



LOS INTEGRANTES SE REUNIRÁN DE FORMA MENSUAL

# Constituyen Consejo para mejorar la entrega de servicios desde el Estado

Diario Concepción  
contacto@diarioconcepcion.cl

En dependencias del Ministerio de Hacienda se efectuó la primera reunión del recientemente creado Consejo de Servicios, instancia que busca contribuir a la generación de estrategias y estándares globales para la entrega de servicios en el Estado, así como contar con una perspectiva transversal que impacte a todos los canales de atención de público. Esta instancia continúa y amplía el trabajo realizado por su predecesor, el Consejo de Servicios Digitales, que se orientaba exclusivamente a introducir mejoras en la atención a través de sitios web y servicios digitales.

En el encuentro participaron representantes de todas las instituciones que conformarán el Consejo de Servicios: el Ministerio de Hacienda a través de la Secretaría de Modernización del Estado (que coordina el Consejo), Secretaría de Gobierno Digital (SGD) y Laboratorio de Gobierno; la Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC); el Instituto de Previsión Social- ChileAtiende (IPS-ChAt); el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS) y la Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia (CIPyT).

Los integrantes se reunirán de



FOTO: HACIENDA

90

minutos durará cada sesión.

**La primera reunión se efectuó en dependencias del Ministerio de Hacienda.** Esta instancia continúa y amplía el trabajo realizado por su predecesor, el Consejo de Servicios Digitales.

forma mensual en sesiones ordinarias de aproximadamente 90 minutos, fijadas para la última semana de cada mes. De acuerdo con el calendario, la próxima sesión de

trabajo será el martes 24 de septiembre, cuando la Secretaría de Gobierno Digital presentará una propuesta de modelo de evaluación de calidad web y servicios digitales.

Esta nueva entidad se fundamenta en los objetivos de la Agenda de Modernización del Estado 2022-2026, de "apalancar la transformación en pro de construir una nueva

relación del Estado con las personas, lo cual tiene como fin la generación de valor público para la ciudadanía, a través de iniciativas que buscan acelerar esta transformación y la generación de confianza". Asimismo, se enlaza con la iniciativa de esta Agenda, de implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, que desde 2023 es parte del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), y en el cual participan actualmente 138 servicios públicos.

Por último, el nuevo Consejo de Servicios responde a recomendaciones del Consejo asesor para la Modernización del Estado y de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), en torno a crear estándares de servicio para todos los servicios públicos, fomentando una cultura de diseño centrada en las personas usuarias y que responda a sus necesidades.

#### OPINIONES

Twitter @DiarioConcepcion  
contacto@diarioconcepcion.cl