

DT Derechos Laborales
Diálogo Social
Trabajo Decente

www.direcciondeltrabajo.cl

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS

Noviembre 2024



1924 **100** AÑOS 2024

1924 2024

100 AÑOS 100 AÑOS 100 AÑOS

MISIÓN

Ser promotores, articuladores, facilitadores y gestores de las acciones que permitan mejorar la satisfacción que las personas usuarias tienen respecto de los servicios recibidos desde la DT, a través de los distintos canales de atención, con respuestas certeras, uniformes, oportunas y con estándares de calidad adecuados, que impulsen el marco de acción de la DT en búsqueda del aseguramiento de los Derechos Laborales, Trabajo Decente y Diálogo Social.



VISIÓN

Ofrecer la mejor experiencia y calidad en la entrega de productos y servicios para las personas usuarias de la Dirección del Trabajo.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Diseñar un modelo de atención con foco en la resolución y experiencia usuaria, asumiendo un rol de liderazgo y coordinación al interior de la DT.
- Definir una política de inclusión en la atención usuaria en todos los niveles y canales, bajo una perspectiva de derechos, que permita un acceso efectivo y garante, potenciando la figura de las personas usuarias como el pilar central de la modernización institucional.
- Liderar el perfilamiento de los/as diferentes tipos de usuarios/as del Servicio, que permita incorporar su perspectiva en el diseño de los productos estratégicos, así como en la atención.

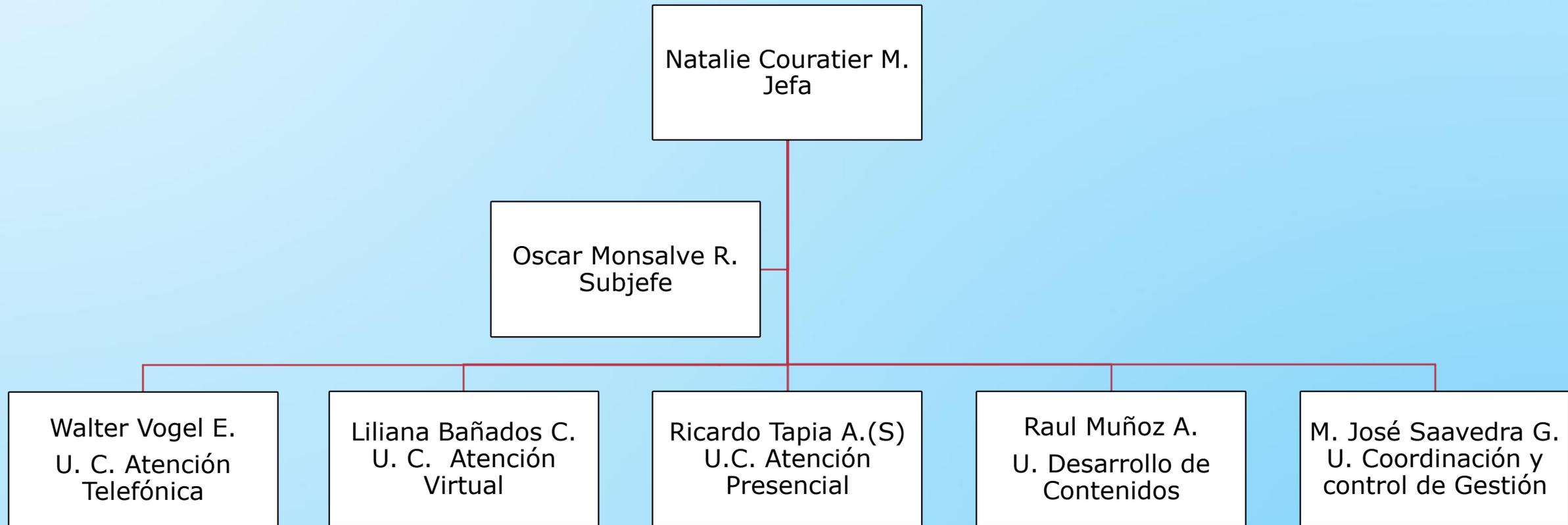


OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Establecer una oferta de trámites de acceso a los productos estratégicos del Servicio bajo una perspectiva de factibilidad, simplicidad, inclusión y resolución, aumentando la cobertura oportuna y calidad de los servicios prestados.
- Diseñar e implementar mecanismos de evaluación de las mejoras implementadas en el Departamento, con el fin de instalar una lógica de mejora continua en su gestión.



ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL DEPARTAMENTO



Ejes de trabajo Institucionales

- Modernización con énfasis ciudadano y operativo.
- Ampliación de la cobertura de nuestros procesos.
- Transversalización perspectiva de género

Ejes de trabajo Departamental

- Normalización y/o actualización de procesos (estándar mínimo/calidad/oportunidad).
- Despliegue y coordinación institucional.
- Información para la Gestión.



PRINCIPALES ACTIVIDADES AÑO 2024

- Implementación Sistema Único de Atención Ciudadana (SUAC)
- Implementación Chat Bot IA
- Mejoras en el canal telefónico (Implementación Número, mejoras tecnológicas y operativas, entre otras)
- Análisis quejas ciudadanas ingresadas a la DT.



PRINCIPALES ACTIVIDADES AÑO 2024

- Apertura de canales en situaciones excepcionales y/o feriados irrenunciables de manera remota.
 - Incendios en la región de Valparaíso.
 - Feriados irrenunciables.
 - Días de elecciones
- Ajustes/Mejoras con enfoque ciudadano para el ingreso de denuncias asociadas a Leyes relevantes (40 horas y Ley Karin).



PRINCIPALES DESAFÍOS AÑO 2025

- Avanzar en un modelo de atención a personas usuarias integrado, estandarizado y con niveles de escalamiento.
- Mejorar la calidad de la atención a las personas usuarias en los canales remotos.
- Avanzar en el rediseño de página web con un enfoque transaccional y orientación a las personas usuarias.
- Ampliar el análisis y tratamiento de las quejas ciudadanas relacionadas con la atención ingresadas a la DT.



CONTACTO PARA REALIZAR CONSULTAS



Nombre: Natalie Couratier Mandriaza

Cargo: Jefa de Departamento

Email: ncouratier@dt.gob.cl

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