

**INFORME CONSULTA CIUDADANA  
POLITICA DE CALIDAD DE SERVICIO  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

**SEPTIEMBRE 2024**

## 1. Contexto:

La Política de Calidad de Servicio plantea la forma en que la Superintendencia de Salud busca relacionarse con las personas usuarias, entregando directrices y líneas de acción a cumplir en las interacciones con la ciudadanía. De esta forma, se establece un marco que orienta los estándares de calidad de servicio y experiencia usuaria en la institución. Su definición es muy relevante, delineando la estrategia en esta materia y orientando la definición de planes anuales de mejoramiento. La política corresponde a un instrumento de planificación de largo plazo.

- Principios orientadores: Corresponden a los fundamentos o valores institucionales que guían la prestación de servicios. Sirven como marcos de comportamiento, asimismo, éstos posibilitan la evaluación de las prestaciones de servicios y la mejora continua de la calidad de los mismos.
- Objetivos: Representan un horizonte hacia donde avanzar en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria, que guía la planificación y la toma de decisiones de las jefaturas y las personas funcionarias. Los objetivos de la política deben ser de nivel estratégico, entregando un marco general que será operacionalizado en los planes anuales de mejoramiento.
- Directrices y líneas de acción: Son lineamientos generales y ámbitos prioritarios de trabajo para lograr los objetivos de la política. Estas directrices actúan como un marco que guía la implementación y evaluación de las prácticas en la institución.

## **2. Objetivo de la Consulta Ciudadana:**

La Superintendencia de Salud realizó una consulta pública en línea, previa a la publicación final de la política. Esto con el objeto de conocer la opinión y sugerencias de la ciudadanía y sociedad civil organizada sobre los principios, objetivos y líneas de acción del proyecto de Política de Calidad de Servicio.

## **3. Carácter de la consulta:**

Se trató de una consulta ciudadana de carácter no vinculante aplicada en el marco de la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

## **4. Metodología y Modalidad de Participación:**

La Consulta Pública se realizó en modalidad virtual disponiendo del borrador en su portal web a través. Luego, las personas pudieron opinar respecto del documento a través de un formulario electrónico.

Adicionalmente la consulta fue difundida a los miembros del Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia y otros Encargados de Participación de reparticiones públicas a través de la División de Organizaciones Sociales (DOS).

El período de consulta se extendió entre el 19 de agosto al 01 de septiembre 2024.

## 5. Resultados de la Consulta ciudadana 2024:

El análisis de la información considera un universo de 54 personas que respondieron la consulta.

### 1) Caracterización según género.

Del universo que contestó la consulta:

MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
13	41	54

**13**   
MASCULINO

**41**   
FEMENINO

### 2) Caracterización según rango de edad.

Del universo que contestó la consulta:

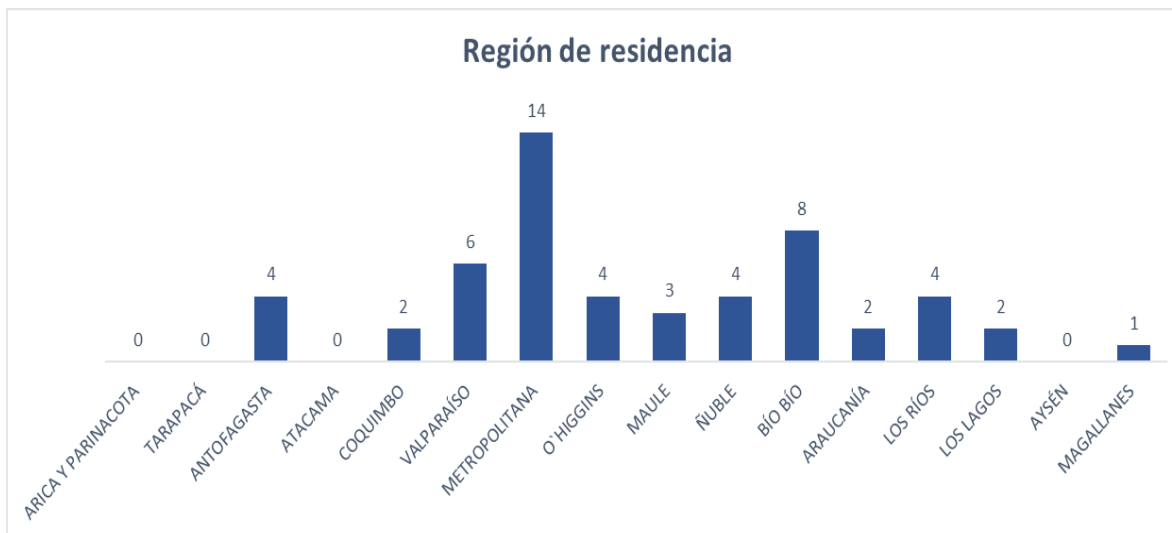
RANGO DE EDAD	TOTAL
30 a 49 años.	10
40 a 49 años.	15
50 a 59 años.	16



### 3) Caracterización por región de residencia:

REGIÓN DE RESIDENCIA	TOTAL	%
ARICA Y PARINACOTA	0	0
TARAPACÁ	0	0
ANTOFAGASTA	4	7,4
ATACAMA	0	0
COQUIMBO	2	3,7
VALPARAÍSO	6	11,1
METROPOLITANA	14	25,9
O` HIGGINS	4	7,4
MAULE	3	5,6
ÑUBLE	4	7,4
BÍO BÍO	8	14,8
ARAUCANÍA	2	3,7
LOS RÍOS	4	7,4
LOS LAGOS	2	3,7
AYSÉN	0	0

MAGALLANES	1	1,9
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>54</b>	<b>100</b>



## 6. Análisis de los datos de la Consulta ciudadana 2024:

Para hacer el análisis se revisaron las respuestas a la consulta y se destacaron aquellas más contestadas por cada pregunta.

### a) En relación con los "Principios Orientadores", ¿Cuál modificarías o agregarías?

La respuesta más mencionada es la relacionada al principio de Calidad de Servicio, seguida de mantener el profesionalismo y respeto y del principio de enfoque en la persona usuaria, que son los principios más importantes para considerar en una atención de calidad.

**b) En relación con los "Objetivos", ¿Cuál incorporarías, modificarías o agregarías?**

Los más reiterados en las respuestas otorgadas son aumentar la satisfacción usuaria y mejorar el tiempo de respuesta de los requerimientos ciudadanos por la protección de sus derechos, sin discriminación mediante la optimización y mejora continua de los procesos.

**c) En relación con las "Directrices y líneas de acción", ¿Cuál incorporarías, modificarías o agregarías?**

Las que más se repitieron son: Fomentar la escucha activa y la empatía para abordar eficazmente las inquietudes de las personas usuarias y brindar soluciones adecuadas. La segunda más respondida es la de Evaluar la experiencia usuaria identificando los puntos débiles y definiendo acciones de mejora.

**d) Por último, se entregó el espacio abierto para que las personas hicieran llegar sus comentarios, dentro de los que destacan los siguientes transcritas literalmente:**

- *En líneas de acción, quizás, incorporar herramientas cualitativas de escucha activa y retroalimentación de parte de las personas usuarias, si bien lo cuantitativo (encuestas de medición), son pertinentes y de mayor facilidad. La complementariedad de herramientas participativas, mejoran la inclusión y la participación en políticas públicas, sobre todo si se quiere agregar valor público y generar acercamiento e involucramiento de las personas con el Estado y conocer sus necesidades y expectativas.*
- *Más allá de la política de calidad, es necesario dotar de personal suficiente e infraestructura adecuada para la atención de los usuarios.*

- *No olvidar la selección del personal, lo que significa ser funcionario público, probidad, compromiso e identidad.*
- *Una buena política de calidad se basa en el equilibrio de las necesidades de los usuarios con la calidad y oportunidad de la entrega de servicios acompañado de una buena explicación cuando no se pueda cumplir las expectativas: "no puedo hacer todo... pero lo que hago lo haré entregando lo mejor de mí con lo que dispongo".*
- *Excelente iniciativa, ojalá se considere la opinión de aquellos que tienen mayor brecha digital, para responder la consulta y se implemente mecanismos alternativos para recoger sus opiniones.*

## **7. Conclusiones preliminares de la Consulta ciudadana 2024:**

Realizar esta consulta permite a la Superintendencia conocer la opinión y sugerencias de la ciudadanía y sociedad civil organizada sobre los principios, objetivos y líneas de acción de la Política de Calidad de Servicio, que nos plantea la forma en que la institución busca relacionarse con las personas usuarias.

Se observó que gran parte de las personas que contestaron la consulta tienen dentro de sus preocupaciones el que la institución haga los esfuerzos para fortalecer la escucha activa y la empatía, y tener en el centro de nuestro quehacer a la persona usuaria, lo cual está en directa consonancia con el compromiso de la institución de contar con un enfoque centrado en la persona, promoviendo la importancia de la comunicación efectiva y la sensibilidad en la atención.

Finalmente mencionar que la política debe ser aprobada por la Comisión de Integridad Pública y Transparencia y por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda. Una vez que sea formalizada será difundida a través de los canales disponibles.