

**Tercera Sesión Extraordinaria del Pleno  
 Consejo Consultivo Nacional de la Sociedad Civil  
 Subsecretaría del Interior**

<b>Fecha</b>	Martes 05 de diciembre del 2023.
<b>Hora Inicio</b>	15:45 horas.
<b>Hora Término</b>	16:50 horas.
<b>Lugar</b>	Plataforma Zoom.
<b>Asistentes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Paz Ahumada Muñoz, Jefa Unidad de Género y Participación Ciudadana</li> <li>2. Marcela Vega, Secretaria Técnica COSOC, Unidad de Género y Participación Ciudadana.</li> <li>3. Claudia Saravia, Profesional Unidad de Género y Participación Ciudadana.</li> <li>4. Jorge Ubal, Coordinador Técnico del Comité de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaría, División Jurídica.</li> <li>5. Patricio Hernández, Presidente (I), Consejero Grupo Temático de Prevención y Persecución al Tráfico de Drogas.</li> <li>6. Fernando Sánchez, Consejero Director Grupo Temático de Prevención y Persecución al Tráfico de Drogas.</li> <li>7. Delia Poza, Consejera Grupo Temático Prevención y Persecución al Tráfico de Drogas.</li> <li>8. Priscilla Vidal Consejera Grupo Temático Prevención y Persecución al Tráfico de Drogas.</li> <li>9. Álvaro Silva, Consejero Grupo Temático Prevención y Persecución al Tráfico de Drogas.</li> <li>10. Hilda Cáceres, Consejera Grupo Temático Seguridad Pública.</li> <li>11. Maritza Orellana, Consejera Grupo Temático Seguridad Pública.</li> <li>12. Juan Carlos Tiznado, Consejero Grupo Temático Seguridad Pública.</li> <li>13. Regulo Montecinos, Consejero Grupo Temático Seguridad Pública.</li> <li>14. Jimmy Riffo, Consejero Grupo Temático Seguridad Pública.</li> <li>15. Lientur Alcaman, Consejero Director Grupo Temático de Ciberseguridad.</li> </ol>

	<p>16. Isidora Ruggeroni, Consejera (s) Grupo Temático de Ciberseguridad.</p> <p>17. Marisol Rivera, Consejera Grupo Temático de Ciberseguridad</p> <p>18. Luisa Quezada, Consejera Grupo Temático de Ciberseguridad.</p> <p>19. Marta Loyola, Consejera Grupo Temático Emergencias y Bomberos.</p> <p>20. Jorge Vergara, Consejero Grupo Temático Emergencias y Bomberos.</p>
<p><b>Consejeras/o Excusadas/os</b></p>	<p>1. Yessica Saldivia, Presidenta (I), Consejera Grupo Temático Prevención y Persecución al Tráfico de Drogas.</p> <p>2. Marly Mancilla, Consejera Grupo Temático Prevención y Persecución al Tráfico de Drogas.</p> <p>3. Yolanda Cárdenas, Consejera Directora Grupo Temático Emergencias y Bomberos.</p> <p>4. Mario Rojo, Consejero Grupo Temático Emergencias y Bomberos.</p> <p>5. Juan Carlos Subercaseaux. Consejero Grupo Temático Emergencias y Bomberos.</p> <p>6. Rosa Hernández, Consejera Grupo Temático Emergencias y Bomberos.</p> <p>7. Jorge Zambrano, Consejero Director Grupo Temático Seguridad Pública.</p> <p>8. Carmen Gloria Olivares, Consejera Grupo Temático Seguridad Pública.</p> <p>9. Carlos Osorio, Consejera Grupo Temático de Ciberseguridad.</p>

## 1. Saludo de bienvenida

La Secretaría Técnica del COSOC, Marcela Vega, inicia la sesión dando el saludo de bienvenida a todas y todos los asistentes que se encuentran vía telemática.

La Jefa de la Unidad de Género y Participación Ciudadana, Paz Ahumada Muñoz, agradece y da la bienvenida a cada Consejera y Consejero y extiende el saludo del Subsecretario del Interior, Manuel Monsalve Benavides, y su agradecimiento por la participación en esta instancia de sesión extraordinaria, la que tiene el propósito de presentar y difundir al Consejo Consultivo el diagnóstico de las brechas de calidad de servicio de experiencia usuaria de la Subsecretaría del Interior, que enmarca en el PMG del mismo nombre.

Plantea que, en esta instancia se espera que las y los Consejeros, como representantes de la Sociedad Civil, puedan opinar respecto a esta materia y que la Subsecretaría pueda mejorar la calidad de atención a la ciudadanía. Aclara que, si bien la atención ciudadana es diferente a la participación ciudadana en la gestión pública, donde se enmarca el trabajo como Consejeras y Consejeros, es importante conocer su visión respecto a este tema que también están vinculadas.

El diagnóstico será presentado por Jorge Ubal, funcionario de la División Jurídica de la Subsecretaría del Interior, a quien podrán realizar todas las consultas, dudas, opiniones y observaciones que consideren pertinente. Agrega que para la Unidad de Género y Participación Ciudadana desde la Subsecretaría es importante y necesario seguir promoviendo y profundizando la participación ciudadana y hacer de estas instancias, como esta, espacios que refuercen también las relaciones entre el Estado y la Sociedad Civil y que, por lo tanto, produzca mayor involucramiento de las y los Consejeros en los asuntos públicos. Agrega que, espera que sea una jornada productiva y reitera que el Consejo cuenta con la Unidad de Género y Participación Ciudadana para lo que requieran.

La Secretaria Técnica, indica que junto a la convocatoria de la sesión se adjuntó el diagnóstico. Informa además, que por motivos de salud, la Presidenta Interina, Yéssica Saldivia, no podrá estar presente, ya que actualmente se encuentra con licencia médica, razón por la cual, para dar cumplimiento al reglamento, el Consejo debe definir la persona que la reemplazará, para efectos de esta sesión. Lo anterior, de acuerdo a la Resolución Exenta N°1943, artículo 21°, el que señala *“(.....) En el caso de ausencia de la Presidenta/e y del o la Vicepresidenta, se elegirá de entre los miembros de la asamblea, de manera interina y por mayoría simple, a un representante para el cometido específico que se convoque, con las atribuciones que el presente reglamento arroge para el cargo”*.

Por votación unánime de las y los Consejeros presentes, se elige al Consejeros Patricio Hernández, para cumplir la función de Presidente en el marco de esta sesión extraordinaria.

## 2. Temas a tratar

### **A) Presentación Diagnóstico de brechas de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, Subsecretaría del Interior. Jorge Ubal, Coordinador Técnico del Comité de Calidad de Servicio y experiencia usuaria.**

Inicia la exposición indicando que presentará los resultados del estudio que se realizó al interior de la Subsecretaría del Interior, durante seis meses. Los temas abordados fueron los siguientes: (Se adjunta presentación).

- Presentación de Datos.
- Fortalezas.
- Debilidades.
- Riesgos y puntos críticos de calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
- Ámbitos prioritarios de trabajo: Aspectos Orgánicos y Aspectos de Gestión.

### **B) Espacio de Consultas, Opiniones y Acuerdos.**

**Patricio Hernández**, agradece la presentación e indica, *“considero increíble todo lo que se presentó, porque todo ello nos ayuda”*.

**Paz Ahumada**, agradece la presentación de Jorge Ubal y suma a ello que una de las debilidades que se detectó fue en relación a un protocolo a usuarios y es por ello que desde la Unidad de Género y Participación Ciudadana se está trabajando, tanto en un diagnóstico como

en un protocolo inicial para atención a usuarios con perspectiva de género y con las características presentadas en la exposición. Lo anterior, *“para que se tenga en consideración que si bien se detectaron estas debilidades también nos estamos haciendo cargo de poder corregirlas y trabajarlas”*.

**Lientur Alcaman**, felicita el trabajo e indica que *“la modernización del Estado es uno de los orgullos de este país y es un camino que jamás se detiene, insistir en que actualicen los sistemas, que se mantengan actualizados en post de la seguridad digital de toda la información que pueda haber sensible”*. Resaltar la importancia del diálogo con los ciudadanos *“tanto con nosotros como los directores del COSOC, también con grupos de interés que ustedes puedan detectar”*. Agrega que, *“las encuestas pueden ser muy útiles y dan imágenes muy amplias, pero los grupos de diálogos y discusión, entre perfiles más específicos, también puede ayudar a mejorar el quehacer”*. Reitera en la necesidad de incorporar el método científico en elementos digitales, *“para mejorar todos los procesos internos del Estado, la defensa de la ciencia como instrumento de todos los procesos que se están implementando”*.

**Fernando Sánchez**, destaca que *“es importante que se realicen este tipo de actualizaciones para mejorar la atención del público”*. Señala que, en la presentación no se abordó los temas de control y de capacitación, *“porque todos somos distintos, hay personas que nacen para atender público, hay personas que aun cuando no solucionan nada el requirente se va feliz, entonces no podemos poner en una oficina o en una mesa a atender público a una persona que no tiene las características”*, es por ello que recomienda realizar una revisión de ese tema. Respecto al control indica, *“en todas las cosas siempre debe haber alguien controlando, más que controlar ayudar, pero estar pendiente, porque a veces la persona que atiende puede tener muy buena disposición, puede tener un equilibrio emocional bastante bueno pero a veces el que llega a hacer una consulta viene en otro plano, entonces ahí también hay que estar atento...tener a alguien constantemente viendo lo que le pasa a su compañero atendiendo un problema”*. Agrega que, tal vez eso está dentro de lo que se presentó en la exposición, pero es bueno recalcarlo.

**Jorge Ubal**, señala que, respecto a las capacitaciones, la oficina de parte, uno de los puntos donde se atiende público, detectó la necesidad de capacitación y en junio se realizó una jornada de capacitación a nivel nacional, sobre atención a usuarios con perspectiva de género, para todos los funcionarios que atienden público, vinculados a oficina de partes. Agrega que, recoge la sugerencia, que va además en la línea de lo que se quiere *“que las personas que están al frente tengan el perfil, las características para poder recibir una consulta o reclamo de buena manera y a través de la Unidad de Atención Ciudadana, que se impulse de manera única en todos los puntos de extensión que todos se capaciten, dar lineamientos generales para que se actúe en bloque”*. Recoge además la sugerencia, *“que las personas estén con la capacitación correcta es súper importante y el control de la jefatura también es importante, eso es un tema de la gestión propia de las unidades y el control ciudadano que también es importante que se materializa a través de los reclamos... y que la persona que reclama tenga una respuesta en un plazo acotado”*. Agradece las observaciones.

**Juan Carlos Tiznado**, consulta si lo expuesto involucra y se extiende en todo Chile, *“como empleado público, a través de las instituciones públicas”*.

**Jorge Ubal**, señala que *“es una política pública que está impulsada desde el Ministerio de Hacienda para todo el gobierno central, para todos los Ministerios y lo que estamos haciendo ahora es levantar nuestras fortalezas y debilidades y cómo las vamos a tratar, en forma que es*

*más prioritario, que es menos prioritario, por dónde vamos a ir".* Agrega que "esto forma parte de una gran política del Gobierno, que busca dar un servicio de calidad a los usuarios, en todos los Ministerios, en todos los Servicios, que de eso quede registro, que haya un trabajo y que eso se materialice en indicadores de gestión, considerando cuál es la satisfacción de los usuarios, cuál es la opinión de los usuarios después de tener un contacto con la Subsecretaría a través de cualquiera de sus canales y aplicativos web". Informa además que, se proyecta en la Subsecretaría la creación de la Unidad de Atención Ciudadana, *"para dar un impulso y una pura voz a la forma de enfrentar esto en todos los canales, para que usted y cualquier persona sientan que la Subsecretaría le da una atención buena y cordial en cualquier canal y esto dentro de una gran política"*.

**Juan Carlos Tiznado**, señala que ésta es una excelente iniciativa, "ya que nunca ha sido buena, ni medianamente regular la atención de público que ha habido en Chile". Agrega que, *"es bueno iniciar esto con una etapa formativa-normativa, para que sea regularizada y a la vez con las condiciones señalada por el Consejero Fernando Sánchez, referido a las personas y la selección de las personas que van a estar desempeñando esta función, agregando no solo la presentación personal sino también respecto de su comportamiento...hay una parte conductual también que es muy importante en la parte formativa del empleado público, que no se puede transmitir mucho mediante un manual. Indica que se alegra del trabajo y felicita por el paso realizado.*

**Luisa Quezada**, señala que lo presentado le parece muy interesante, "hay que tratar de cambiar el sistema de las personas que están en las OIRS, porque dejan mucho que desear... dando los pasos adecuados para lograr revertir esta situación y que llegue al usuario de una forma más amena, usted puede decir que no, pero hay muchas formas de decir que no".

**Delia Poza**, señala que en base a su experiencia *"si una no es amiga de, es mal tratada, cuando uno es amiga de la que está encargada es bien tratada y eso no debería ser"*. Agrega que, otro aspecto a considerar son los cambios de los funcionarios que atienden público, *"siendo que si una persona se integró a un público para atenderlo, debería estar siempre esa misma persona y no hacer tantos cambios...de un momento a otro uno consulta por la persona y no está y hay que hacer de nuevo los papeles y eso le cae mal a uno"*. Felicita al expositor por el trabajo presentado.

**Patricio Hernández**, señala que, "en la atención es muy importante el buen trato, la persona que está en ese puesto es el reflejo de toda la institución". Destaca la importancia de las capacitaciones.

**Lientir Alcaman**, consulta por chat *"¿los funcionarios de atención al público tienen algún tipo de documento de lineamientos éticos?, lo comento por la importancia de ligar este tipo de iniciativas con las capacitaciones constantes en la carrera funcionaria"*.

**Jorge Ubal**, responde por chat que *"en la Subsecretaría tenemos un código de ética para los funcionarios, pero falta algo específico para la atención a público"*.

**Jorge Vergara**, señala que, fue de su agrado la exposición y también la reflexión que realizó el Consejero Fernando Sánchez. Comparte experiencia de atención comparada. Agrega que, es muy importante preparar a las personas para la atención al público.

**Maritza Orellana**, señala que, *"hay servicios, que tienen gente que no tienen un buen trato con*

*el usuarios, pero debo apelar a que a veces las condiciones no son las óptimas...no quiero decir que con esto estoy justificando que tengas un mal trato con el usuario, pero si hay que ponerse en la otra posición, porque estar 8 o 9 horas sentada en una misma posición también es desgastante... no es que la gente tenga una mala disposición de atender al usuario o al público en general, pasa también por un estrés laboral, depende del ámbito que estén trabajando y de la carga que tengan".* Agradece la exposición y destaca el tema de la capacitación, *"no todas las personas son aptas para el mismo trabajo, todos tienen un perfil muy distinto y a lo mejor tienen a alguien atendiendo al público y no es del perfil que corresponde, hay que ir haciendo cambios e ir adaptando a la gente al rol que corresponda".*

**Marta Loyola**, señala que la exposición fue excelente. Discrepa con la opinión anterior indicando que *"por malas condiciones no se atiende de manera óptima, uno siempre tienen que tener la mejor disposición para atender a las personas, a todos nos pasa, somos dirigentes andamos en la calle, andamos mal, andamos con dolores pero si tenemos que atender público tenemos que tener la mejor cara, la mejor sonrisa y la mejor disposición para darle solución a las personas".*

**Regulo Montecinos**, agradece la oportunidad y la exposición. Considera que es bueno tener un procedimiento de atención al público por escrito, tal como se indicó en la exposición, ya que se puede difundir y sirve para capacitar. Agrega que, *"es fundamental la atención al público puesto que cuando uno va a la atención, por un reclamo o una sugerencia o cualquier cosa, dependiendo del cómo lo reciben es la impresión que uno se lleva de esa institución".*

**Hilda Cáceres**, consulta *"desde cuando nosotros como usuarios vamos a ver esos cambios."*

**Marisol Rivera**, sostiene que *"la atención al usuario debe ser de una forma empática, ponernos en el lugar de la otra persona para una atención y comunicación más fluida, saber entender lo que es la comunicación... últimamente la gente anda muy agresiva, es un poco complejo y hay que saber un poco de psicología para plantear y poder localizar y hablar en el momento adecuado, por lo que estoy muy de acuerdo con este planteamiento, la exposición ha sido muy buena y apoyo esta moción de trabajo".* Agradece la presentación del trabajo.

**Jimmy Riffo**, señala por chat que está de acuerdo con lo presentado.

**Juan Carlos Tiznado**, agrega que considera importante que las personas que atiendan público tengan conocimiento sobre las materias por las cuales serán consultadas, para resolver el problema *"no hay nada peor para un usuario que llegue a una oficina y que haga una fila de un buen rato y después la persona le diga "sabe que no sé"... debe haber un cierto conocimiento de la institución, o de las materias o de los trámites que esa persona está destinada a informar".*

**Jorge Ubal**, respondiendo a la Consejera Hilda Cáceres señal que, el plan de implementación para los cambios es a partir de enero del 2024 y continuará durante todo el año 2024. Agrega que, *"es una agenda de gobierno que termina el año 2026 pero los cambios más importantes y prioritarios tienen que ser implementados el 2024".* Respecto a lo señalado por el Consejero Juan Carlos Tiznado, indica que *"en general el funcionario que atiende a las personas, tiene que ser un funcionario que tenga años en la institución, en general se reconoce que es un mejor perfil que haya pasado por varios departamentos, divisiones, servicios del mismo Ministerio porque el dar una respuesta mucho más certera es mejor".*

**Patricio Hernández**, señala que *“el tema da para mucho y que va en la persona porque a uno le gustaría que lo atendieran bien en todos lados, pero también va en la capacitación y aprender del buen trato de la gente, y lo otro seguir trabajando en las comunidades y el apoyo de todos ustedes”*.

**Paz Ahumada**, agradece la instancia y la participación de todas y todos dando cada uno su opinión y observaciones que es el propósito del Consejo de la Sociedad Civil y se estará convocando a próximas instancias que tengan que ver con estas materias y las propias vinculadas al COSOC.

**Marcela Vega**, agradece a todas y todos por su participación y les recuerda que el 19 de diciembre se realizará el conversatorio sobre *“Estrategias y métodos de prevención de incendios de interfase forestal, en el contexto del cambio climático”*, propuesta que desarrolla el grupo temática Emergencias y Bomberos e invita a apoyar la iniciativa.

### **3. Término de sesión**

Habiéndose agotado los asuntos a tratar y siendo las 16:50 horas, se pone término a la presente sesión.