



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 funcionarios 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 funcionarios 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 funcionarios 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