

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALLENAR

INFORME DE DESEMPEÑO MENSUAL

NOMBRE Y APELLIDO:

JAVIER ERNESTO AGUILAR RODRIGUEZ

DIRECCION / DEPARTAMENTO / UNIDAD DE DESEMPEÑO:

Dirección Jurídica

NOMBRE JEFE DIRECTO:

ROCIO RHODIS LARA

MES DE INFORME:

OCTUBRE de 2024

TRABAJO ENCOMENDADO SEGÚN CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS:

- _ ATENCION DE PUBLICO
- _ INGRESO DE RECLAMOS, CONSULTAS Y ASESORIAS A LAS PERSONAS REFERENTE A LA LEY DEL CONSUMIDOR
- _ GESTION ADMINISTRATIVA EN EL SISTEMA INTERNO MACSERNAC
- _ ENTREGA DE CORRESPONDENCIA
- _ ASESORIAS A CONSUMIDORES Y PROVEEDORES

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL MES:

Durante el mes de octubre de 2024, se realizaron las siguientes actividades tras mi retorno de feriado legal el día 07 de octubre:

1. Atención al Público:

Se gestionaron 17 reclamos y 6 consultas de usuarios en relación con la Ley del Consumidor N°19.496.

Se brindaron respuestas y soluciones a los consumidores, conforme a la legislación vigente.

2. Gestión Administrativa:

Ingreso y seguimiento de reclamos y consultas en el sistema interno Mac Sernac.

Coordinación de la entrega de correspondencia relacionada con los casos atendidos, gestionando traslados, insistencias y respuestas.

3. Asesorías:

Asesoramiento a consumidores sobre sus derechos, especialmente en lo que respecta a la presentación de denuncias en el Juzgado de Policía Local.

4. Gestión de Encuestas de Satisfacción:

Se realizaron las primeras gestiones para implementar una **encuesta de satisfacción** dirigida al público objetivo de **adultos mayores**, con el fin de evaluar la calidad de los servicios ofrecidos y mejorar la atención a este grupo específico.

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALLENAR

CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:

El mes de octubre evidenció un retorno efectivo a las labores tras mi feriado legal, con una atención adecuada a los reclamos y consultas recibidos. Se mantuvo un alto nivel de respuesta y gestión administrativa, además de enfocarse en nuevas actividades, como la planificación de la encuesta de satisfacción para adultos mayores. Esta iniciativa busca mejorar la experiencia del público objetivo y optimizar el servicio brindado por la plataforma Sernac.

Se espera continuar con el progreso en la implementación de la encuesta y seguir mejorando en la atención a los consumidores.

FIRMA FUNCIONARIO

FIRMA DIRECTOR