



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

# **ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCION A USUARIOS/AS 2009**

## **INFORME EJECUTIVO**

**Unidad de Atención a Usuarios / as y Participación Ciudadana  
Ministerio de Bienes Nacionales**

**DICIEMBRE 2009**

## ÍNDICE

ÍTEM	PÁGINA
I. Antecedentes	3
II. Introducción	4
III. Objetivo	5
IV. Metodología	5
V. Informe de Resultados	7
VI. Conclusiones	26

## I. ANTECEDENTES

Esta es la novena Encuesta Nacional que se hace en el Ministerio de Bienes Nacionales cuyo objetivo es conocer la percepción que tienen nuestros usuarios/as acerca del Servicio de Información y atención Ciudadana, los materiales gráficos y sobre los trámites y formularios que se entregan para iniciar éstos. Esta actividad se enmarca dentro de los compromisos de Participación Ciudadana suscritos desde el año 2000, acogiendo el Instructivo Presidencial que se enfatiza durante el Gobierno de la Presidenta Bachelet. Al mismo tiempo, es deber de todo servicio público avanzar hacia una relación fluida y transparente con la ciudadanía, para conocer su percepción respecto de los temas consultados.

A través de este instrumento, se recoge la opinión y percepción de la ciudadanía sobre la atención e información entregada en esta repartición pública, a lo largo de todo el país. Con esos antecedentes se evalúa comparativamente entre un año y otro la calidad del servicio que se entrega a nuestros usuarios/as.

Sin embargo, este año por tercera vez, la encuesta viene desagregada por sexo, lo que representa una ventaja; es posible saber diferenciadamente la percepción de mujeres y hombres acerca de las consultas realizadas. De esta manera, se busca conocer lo más acuciosamente posible el perfil de usuario/a que al Ministerio le corresponde atender y hacer un mejor análisis de los resultados de la Encuesta aplicando un enfoque de género.

Dentro del universo de las personas encuestadas, la mayoría lo componen aquellas que acuden a las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias porque en estas instancias es donde se concentra la mayor parte de las consultas ciudadanas. Sin embargo, también fueron encuestadas personas que fueron atendidas en las áreas especializadas, por los funcionarios técnicos y/o a las autoridades.

## II. INTRODUCCION

Con el claro objetivo de ofrecer una atención de calidad a los usuarios/as, se estableció desde el año 2000, como una política central del Ministerio, la atención e información de calidad a los usuarios/as en cada uno de sus divisiones, departamentos y todos los dispositivos que incluye el Sistema de Información y Atención Ciudadana. Por ello, el Ministerio de Bienes Nacionales ha impulsado una transversalización de este servicio, invitando a cada funcionari@s a reconocer como parte importante de sus tareas, las atenciones entregadas a la ciudadanía. De esta manera, la Encuesta de satisfacción a usuarios / as, permite evaluar la percepción que tienen las personas acerca del Ministerio de Bienes Nacionales sobre la atención presencial que ofrece en distintas instancias del Ministerio.

La Unidad de Atención al Usuario / a es la instancia ministerial que se ha encargado 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, nos han permitido avanzar en un mejoramiento de la calidad de la atención en sus diferentes aspectos; mejorando la infraestructura, los tiempos de espera o los contenidos de la información entregada.

El presente documento entrega los resultados de la Encuesta de Satisfacción aplicada en el año 2009, su comparación con aquellos del año anterior y nos brinda - en el marco de la participación ciudadana - información sobre la percepción que tienen los usuarios / as acerca de cómo el Ministerio responde a las necesidades de las personas. Para ello, mide el grado de satisfacción de las clientes / ciudadanos con respecto al servicio otorgado y sobre los formularios entregados, para luego analizar qué nuevas mejoras podrían incorporarse a las políticas ministeriales.

### III. OBJETIVO

Se busca conocer la percepción que tienen los usuarios / as sobre la calidad del servicio de información y atención que reciben las personas a través de la atención presencial, los materiales gráficos y formularios entregados por el Ministerio de Bienes Nacionales. También es menester recoger la percepción de las personas que acuden a este Ministerio para postular a algún servicio o a conocer el estado de avance de un trámite ya iniciado de algunos servicios ministeriales y, fundamentalmente la calidad de la atención recibida. Los resultados son comparables con los recogidos de la Encuesta realizada el año 2008 lo que nos permite saber si ha habido un mejoramiento en la evaluación que hacen los ciudadanos/as de nuestro servicio.

### IV. METODOLOGIA

**Universo:** Todas aquellas personas que hicieron alguna consulta en las oficinas del Ministerio (nivel central como regional) durante un período determinado, en este caso el período que va desde el 1° y el 10 de octubre del año 2009.

**Muestra:** Los usuarios / as que consultan en las, Secretarías Regionales Ministeriales, en las áreas técnicas y en las Oficinas de Informaciones y Atención Ciudadana del Ministerio tanto en el nivel central como regional en un período de tiempo determinado.

La muestra efectiva de encuestas respondidas en el año 2009 fue de **1.031** personas (100%). El total de encuestas enviadas a las Secretarías Regionales Ministeriales fue de **1100** de las cuales **1031** fueron recibidas de vuelta.

**El instrumento de recolección:** cuestionario estructurado con preguntas cerradas que fue aplicado, por encargados de atención a usuarios/as, profesionales de divisiones y/o departamentos, áreas y secretaria de los Secretarios/as Regionales Ministeriales.

**El Plan de recolección definido consistió en:**

- Aplicar cuestionario - que tiene pequeñas modificaciones con relación al del año 2008 - con el objetivo de evaluar- desde la perspectiva de los usuarios / as- el servicio de información y atención ciudadana, la Carta de Derechos Ciudadanos, los tiempos de espera y realizar una comparación respecto de los resultados obtenidos en el año pasado.
- Enviar una carta a cada SEREMI informándoles sobre la aplicación de la misma e incluyendo instrucciones de cómo implementarla.
- Entregar las encuestas a las personas encargadas de coordinar su aplicación en las distintas instancias del Ministerio.
- Aplicar la encuesta entre el 1º al 10º de Octubre en todas las oficinas ministeriales del país.

**Las preguntas contenidas en la encuesta después de la caracterización del perfil de la persona fueron:**

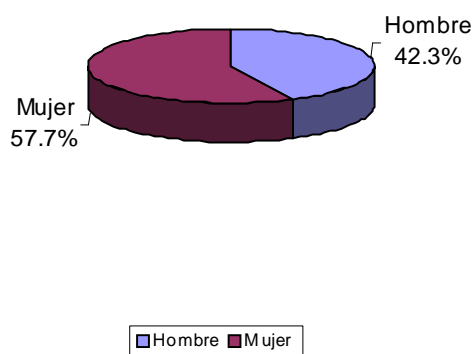
1. Señale la oficina donde usted fue atendido/a
2. ¿Por qué motivo se acercó al Ministerio de Bienes Nacionales?
3. ¿Por cual servicio del Ministerio consultó o inició un trámite?
4. ¿Cómo califica la calidad de la atención recibida?
5. ¿Cómo califica el trato del personal que lo atendió (cercano, amable, claro el lenguaje, etc )
6. ¿Cómo califica la claridad de la información recibida?
- 7 ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido/a?
- 8 ¿Cómo se enteró de los servicios que podía encontrar en el Ministerio de Bienes Nacionales
9. En la Oficina de Información y Atención Ciudadana existe una Carta de Compromisos y Derechos Ciudadanos, ¿Leyó usted esta carta?
10. ¿El contenido de la Carta es claro y se puede entender?

## V. INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA NACIONAL 2009

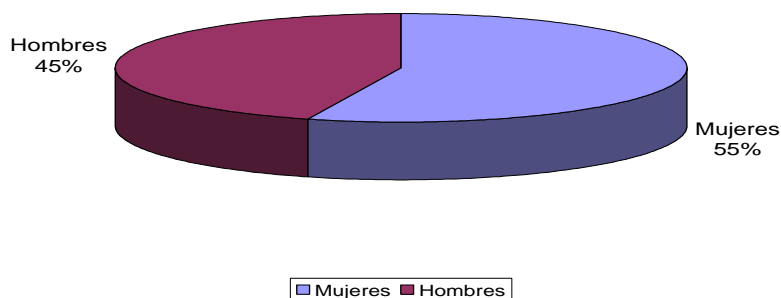
### DATOS NACIONALES

Obtener los resultados desagregados por sexo, es uno de los elementos más importantes de la encuesta 2009. Estos nos muestran, en primera instancia, que de las 1031 personas que respondieron a la Encuesta, la mayor cantidad fueron mujeres con un 55%, versus un 45% de hombres. Esto nos habla de una mayor disposición de las mujeres a dar su opinión frente a la posibilidad de hacer una evaluación de la gestión gubernamental lo que es una acción de participación ciudadana necesaria para nuestra gestión así como para la gestión gubernamental en su conjunto. Sin embargo este año hubo una disminución de la brecha entre mujeres y hombres que respondieron esta encuesta. El año 2008 respondieron un 42% de hombres y casi un 58% de mujeres bajando de un 16% de diferencia del año 2008 a un 10% de diferencia el año 2009.

PERSONAS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA 2008  
Desagregado por sexo



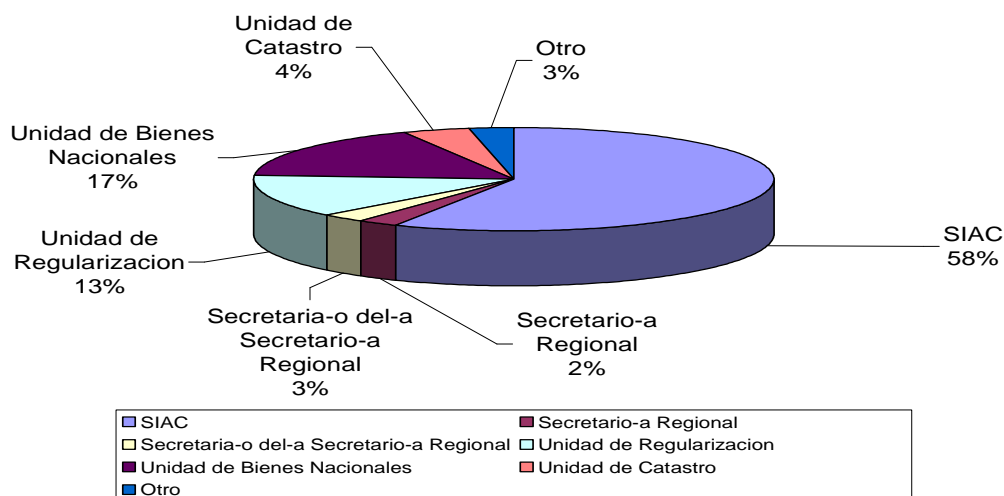
**Encuesta de Satisfacción Usuarios/as  
MBN 2009  
Sexo**



### ¿En qué dependencia del Ministerio fue Ud. Atendido/a?

Del total de hombres encuestados, un 59% de ellos fue atendido en las Oficinas SIAC y un 14.8% lo fueron por los profesionales del área de Bienes Nacionales. Del total de mujeres encuestadas un 60% fueron atendidas en las oficinas SIAC y un 14% por profesionales del área de Bienes Nacionales. Estos fueron los espacios donde fue atendida la mayor parte de los/as encuestados. El resto se divide entre las áreas de Regularización, secretarías de los SEREMI y los SEREMI o profesional del área Catastro.

**Encuesta de Satisfacción Usuario/a  
MBN 2009  
Oficina de Atención**





## PERFIL DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

### Edad

Con relación a la edad de los encuestados, este año el **promedio de edad de las mujeres** fue en un 44% entre 30 y 49 años, seguido de un 35% de mujeres entre 50 y 69 años y un 3% de más de 70 años. Es decir un **38%** de ellas tiene más de 50 años, siendo nuestro público femenino más joven que el masculino.

Por su parte **la edad de los hombres** fluctuó entre las siguientes edades:

45% entre 50 y 69 años, 42% entre 30 y 49 años; un 10% entre 18 y 29 años y un 3% más de 70 años. Es importante destacar que casi la mitad de nuestros usuarios son personas adultas mayores, es decir de 50 años hacia arriba (**48%**).

### Reconocen pertenencia a Pueblos Originarios

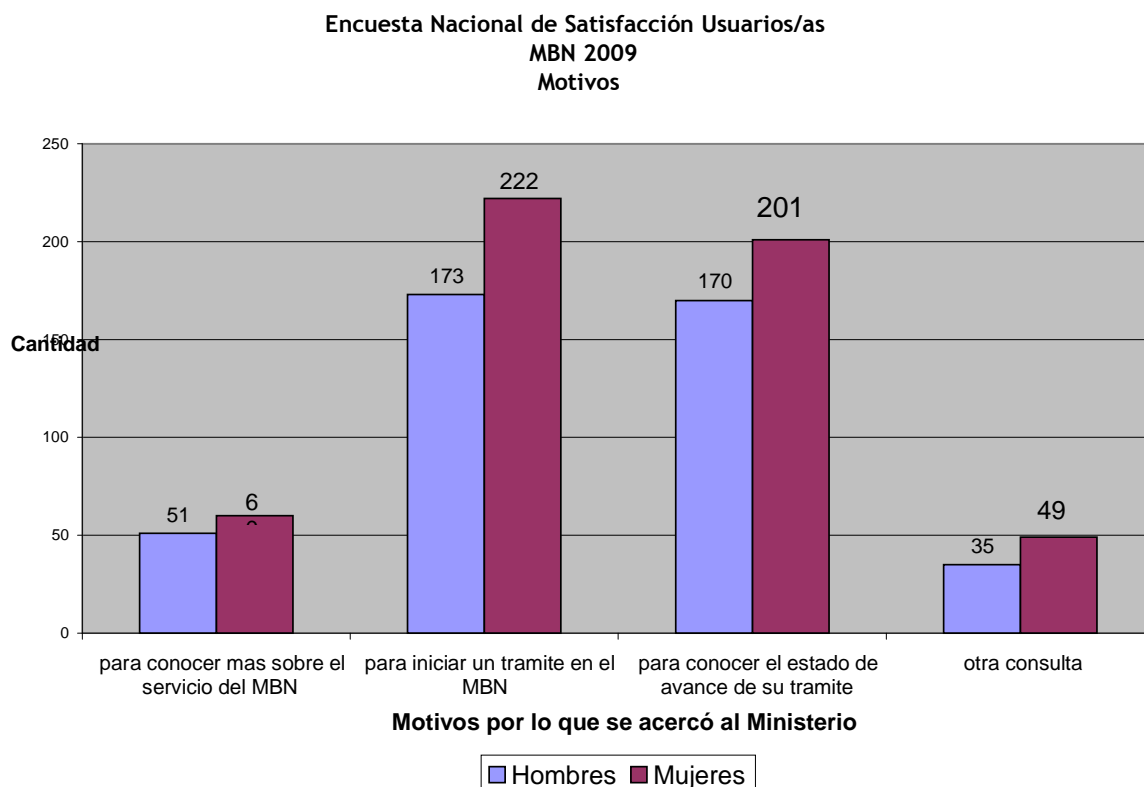
De los Hombres encuestados un **18%** reconoció pertenecer a un pueblo originario y estos pertenecen a los siguientes pueblos originarios

Mapuches	7%
Aymara	6%
Atacameño	2%
Quechua	1%
Mapuches Lafquenchés	1%
Mapuches Huilliches	1%

De las Mujeres encuestadas un **20%** reconoció tener pertenencia a un pueblo originario y éstas fueron:

Mapuches	9%
Aymara	5%
Atacameña	2%
Quechua	1%
Diaguita	1%
Mapuches Huilliches	1%
Kawashkar	1%

## Motivo de Consulta



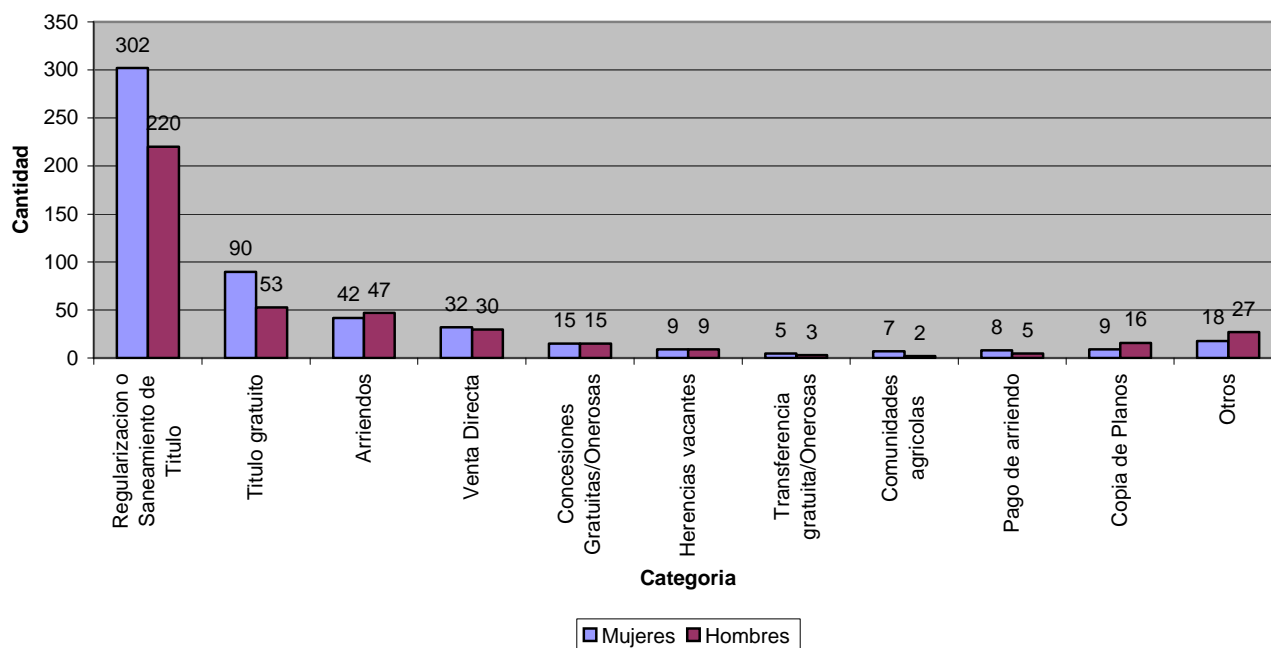
Las consultas más frecuentes en mujeres y hombres fueron para iniciar un trámite y para conocer el estado de avance de un trámite ya iniciado.

## Resultados Nacionales

### ¿Por cuál servicio del Ministerio consultó o inició un trámite?

Tanto mujeres como hombres se acercaron mayoritariamente al Ministerio para consultar sobre el Servicio de Regularización, luego por Título Gratuito y en tercer lugar por Arriendos.

**Encuesta Nacional de Satisfacción Usuario/a  
MBN 2009  
Servicios del Ministerio**



### ¿Cómo califica la calidad de la atención recibida?

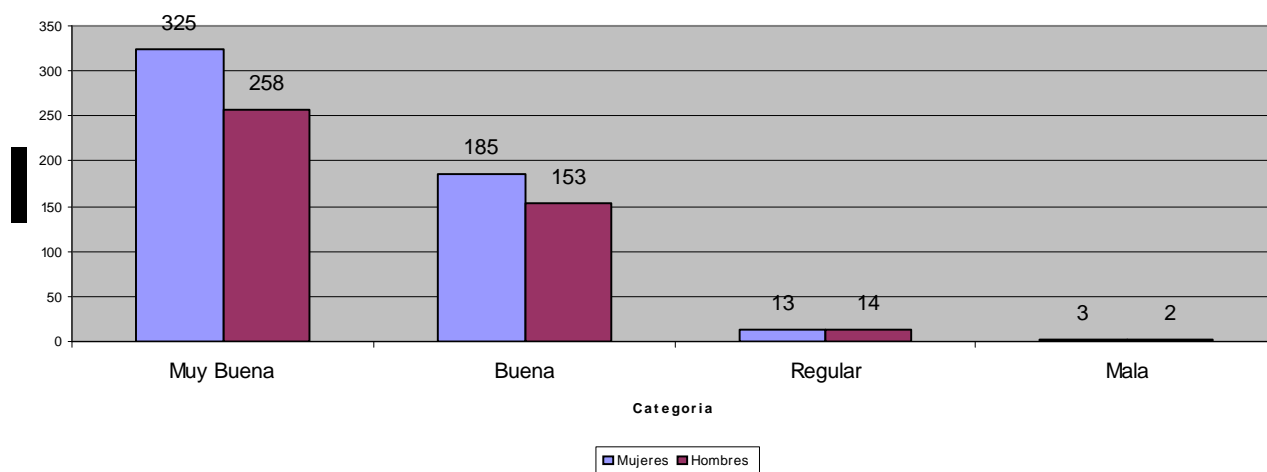
Un **97%** de las mujeres calificaron la atención recibida como Muy Buena y Buena y un **96.5%** de los Hombres calificaron la atención de la misma manera. Este resultado es significativamente mejor que los años anteriores ya que aumentó bastante con relación al año 2007 y 2008. La buena percepción de nuestros usuarios aumentó este año 2009 en 10.5 puntos en relación con el año 2008 en el segmento Mujeres en el cual el año pasado un **86% de las usuarias** encuestadas evaluó la atención recibida como **Muy Buena y Buena**, un 6% la considero Regular y nadie la evaluó Mala. El año 2007 la evaluación de las Mujeres fue de un **74.6%** como Muy Buena y Buena lo que a este año significa un **22%** superior en esa categoría.

Con respecto a la evaluación como Regular este año un 2.6% de las mujeres la calificaron de esta forma versus un 6% del año anterior y como mala un 0.3% versus 0% el año 2008 y un 3.7% en año 2007.

Los datos comparativos, de la respuesta de los hombres, en esta pregunta con los años 2008 y 2007 fueron los siguientes. El año 2008 un **84%** de los **hombres** evaluaron la calidad de la atención como Muy buena y Buena, cifra **3** puntos más alta que la evaluación del año 2007 realizada por este mismo segmento que fue un **81 %** de hombres. Un **5%** la calificó como regular y nadie como mala lo que da cuenta de un avance importante en la Calidad de la Atención entregada en nuestras oficinas ministeriales ya que el año 2007 la calificaron como “Mala” un **1.7%** de hombres.

<b>Calidad de la Atención</b>		
	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>
Muy Buena	364	297
Buena	148	120
Regular	14	14
Mala	2	1
<b>Total</b>	<b>528</b>	<b>432</b>
	<b>960</b>	

**Encuesta de satisfacción Usuario/a**  
**MBN 2009**  
**¿Cómo califica la calidad de la atención recibida?**

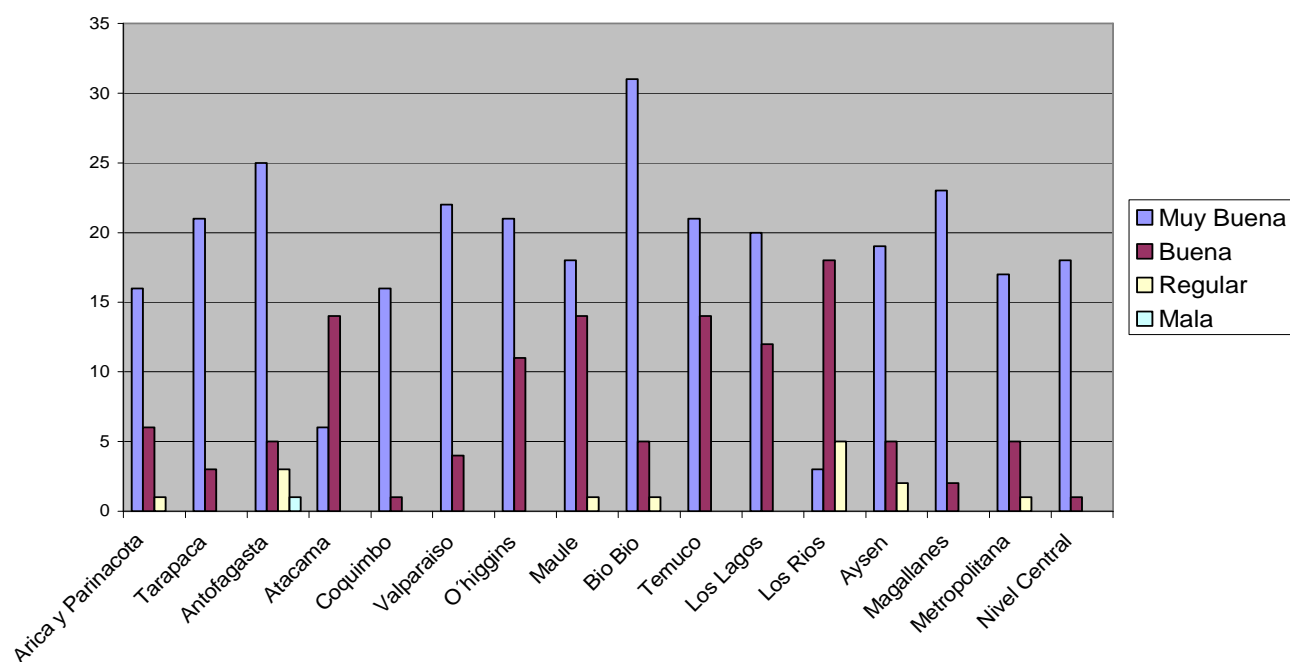


**¿Como califica la calidad de la atención ¿ Desagregada por regiones**

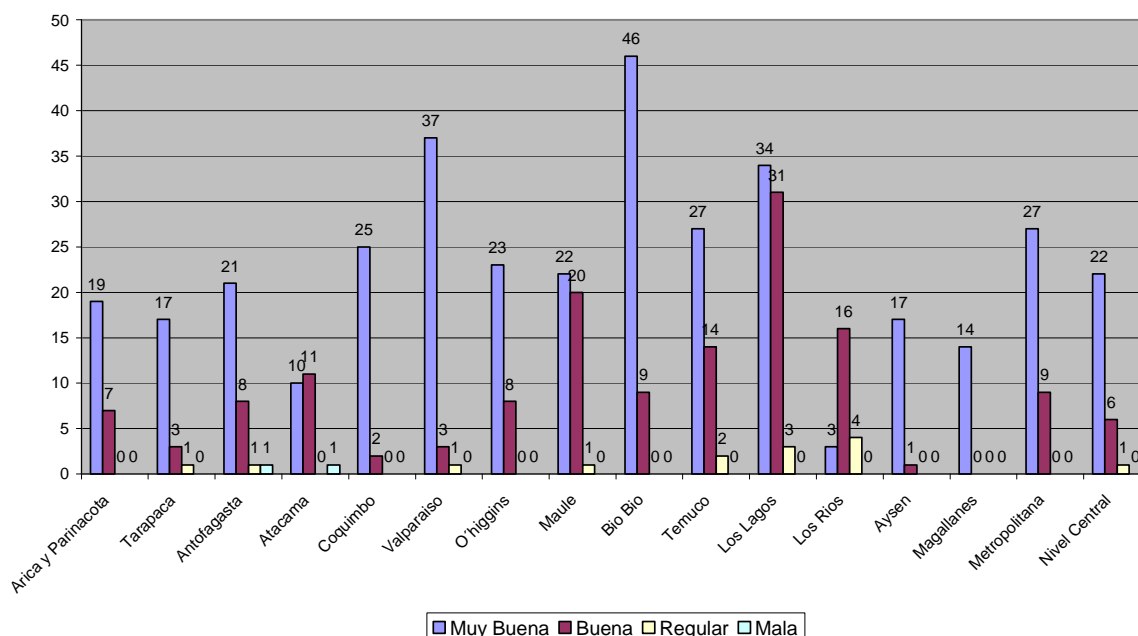
Calidad de la Atencion				
Hombres	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Arica y Parinacota	16	6	1	0
Tarapaca	21	3	0	0
Antofagasta	25	5	3	1
Atacama	6	14	0	0
Coquimbo	16	1	0	0
Valparaiso	22	4	0	0
O'higgins	21	11	0	0
Maule	18	14	1	0
Bio Bio	31	5	1	0
Temuco	21	14	0	0
Los Lagos	20	12	0	0
Los Rios	3	18	5	0
Aysen	19	5	2	0
Magallanes	23	2	0	0
Metropolitana	17	5	1	0
Nivel Central	18	1	0	0
<b>Total</b>	<b>297</b>	<b>120</b>	<b>14</b>	<b>1</b>

Calidad de la Atencion				
Mujeres	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Arica y Parinacota	19	7	0	0
Tarapaca	17	3	1	0
Antofagasta	21	8	1	1
Atacama	10	11	0	1
Coquimbo	25	2	0	0
Valparaiso	37	3	1	0
O'higgins	23	8	0	0
Maule	22	20	1	0
Bio Bio	46	9	0	0
Temuco	27	14	2	0
Los Lagos	34	31	3	0
Los Rios	3	16	4	0
Aysen	17	1	0	0
Magallanes	14	0	0	0
Metropolitana	27	9	0	0
Nivel Central	22	6	1	0
<b>Total</b>	<b>364</b>	<b>148</b>	<b>14</b>	<b>2</b>

**Encuesta Nacional 2009 MBN**  
**¿Cómo califica la calidad de la atención recibida?**  
**Opción Hombres**



**Encuesta Nacional 2009 MBN**  
**¿Cómo califica la calidad de la atención recibida?**  
**Opción Mujeres**



Se observa que en la mayoría de las regiones la evaluación de Muy Buena fue mucho más alta que la evaluación Buena.

También se detecta que las usuarias evalúan mejor la calidad de la atención que los hombres

**¿Cómo califica el trato del personal que lo/a atendió (cercano, amable, claro el lenguaje, etc )**

Un **98%** de las mujeres calificó el trato personal de la persona que la atendió como Muy Bueno y Bueno. Un **87.6%** de los Hombres calificó el trato personal como Muy Bueno y Bueno. En este dato se evidencia una diferencia importante entre la evaluación de mujeres y hombres. A pesar de ser ambas positivas hay más mujeres que consideraron bueno el trato personal que se les dio. Dato que es coherente con el resultado de la pregunta anterior.

Con respecto a la calificación de **Regular** un **15%** de las mujeres consideraron de esta forma el trato personal que recibieron y un **0.5%** la evaluó **Mala**.

Los hombres calificaron el trato personal **Regular** en un **18%** y un **0.46%** **Mala**

Trato del personal		
	Mujeres	Hombres
Muy Buena	366	293
Buena	155	125
Regular	8	8
Mala	3	2
<b>Total</b>	<b>532</b>	<b>428</b>
	<b>960</b>	

**¿Cómo califica la claridad de la información recibida?**

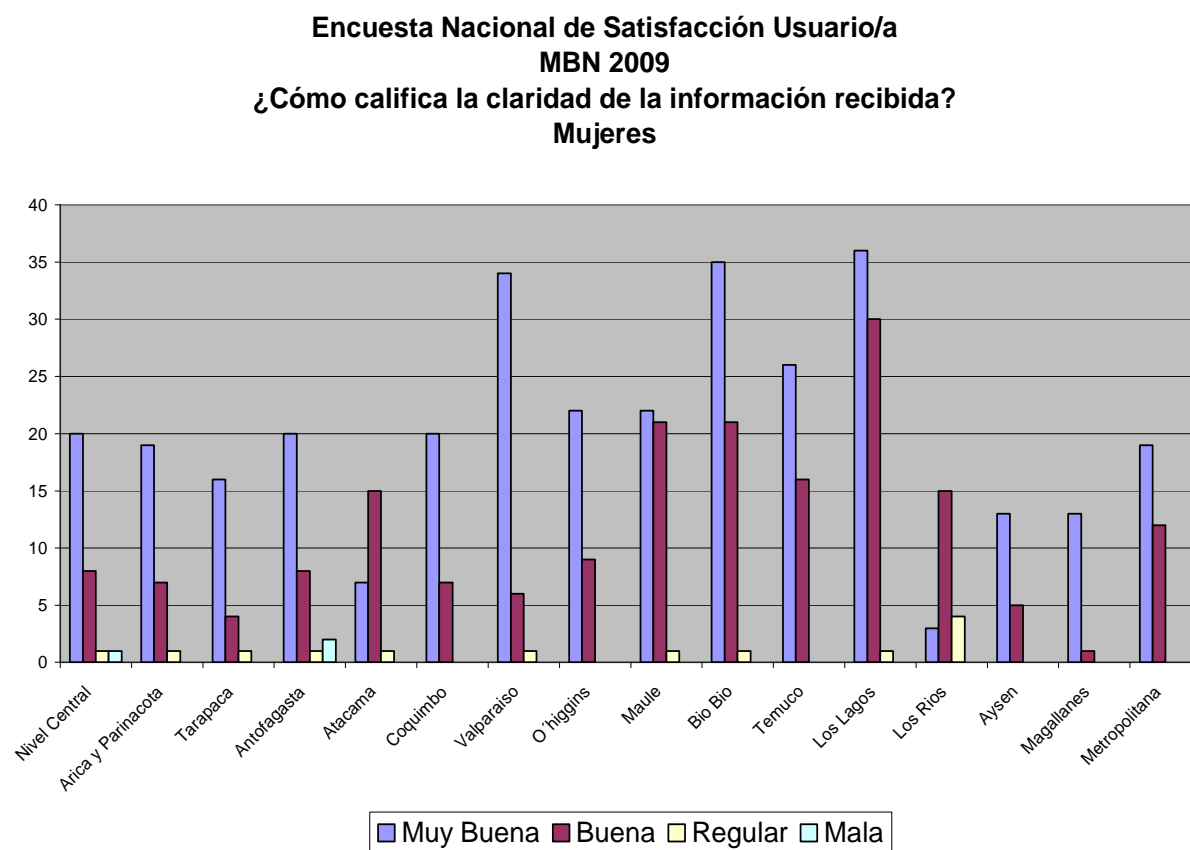
En esta pregunta también hubo más mujeres que hombres que consideraron Muy Buena la claridad de la información recibida. Un **61.8%** de las mujeres la calificaron de esta manera y un **60%** de los hombres. Como Buena la evaluó un **35%** de las Mujeres y un **35.8%** de los hombres.

Un **2.5%** de las Mujeres evaluó la claridad de la información como Regular y un **3.3%**

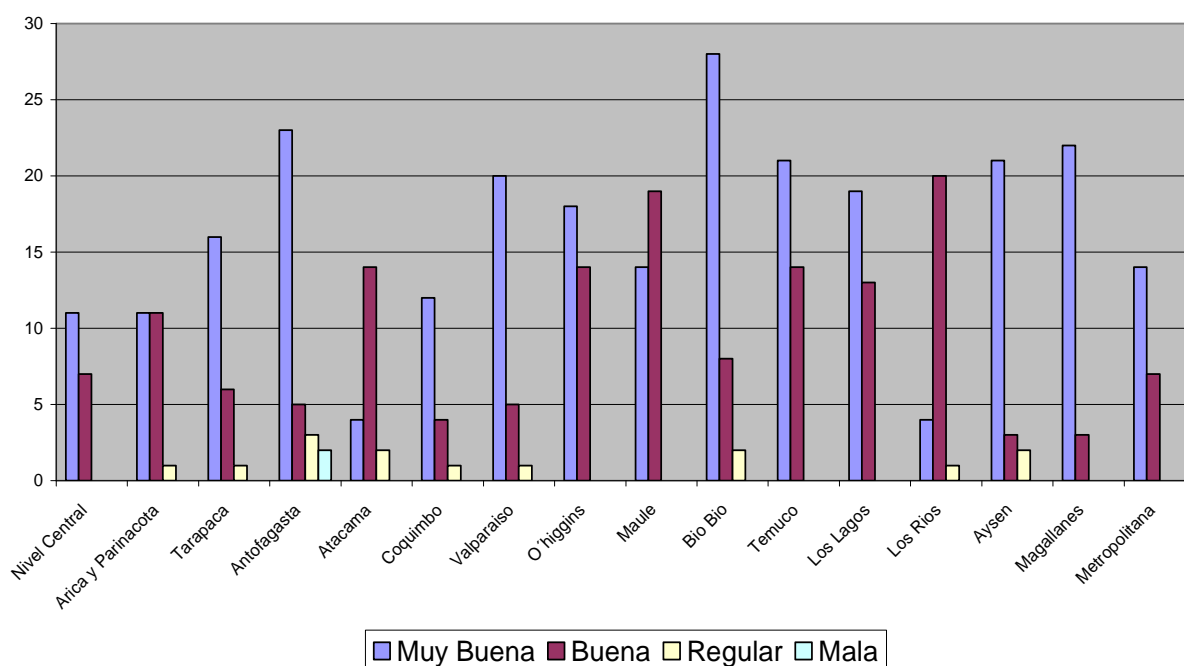
Claridad de la información		
	Mujeres	Hombres
Muy Buena	325	258
Buena	185	153
Regular	13	14
Mala	3	2
<b>Total</b>	<b>526</b>	<b>427</b>
	<b>953</b>	



## Dato desagregado por región sobre la claridad de la información recibida



**Encuesta Nacional de Satisfacción Usuario/a**  
**MBN 2009**  
**¿Cómo califica la claridad de la información recibida?**  
**Hombres**



Mujeres				
Claridad de la información				
	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Nivel Central	20	8	1	1
Arica y Parinacota	19	7	1	0
Tarapaca	16	4	1	0
Antofagasta	20	8	1	2
Atacama	7	15	1	0
Coquimbo	20	7	0	0
Valparaíso	34	6	1	0
O'Higgins	22	9	0	0
Maule	22	21	1	0
Bio Bio	35	21	1	0
Temuco	26	16	0	0
Los Lagos	36	30	1	0
Los Ríos	3	15	4	0
Aysén	13	5	0	0
Magallanes	13	1	0	0
Metropolitana	19	12	0	0

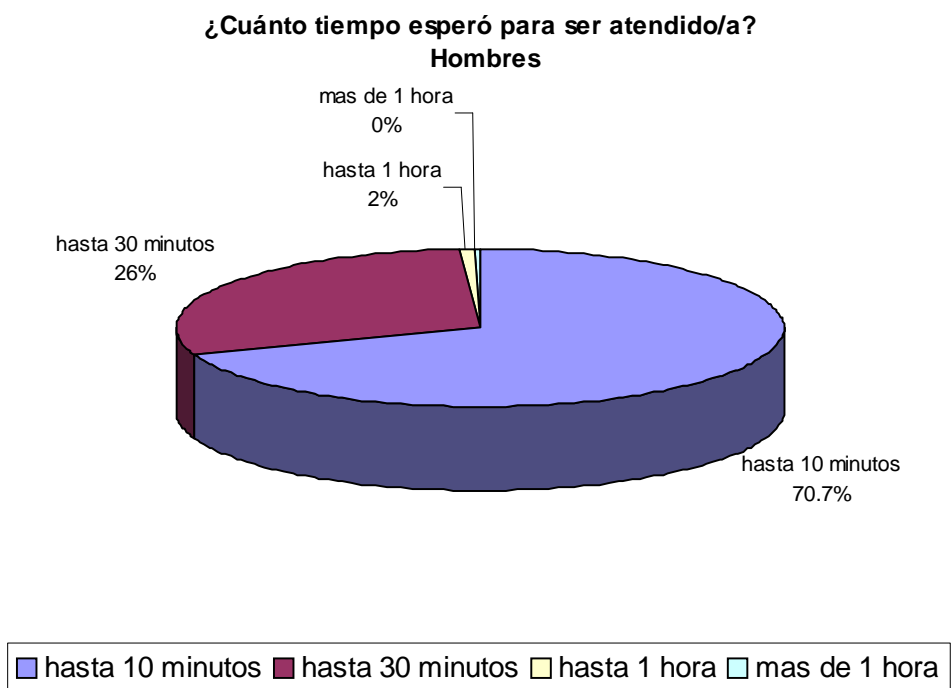
<b>Total</b>	<b>325</b>	<b>185</b>	<b>13</b>	<b>3</b>
<b>526</b>				

<b>Hombres</b>				
<b>Claridad de la información</b>				
	<b>Muy Buena</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>
Nivel Central	11	7	0	0
Arica y Parinacota	11	11	1	0
Tarapacá	16	6	1	0
Antofagasta	23	5	3	2
Atacama	4	14	2	0
Coquimbo	12	4	1	0
Valparaíso	20	5	1	0
O'Higgins	18	14	0	0
Maule	14	19	0	0
Bio Bio	28	8	2	0
Temuco	21	14	0	0
Los Lagos	19	13	0	0
Los Ríos	4	20	1	0
Aysén	21	3	2	0
Magallanes	22	3	0	0
Metropolitana	14	7	0	0
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>153</b>	<b>14</b>	<b>2</b>
<b>427</b>				

### ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido/a?

Las cifras proporcionales de esta pregunta son muy similares entre mujeres y hombres, excepto en el porcentaje de hombres que esperaron hasta una hora para ser atendidos que es mayor que el de mujeres. (0.9% de mujeres y un 2.4% de los hombres dijeron haber esperado hasta una hora para ser atendidos)

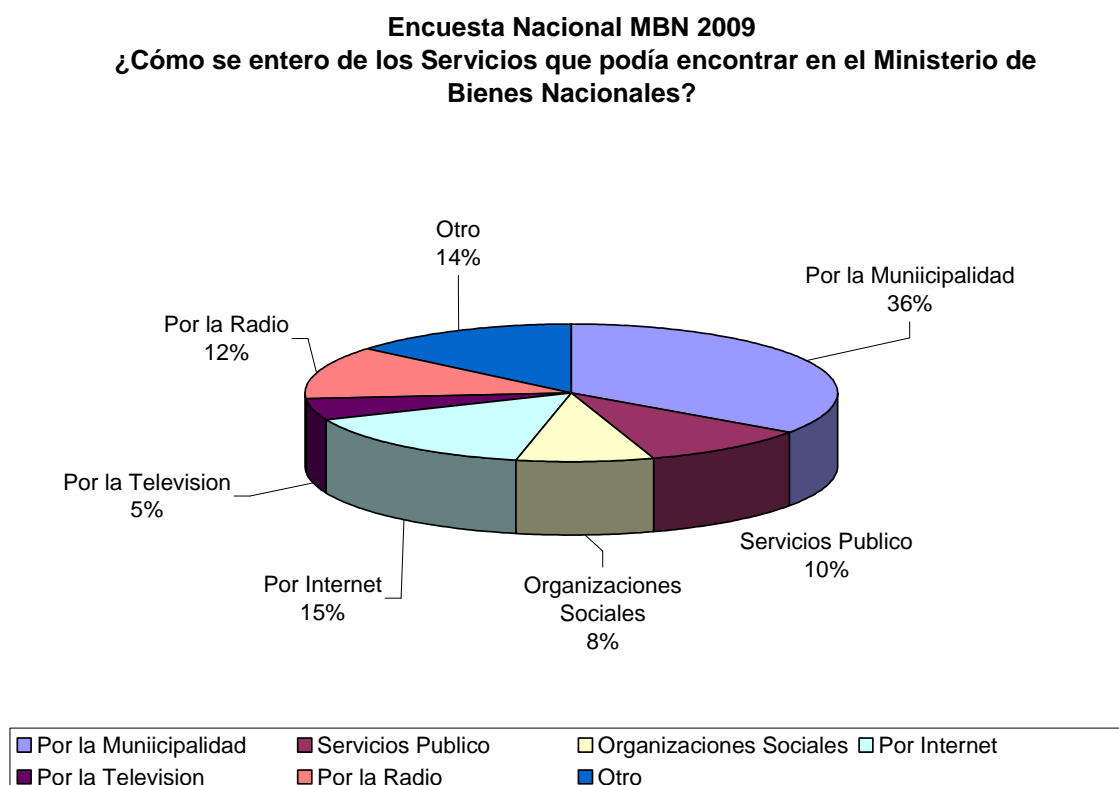
<b>Tiempo de espera</b>		
	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>
hasta 10 minutos	364	299
hasta 30 minutos	154	111
hasta 1 hora	5	10
mas de 1 hora	1	3
<b>Total</b>	<b>524</b>	<b>423</b>
<b>947</b>		



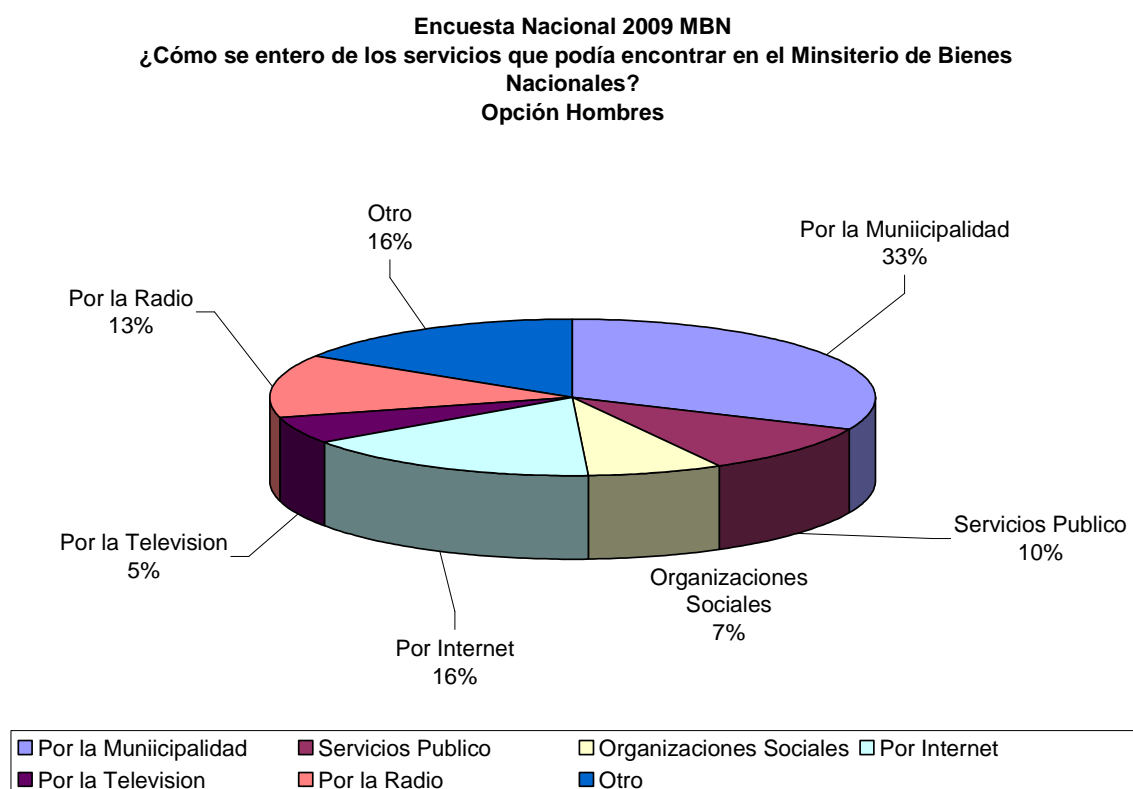
### ¿Cómo se enteró de los servicios ministeriales?

Es muy importante destacar el resultado de esta pregunta. Luego de haber realizado durante 9 años un trabajo sistemático de acciones destinadas a acercar la información de los servicios ministeriales a la ciudadanía trabajando con las Municipalidades, en esta encuesta la mayoría de las personas, tanto hombres como mujeres, informan que la primer vía de información de los servicios ministeriales es a través de los Municipios.

La Encuesta 2008 arrojó que un 24% de las personas conocieron el Ministerio a través de los Municipios.



## Hombres

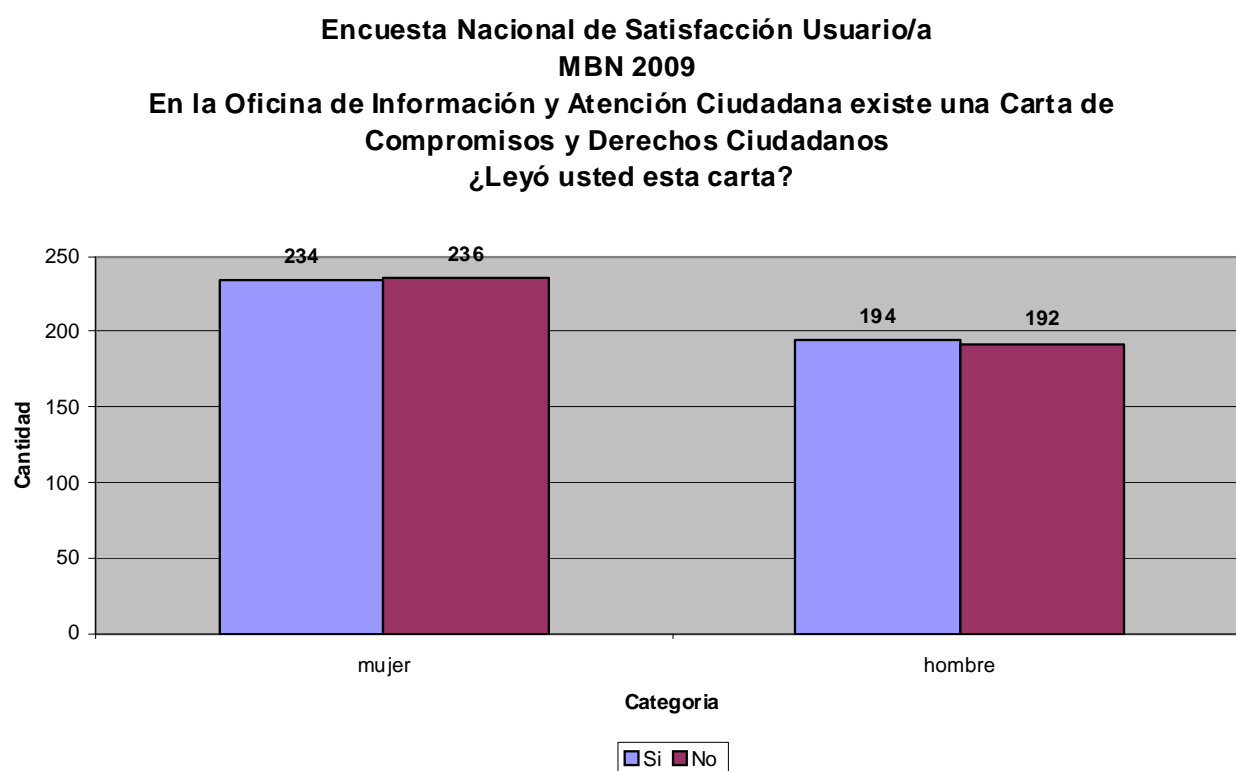


## Mujeres

**Encuesta Nacional MBN 2009**  
**¿Cómo se enteró de los servicios que podía encontrar en el Ministerio de Bienes Nacionales?**  
**Opción Mujeres**



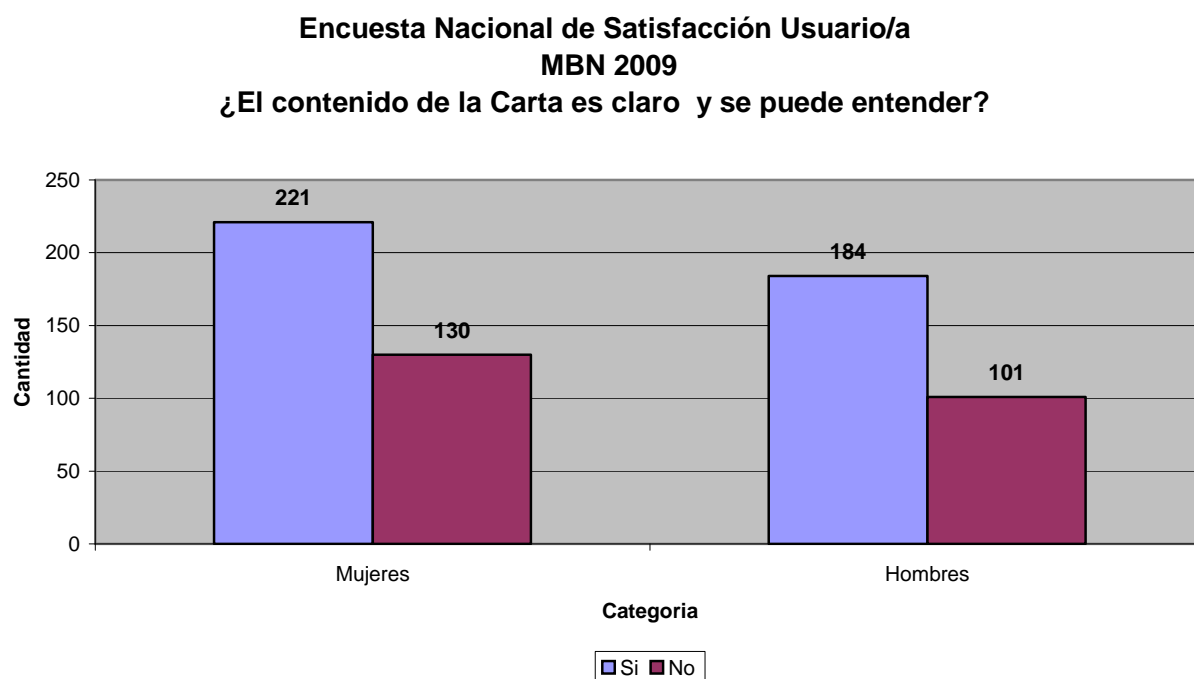
En la Oficina de Información y Atención Ciudadana existe una Carta de Compromisos y Derechos Ciudadanos, ¿Leyó usted esta carta?



Un 49.8% de las mujeres encuestadas y un 50.2% de los hombres Si leyeron la Carta de Compromisos y Derechos Ciudadanos.

De ese total un 94.4% de las mujeres y un 94.8% de los hombres consideraron el contenido claro.





## CONCLUSIONES

- ♦ Se observa por tercer año consecutivo que las mujeres tienen más disposición a responder las encuestas lo que significa una acción de participación ciudadana en la evaluación de la gestión del ministerio.

Esto marca un cambio cultural ya que los estudios de género de los años 90 han indicado que las mujeres eran más reacias a participar en actividades del mundo público.

- ♦ Otra conclusión de esta Encuesta Nacional 2009 es que se ha avanzado en la evaluación ciudadana sobre la calidad de la Información, el trato del personal y en la claridad de la información entregada. En todas las regiones la evaluación mejoró con relación a las encuestas 2007 y 2008. Esto se observa tanto en la pregunta de la Calidad de la atención como sobre la Claridad de la información.

- ♦ Los resultados de la Encuesta dan cuenta que se ha logrado el objetivo de acercar la información de los servicios ministeriales llevándola a las comunas y trabajando con los Municipios. Estos espacios son los más cercanos a la ciudadanía por lo que es muy relevante que ellos puedan entregar información sobre nuestros servicios y de los distintos dispositivos de información que se han instalado a nivel nacional en el Ministerio.

Desde la perspectiva de la equidad de género el trabajo con los Municipios facilita particularmente el acceso de las mujeres a la información gubernamental porque son en general ellas quienes están a cargo de la familia y por lo tanto les resulta más fácil acudir a los Municipios que viajar a las Capitales regionales para saber sobre sus trámites. Esto les ahorra tiempo y recursos económicos

- ♦ También se detecta en los resultados un menor tiempo de espera de nuestros usuarios para ser atendidos y una mejor comprensión de la información entregada en la Carta de Derechos Ciudadanos
- ♦ Se detectó que las mujeres evaluaron de mejor forma la atención recibida, la claridad de la información así como los tiempos de espera

UNIDAD DE INFORMACION Y ATENCION CIUDADANA

Diciembre 2009

