



CONSEJO SOCIEDAD CIVIL FOSIS
ACTA JUNIO 2025

ACTA CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL FOSIS

En Santiago de Chile, a 13 de junio de 2025, siendo las 11:00 horas, vía Teams, se llevó a efecto la reunión del mes de junio del Consejo de la Sociedad Civil del Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), que a continuación, en extracto, se transcribe:

ASISTENCIA

Asisten los siguientes consejeros:

Sr. Raúl Perry Mitchel, de la Fundación San Carlos de Maipo

Sr. Ricardo Urra, de ONG de Desarrollo Cultiva

Sra. Solsiré Giaverini, de Corporación Construyendo mis Sueños

Sra. Liliana Cortes, del Hogar de cristo

Sr. David Troncoso, de Asociación No te olvido

Asimismo, asisten:

Sr. Marco Sanchez, Jefe Depto. Estudios

Sra. Roxana San Martín, Subdirección de usuarios

Sr. Cristian Salomó, Subdirector de Usuarios

Sr. Jaime González, Encargado de Participación Ciudadana

Srta. Camila Morales, Subdirección de usuarios

Tabla:

- 1.- Avances en Política Calidad de Servicio
- 2.- Resultados Encuesta MESU 2024



CONSEJO SOCIEDAD CIVIL FOSIS
ACTA JUNIO 2025

DESARROLLO

1.- La señora Roxana san Martín expone los avances y compromisos de la Política de calidad de servicio y experiencia usuaria de Fosis. Plantea los desafíos para este año 2025 son:

- Actualizar la política debido a cambios en los requisitos establecidos para su aprobación
- Realizar actividades de sensibilización con el personal
- Actualizar el diagnóstico de brechas
- Implementar el Plan de mejoras definido para este año 2025
- Diseñar el Plan de mejoras trianual

La señora Solsiré Giaverini consulta como se delimitan los usuarios para incorporar en las encuestas a los seleccionados que abandonan y no terminan la ejecución del proyecto.

También expresa que la metodología de levantamiento de información en la consulta al COSOC, no le acomoda la llamada telefónica y que le acomoda mucho más la presentación en la reunión del COSOC donde puede tener todos los elementos a la vista.

La señora Roxana san Martín propone que se haga el ejercicio telefónico y luego se lleve los resultados a la sesión para su análisis.

También manifiesta que se valora la indicación sobre los abandonos y que se observa la necesidad de más información sobre los procesos.

2.- El señor Marco Sanchez expone los principales antecedentes y resultados de la Encuesta de medición de satisfacción usuaria 2024.

La señora Solsiré Giaverini menciona que le preocupa la baja en la medición del atributo agrado del 82% al 72%.



CONSEJO SOCIEDAD CIVIL FOSIS
ACTA JUNIO 2025

El señor Marco Sanchez responde que las causas están consignadas en el estudio por lo que no es posible saber con qué se relaciona esa baja.

La señora Liliana Cortés manifiesta dudas con qué servicios nos están comparando, porque existe un número de personas que van solicitando apoyo a varios servicios.

El señor Marco Sanchez expresa que estamos dentro de un grupo denominado fomento productivo donde se encuentran Sercotec y Corfo.

El señor Cristian Salomó manifiesta que nuestro grupo de comparación debería ser los que están en el Portal de Emprendimiento.

La señora Liliana Cortés expresa que la percepción de los usuarios es distinta por región y que las complejidades para postular tienen más que ver con brechas que con transparencia, hay que ver cómo se aborda.

El señor Raul Perry manifiesta que tiene un tema con el perfilamiento, menciona que las opiniones no son mayoritarias y que tendría cuidado de no sobre reaccionar a estas opiniones, habría que saber que tipo de personas son las que tienen dificultades. Yo me quedaría con la palabra perfil.

El señor Marco Sanchez manifiesta que los resultados del estudio están enfocados en los aspectos que son negativos de manera de abordarlos y mejorar la percepción de calidad de servicio.

Se propone profundizar en los siguientes aspectos:

Atributo resolutiveidad

Canales digital y presencial



CONSEJO SOCIEDAD CIVIL FOSIS
ACTA JUNIO 2025

Síntesis de los principales acuerdos:

- 1.- Se acuerda enviar las presentaciones realizadas en la reunión a los integrantes del COSOC.
- 2.- Realizar encuesta telefónica con posterior trabajo en la reunión de COSOC.

Sin nada más que agregar se levanta la sesión siendo las 12:00 horas.

Jaime González

JAIME GONZÁLEZ SALAZAR

SECRETARIO DE ACTAS

CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL - FOSIS