



## Centro de Atención Integral a las Personas (CAIP)

### ¿Qué resuelve?

La Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI) cuenta con más de 17 mil funcionarias y funcionarios a nivel nacional, destacándose por una alta dispersión territorial. Previo a la generación de esta iniciativa, se contaba con un sistema de atención presencial, que recogía solicitudes y consultas de forma manual, con un resultado en sus respuestas menos oportuno, generando retrasos y malestar en los funcionarios/as.

### ¿Qué logró?

Implementación de un sistema de atención telefónico, intranet y presencial para las/os funcionarias de la JUNJI, a través de protocolos y estándares transversales a la institución, para dar respuestas oportunas y de calidad a los requerimientos recibidos, dándole valor al cliente interno e impulsando un cambio cultural que otorga a las/os funcionarias un lugar de relevancia en la gestión institucional.

### ¿Qué resultados arrojó?

Más del 50% de los requerimientos realizados a través del sistema de atención telefónico tienen respuestas inmediatas y satisfactorias, siendo la oportunidad de respuesta uno de los elementos centrales de la política de atención de usuarios, lo que da cuenta de los buenos resultados de esta iniciativa.



### Facilitadores:

Compromiso de funcionarias y directivos, estandarización de respuestas y procesos.



### Obstaculizadores:

Definir criterio de satisfacción, recursos para licitar el call center.

## Datos de Contacto



### Nombre del Servicio

**JUNTA NACIONAL DE  
JARDINES INFANTILES**

### Ministerio

**EDUCACIÓN**

### Contacto

**LORENA OSORIO DÍAZ**

**DEPARTAMENTO GESTIÓN  
Y DESARROLLO DE  
PERSONAS**

### Teléfono

**(56-2) 2 654 51 78**

### Correo electrónico

**LIOSORIO@JUNJI.CL**