

Elaborando juntos/as una mejor atención usuaria: Política, diagnóstico y plan de acción de la DT

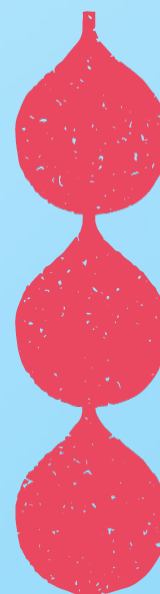
Agosto 2024

Invitación

Queremos invitarles a pensar a la DT desde su perspectiva usuaria de los trámites y servicios de la Institución.

Queremos conocer qué cosas crees que debemos tener presente para dar una atención de calidad.

Queremos saber cuáles son los problemas que ven y que ideas tienes para darle solución.



Consideraciones que le ayudarán a precisar tu opinión.

Es relevante comprender las especificidades de las personas usuarias:

- Por trámite o solicitud.
- Emociones vinculadas a los trámites o solicitudes (las mayormente).
- Condiciones regionales. Distancias territoriales, mal acceso a internet. Problema de alfabetización digital.
- Canales que prefieren en este territorio y quienes los prefieren y por qué.
- Género. Trámites más demandados, qué prefieren y por qué.



Los estudios en calidad de servicio en el Estado señalan mediante el análisis de datos:



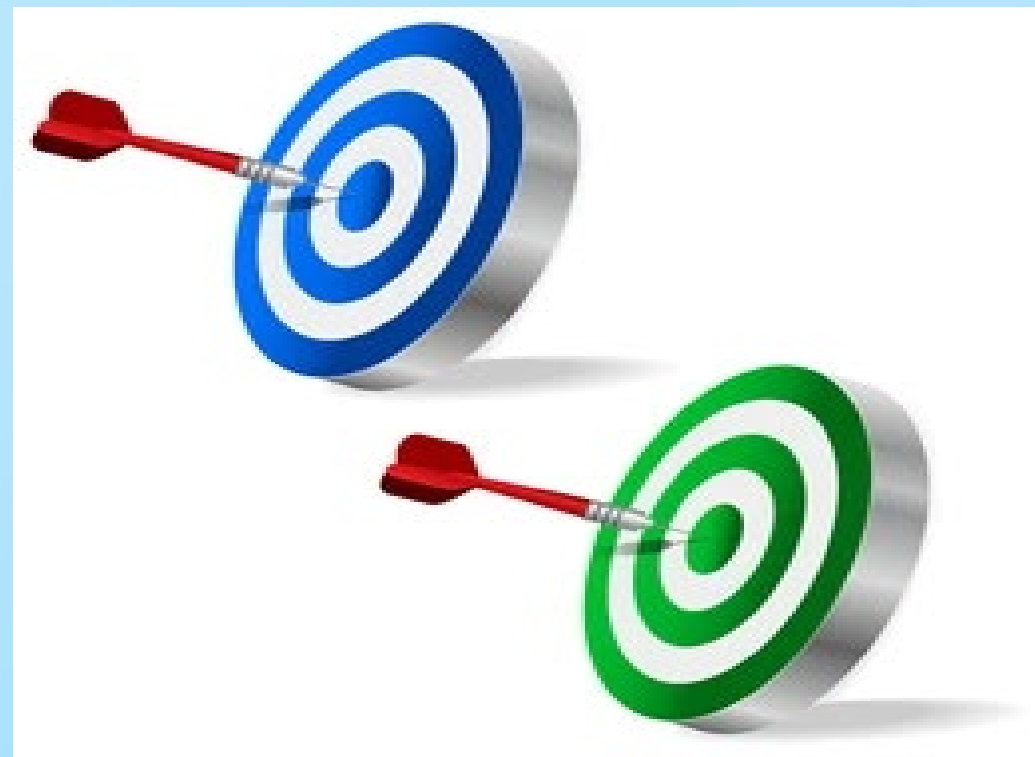
- Que las personas que utilizan frecuentemente un trámite prefieren canales digitales.
- Que las personas que acuden de manera esporádica u ocasional al Estado prefieren la atención presencial y humanizada que les brinde orientación respecto a cuál trámite responde mejor a su necesidad.
- Lo que más recuerdan es el cierre de su trámite.
- Cuando requieren ayuda buscan a una persona, no quieren relacionarse con una máquina.

**AHORA CON SU CONOCIMIENTO Y
EXPERIENCIA CONSTRUYAMOS
JUNTOS/AS LA ESPECIFICIDAD DE
LAS PERSONAS USUARIAS.**

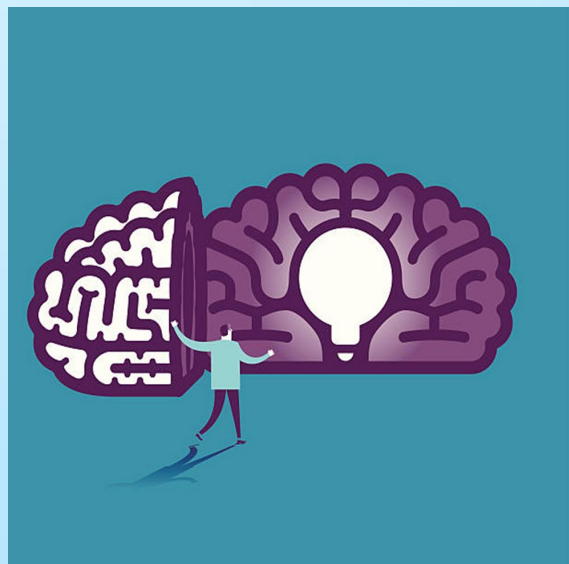


LO QUE ESPERAN LAS PERSONAS USUARIAS DEL ESTADO ES DISTINTO A LO QUE ESPERAN DE LA EMPRESA PRIVADA

- ❑ **La empresa privada está marcada por los siguientes aspectos:** Fidelización, búsqueda de recomendaciones, eligen al segmento de clientes, esperan tecnología de punta y experiencias novedosas.
- ❑ **El Estado está marcado por los siguientes aspectos:** Usuario/a universal de todo un territorio, no se puede seleccionar, el cual espera de los SSPP capacidad de respuesta, confiabilidad, igualdad de trato y simplicidad.



Experiencia ideal



CÓMO IMAGINA UNA EXPERIENCIA IDEAL DE ATENCIÓN EN LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO

**RESPECTO A SU
EXPERIENCIA QUE
CUALIDADES
DESTACARIA EN LA
ATENCIÓN QUE
ENTREGA ACTUALMENTE
LA DIRECCIÓN DEL
TRABAJO.**



**CUÁLES PROBLEMAS
PUEDE IDENTIFICAR
EN LA ATENCIÓN QUE
BRINDA LA
DIRECCIÓN DEL
TRABAJO Y QUE
SOLUCIONES PODRÍA
RECOMENDAR**



1924 2024

DT Derechos Laborales
Diálogo Social
Trabajo Decente
www.direcciondeltrabajo.cl

 @DirecDelTrabajo  @direcdeltrabajo  Dirección del Trabajo  DireccionDelTrabajo

1924 **100** AÑOS 2024

100 AÑOS 100 AÑOS 100 AÑOS