



SUSESO
al servicio de la
Seguridad Social

“Calidad de Servicio: un Desafío en Común”

Superintendencia de Seguridad Social
Programa de Mejora de la Gestión Pública y
de los Servicios al Ciudadano
Ministerio de Hacienda - Banco Interamericano de Desarrollo

Noviembre - 2017



¿Dónde Comenzamos?



Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano

Servicios que ofrece el Estado

Mejora en la Capacidad de Gestión



Mejora en la Efectividad y Eficiencia



Mejora de la Satisfacción de los Ciudadanos

Proyecto de Mejora Integral (PMI) de la Superintendencia de Seguridad Social

33 meses de Ejecución



¿Hacia dónde Vamos?



Reorientación Estratégica
con Foco Ciudadano



Mejorar las Capacidades
de Gestión de Información



Incorporar Procesos
Automatizados, Integrados
e Innovadores

Regulación

Proceso de Modernización
Institucional

Fiscalización



Cobertura



Tiempo



Calidad

El Modelo

**Mejorar la Satisfacción
de los Usuarios de SUSESO**

Foco en la resolución del problema y la necesidad de incrementar la satisfacción del usuario

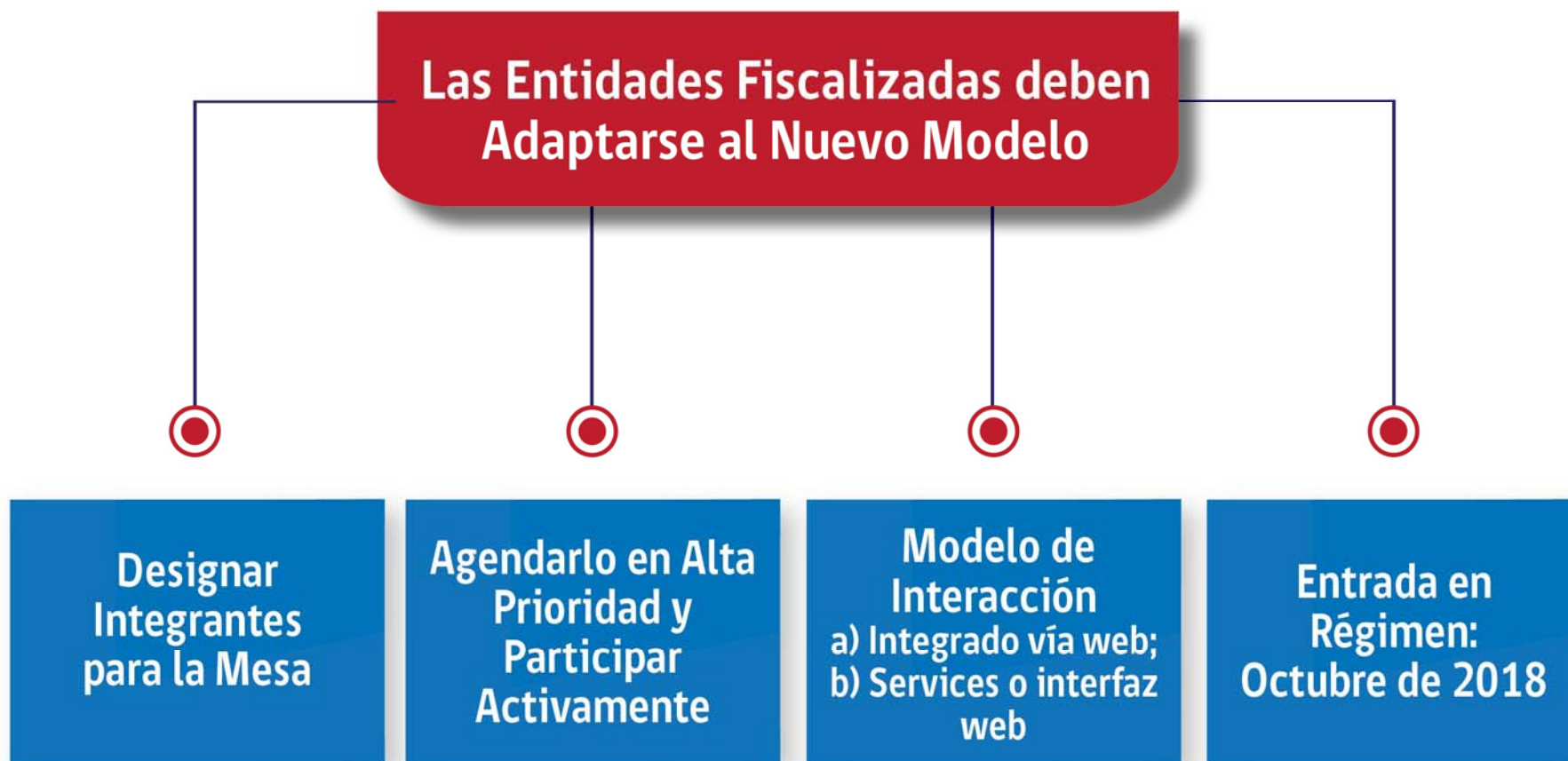
Uso de tecnologías con su foco en la ciudadanía

CERO PAPEL

**INTEGRACIÓN
DE DATOS**

**PREDICCIÓN DE
CASOS**

¿Qué Pedimos?



¿Qué Ofrecemos?

A nivel Organizacional

**Superintendencia
100% Digital
(sin papeles)**

**Procesos
Eficientes**

**Menor tiempo
de Respuesta**

A nivel Institucional

**Información Oportuna
y de Calidad**

**Acceso a Expedientes
Electrónicos
(con competencia)**

**Claridad en Lineamientos
y Directrices
Jurisprudenciales**

A nivel Usuarios

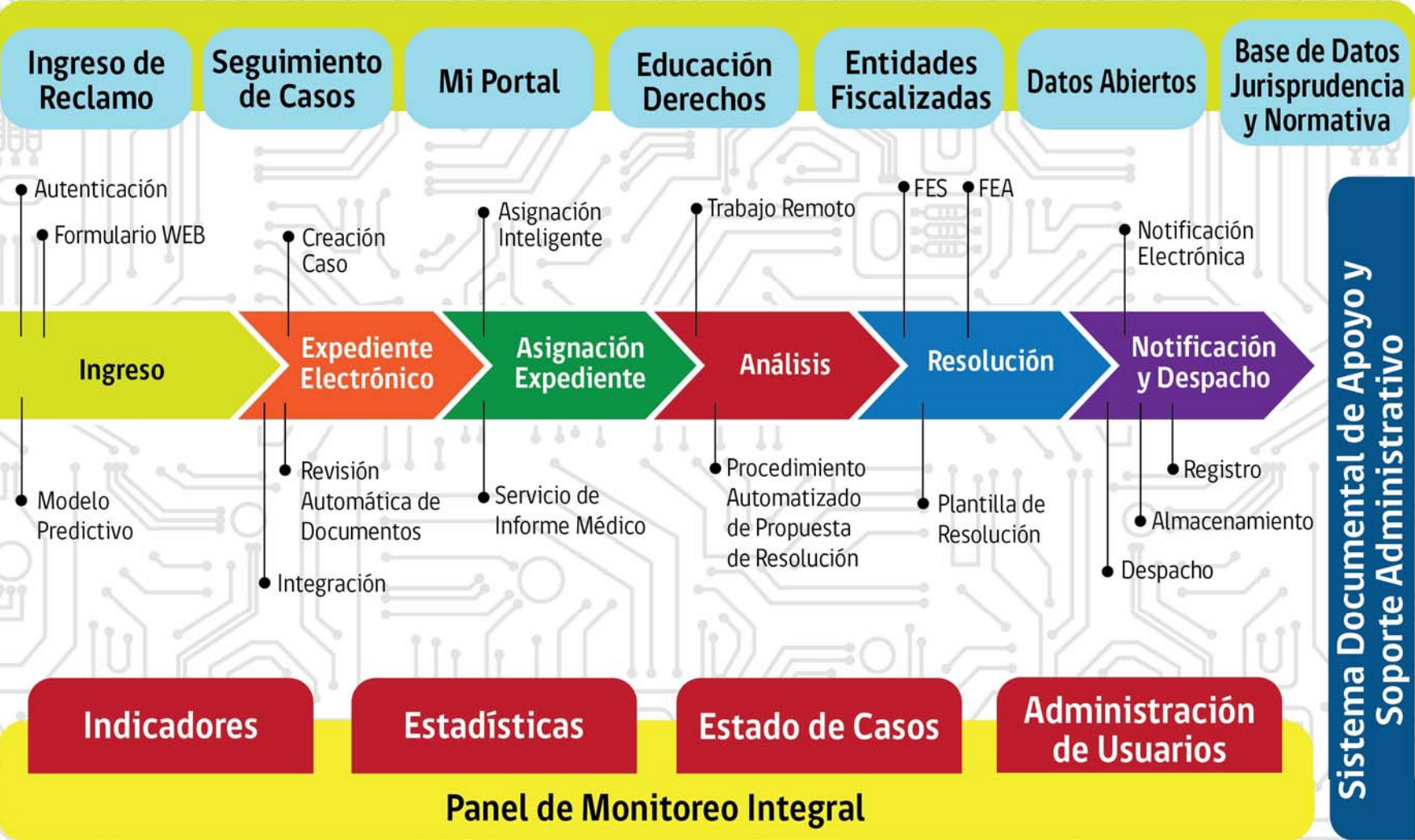
**Disminución
Significativa de
Tiempos de Resolución**

**Eliminación de Casos
Acumulados**

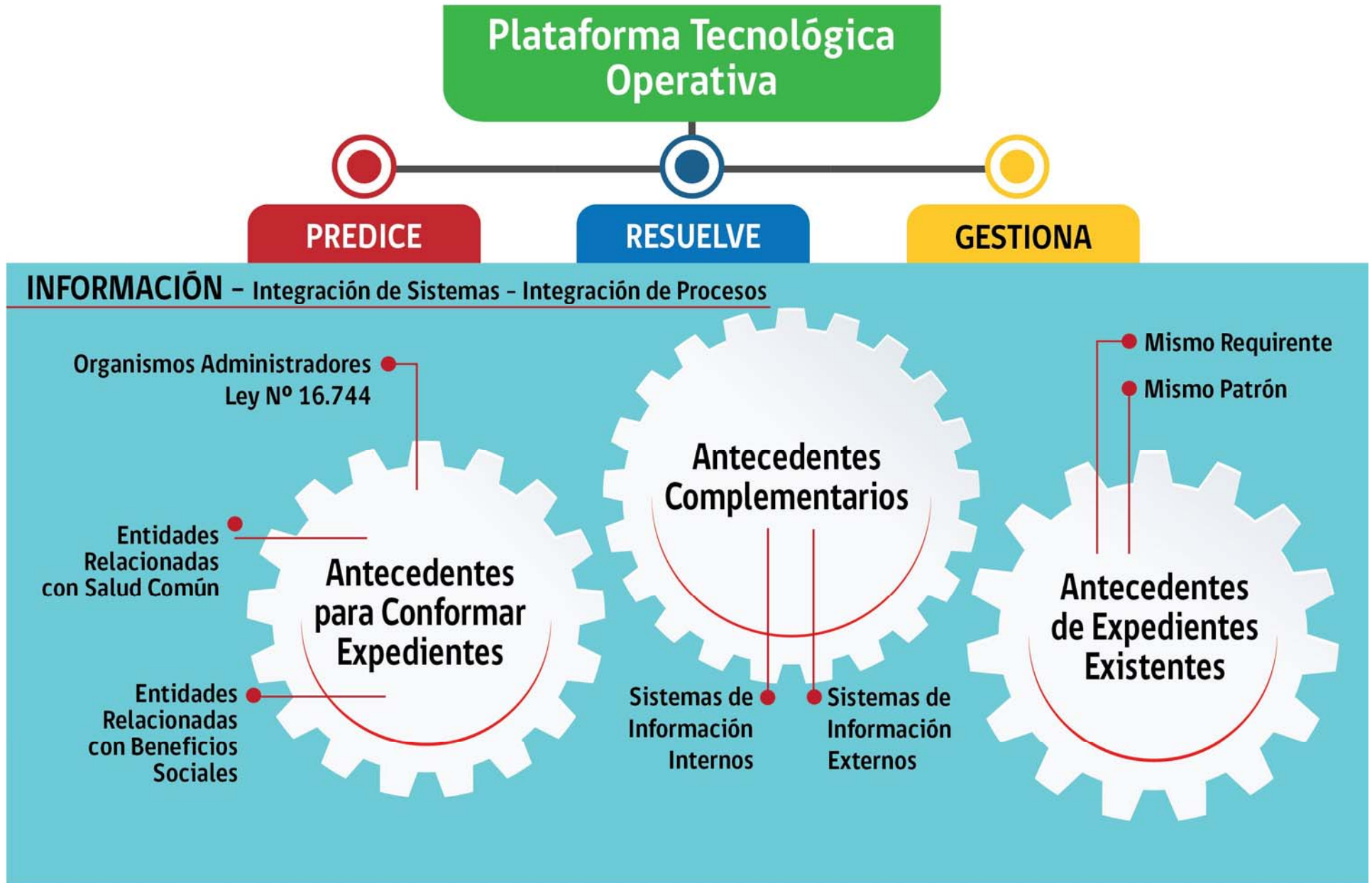
**Aumento Satisfacción
Ciudadana**

Modelo Operativo

Superintendencia en línea



Modelo de Integración



Plan de Trabajo 2017-2018



Atención de Calidad
a los Usuarios



Interacción
con Entidades



Gestión y Resolución
de Expedientes

Teniendo como Foco Principal:

Las **Personas**

Procesos en **Línea**
Automáticos y
Eficientes

Tecnologías
al Servicio de
las Personas

Nuestra Promesa

En conjunto con las entidades fiscalizadas, prometemos mejorar los tiempos y la calidad de los procesos de atención a usuarios

SUSESO
Comprometida en su
Función Pública

SUSESO
Mejorando e
Innovando en TI

SUSESO
Con Giro hacia
la Ciudadanía



Informar los
Representantes de la
Mesa Técnica a:
pmi@suseso.cl

www.suseso.cl

Gracias

