



Informe Ejecutivo  
Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as  
con Enfoque de Género  
Sistema de Información y Atención Ciudadana

Ministerio de Bienes Nacionales  
2010

Marcela Beatriz Plaza  
Gricel González Del Canto

**Perspectiva Consultoras**

Octubre, 2010

# ÍNDICE

I.	Antecedentes	3
II.	Introducción	4
III.	Presentación	5
	Objetivo General	5
	Objetivos Específicos	5
IV.	Metodología	6
V.	Informe de Resultado Nacional	10
	a) Caracterización de los/as usuarios/as encuestados/as	10
	Edad, según sexo	10
	Pertenencia a Pueblos Originarios	10
	Nivel de Escolaridad	12
	b) Opinión del servicio	13
	Satisfacción en la Atención Directa	14
	Tiempos de Espera	16
	Expectativas de los/as usuarios/as	17
	Contacto con el Ministerio de Bienes Nacionales	17
	Carta de Compromisos y Derechos Ciudadanos	19
	Ley de Transparencia	20
	c) Opinión del Trámite	21
VI.	Conclusiones y Propuestas a partir de los resultados	25
VII.	Anexos	28

## I. ANTECEDENTES

A partir del año 2000, se realiza en el Ministerio de Bienes Nacionales la Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as del Servicio de Información y Atención Ciudadana. Esta actividad se enmarca en los compromisos de Participación Ciudadana, suscritos anualmente, en el marco de la modernización de la gestión ministerial y también es parte de los compromisos del Programa de Mejoramiento de la Gestión de la Unidad SIAC 2010, cuya contraparte técnica es el Ministerio Secretaría General de Gobierno.

Desde el año 2007, se perfeccionó el instrumento de aplicación, recogiendo los datos desagregados según el sexo de las usuarias/as para incorporar a los resultados un análisis con Enfoque de Género. Ello permite detectar la diversidad que existe en la demanda del público ministerial y a partir de aquello, hacer las correcciones que deben realizarse para mejorar desde el diseño, la focalización y la aplicación de las políticas del servicio. Así también, uno de los factores relevantes del Enfoque de Género (que es pertinente a nuestra realidad de la diversidad social y cultural nacional, así como en el cumplimiento de la legalidad vigente), corresponde la Pertenencia Étnica; elemento que desde hace tres años se ha incorporado en la Encuesta, lo que pone a la vanguardia al Ministerio de Bienes Nacionales en los avances relativos al Convenio 169 de la OIT, adscrito y ratificado por Chile en septiembre del año 2009, visibilizando la situación de atención diferenciada a los pueblos originarios.

En el cumplimiento del rol del Estado, que corresponde Garantizar los derechos de las personas, atender las consecuencias de la desigualdad y contrarrestar los mecanismos que generan dicha desigualdad<sup>1</sup>, es deber de todo servicio público tener una relación permanente, fluida y transparente, con la ciudadanía para conocer su evaluación de la gestión ministerial. Es así que progresivamente se ha ido avanzando en la profundización del conocimiento de las necesidades de la ciudadanía, que corresponde al Público Objetivo del Ministerio de Bienes Nacionales, consolidando un instrumento de Recogida de Datos de primera fuente, que en la versión del año 2010 cuenta con los ítems de Evaluación del servicio de atención e información; Opinión y percepción sobre los formularios; y trámites realizados. Todos estos datos, se obtuvieron desagregados según sexo, para poder hacer un Análisis Diferencial de Género y conocer diversificadamente las distintas percepciones del público que accede al Ministerio, según sus propias particularidades. La mayoría de las personas encuestadas, son aquellas que acuden a las Oficinas de Atención Presencial del Sistema Información y Atención Ciudadana (SIAC), porque es en estas instancias dónde se concentra la mayor parte de las consultas ciudadanas, sin embargo, también fueron encuestadas personas que consultaron en las oficinas de servicios otorgados por las unidades técnicas o áreas<sup>2</sup> de las oficinas regionales y provinciales donde fueron atendidas por funcionarios/as técnicos, secretaria de las autoridades regionales y, en algunos casos, las propias autoridades regionales.

---

<sup>1</sup> Principios que de la Constitución de la República de Chile.

<sup>2</sup> Situación constatada a partir las declaraciones afirmadas en los resultados de la Encuesta.

## II. INTRODUCCIÓN

El Servicio de Información y Atención a los/as usuarios/as, corresponde a una política central del Ministerio de Bienes Nacionales<sup>3</sup> en cada una de sus áreas y en cada Oficinas de Atención Presencial instalada en las oficinas regionales ministeriales; siendo asumida, como parte de la actividad cotidiana ministerial. Expresando permanentemente una política de calidad, que mantiene mejoramiento continuo y actualizado según los cambios de las estrategias y políticas ministeriales.

Por otra parte, el Ministerio de Bienes Nacionales, ha impulsado una gestión transversal a toda la institución, tanto en la implementación del enfoque de género en todas sus áreas de gestión, como en el servicio de información y atención a la ciudadanía; considerando, que es deber de la función pública entregar la máxima información a sus usuarios y usuarias. En consecuencia, se ha impulsado en todas las áreas del Ministerio la valoración de esta gestión y su reconocimiento como parte de las tareas cotidianas, invitando a cada funcionario y funcionaria a reconocer, como parte importante de sus tareas, la atención entregada a la ciudadanía. Por tal motivo, se han incluido paulatinamente en la Encuesta Nacional preguntas relativas a la percepción del público sobre otros servicios ofrecidos por el Ministerio. Como resultado de éste proceso de mejoramiento continuo, la Encuesta de satisfacción a usuarios/as, nos permite obtener una percepción de los usuarios/as más amplia, que tan sólo la atención que ofrecemos en las distintas instancias del Ministerio, permitiéndonos conocer lo que hacemos bien, focalizando la visión sobre lo que debemos mejorar. Es por ello también, que basados en la necesidad de mejoramiento continuo, para el año 2010, se ha contado con la colaboración de Perspectiva Consultoras EIRL en el diseño, digitación, sistematización, análisis y producción de informes de dicha encuesta.

La Unidad del Servicio de Información y Atención Ciudadana (SIAC), es la instancia responsable de elaborar, aplicar y sistematizar los resultados de esta encuesta que se aplica a nivel nacional una vez al año. Los resultados de cada Encuesta, ha permitido avanzar en un mejoramiento de la calidad de la atención en sus diferentes aspectos; mejorando la infraestructura, los tiempos de espera y también los contenidos de la información entregada, para que ella sea pertinente a las necesidades diferenciadas de sus usuarios/as.

Éste documento corresponde a un informe ejecutivo<sup>4</sup> que entrega los resultados de la Encuesta de Satisfacción a Usuarios/as, aplicada en el año 2010, y da cuenta (en el marco de la participación ciudadana) sobre la percepción que tienen los/as usuarios/as acerca de cómo el Ministerio responde a las necesidades de las personas; mide el grado de satisfacción de usuarios/as con respecto al servicio otorgado, sobre formularios entregados y servicios en trámite. De este modo el Ministerio, puede acoger la opinión manifestada por sus usuarios/as, incorporándolas a las políticas ministeriales, para mejorar u optimizar procesos de gestión o políticas de atención y como consecuencia de estas transformaciones, mejorar la calidad del servicio a la ciudadanía, como uno de los objetivos fundamentales de esta nueva administración pública, declarado en la Agenda de Gobierno<sup>5</sup>, y expresado por el Ministro Secretario General de la Presidencia don Cristián Larroulet.

---

<sup>3</sup> De aquí en adelante denominado indistintamente por la sigla MBN.

<sup>4</sup> Existe un segundo informe con el desarrollo de la información con los detalles de los resultados desagregados por región.

<sup>5</sup> La Agenda de Modernización del Estado del Presidente Sebastián Piñera. Cristián Larroulet V. Ministro Secretaría General de la Presidencia. Santiago, Septiembre 2010. Presentación Realizada en Seminario ¿Cómo aterrizar la Modernización del Estado. SOFOFA-Universidad del desarrollo (08.09.2010).

### III. PRESENTACIÓN

La definición de los objetivos, tanto generales como específicos, es tomada de la necesidad institucional manifestada en las bases técnicas de esta licitación y adaptada a la expresión metodológica, requerida en la aplicación del enfoque de género, planteados de la siguiente forma:

#### **Objetivo General**

Conocer la percepción que tienen los/as usuarios/as sobre el Servicio de Información y Atención Ciudadana y otros espacios de atención que presta el Ministerio de Bienes Nacionales, así como aplicar elementos del análisis diferencial de género, lo que permite construir perfiles de clientes con enfoque de género.

#### **Objetivos Específicos**

- Conocer la percepción de mujeres y hombres que acceden a los productos/servicios, del Ministerio de Bienes Nacionales desde diferentes localizaciones geográficas del territorio nacional, sobre los tiempos de respuestas.
- Conocer la percepción de la calidad de atención recibida, de mujeres y hombres que acceden a los productos/servicios del Ministerio de Bienes Nacionales desde diferentes localizaciones geográficas del territorio nacional.
- Conocer la percepción, de los tiempos de tramitación de expedientes, de mujeres y hombres que acceden a los productos/servicios del Ministerio de Bienes Nacionales, desde diferentes localizaciones geográficas del territorio nacional.
- Conocer la percepción sobre las formas de acceso a la información ministerial, de mujeres y hombres que acceden a los productos/servicios del Ministerio de Bienes Nacionales desde diferentes localizaciones geográficas del territorio nacional.
- Conocer propuestas de mejora para una atención de calidad, considerando los resultados del análisis diferencial de género al levantamiento de información de primera fuente, mediante encuestas de satisfacción, aplicada a mujeres y hombres, usuarias y usuarios del Ministerio de Bienes Nacionales.

#### IV. METODOLOGÍA

La Metodología aplicada a la Encuesta 2010 introduce cambios que permiten obtener datos más precisos en sus resultados. Esto, sin embargo, no permite hacer comparaciones tan precisas con las encuestas anteriores, debido a que la recolección de la muestra en relación a la cantidad de mujeres y hombres, es diferente a los años anteriores.

**Universo:** Desde Enfoque de Género, hombres y mujeres son universos apartes. Es así que cada universo se recogió en aquellas personas que hicieron alguna consulta en las oficinas del MBN (nivel central, regional y provincial) durante el mismo período de tiempo determinado.

**Muestra:** Usuarios/as que consultaron en el Nivel Central del Ministerio, en las Secretarías Regionales Ministeriales, en las Oficinas Provinciales a través de las Oficinas del Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC).

**Instrumento de recolección:** Cuestionario estructurado con preguntas cerradas que fue aplicado por encargados/as del Servicio Información y Atención Ciudadana (SIAC), funcionarios/as, técnicos de las diversas áreas, profesionales de divisiones y/o departamentos, secretarías de los Secretarios/as Regionales Ministeriales y por las autoridades regionales. Así también se dejaron algunas preguntas abiertas para profundizar en detalles datos como referencia de instituciones u organizaciones sociales; así como también de sugerencias de aspectos como el mejoramiento de la Carta de Compromisos y Derechos Ciudadanos.

Las variables de la encuesta se dividieron en tres capítulos y fueron las siguientes:

##### I. Caracterización de los/las usuarios/os

- Sexo
- Edad
- Pertenencia a pueblos originarios
- Escolaridad
- Comuna de Procedencia y Región

##### II. Opinión Sobre el Servicio de Atención e Información que recibió

- Señale la Oficina donde fue atendida/o
- ¿Por qué motivo se acercó al Ministerio de Bienes Nacionales?
- ¿Por cuál servicio del Ministerio consultó o inició algún trámite?
- Considero que el o la funcionaria que me atendió me entregó la información que necesitaba
- Me explicaron toda la información que solicité
- El tiempo de espera para ser atendido/a fue...
- Me enteré de los servicios que podía encontrar en el Ministerio de Bienes Nacionales en...
- Mejoraría la atención recibida en...
- En la Oficinas del Servicios de Información y Atención hay una Carta de Compromisos y Derechos Ciudadanos. ¿Leyó Ud. esa Carta?
- El contenido de esta Carta se comprende claramente?
- ¿Sabe Ud. que existe una Ley de Transparencia?

##### III. Opinión sobre los trámites del Ministerio de Bienes Nacionales

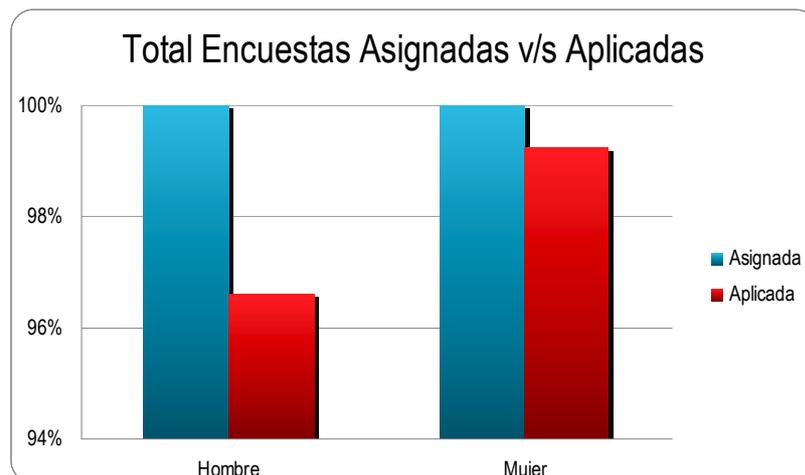
- Los formularios son fáciles de llenar
- Los trámites son simples de realizar

- Conozco la etapa en que está mi trámite
- Mi expediente está en tramitación desde
- He venido más de una vez por el mismo trámite debido a que...
- El dinero gastado para hacer este trámite (traslados, certificados, fotocopias, alimentación, etc.) fue de...
- El tiempo que me tomó hacer éste trámite fue de (traslado, espera)...
- Para venir hacer éste trámite, primero...
- Para hacer éste trámite tuve que ir antes a otras instituciones. Por favor anote en orden las instituciones a las que tuvo que ir antes de llegar al Ministerio de Bienes Nacionales.

El Plan de recolección, consistió en:

- a) Elaborar un cuestionario al cual se le incorporaron nuevas preguntas que permitieran evaluar, desde la perspectiva de los/as usuarios/as, algunos antecedentes del servicio de información entregado; de los servicios por los cuales fueron a consultar; por la evaluación de los formularios y sobre los trámites correspondientes.
- b) Enviar una carta a cada autoridad regional informándoles sobre la aplicación de la misma, incluyendo instrucciones de cómo implementarla, cantidad de encuesta y plazos definidos.
- c) Enviar las encuestas a las personas que iban a aplicarla en las distintas instancias del Ministerio, en todas las oficinas a lo largo del país
- d) Aplicar la encuesta entre el 26 de julio y el 13 de Agosto del año 2010, ambas fecha incluidas.

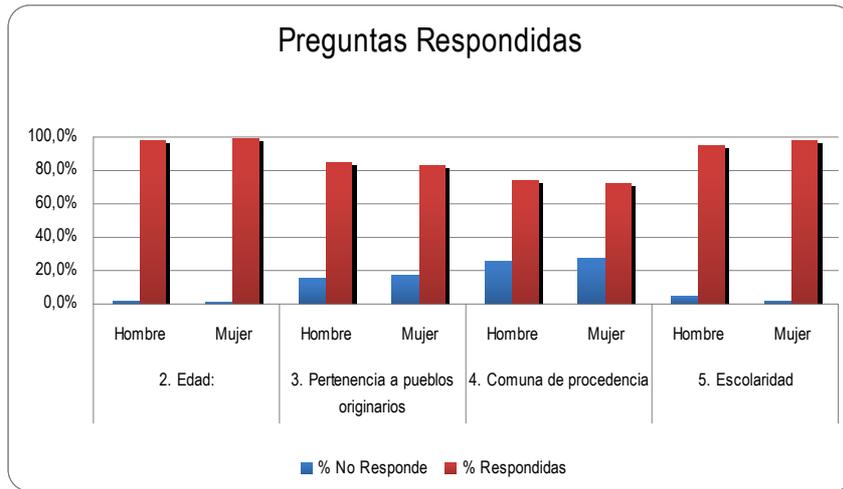
Es así que el total de encuestas enviadas a las oficinas regionales fueron 1.060, de las cuales sólo un 2.07% no fueron aplicadas, que en valores absolutos corresponden a 22 encuestas. Ello quiere decir, que la muestra efectiva corresponde a 1.038 personas, de las cuales 525 encuestas fueron respondidas por mujeres, que en cifras relativas corresponde al 99% y 513 encuestas respondidas por hombres, que corresponde al 97% de la muestra del universo hombres. Situación que se grafica de la siguiente forma:



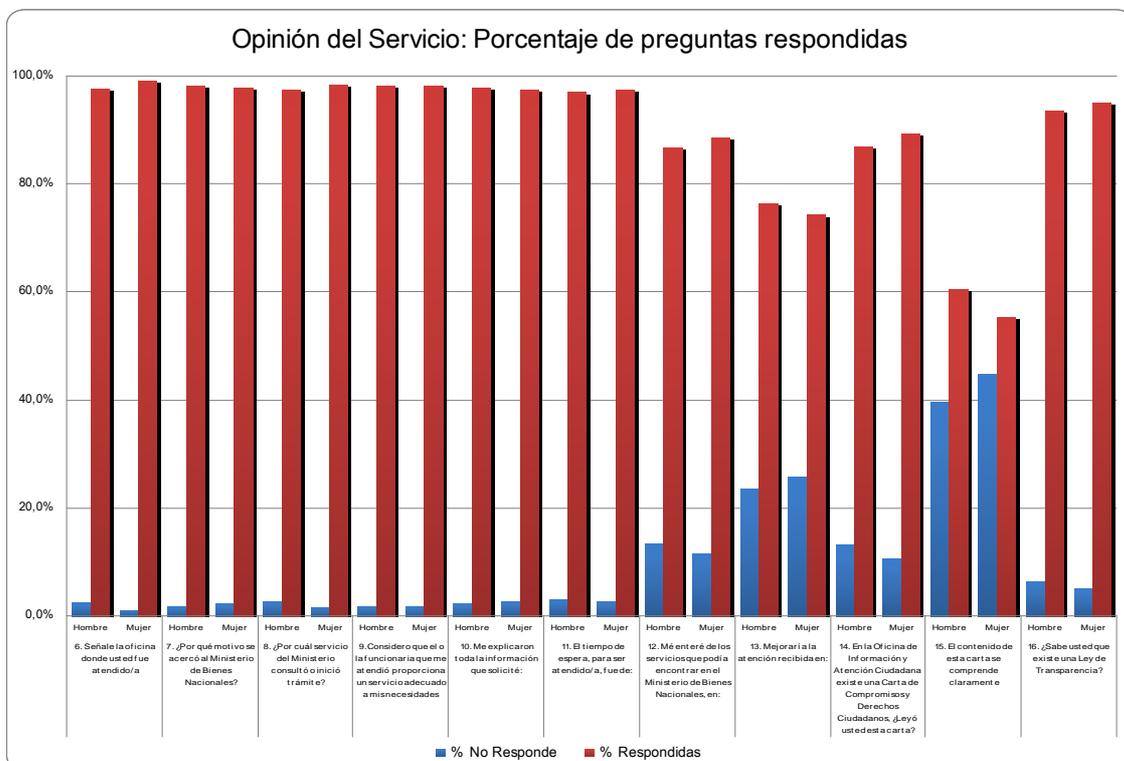
El porcentaje de encuestas aplicadas es alto, lo que da cuenta de la fiabilidad de la muestra, aunque no del método de aplicación, debido a la cantidad de ítems dentro de la encuesta que no fueron respondidos, lo cual indica la necesidad de complementar los resultados con Focus Groups que permitan indagar sobre las explicaciones para no responder dichos ítems.

No se puede especular sobre las razones que llevaron a no responder a estas personas, por lo cual metodológicamente corresponde realizar un acercamiento exploratorio. Otra metodología de aplicación de encuestas, que posibilita salvaguardar esta situación, es entrenar personal externo para que aplique la encuesta, de modo que se asegure la respuesta sin interpretación de terceros.

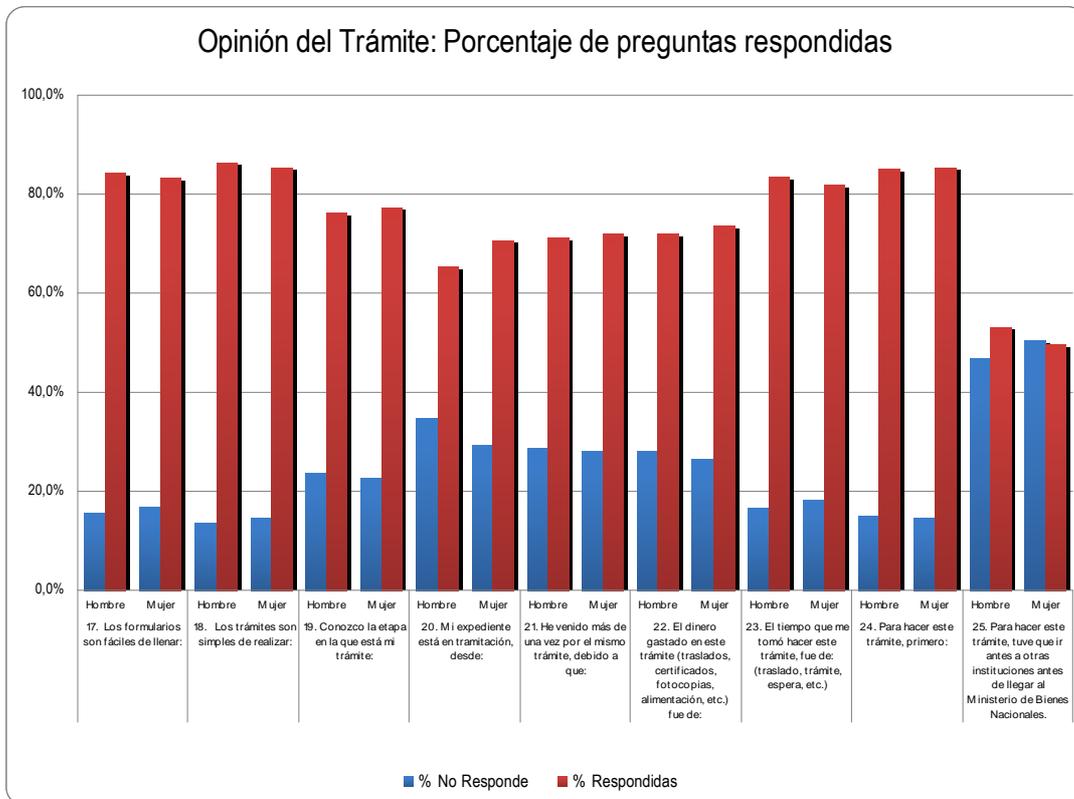
### Porcentaje de respuestas respondidas para la variable Caracterización de usuarios y usuarias



### Porcentaje de respuestas respondidas para la variable opinión sobre el servicio de atención e información que recibió



**Porcentaje de respuestas respondidas para la variable opinión sobre los trámites del Ministerio de Bienes Nacionales**



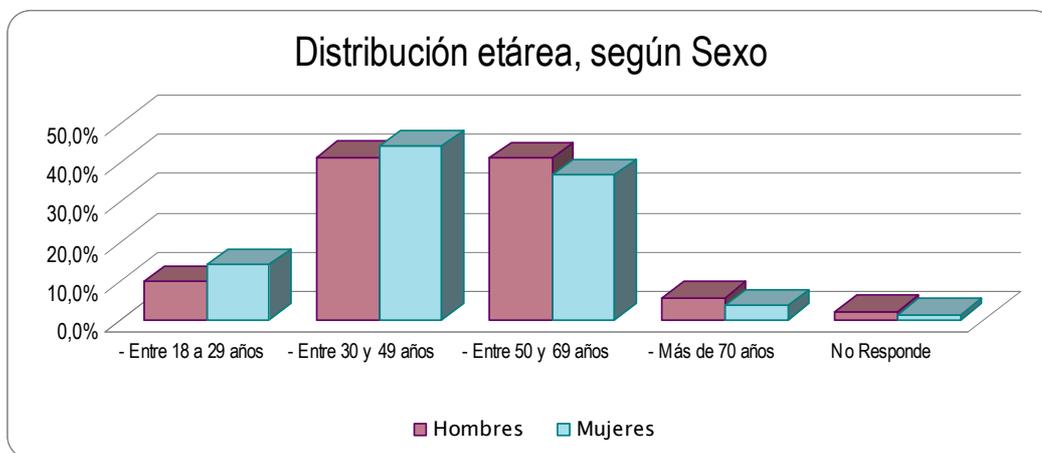
## V. INFORME DE RESULTADO NACIONAL

### a) Caracterización de los/as usuarios/as encuestados/as

#### Edad según sexo

Se observa, a nivel nacional, que la edad del segmento mujeres se desplaza levemente al grupo etáreo entre 30 a 49 años (22.4%). Sin embargo, la suma del grupo mujeres de “50 a 69 años” y “70 y más” llega a un 42.5%, mostrando una diferencia de 40 puntos porcentuales con el mismo grupo etáreo de hombres, que en la misma comparación llegan a un 82%. En las cifras de la encuesta 2009, la brecha entre estos grupos fue de un 6%.

En el segmento hombres, el grupo etáreo de 30 a 49 años fue un 20.3% y la suma de los grupos “50 a 69 años” y “70 y más” suman 23%. De lo anterior, se puede afirmar que a nivel nacional los usuarios, son mayores que las usuarias<sup>6</sup>.

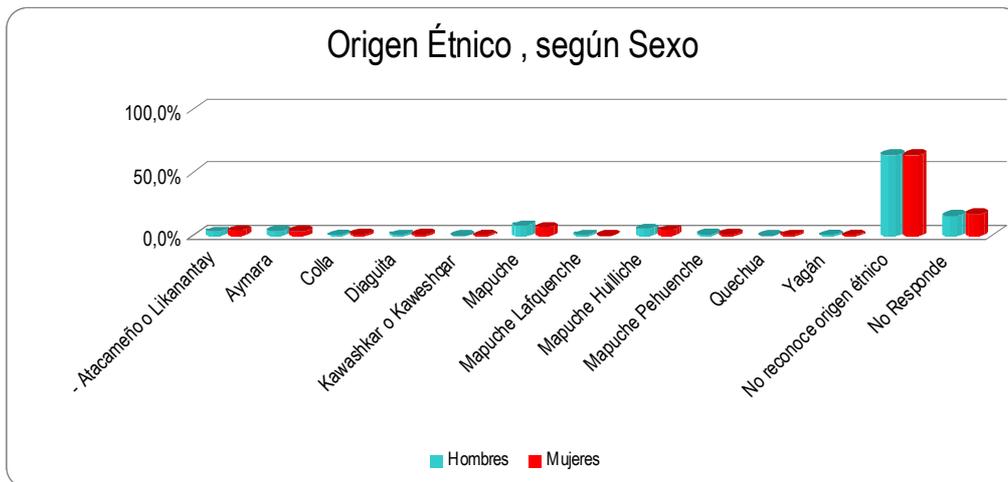


#### Pertenencia a Pueblos Originarios

Los resultados de esta encuesta, dan cuenta de altos niveles de reconocimiento étnico: 19,7% mujeres y un 20,5% hombres, que comparado con las respuestas a nivel nacional no sobrepasan el 13% de reconocimiento de identidad a pueblos originarios. Frente a esto, nos encontramos frente a un proceso de cambio cultural, donde la pertenencia étnica comienza a valorizarse.

Los resultados arrojados a partir de la identificación étnica, por la situación de cada género se observa sin brechas significativas, correspondiendo tal vez a un proceso global de cambio cultural en las diferentes culturas a las que corresponde cada pueblo que la Ley indígena reconoce.

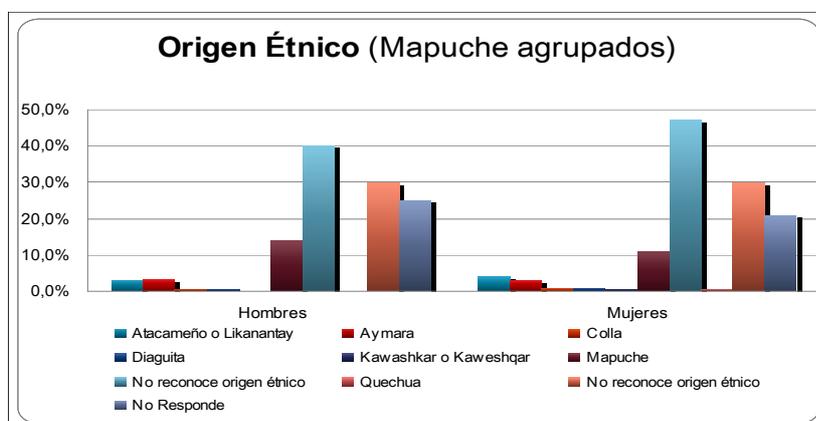
<sup>6</sup> El método inductivo, que es el método científico basado en muestras de laboratorio; que en este caso corresponde a reemplazar las muestras de un laboratorio por la construcción de la muestra a la cantidad de personas por región, tiene la utilidad de que cada uno de sus resultados, se transforman en afirmaciones de la realidad. Es decir, que esta muestra, al ser representativa es la afirmación de la realidad. Es por ello que las conclusiones no se relativizan sólo al grupo encuestado, sino que permite la inferencia sobre el universo.



Con respecto a la pertenencia a pueblos originarios, se detecta en los resultados nacionales que un 19.7% de las usuarias reconoce origen étnico, un 63,6% no reconoce origen étnico y un 16,7% no responde. En tanto, en el universo masculino, un 20,5% de los hombres reconoce pertenencia a algún pueblo originario, un 63,8% no reconoce pertenencia étnica y un 15,7% no responde.

En situaciones culturales, que implican conflictos trascendentales y de conformación histórica, se mantienen subyacentes las denominadas “cifras negras”, que corresponden a aquellas personas que siendo conscientes de su pertenencia étnica, o que según sus características cumplen con requisitos objetivos, no responden afirmativamente a su identidad. Es por ello, que se presume que las cifras de pertenencia a pueblos originarios son mucho más altas de las patentadas, porque de acuerdo a un solo dato de la Ley Indígena de Chile, que señala que cualquier persona chilena, que tenga uno de sus dos apellidos de cualquiera de los diez pueblos originarios reconocidos por la Ley, será reconocido como perteneciente a dicha etnia, ante lo cual conjeturamos que debieran ser mucho más personas con pertenencia étnica. En consecuencia, para reafirmar esta hipótesis, se propone catastrar de manera censal los registros del Ministerio de Bienes Nacionales, pues de esa forma llegarán a la cifra absoluta que dará cuenta de la población originaria exacta, que corresponde al sujeto de política pública del Ministerio. Nuestra hipótesis plantea, que existen cifras negras y que el porcentaje es mucho mayor a 20% de la población atendida por el Ministerio.

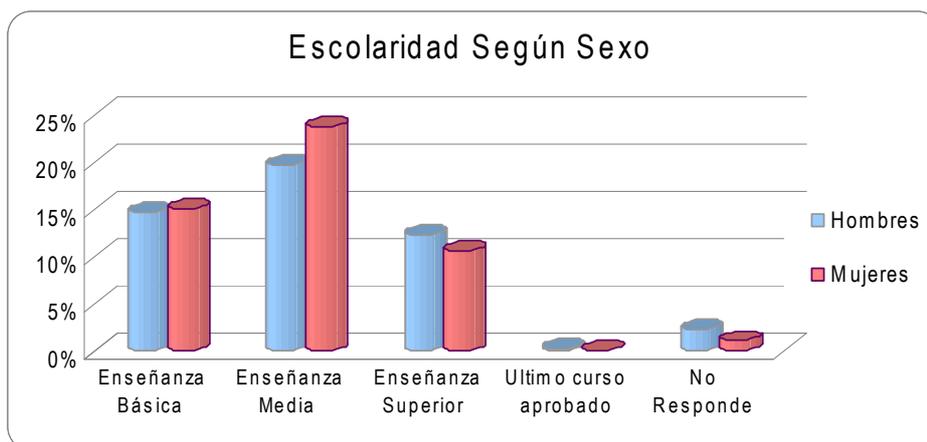
Por otro lado, al agrupar a todas las etnias que corresponden al pueblo Mapuche, las cifras indican que del universo de Hombres, un 13,9% corresponde a esta etnia; y un 10,8% del universo mujeres declara pertenencia étnica Mapuche.



En Chile, a partir de la creación de la Ley Indígena y de la adscripción del Convenio 169 de la OIT, el factor de pertenencia étnica es relevante, pues de acuerdo a estas nuevas desagregaciones, se deberán generar formas de atención diferenciadas, de modo que permitan la integración de los diferentes pueblos originarios, aplicando estrategias de equidad. Por otro lado, es necesario señalar que este Ministerio, es uno de los que se encuentra a la vanguardia en cuanto a reconocimiento étnico y con el compromiso de nuevo trato a los Pueblos originarios, adscrito en el Convenio 169 de la OIT, pues reconoce la necesidad de una atención diferenciada a cada pueblo originario, según sus propias necesidades, ya que pertenecen a culturas distintas.

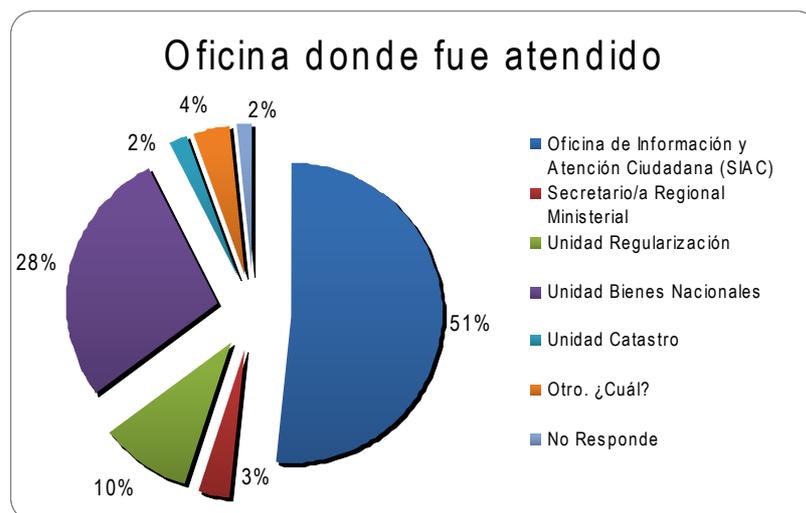
### Nivel de Escolaridad

En el nivel de escolaridad de los/as usuarios/as encuestados/as, se observa que las mujeres han cursado mayor escolaridad que los hombres, en los niveles de Enseñanza Básica y Media. Sin embargo, en la Enseñanza Superior, los hombres aparecen con más estudios que las mujeres. Generalmente, las cifras agregadas ocultan datos interesantes que sólo se pueden percibir en los datos desagregados, por lo cual en el informe final se entregarán las cifras desagregadas por región y por sexo.



## b) Opinión del Servicio

Los datos dan cuenta que un 51% de las personas encuestadas, hicieron sus consultas en las Oficinas de Atención Presencial del Servicio de Información y Atención Ciudadana, seguida de un 28%, que fueron atendidas en la Unidad de Bienes Nacionales y un 10% en la Unidad de Regularización. La diferencia, se distribuye entre la Unidad de Catastro (2%), la Secretaria de la autoridad regional y la propia autoridad regional (3.4%).



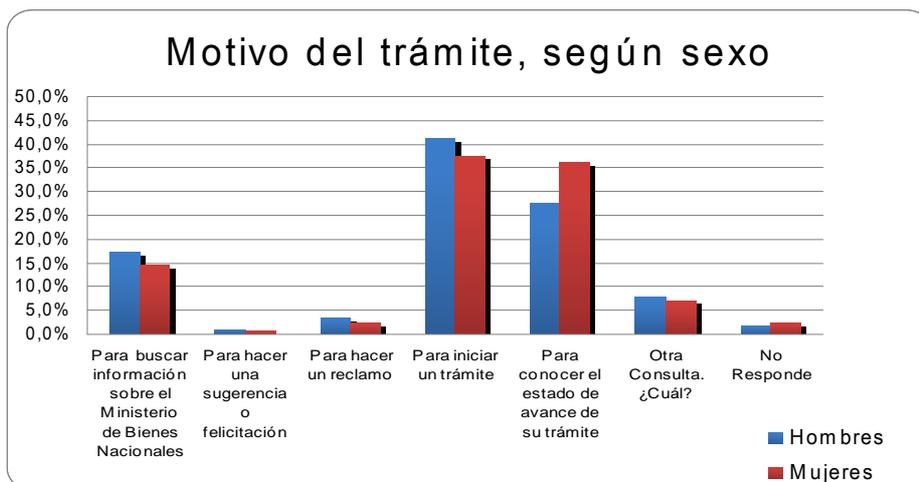
Es relevante desagregar este dato por región y por sexo para detectar en qué oficinas la gente es mayoritariamente atendida en la Oficinas SIAC; espacio privilegiado para la atención de público, por lo cual se esperaría una mayor concentración de atención y consultas del servicio.

Por otro lado, existe información, por ejemplo, que el número de personas atendidas en el gabinete de la autoridad regional, desagregado según sexo, entrega una diferencia entre la cantidad de mujeres y hombres que solicitaron ser atendidos por la autoridad regional. Un 2% de mujeres solicitaron atención de la autoridad regional, en cambio un 5% de los hombres solicitaron la misma atención.

Lo cual entrega una brecha de acceso de 3 puntos porcentuales, en desmedro para las mujeres. Esta situación de brecha negativa para las mujeres, se debe a múltiples causas señaladas por las teorías de género, entre las cuales se describe el comportamiento social de los hombres con las relaciones de autoridad que indica que para los hombres es más fácil acudir directamente a las autoridades para resolver sus consultas, porque tienen una mayor experiencia de desempeño (habilidades relacionales) en el mundo público. También, tienen más asumido su propio rol de autoridad, por lo que les resulta más fácil relacionarse con “otra” autoridad.

También se observa este comportamiento de ejercicio de poder, entendido como la capacidad de influir en alguien o algo y, en este sentido, un “reclamo” corresponde en la capacidad de influir sobre una situación que ha afectado negativamente y se cree posible revertir. Entonces, se distingue esta situación de ejercicio del poder, cuando los datos indican que los hombres hacen más reclamos que las mujeres.

Es así que los motivos de consultas más frecuentes a nivel nacional, fueron “para iniciar un trámite”; mujeres con un 37.4% y hombres con un 41.1%. Le sigue “conocer el estado de avance del trámite”; mujeres con un 36.1% y hombres un 27.6%; ello, mayoritariamente con relación al servicio de “Regularización”. La situación descrita, se presenta en el siguiente gráfico:



### Satisfacción en la Atención Directa

En tanto, en lo referido a la opinión del Servicio, un 83.7% de las personas encuestadas consideraron que “Siempre” se les había entregado la información que necesitaban, lo que en aspectos de la Calidad, indicaría un 83.7% de entera satisfacción de la entrega de información en la Atención Presencial. Estos altos resultados tienen desagregaciones diferenciadas por género, donde las mujeres se manifestaron con el máximo indicador de calidad en la atención con un 85.4%, versus un 82% en los hombres.

En la respuesta correspondiente a “el/la funcionario/a que me atendió me entregó la atención que necesitaba”, los hombres responden en un 82% que “Siempre”, en tanto las mujeres un 85% se muestran a entera satisfacción. Un 12% de hombres y un 9% de mujeres, responden que “Casi siempre”. Por otro lado, un 1% de mujeres y un 4% de hombres, responde que “A veces” y un 1% de mujeres declaran que “Nunca” se le entregó la atención que necesitaba.

Es así que sistemáticamente, son los hombres quienes se declaran mayormente satisfechos de la Atención Presencial, por lo cual es importante concentrarse en la caracterización de Mujeres, para poder desarrollar protocolos de atención de acuerdo a sus necesidades.

Del mismo modo, también se pueden desarrollar Focus Group exploratorios que permitan conocer sus diferentes expectativas de atención, en cruce con los resultados de esta encuesta.

El siguiente gráfico, representa los resultados señalados:



La valoración de este dato cambia, si se analiza desagregado por región, por ese motivo se muestran algunos resultados regionales de la pregunta respondida “Si Siempre”:

Análisis Opinión del Servicio		
Oficina	Si, Siempre	
	Hombres	Mujeres
Arica y Parinacota	52%	44%
Tarapacá	91%	84.6%
Atacama	85.7%	83.8%
Nivel Central	92%	86.4%
O`Higgins	87%	88.4%
Bío Bío	71.4%	88%
Puerto Montt	91,6%	100%
Magallanes	90%	91,6%

En la pregunta “Me explicaron toda la información que solicité”, la respuesta “Si, Siempre” a nivel nacional, fue de un 83.1% de mujeres y un 82.8% de hombres; ante lo cual se puede distinguir que no se observan grandes diferencias según sexo en los totales nacionales.



Sin embargo, al observar esta información desagregada por sexo y por región, se muestran diferencias en los resultados. Se destacan dos ejemplos de regiones, para demostrar cómo las cifras agregadas a nivel nacional, impiden observar información detallada de relevancia en la realidad particular de algunas regiones:

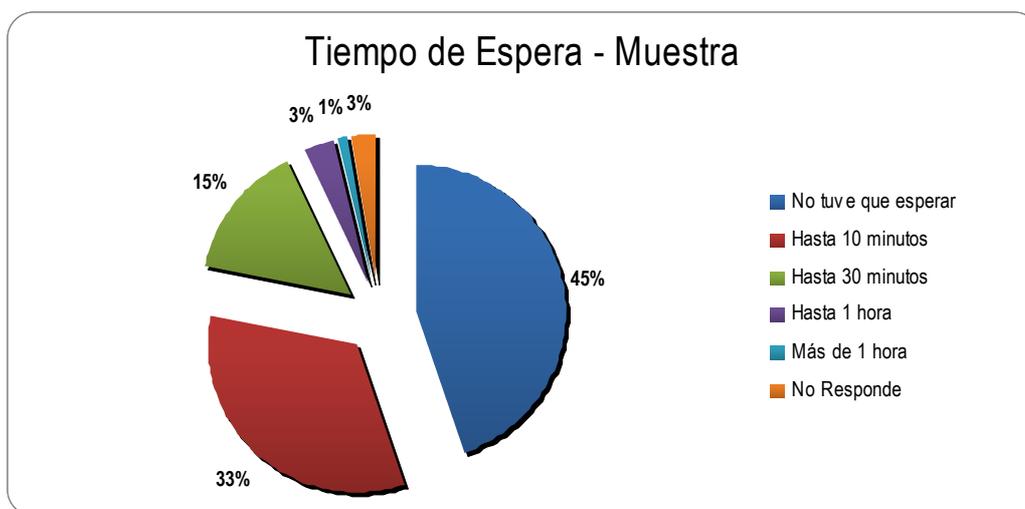
- En la región de Aysén, un 91% de las mujeres marcaron “Si, Siempre” y, en tanto los hombres respondieron la misma alternativa con un 68%.
- En la Oficina Provincial de Ovalle, un 71% de las mujeres marcaron esta alternativa y de los hombres un 88%.

Los porcentajes de personas que respondieron las alternativas “A veces”, ”Pocas veces” y “Nunca” fueron poco relevantes, marcando en total, sumadas todas las alternativas, un 3%.

## Tiempo de Espera

Sobre los tiempos que tuvieron que esperar, los/as usuarios/as para ser atendidos/as, los datos más relevantes<sup>7</sup> fueron que un 44.7% responde la alternativa “No tuve que esperar”; un 33.2% dijeron haber esperado “Hasta 10 minutos”; un 4.1% de las personas encuestadas, dijeron haber esperado “Hasta 1 hora” y “Más de 1 hora” para ser atendidas.

Es necesario constatar que “No esperar” y esperar “Hasta 10 minutos” por atención, son estándares de atención que responden a los modelos de calidad en la atención y que en su conjunto responden a más de dos tercios de los universos de la muestra lo que da una señal muy positiva en este aspecto. El siguiente gráfico, muestra los resultados:



Se recomienda, de todas maneras, poner atención en los puntos aberrantes<sup>8</sup> que disparan la muestra a extremos variables en un ámbito tan sensible en la calidad de la atención, referido a los tiempos de espera para ser atendido.

Estos datos extremos, se refieren a personas que respondieron haber esperado “Hasta 1 hora” y “Más de 1 Hora” para ser atendidas, que desagregado según sexo, es de 3,3% de mujeres y 4,9 % de hombres. La cifra es menor, sin embargo en un contexto de Calidad y en la institucionalización de la certificación de procesos en el marco de las Normas ISO, estas variaciones tan altas en el proceso representan la “no calidad”, así como un indicador inmediato de punto crítico (es decir, un momento del proceso que puede estar interferido por una variedad de factores que potencia la posibilidad de error, reproceso o doble tarea); por lo cual, estas situaciones que superan los tiempos de espera establecidos como parámetro de lo óptimo, en el tiempo de atención, deben ser objeto de observación y análisis, de modo que permitan corregir errores, mejorar y modificar procesos en el tiempo de espera en la atención.

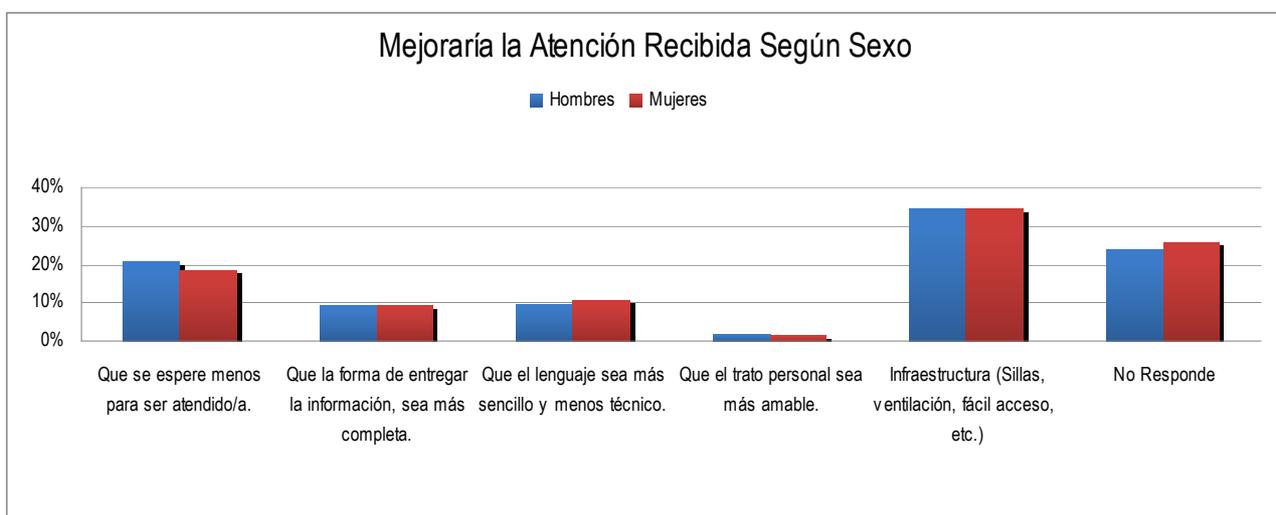
<sup>7</sup> En el informe final se encuentra este importante dato, desagregado por regiones, para que se analice la causa de estos tiempos de espera y poder tomar las medidas correspondientes.

<sup>8</sup> Es una conceptualización estadística, para nombrar a los puntos situados fuera de los límites superior o inferior, se denominan puntos anómalos o aberrantes. Permite identificar inmediatamente los valores extremos, respecto del resto de los valores observados.

## Expectativas de los/as usuarios/as

Como una forma de lograr el acercamiento a las expectativas de atención de usuarios/as, en un contexto de relación directa en la atención, se desarrolló la pregunta “Cómo mejoraría la atención recibida”, entregando una serie de alternativas en los ámbitos de atención. Es así que la mayor cantidad de respuesta se encuentra en la sentencia de “Que se espere menos para ser atendido” con un 21% los hombres y 18% de mujeres; “Que la forma de entregar la información sea más completa” con un 9% tanto para mujeres como para los hombres; “Que el lenguaje sea más sencillo y menos técnico” con un 11% para las mujeres y un 10% de respuesta de los hombres”; “Que el trato personal sea más amable” tanto mujeres como hombres responden en un 2%; finalmente, un 35% de mujeres y hombres, consideran que lo único modificable es la infraestructura, especialmente relacionado con el mejoramiento en los espacios de espera en la atención, señalando de manera escrita con “más lugares para sentarse”, “ventilación”, “señalética” y la necesidad de un “fácil acceso”.

El resultado nacional, se encuentra representado en el siguiente gráfico:



Así mismo, es altamente visible que las personas de la Región de Coquimbo, mencionaron la necesidad de un mejor acceso a las oficinas. Cabe señalar las oficinas de atención en la Región de Coquimbo se encuentran ubicadas en un cuarto piso, sin ascensor, a pesar de la existencia de una legislación al respecto para todas las oficinas públicas.

## Contacto con el Ministerio de Bienes Nacionales

Otra indagación realizada, se refiere a identificar los canales o medios por los cuales, las personas que recibieron Atención Presencial, conocieron la existencia y/o servicios del Ministerio. Es así que se les plantea la sentencia que afirma: “Me enteré de los servicios que podía encontrar en el Ministerio de Bienes Nacionales en...”.

Frente a esta pregunta, se constata que tanto un 35.7% de mujeres, así como un 36% de hombres, respondió que se enteró a través de los Municipios. Lo que podría manifestarse como un indicador de la efectividad de los seminarios que el Ministerio de Bienes Nacionales ha realizado en diferentes regiones del país, donde se ha dado a conocer los servicios del Ministerio, el acceso a ellos a través de Internet, así como los requisitos para la tramitación, impulsando la Atención

Ciudadana desde los gobiernos locales en vínculo con los servicios ministeriales en la región, demostrando los efectos de la gestión territorial y del trabajo en Red.



A la misma lógica de Gestión Ciudadana del Ministerio de Bienes Nacionales, se vinculan sus resultados con organizaciones sociales, que corresponde al 7% de hombres y el 10% de mujeres que dijeron haber sabido de los servicios ministeriales a través de las Organizaciones Sociales, especialmente de Juntas de Vecinos.

Por otro lado, la segunda alternativa con mayor puntuación corresponde a “Otro”, con un 19% a hombres y un 20% a mujeres, donde las personas señalan que mediante “familiares” “familiar de la Junta de Vecinos”, “amigos”, “vecinos” e incluso “Carabineros”, es decir “el boca a boca” corresponde al segundo medio más efectivo de dar a conocer los servicios ministeriales.

La tercera alternativa más marcada, corresponde a Internet, con un 13% de hombres y un 9% de mujeres, lo cual sigue la tendencia nacional de brechas tecnológicas, donde sólo un 30% de la población nacional accede a productos y servicios a través de este medio, y que además mantiene la brecha de género que indica que las mujeres se mantienen en desigualdad en el uso y acceso a este medio tecnológico.

Por lo anterior, sigue siendo pertinente el desarrollo de la estrategia de gestión territorial, con alianza estratégica con municipios, organizaciones sociales y líderes territoriales, demostrando ser el medio más efectivo para dar a conocer el Ministerio y establecer vínculos en los territorios.

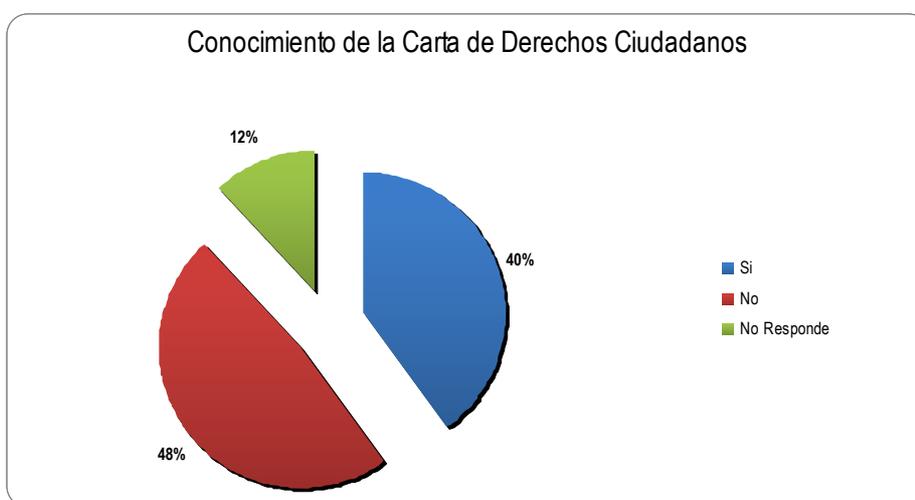
Así también es importante mantener sistemáticamente variadas vías de acceso, puesto que esa diversidad de medios, corresponde a la diversidad de usuarios y usuarias del Ministerio de Bienes Nacionales a lo largo del territorio nacional, logrando una verdadera eficiencia democrática pues mediante acciones efectivas y de bajo costo, se logran altos impactos en población a la cual es muy difícil hacer llegar los productos y servicios ministeriales.

## Carta de Compromisos y Derechos Ciudadanos

En cada Oficina de Atención Presencial ministerial, existe a la vista de las personas que allí acuden, una Carta de Compromisos y Derechos Ciudadanos. La Encuesta 2010, por lo tanto, consultó si las personas habían visto esta Carta y si habían comprendido su contenido.

Los resultados fueron los siguientes: un 39.7% de las mujeres y un 40.1% de los hombres, dijeron haber visto esta Carta de Compromisos y Derechos Ciudadanos; en tanto, un 49.7% de las mujeres y un 46.8% de los hombres, dijo no haber visto dicha Carta.

Los resultados se expresan gráficamente así:



De las personas que leen la carta, el 65% de las mujeres (209) y el 56% de los hombres (205) declaran que comprendieron a cabalidad su contenido, indicador que responde al cumplimiento de la calidad.

Luego, un 17% de mujeres y un 25% de hombres, marcan la opción de “Casi siempre”, lo cual indica aspectos de insatisfacción ante los cuales debe revisarse el proceso; un 10% de mujeres y 12% de hombres señalan que “A veces” comprendieron su contenido, dando paso al indicador de insatisfacción, en conjunto con “Pocas veces”, representando a un 2% de mujeres y un 4% de hombres, para finalmente quedar un 1% de hombres y 0% de mujeres que comprendieron absolutamente nada del contenido de la Carta de Compromisos y Derechos Ciudadanos.

La importancia de comprender el contenido de la Carta de Compromisos y Derechos Ciudadanos, se refiere a que ella implica utilidad y efectividad en el accionar e interrelación con la ciudadanía. Sólo si las personas comprenden las implicancias de sus derechos y deberes, en interrelación con la institucionalidad estatal, se logra el verdadero ejercicio de la ciudadanía. Es así, que desde el Estado se logra una mejor calidad en la medida que las personas comprenden el ejercicio de sus derechos y deberes, ya que de no existir la comprensión de dichas obligaciones recíprocas en vínculo con el servicio público, la efectividad y utilidad de la carta queda anulado.

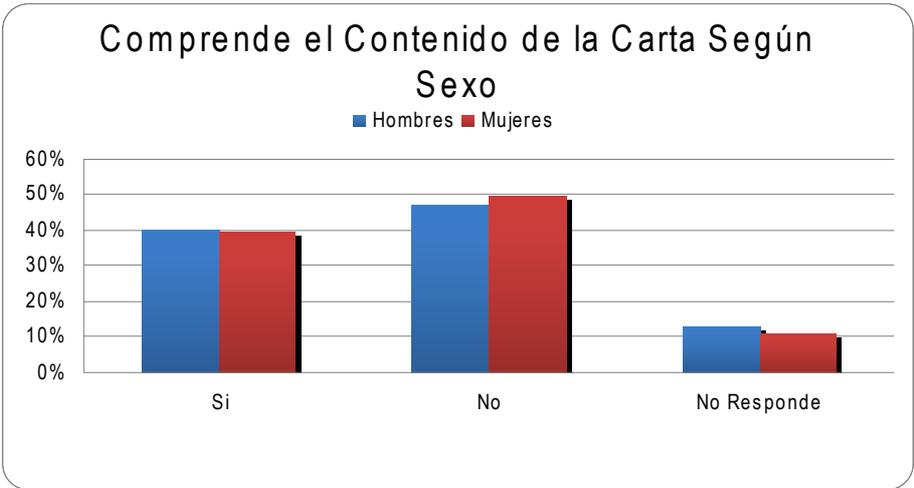
Si bien es cierto, que se está en cumplimiento ministerial al permanecer la carta dispuesta al público, los porcentajes satisfactorios en relación a comprender sus contenidos, representan un

estímulo y un desafío a mejorar y elevar los parámetros de calidad en relación a informar a la ciudadanía de sus derechos.

El siguiente cuadro, sintetiza la información del análisis.

Comprenden la Carta	Mujer	Hombre
Si, Siempre	65%	56%
Casi siempre	17%	25%
A veces	10%	12%
Pocas veces	2%	4%
Nunca	0%	1%
No responde	6%	2%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

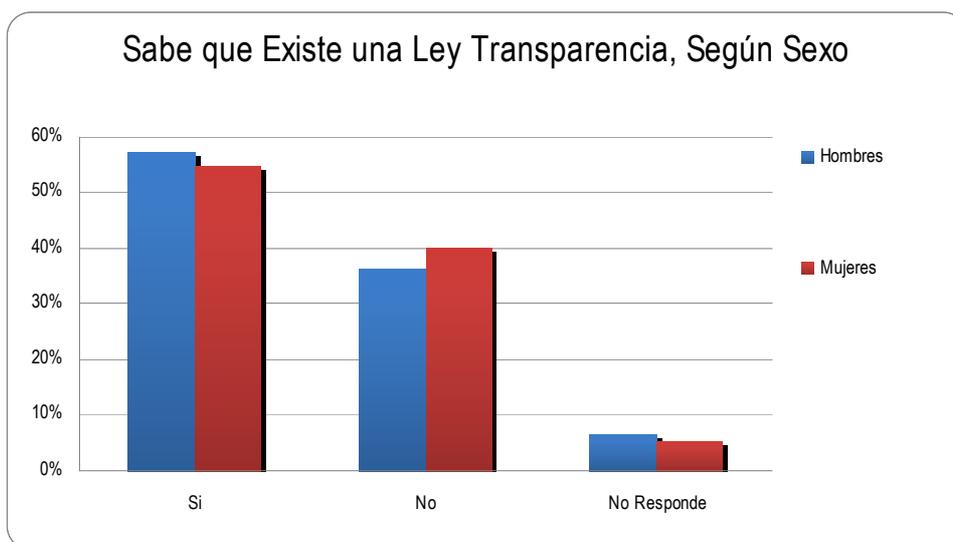
En el análisis de género, se observa que hubo más mujeres (con un 50%); que hombres (con un 47%) que no comprendieron el contenido de esta Carta. Además, hubo regiones en que más de la mitad de las personas declaran no haber visto la Carta. Al ser esta Carta y sus contenidos, un compromiso de participación ciudadana, orientada al conocimiento de los derechos de los/as usuarios/as del Ministerio y que, además es un requisito del Programa de Mejoramiento de la Gestión del área de Información y Atención Ciudadana, resulta preocupante que casi la mitad de las personas no la hayan visto.



**Ley de Transparencia**

Con el objeto de avanzar en las indagaciones con respecto al ejercicio ciudadano y el fiscalizador de éste, que presupone que en el ejercicio de sus derechos en cuanto a conocer la acción pública y que esta sea abierta y transparente, se incluyó la pregunta orientada a constatar si el primer avance en la materia ha dado frutos.

Esta primera etapa de evolución se refiere a que las personas conozcan de la existencia de una Ley de Transparencia, donde el 55% de las mujeres y un 57% de los hombres responden que “Sí” versus un 36% de hombres y un 40% de mujeres que señala que desconoce la existencia de la Ley de Transparencia.



### C) Opinión del Trámite

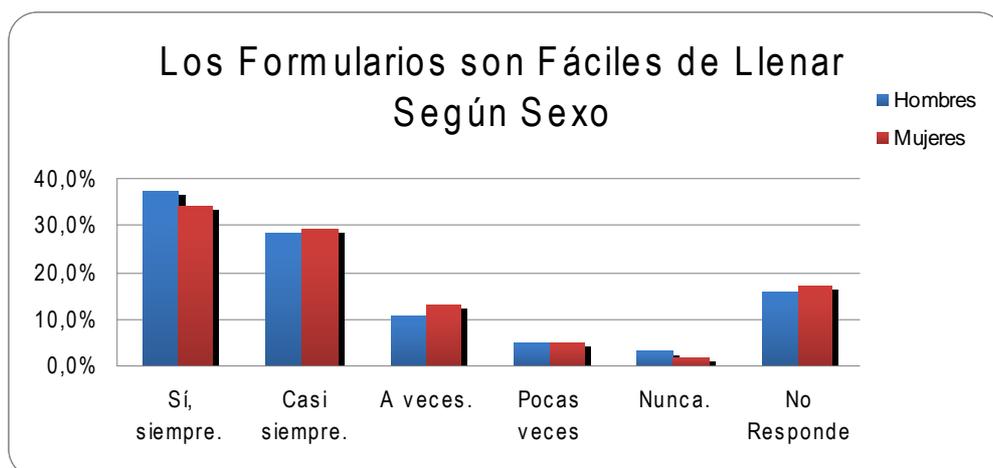
Un 45.2% de las personas encuestadas, que corresponde a casi la mitad de la muestra, dijo haber gastado entre \$5.000 a más de \$30.000 en venir al Ministerio y hacer el trámite o la consulta respectiva. Esta declaración, nos genera un acercamiento a la realidad de costo del trámite para la ciudadanía, que por supuesto, corresponde a un gasto considerable para una familia de ingresos medios y un gasto muy alto para familias de ingresos bajos, o que se encuentren en situación de pobreza<sup>9</sup>.

Si este dato se cruza con el porcentaje de personas que va al Ministerio a “conocer el estado de avance de su expediente” y se incluye la cantidad de personas que acuden al Municipio (lugar en donde pueden obtener este dato sin ir al Ministerio), es imprescindible, fortalecer la difusión del Programa de Atención en su Comuna a través de los Municipios, para evitar el gasto de tiempo y recursos económicos de los/as usuarios/as, pues es significativamente alto para la realidad económica nacional.

Con respecto a las sentencias “Los formularios son fáciles de llenar” y los “Trámites son fáciles de realizar”, se encontraron algunas diferencias según sexo. Es interesante el resultado de esta pregunta, porque en encuestas de años anteriores (2007), frente a la misma consulta, se observó una gran brecha de género. En el año 2007, un 50% de las mujeres dijo no poder llenar los formularios sin asesoría, versus un 19% hombres que dijo lo mismo al momento de llenar los formularios.

En la Encuesta 2010 esta brecha se acortó y los resultados fueron los siguientes:

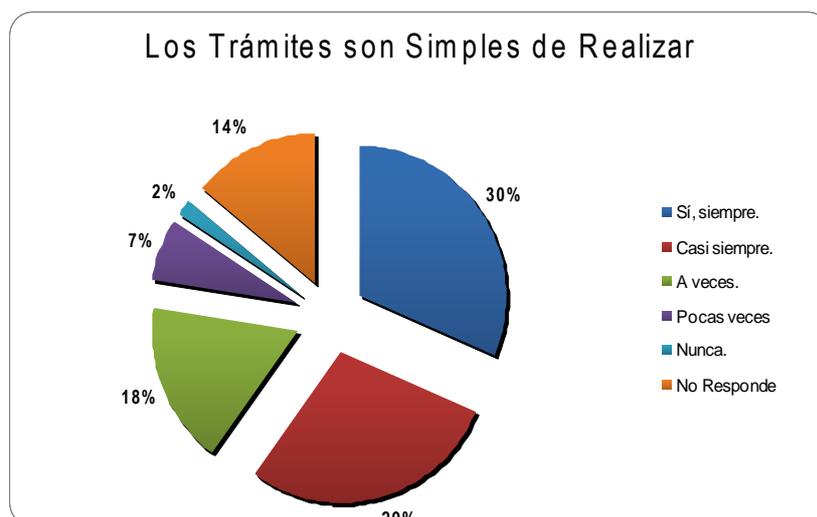
<sup>9</sup> Según los datos actualizados al 2010, la línea de la pobreza se encuentra cercana a los 63.000 pesos mensuales por persona. Es decir, el ingreso familiar, se divide por la cantidad de miembros de la familia, y si esta cifra es menor a \$63.000.- la familia es considerada como pobre. Fuente: <http://aquevedo.wordpress.com/2010/07/16/chile-la-casen-2010-y-las-causas-del-aumento-de-la-pobreza> / Daniel Hojman, académico de la Escuela de Gobierno de la Universidad de Harvard, 15 de Julio de 2010, Chipre. Chile.



Un 37.4% de los hombres dijeron que los formularios “Siempre” fueron fáciles de llenar, un 28.2% marcó la alternativa de “Casi siempre” y un 18.8% dijo que “A veces”, “Pocas veces” y “Nunca” fueron fáciles de llenar.

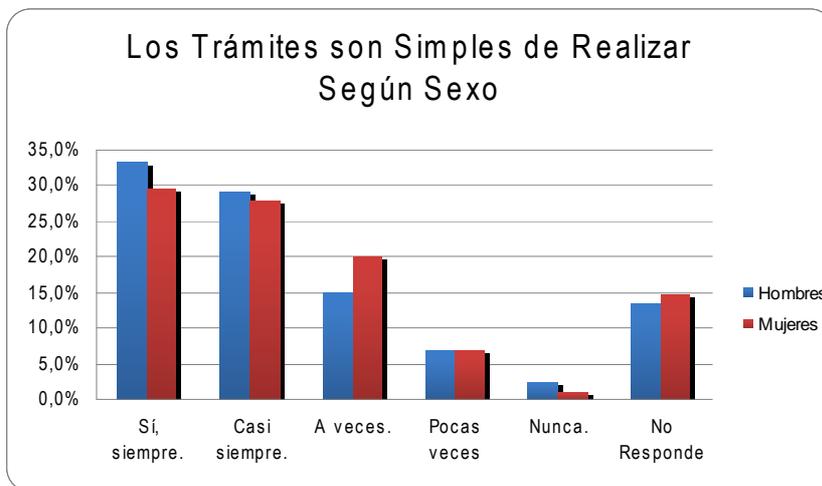
Las mujeres, por su parte, respondieron en un 34.3% que “Siempre” los formularios fueron fáciles de llenar, un 29% marcó la alternativa “Casi siempre” y un 19.7% de ellas consideraron que los Formularios “A veces”, “Pocas veces” y “Nunca” fueron fáciles de llenar.

Es imprescindible constatar que se acortó la brecha de género para llenar los formularios que permiten iniciar los trámites de los servicios ministeriales. Sin embargo, al evaluar que casi un 20% de usuarias y usuarios, tienen bastante dificultad para este llenado, sigue siendo necesario avanzar en la simplificación del contenido de éstos. En tanto, los resultados del ítem, referida a la simplicidad de los trámites, el resultado se representa así:



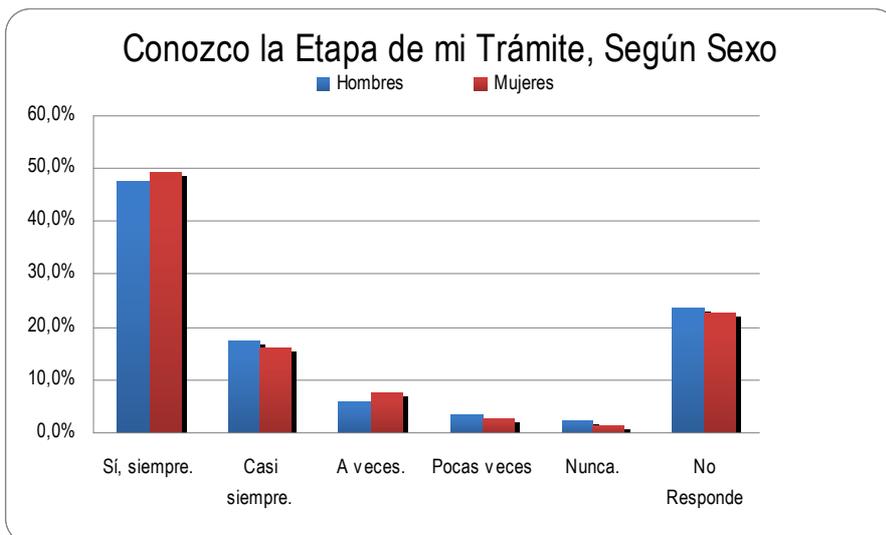
Es así, que se recoge un número importante de personas que dijeron que “A veces”, “Pocas veces” y que “Nunca” los trámites son simples de realizar, correspondiendo la suma de las tres variables a un 23% del universo hombres y un 27.8% del universo mujeres, lo cual da cuenta que alrededor de 1 de cada 4 hombres y 1 de cada 3 mujeres, no considera simple realizar los trámites en el Ministerio de Bienes Nacionales.

La representación de las respuestas a la sentencia “Los trámites son simples de realizar”, se expresan en el siguiente gráfico:

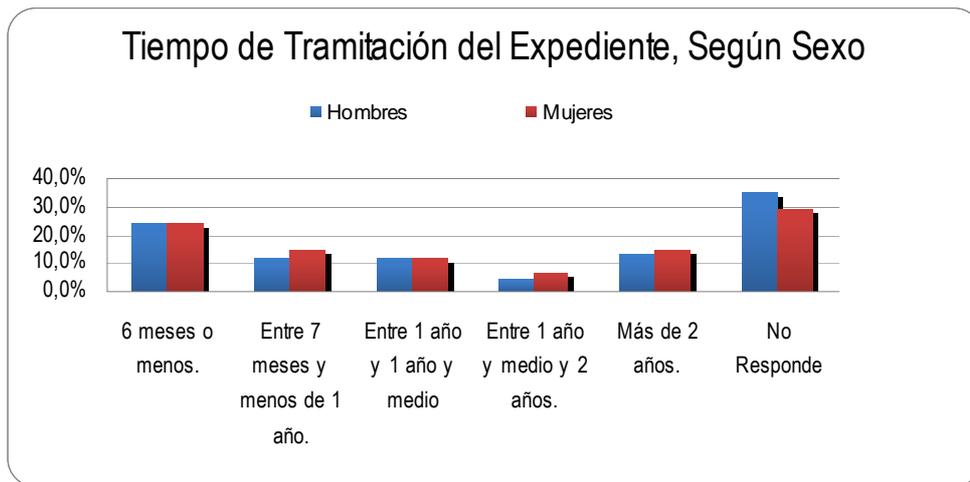


En relación al ítem “Conozco en la etapa que está mi trámite” un 47,6% de los hombres y un 49,5% de las mujeres, responden en la puntuación de la calidad, es decir mediante la afirmación “Sí, Siempre”. En tanto en la sentencia de respuesta “Casi siempre”, que da indicios de puntos de mejoramiento de los procesos, responde un 17,4% de hombres y un 16,1% de mujeres; a la sentencia “A veces” responde un 7,6% de mujeres y un 5,7% de hombres; y la respuesta “Pocas veces” obtiene un 3% de hombres y un 2,7% de mujeres.

En la sentencia “Nunca” responde un 2,3% de hombres y un 1,5% de mujeres. Evidenciando que un 11,8% de mujeres y un 11% de hombres, manifiestan disconformidad en el acceso a la información correspondiente a la etapa de tramitación en la que se encuentra, es por ello que se sugiere una revisión de estos procesos de información y acceso en la calidad de la información, puesto que las cifras de satisfacción son del ámbito medio, con muchas posibilidades de mejorarse.



En vínculo con el ítem relacionado a conocer la etapa de tramitación, se planteó la sentencia que afirma “Mi expediente está en tramitación desde...”, ante lo cual señalan que el 34,6% de los hombres y el 29,4 de las mujeres no responden; luego un 24,3 % de los hombres y un 24,1% de las mujeres declara que su expediente se encuentra en tramitación “Menos de 6 meses”; 11,7% de hombres y 14,4% de mujeres tiene su expediente en tramitación “7 meses a 1 año”; 11,9% de hombres y 11,6 % de mujeres tiene su expediente en tramitación entre “1 año y 1 año y medio”; y finalmente, un 13,1% de hombres y un 14,2% de mujeres tiene su expediente en tramitación “Más de 2 años”. Los resultados del ítem se muestran en el siguiente gráfico:



Aquí los puntos aberrantes, aquellos que se escapan a los parámetros de la normalidad en los procesos y desplazan los puntos medios a variaciones extremas, deben ser analizados de modo que permita la identificación de casos puntuales de demora que afecten los resultados de la calidad en los procesos. Esta situación, se da sin mayor diferencia entre mujeres y hombres (sólo 1,1% de brecha en desfavor para las mujeres), por lo que hay que indagar en otras particularidades de los casos que permitan observar posibilidades para el mejoramiento de estos procesos.

## VI. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS A PARTIR DE LOS RESULTADOS

1. La mayoría de las personas encuestadas son aquellas que acuden a las Oficinas de Atención Presencial del Sistema Información y Atención Ciudadana (SIAC). Es en estas instancias, donde se concentra la mayor parte de las solicitudes ciudadanas.
2. El número de personas atendidas en el gabinete de la autoridad regional, desagregado según sexo, entrega una diferencia entre la cantidad de mujeres y hombres que solicitaron ser atendidos/as por la autoridad regional. Es así, que un 2% de mujeres solicitaron atención de la autoridad regional, en cambio un 5% de los hombres solicitaron la misma atención. Lo cual entrega una brecha de acceso de 3 puntos porcentuales, en desmedro para las mujeres.

Esta situación de brecha negativa para las mujeres, se debe a múltiples causas señaladas por las teorías de género, entre las cuales se describe el comportamiento social de los hombres con las relaciones de autoridad, indicando que para los hombres es más fácil acudir directamente a las autoridades para resolver sus consultas, porque tienen una mayor experiencia de desempeño (habilidades relacionales) en el mundo público. También, tienen más asumido su propio rol de autoridad, por lo que se les facilita relacionarse con “otra” autoridad.

3. También se observa este comportamiento de ejercicio de poder, entendido como la capacidad de influir en alguien o algo y, en este caso, un “reclamo”, corresponde en la capacidad de influir sobre una situación que ha afectado negativamente y se cree posible revertir. Entonces, se distingue esta situación de ejercicio del poder, cuando los datos indican que los hombres hacen más reclamos que las mujeres.

Es así, que los motivos de consultas más frecuentes a nivel nacional fueron “Para iniciar un trámite” (mujeres con un 37.4% y hombres con un 41.1%), seguido por “Conocer el Estado de avance del trámite” (mujeres representan un 36.1% y hombres un 27.6%); ello mayoritariamente con relación al servicio de “Regularización”.

4. Se observa en las cifras acumuladas a nivel nacional, que la edad mayoritaria del segmento mujeres se desplaza levemente al grupo etáreo entre 30 a 49 años (22.4%). Sin embargo, la suma de los grupos de “50 a 69 años” y “70 y más” llega a un 20.5%, mostrando una diferencia porcentual muy pequeña entre estos grupos, que corresponde a un 1.9%.

En las cifras de la encuesta 2009, la brecha entre estos grupos fue de un 6%. En el segmento hombres, el grupo de 30 a 49 años fue un 20.3% y la suma de los grupos “50 a 69 años” y “70 y más” suman 23%. A nivel nacional los usuarios tienen más edad que las usuarias.

5. Este resultado indica varios elementos a considerar: El primero es que el Ministerio de Bienes Nacionales tiene un grupo importante de usuarios y usuarias adultos/as mayores por lo que es necesario revisar la infraestructura del espacio de “espera para la atención de público”, considerando que en esta etapa del ciclo vital se necesita de más mobiliario para esperar de acuerdo a sus características físicas y biológicas. Así mismo, se manifiesta la necesidad de facilitar o mejorar el acceso a las oficinas con rampas, ascensores o ubicarlas en primeros pisos con las señaléticas adecuadas y pertinentes a cada lugar. También debe considerarse los tiempos de atención, porque es probable que requieran más pausa en las explicaciones e información que solicitan. Y finalmente, se deberán simplificar los formularios y materiales gráficos considerando letra más grande y explicaciones claras.

6. Se sugiere realizar campañas de difusión de la prevención de la irregularidad de los títulos de dominio y de los otros servicios ministeriales a través de la radio y municipios, ya que éste segmento étnico, sumado a grupos de sectores rurales usan ese medio para informarse.
7. Considerando el número total de personas encuestadas, se observa un bajo reconocimiento de las personas a su pertenencia a pueblos originarios, por lo que se sugiere focalizar políticas de difusión en lenguas originarias y radiales en aquellas regiones dónde viven más personas pertenecientes a los pueblos originarios como son: la Región Metropolitana, Arica, Antofagasta, Atacama, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes.
8. Los datos de escolaridad, dan cuenta que las mujeres tienen mayor nivel de escolaridad que los hombres en los niveles de enseñanza básica y media. Sin embargo, en la enseñanza superior, los hombres aparecen con más estudios que las mujeres.
9. Los motivos de consultas más frecuentes (a nivel nacional) fueron “Para iniciar un trámite”, respondiendo un 37.4% del total de mujeres y 41.1% del total de hombres. Le sigue “Conocer el estado de avance del trámite”: mujeres (36.1%) y hombres (27.6%); ello mayoritariamente con relación al servicio de “Regularización” y, finalmente, “Títulos Gratuitos” y “Arriendos”. Datos que desagregados por región, dan resultados diferentes<sup>10</sup>.
10. La evaluación que hace el público del MBN, en relación a que se les había entregado la información que requirieron, es bastante positiva, considerando que un 83.7% de las personas encuestadas consideraron que “Siempre”, se les había entregado la información que necesitaban. Las mujeres se manifestaron más conformes con la atención con un 85.4%, versus un 82% en los hombres. En la respuesta “Casi siempre” las mujeres marcaron un 9.5% y los hombres un 11.7%. En la respuesta “A veces” sólo un 1.1% de las mujeres marcaron esta variable y los hombres en un 3.7%.
11. El 77,9 % de la muestra responde que “No esperó” o esperó “Hasta 10 minutos” para ser atendido, lo que manifiesta estándares de atención que responden a los modelos de calidad y que en su conjunto responden a más de dos tercios de los universos de la muestra, lo que da una señal muy positiva en este aspecto. Sin embargo, es importante analizar los datos de los tiempos de espera que sobrepasan los 30 minutos, ya que ese representa el parámetro de calidad establecido a nivel institucional.
12. En relación a lo que las personas sugirieron para mejorar la atención recibida, se observa una marcada tendencia hacia los mejoramientos en infraestructura que permita “facilitar el acceso en algunas oficinas”, más necesidad de mobiliario adecuado en las salas de espera y una mejor ventilación. Las alternativas que siguen son la necesidad de no tener que esperar tanto tiempo para ser atendidos. Se puede sumar a esto, el simplificar los formularios y los trámites. Particularmente necesario, es informar de manera comprensiva a la ciudadanía la “Etapa de su trámite”, de modo que la ciudadanía conozca perfectamente cuanto demorarán y en qué etapa está cada trámite.
13. Significará un avance en el proceso de modernización de la gestión en que está el Ministerio, el que sus usuarios/as sepan que pueden conocer el estado de avance de sus trámites en los Municipios de su comuna. Se sugiere hacer más difusión de este servicio, particularmente en las regiones más extendidas en las cuales hay comunas muy apartadas de las capitales regionales.

---

<sup>10</sup> Estos datos se encuentran en detalle en Informe Final de Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as 2010.

14. Se observa que más de la mitad del público (56%) sabe que existe la Ley de Transparencia, lo cual no significa necesariamente que conozcan su contenido. Se detecta una brecha de género baja, ya que el número de hombres fue de 57.1% y las mujeres un 54.8%.
15. Finalmente, es muy importante simplificar el contenido de la Carta de Compromisos y Derechos Ciudadanos, ya que su contenido es de la mayor relevancia para las personas que acuden al MBN, además de ser un requisito para aprobar el Programa de Mejoramiento de la Gestión del área de Información y Atención Ciudadana.

El 65% de las mujeres y el 56% de los hombres, declaran que comprendieron a cabalidad su contenido, indicador que responde al cumplimiento de la calidad. Luego un 17% de mujeres y un 25% de hombres, que marcan la opción de “Casi siempre”, lo cual indica aspectos de insatisfacción ante los cuales debe revisarse el proceso; un 10% de mujeres y 12% de hombres señalan que “A veces” comprendieron su contenido, dando paso al indicador de insatisfacción, en conjunto con “Pocas veces”, representando a un 2% de mujeres y un 4% de hombres, para finalmente quedar un 1% de hombres y 0% de mujeres que comprendieron absolutamente nada del contenido de la Carta de Compromisos y Derechos Ciudadanos.

Si bien es cierto, que se está en cumplimiento ministerial al permanecer la carta dispuesta al público, los porcentajes satisfactorios en relación a comprender sus contenidos, representan un estímulo y un desafío a mejorar y elevar los parámetros de calidad en relación a informar a la ciudadanía de sus derechos.

16. Un tema muy difícil de abordar en aspectos de desigualdad y discriminación, corresponde al de Pertenencia Étnica o Identidad Étnica, pues el proceso identitario de los pueblos originarios se inscribe en los procesos de negación de la identidad. Es decir, negar el origen cultural porque en sí mismo representa una situación de desprestigio y desvalorización, donde lo étnico representa un estigma negativo para conseguir integración social, debido principalmente, a que en la conformación de los Estado Nación en América Latina, a los pueblos originarios históricamente no se les ha considerado como válidas sus diferencias culturales, intentando por diferentes medios de lograr su asimilación cultural, principalmente mediante la campesinización o el blanqueamiento nacional, lo cual implicó en que estas formas de relacionamiento por negación se transformaran en una estrategia social aprendida en donde no reconocer pertenencia Étnica, es la táctica para no ser agredido o agredida.

El no reconocimiento de pertenencia étnica, significa que la negación de la identidad étnica es una estrategia de protección social para lograr el acceso a los beneficios del desarrollo, evitando ser discriminado/a.

## VII. ANEXOS

### Anexo 1: Comentarios a la Carta de Compromisos y Derechos Ciudadanos

Oficina	N° Encuesta	Sexo	Escriba sus sugerencias para mejorar esta carta:
Arica y Parinacota	3	hombre	No sé, no la vi.
Arica y Parinacota	11	hombre	Debería ser mas corta
Arica y Parinacota	42	hombre	Que sea mas corta
Arica y Parinacota	43	hombre	Debería tener palabras mas fáciles
Arica y Parinacota	44	hombre	No sé
Arica y Parinacota	46	hombre	Debería ser mas llamativa
Arica y Parinacota	47	hombre	Debe tener un contenido más simple
Arica y Parinacota	12	mujer	Debiese estar en un lugar más visible
Arica y Parinacota	4	mujer	Que informen de que se trata
Calama	162	mujer	Indicar los productos de Bienes Nacionales
Calama	179	mujer	Que de soluciones a los problemas de la gente
Calama	168	hombre	Describir los productos que el MBN ofrece
Calama	173	hombre	Indicar los plazos de los trámites
Calama	178	hombre	Se indiquen los plazos que deben durar los trámites
Calama	18	hombre	Derechos indígenas para casa propia
O´ Higgins	422	mujer	Letra + grande
Maule	492	hombre	Cambiar ubicación, frente a la entrada no a la espalda
Los Lagos	77	mujer	No llegó
Castro	828	mujer	No se encontraba la carta
Aysén	96	mujer	Muy larga

Anexo 2: Cuadro resumen de ítems respondidos y no respondidos

	Pregunta	Sexo	% No Responde	% Respondidas
Caracterización	2. Edad:	Hombre	2,2%	97,85%
		Mujer	1,3%	98,67%
	3. Pertenencia a pueblos originarios	Hombre	15,7%	84,34%
		Mujer	16,7%	83,30%
	4. Comuna de procedencia	Hombre	25,2%	74,76%
		Mujer	27,5%	72,49%
5. Escolaridad	Hombre	4,5%	95,50%	
	Mujer	2,1%	97,91%	
Opinión del Servicio	6. Señale la oficina donde usted fue atendido/a	Hombre	2,3%	97,65%
		Mujer	0,9%	99,05%
	7. ¿Por qué motivo se acercó al Ministerio de Bienes Nacionales?	Hombre	1,8%	98,24%
		Mujer	2,3%	97,72%
	8. ¿Por cuál servicio del Ministerio consultó o inició trámite?	Hombre	2,5%	97,46%
		Mujer	1,7%	98,29%
	9. Considero que el o la funcionaria que me atendió proporciona un servicio adecuado a mis necesidades	Hombre	1,8%	98,24%
		Mujer	1,9%	98,10%
	10. Me explicaron toda la información que solicité:	Hombre	2,2%	97,85%
		Mujer	2,7%	97,34%
	11. El tiempo de espera, para ser atendido/a, fue de:	Hombre	2,9%	97,06%
		Mujer	2,7%	97,34%
	12. Mé enteré de los servicios que podía encontrar en el Ministerio de Bienes Nacionales, en:	Hombre	13,3%	86,69%
		Mujer	11,6%	88,43%
	13. Mejoraría la atención recibida en:	Hombre	23,7%	76,32%
		Mujer	25,8%	74,19%
14. En la Oficina de Información y Atención Ciudadana existe una Carta de Compromisos y Derechos Ciudadanos, ¿Leyó usted esta carta?	Hombre	13,1%	86,89%	
	Mujer	10,6%	89,37%	
15. El contenido de esta carta se comprende claramente	Hombre	39,5%	60,47%	
	Mujer	44,8%	55,22%	
16. ¿Sabe usted que existe una Ley de Transparencia?	Hombre	6,5%	93,54%	
	Mujer	5,1%	94,88%	
Opinión del Trámite	17. Los formularios son fáciles de llenar:	Hombre	15,7%	84,34%
		Mujer	16,9%	83,11%
	18. Los trámites son simples de realizar:	Hombre	13,5%	86,50%
		Mujer	14,6%	85,39%
	19. Conozco la etapa en la que está mi trámite:	Hombre	23,7%	76,32%
		Mujer	22,6%	77,42%
	20. Mi expediente está en tramitación, desde:	Hombre	34,6%	65,36%
		Mujer	29,4%	70,59%
	21. He venido más de una vez por el mismo trámite, debido a que:	Hombre	28,8%	71,23%
		Mujer	28,1%	71,92%
	22. El dinero gastado en este trámite (traslados, certificados, fotocopias, alimentación, etc.) fue de:	Hombre	28,0%	72,02%
		Mujer	26,4%	73,62%
	23. El tiempo que me tomó hacer este trámite, fue de: (traslado, trámite, espera, etc.)	Hombre	16,6%	83,37%
Mujer		18,0%	81,97%	
24. Para hacer este trámite, primero:	Hombre	14,9%	85,13%	
	Mujer	14,6%	85,39%	
25. Para hacer este trámite, tuve que ir antes a otras instituciones antes de llegar al Ministerio de Bienes Nacionales.	Hombre	47,0%	53,03%	
	Mujer	50,5%	49,53%	
Mediana		Hombre	14,2%	85,8%
		Mujer	14,6%	85,4%

### Anexo 3: Oficio Regiones/Provincias - Encuesta Nacional 2010

ORD. : \_\_\_\_\_/  
ANT :  
MAT : Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios/as 2010

SANTIAGO,

DE : KAREN MADRID NILO  
JEFA UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA  
MINISTERIO DE BIENES NACIONALES  
A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN

Este año, al igual que en años anteriores, se ha definido como uno de nuestros compromisos del PMG SIAC, de Participación Ciudadana y del Convenio de Desempeño Colectivo, la aplicación de una Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios/as.

A través de este instrumento, mediremos una vez más la calidad de la atención ofrecida en el Sistema de Atención e Información Ciudadana y en otras instancias de las Secretarías Regionales Ministeriales y Oficinas Provinciales en las cuales también se atiende el público que se acerca a nuestro Ministerio a hacer consultas, solicitar información o iniciar trámites.

Conocer la opinión y percepción de nuestros/as usuarios/as sobre la calidad de este servicio, es una acción muy relevante para el mejoramiento de las políticas ministeriales. Ello significa una decidida política por conocer sus características, escucharlos/as en sus demandas y considerar sus propuestas. Así, aplicar una Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as significa una oportunidad para que éstos/as ejerzan su participación en el control de nuestra gestión, así como en el posible rediseño de políticas y modificación de aquellos aspectos que se sugieran o que sean percibidos como negativos.

En esta ocasión, les enviamos un número determinado de encuestas numeradas que le rogamos distribuir para su aplicación en el SIAC, en las Unidades cuando se atiende público o por ejemplo en la oficina de la Secretaria del o la Seremi o Jefe/a Provincial, es decir, en todos los espacios en donde se atiende usuarios/as dentro de las oficinas y aplicarlas de acuerdo a la Metodología adjunta.

Las encuestas deberán ser aplicadas en su totalidad entre el 26 de Julio y el 13 de Agosto y una vez respondidas todas las encuestas le ruego enviarlas la Unidad de Información y Atención Ciudadana del Nivel Central.

Finalmente, solicito a usted dar las instrucciones y máximas facilidades para aplicar la encuesta en sus dependencias.  
Saluda atentamente a usted,

KAREN MADRID NILO  
JEFA UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA  
MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

- Se adjunta Indicaciones para la Aplicación con cantidad de Encuestas por Oficina.

#### Distribución

- Sra. Jefa Gabinete Sr. Subsecretario
- Sr. Seremi Región Arica y Parinacota
- Sr. Seremi Región Tarapacá
- Sra. Seremi Región Antofagasta
- Sra. Jefa Oficina Provincial Calama
- Sra. Seremi Región de Atacama
- Sr. Seremi Región de Coquimbo
- Sr. Jefe Oficina Provincial Ovalle
- Sra. Seremi Región de Valparaíso
- Sr. Seremi Región de O'Higgins
- Sra. Seremi Región del Maule
- Sr. Seremi Región del Bío Bío
- Sr. Seremi Región de la Araucanía
- Sra. Seremi Región de Los Ríos
- Sra. Encargada Oficina Provincial La Unión
- Sr. Seremi Región de Los Lagos
- Sr. Oficina Provincial Castro
- Sr. Oficina Provincial Osorno
- Sr. Seremi Región de Aysén
- Sr. Seremi Región de Magallanes
- Sr. Seremi Región Metropolitana
- Archivo Unidad de Información y Atención Ciudadana

## Anexo 4: Indicaciones para la Aplicación de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios/as 2010

Este año, como los anteriores, se aplicará la Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as de nuestro Ministerio; en este contexto, debemos responder de acuerdo a las exigencias metodológicas que implican que los resultados de este instrumento sean representativos de la realidad que queremos conocer. Es por ello que existen una serie de recomendaciones que debemos considerar, de modo que podamos cumplir con éxito esta tarea.

Para ello entregamos los siguientes pasos en su aplicación:

1. Se entregará un set de encuestas numeradas, las que deberá verificar su correcta numeración. Para su oficina, corresponde completar un total de:

Región	Mujeres	Hombres	Total	Correlativo

Se solicita que sean respetadas las cantidades mencionadas, tanto en hombres y mujeres.

2. La encuesta deberá aplicarse entre 26 de julio y el 13 de agosto como plazo definitivo, ambas fechas inclusive.

3. Lea y conozca el instrumento a aplicar.

4. Los/as candidatos/as para responder la encuesta, serán las personas que accedan a nuestros servicios de manera presencial en:

- Secretaria/o del/la Seremi;
- Algún/a profesional de las áreas de Regularización, Catastro o Administración de Bienes;
- El/la encargado/a de atender público a través de la Oficina Información y Atención Ciudadana (SIAC).

5. Disponga de lápices pasta y sobres tamaño carta, al alcance inmediato, de modo que provea los materiales necesarios para facilitar la respuesta de las encuestas.

6. Cada encuesta respondida, archívela en un destino exclusivo para ellas, manteniendo el control de cantidad de encuestas respondidas por mujeres y por hombres, hasta completar el total indicado para su oficina.

7. Cuando tenga la totalidad de encuestas respondidas, favor enviar a la Unidad de Información y Atención Ciudadana del Nivel Central.

8. En cuanto al protocolo que debe realizar, para que las personas respondan la encuesta, usted debe explicar que:

- a. Esta es una encuesta para conocer su opinión frente al servicio y tener su punto de vista para realizar mejoramiento en los procesos de atención de usuarios/as.
- b. Que en el proceso se le asegura la confidencialidad de sus respuestas y el total anonimato de la persona. Los datos que se entreguen serán usados sólo con los propósitos de mejorar los procesos de atención a clientes del Ministerio de Bienes Nacionales.
- c. Que es muy importante que lea detenidamente las preguntas, que revise el reverso y anverso de cada hoja para responder cada ítem de la encuesta. Asimismo, que responda con total sinceridad sus respuestas, porque de ello dependerán los aspectos que se abordarán para realizar futuras mejoras en la atención de clientes.
- d. Y que precisamente por ello, es necesario que respondan todas las respuestas que correspondan a su caso.
- e. Que los aspectos a mejorar, serán determinados a partir de las respuestas de todas las personas a nivel regional y nacional, y que la posibilidad de dichos mejoramientos dependen también, de condiciones presupuestarias.
- f. Que también, es parte del ejercicio de los derechos ciudadanos dar su opinión, y que es parte de la función del Estado acercarse las necesidades de la ciudadanía, y que esta encuesta corresponde a una forma de conocer esas necesidades.
- g. Así mismo, se debe ofrecer la ayuda necesaria para responder el instrumento (en caso de adultos/as mayores, discapacitados/as, si tienen dificultad para leer o escribir, etc.). Ante lo cual, debemos atender de manera que la colaboración proporcionada no influya en sus respuestas.
- h. Del mismo modo, se debe entregar tranquilidad y no generar presiones para que responda rápido. Se debe sugerir un espacio para que pueda responder en tranquilidad.
- i. Si las personas no logran comprender el significado de algunas palabras, favor explicar de la mejor manera, de acuerdo a como la persona entiende; es decir, de manera acorde a su realidad. Para ello, se recomienda no usar siglas, vocabulario interno de la institución o lenguaje técnico.

En caso de que existan dudas respecto al proceso o alguna pregunta, favor comunicarse con la Srta. Erika Alcayaga o con el Sr. Andrés Pinto a los teléfonos 9375107 - 9375317.

Al despedirnos, volvemos a reiterar nuestro agradecimiento, frente a la colaboración prestada en este proceso.

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA  
MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

Anexo 5: Modelo de Encuesta Aplicada. Instrumento de levantamiento de información de primera fuente.

**ENCUESTA NACIONAL DE  
SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS  
2010**

**REGION \_\_\_\_\_**

El Ministerio de Bienes Nacionales requiere conocer las necesidades de la ciudadanía y para esto es muy importante conocer su opinión sobre la Atención y la Información que entregamos.

Le agradecemos contestar las siguientes preguntas con absoluta confianza; le aseguramos total anonimato de sus respuestas.

**SU OPINIÓN SERÁ UN GRAN APORTE PARA MEJORAR ESTE SERVICIO**

Julio, 2010

**I. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS:**

1. Sexo:	Marque una sola alternativa
- Mujer	
- Hombre	

3. Pertenencia a Pueblos Originarios	Marque una sola alternativa
- Atacameño o Likanantay	
- Aymara	
- Colla	
- Diaguita	
- Kawashkar o Kaweshqar	
- Mapuche	
- Mapuche Lafquenche	
- Mapuche Huilliche	
- Mapuche Pehuenche	
- Quechua	
- Rapa Nui	
- Yagán	
- No reconoce origen étnico	

2. Edad:	Marque una sola alternativa
- Entre 18 a 29 años	
- Entre 30 y 49 años	
- Entre 50 y 69 años	
- Más de 70 años	

4. En qué comuna vive usted:

5. Escolaridad	Marque una sola alternativa
Enseñanza Básica	
Enseñanza Media	
Enseñanza Superior	
Ultimo curso aprobado	

**II. OPINIÓN SOBRE EL SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN QUE RECIBIÓ:**

<b>6. Señale la oficina donde usted fue atendido/a:</b>	<b>Marque una sola alternativa</b>
Oficina de Información y Atención Ciudadana (SIAC)	
Secretario/a Regional Ministerial	
Unidad Regularización	
Unidad Bienes Nacionales	
Unidad Catastro	
Otra. ¿Cuál?	
<b>7. ¿Por qué motivo se acercó al Ministerio de Bienes Nacionales?</b>	<b>Marque una sola alternativa</b>
Para buscar información sobre el Ministerio de Bienes Nacionales	
Para hacer una sugerencia o felicitación	
Para hacer un reclamo	
Para iniciar un trámite	
Para conocer el estado de avance de su trámite	
Otra Consulta. ¿Cuál?	
<b>8. ¿Por cuál servicio del Ministerio consultó o inició trámite?</b>	<b>Marque una sola alternativa</b>
Regularización o Saneamiento de Títulos de Dominio	
Título Gratuito	
Arriendos de Inmuebles Fiscales	
Venta Directa	
Concesiones Gratuitas / Onerosas	
Herencias Vacantes	
Transferencias Gratuitas / Onerosas	
Comunidades Agrícolas	
Pago de Arriendo de Propiedad fiscal	
Copia de Planos	
Otro. ¿Cuál?	

<b>9. Considero que el o la funcionaria que me atendió, me entregó la atención que necesitaba:</b>	<b>Marque una sola alternativa</b>
Sí, siempre.	
Casi siempre.	
A veces.	
Pocas veces	
Nunca.	
<b>10. Me explicaron toda la información que solicité:</b>	<b>Marque una sola alternativa</b>
Sí, siempre.	
Casi siempre.	
A veces.	
Pocas veces	
Nunca.	

<b>11. El tiempo de espera, para ser atendido/a, fue de:</b>	<b>Marque una sola alternativa</b>
No tuve que esperar	
Hasta 10 minutos	
Hasta 30 minutos	
Hasta 1 hora	
Más de 1 hora	
<b>12. Me enteré de los servicios que podía encontrar en el Ministerio de Bienes Nacionales en:</b>	<b>Marque una sola alternativa</b>
La Municipalidad. ¿Cuál?	
Otro Servicio Público. ¿Cuál?	
Organizaciones Sociales ¿Cuál?	
Internet	
La televisión	
Otro. ¿Cuál?	
<b>13. Mejoraría la atención recibida en:</b>	<b>Marque una sola alternativa</b>
Que se espere menos para ser atendido/a.	
Que la forma de entregar la información, sea más completa.	
Que el lenguaje sea más sencillo y menos técnico.	
Que el trato personal sea más amable.	
Infraestructura (Sillas, ventilación, fácil acceso, etc.)	
<b>14. En la Oficina de Información y Atención Ciudadana existe una Carta de Compromisos y Derechos Ciudadanos, ¿Leyó usted esta carta?</b>	<b>Marque una sola alternativa</b>
Si	
No	
<b>15. El contenido de esta carta se comprende claramente:</b>	<b>Marque una sola alternativa</b>
Sí, siempre.	
Casi siempre.	
A veces.	
Pocas veces.	
Nunca.	
Escriba sus sugerencias para mejorar esta Carta:	
<b>16. ¿Sabe usted que existe una Ley de Transparencia?</b>	<b>Marque una sola alternativa</b>
Si	
No	

**III. OPINIÓN SOBRE LOS TRÁMITES DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES:**

Si usted ya inició un trámite, por favor responda las siguientes preguntas:

<b>15. Los formularios son fáciles de llenar:</b>	<b>Marque una sola alternativa</b>
Sí, siempre.	
Casi siempre.	
A veces.	
Pocas veces	
Nunca.	
<b>16. Los trámites son simples de realizar:</b>	<b>Marque una sola alternativa</b>
Sí, siempre.	
Casi siempre.	
A veces.	
Pocas veces	
Nunca.	
<b>17. Conozco la etapa en la que está mi trámite:</b>	<b>Marque una sola alternativa</b>
Sí, siempre.	
Casi siempre.	
A veces.	
Pocas veces	
Nunca.	
<b>18. Mi expediente está en tramitación, desde:</b>	<b>Marque una sola alternativa</b>
6 meses o menos.	
Entre 7 meses y menos de 1 año.	
Entre 1 año y 1 año y medio	
Entre 1 año y medio y 2 años.	
Más de 2 años.	
<b>19. He venido más de una vez por el mismo trámite, debido a que:</b>	<b>Marque una sola alternativa</b>
He debido completar información que faltó.	
No me quedó clara la información, la vez anterior.	
Porque vengo a conocer el estado de avance.	
Otro motivo, ¿Cuál?	
<b>20. El dinero gastado en este trámite (traslados, certificados, fotocopias, alimentación, etc.) fue de:</b>	<b>Marque una sola alternativa</b>
\$0 a \$5.000	
\$5.001 - \$10.000.	
\$10.001 - \$20.000	
\$20.001 - \$30.000.	
Más de \$30.000.	

21. El tiempo que me tomó hacer este trámite, fue de: (traslado, trámite, espera, etc.):	Marque una sola alternativa
1 hora de ida y vuelta.	
Dos horas de ida y vuelta.	
Toda la mañana (de 4 a 6 horas).	
Todo el día (de 8 a 12 horas)	
Dos o más días (debo alojarme en la ciudad).	

22. Para hacer este trámite, primero:	Marque una sola alternativa
Pido permiso en mi trabajo.	
Me organizo el día antes para poder hacer el trámite.	
Me coordino con un/a vecino/a o familiar para que él/ella realice mis labores mientras yo hago el trámite.	
Dejo mis labores y dejo encargados/as a mis hijos/as, para que otros/as los/as cuiden.	
Dejo mis labores y voy con mis hijos/as a hacer el trámite.	

23. Para hacer este trámite, tuve que ir antes a otras instituciones. Por favor, anote en orden a las instituciones a las que tuvo que ir antes de llegar al Ministerio de Bienes Nacionales. (Por ejemplo, Gobernación, Municipalidad, Conservador de Bienes Raíces y otros).	Marque una sola alternativa
Primero:	
Segundo:	
Tercero:	
Cuarto:	

Una vez terminada esta encuesta, usted puede dejarla en el buzón que se ubica en la Oficina de Información y Atención Ciudadana, o ponerla en un sobre y entregársela a la persona que le pidió hacer la encuesta

¡Muchas gracias por su tiempo!