los registros administrativos de Solicitudes de Audiencia de Lobby se reciben a través del llenado de formulario disponible en la Plataforma perteneciente a Segpres https://www.leylobby.gob.cl/, el Servicio se encuentra interoperando en esta plataforma y es posible acceder a la base de datos. El formulario contiene la siguiente información de la persona solicitante: nombres, apellidos, rut, país, medio de contacto (correo electrónico, teléfono), ¿asistirá usted a la audiencia? y la individualización de los asistentes a la audiencia o reunión, con nombre rut calidad (Lobbysta o gestor de interés) y entidad que representa. Además del funcionario o autoridad receptora de la solicitud con nombre y cargo; y la materia que desea abordar en la audiencia</p>
<p>REGISTRO #11: ATENCIÓN CIUDADANA</p>	<p>Buzón Ciudadano, Atención por video llamada, Oficinas de información, reclamos y sugerencias (OIRS), Centro de Llamados y Redes Sociales: Los registros administrativos de las preguntas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recepcionadas a través del portal institucional, en las oficinas de atención presencial (OIRS), por el centro de llamados y redes sociales oficiales, y también los registros, están almacenados en un sistema informático, a partir del cual se puede extraer los datos. El sistema informático de Registro de Atención se almacena la información de las(os) usuarias(as) personas natural y jurídica que se contactan por esta vía y cuya respuesta es proporcionada por un ejecutivo/a. Respecto a la información disponible, están los siguientes datos sociodemográfica de las personas y empresas: región y comuna, edad, sexo y que incluye datos administrativos de las solicitudes ciudadanas recepcionadas, como: número de solicitud, tipo de solicitud, fecha de ingreso y respuesta solicitud.</p>
<p>REGISTRO #12: SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (LEY 20.285)</p>	<p>Los registros administrativos de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública se reciben a través del ingreso de información en el formulario disponible en el Portal de Transparencia SENCE (https://www.portaltransparencia.cl/). El Servicio se encuentra interoperando en la plataforma "Portal de Transparencia" del Consejo para la Transparencia, donde es posible acceder a la base de datos. El formulario contiene la siguiente información: 1) Contenido de la Solicitud: Número correlativo; fecha y hora del ingreso de la solicitud de información pública; Nombre, Primer Apellido y Segundo Apellido (*); Teléfono de contacto; Tipo de persona que realiza la solicitud (natural/jurídica); Dirección postal y/o correo electrónico (*); Correo electrónico notificaciones; Solicitud realizada: Información clara de la información que se requiere (*); Firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado (*); Órgano administrativo al que se dirige (*); Medio de envío o retiro de la información; Formato de entrega de la Información y Vía de ingreso en el organismo. 2) Fecha de entrega vence el: XX/XX/XXXX. 3) Seguimiento de la solicitud y 4) Eventual subsanación.</p>
<p>REGISTRO #13: ENCUESTAS POST ATENCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA</p>	<p>Los registros administrativos de las Encuestas de Post Atención de Atención Ciudadana están almacenados en un sistema informático, a partir del cual se puede extraer los datos. El sistema informático Registro de Atención almacena la información de las personas y empresas que responden la encuesta, contiene los siguientes datos: sexo, tipo de solicitud, fecha de ingreso y de respuesta, instrumentos beneficio o programa, región, pregunta, respuesta y nota respuesta.</p>
<p>REGISTRO #14: INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO UNIFICADO DE FACILITADORES</p>	<p>Los registros administrativos del Sistema de Registro y Evaluación Unificado de Facilitadores están almacenados en el sistema informático REUF que contiene el registro de las personas evaluadoras o facilitadores de SENCE para cursos de Capacitación en Programas Sociales o cursos de Franquicia Tributaria. Están disponibles los siguientes datos personales: nombre, estado civil, dirección, región, comuna y teléfono</p>
<p>REGISTRO #15: ENCUESTAS POST ATENCIÓN CENTRO DE LLAMADOS</p>	<p>Los registros administrativos de las Encuestas de Post Atención del Centro de Llamados se realizan mediante una grabación que contiene una encuesta de satisfacción que se aplica a las personas que contestan la encuesta de atención de la línea telefónica, esta base de datos es recepcionada mensualmente por el Servicio y contiene los siguientes datos: fecha</p>





	<p>y hora de la encuestas, respuesta y valor, número de teléfono y número de solicitud de contacto.</p>
<p>REGISTRO #16: REGISTRO PROGRAMA INTERMEDIACIÓN LABORAL</p>	<p>Los registros administrativos de las personas y empresas que reciben los servicios de los canales habilitados del Sistema de Intermediación Laboral se recopilan a través del llenado del formulario disponible en el portal Bolsa Nacional de Empleo, direccionado en: www.bne.cl. Dicho portal, es administrado por la Subsecretaría del Trabajo, y SENCE dispone de una vista, a través de un sistema clickview que le permite acceder a reporte de los componentes entregados y descargar la base de datos. Los datos disponibles corresponden a la siguiente información sociodemográfica: nombre, apellidos, sexo, edad, nacionalidad, junto con disponer de otra información administrativa, como: fecha registro, región, tipo de centro, comuna, categoría, red territorial, servicios entregados, entre otros.</p>
<p>REGISTRO #17: AUTORIZACIÓN Y ACREDITACIÓN DE ORGANISMOS TÉCNICOS DE CAPACITACIÓN (OTEC)</p>	<p>Los registros administrativos de autorización y acreditación OTEC están almacenadas en el sistema informático RUDO (Registro Unificado de Organismos). En este sistema se completa un formulario que contiene los siguientes datos: nombre o razón social, rut, nombre de fantasía, teléfono, naturaleza jurídica, dirección comercial, región, comuna, correo electrónico. Se cuenta igualmente con los datos de los representantes legales ante el SII, representante legal y mandatarios, miembros del directorio, socios, relacionadores, que contiene los siguientes datos: rut, nombre y apellidos. Incluye también los datos del personal: cargo, cantidad, tipo de jornada. Por su parte, áreas de ejecución para capacitación. Registra asimismo los datos de oficina administrativa - casa matriz (dirección, tipo dominio), acreditación de la Norma Chilena 2728</p>
<p>REGISTRO #18: SUBSIDIO AL EMPLEO, LEY N° 20.338 (POSTULACIÓN, CONCESIÓN Y PAGOS)</p>	<p>Los registros administrativos de Postulación y Concesión del subsidio para personas trabajadoras y empresas están almacenados en un sistema informático llamado Sistema SEJ, a partir del cual se puede extraer los datos. En el caso de las personas trabajadoras se dispone de datos sociodemográfica, tales como: región y comuna, sexo, edad, ingresos, dirección, provincia, correo, teléfono, calidad trabajador, institución salud e institución pensión. Por su parte, en el caso de las empresas se dispone de datos, tales como: razón social, actividad económica, categoría tributaria, correo y teléfono. Por su parte, los registros administrativos de los pagos para personas trabajadoras y empresas, la base de datos contiene la siguiente información: Rut trabajador, rut empresa, nombre, apellidos, sexo, fecha nacimiento, modalidad de pago, información bancaria, comuna, provincia, región, correo, teléfono y renta.</p> <p>Se incluyen también datos provenientes de consultas que se realizan a otros órganos de la administración pública.</p>
<p>REGISTRO #19: NUEVO IFE LABORAL APOYA (POSTULACIÓN, CONCESIÓN Y PAGO)</p>	<p>Estos Subsidios al Empleo se otorgan a las personas trabajadoras que cumplen con los requisitos del beneficio. Los registros administrativos de Postulación, Concesión y Pago están almacenados en un sistema informático Sistema Catástrofe a partir del cual se puede extraer los datos. De las personas que ingresan a la postulación se obtienen: Rut, nombre, región comuna, teléfono, correo datos bancarios, rut del menor.</p>
<p>REGISTRO #20: SUBSIDIO EMPLEO A LA MUJER, LEY N° 20.595 (POSTULACIÓN, CONCESIÓN Y PAGO)</p>	<p>Los registros administrativos de Postulación, Concesión y Pago Mensual Trabajadoras del Subsidio para mujeres trabajadoras y empresas están almacenados en un sistema informático llamado Sistema BTM a partir del cual se puede extraer los datos. En el caso de las personas trabajadoras se dispone de datos sociodemográfica, tales como: región y comuna, sexo biológico, edad, ingresos, dirección, provincia, correo, teléfono, calidad trabajadora, institución salud e institución pensión. Por su parte, en el caso de las empresas se dispone de datos, tales como: razón social, actividad económica, categoría tributaria, correo y teléfono.</p> <p>Por su parte, los registros administrativos de los pagos para empresas, contiene la siguiente información: Rut trabajador, rut empresa, nombre, apellidos, sexo, fecha nacimiento, modalidad de pago, información bancaria, comuna, provincia, región, correo, teléfono y renta.</p> <p>Se incluyen también datos provenientes de consultas que se realizan a otros órganos de la administración pública.</p>



<p>REGISTRO #21: FRANQUICIA TRIBUTARIA DE CAPACITACIÓN</p>	<p>Los registros administrativos de Franquicia Tributaria están almacenados en una base de datos que puede ser visualizada por el Servicio a través de un sistema informático interno de SENCE (GENESIS). Esta base de datos almacena la información de las personas que participan en cursos por intermedio de Franquicia Tributaria, incluye además la información de las empresas que pueden acceder al beneficio y los datos de los organismos ejecutores de los cursos. Sobre las personas participantes, incluye datos sociodemográficos, tales como: región y comuna, edad, sexo, nacionalidad. Por su parte, sobre la empresa que pueden acceder al beneficio, se encuentran los siguientes datos: nombre, rut, tamaño, rubro de la empresa. También, están almacenados los datos administrativos de los cursos tales como: el nombre y código del curso y modalidad de ejecución y organismo ejecutor.</p>
<p>REGISTRO #22: PROCESOS DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES POR MEDIO FRANQUICIA TRIBUTARIA DE CAPACITACIÓN</p>	<p>Los registros administrativos de Franquicia Tributaria relacionado a los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales están almacenados en una base de datos que puede ser visualizada por el Servicio a través de un sistema informático EYCCCL. Esta base de datos almacena la información de las personas que participan en procesos de certificación de competencias laborales por intermedio de Franquicia Tributaria, incluye además la información de las empresas que pueden acceder al beneficio y los datos de los centros evaluadores de los procesos. Sobre las personas participantes, incluye datos sociodemográficos, tales como: sexo biológico, nivel ocupacional, nivel educacional. Por su parte, sobre la empresa que pueden acceder al beneficio, se encuentran los siguientes datos: nombre, rut. También, están almacenados los datos administrativos de los perfiles a evaluar, tales como: el nombre y código de la UCL y centro evaluador.</p>
<p>REGISTRO #23: ENTREGA DE CLAVE SECRETA A EMPRESAS PARA REALIZAR TRÁMITES EN LÍNEA EN SENCE</p>	<p>Los registros administrativos de entrega de clave secreta a Empresas están almacenados en el sistema informático Administrador de Clientes Internet. En este sistema se completa un formulario para realizar la solicitud de la clave, se dispone de la siguiente información relacionada a la empresa: rut y razón empresa, rut y nombre representante legal, dirección, comuna, región, datos de contacto.</p>
<p>REGISTRO #24: SOLICITUDES EXTENSIÓN SUBSIDIO AL EMPLEO, LEY N° 20.338 PERSONAS TRABAJADORAS</p>	<p>Los registros administrativos de las extensiones del Subsidio al Empleo Joven son para las personas trabajadoras. Estos registros están en el sistema informático CRM de "extensión". En este caso, se dispone de los datos: teléfono, correo, dirección, región, comuna, fecha nacimiento y sexo.</p>
<p>REGISTRO #25: PROGRAMA DE FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO</p>	<p>Los registros administrativos del Programa Formación en el Puesto de Trabajo están almacenados en un sistema informático, a partir del cual se puede extraer los datos. El sistema informático SENCE (FPT) almacena la información de las empresas que postulan y/o se les concede la bonificación y también de las personas respecto de las cuales se concede la bonificación. Por su parte, están disponibles los datos de los organismos ejecutores que realizan los cursos y la información de las capacitaciones, cuando se presentan. Sobre la empresa, se encuentran los siguientes datos: nombre, Rut, correo electrónico, representante legal, actividad económica, rubro, tamaño, teléfono de contacto y número de trabajadores, adicionalmente hay registro de los dineros pagados por el SENCE en concepto de las bonificaciones del programa. Por su parte, de las personas, se disponen de los siguientes datos: Dirección, comuna, región, edad, teléfono y correo electrónico. También están almacenados los datos administrativos de los cursos tales como el nombre y código Sence, así como el nombre y Rut de los organismos ejecutores.</p>
<p>REGISTRO #26: OFICINA VIRTUAL DE DENUNCIAS</p>	<p>Los registros administrativos de las denuncias recepcionadas por la Oficina Virtual de Denuncias, están almacenados en un sistema informático, a partir del cual se puede extraer los datos. El sistema informático Registro de Atención almacena la información de las personas y empresas que se contactan por esta vía. Respecto a la información disponible, están los siguientes datos sociodemográficos: de las personas región y comuna, edad, sexo y que incluye datos administrativos de las solicitudes ciudadanas recepcionadas, como: número de solicitud, tipo de solicitud, fecha de ingreso y respuesta solicitud.</p>



<p>REGISTRO #27: POSTULANTES Y PARTICIPANTES DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN A PERSONAS</p>	<p>Los registros administrativos de los Programa de Capacitación a Personas están almacenados en un sistema informático, a partir del cual se pueden extraer los datos. El sistema informático SENCE (SIC) almacena la información de las personas que postulan y participan en los cursos del Programa. En la caso de las personas postulantes y/o participantes presenta datos sociodemográfica, tales como: región, comuna, edad, sexo, discapacidad, etnia, nacionalidad, también nivel educacional, responsabilidad parental y puntajes FPS o RSH.</p>
<p>REGISTRO #28: CURSOS Y FACILITADORES DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN A PERSONAS</p>	<p>Los registros administrativos de los cursos y facilitadores de los Programa de Capacitación a Personas están almacenados en un sistema informático, a partir del cual se pueden extraer los datos. El sistema informático SENCE (SIC) almacena los siguientes datos de cursos: incluye nombre y código del curso, comuna y región de ejecución. Sobre los facilitadores están disponibles los siguientes datos: correo, teléfono, certificación, especialidad, título y años de experiencia.</p>
<p>REGISTRO #29: REGISTRO PLANES FORMATIVOS</p>	<p>Los registros administrativos de los planes formativos de SENCE se encuentran almacenados en el sistema informático SIPFOR, a partir del que se puede disponer de una base de datos. El ingreso de los datos a este sistema se realiza de manera manual a través del llenado que realiza una personas evaluadora de los campos de la información requerida. Con todo, la información disponible corresponde a generación de un plan formativo. Se ingresa la información de los campos que componen un plan formativo, nombre del plan formativo, horas, sector, subsector, nivel de cualificación, perfil asociado, modalidad del plan, descripción de la ocupación, fecha de resolución y n° de resolución, requisitos OTEC, instrumento habilitante, requisitos de ingreso del plan formativo, competencia del plan. Luego se ingresa información divida en módulos, y cada uno de estos módulos se le debe ingresar su propia información como: Nombre, n° de horas, perfil, UCL, requisitos de ingreso, competencia asociada al módulo, y adaptabilidad. El módulo esta divido en: Aprendizajes esperados, criterios de evaluación y contenidos. Luego se ingresa el perfil del facilitador, que tiene 3 opciones, y por último los recursos materiales para la implementación del módulo formativo que se divide en: Infraestructura, Equipo y herramientas, materiales e insumo. Toda esta información se ingresa de tipo manual por parte de los profesionales de apoyo a la unidad de Curriculum. Algunos campos se despliegan contenidos predeterminados, como sector y subsector, nivel de cualificación. El sistema SIPFOR arroja un código de Plan formativo una vez que están cargados los demás componentes que conforman un plan formativo, como son los descritos anteriormente.</p>
<p>REGISTRO #30: PARTICIPANTES PROGRAMA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES</p>	<p>Los registros administrativos de las personas participantes del Programa de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, se obtiene a partir de las nóminas del proceso de evaluación que envían los Centros de Evaluación, dicha información es validada ChileValora (Planilla Panal). SENCE por medio del software "SENCE Utilitarios" verifica los siguientes datos: RUN, RHS, Escolaridad, Cotizaciones, Región, Comuna, entre otros. Con todo esto, se obtiene una planilla en formato Excel que contiene datos sociodemográfica de las personas participantes, tales como: región, comuna, edad, sexo, nacionalidad, también nivel educacional. También incluye información administrativa del proceso de certificación: nombre y rut del centro, código del perfil, perfil ocupacional, sector, subsector, fechas proceso de certificación. Por su parte, incluye datos de la empresa: nombre y rut empresa, región y comuna.</p>
<p>REGISTRO #31: REGISTRO EN EL REGISTRO ESPECIAL DE ORGANISMOS TÉCNICOS DE CAPACITACIÓN</p>	<p>Los registros administrativos de acreditación en el Registro Especial de Organismos Técnicos de Capacitación están almacenados en un planilla formato excel, administrada por el Departamento a cargo del proceso. N° RE, RUT, Razón Social, Sigla, Región, Comuna, Dirección, Nombre y tipo de Establecimiento, Coordinador OTEC, Fono OTEC, Celular Coordinador, Correo, Encargado Establecimiento, Teléfono Establecimiento, Celular y Correo Encargado, Fecha Acreditación en RN, REX Acreditación en RN, Vencimiento Norma, Fecha Acreditación RE, REX Acreditación RE, 1° Inspección, 2° Inspección, Reacreditación 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, Estado Final Establecimiento, Salas, Talleres, Jornada, Capacidad (Alumnos), Cupos por Establecimiento, Área, Sub Área, Nombre, ID, Contrato Arriendo, Fecha Inicio, Fecha</p>





	<p>Vencimiento, Recepción Municipal, Instalación Gas, Instalación Electricidad, Plano, Carta DR, Coordinador Secretaría Académica, Título (Notarial), C.I., Contrato, C.V., Respaldo Especialidad, Dirección Experiencia 3 años, 1°ETR, Título (Notarial), C.I., Contrato, C.V., 2° ETR, Título (Notarial), C.I., Contrato, C.V.</p>
<p>REGISTRO #32: ENTREGA DE CLAVE SECRETA A ORGANISMOS TÉCNICOS DE CAPACITACIÓN PARA REALIZAR TRÁMITES EN LÍNEA EN SENCE</p>	<p>Los registros administrativos de entrega de clave secreta a Organismos Técnicos de Capacitación están almacenados en el sistema informático RUDO (Registro Unificado de Organismos). En este sistema se completa un formulario para realizar la solicitud de la clave, se dispone de la siguiente información: Registros de empresa: rut y razón social. Registros de representante legal: rut, nombre, celular, email. Dirección empresa: comunica, dirección. Datos de contacto: email y teléfono.</p>
<p>LLAMADO A CONCURSOS PARA COMPRAS DE CURSOS PARA PROGRAMAS SOCIALES</p>	<p>Los registros administrativos del proceso están almacenados en la Plataforma de Gestión de Compras (SISCOM), la información disponible incluye: RUT entidad, entidad, tipo, estado postulación, modalidad propuesta, tipo de postulación, información planes formativos y módulos transversales, coordinador, teléfono y mail.</p>
<p>FONDOS CONCURSABLES DEL PROGRAMA BECAS LABORALES</p>	<p>Los registros administrativos del proceso están almacenados en el sistema de Fondos Concursables del Programa y dispone la información de postulación y evaluación. En postulación, entre los datos disponible, se encuentra: rut institución, estado postulación, modalidad del curso, incorporación de plan técnico y plan transversal, planes transversales independiente (técnico y transversales población migrante), código SENCE, durante, otros. En evaluación, entre los datos disponible, se encuentra: rut institución, estado postulación, población objetivo, modalidad del curso, incorpora plan técnico y plan transversal, tipo de cursos con plan formativo Sence o sin plan formativo Sence, código Sence, duración, otros.</p>
<p>LIBRO DE CLASES ELECTRÓNICO DE PARTICIPANTES DE CURSOS POR FRANQUICIA TRIBUTARIA</p>	<p>Los registros administrativos relacionados al control en la ejecución de las acciones de capacitación para cursos presencial y e-learning. Para los cursos presenciales, el ejecutor descarga la acción previamente comunicada, en la cual se registran los datos de las personas participantes, registro de asistencia mediante el huellero electrónico y datos del ejecutor. En el caso de los cursos e-learning, el ejecutor realiza una redirección lo cual permite la integración en su plataforma para controlar la ejecución de dichos cursos, se registran las conexiones de personas participantes y emisiones de declaraciones juradas.</p>

1.2. Canales de atención ciudadana

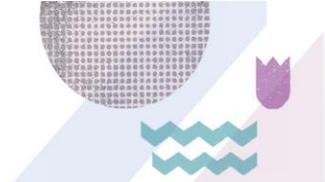
En la actualidad el SENCE cuenta con múltiples espacios a través de los cuales se comunica con las personas usuarias o instituciones del Estado, dichos espacios se dividen en:

- Centro de llamados de SENCE (dividido en call center, IVR y BOT): es la vía primordial para obtener información inmediata y precisa. Con un compromiso firme en cumplir con estrictos acuerdos de nivel de servicio (SLAs), el equipo garantiza tiempos de respuesta definidos, ofreciendo una atención eficiente y oportuna. Su enfoque proactivo destaca al ofrecer a las personas usuarias las opciones de contacto en situaciones que puedan requerir información adicional. Aunque no tiene capacidad resolutoria, actúa estratégicamente como punto de contacto para mejorar la colaboración interna y canalizar solicitudes hacia equipos especializados. El SENCE posee atención por medio de call center en el número 4 4236 0155 desde Red Fija y desde celulares al *8010.



- Buzón Ciudadano de SENCE: representa un canal digitalizado y resolutivo, gestionando casos que requieren evaluación detallada y derivación a áreas especializadas. Aunque los tiempos de respuesta son de 10 días hábiles, este canal es fundamental para personas medianamente digitalizadas, ofreciendo comodidad al permitir consultas desde el hogar. La autenticación mediante Clave Única garantiza la confidencialidad y autenticidad de la información. Además de consultas, el Buzón Ciudadano juega un papel crucial al recibir denuncias y casos críticos, abordando situaciones urgentes que podrían no haber sido canalizadas por vías regulares. Este canal se encuentra disponible en <https://sence.gob.cl/>, sección “Ayuda”.
- Redes Sociales de SENCE (@sence en Instagram, Facebook y Twitter): son canales dinámicos donde se prioriza la escucha activa de las necesidades de los usuarios. Aunque no generan contenido, estas plataformas actúan como espacios de interacción rápida, respondiendo ágilmente a consultas y entregando información precisa. Funcionan como un termómetro social, capturando preocupaciones y comentarios en tiempo real. La atención en redes sociales refleja la importancia de mantener una presencia activa y receptiva, adaptándose a las expectativas y comportamientos cambiantes de los usuarios digitales.
- Atención Presencial a través de las Oficinas de Información Regional (OIRs): SENCE cuenta con oficinas en cada región y sus provincias, dedicadas a proporcionar servicios y asistencia regional en temas de capacitación, subsidios y empleo. Las OIRs sirven como puntos de contacto y referencia, desempeñando funciones como la provisión de información y orientación, recepción de solicitudes, asistencia, gestión y seguimiento de programas, y coordinación local con instituciones y organizaciones para iniciativas relacionadas con el empleo y la capacitación.
- El Canal Virtual de Denuncias constituye un medio oficial para reportar irregularidades, faltas o delitos detectados en el contexto de las actividades de capacitación del sistema Sence. Este proceso colaborativo involucra diferentes áreas y tiene como objetivo proporcionar una vía segura y confidencial para que tanto el afectado como terceros, al tener conocimiento de alguna irregularidad durante los procesos de capacitación o relaciones interpersonales, puedan presentar su denuncia.

En el año 2022, los canales más utilizados por las personas usuarias corresponden al Centro de Llamados, seguido por Buzón Ciudadano, canal presencial (OIRs) y Redes Sociales. En el año 2023 se incluye la videollamada, cuyo nivel de utilización es mayor que al de Redes Sociales.



1.3. Evaluación a canales de atención ciudadana

Por calificación de encuesta post atención, el canal presencial (OIRs) es la de mejor funcionamiento, con una nota promedio 6,0. Mientras que a nivel de tiempos de respuesta se encuentra el canal telefónico y redes sociales, ambos con 0 días en dicha métrica.

Los canales con mayores oportunidades de mejora corresponden a Oficina de Denuncias y Buzón Ciudadano en relación con aumentar la calificación de satisfacción usuaria (notas promedio 2 y 4) y la disminución de los tiempos de respuesta (137 y 6 días promedio).

TABLA N°2: EVALUACIÓN DE ATENCIONES POR CANAL, AÑO 2022.

CANAL	ATENCIONES	NOTA ENCUESTA POST ATENCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS)
Presencial	91.528	6,0	1
Centro de llamados	4.180.235	4,0	0
Redes Sociales	26.826	4,0	0
Buzón Ciudadano	360.466	4,0	6
Canal de Denuncias	1.265	2,0	137
Videollamada	1.652	6,0	-

Fuente: Elaboración propia a partir de datos SIAC.

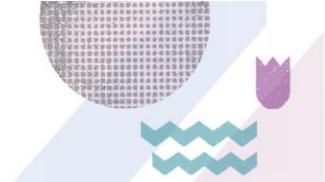
1.4. Trámites/Servicios

Los trámites/servicios más utilizados en el año 2022 corresponden a Atención OIRS con 1.109.407 transacciones, Subsidio al Empleo Línea Protege con 614.795 transacciones, IFE Laboral con 357.853 transacciones, Postulación y Pago Bono al Trabajo de la Mujer con 328.033 transacciones, Postulación a Cursos de Programas Sociales con 285.154 transacciones, Postulación y Pago del Subsidio al Empleo Joven (SEJ) con 241.109 transacciones, y Comunicar un curso de capacitación asociado a la franquicia tributaria con 125.203.

TABLA N°3: NÚMERO DE TRÁMITES, PROGRAMA O SERVICIO, AÑO 2022.

NOMBRE TRÁMITE/PROGRAMA/SERVICIO	TOTAL DE TRANSACCIONES AÑO 2022
Atención OIRS	1.109.407
Subsidio al Empleo Línea Protege	614.795
IFE Laboral	357.853
Postulación y Pago Bono al Trabajo de la Mujer (BTM)	328.033
Postulación a Cursos de Programas Sociales	285.154
Postulación y Pago del Subsidio al Empleo Joven (SEJ)	241.109
Comunicar un curso de capacitación asociado a Franquicia Tributaria	125.203
Solicitud de Código SENCE	23.736
Liquidar Acción de capacitación asociado a Franquicia Tributaria	23.219
Entrega de clave a empresas para realizar trámites vía internet	3.095
Autorización y acreditación de OTEC	1.754





Inscripción en el Registro Unificado de Facilitadores	1.330
Postulación al Programa Aprendices	1.321
Fondos Concursables del Programa Becas Laborales	507
Entrega de clave secreta a OTEC	94
Registro de Receptores de Fondos Públicos (Ley N° 19.862)	49
Subsidio al empleo (Sute)	-
Solicitud de audiencia (ley 20.730)	-
Solicitud de acceso a la información pública (ley 20.285)	-

Fuente: Elaboración propia a partir de datos SIAC.

2. Análisis de reclamos

2.1. Clasificación de reclamos

Los reclamos cuentan con clasificación por “instrumento, beneficio o programa” y además con una subclasificación denominada “Materia” que corresponde a la subclasificación del tipo de trámite.

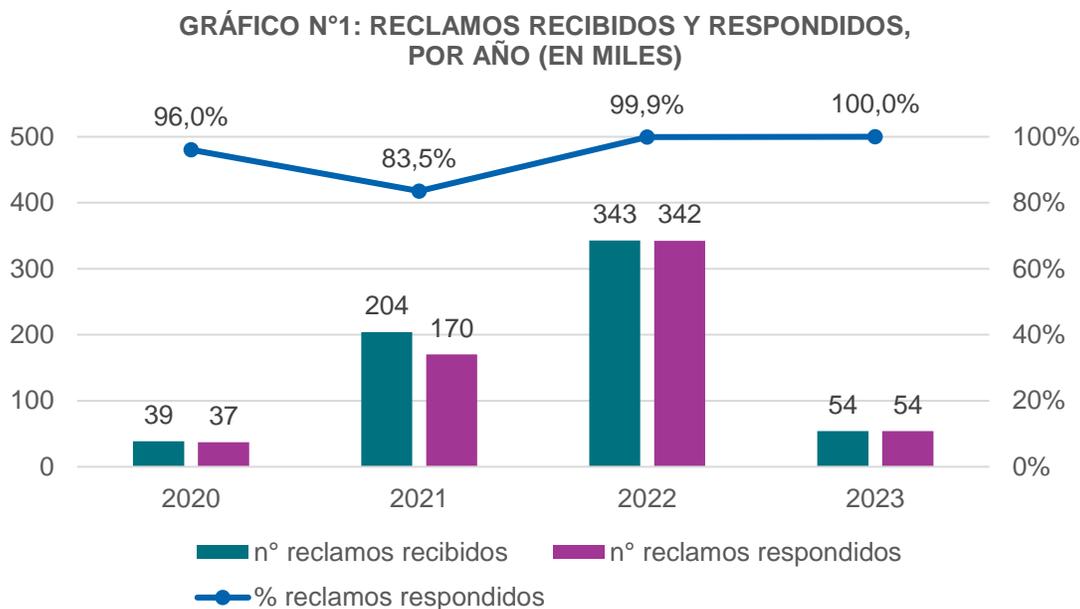
En “instrumento beneficio o programa” se registra la siguiente clasificación: IFE Laboral, Bono al trabajo de la Mujer (BTM), Subsidio Protege Apoya, Subsidio al Empleo Joven (SEJ), Subsidio al Empleo, Línea Contrata, entre otros vinculados a la oferta programática del Servicio.

En “Materia” se registran las siguientes categorías: Pago subsidio anual; Pago subsidio mensual; Postulación; Pago Subsidio; Extinción o Cese del Subsidio; Extensión y extinción del beneficio; Evaluación por no pago, mensual; Descripción del programa; Reintegro de montos pagados en exceso; Evaluación por no pago, anual; Ingreso Mínimo Garantizado (IMG); Requisitos para el acceso; Fallas del sistema informático de soporte; Solicitud de Cambio de datos; Solicitud y recuperación de clave Sence u otras; Ejecución de la capacitación; Solicitud de Evaluación por no pago; Evaluación y autorización de cursos; Solicitud de certificado de capacitación y/o participación; Pago de cursos, reembolsos y multas; Evaluación de solicitud; Autorización de OTEC y actualización de antecedentes, RUDO; Ley de Protección al Empleo (LPE); Comunicación, rectificación y liquidación de cursos o evaluaciones y certificaciones de competencias laborales; Fallas del sistema informático de ingreso y consulta de solicitudes; Perfil e información del facilitador; Ninguna; Descripción del Instrumento; Permiso y acceso al sistema; Pagos de subsidios de asistencia diaria y cuidado infantil; Obtención de certificado de asistencia LCE; Práctica laboral y/o asistencia técnica; Asistencia retroactiva; Concursos y licitaciones; Registro y actualización de mi perfil; Ferias Laborales; Actualización de relatores y costos de cursos; Inconsistencia en la información de Mi Perfil; Solicitud de reunión; Evaluación por Reintegro de montos pagados en exceso; Plataforma ChileAtiende; Inscripción en la BNE y búsqueda de empleo; Suspensión por categoría empresa – SII; Registro Unificado de Facilitadores, REUF; Instalación de LCE escritorio; Toma de asistencia; Revisión y preparación del curso.



2.2. Reclamos recibidos y respondidos

Respecto a los reclamos recibidos mediante el SIAC, desde el año 2020 se ha presenciado un incremento que responde al contexto de la provisión de los subsidios de emergencia, en un 360,6% entre 2020-2021 y un 101,1% entre 2021-2022. Hasta el mes de junio del año 2023 se observa una variación de -84,3% entre los reclamos 2023-2022. La tasa de respuesta a dichos reclamos alcanza un promedio de 90,6% para los años en análisis.



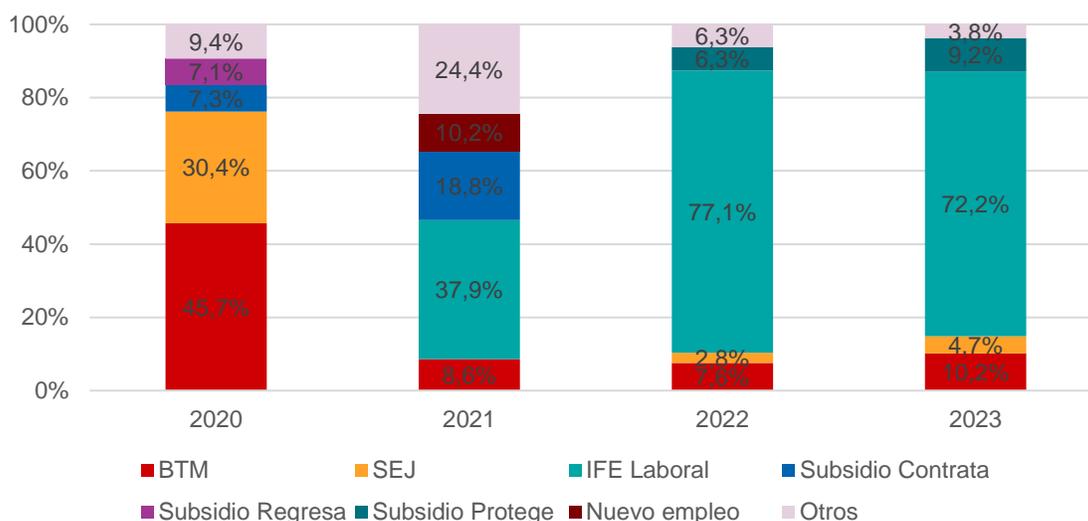
Fuente: Elaboración propia a partir de registros de reclamos.

En los años 2021, 2022 y a junio 2023 el mayor número de reclamos recibidos en el Servicio corresponden a IFE Laboral Apoya, con una representación del 37,9%, 77,1% y 72,2% respectivamente a los años indicados, respecto al total de reclamos de los correspondientes periodos.





GRÁFICO N°2: RECLAMOS RESPONDIDOS POR MATERIA, POR AÑO



Fuente: Elaboración propia a partir de registros de reclamos.

Complementariamente, al analizar la data del año 2020 a junio 2023, se observa que el número de reclamos por programa ha cambiado según la oferta programática vigente, ejemplo de ello es que en el año 2020 el programas con más reclamos correspondió al Bono al Trabajo de la Mujer, cuyas temáticas más recurrentes se presentan por pago anual, pago mensual y postulación, sin embargo, a partir del año 2021 dejó de ser el programa más consultado, registrando en promedio solo 9% de representación en el universo. A partir del año 2020 y hasta junio de 2023 el programa más reclamado corresponde a IFE Laboral.

Al comparar los años 2021, 2022 y a junio 2023 los reclamos que han disminuido están relacionados al Bono al Trabajo de la Mujer, el que en el año 2020 fue el programa más consultado registrando 46% de los reclamos recibidos, para luego en el año 2021 bajar a 9% y en el año 2022 bajar a 8%.

El cambio en los programas más consultados se explica en la implementación de los nuevos subsidios de emergencia administrados por el Servicio, en el marco de las medidas por los efectos de la pandemia en el empleo.

2.3. Tiempos de respuesta a reclamos

En el año 2020 el porcentaje de reclamos respondidos dentro de 20 días hábiles alcanzó el 94,1%, en los años 2020 y 2021 se presentó una baja en el número de reclamos respondidos en ese plazo, registrando tasas de 86,3% y 83,1% respectivamente, lo que se explica en el aumento de solicitudes recepcionadas con motivo de la implementación de los subsidios de emergencia. Por su parte, a junio 2023 se logra mejorar a 99,1% este indicador.



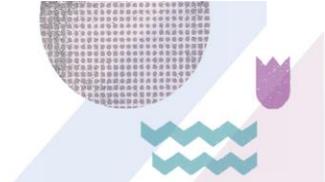
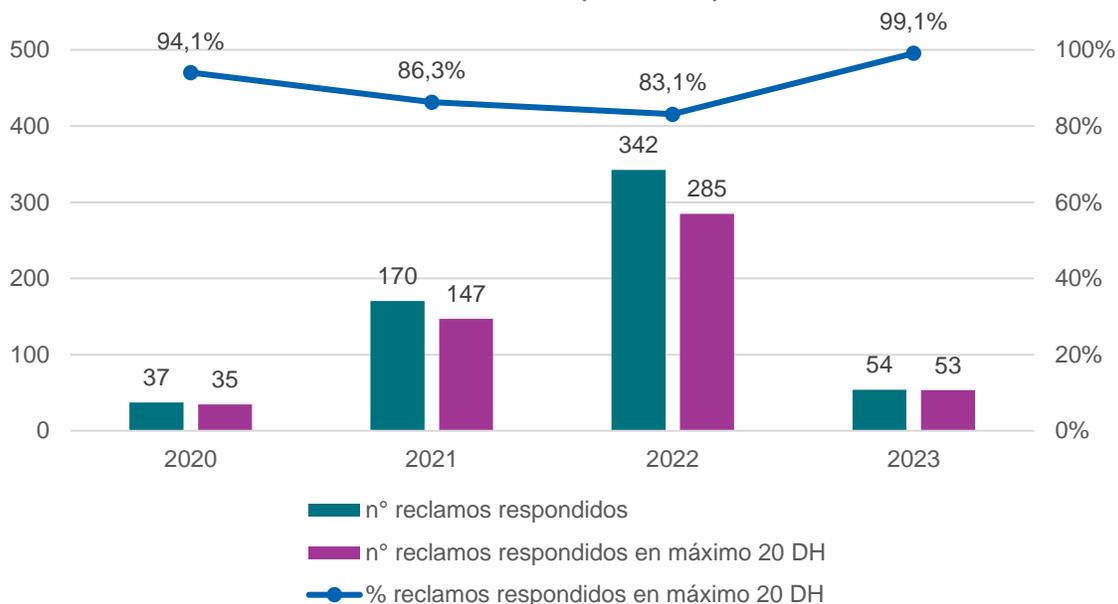


GRÁFICO N°3: RECLAMOS RESPONDIDOS EN MÁX. 20 DÍAS HÁBILES, POR AÑO (EN MILES)



Fuente: Elaboración propia a partir de registros de reclamos.

En el año 2020 el promedio de respuesta a los reclamos fue de 6,2 días. Por su parte, en los años 2021 y 2022 se presentó un aumento registrándose 9,0 y 8,9 días respectivamente. Mientras que a junio 2023 este plazo mejoró, promediando 1,5 días.

TABLA N°4: TIEMPOS DE RESPUESTA, POR AÑO.

TIEMPOS DE RESPUESTA	PROMEDIO	MEDIANA	MÍNIMO	MÁXIMO
2020	6,2	4	0	238
2021	9,0	0	0	188
2022	8,9	1	0	375
2023	1,5	1	0	324

Fuente: Elaboración propia a partir de registros de reclamos.

En relación con la entrega a la respuesta y tiempos de gestión, un espacio de mejora está en la coordinación interna efectiva con las áreas de negocio y asimismo la innovación tecnológica en el sentido de adoptar nuevas tecnologías, como inteligencia artificial o chatbots, que podría mejorar la eficiencia y reducir los tiempos de espera.



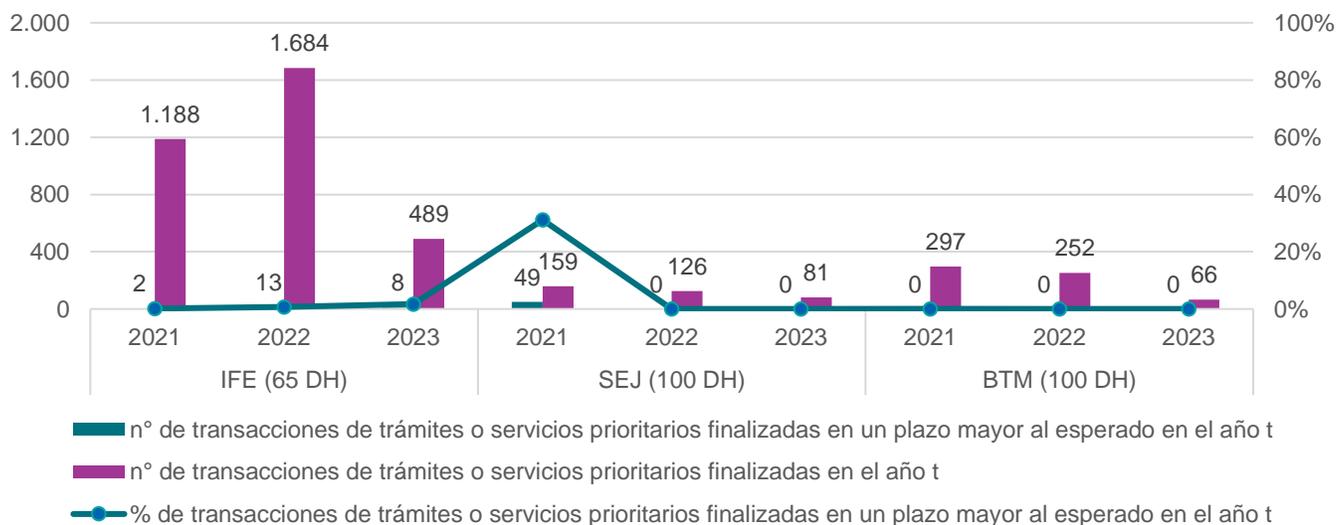


2.4. Tiempos de respuesta a trámites relevantes

Para los trámites definidos como relevantes para la institución, debido al alto volumen de transacciones de los últimos años, se observa el comportamiento en los tiempos de respuesta en los plazos esperados de los subsidios al empleo: IFE Laboral, Subsidio al Empleo Joven (SEJ), y Bono al Trabajo de la Mujer (BTM).

Como ya se mencionó anteriormente, el IFE Laboral presentó un alto volumen de transacciones, sobre todo en los años 2021 y 2022, pero siempre con un bajo porcentaje de transacciones finalizadas en un plazo mayor al esperado, que en el caso de este programa correspondía a 65 días hábiles. El caso de SEJ es el único donde se puede observar un alto porcentaje de este indicador, donde en el año 2021 se registró un 31,1% de transacciones finalizadas en un plazo mayor a 100 días hábiles, correspondiente al mayor valor esperado para este programa. Mientras que para el BTM este indicador se ha mantenido en 0% para el período 2021-2023.

GRÁFICO N°4: TIEMPOS DE RESPUESTA A TRÁMITES RELEVANTES, POR AÑO (EN MILES)



Fuente: Elaboración propia a partir de registros de transacciones.

En cuanto a los reclamos relacionados a estos trámites definidos como relevantes, se observa que en el año 2020 que del 46% de reclamos asociados al BTM, las temáticas más consultadas sobre este beneficio se relacionan a pago anual, pago mensual y postulación. Ya a partir del año 2021, hasta el primer semestre del año 2023, el programa más consultado corresponde al IFE Laboral, donde las temáticas más recurrentes corresponden a postulación, pago del subsidio, solicitud de evaluación por no pago, información sobre el pago de cotizaciones y error en el rut del empleador.





TABLA N°5: RECLAMOS POR PROGRAMAS MÁS CONSULTADOS, POR AÑO.

PROGRAMAS MÁS CONSULTADOS	2020	PROGRAMAS MÁS CONSULTADOS	2021	PROGRAMAS MÁS CONSULTADOS	2022	PROGRAMAS MÁS CONSULTADOS	2023
BTM	46%	IFE Laboral	38%	IFE Laboral	77%	IFE Laboral	72%
<i>pago anual</i>	15%	<i>postulación</i>	35%	<i>sin información de pago de cotizaciones</i>	18%	<i>sin información de pago de cotizaciones</i>	26%
<i>pago mensual</i>	12%	<i>pago subsidio</i>	30%	<i>postulación</i>	16%	<i>postulación</i>	10%
<i>postulación</i>	4%	<i>solicitud de evaluación por no pago</i>	10%	<i>error rut empleador</i>	13%	<i>error rut empleador</i>	8%
SEJ	30%	Línea contrata	19%	BTM	8%	BTM	10%
Línea contrata	7%	Nuevo empleo	10%	Protege	6%	Protege	9%
Línea regresa	7%	BTM	9%	SEJ	3%	SEJ	5%

Fuente: Elaboración propia a partir de registros de reclamos.

3. Análisis de satisfacción usuaria

3.1 Resultados de satisfacción MESU 2020-2023

La Medición de Satisfacción Usuaría (MESU) es una encuesta que busca identificar oportunidades para mejorar la eficiencia en la entrega de los servicios del Estado, tomando como base las necesidades de las personas. Los resultados se usan para definir planes de acción específicos en las instituciones públicas, que apunten a la simplificación de los trámites, la mejora de los canales de atención, la reducción de tiempos de tramitación, la entrega de mejor información y, general, a un mejor funcionamiento del Estado en su conjunto.

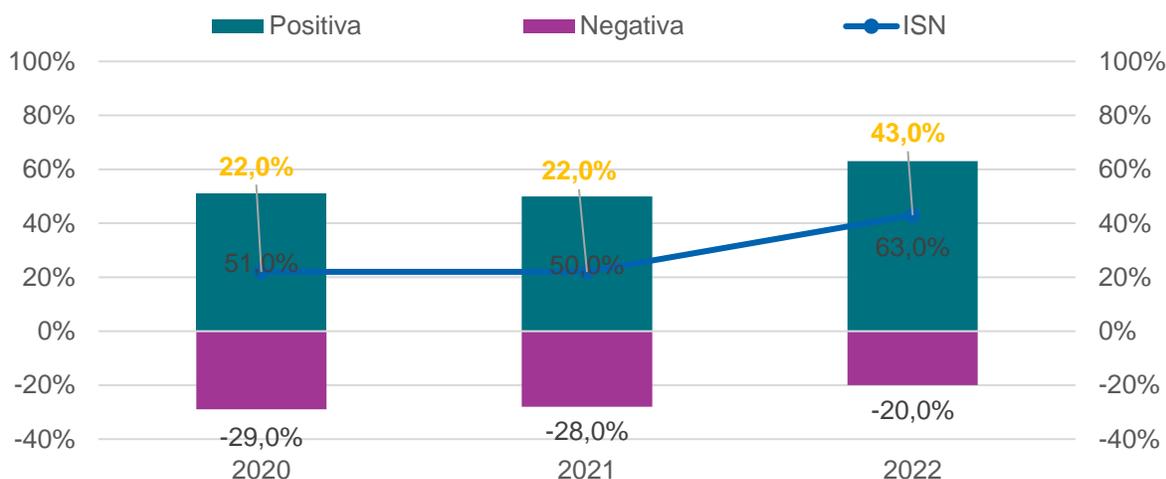
SENCE ha sido medido por sus trámites de mayor relevancia, por lo que en los levantamientos de los años 2020 y 2021 las encuestas fueron dirigidas a postulantes de los subsidios al empleo BTM y SEJ, y luego en la medición 2022 se adicionan las postulaciones a los programas de capacitación a Personas.

En ese sentido se puede observar que los levantamientos de la MESU en los años 2020 y 2021 arrojaron resultados muy negativos con ISN de 22% en ambas mediciones. Luego en el levantamiento del año 2022 se observa un incremento considerable hasta un 43% de satisfacción neta. Esto en parte responde a la incorporación de la medición del trámite de postulación a programa de capacitación, pero también a los incrementos de satisfacción neta en la postulación a los subsidios al empleo, con ISN de 38% en BTM y 41% en SEJ.





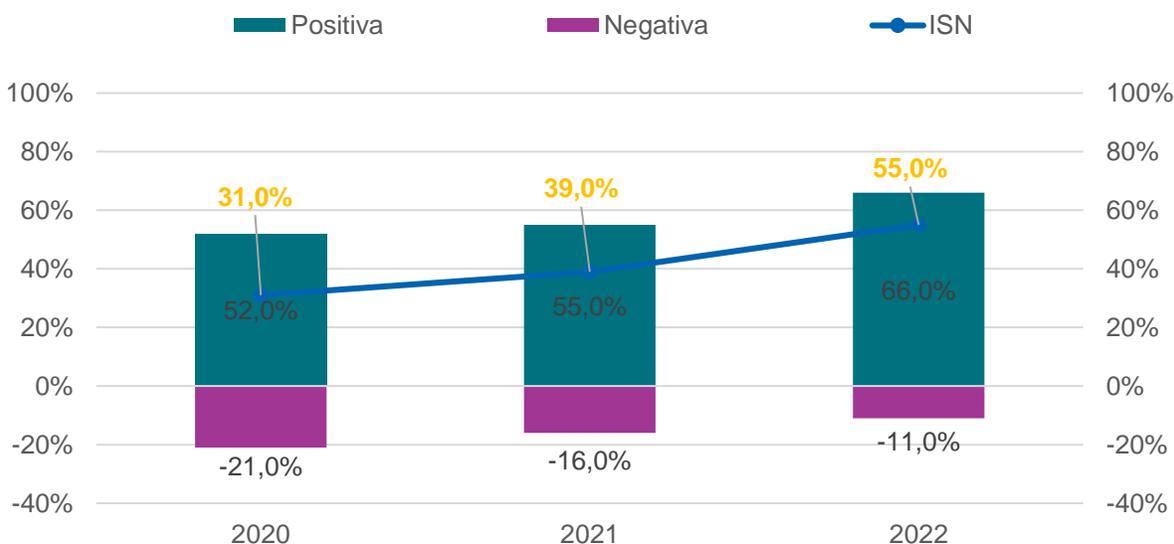
GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SENCE, POR AÑO



Fuente: Elaboración propia a partir de datos MESU.

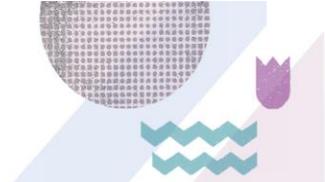
Indistintamente de la percepción sobre el último trámite, la MESU indaga sobre la evaluación general que presentan los usuarios sobre la institución, donde se puede observar que la percepción global de SENCE ha presentado un incremento a través de los años medidos, pasando de un ISN de 31% en 2020 que podría ser considerado muy negativo, a un 55% en 2022 que podría calificarse como negativo.

GRÁFICO N°6: EVALUACIÓN GENERAL SENCE, POR AÑO



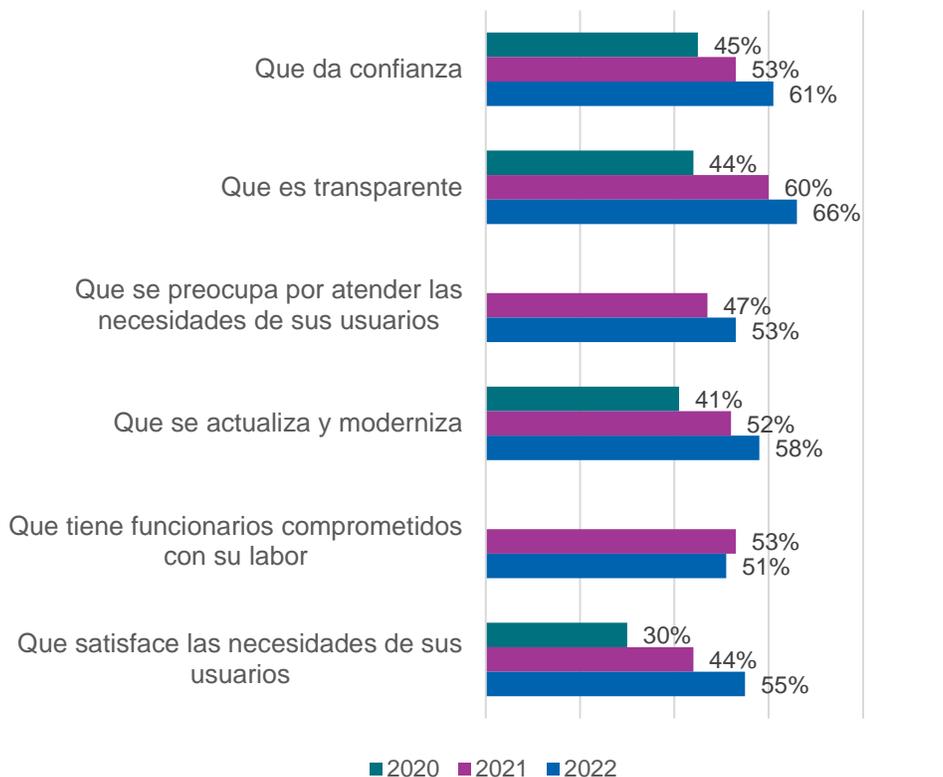
Fuente: Elaboración propia a partir de datos MESU.





Los elementos de la imagen institucional que tienen una incidencia positiva en la satisfacción general de SENCE en el año 2022 corresponden a “que da confianza” y “que es transparente” con ISN de 61% y 66% en la última medición. Mientras que los aspectos peor evaluados en la última medición corresponden a “que se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios” y “que tiene funcionarios comprometidos con su labor” con ISN de 53% y 51% respectivamente.

GRÁFICO N°7: ISN IMAGEN INSTITUCIONAL, POR AÑO



Fuente: Elaboración propia a partir de datos MESU.

Sobre la experiencia particular del trámite realizado se observa que en general hay una percepción regular, donde destaca la “facilidad para realizar el trámite” y la “claridad de la información del trámite” con ISN de 70% y 68% en la última medición. Mientras que los elementos más críticos se relacionan con el “esfuerzo de la institución por acoger” y el “tiempo de respuesta de la institución”, este último el más bajo y el único con satisfacción muy negativa considerando un ISN de 30% en el año 2022.



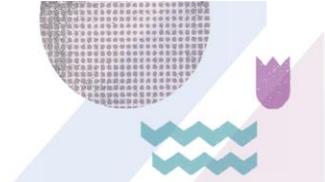
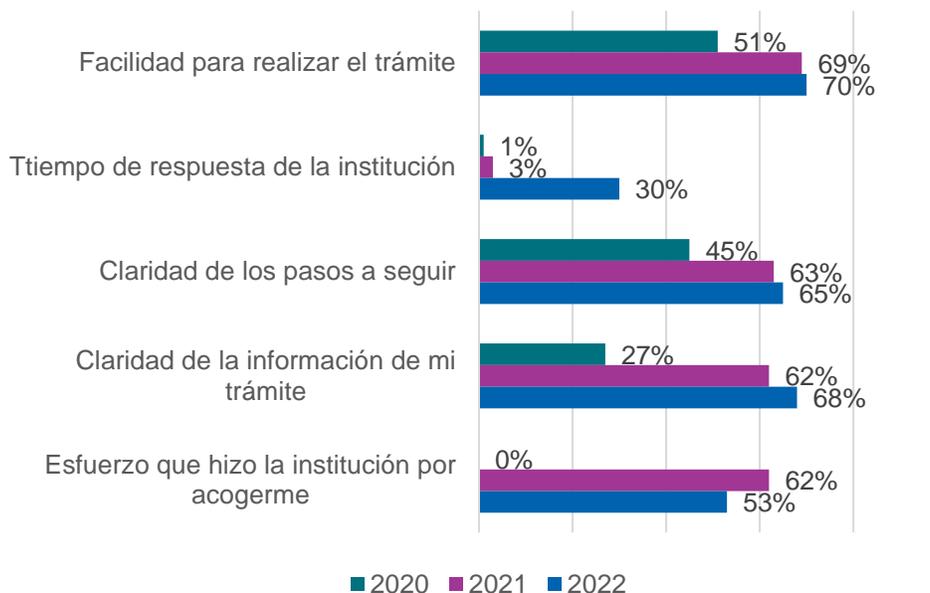


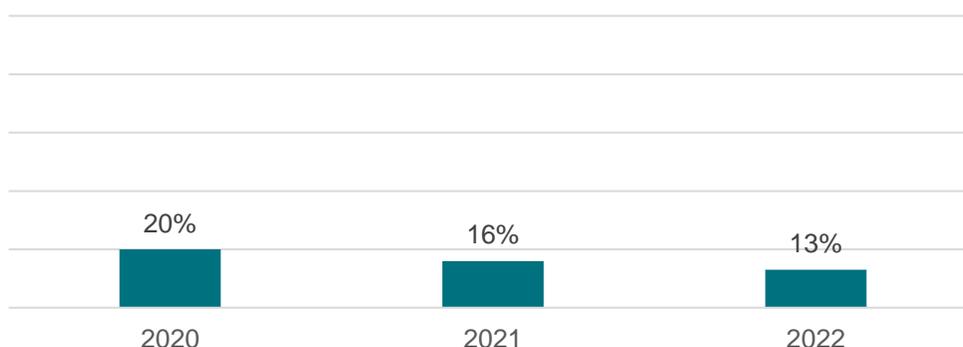
GRÁFICO N°8: ISN ATRIBUTOS DE LA EXPERIENCIA, POR AÑO



Fuente: Elaboración propia a partir de datos MESU.

La ocurrencia de problemas a través de las mediciones da cuenta de una baja a través de los años, pasando de un 20% en 2020 a un 13% en 2022.

GRÁFICO N°9: ¿TUVO ALGÚN PROBLEMA DESDE EL MOMENTO EN QUE SE CONTACTÓ CON LA INSTITUCIÓN HASTA QUE RESPONDIERON A SU REQUERIMIENTO?



Fuente: Elaboración propia a partir de datos MESU.

Los problemas reportados durante la última medición del año 2022 se vinculan a los tiempos de respuesta con un 39%, la falta de atención oportuna y de calidad con un 30%, y la falta de respuesta a la solicitud de información o consulta con un 11%.



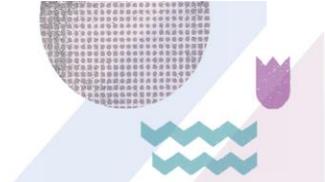


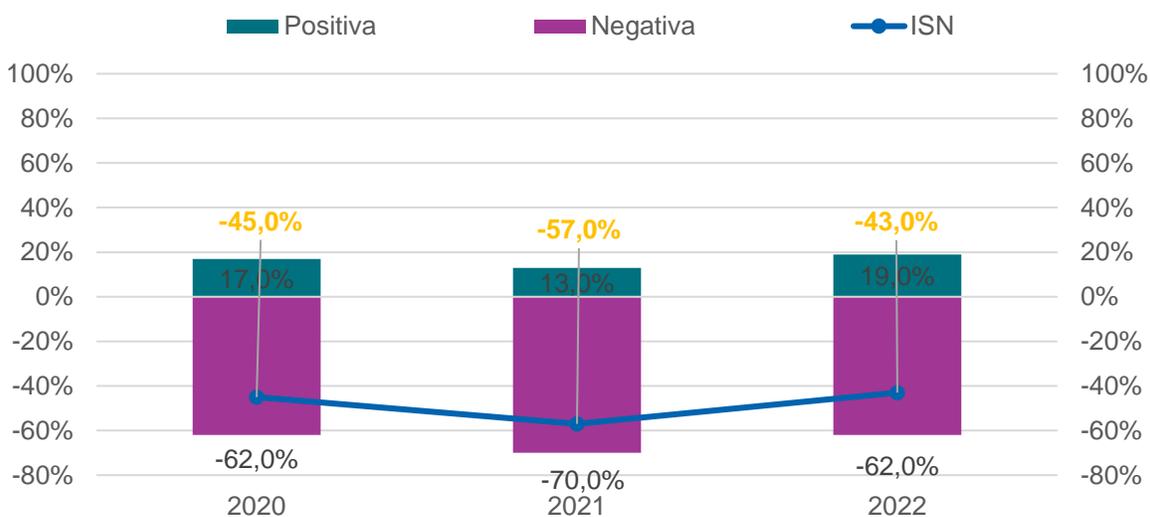
TABLA N°6: TIPO DE PROBLEMA DURANTE LA ATENCIÓN, AÑO 2022.

TIPO DE PROBLEMA	%
No recibió respuesta en tiempo prudente	39,0%
No recibió atención oportuna y de calidad	30,0%
Su solicitud de información o consulta no fue contestada	11,0%
Le negaron un servicio al que tenía derecho según su criterio	3,0%
Tomaron una decisión administrativa que no fue razonable o lo perjudicó	1,0%
No corrigieron un error u omisión que ellos mismos cometieron	3,0%
Problemas de conexión a internet	2,0%
Mal funcionamiento del sitio web/sistema digital	6,0%
Otro motivo	4,0%
NS/NR	1,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos MESU.

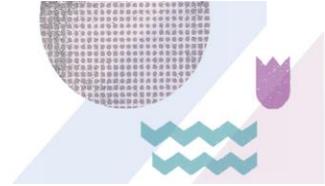
Los niveles de satisfacción respecto a las respuestas entregadas a la institución claramente son muy negativas, presentando una profundización incluso en el año 2021, donde se alcanzó un ISN de -57%. Es decir que sólo un 13% de los usuarios resultó conforme con la respuesta entregada, mientras que un 70% resultó insatisfecho al respecto. En la última medición este aspecto mejoró, acercándose a los valores obtenidos en el año 2020, sin embargo, sigue siendo un elemento crítico sobre la percepción de los usuarios del Servicio.

GRÁFICO N°10: ISN RESPUESTA DE LA INSTITUCIÓN AL PROBLEMA, POR AÑO



Fuente: Elaboración propia a partir de datos MESU.





A partir de los levantamientos MESU se identifica que los elementos de SENCE con mayores oportunidades de mejora corresponden a:

- Preocupación por atender las necesidades de sus usuarios.
- Actualización y modernización.
- Satisfacción de las necesidades de sus usuarios.
- Tiempo de respuesta.
- Completitud de la respuesta.

En particular sobre los subsidios al empleo (SEJ y BTM) se observa que éstos corresponden a trámites realizados exclusivamente a través de la página web por medio de formularios, por lo que los usuarios no tienen mayor contacto con la institución en este proceso. Por esta razón, la interacción entre usuarios y funcionarios no aplica para este tipo de trámites.

Es importante observar que más allá de la postulación a los programas, los procesos posteriores de éstos inciden en la experiencia de los usuarios, como por ejemplo en los relacionados a tiempos de revisión de requisitos por parte del SENCE, lo que se realiza de manera mensual. Esto podría incidir en las expectativas sobre la entrega del servicio, ya que existe un período entre la postulación y los pagos efectivos, por lo que se hace indispensable la comprensión de estos procesos por parte de los beneficiarios.

En la provisión de programas de capacitación también resultan relevantes los aspectos vinculados a tiempo, ya que en este caso existen desfases entre las postulaciones y los inicios de cursos.

Es relevante el conocimiento que tienen los usuarios una vez iniciados los cursos de capacitación, ya que éstos son desarrollados por organismos externos y SENCE pierde visibilidad durante su ejecución. En este sentido se hace relevante la evaluación de lo relacionado a su desarrollo para comprender la evaluación que hacen los usuarios sobre acompañamiento, actualización y modernización.

3.2 Otros instrumentos de percepción: Resultados de satisfacción instrumentos SENCE

SENCE mide la satisfacción de las personas usuarias de sus programas e instrumentos, desde el año 2015, incluyendo la atención mediante el Sistema Integrado de Atención Ciudadana. Es importante considerar que en estas mediciones se evalúan de forma integral los instrumentos que SENCE entrega a la ciudadanía, desde aspectos informativos, de postulación, de ejecución y de percepción de resultados, donde la percepción sobre la ejecución del programa corresponde al giro principal de los servicios que proporciona la institución. En ese sentido se





observa en general una alta valoración por los instrumentos que dispone SENCE, pero con elementos con posibilidades de mejora, vinculados a aspectos informativos y de atención.

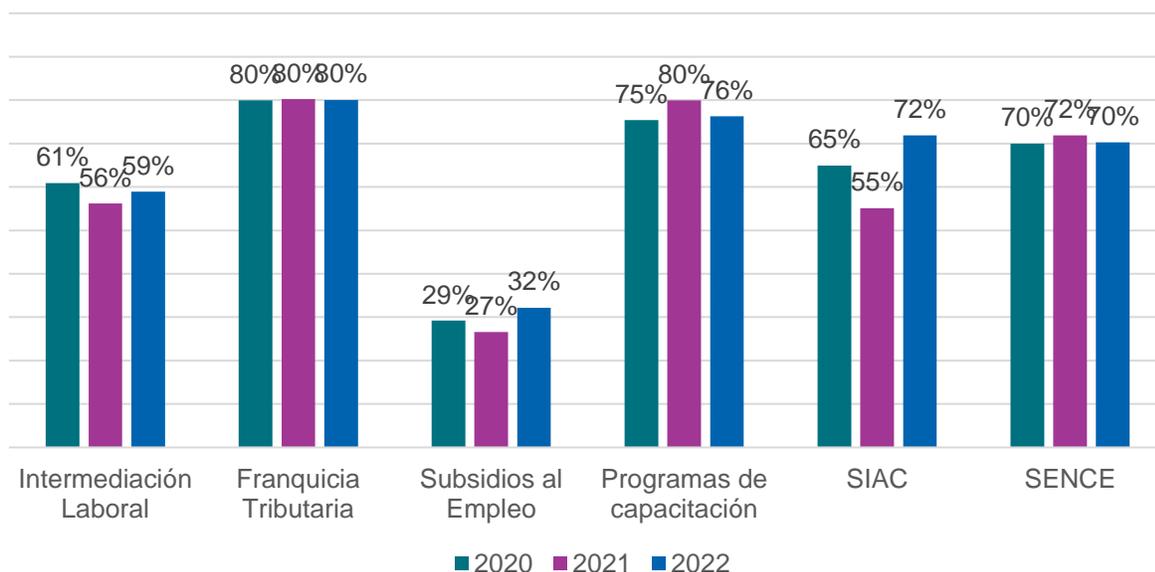
Al promediar todas las mediciones el Servicio ha mantenido una satisfacción neta cercana al 70% lo que corresponde a una calificación regular.

Se observa que los instrumentos vinculados a la capacitación son los mejor evaluados, donde el instrumento Franquicia Tributaria de Capacitación se ha mantenido con un Índice de Satisfacción Neta (ISN) de 80% considerado positivo, mientras que la agrupación de los programas de capacitación focalizados de forma directa a las personas ha presentado variaciones los últimos tres años, pero siempre con calificación positiva.

Por otra parte, la percepción sobre los instrumentos de apoyo al empleo presenta una baja valoración, donde los programas de Intermediación Laboral fluctúan entre calificaciones negativas a regular, y los Subsidios al Empleo dan cuenta de la menor valoración, con índices de satisfacción neta considerados muy negativos. Sobre esto, se profundiza a continuación en el título referido a aspectos mejora.

Respecto a las mediciones de satisfacción sobre los canales de atención del SIAC también se observan variaciones en los años de análisis, transitando entre calificaciones negativas a regulares.

GRÁFICO N°11: ISN INSTRUMENTOS SENCE, POR AÑO



Fuente: Elaboración propia a partir de reportes de resultados de encuestas de satisfacción SENCE.





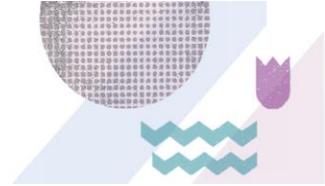
En el caso de Intermediación Laboral la satisfacción con la atención inicial desde la perspectiva de las personas usuarias y empresas alcanza una calificación regular, donde la atención presencial presenta la mayor valoración (ISN 80,5%), por sobre la atención online y la atención telefónica (ISN 64,9%, y 74,5% respectivamente).

Para el instrumento de capacitación Franquicia Tributaria la satisfacción desde la perspectiva de las empresas se ha mantenido regular, y por parte de las personas capacitadas se ha mantenido en un nivel positivo, dando cuenta de que la provisión de los servicios de capacitación está mejor evaluada que aquellos aspectos vinculados a información para la gestión administrativa del instrumento. En esa línea algunos de los elementos con posibilidad de mejora corresponden a la entrega de información útil para el uso y gestión de Franquicia Tributaria por parte de las OIRS de las Direcciones Regionales de SENCE, como también facilitar el acceso a la información en la página web del Servicio.

Los subsidios al empleo han sido evaluados considerando sólo los instrumentos habituales que ofrece el Servicio, es decir el Bono al Trabajo de la Mujer (BTM) y Subsidio al Empleo Joven (SEJ), por lo que no se consideran los subsidios de emergencia provistos por SENCE desde el año 2020. Tanto BTM como SEJ han presentado satisfacción muy negativa, donde aspectos vinculados a información y difusión son los elementos más críticos, por ejemplo, la claridad de la información sobre el calendario de pagos y la claridad de la información sobre los potenciales montos a recibir. Por otro lado, se observa una alta digitalización de los procedimientos relacionados a estos instrumentos, donde el principal medio de búsqueda de información sobre los subsidios corresponde a la página web de SENCE.

Los programas de capacitación focalizados de forma directa a las personas en general presentan una alta valoración en su implementación, donde las redes sociales de SENCE actúan como el principal mecanismo de difusión hacia los usuarios, donde la principal motivación de éstos para ingresar al programa es por la búsqueda de crecimiento personal. De todas maneras, hay procedimientos previos a los inicios de cursos que son evaluados de forma más crítica, como el tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación de los cursos, la rapidez del proceso de postulación y la facilidad para encontrar donde postular (online).

Finalmente, las evaluaciones de los canales de atención dan cuenta de niveles de satisfacción regular, donde los aspectos más críticos corresponden al plazo de envío de la respuesta, claridad de la respuesta y utilidad de la respuesta. Por otro lado, los elementos mejor calificados tienen relación con la forma y orden de atención, así como con los funcionarios en cuanto a su amabilidad, cordialidad y respeto, y la claridad del lenguaje utilizado.



4. Conclusiones

4.1 Fortalezas

Como parte de las fortalezas de SENCE se identifica que la institución tiene una trayectoria sólida en la prestación de servicios de capacitación y empleo, lo que genera confianza en la ciudadanía.

La diversidad de canales, como el formulario de contacto para el buzón ciudadano, canal virtual de denuncias, centro de llamados, redes sociales, videollamadas y oficinas presenciales, entrega opciones a las personas usuarias para elegir el método de contacto que más les convenga. El contar con centros de atención y oficinas estratégicamente distribuidas en todo el país, facilita el acceso a la atención ciudadana. Mientras que la implementación de plataformas digitales ofrece mayor disponibilidad de información y servicios en línea, facilitando la interacción con la ciudadanía. La presencia en múltiples plataformas aumenta la accesibilidad, llegando así a un público más amplio y diverso, donde la retroalimentación constante de las personas usuarias a través de diferentes canales proporciona valiosos insumos para la mejora continua de los servicios.

Otro elemento a considerar como fortaleza es el contar con manuales de procedimientos en todos los canales de atención que dispone la institución, lo que permite que se efectúe una atención estandarizada y ordenada. Así se observa en la evaluación de las personas usuarias de la encuesta de post atención en los canales, cuyos niveles de atención son buenos en términos generales.

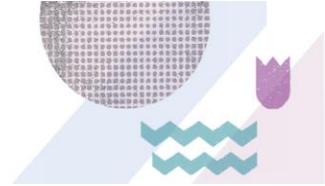
En términos de monitoreo la institución presenta un sistema robusto de monitoreo de percepción de personas usuarias, el que permite tener trazabilidad a través de los años en cuanto la satisfacción de la ciudadanía que se acerca a los diversos canales de atención, como también de aquellas personas que utilizan los instrumentos o servicios finales que entrega el Servicio.

De la retroalimentación del Comité de calidad de servicio y experiencia usuaria se destaca que los resultados de la MESU muestran que el Servicio da confianza y comunica transparencia a la ciudadanía.

Además, se resalta que el modelo de atención cuente con la categoría de expertas(os), que corresponden a contrapartes definidas en cada equipo de programa y que dan respuesta a las solicitudes derivadas desde atención ciudadana.

4.2 Debilidades

Se observa como debilidad la necesidad de mejorar y ampliar la infraestructura tecnológica, que apoye la implementación eficaz de canales digitales y su capacidad para administrar grandes volúmenes de consultas. En ese sentido se requiere una actualización en los procesos y tecnologías utilizadas para mantenerse al día con las demandas cambiantes.



En términos de gestión la dependencia de personal externo para algunos canales de atención puede afectar la consistencia y calidad del servicio. En este mismo sentido la coordinación efectiva con otras áreas de la institución es un desafío y afecta la eficiencia operativa, así como la falta de articulación con otros servicios públicos para gestionar infraestructura en algunas regionales de atención, donde no se dispone del espacio suficiente para poder realizar una atención de calidad.

Otro elemento identificado como debilidad se relaciona a la falta representatividad de los datos de las encuestas post atención, ya que, si bien existe una buena evaluación por parte de los usuarios, la muestra no es representativa al volumen de atención de cada canal. En este sentido, si bien el Servicio tiene un amplio historial implementando encuestas para medir la percepción de la ciudadanía y de las personas usuarias, aún falta generar estrategias que permitan aumentar la tasa de repuesta de las encuestas post atención, de manera de contribuir al aumento de la representatividad de los resultados de estos levantamientos de información.

De la retroalimentación del Comité de calidad de servicio y experiencia usuaria se señala que considerando que las licitaciones de servicio externos son por periodos definidos de tiempo, se genera rotación de las personas a cargo de atender las solicitudes ciudadanas. En este sentido, se identifica que esta rotación perjudica el nivel de especialización de las(os) ejecutivas(os), lo que podría afectar la calidad y tiempos de respuestas.

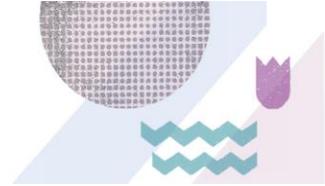
4.3 Riesgos

En cuanto a riesgos se identifica la disponibilidad presupuestaria, donde los recursos disponibles para mejorar los canales de atención pueden verse mermados, resultando en la reducción o cese de servicios. Por lo que cambios en las prioridades gubernamentales pueden conllevar a cambios en las prioridades políticas para la asignación de recursos a los canales de atención.

Los cambios en las preferencias de las personas usuarias en las formas de contactabilidad pueden hacer que algunos canales de atención pierdan relevancia, afectando la efectividad global del sistema de atención. De la misma forma que cambios en la oferta de programática, que puedan provocar bajo interés de la ciudadanía para acceder a ellos, generaría riesgos para las formas de atención dispuestas para los usuarios.

Por último, los rápidos cambios tecnológicos podrían dejar obsoletos los actuales sistemas de atención, afectando la eficacia de los canales existentes.

De la retroalimentación del Comité de calidad de servicio y experiencia usuaria, y a partir de la debilidad asociada a la dependencia de personal externo, se observa como riesgo el posible termino anticipado del contrato de prestación de servicios vinculados al centro de llamados, complementando este riesgo ya identificado.



4.4 Puntos críticos

Como punto crítico en cuanto calidad de servicio se observa el alto volumen de transacciones y consultas que conlleva la implementación de programas transitorios como se ha observado con la implementación de subsidios de emergencia, lo que ha provocado un alto número de reclamos y por consiguiente mayores tiempos de respuesta.

En ese sentido se puede observar que los levantamientos de la MESU en los años 2020 y 2021 arrojaron resultados muy negativos en ambas mediciones. Luego en el levantamiento del año 2022 se observa un incremento considerable, lo que en parte responde a la incorporación de la medición del trámite de postulación a programa de capacitación, y también a los incrementos de satisfacción neta en la postulación a los subsidios al empleo BTM y SEJ.

En cuanto a experiencia usuaria se identifican como elementos críticos algunos aspectos en la atención como por ejemplo la preocupación por atender las necesidades de las personas usuarias y el compromiso de las personas funcionarias con su labor. De la misma forma que la institución es evaluada de forma más crítica en su esfuerzo por acoger a las personas usuarias, así como en los tiempos de respuesta a las mismas. Esto último se repite en particular en personas usuarias que señalan haber tenido problemas en su experiencia con la institución, donde resulta clave revisar los tiempos de respuesta, la falta de atención oportuna y de calidad, y la falta de respuesta a la solicitud de información o consulta.

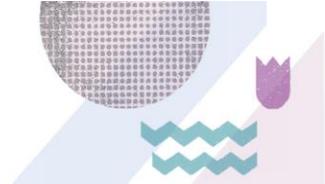
De la retroalimentación del Comité de calidad de servicio y experiencia usuaria se observa la baja en el volumen de atención, dado la disminución del flujo de solicitudes por los subsidios de emergencias, debiendo revisar estrategias para atraer a la ciudadanía.

4.5 Ámbitos prioritarios de trabajo

En virtud de los insumos revisados en el presente diagnóstico se releva la necesidad de mejorar la calidad de la experiencia usuaria, ya que, si bien las mediciones de satisfacción arrojan en general buenos resultados sobre los servicios o productos finales que provee el Servicio, aún existen espacios de mejora. Es por esto, que es fundamental aplicar la mejora continua al modelo de atención y orientarlo a que sus acciones permitan a las personas usuarias tengan una buena experiencia e interacción con el Servicio, y abordar temáticas particulares como los tiempos de respuesta.

En este sentido resulta relevante mejorar la entrega de respuestas y los tiempos de gestión, donde un espacio de mejora está en la coordinación interna efectiva con las áreas de negocio y asimismo la innovación tecnológica, en el sentido de adoptar nuevas tecnologías, como inteligencia artificial o chatbots, que podría mejorar la eficiencia y reducir los tiempos de espera. En este marco, dentro de las prioridades, desde la Unidad de Atención Ciudadana se entregará apoyo a las áreas de negocio para el desarrollo de modelos de contactabilidad de las personas



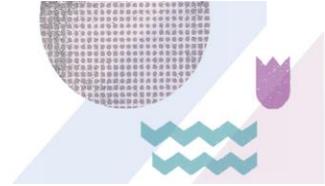


usuarias de los programas y, complementariamente, se identifica también la ampliación de la red de atención presencial e implementar mejoras a los canales de atención online.

Por otra parte, resulta relevante para mejorar la calidad de servicio la revisión de los instrumentos de levantamiento de información para medir la percepción de la ciudadanía y de las personas usuarias de los servicios finales que entrega la institución, en el sentido de mejorar la precisión de la información levantada, con el fin de detectar con detalle los aspectos de la atención que deben ser revisados. Y por otro lado se debe trabajar en el fomento a la participación en dichas instancias de retroalimentación, de manera de aumentar la cantidad de respuestas de estos instrumentos de percepción, y así ampliar la mirada en términos de representatividad de poblaciones que acuden a la institución.

De la retroalimentación del Comité de calidad de servicio y experiencia usuaria se indica que, a partir de la experiencia en la implementación de los nuevos subsidios, es fundamental la coordinación interna entre las áreas de negocios y de soporte, ya que, esto permite mejorar la interacción con las personas usuarias, así como mejorar los tiempos de respuesta.

Además, es necesario revisar los criterios de tipificación de trámites, de manera que se alineen con las interpretaciones jurídicas para la definición interna en nuevos trámites. También se deben revisar los procedimientos internos en el procesamiento de las solicitudes, en particular el tiempo de respuesta de una denuncia.



5. Retroalimentación del Comité de calidad de servicio y experiencia usuaria

El Comité de calidad de servicio y experiencia usuaria cumple un rol asesor a la dirección, con una visión global y estratégica, cuyas opiniones en términos generales y por cada punto indicado se incorporan en el diagnóstico. En sesión de retroalimentación se analiza el Diagnóstico de Calidad de Servicio y Experiencia Usuario levantado, cumpliendo los requisitos técnicos establecidos y revisando el estado de cumplimiento de cada uno.

5.1 Estado cumplimiento requisitos técnicos

Se destaca que a la fecha se han completado gran parte de los requisitos técnicos medidos en el marco del compromiso PMG, quedando pendiente generar la instancia de opinión del Comité al Diagnóstico y la respectiva difusión entre personas funcionarias, directivas y al Consejo de la Sociedad Civil.

En la instancia igualmente se presentan los principales ejes del compromiso 2024.

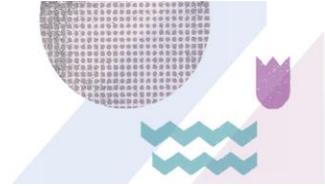
5.2 Presentación del diagnóstico

- Como primer punto, se realiza un análisis del comportamiento de los espacios de atención desde el año 2020 a 2023, destacando el impacto de la implementación de los subsidios de emergencia en el periodo de pandemia. Asimismo, se hace presente la baja en el número de solicitudes ciudadana que se reciben, dado que ha bajado el flujo de consulta por los mismos subsidios.
- Se expone el reporte PowerBi que contiene las transacciones de los trámites prioritarios correspondiente los subsidios IFE, Subsidio al Empleo Joven y Subsidio al Empleo de la Mujer (BTM).
- Sobre los reclamos recibidos, se analizan los resultados que dan cuenta que se ha presentado un incremento que responde al contexto de la provisión de los subsidios de emergencia, en un 360,6% entre 2020-2021 y un 101,1% entre 2021-2022. Igualmente se presentan los datos de los programas más consultados y los tiempos de respuestas, esto para el periodo 2020 a junio 2023.
- Se analizan los resultados de la MESU en los años 2020 y 2021 arrojó resultados negativos en ambas mediciones. Para los años 2022 y 2023 se observa un incremento considerable de la satisfacción. La evaluación general de la institución es levemente superior a la última experiencia.
- En la MESU se destacan los resultados alcanzados en los atributos “calidad de la información de mi trámite”, “tiempos de respuestas de la institución”.
- Se exponen asimismo los resultados de los instrumentos de percepción usuarias aplicados por el Servicio, destacando Alta valoración por los instrumentos que dispone

SENCE, pero con elementos con posibilidades de mejora, vinculados a aspectos informativos y de atención.

5.3 Opinión del Comité

1. De acuerdo a los datos analizado, se observa una baja en el volumen de atención, dado la baja del flujo de solicitudes por los subsidios de emergencias. Se señala que se deben revisar estrategias para atraer a la ciudadanía. Se identifica como punto crítico.
2. Se destaca que los resultados de la MESU muestran que el Servicio da confianza y comunica transparencia a la ciudadanía. En la sesión se ratifica esta fortaleza identificada en el diagnóstico.
3. A partir de la debilidad asociado a la dependencia de personal externo, se abre la conversación y se analiza como riesgo el posible termino anticipado del contrato de prestación de servicios vinculados al centro de llamados. De acuerdo a este punto analizado, se complementa este riesgo identificado en el diagnóstico.
4. Vinculado al punto anterior, se señala que considerando que las licitaciones de servicio externos por periodos definidos de tiempo, se genera rotación de personas a cargo de atender las solicitudes ciudadanas. En este sentido, se identifica que esta rotación igualmente perjudica el nivel de especialización de las(os) ejecutivas(os), afectando la calidad y tiempos de respuestas. Este punto complementa las debilidades identificadas en el diagnóstico.
5. Se resalta que el modelo de atención cuente con la categoría de expertas(os), corresponden a contraparte definidas en cada equipo y que dan respuesta a las solicitudes que son derivadas desde atención ciudadana. Este punto se considera como fortaleza dentro del diagnóstico.
6. Sobre la información de reclamos, se hace presente la necesidad de profundizar el análisis de los datos incluyendo las temáticas más reclamadas e incluir el ranking de los(s) usuarias(os) que han presentado más reclamos. Esta información está incluida en los reportes PowerBi disponibles para la institución.
7. A partir de la experiencia en la implementación de los nuevos subsidios, resulta fundamental que exista coordinación interna entre las áreas de negocios y de soporte, ya que esto permite mejora la interacción de las personas usuarias y los tiempos de respuesta. Si bien la coordinación interna está identificada en los espacios de mejora, se complementa para los ámbitos prioritarios de trabajo.
8. De acuerdo a interpretaciones jurídica que se pueden realizar, es posible identificar nuevos trámites, por lo que es necesario revisar la definición interna en estos ámbitos. Resulta pertinente incluir este punto como ámbito prioritario de trabajo.
9. Revisar los procedimientos internos en el procesamiento de las solicitudes, en particular el tiempo de respuesta de una denuncia. Se considera en los ámbitos prioritarios de trabajo, en el punto referido a la mejora continua al modelo de atención.
10. Se consulta por otros instrumentos para medir satisfacción, particularmente sobre focus group, indicando que el Servicio ha aplicado este tipo este método y que es una metodología complementaria a las encuestas que se aplican.



5. Bibliografía

Encuestas de satisfacción SENCE <https://sence.gob.cl/sence/encuestas-de-satisfaccion-de-los-programas-sence>

Evaluación de Canales Del Sistema Integrado De Atención Ciudadana SENCE Año 2022 <https://sence.gob.cl/sence/estudios-transversales>

Informes anuales de Atención Ciudadana, SENCE, años 2020, 2021 y 2022

Reporte de Resultados MESU 2019 – 2022, Ministerio de Hacienda - Secretaría de Modernización del Estado, octubre 2023

Decreto 347 del 14 de noviembre de 2022 que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los servicios en el año 2023

Subunidad de Estudios



sence