

# Acta N°1 Reunión

## Coordinación Ministerial Participación Ciudadana

<b>Fecha / Horas</b>	15.12.2023	13:00	14:24
<b>Lugar</b>	Sala de Reuniones de Administración SOP – Ministerio de Obras Públicas Morandé 71, piso 6, Santiago.		
<b>Asunto</b>			
✓ 1° Sesión Extraordinaria sobre PMG 2023			

<b>Tabla</b>	
1.	Diagnóstico del Sistema de calidad de Servicio y experiencia usuaria PMG 2023

<b>Temas Tratados</b>	
1	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dirección de Obras Hidráulicas: Marcela Crisóstomo presenta.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Plantea que el PMG no considera la evaluación de experiencia usuaria, debido al tenor de sus labores.</li><li>b. Se realizó un FODA para la labor solicitada:<ol style="list-style-type: none"><li>i. SIAC es una fortaleza de la institución, junto a dos trámites relevantes: Red primaria de aguas lluvias y extracción de áridos.</li><li>ii. Caracterización de los usuarios es una debilidad, asimismo ciertos tiempos de respuesta.</li><li>iii. La falta de capacitación y analfabetismo digital es un riesgo.</li></ol></li><li>c. Se genera un plan de mejoramiento:<ol style="list-style-type: none"><li>i. Caracterización de solicitantes, trabajar en un modelo de atención usuaria y un manual con estándar de respuesta.</li></ol></li></ol></li><li>• Presidente Gortari: Considerando que hubo una presentación anterior en la sesión pasada de COSOC por la extracción de áridos. ¿Se han planteado sistemas de fiscalización?</li><li>• Marcela Crisóstomo (DOH): No hay un plan o programa, pero se trabaja en base a denuncias.</li><li>• Myriam Hinojosa (DOH): Desarrollaron un proceso de participación ciudadana con las comunidades.</li><li>2. Dirección General de Concesiones: Ximena Nazar y María Candelaria presentan.<ol style="list-style-type: none"><li>a. El sistema de calidad servicio y atención usuaria tiene como fin mejorar estos dos elementos mediante un feedback de las personas beneficiadas.</li><li>b. Actualmente están en la etapa de diagnóstico que contiene estas sub etapas:<ol style="list-style-type: none"><li>i. Se construye un comité y se verifica la existencia de una política de calidad de servicio.</li><li>ii. Se concientiza al 33% de la dotación.</li><li>iii. Se realiza el diagnóstico.</li><li>iv. Se difunde el diagnóstico durante diciembre de 2023.</li></ol></li><li>c. El SIAC de Concesiones se basa en 3 pilares:<ol style="list-style-type: none"><li>i. Reclamos y consultas.</li><li>ii. Acceso a la información.</li></ol></li></ol></li></ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>iii. Lobby.</li> <li>d. Del FODA DGC destaca: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Fortalezas: Conocimiento, 100% de respuestas, canales avanzados de atención.</li> <li>ii. Debilidades: Carga de trabajo, política de calidad de servicio institucional, plataformas centralizadas.</li> <li>iii. Riesgos: Aumento de solicitudes, capacidad institucional.</li> <li>iv. Puntos críticos: Eficiencia en los tiempos de respuesta, trazabilidad de la información.</li> </ul> </li> <li>e. Ámbitos prioritarios para 2024: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Educación y capacitación.</li> <li>ii. Comunicaciones.</li> <li>iii. Procesos.</li> <li>iv. Recursos.</li> </ul> </li> <li>• Consejera Callpa: Realiza una consulta sobre ribera del río. La pregunta iba dirigida a DOH, por lo que hará la consulta pertinente por correo.</li> <li>3. Dirección de Vialidad: Pía Díaz presenta. <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tal como las otras direcciones, están en proceso de recolección de información y diagnóstico.</li> <li>b. Vialidad tiene un listado de 8 trámites que puede realizar la ciudadanía.</li> <li>c. Del FODA de Vialidad destaca: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Fortalezas: Confianza en los usuarios, eficiencia en la entrega de respuestas, integración de pagos en trámites de sobrepeso y/o sobredimensión.</li> <li>ii. Debilidades: Insatisfacción en los tiempos de respuesta, visualización de trámites en la página web.</li> <li>iii. Riesgos: Aumento de la cantidad de solicitudes, incremento en los tiempos de respuesta, no contar con protocolos de atención.</li> <li>iv. Ámbitos prioritarios: Generar procesos más eficientes, actualizar página web, disponer de un modelo de atención usuaria.</li> </ul> </li> <li>• Consejero Zablah: Consulta <b>¿cuál fue la ejecución presupuestaria 2023 a nivel nacional y regional? Y ¿de qué formas se harán las gestiones con las contrapartes técnicas del Minsiterio? Se gestionarán estas respuestas.</b></li> <li>• Consejero Saldías: Considera que es una buena instancia para generar una mejor relación entre la sociedad civil y el ministerio de obras públicas, tal como lo planteó el Subsecretario en su presentación el primer semestre del 2023.</li> </ul> </li></ul>
<b>Acuerdos</b>	
1.	Gestionar respuestas de Consejero Zablah.

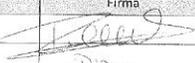
Modalidad de participación	Participantes	Cargo
Presencial	Jorge Gortari	Presidente COSOC
Telemático	Luis Montiel	Consejero COSOC
	Francisco Saldías	Consejero COSOC
	Christian Zablah	Consejero COSOC
	Olimpia Salazar	Consejera COSOC
	Oriele Callpa	Consejera COSOC
	Ximena Nazar	DGC
	Sebastián Álvarez	DOH
	Candelaria Infante	DGC
	Lisette Gajardo	SOP
	Patricio Peñaloza	DV
	Pía Díaz	DV
	Marcela Crisóstomo	DOH
	Claudia Pérez	DGC
	Felipe Rojas	SOP
	Tamara Cortez	SOP
	Mauricio Aravena	DV
Myriam Hinojosa	DOH	
Jack Molina	DV	
Presencial	Ramón Mallea	Secretario Ejecutivo (MOP)
Presencial	Daniel Poblete	Secretario de Actas (MOP)

# Registro de asistencia Presencial

## FOTO LISTA ASISTENCIA



LISTA DE ASISTENCIA

Reunión: <u>sesión COSOC Extraordinaria</u>			
Fecha	Horario Inicio	Horario Cierre	Lugar (Institución, sala, Ciudad, Región, etc.)
<u>15/12</u>	<u>13.00</u>	<u>14.30</u>	<u>sala de reuniones Administración</u>
Asistentes:			
Nombre	Cargo / Institución	Firma	
<u>Raúl Milla A.</u>	<u>Coordinador UDAC</u>		
<u>Daniel Poblete R.</u>	<u>Secretario de Actas</u>		
<u>Jorge Gortari Z.</u>	<u>PRE COSOC - NOR</u>		

# Registro de participación telemática

## FOTO PANTALLAZO ASISTENTES

Cita Sesión Extraordinaria COSOC MOP

33:11

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Notas Aplicaciones Más

Cámara Micro Compartir Salir

Participantes

Escribe un nombre

Compartir invitación

- DR Daniel Poblete Rocandio (SOP)
- C Candelaria (Invitado) Invitado de la reunión
- CC Christian Claudio Zablah Chicago
- CP Claudia Pérez (D... (Invitado) Invitado de la reunión
- CH Cristina Holuigu... (Invitado) Invitado de la reunión
- FE Fabiola Rojas Esc... (Invitado) Invitado de la reunión
- FR Felipe Cornejo Rojas (SOP)
- FS Francisco Saldías (Invitado) Invitado de la reunión
- JS Jack Molina Spode (Vialidad)

TL Tamara Cor... FR Felipe Corn... C Candelaria... PC Patricio Pe... MB Mauricio A... DR

Buscar 27°C 13:26 15-12-2023

Cita Sesión Extraordinaria COSOC MOP

33:39

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Notas Aplicaciones Más

Cámara Micro Compartir Salir

Participantes

Escribe un nombre

Compartir invitación

- PF Pia Diaz Fuentes (Vialidad)
- Ramón Mallea Araus (SOP) Organizador

Ver más

Otros invitados (14)

- ER Eduardo Romero Rojas (Vialidad) Sin respuesta
- CM Cristina Holuigua Miranda (DGC) Aceptado
- MR Marisol Escobar Roca (DGC) Aceptado
- FE Fabiola Rojas Escobar (DGC) Aceptado
- XR Ximena Nazar Rodriguez (DGC) Aceptado

TL Tamara Cor... FR Felipe Corn... C Candelaria... PC Patricio Pe... MB Mauricio A... DR

Buscar 27°C 13:27 15-12-2023

Cita Sesión Extraordinaria COSOC MOP

33:29

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Notas Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

The interface displays a grid of video feeds for participants: xime (Invitado), Myriam Hinojosa Pérez (Invitado), Ramón Mallea Araus (SOP), Marcela Crisóstomo Quiroz (DOH), Jorge (Invitado), and olimpiasalazar (Invitado). A central menu contains icons for TL, FR, C, PC, MB, and DR. A 'Participantes' list on the right shows names and roles such as Jorge (Invitado), Lissette Gajardo Rodriguez (SOP), Luis Montiel (Invitado), Marcela Crisóstomo Quiroz (D...), Mauricio Aravena Becerra (DV), Myriam Hinojosa... (Invitado), olimpiasalazar (Invitado), oriele (Invitado), and Patricio Peñaloza Copier (DV). The Windows taskbar at the bottom shows the search bar, application icons, system tray, and date/time (13:27, 15-12-2023).