

“PLANES DE MEJORA EN PROCESOS DE ATENCIÓN SIAC Y DCPR MINISTERIO DE BIENES NACIONALES” INFORME FINAL



Cliente:



PREPARADO POR:



INTRODUCCIÓN	3	
		5 OBJETIVOS DEL ESTUDIO
ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	6	
		7 MARCO METODOLÓGICO
PRINCIPALES RESULTADO	14	
		15 CANAL PRESENCIAL
CANAL TELEFÓNICO	51	
		71 CANAL WEB
ANÁLISIS COMPARATIVO	83	
		91 ANÁLISIS INFERENCIAL
PLANES DE MEJORA	97	
		114 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente documento tiene por objetivo dar a conocer los resultados de la evaluación de satisfacción usuaria del Ministerio de Bienes Nacionales para el año 2015. La aplicación periódica de esta medición le permite al Servicio de Información y Atención Ciudadana, monitorear y realizar seguimiento a la calidad del servicio que le entrega a sus usuarios/as a la comunidad cuando se solicitan, tramitan o consulta por asuntos relativos a Bienes Nacionales.

En ese marco, la investigación tiene por objetivo producir y recopilar información de las 3 modalidades de atención de las que dispone el ministerio para hacerse cargo de las peticiones de la comunidad. Estas 3 modalidades fueron abarcadas mediante encuestas que se llevaron a cabo a través de distintos medios, ya sea presencialmente, telefónicamente como la web.

El documento indica en un primer apartado cuáles fueron las decisiones metodológicas que permitieron sentar las bases de la investigación presente. Luego analiza de manera separada cada uno de los canales de atención, mediante datos descriptivos, para luego continuar con análisis inferenciales que agrupan a los 3 modos de atención.

Finalmente en base a los análisis, se proponen planes de mejoras que permitan tomar en consideración las brechas constatadas y proponer sugerencias de acciones orientadas a aportar a la decisión que tengan como



OBJETIVOS DEL ESTUDIO

OBJETIVO GENERAL SIAC

Conocer la percepción que tienen los/as usuarios/as sobre el Servicio de Información y Atención Ciudadana que brinda el Ministerio de Bienes Nacionales a través de sus diferentes espacios de atención

El presente estudio corresponde a la medición de satisfacción usuaria para el año 2015. Esta evaluación se enmarca dentro de una serie de mediciones de satisfacción realizadas anteriormente durante los años 2012, 2013 y 2014.

La serie de mediciones busca evaluar diferentes dimensiones de la atención del SIAC con sus usuarios, y con ello medir el nivel de satisfacción con la institución. De modo que se toma en consideración los 3 canales de atención mediante los cuales los funcionarios pueden acudir, ya sea **presencialmente, telefónicamente o virtualmente**.

Las dimensiones de evaluación de la atención varían dependiendo de los canales, no obstante a nivel general se consideran:

1. Caracterización del Encuestado
2. Inicio del trámite y/o solicitud
3. Respuesta Entrega entregada
4. Evaluación general del Servicio del Ministerio de Bienes Nacionales

La profundidad de cada una de estas dimensiones variará según el canal que se evalúe, entendiendo que son disímiles las atenciones entre un servicio que se entrega presencialmente, telefónicamente y virtualmente.



MARCO METODOLÓGICO

Diseño de la investigación

El presente documento da a conocer los resultados de la investigación realizada para la evaluación de satisfacción usuaria del Ministerio al año 2015, la cual se diseñó de manera:

- **No experimental**
- **Transeccional**

Se consideró una evaluación no experimental puesto que tiene como objetivo observar y analizar el comportamiento de los usuarios del Ministerio en un contexto cotidiano, de forma posterior a la atención entregada a través de consultas, solicitud o trámites. Asimismo, se consideró una aplicación transeccional, en tanto se evaluó en un periodo único. No obstante la medición se haya realizado en un solo momento, el estudio en sí mantiene la estructura de mediciones anteriores, considerando la relevancia de la trazabilidad de las evaluaciones, y el seguimiento a la satisfacción general de los usuarios que realiza el Ministerio.

Técnicas de producción de la información

El proceso de producción de la información del estudio se llevo a cabo mediante 3 modalidades de aplicación:

- Encuestas Presenciales (Autoplicadas)
- Encuestas Telefónicas en sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interviews) (Aplicadas con un Encuestador)
- Encuestas Web (Autoaplicadas)

Esto en base a que la atención que entrega el Ministerio de Bienes Nacionales es a través de 3 canales principales, a saber, Atención Presencial, Atención Telefónica y Atención Virtual (el virtual a su vez tiene 2 modalidades: a través de correo electrónico y a través del formulario de la página web).

Marco Muestral

Para efectos de este estudio se consideraron 3 marcos muestrales de referencias, diferenciados por el tipo de atención, presencial, telefónico, correo electrónico o plataforma web. De los cuales se mencionan sus respectivos marcos muestrales a continuación:

- Presencial: 2.041
- Telefónica : 5.358
- Web (Correo Electrónico + Plataforma Web): 440

Muestras

La muestra considera un total de **1.934 casos**, considerando un error muestral en base a cada una de los canales de atención, debido a que las aplicaciones serán diferenciadas para cada uno. Así, se calcularon los siguientes errores muestrales, asumiendo un 95% de confianza y varianza máxima ($P=0,5$) de los estimadores:

TIPO APLICACIÓN ENCUESTA	UNIVERSO	MUESTRA	ERROR	APLICACIONES REALIZADAS	ERROR
Presencial	2041	1300	±1,6%	1281	±1,7%
Telefónico	5358	534	±4%	544	±4%
Web	440	100	±8,6%	97	±8,8%
TOTAL	6839	1934		1922	

Distribución de aplicaciones

A continuación se indican las modalidades de selección de los casos para las muestras.:

- Para la aplicación web se distribuyeron correos electrónicos con la encuesta a la totalidad de contactos del marco muestral. Por tanto buscó censar a toda la población constatada como usuario en la base de datos.
- Para la aplicación telefónica se fueron llamando aleatoriamente los contactos dispuestos en la base de datos de usuarios constatados como parte de la población. Con lo cual se buscó generar una selección aleatoria que cumpliera con la muestra propuesta.
- Para el caso de la aplicación presencial, se distribuyeron encuestas a las oficinas del SIAC según la proporción de atenciones que se constatan como recibidas en la base de datos de usuarios presenciales. En la siguiente tabla se indican la distribución para cada una de las oficinas:

Of. Reg	Of. Prov	Of. Reg	Of. Prov	Of. Reg	Of. Reg	Of. Prov	Of. Reg	Of. Reg	Of. Reg	Of. Reg	Of. Reg	Of. Reg	Of. Prov	Of. Reg	Of. Prov	Of. Prov	Of. Reg	Of. Reg	Of. Reg	Of. Reg	Of. Reg
XV	I	II	II Calama	III	IV	IV Ovalle	V	VI	VII	VIII	IX	XIV	XIV La Unión	X	X Castro	X Osorno	XI	XII	RM	Nivel Central	TOTAL
29	28	109	50	95	170	47	112	61	4	71	22	24	38	51	122	32	29	10	128	71	1300

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

DISEÑO MUESTRAL

METODOLOGÍA DE ANÁLISIS

TIPOS DE ANÁLISIS

- Se realizarán análisis descriptivos diferenciados para cada uno de los canales de atención. En los cuales se hará una declaración de las respuestas que indicaron los usuarios y usuarias, a la vez que se observarán en detalle cruces de variables por Sexo, Edad y Oficina de Atención, donde las diferencias sean estadísticamente significativas. Para ello, se realizarán pruebas de medias y de proporciones entre todas las variables desagregadas por las variables de control anteriormente descritas, y en base al análisis de diferencias se graficarán y analizarán en mayor detalle. Para el resto de los cruces se asume que a nivel significativo no existen mayores diferencias, por lo que los análisis que pudieran realizarse serían de carácter espurio.
- Para aquellas variables en donde se evalúa con nota de 1 a 7 se realizarán análisis de satisfacción neta, con la finalidad de evaluar a la par con las mediciones anteriores, entendiendo las ventajas analíticas que conlleva este modalidad a nivel comparativo entre la insatisfacción y la satisfacción de los usuarios y usuarias.
- Posteriormente se realizarán análisis inferenciales, principalmente para observar la distribución de los usuarios y si existe la posibilidad de diferenciar a las personas atendidas por el Ministerio según sus características sociodemográficas.

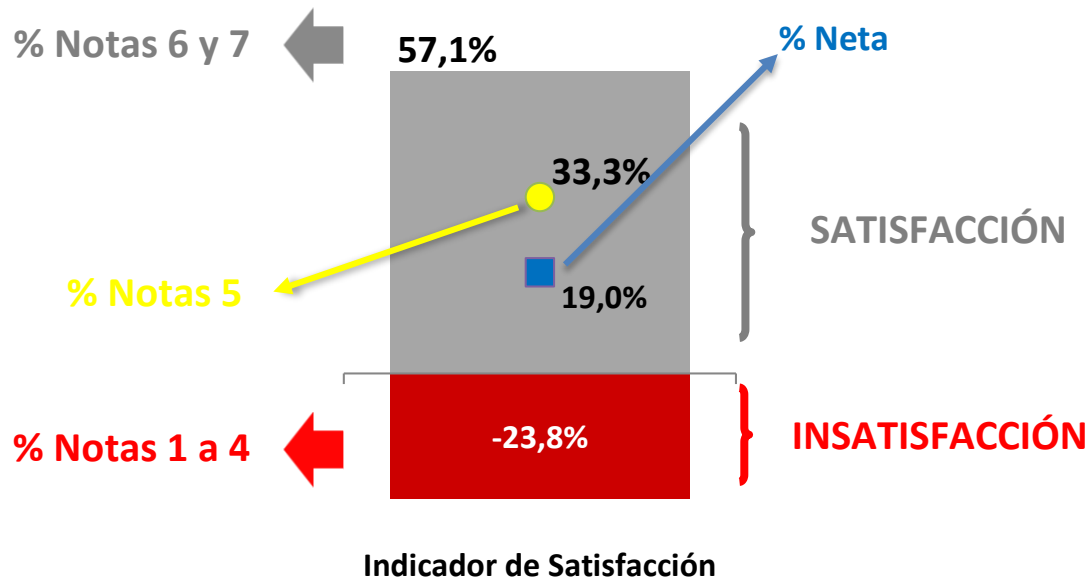
Medición de Satisfacción Neta

Para la estandarización de los niveles de satisfacción y facilitar la comparación de resultados se utilizó la satisfacción neta para cada una de las variables bajo análisis, a través de la aplicación de una escala de 1 a 7, donde el 1 representa una total insatisfacción y el 7 representa una total satisfacción.

Se trabajo con la siguiente fórmula para estandarizar y comparar los resultados, donde las nota 6 y 7 corresponden a usuarios satisfechos, las notas de 1 a 4 corresponden a usuarios insatisfechos. Para el caso de la nota 5, esta no se incluye dentro del modelo, puesto que se toma como valor neutro:

$$\text{SATISFACCIÓN NETA} = (\% \text{ de Nota 7} + \% \text{ de Nota 6}) - (\% \text{ de Notas 4 o menos})$$

Nomenclatura de Medición de la Satisfacción Neta



DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

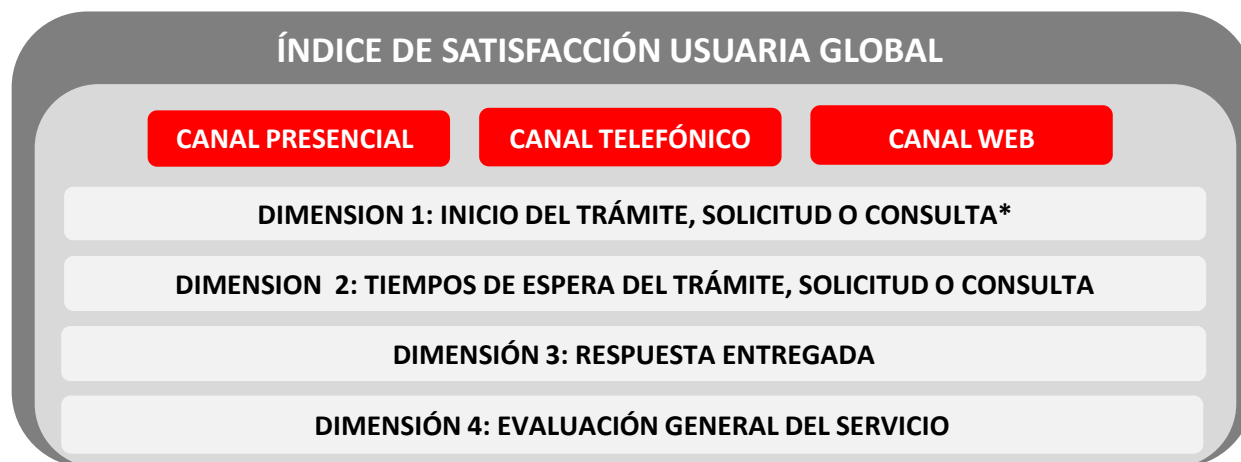
DISEÑO MUESTRAL

METODOLOGÍA DE ANÁLISIS

Índice de Satisfacción Usuaría

Sumado a los análisis de satisfacción neta, se propuso realizar una medición general de las satisfacciones de los canales de manera agrupada y ponderada en un índice de satisfacción. La construcción de un índice de este tipo permite otorgar una evaluación de los usuarios de manera ponderada a través de diferentes aspectos que componen el servicio y atención que entrega el Ministerio de Bienes Nacionales. De esta manera se busca distanciar la medición general de satisfacción a través de una única pregunta, y otorgarle una mirada integral a la evaluación de la labor realizada por la institución.

Para lo anterior, se seleccionaron 4 dimensiones que componen de manera global la satisfacción de lo usuarios. Estas fueron consensuadas con la contraparte, y se pensaron de manera que se mantuviera una medición transversal para los 3 canales de atención.



*Para el caso de la Dimensión 1 sobre el inicio del trámite solicitud o consulta, en la encuesta web esta se construyó en base a la evaluación de aspectos generales de la plataforma web que se consideran previos a la realización de la consulta. Por lo que, a diferencia de los otros dos canales, para el canal web se construyó un promedio en base a estos aspectos específicos. Esto en el marco de que el canal web no atiende trámites sino que solo consultas, pero se consensó la homologación de este apartado en función de que al igual que el resto de los canales, en el web también existe una instancia previa al inicio del trámite, solicitud o consulta.



PRINCIPALES RESULTADOS



CANAL PRESENCIAL

CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

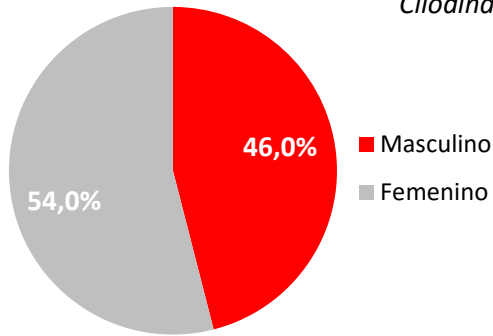
INICIO ATENCIÓN Y CONOCIMIENTO

EVALUACIÓN ATENCIÓN

EVALUACIÓN SERVICIO MBN

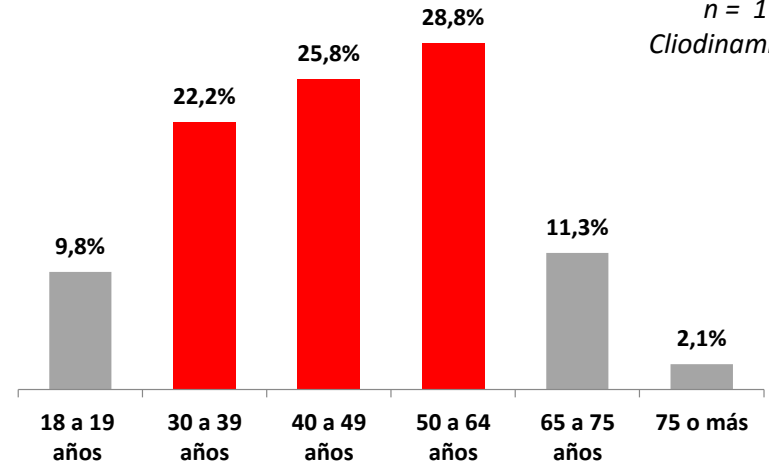
SEXO

n = 1152
Clodinamica Ltda.



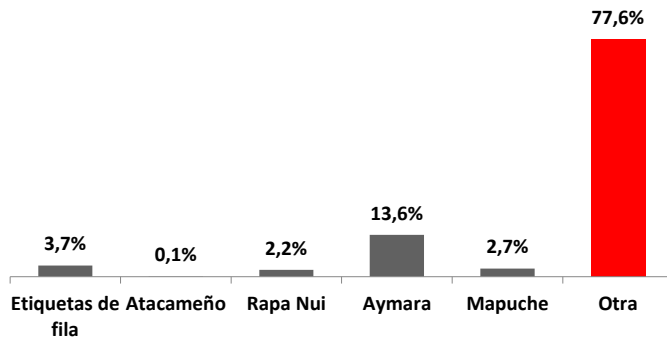
EDAD

n = 1147
Clodinamica Ltda.



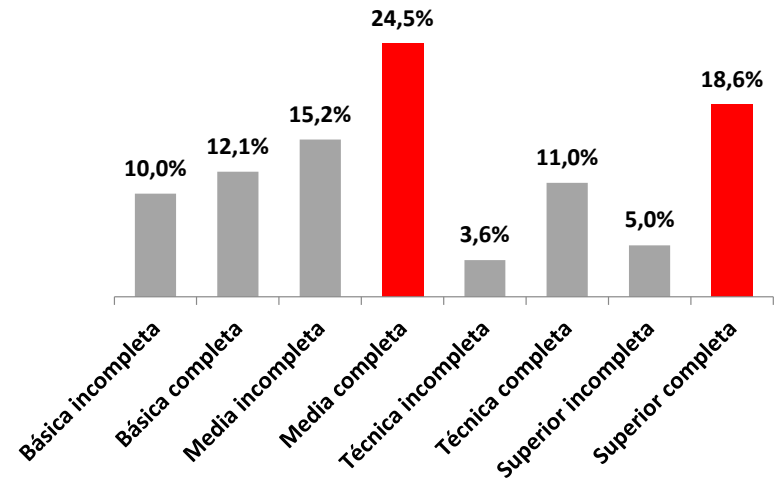
PUEBLO ORIGINARIO

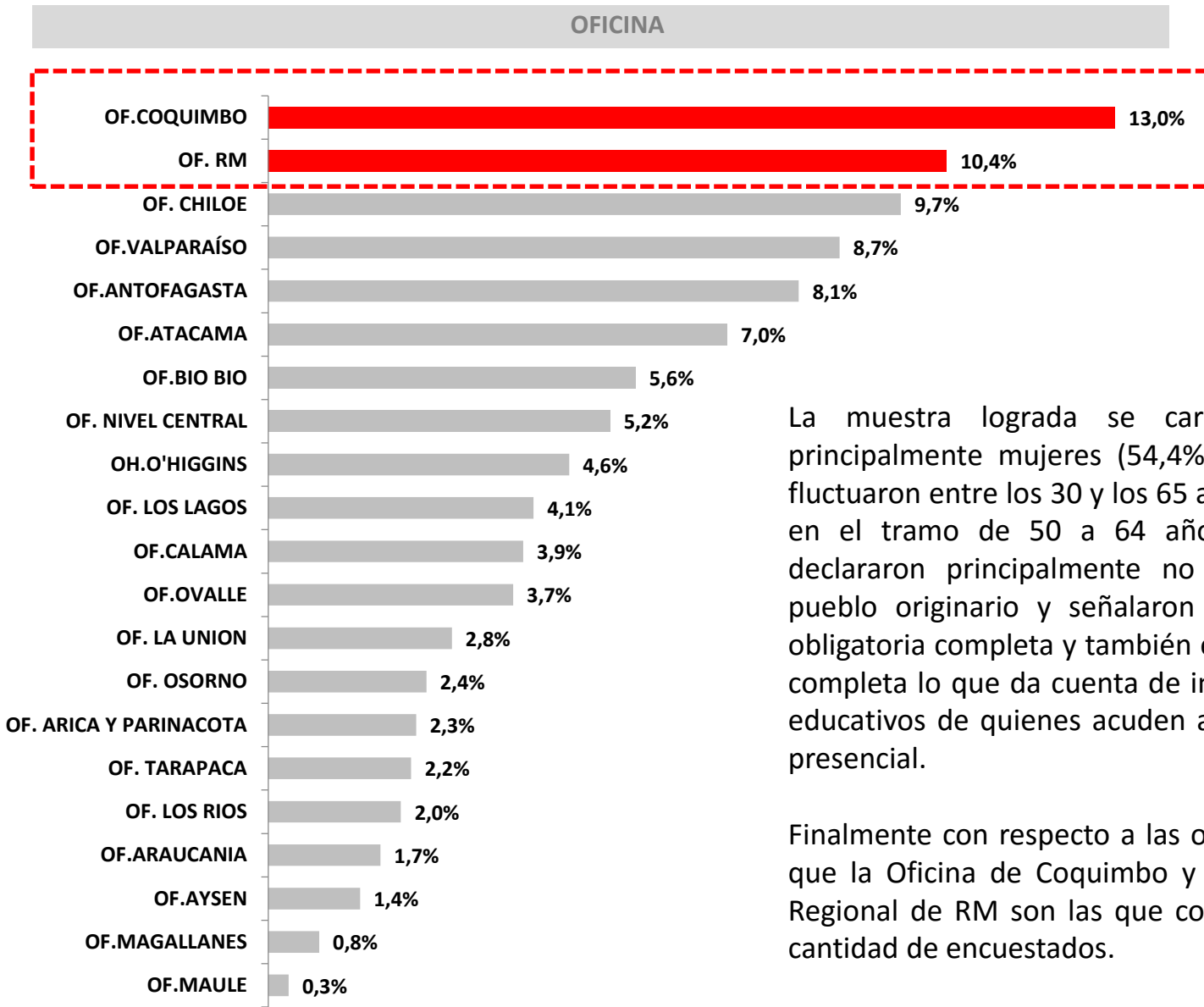
n = 674
Clodinamica Ltda.



NIVEL EDUCACIONAL

n = 1123
Clodinamica Ltda.

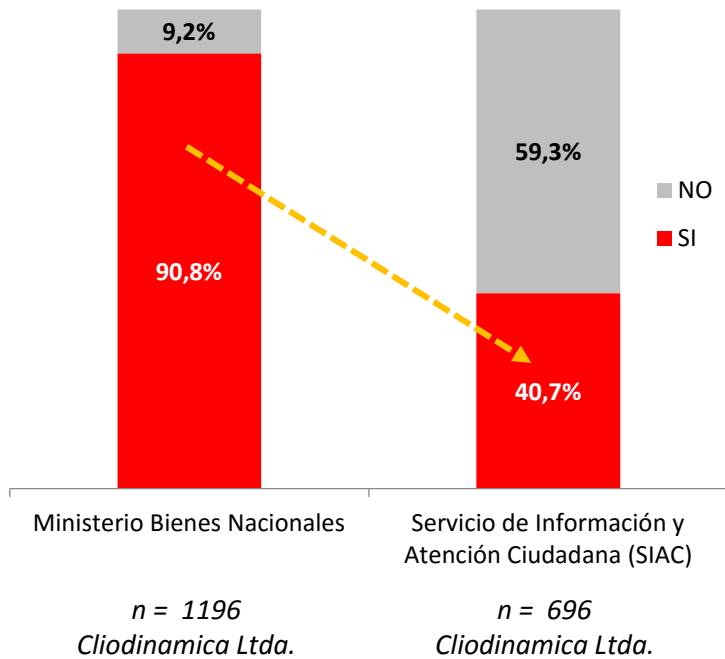




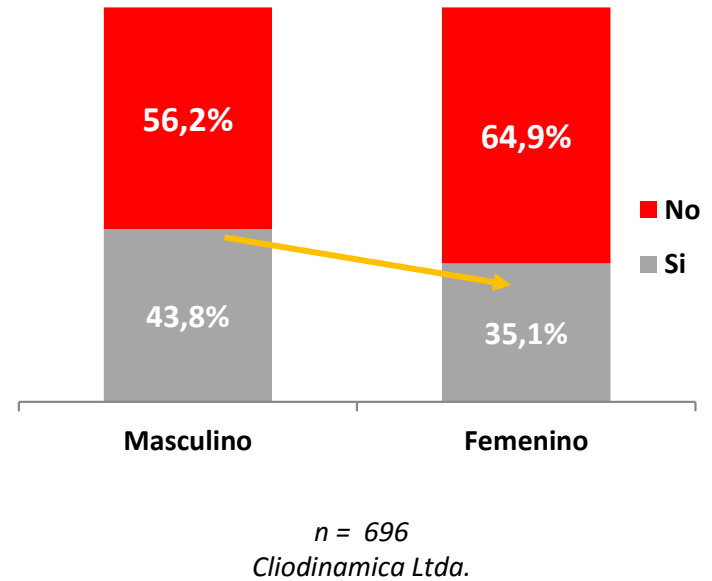
La muestra lograda se caracterizó por ser principalmente mujeres (54,4%), cuyas edades fluctuaron entre los 30 y los 65 años, siendo mayor en el tramo de 50 a 64 años. Estos usuarios declararon principalmente no pertenecer a un pueblo originario y señalaron tener escolaridad obligatoria completa y también educación superior completa lo que da cuenta de importantes niveles educativos de quienes acuden al MBN de manera presencial.

Finalmente con respecto a las oficinas, se observa que la Oficina de Coquimbo y la de la Dirección Regional de RM son las que concentran la mayor cantidad de encuestados.

Antes de requerir información o realizar un trámite, ¿Había escuchado hablar de...?



Desagregación según sexo



Con respecto a la información previa al inicio del trámite o solicitud, casi la totalidad de los usuarios/as señalaron haber escuchado antes del Ministerio de Bienes Nacionales (90,8%), porcentaje que baja a un 40,7% cuando se les pregunta sobre la existencia del SIAC.

En el conocimiento del SIAC entrega diferencias estadísticamente significativas según sexo. En ese sentido, se observa que son más los hombres quienes declaran haber escuchado mayormente del SIAC que las mujeres con un 43,8% sobre un 35,1%.

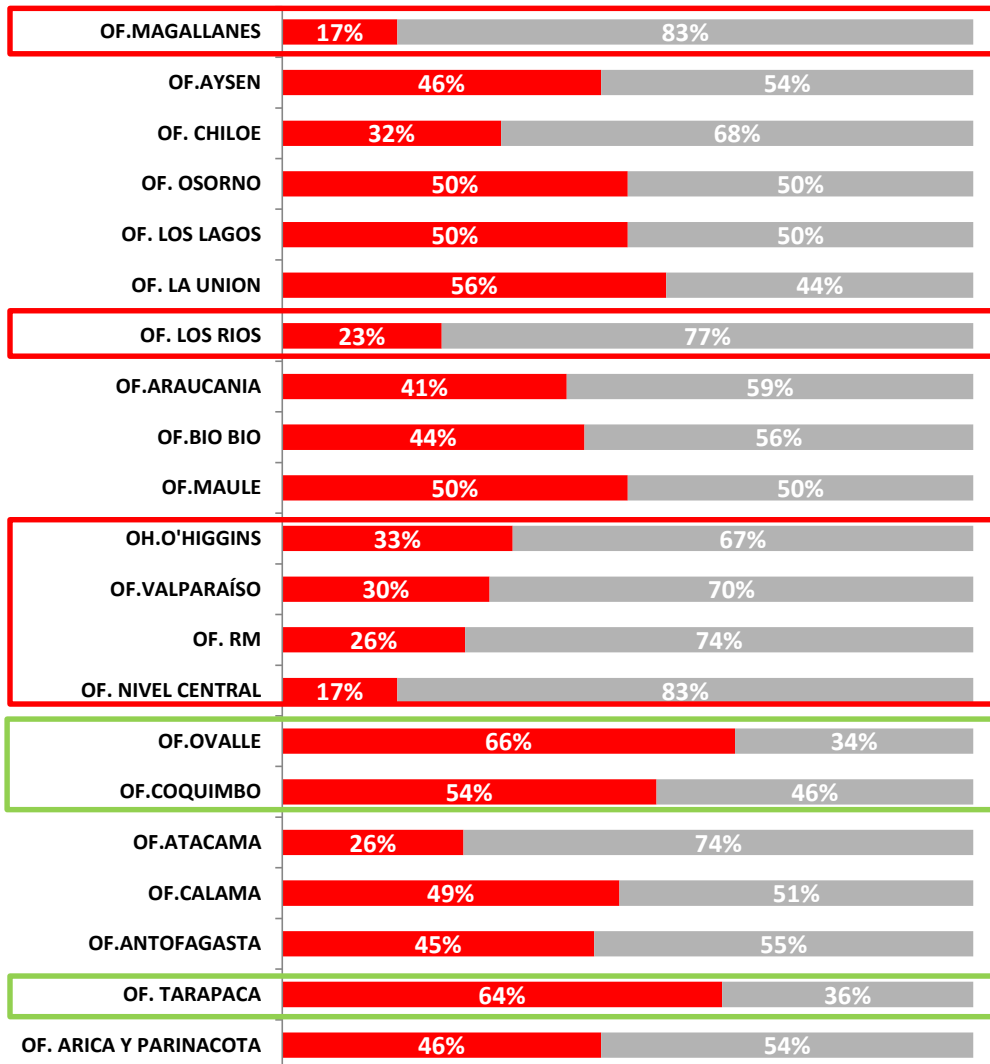
Antes de requerir información o realizar un trámite, ¿Había escuchado hablar de...? SIAC

Desagregación según Oficina

Al desagregar el conocimiento previo del SIAC por parte de los usuarios/as, se presentan diferencias significativas entre las oficinas, destacando como las que indican menos haber escuchado del SIAC a los casos de Magallanes, Los Ríos y las oficinas centrales que son RM, Nivel Central, O'Higgins y Valparaíso.

De las anteriores, es relevante reflexionar sobre la cantidad de atenciones que reciben proporcionalmente en comparación al resto, donde su nivel de trámites y/o solicitudes es alto, y no obstante ello, su conocimiento previo del SIAC es bajo en relación al resto de las oficinas.

Para el caso de las oficinas que tienen mayor conocimiento del SIAC, destacan los casos de Ovalle, Coquimbo y Tarapacá.



¿Cómo se enteró que el SIAC era la encargada de la información que necesitaba?

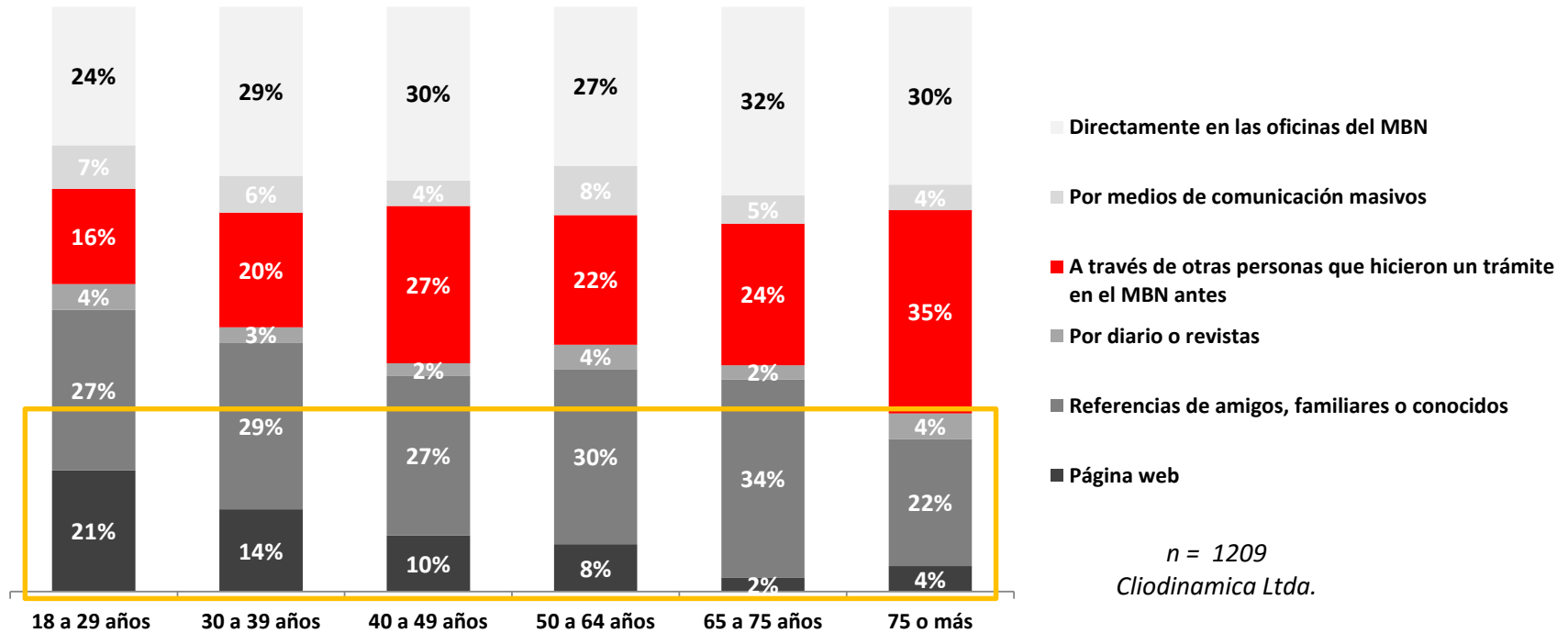


Ahora bien, al momento de enterarse que el SIAC era el organismo que podía orientar la solicitud o trámite, las principales fuentes relevadas son las redes personales (27,3%) y las propias oficinas del MBN con un 26,4%. Finalmente, al porte de otras personas que tramitaron previamente también es relevante con un 21,9% de menciones.

n = 1434
Cliodinamica Ltda.

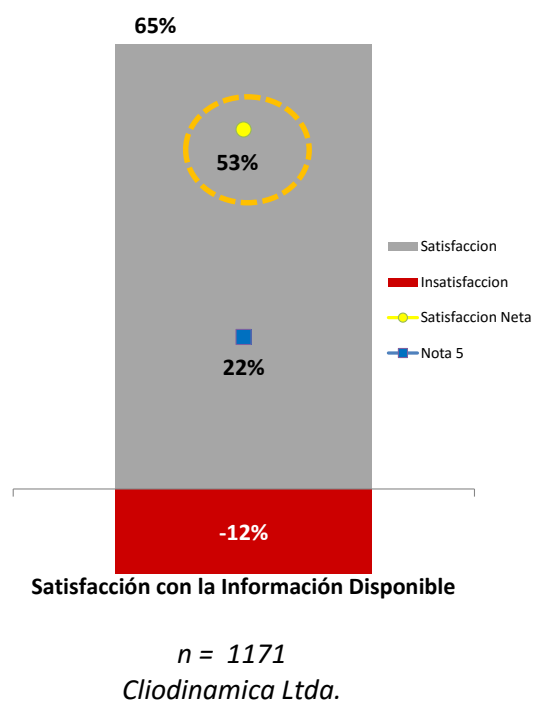
¿Cómo se enteró que el SIAC era la encargada de la información que necesitaba?

Desagregación según edad



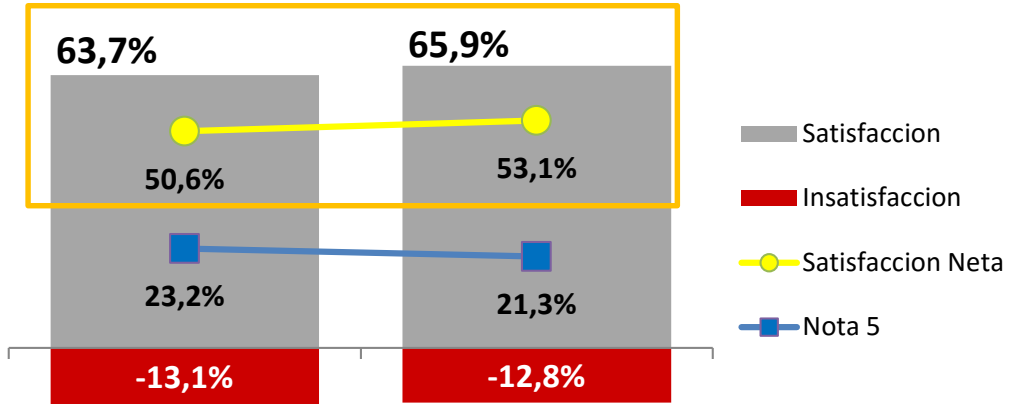
Los anteriores resultados arrojaron diferencias significativas según la edad de los usuarios/as, en ese sentido, se observa que quienes se enteraron por la página web tienden a disminuir a medida que aumenta la edad, mientras que las referencias de amigos, se mantienen estables en todos los grupos. En el caso de los que declararon enterarse por otros usuarios/as el porcentaje tiende a aumentar a medida que aumenta la edad, al igual que el asistir directamente a las oficinas.

En relación a la difusión del Ministerio y de sus Servicios, ¿Cómo evalúa la información disponible?



Satisfacción con la Información Disponible
 n = 1171
 Clodinamica Ltda.

Desagregación según sexo



Masculino Femenino
 n = 802
 Clodinamica Ltda.

Ahora bien, en lo que respecta a la evaluación de la difusión del servicio de Ministerio de Bienes Nacionales, se obtiene un 65% de satisfacción y un 12% de insatisfacción, lo que da cuenta de un 53% de satisfacción neta, porcentaje que lo ubica en el tramo medio de evaluación. De esta manera, se estarían referenciado brechas en lo que respecta a la información previa y orientación al inicio del trámite.

La evaluación presenta diferencias estadísticamente significativas según sexo del encuestado. En ese sentido, se observa que son las mujeres quienes tienden a evaluar mejor la información disponible antes de empezar el trámite por sobre los hombres.

En relación a la difusión del Ministerio y de sus Servicios, ¿Cómo evalúa la información disponible?

Desagregación según Oficina

OFICINA	n	Insatisfacción	Satisfacción	Satisfacción Neta	Nota 5
OF. ARICA Y PARINACOTA	28	-3,6%	78,6%	75,0%	17,9%
OF. TARAPACA	28	-10,7%	60,7%	50,0%	28,6%
OF. ANTOFAGASTA	90	-26,7%	56,7%	30,0%	16,7%
OF. CALAMA	49	-2,0%	71,4%	69,4%	26,5%
OF. ATACAMA	72	-12,5%	68,1%	55,6%	19,4%
OF. COQUIMBO	153	-18,3%	68,6%	50,3%	13,1%
OF. OVALLE	44	-13,6%	68,2%	54,5%	18,2%
OF. NIVEL CENTRAL	60	-15,0%	61,7%	46,7%	23,3%
OF. RM	118	-12,7%	39,8%	27,1%	47,5%
OF. VALPARAÍSO	105	-6,7%	78,1%	71,4%	15,2%
OH. O'HIGGINS	54	-13,0%	61,1%	48,1%	25,9%
OF. MAULE	4	-25,0%	75,0%	50,0%	0,0%
OF. BIO BIO	72	-9,7%	75,0%	65,3%	15,3%
OF. ARAUCANIA	21	0,0%	57,1%	57,1%	42,9%
OF. LOS RIOS	24	-4,2%	75,0%	70,8%	20,8%
OF. LA UNION	36	0,0%	80,6%	80,6%	19,4%
OF. LOS LAGOS	51	-2,0%	88,2%	86,3%	9,8%
OF. OSORNO	29	-6,9%	89,7%	82,8%	3,4%
OF. CHILOE	111	-18,9%	48,6%	29,7%	32,4%
OF. AYSÉN	15	-13,3%	73,3%	60,0%	13,3%
OF. MAGALLANES	7	-14,3%	57,1%	42,9%	28,6%
n total				1171	

La información presentada entregó diferencias estadísticamente significativas según las oficinas encuestadas. En ese sentido, las evaluaciones más bajas se dieron en las oficinas de RM (27,1% de s.neta) y Chiloé con un 29,7% de s.neta. En el caso contrario, la Oficina de Los Lagos obtuvo la mayor evaluación con un 86,3% de s.neta seguida de la Oficina de Osorno con un 82,8% de s.neta en lo que se refiere a la evaluación disponible de MBN y sus servicios.

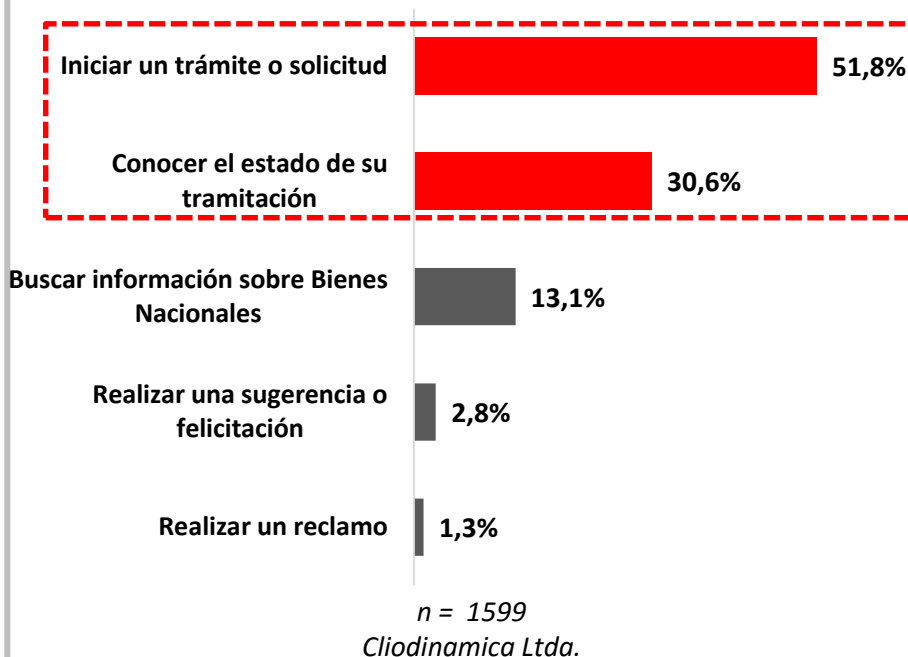
¿Por qué motivos se ha acercado el Ministerio de Bienes Nacionales?

CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

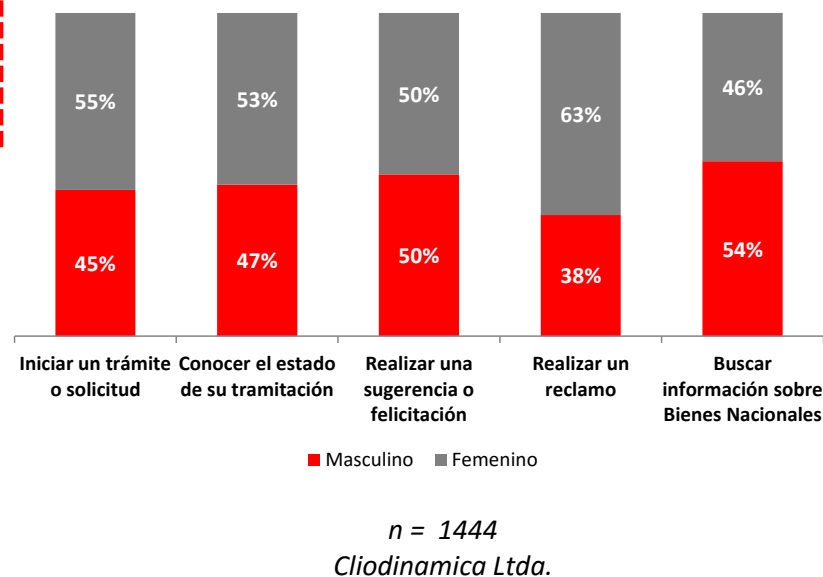
INICIO ATENCIÓN Y CONOCIMIENTO

EVALUACIÓN ATENCIÓN

EVALUACIÓN SERVICIO MBN



Desagregación según sexo



Con respecto a los motivos principales para acercarse al MBN aparece en primer lugar el iniciar un trámite o solicitud con un 51,8% de menciones y en segundo lugar el Conocer sobre el estado de la tramitación con un 30,6% de menciones. Estos resultados dan cuenta que al menos el grueso de los usuarios del MBN visitan en 2 oportunidades sus instalaciones.

Los motivos para acercarse al MBN también presentan diferencias estadísticamente significativas según sexo. De esta manera, las mujeres se acercan más para conocer el estado de la tramitación (53%), realizar reclamos (63%) e iniciar un trámite o solicitud (55%), mientras que los hombres se acercan más para buscar información de Bienes nacionales (54%). Ambos se acercan en igual medida a realizar una sugerencia o felicitación.

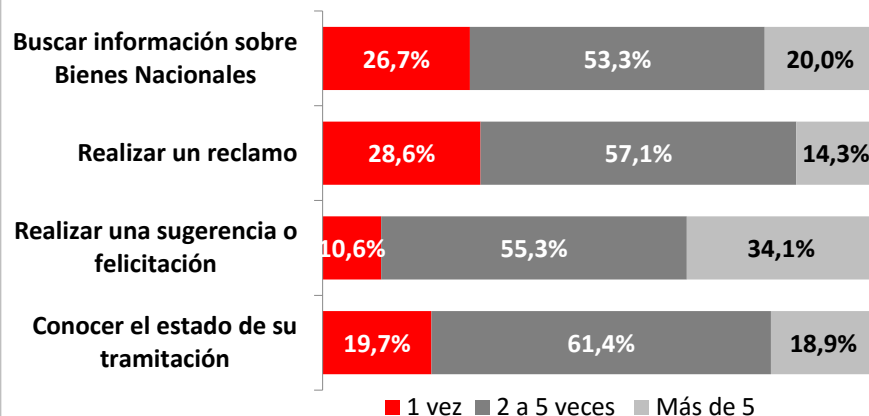
CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

INICIO ATENCIÓN Y CONOCIMIENTO

EVALUACIÓN ATENCIÓN

EVALUACIÓN SERVICIO MBN

¿En cuántas ocasiones?

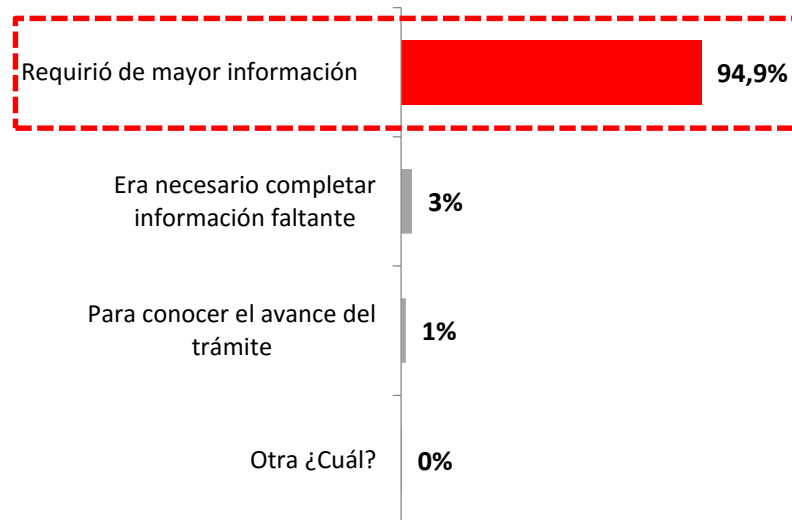


n = 234
Clodinamica Ltda.

De los usuarios/as que indicaron sus motivos de asistencia al MBN, a su vez indicaron que en varias ocasiones han tenido que volver al MBN para informarse de su tramitación o solicitud, o señalar una sugerencia o reclamo.

Esto en cierta medida sienta un precedente de que dada la complejidad de los trámites los usuarios/as tienen no resuelven sus dudas en una sola instancia.

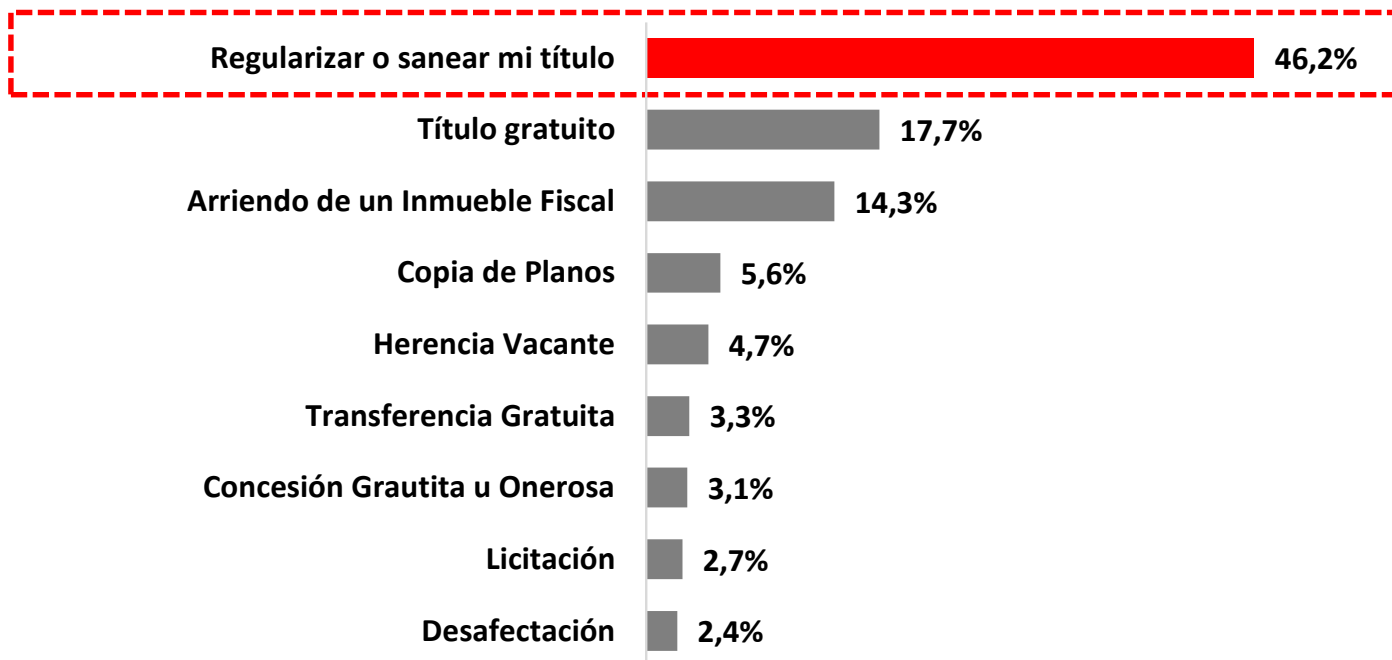
¿Por qué ha tenido que volver?



n = 961
Clodinamica Ltda.

De los usuarios/as que señalaron haber vuelto en más de una ocasión al MBN, la principal razón esgrimida es que se requirió mayor información. Esto está en concordancia con lo señalado en la evaluación general del proceso de difusión, aunque también es factible atribuirlo a la complejidad de los trámites realizados.

¿A qué trámite vino?



n = 1301

Clodinamica Ltda.

Con respecto a los tipos de trámites o solicitudes, el 46,2% de los usuarios/as encuestados señaló que se acercó para realizar trámites que tienen que ver con la regularización o saneamiento de un título de dominio.

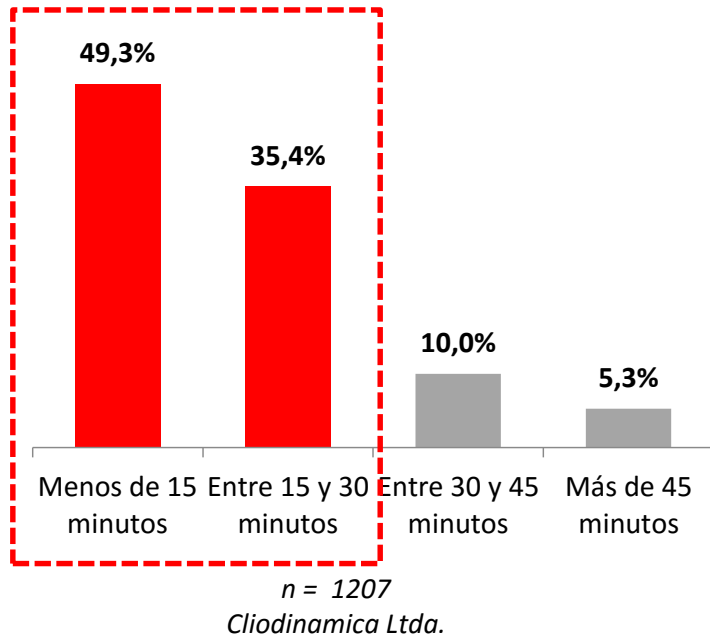
¿A qué trámite vino?

Desagregación según oficina

OFICINA	Título gratuito	Regularizar o sanear mi título	Arriendo de un Inmueble Fiscal	Licitación	Herencia Vacante	Transferencia Gratuita	Concesión Gratuita u Onerosa	Desafectación	Copia de Planos
OF. REG. XV	0%	25%	58%	0%	4%	0%	4%	8%	0%
OF.REG. I	13%	16%	48%	10%	3%	0%	6%	3%	0%
OF. REG II	5%	11%	60%	8%	3%	1%	3%	0%	9%
OF. PROV CALAMA	17%	19%	43%	4%	0%	0%	6%	9%	2%
OF.REG III	18%	44%	21%	1%	1%	5%	4%	3%	3%
OF.REG IV	17%	55%	16%	1%	1%	4%	2%	0%	4%
OF.OVALLE	27%	49%	0%	0%	3%	5%	0%	0%	16%
OF. N. CENTRAL	8%	80%	2%	0%	6%	2%	2%	0%	0%
OF. RM	15%	59%	6%	2%	15%	2%	0%	1%	1%
OF. REG V	20%	69%	1%	0%	6%	0%	3%	0%	1%
OF.REG VI	21%	66%	4%	2%	6%	2%	0%	0%	0%
OF.REG VII	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
OF.REG VIII	11%	71%	4%	1%	1%	1%	1%	1%	7%
OF.REG IX	13%	70%	0%	9%	0%	0%	0%	0%	9%
OF. REG XIV	38%	54%	0%	0%	4%	4%	0%	0%	0%
OF. REG LA UNIÓN	29%	60%	0%	3%	0%	3%	3%	0%	3%
OF. REG X	38%	60%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
OF. PROV OSORNO	30%	61%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	4%
OF.PROV CHILOE	36%	36%	2%	3%	4%	6%	2%	2%	9%
OF.REG XI	12%	12%	35%	6%	0%	12%	18%	6%	0%
OF. REG XII	0%	80%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

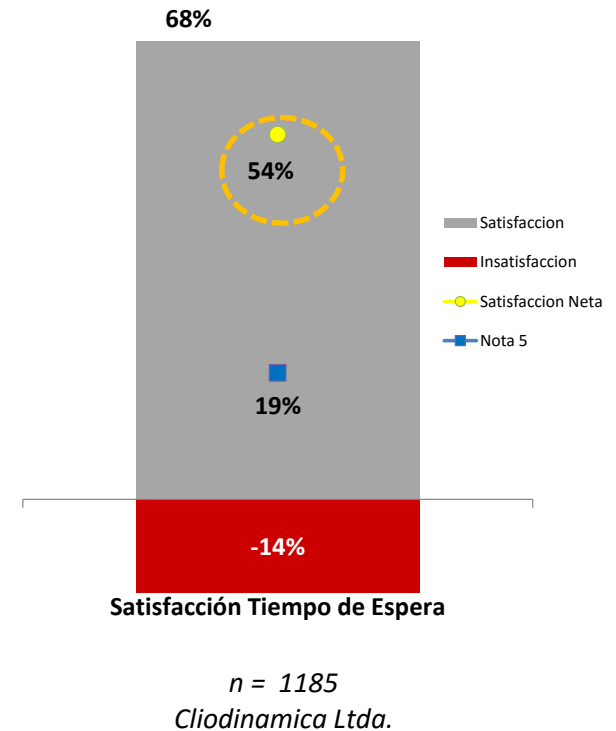
Con respecto a los tipos de trámites o solicitudes, se observan diferencias significativas entre los trámites realizados por cada oficina. De los cuales si bien los prioritarios son la regularización y la obtención de un título de dominio, puesto que son los indicados como de mayor porcentaje a nivel general, se logra evidenciar que hay oficinas donde uno de los segundos trámites de mayor frecuencia corresponde al arriendo de un inmueble fiscal.

¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido o atendida por su trámite y/o solicitud?



En lo referente al tiempos de espera, casi la mitad de los encuestados/as (49,3%) indicó que esperó menos de 15 minutos para ser atendido, seguido de un 35,4% que indicó haber esperado entre 15 y 30 minutos. Con todo un 84,7% indica que para ser atendido requieren menos de media hora.

¿Cuán satisfecho se encuentra con el tiempo de espera?



Los tiempos de espera se condicen con los resultados obtenidos en al satisfacción entregada por los usuarios/as. en ese sentido, un 68% señaló declararse satisfecho y un 14% insatisfecho, dejando una satisfacción neta de 54% que la ubica en un tramo medio de la escala de evaluación indicando aún una brecha por mejorar.

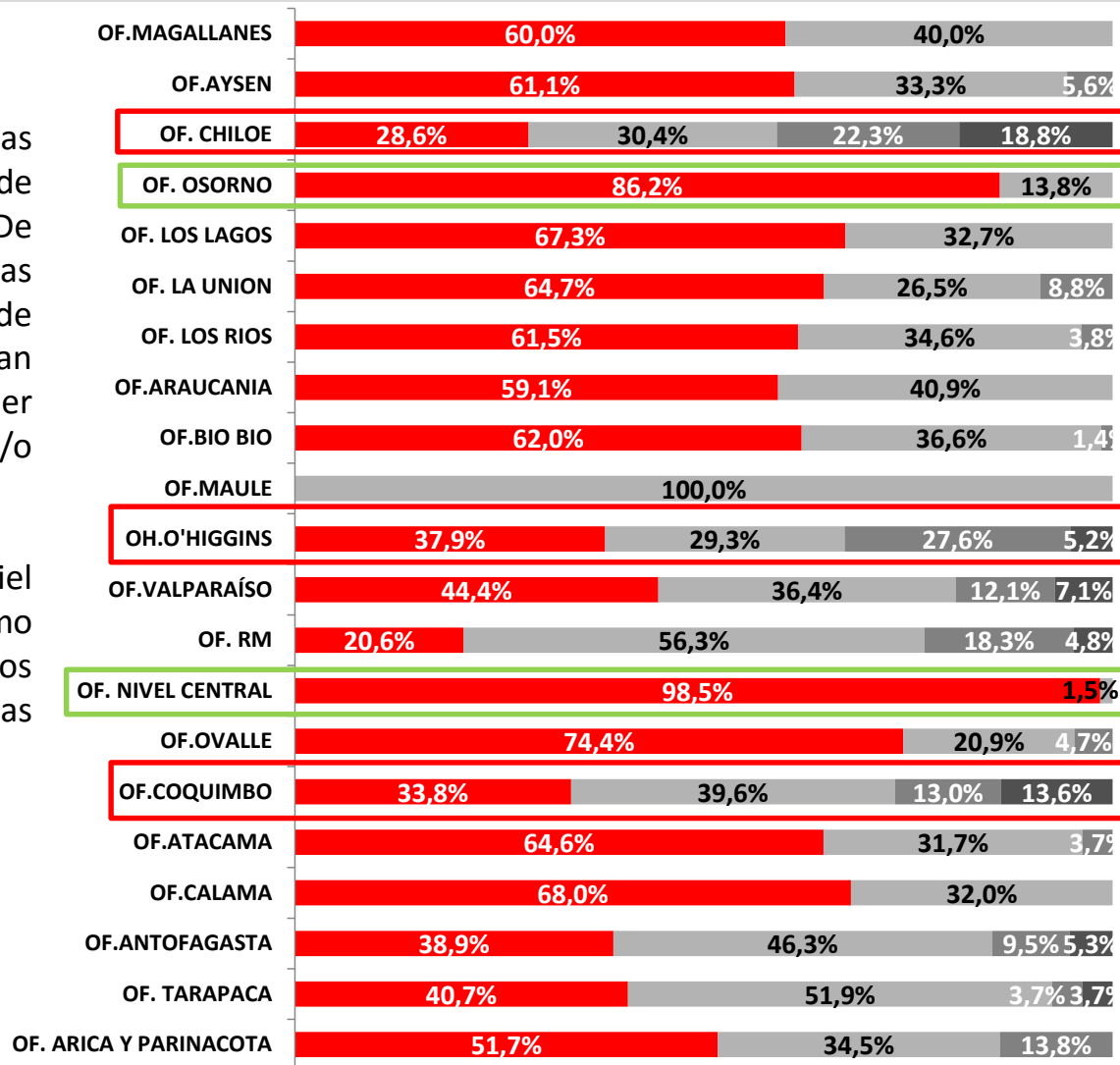
¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido/a por su trámite y/o solicitud?

Desagregación según Oficina

Se observan diferencias significativas al diferenciar entre los tiempos de espera y las oficinas de atención. De esta desagregación resaltan las oficinas de Chiloé, O’Higgins y la de Coquimbo, en las cuales se señalan mayores tiempos de espera para ser atendidos por los trámites y/o solicitudes.

Por el otro lado, las oficinas del Niel Central y la de Osorno como aquellas donde hay menos tiempos de espera que en el resto de las oficinas.

*n = 1207
Clodinamica Ltda.*



■ Menos de 15 min. ■ Entre 15 a 30 min. ■ Entre 30 y 45 min. ■ Más de 45 min.

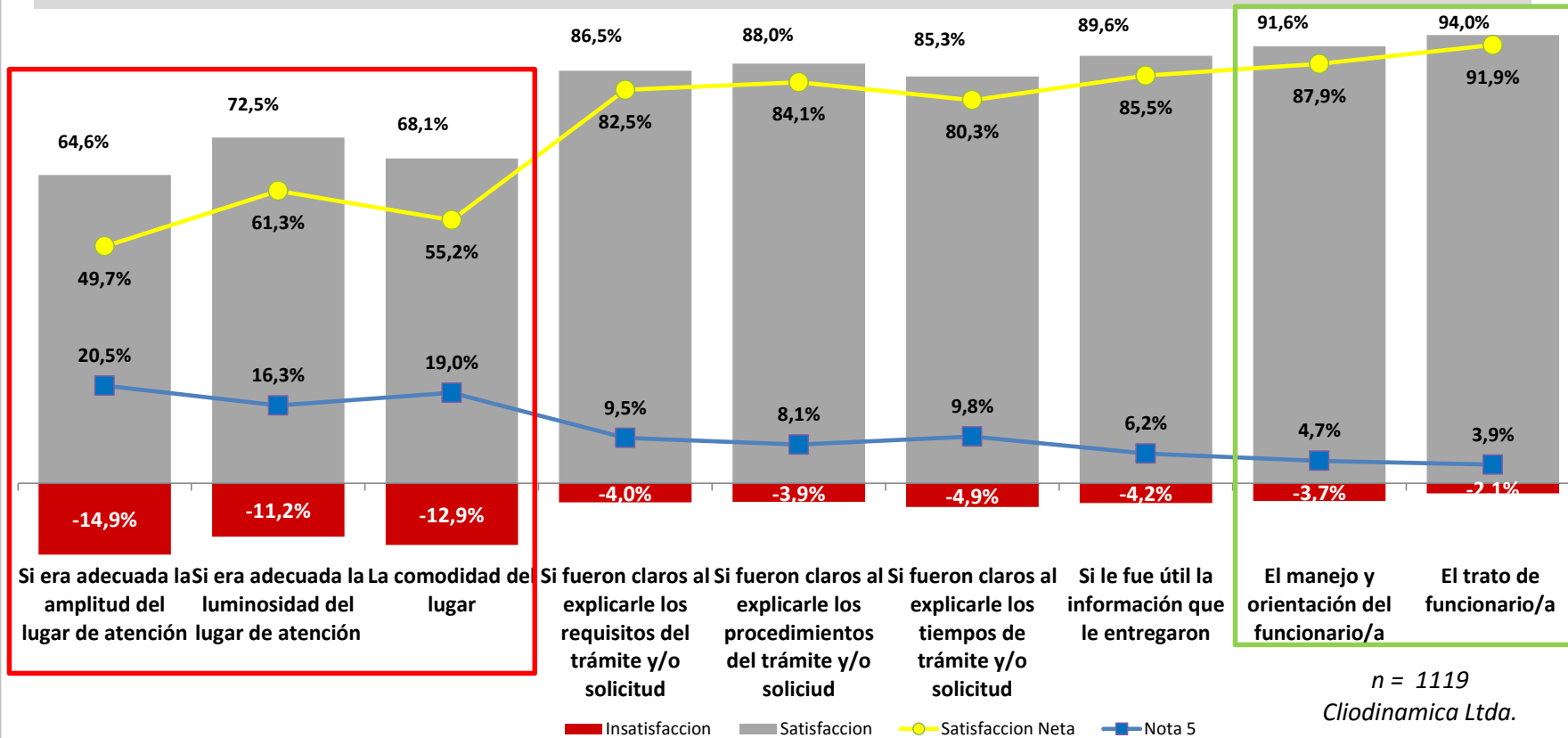
¿Cuán satisfecho se encuentra con el tiempo de espera?

Desagregación según Oficina

OFICINA	n	Insatisfaccion	Satisfaccion	Satisfaccion Neta	Nota 5
OF. ARICA Y PARINACOTA	29	-6,9%	79,3%	72,4%	13,8%
OF. TARAPACA	27	-7,4%	81,5%	74,1%	11,1%
OF. ANTOFAGASTA	95	-13,7%	51,6%	37,9%	34,7%
OF. CALAMA	50	-2,0%	86,0%	84,0%	12,0%
OF. ATACAMA	76	-5,3%	86,8%	81,6%	7,9%
OF. COQUIMBO	151	-23,8%	57,6%	33,8%	18,5%
OF. OVALLE	42	-16,7%	66,7%	50,0%	16,7%
OF. NIVEL CENTRAL	63	-1,6%	95,2%	93,7%	3,2%
OF. RM	123	-12,2%	51,2%	39,0%	36,6%
OF. VALPARAÍSO	98	-16,3%	70,4%	54,1%	13,3%
OH. O'HIGGINS	58	-24,1%	48,3%	24,1%	27,6%
OF. MAULE	4	-25,0%	75,0%	50,0%	0,0%
OF. BIO BIO	70	-1,4%	95,7%	94,3%	2,9%
OF. ARAUCANIA	22	0,0%	63,6%	63,6%	36,4%
OF. LOS RIOS	25	-8,0%	80,0%	72,0%	12,0%
OF. LA UNION	35	-2,9%	74,3%	71,4%	22,9%
OF. LOS LAGOS	52	0,0%	88,5%	88,5%	11,5%
OF. OSORNO	29	0,0%	89,7%	89,7%	10,3%
OF. CHILOE	109	-41,3%	34,9%	-6,4%	23,9%
OF. AYSÉN	17	-11,8%	76,5%	64,7%	11,8%
OF. MAGALLANES	10	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%
n total				1185	

Al desagregar la satisfacción con los tiempos de espera por oficina, hay diferencias significativas entre las oficinas de O'Higgins, Chiloé y Coquimbo, lo cual indica que, acorde al gráfico anterior, se puede suponer que en los casos en que hay mayores tiempos, la satisfacción es menor en comparación al resto de oficinas que demoran menos. Por su parte, a Nivel Central es donde se mencionan, junto con Bío Bío y Magallanes las mayores satisfacciones netas con los tiempos de espera.

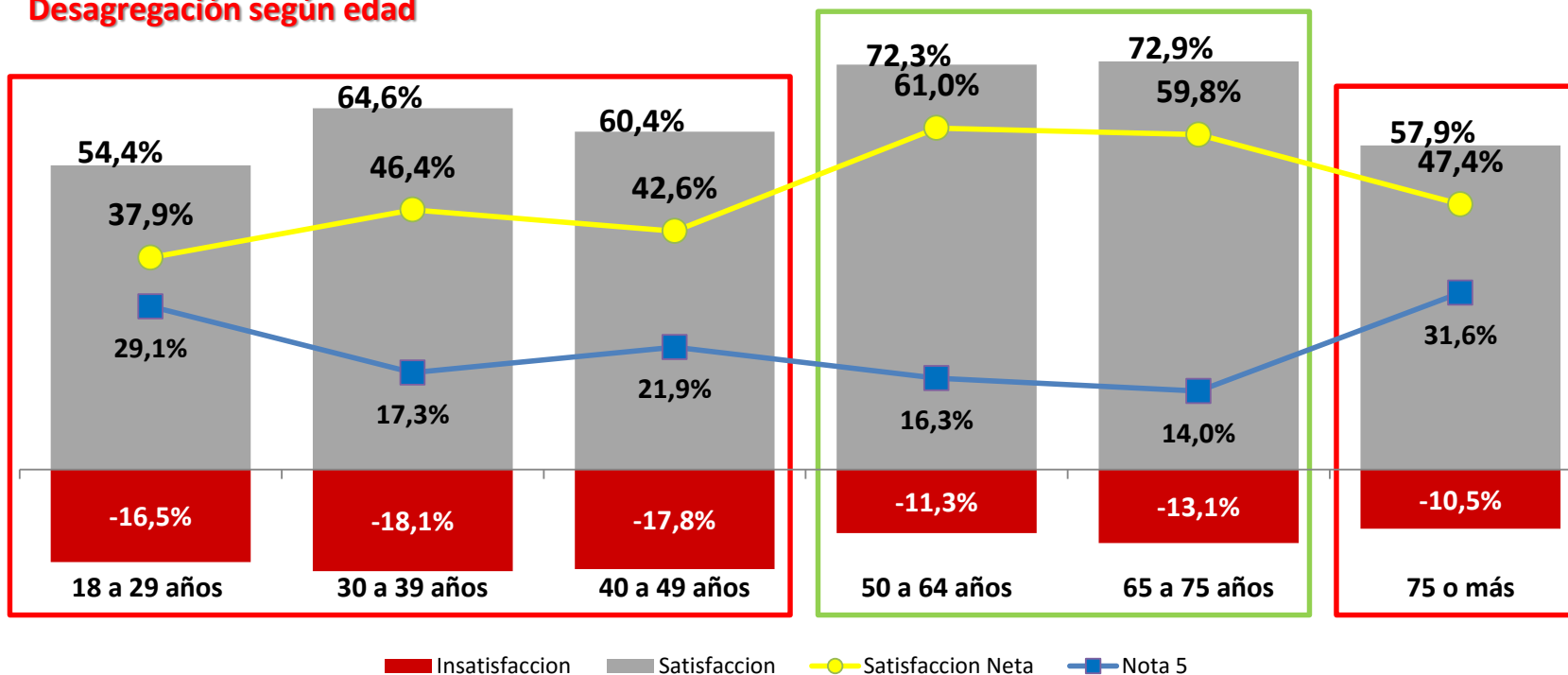
En relación a la atención del trámite y/o solicitud, ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos?



Al momento de evaluar algunos aspectos relacionados con la atención recibida se observa que los elementos que generaron mayor insatisfacción son la amplitud del lugar de atención (14,9%), seguida de la comodidad del lugar (12,9%). Ambas presentan una satisfacción neta de 49,7% y 55,2% ubicadas en al escala media de satisfacción y comparativamente los elementos con mayor insatisfacción junto con la luminosidad del lugar (61,3% s.neta). Por el contrario, los aspectos con mayor satisfacción corresponderían al trato del funcionario/a (94% satisfacción y 91,9% de s.neta) y el manejo y orientación del funcionario/a con un 91,6% de satisfacción y 87,9% de sneta. De esta manera los aspectos más críticos corresponderían a la infraestructura del lugar y los mejor evaluados a las capacidad del capital humano para atender a sus usuarios/as.

En relación a la atención del trámite y/o solicitud, ¿Cómo evalúa la amplitud lugar de atención?

Desagregación según edad

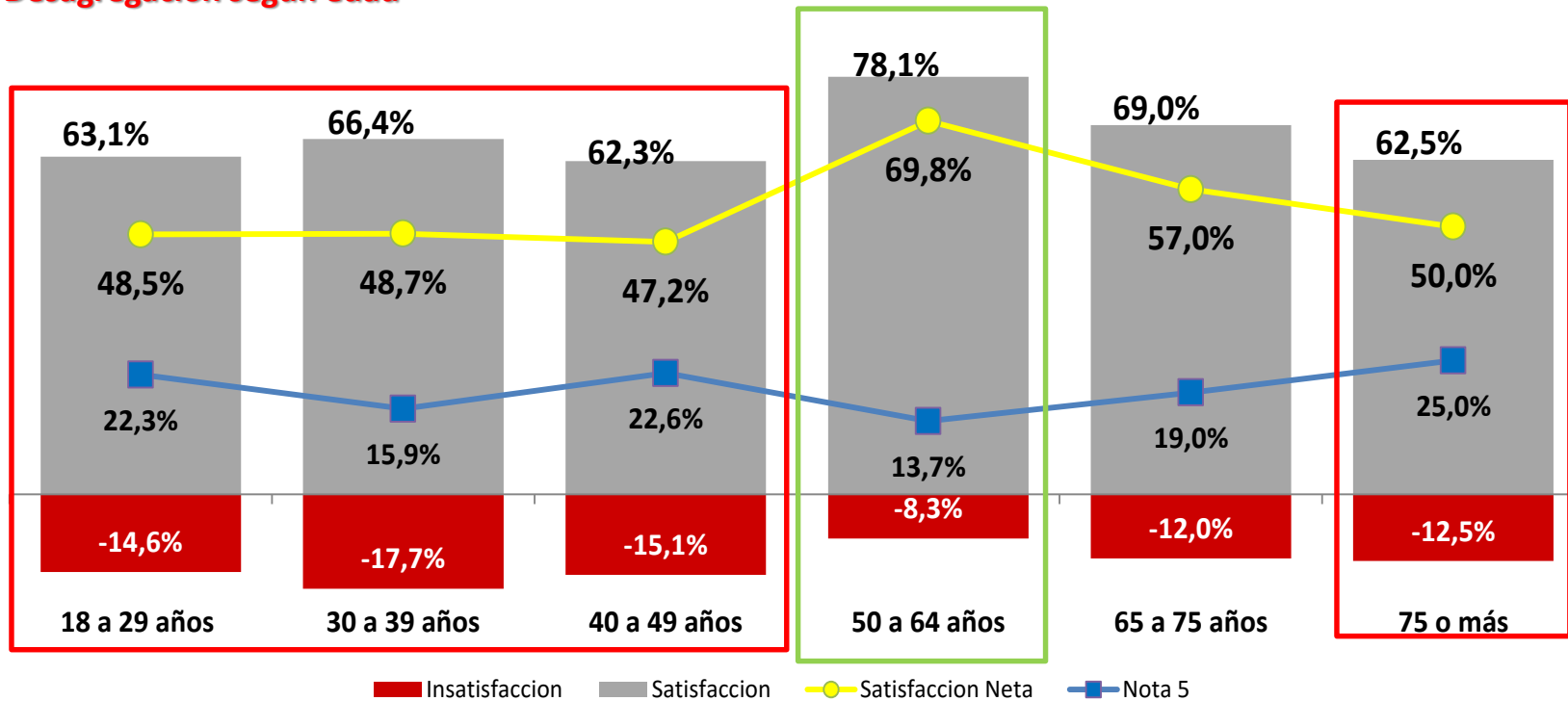


La evaluación de la amplitud del lugar presenta diferencias significativas al desagregar por edad del usuario/a. En concreto resaltan las edades menores de 49 años y las de 75 años o más como aquellas con una satisfacción neta inferior a un 50%. Por parte de los jóvenes su respuesta puede estar condicionada por un mayor nivel de criticismo respecto de los servicios, por lo que sus niveles de conformidad presentan mayores exigencias. Por su parte en el caso de los adultos mayores, la insatisfacción puede estar marcada por casos en donde haya mayor presencia de dificultad en su movilidad.

Por otra parte, a nivel de los usuarios/as entre 50 a 65 años, son los que presentan porcentajes de satisfacción mayor, asimismo la satisfacción neta, con cerca de un 60% en ambos casos.

En relación a la atención del trámite y/o solicitud, ¿Cómo evalúa la comodidad del lugar de atención?

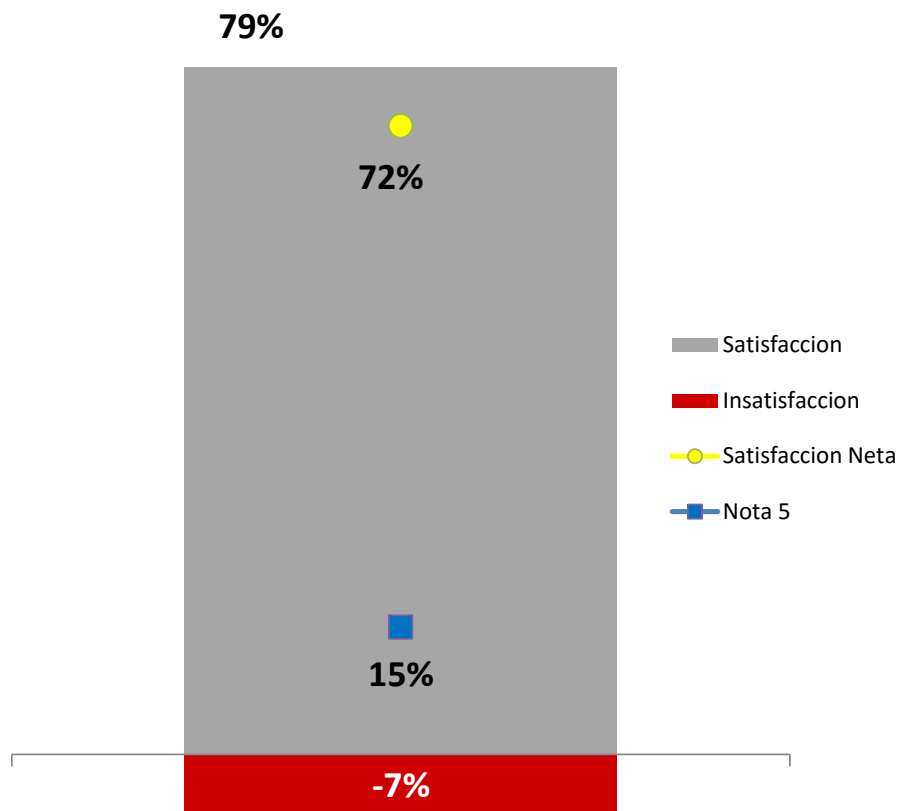
Desagregación según edad



A nivel de la evaluación de la comodidad, existen diferencias significativas entre los tramos etarios de 49 años o menos, los usuarios/as de 75 años o más, quienes no superan el 50% de satisfacción neta, y los tramos etarios de 50 a 75 años. Específicamente el tramo entre 50 a 64 años presenta la satisfacción neta mayor con un 69,8%.

De manera similar al gráfico anterior, los tramos jóvenes dan cuenta de una condición de mayor criticismo hacia la infraestructura del lugar de atención, asimismo como los usuarios/as de 75 años o más, quienes pueden ver requerida una mayor comodidad en los casos en que se vea reducida su movilidad.

Como evalúa la atención del Ministerio el inicio de su trámite y/o solicitud



En lo que respecta a la evaluación general de la satisfacción usuaria con la atención entregada al inicio del trámite o solicitud, se observa que el porcentaje de satisfacción llega a un 79% y la insatisfacción a un 7% lo que cuenta de un 72% de satisfacción neta porcentaje medio alto en la escala

Como se vio anteriormente, la satisfacción más alta está dada por el trato y orientación del funcionario, habilidades blandas de los equipos que son valoradas por los usuarios/as, pero que la infraestructura tiende a castigar. Con todo aparece con una alta evaluación este aspecto considerado clave dentro de la cadena de operación de los trámites del Ministerio.

Evaluación MBN al Inicio del Trámite o Solicitud

n = 1147
Clodinamica Ltda.

Como evalúa la atención del Ministerio el inicio de su trámite y/o solicitud

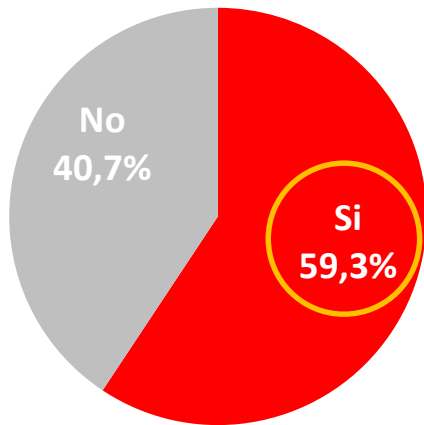
Desagregación según Oficina

OFICINA	N	Insatisfacción	Satisfacción	Satisfacción Neta	Nota 5
OF. ARICA Y PARINACOTA	27	-3,7%	85,2%	81,5%	11,1%
OF. TARAPACA	27	-3,7%	88,9%	85,2%	7,4%
OF. ANTOFAGASTA	90	-15,6%	60,0%	44,4%	24,4%
OF. CALAMA	9	-100,0%	0,0%	-100,0%	0,0%
OF. ATACAMA	71	-2,8%	93,0%	90,1%	4,2%
OF. COQUIMBO	148	-12,2%	75,7%	63,5%	12,2%
OF. OVALLE	42	-2,4%	85,7%	83,3%	11,9%
OF. NIVEL CENTRAL	52	0,0%	96,2%	96,2%	3,8%
OF. RM	124	-11,3%	55,6%	44,4%	33,1%
OF. VALPARAÍSO	96	-5,2%	85,4%	80,2%	9,4%
OH. O'HIGGINS	56	-1,8%	85,7%	83,9%	12,5%
OF. MAULE	4	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%
OF. BIO BIO	69	-1,4%	85,5%	84,1%	13,0%
OF. ARAUCANIA	21	0,0%	66,7%	66,7%	33,3%
OF. LOS RÍOS	25	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%
OF. LA UNIÓN	35	0,0%	88,6%	88,6%	11,4%
OF. LOS LAGOS	51	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%
OF. OSORNO	29	-3,4%	93,1%	89,7%	3,4%
OF. CHILOE	105	-15,2%	60,0%	44,8%	24,8%
OF. AISEN	16	-6,3%	87,5%	81,3%	6,3%
OF. MAGALLANES	10	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%
n total				1107	

Al observar las diferencias significativas en la evaluación del inicio del trámite /o solicitud por oficinas del SIAC, resaltan Los Ríos, Maule, Los Lagos y Magallanes como aquellas con una satisfacción neta de mayor porcentaje en relación al resto. Por su parte, las oficinas que indican un nivel de satisfacción neta más bajo que el resto, corresponden a las regiones y provincias de Calama, Antofagasta, y RM. Cabe destacar que ambas oficinas de la II región presentan una evaluación altamente crítica.

ATENCIÓN DURANTE EL TRÁMITE

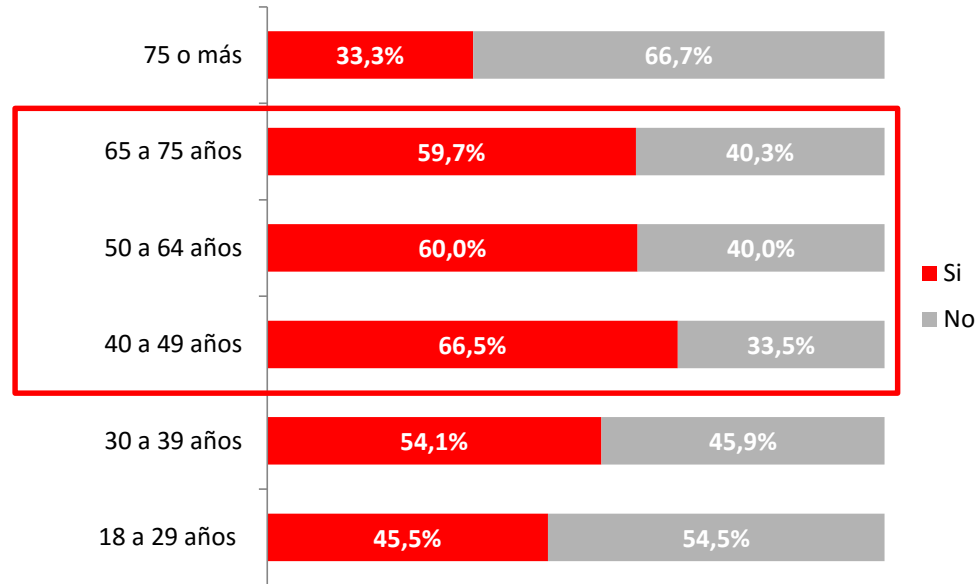
¿Consultó por el estado en el que se encontraba al Ministerio?



n = 730
Clodinamica Ltda.

En lo referente a la atención durante la tramitación, 3 de cada 5 usuarios/as (59,3%) señalaron que consultaron por el estado en que se encontraba el trámite.

Desagregación según edad



n = 665
Clodinamica Ltda.

Los resultados arrojaron diferencias estadísticamente significativas según tramos de edad. En ese sentido se observa que quienes mayormente consultaron por el estado del tramite son personas que se ubican entre los 40 y los 75 años de edad.

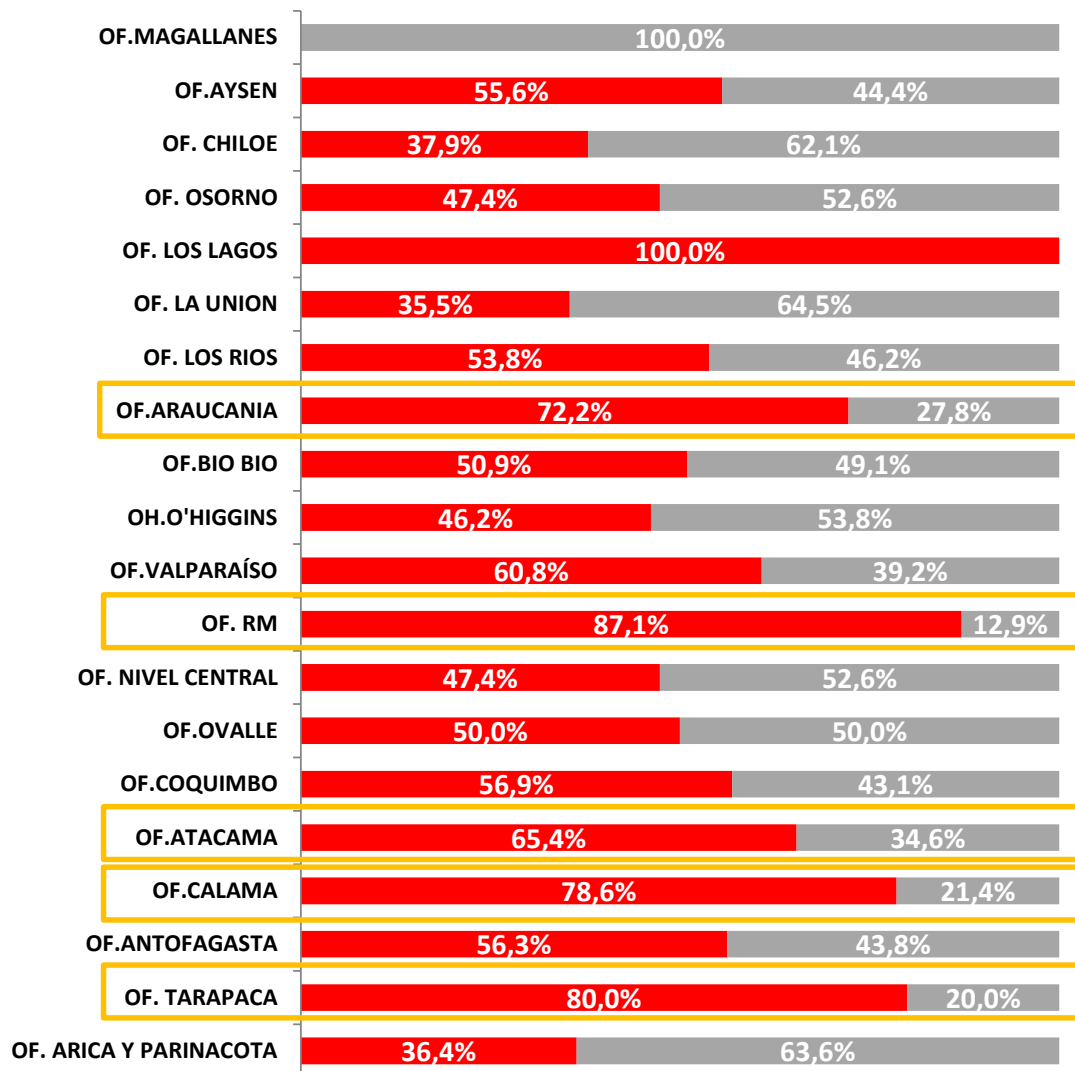
ATENCIÓN DURANTE EL TRÁMITE

¿Consultó por el estado en el que se encontraba al Ministerio?

Desagregación según oficina

La consulta por el estado de la tramitación presenta diferencias significativas al desagregar por oficinas. Siendo las oficinas de la Araucanía, RM, Atacama y la de Tarapacá las que indican en mayor proporción que han consultado por el estado del trámite y/o solicitud al Ministerio.

Al observar con detención corresponden, salvo por Tarapacá, a oficinas que evaluaron con baja satisfacción neta el inicio del trámite, por lo que se podría suponer que el proceso inicial presenta ciertas debilidades, y con ello una necesidad de consultando nuevamente. O por otra parte, ello puede responder a que el carácter de los usuarios/as de estas oficinas es más exigente, por lo que es más la frecuencia a consultar por el estado de su trámite y/o solicitud.



n = 730

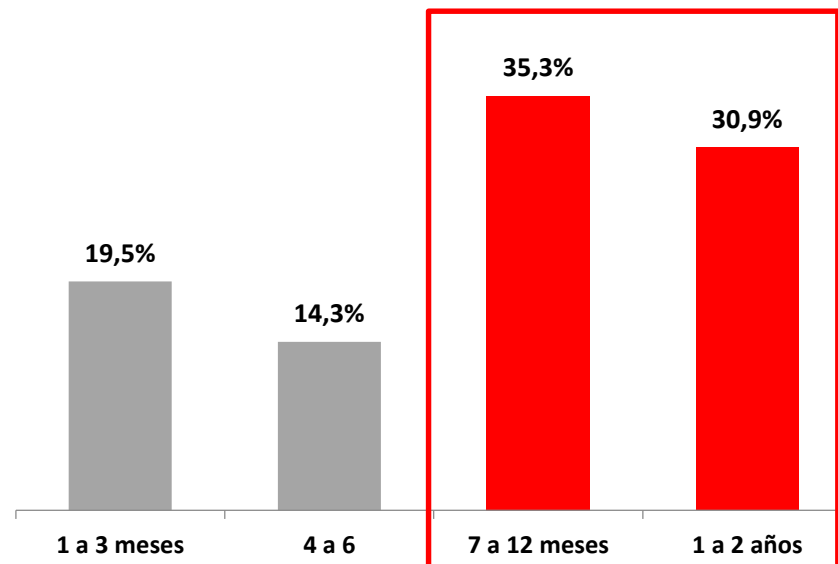
Clodinamica Ltda.

■ Si ■ No

ATENCIÓN DURANTE EL TRÁMITE

Si su trámite y/o solicitud aún no está resuelto, por favor indique hace cuántos meses

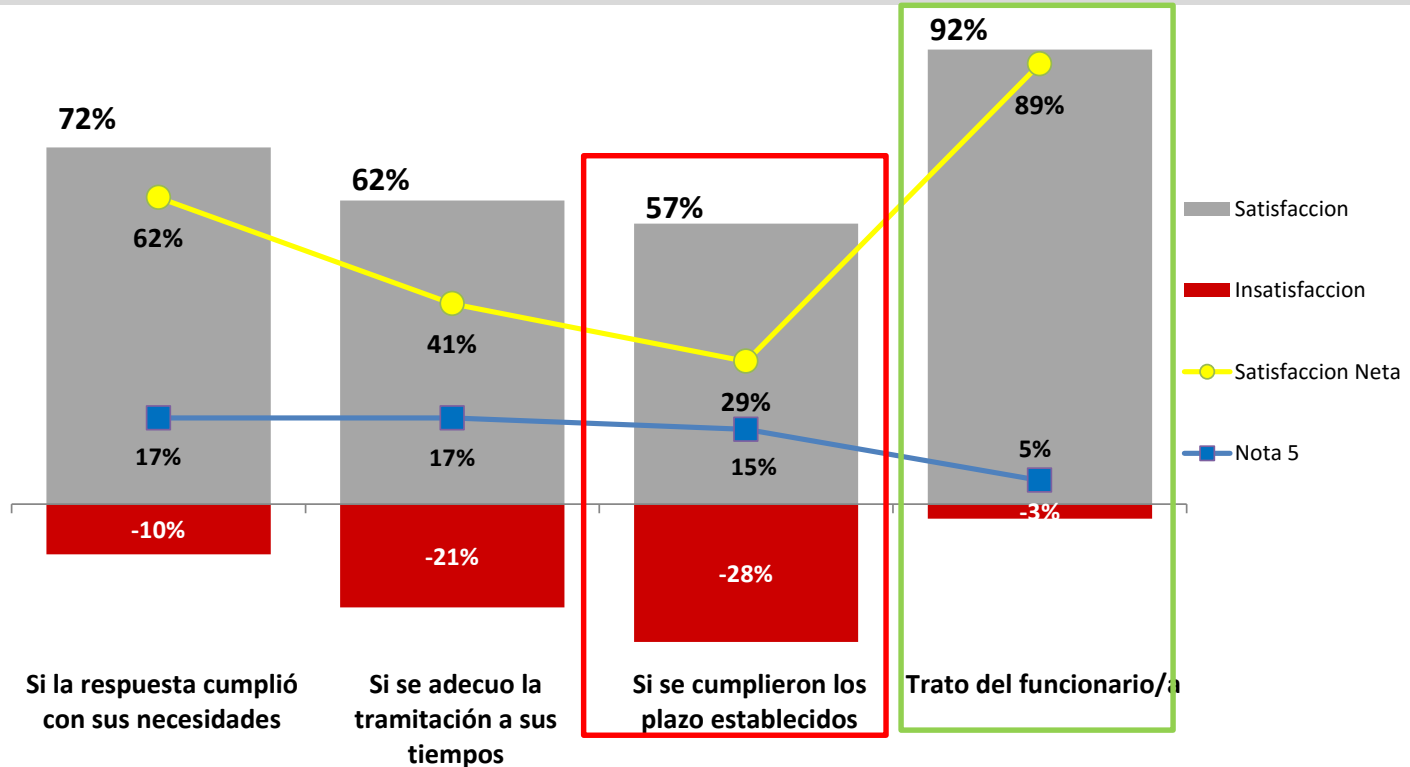
De los usuarios/as que indicaron que su trámite o solicitud aún no estaba resultado, un 35,3% indicó que este se había iniciado entre 7 y 12 meses, seguido de un 30,9% que indicó que el trámite lo había iniciado entre 1 y 2 años, hecho que se condice con los plazos de trabajo de los trámites del MBN.



n = 272
Clodinamica Ltda.

RESPUESTA ENTREGADA

Respecto a la atención al momento DE LA ENTREGA DE LA RESPUESTA, ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos?



Respecto de la evaluación de los aspectos relacionados con la entrega de la respuesta, lo que aparece con mayor insatisfacción es el cumplimiento de los plazos establecidos con un 28% de insatisfacción, seguido de la adecuación de la tramitación a los tiempos con un 21% de insatisfacción. Por el contrario, el aspecto con mayor satisfacción es el trato entregado por el funcionario/a con un 92 de satisfacción. En el análisis de la satisfacción neta, el ámbito con menor porcentaje es el cumplimiento de los plazos establecidos con un 29%. En ese sentido, si bien la atención aparece como un ámbito bien evaluado, el que se mantiene considerando la evaluación del trato de los funcionarios, lo crítico aparece como el cumplimiento de los plazos. Si bien se asume que se dan cuenta de los plazos de duración de los trámites, las personas acuden a las oficinas a conocer el estado del mismo y finalmente señalan que no se cumplen los plazos iniciales.

RESPUESTA ENTREGADA

Respecto a la atención al momento DE LA ENTREGA DE LA RESPUESTA, ¿Cómo evalúa si la respuesta cumplió con sus necesidades?

Desagregación según oficina

OFICINA	N	Insatisfaccion	Satisfaccion	Satisfaccion Neta	Nota 5
OF. ARICA Y PARINACOTA	20	-10,0%	85,0%	75,0%	5,0%
OF. TARAPACA	24	0,0%	83,3%	83,3%	16,7%
OF. ANTOFAGASTA	65	-18,5%	61,5%	43,1%	20,0%
OF. CALAMA	40	-10,0%	72,5%	62,5%	17,5%
OF. ATACAMA	42	-2,4%	85,7%	83,3%	11,9%
OF. COQUIMBO	119	-16,8%	74,8%	58,0%	8,4%
OF. OVALLE	32	-3,1%	90,6%	87,5%	6,3%
OF. NIVEL CENTRAL	37	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%
OF. RM	118	-12,7%	48,3%	35,6%	39,0%
OF. VALPARAÍSO	79	-5,1%	84,8%	79,7%	10,1%
OH. O'HIGGINS	40	-15,0%	65,0%	50,0%	20,0%
OF. MAULE	2	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%
OF. BIO BIO	52	-3,8%	86,5%	82,7%	9,6%
OF. ARAUCANIA	19	-10,5%	47,4%	36,8%	42,1%
OF. LOS RIOS	24	-4,2%	91,7%	87,5%	4,2%
OF. LA UNION	7	-14,3%	71,4%	57,1%	14,3%
OF. LOS LAGOS	47	-4,3%	70,2%	66,0%	25,5%
OF. OSORNO	26	-7,7%	84,6%	76,9%	7,7%
OF. CHILOE	77	-18,2%	53,2%	35,1%	28,6%
OF. AYSEN	11	-9,1%	90,9%	81,8%	0,0%
OF. MAGALLANES	5	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%
n total				886	

Al desagregar la satisfacción con la percepción del cumplimiento de las necesidades de la respuesta del trámite y/o solicitud realizado, se indican las oficinas del Nivel Central, O'Higgins y Magallanes como aquellas en donde hay una mayor satisfacción neta en comparación con el resto de las oficinas.

Por el otro lado, las oficinas de Chiloé y RM son las que indican menor satisfacción neta por parte de sus usuarios/as con la respuesta entregada, lo cual al observar la satisfacciones generales puede asociarse a la relación con el tiempo y el cumplimiento de los plazos, y en específico a lo oportuno de las respuestas según la urgencia de las necesidades.

RESPUESTA ENTREGADA

Respecto a la atención al momento DE LA ENTREGA DE LA RESPUESTA, ¿Cómo evalúa si se adecuó la tramitación a sus tiempos?

Desagregación según oficina

OFICINA	N	Insatisfaccion	Satisfaccion	Satisfaccion Neta	Nota 5
OF. ARICA Y PARINACOTA	18	-11,1%	83,3%	72,2%	5,6%
OF. TARAPACA	23	0,0%	95,7%	95,7%	4,3%
OF.ANTOFAGASTA	62	-27,4%	48,4%	21,0%	24,2%
OF.CALAMA	37	-35,1%	48,6%	13,5%	16,2%
OF.ATACAMA	37	-16,2%	75,7%	59,5%	8,1%
OF.COQUIMBO	100	-25,0%	63,0%	38,0%	12,0%
OF.OVALLE	29	-10,3%	79,3%	69,0%	10,3%
OF. NIVEL CENTRAL	32	0,0%	90,6%	90,6%	9,4%
OF. RM	100	-33,0%	36,0%	3,0%	31,0%
OF.VALPARAÍSO	54	-9,3%	72,2%	63,0%	18,5%
OH.O'HIGGINS	31	-22,6%	54,8%	32,3%	22,6%
OF.MAULE	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
OF.BIO BIO	45	-17,8%	68,9%	51,1%	13,3%
OF.ARAUCANIA	19	-26,3%	42,1%	15,8%	31,6%
OF. LOS RIOS	20	0,0%	90,0%	90,0%	10,0%
OF. LA UNION	4	0,0%	50,0%	50,0%	50,0%
OF. LOS LAGOS	44	-27,3%	52,3%	25,0%	20,5%
OF. OSORNO	18	0,0%	94,4%	94,4%	5,6%
OF. CHILOE	69	-29,0%	50,7%	21,7%	20,3%
OF.AYSEN	9	-22,2%	77,8%	55,6%	0,0%
OF.MAGALLANES	4	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%
n total				755	

Al analizar la desagregación por oficinas y su evaluación con la tramitación de los tiempos, se indican diferencias significativas a nivel de las oficinas de Tarapacá, Magallanes y Osorno como aquellas con mayor satisfacción neta, y RM, Calama y Araucanía como aquellas oficinas con la menor satisfacción neta.

RESPUESTA ENTREGADA

Respecto a la atención al momento DE LA ENTREGA DE LA RESPUESTA, ¿Cómo evalúa si se cumplieron los plazos establecidos?

Desagregación según oficina

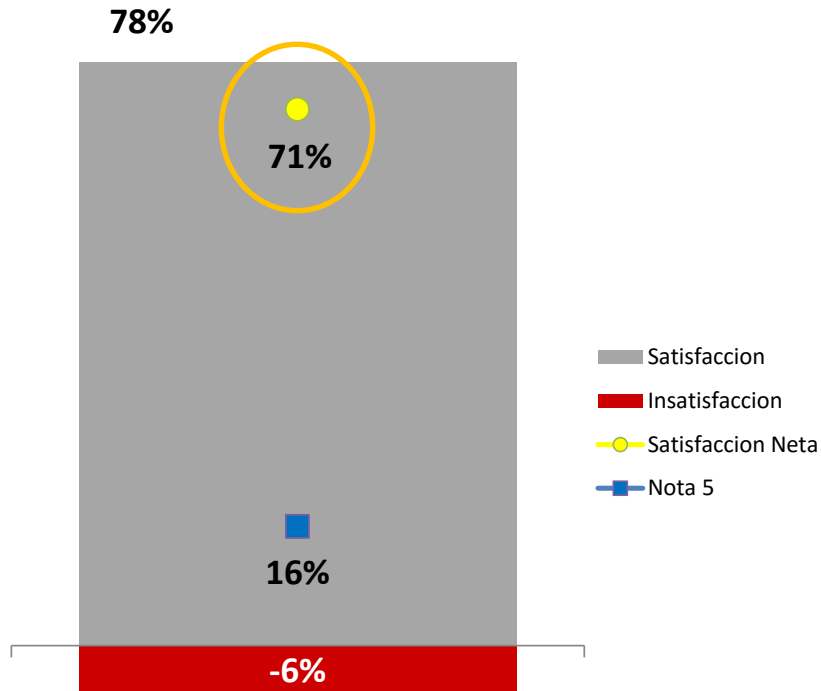
OFICINA	N	Insatisfaccion	Satisfaccion	Satisfaccion Neta	Nota 5
OF. ARICA Y PARINACOTA	16	-12,5%	68,8%	56,3%	18,8%
OF. TARAPACA	23	-8,7%	91,3%	82,6%	0,0%
OF.ANTOFAGASTA	56	-32,1%	42,9%	10,7%	25,0%
OF.CALAMA	37	-54,1%	29,7%	-24,3%	16,2%
OF.ATACAMA	29	-13,8%	69,0%	55,2%	17,2%
OF.COQUIMBO	90	-26,7%	65,6%	38,9%	7,8%
OF.OVALLE	25	-4,0%	88,0%	84,0%	8,0%
OF. NIVEL CENTRAL	20	-5,0%	95,0%	90,0%	0,0%
OF. RM	96	-56,3%	24,0%	-32,3%	19,8%
OF.VALPARAÍSO	46	-15,2%	71,7%	56,5%	13,0%
OH.O'HIGGINS	30	-30,0%	50,0%	20,0%	20,0%
OF.MAULE	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
OF.BIO BIO	40	-25,0%	70,0%	45,0%	5,0%
OF.ARAUCANIA	17	-35,3%	23,5%	-11,8%	41,2%
OF. LOS RIOS	18	0,0%	94,4%	94,4%	5,6%
OF. LA UNION	5	0,0%	20,0%	20,0%	80,0%
OF. LOS LAGOS	38	-18,4%	71,1%	52,6%	10,5%
OF. OSORNO	16	-18,8%	68,8%	50,0%	12,5%
OF. CHILOE	61	-29,5%	47,5%	18,0%	23,0%
OF.AYSEN	6	-33,3%	66,7%	33,3%	0,0%
OF.MAGALLANES	4	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%
				n total	673

Se observan diferencias significativas entre las oficinas al comparar su evaluación con el cumplimiento de los plazos. Si bien de manera generalizada existe una baja percepción de satisfacción con este aspecto, siendo las oficinas de RM y de Calama las más críticas, donde la satisfacción neta es negativa.

Por otra parte, aún siendo generalizada la crítica a est aspecto, resaltan las oficinas de LLos Rìos, Magallanes y también es posible sumar a la de Tarapacá como las de mayor satisfacción neta.

RESPUESTA ENTREGADA

En relación a TODO el proceso de atención, ¿Cómo evalúa la atención del servicio de Bienes Nacionales



Con todo lo anterior, al momento de evaluar el servicio de atención con la respuesta entregada, el nivel de satisfacción llega a un 78% con una satisfacción neta del 71% que da cuenta de niveles medios altos de satisfacción.

Nuevamente el trato aparece como clave para mantener este nivel, y ahora dentro de los elementos críticos aparece el cumplimiento de los plazos como el elemento a mejorar.

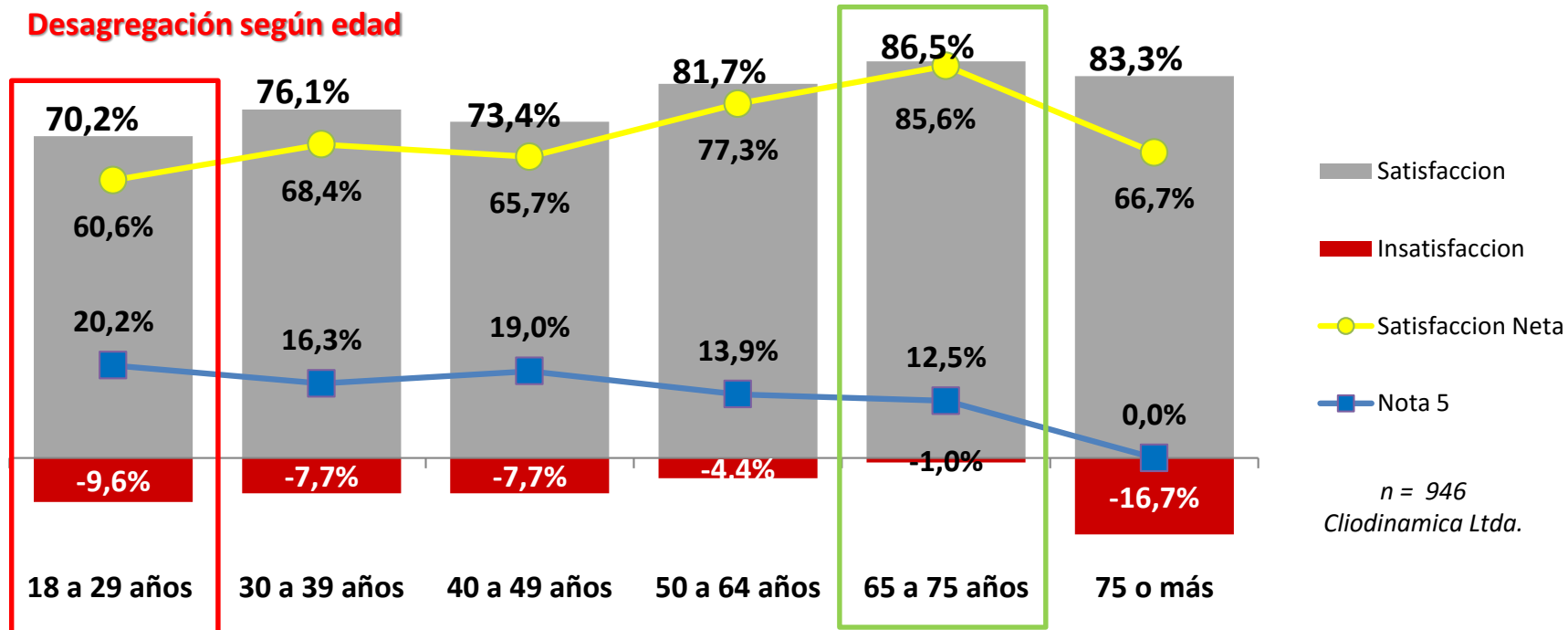
Evaluación General Servicio MBN

n = 1053
Clodinamica Ltda.

RESPUESTA ENTREGADA

En relación a TODO el proceso de atención, ¿Cómo evalúa la atención del servicio de Bienes Nacionales

Desagregación según edad



n = 946
Clodinamica Ltda.

Los resultados arrojaron diferencias estadísticamente significativas en relación con la edad de los usuarios/as encuestados, en ese sentido se observa que las menores satisfacciones netas se ubican en el tramo 18 a 29 años (60,6%) , porcentaje que tiende a subir a medida que aumenta la edad llegando a un 85,6% en el tramo de 65 a 75 años.

¿Qué recomendaciones y/o sugerencias haría Ud. para complementar o mejorar el servicio entregado por el Ministerio de Bienes Nacionales?

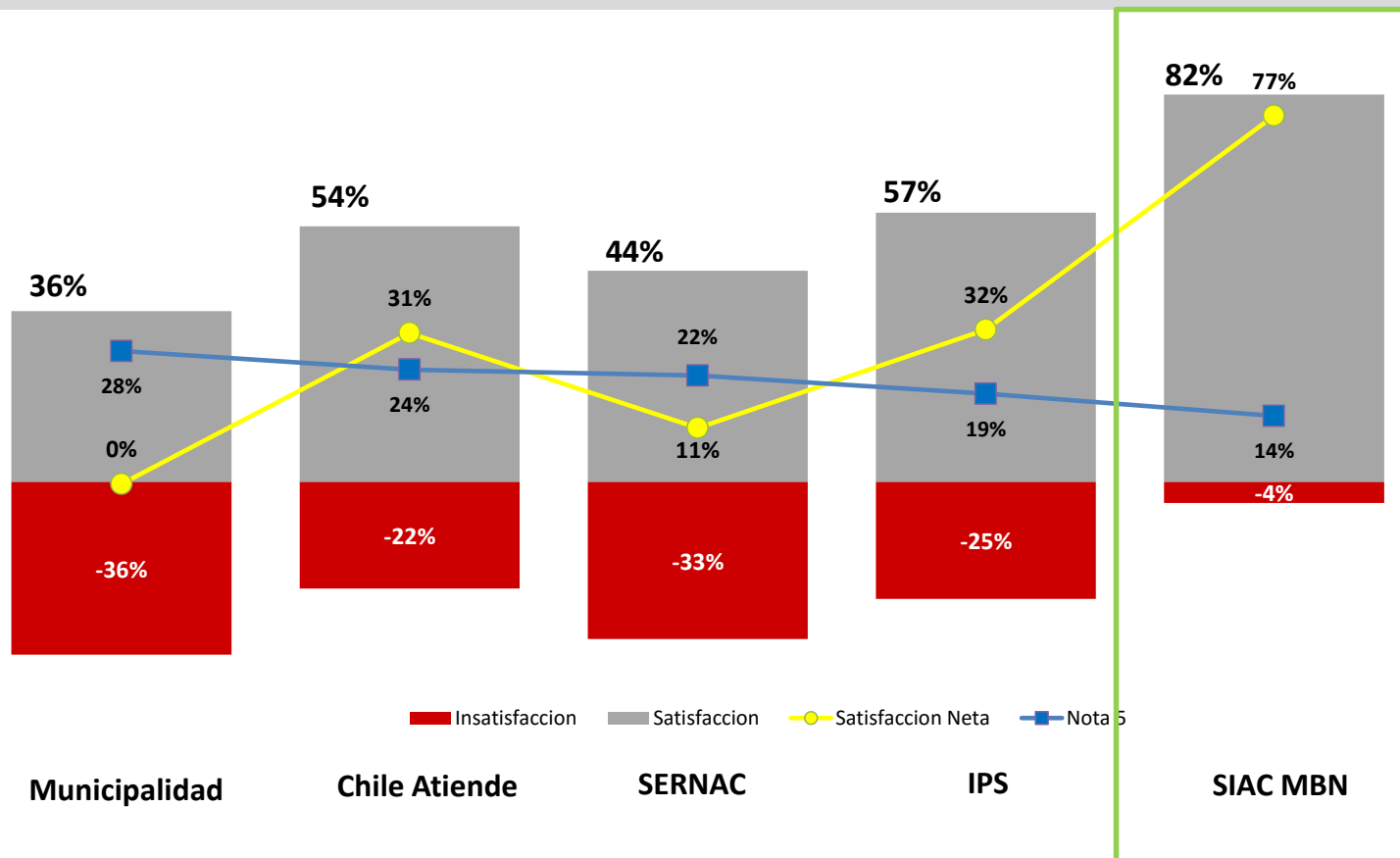


n = 1732

Clodinamica Ltda.

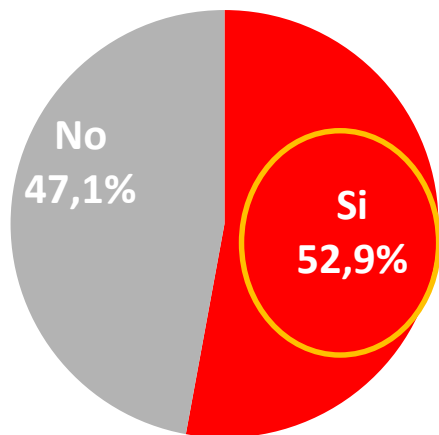
Finalmente, dentro de las recomendaciones entregadas por los usuarios/as del servicio SIAC a nivel presencial, se encuentran el hacer más fácil el llenado de los formularios de solicitud o trámite con un 36% de las menciones, seguido de hacer más cómodo el lugar de atención, este último elemento se condice con lo señalado anteriormente, mientras que el primero aparece como relevante, toda vez que es posible incluirlo como un ítem importante a evaluar.

Evaluación Servicios Públicos a los que ha asistido en el último año



Ahora bien, una de las preguntas que busca conocer comparativamente la evaluación de la experiencia de atención de los/as usuarios/as SIAC MBN con respecto a otras dependencias públicas, da cuenta que, a nivel de posicionamiento, el SIAC MBN aparece como el servicio con mejor evaluación comparativa con un 72% de satisfacción neta y un 4% de insatisfacción, lejos del 36% de insatisfacción dado a las municipalidades y al SERNAC con un 33%.

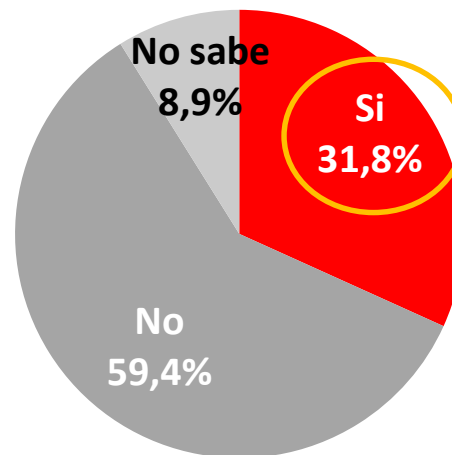
¿Conoce la Ley de Transparencia?



n = 847
Clodinamica Ltda.

Finalmente, con respecto a la Ley de Transparencia, se señala que de los usuarios/as SIAC poco más de la mitad de ellos (52,9%) indicó conocer la Ley,.

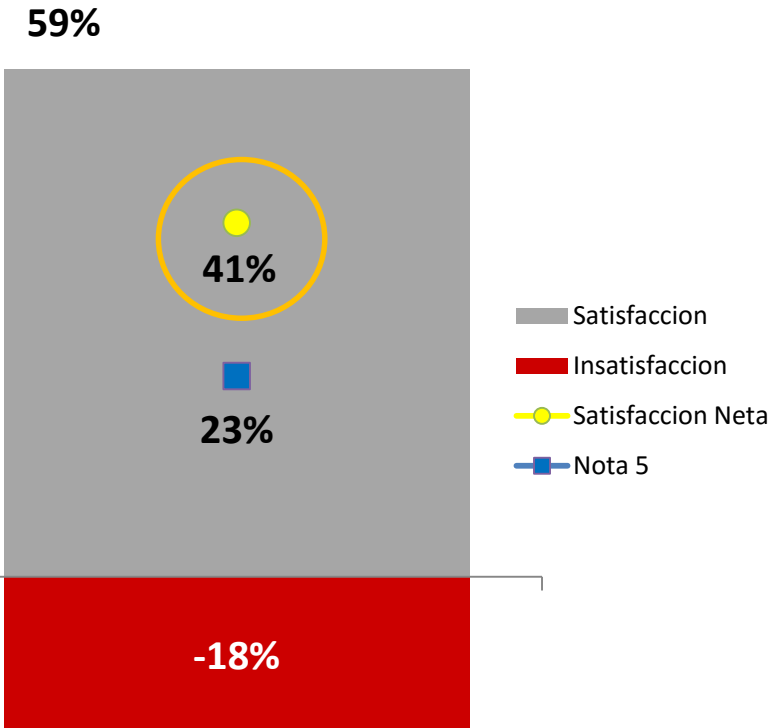
¿Ha consultado a través de este medio?



n = 866
Clodinamica Ltda.

De ese 52,9%, casi un 60% indicó que no ha utilizado la Ley para hacer consultas, mientras que uno de cada tres (31,8%) indicó haberla utilizado.

¿Qué nota le pone al servicio de atención que se da a través de la Ley de Transparencia?



En lo que respecta a la evaluación entregada a la atención dada por la Ley de Transparencia la satisfacción neta logra un 41% lo que se considera medio bajo dentro de la escala de satisfacción. De hecho la insatisfacción llega a un 18% lo que igualmente aparece como un porcentaje significativo dentro de la evaluación.

Evaluación General Atención Ley Transparencia

n = 550
Clodinamica Ltda.

Características de usuarios más críticos / más satisfechos

A nivel general los usuarios/as del SIAC tienden a diferenciar sus medios de información sobre el servicio según la edad que posean. No obstante, a pesar de que cada canal de difusión tiene mayores o menores impactos dependiendo del tramo etario – teniendo como caso significativo la diferencia a nivel del web y los jóvenes-, el recurso de impacto transversal es el conocimiento entre los pares.

Los tramos jóvenes y adultos mayores por sobre los 75 años, son los grupos que realizan las críticas con mayor exigencia a la labor de la atención presencial. Siendo la amplitud y la comodidad como aquellos aspectos donde se marcan de manera significativas las diferencias en la evaluación.

Tramo entre 50 a 64 años como el más satisfecho a nivel presencial. Destacando entre sus aspectos mejor evaluados la comodidad del lugar, ya la satisfacción general con todo el servicio.

Oficinas más críticas / más satisfechas

Las oficinas que reiteran más críticas con la atención son Chiloé y RM, teniendo en ambas baja satisfacción neta con la información disponible. Por su parte en Chiloé los usuarios/as indican como baja satisfacción neta la adecuación de la respuesta entregada a los tiempos, mientras que en RM, uno de los aspectos más críticos indicados con baja satisfacción neta por parte de los usuarios/as, es el cumplimiento de la tramitación acorde a los plazos.

Para el caso de las oficinas más satisfechas, tanto a nivel del inicio del trámite respecto de la comodidad, amplitud del lugar; a nivel de respuesta entregada, según las adecuaciones a los plazos y atingencia de las necesidades; como a nivel de evaluación general, corresponden a las de Tarapacá, Ovalle y el Nivel Central, dando cuenta de porcentajes altos de satisfacción neta.

Aspectos mejor evaluados

Los aspectos evaluados con alta satisfacción corresponden a:

- Información disponible
- Claridad en la explicación de los requisitos y los tiempos
- Manejo de información
- Trato de los funcionarios/as

De ello se desprende que los aspectos relacionados con las habilidades, aptitudes y conocimientos del personal son los puntos fuertes de la atención que brinda el SIAC, lo cual es un aspecto central en la medida que se comprende la complejidad de los trámites que el Ministerio maneja, y los distintos tramos etarios a los cuáles atiende el servicio, y por tanto distintas modalidades de uso y manejo de la información.

Aspectos a mejorar

Para el caso de los aspectos de la atención percibidos por los usuarios/as con menor satisfacción, corresponden a:

- Amplitud – Luminosidad – Comodidad del lugar.
- Respuesta dentro de los plazos establecidos.

Se observa por tanto que los aspectos que tienden a ser evaluados de manera más crítica, responden a condiciones estructurales, cuyos periodos de cambio son a largo plazo. Dichos aspectos pueden ser amortizados en su satisfacción en la medida que se logren manejar las expectativas y se transparenten las posibilidades de acción acorde ambos.



CANAL TELEFÓNICO

CANAL TELEFÓNICO

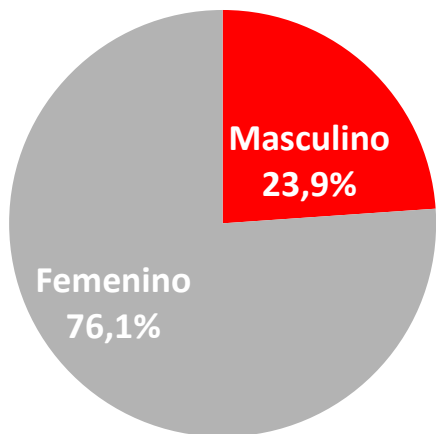
CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

INICIO ATENCIÓN Y CONOCIMIENTO

EVALUACIÓN ATENCIÓN

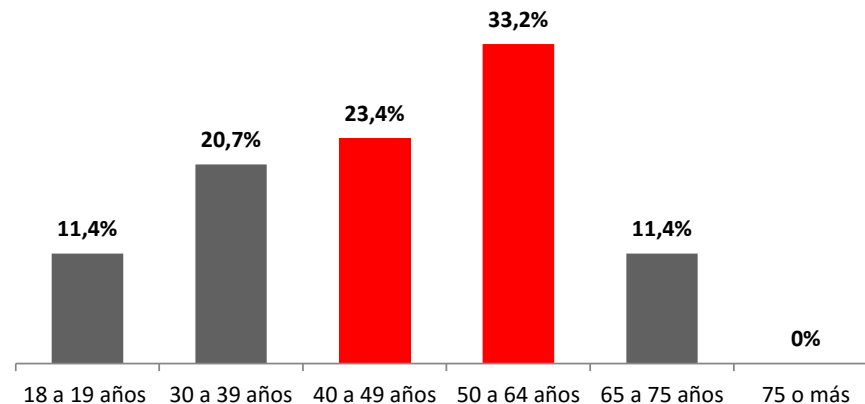
EVALUACIÓN SERVICIO IMB

SEXO



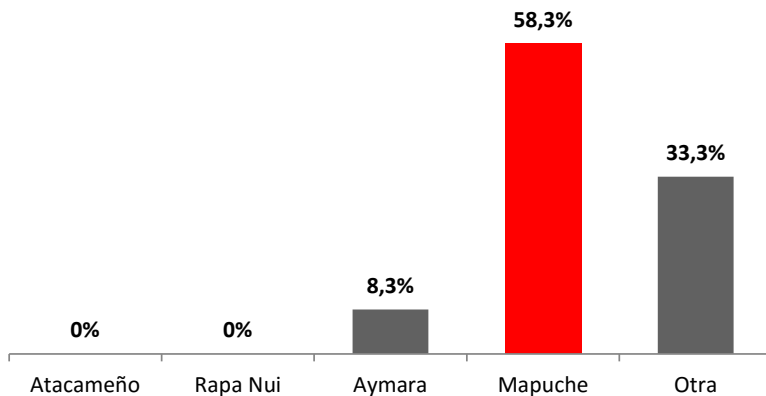
n = 350
Clodinamica Ltda.

EDAD



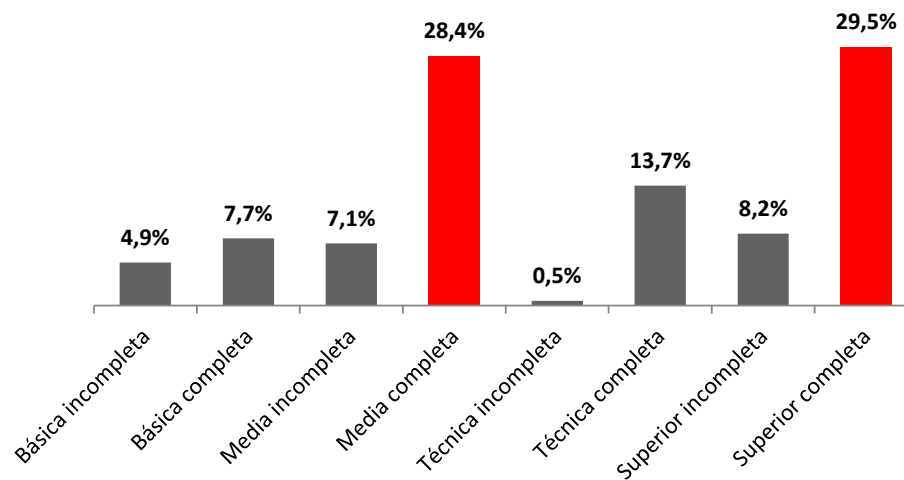
n = 350
Clodinamica Ltda.

PUEBLO ORIGINARIO



n = 350
Clodinamica Ltda.

NIVEL EDUCACIONAL



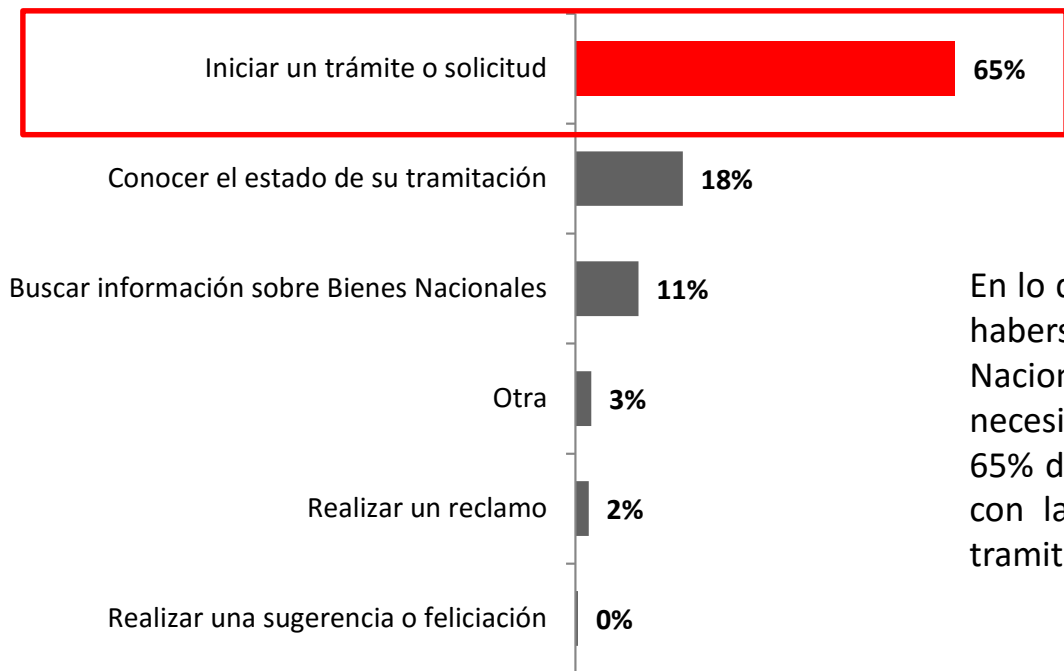
n = 350
Clodinamica Ltda.

Caracterización de los/as usuarios/as

En términos generales, se observa que aproximadamente 3 de cada 4 usuario/as encuestados en el canal telefónico SIAC (76,1%) corresponden a mujeres. Al igual que en el canal presencial, la edad principal de estas usuario/as está entre los 50 a 64 años (33,5%) seguido de usuarios/as entre 40 a 49 años (23,4%), lo que da cuenta de un público netamente adulto.

En lo que respecta a los pueblos originarios, del total de aquellos que indicaron que si pertenecían a un pueblo originario, un 58,3% (65 casos) se declara pertenecer principalmente al pueblo mapuche y, al igual que en el caso del canal presencial, se da cuenta que el perfil contempla educación media completa y educación superior completa (28,4% y 29,5% respectivamente).

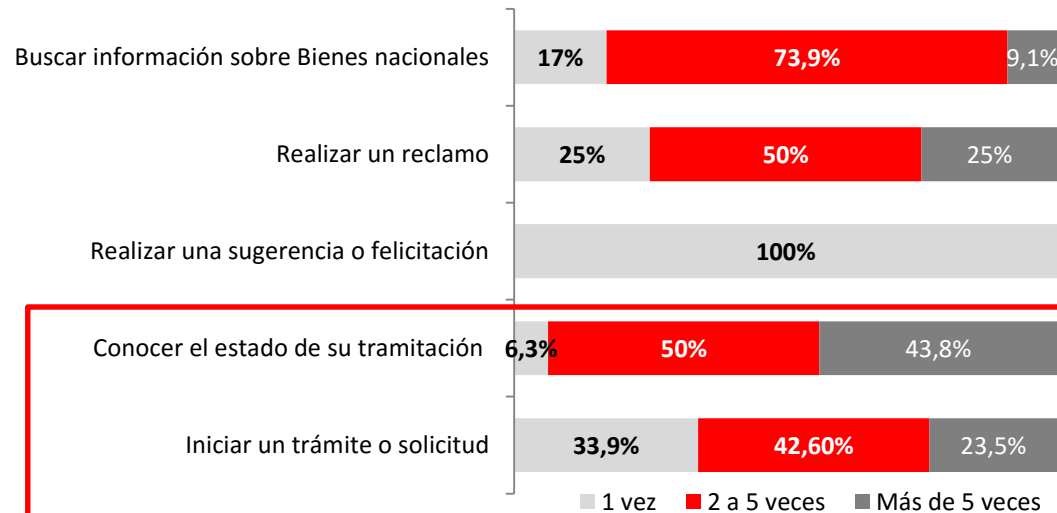
¿Por qué motivos se ha contactado con el Ministerio de Bienes Nacionales?



n = 227
Clodinamica Ltda.

En lo que respecta a los principales motivos para haberse contactado con el Ministerio de Bienes Nacionales radica en primer lugar en la necesidad de iniciar un trámite o solicitud con un 65% de las menciones seguido en segundo lugar con la necesidad de conocer el estado de su tramitación con un 18%.

¿En cuantas ocasiones lo ha realizado?

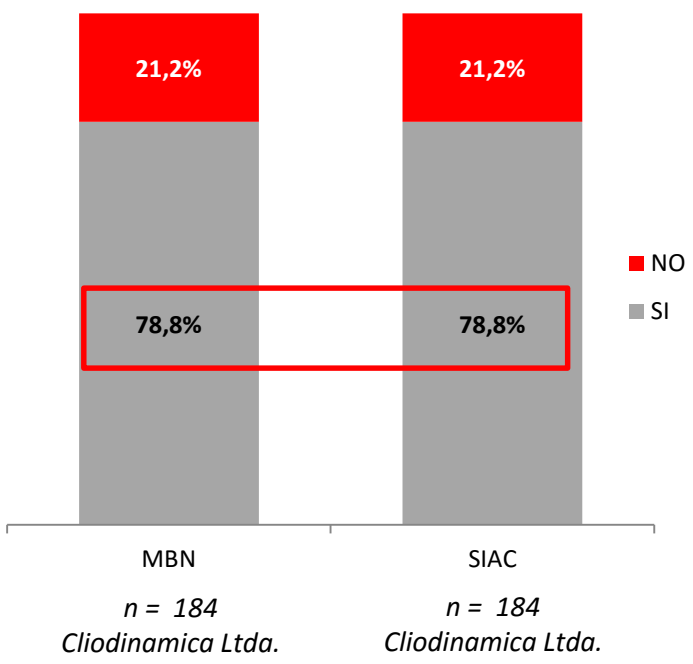


n = 229

Clodinamica Ltda.

Con respecto a las ocasiones en que ha realizado el trámite o contacto, se señala que, en el caso del inicio del trámite o solicitud se ha hecho principalmente en 2 a 5 ocasiones (42,6%), seguido de 1 vez (33,9%). En el caso de conocer el estado de la tramitación, el segundo motivo de contacto más mencionado, se observa que la mitad de los encuestados indica haberlo hecho entre 2 a 5 ocasiones (50%) y un 43,8% que indica haberlo hecho en más de 5 oportunidades. Estos datos son relevantes pues indicarían en primer lugar que para iniciar un trámite habría algo de información que no queda del todo claro en el primer contacto y, en segundo lugar, que la alta tasa de contactos para conocer el estado de la tramitación respondería al periodo en que se desarrollan los trámites.

Antes de requerir información o realizar un trámite, ¿Había escuchado hablar de



Es interesante notar que, en el caso del contacto telefónico un alto porcentaje de usuarios/as declaran haber escuchado antes del Ministerio de Bienes Nacionales y del SIAC, ambos con un 78,8% de respuestas afirmativas.

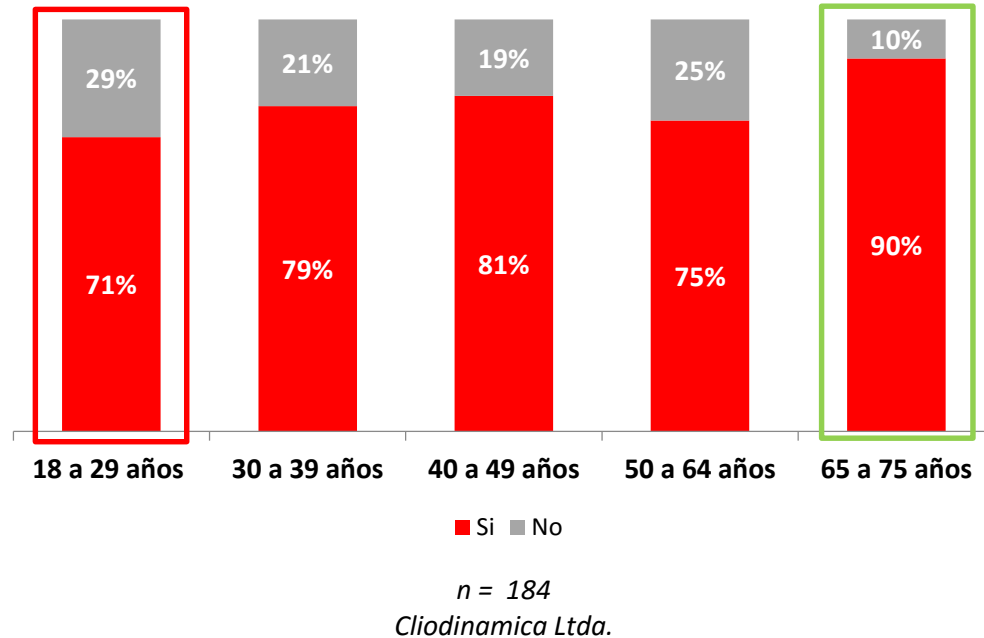
A través de qué medios se enteró que el SIAC era la entidad encargada de la información o trámite que necesitaba?



Uno de los aspectos interesantes del conocimiento del SIAC es la referencia de amigos y familiares, dato que también se refleja en el canal presencial. En este caso, dicha referencia alcanzó el 53%, seguida de un 18% de las páginas web y finalmente las oficinas del MBN con un 11% de las menciones.

Antes de requerir información o realizar un trámite, ¿Había escuchado hablar de el Ministerio de Bienes Nacionales?

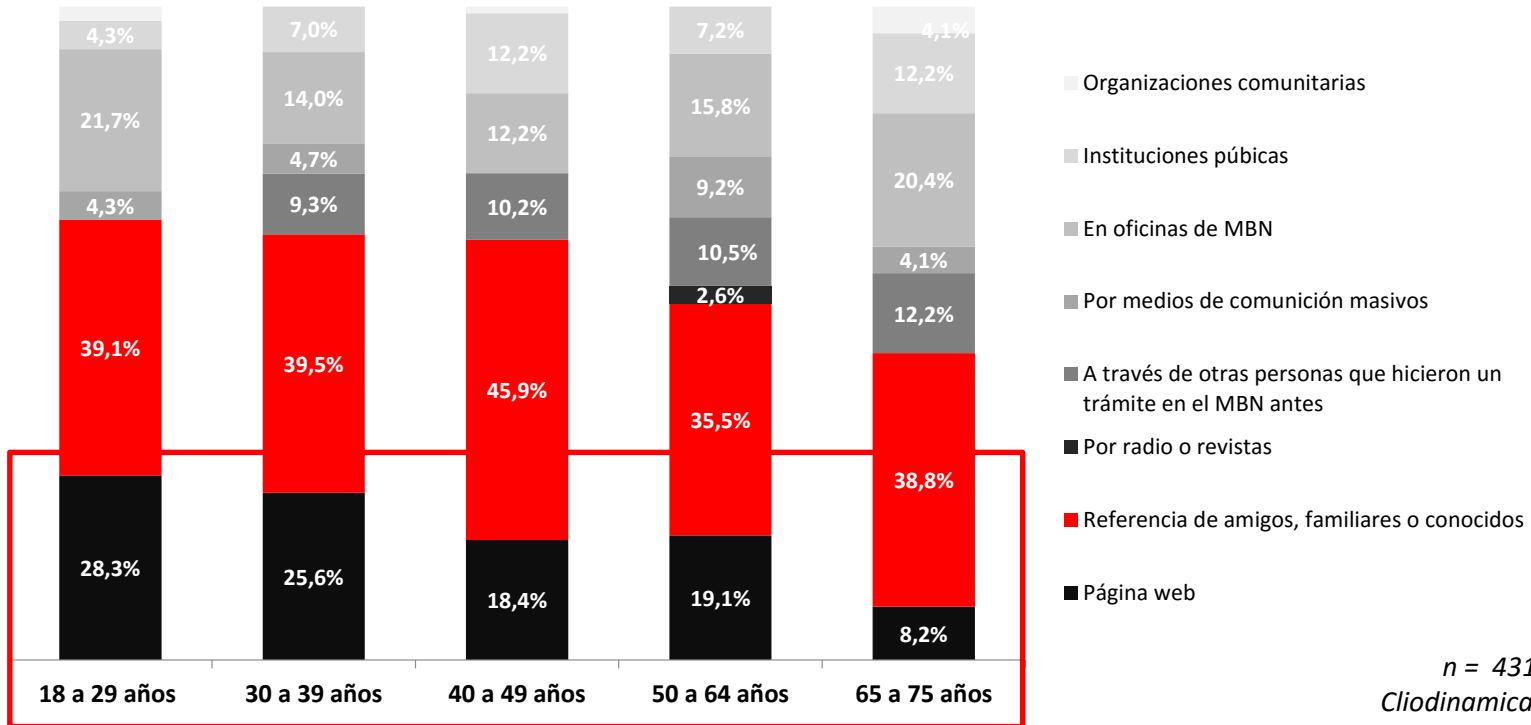
Desagregación según edad



Al desagregar por tramos etarios, se observan diferencias significativas entre la población adulta mayor, quienes 90% ha escuchado hablar del Ministerio de Bienes Nacionales, a diferencia de los usuarios/as, quienes indican conocer el Ministerio de Bienes Nacionales en un 71%.

A través de qué medios se enteró que el SIAC era la entidad encargada de la información o trámite que necesitaba?

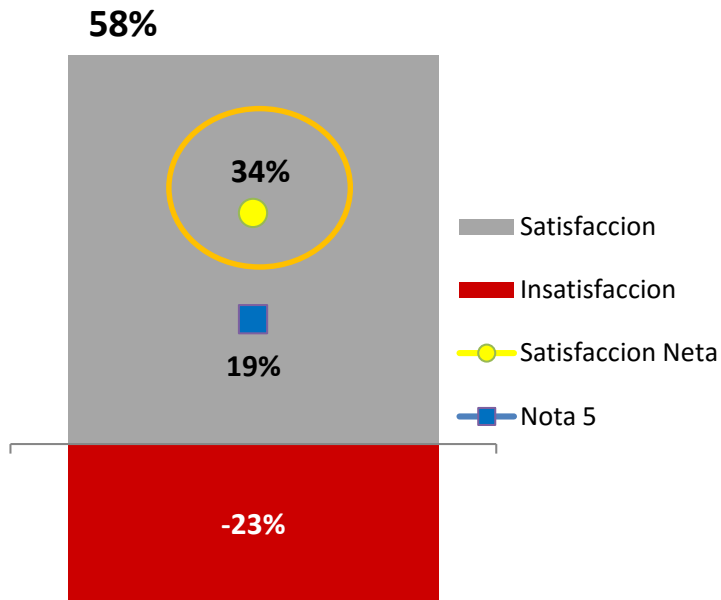
Desagregación según edad



n = 431
Clodinamica Ltda.

Se observan diferencias significativas también al desagregar los medios para conocer el SIAC, siendo central el caso de la página web, la cual es proporcional su uso en la medida que disminuye la edad de los usuario/as. Ello al igual que en el canal presencial, indica que los distintos medios de difusión atraen a distintos públicos, por lo que su efectividad es focalizada.

En relación a la difusión del Ministerio y de sus Servicios, ¿Cómo evalúa la información disponible?



Evaluación Información Disponible

n = 350
Clodinamica Ltda.

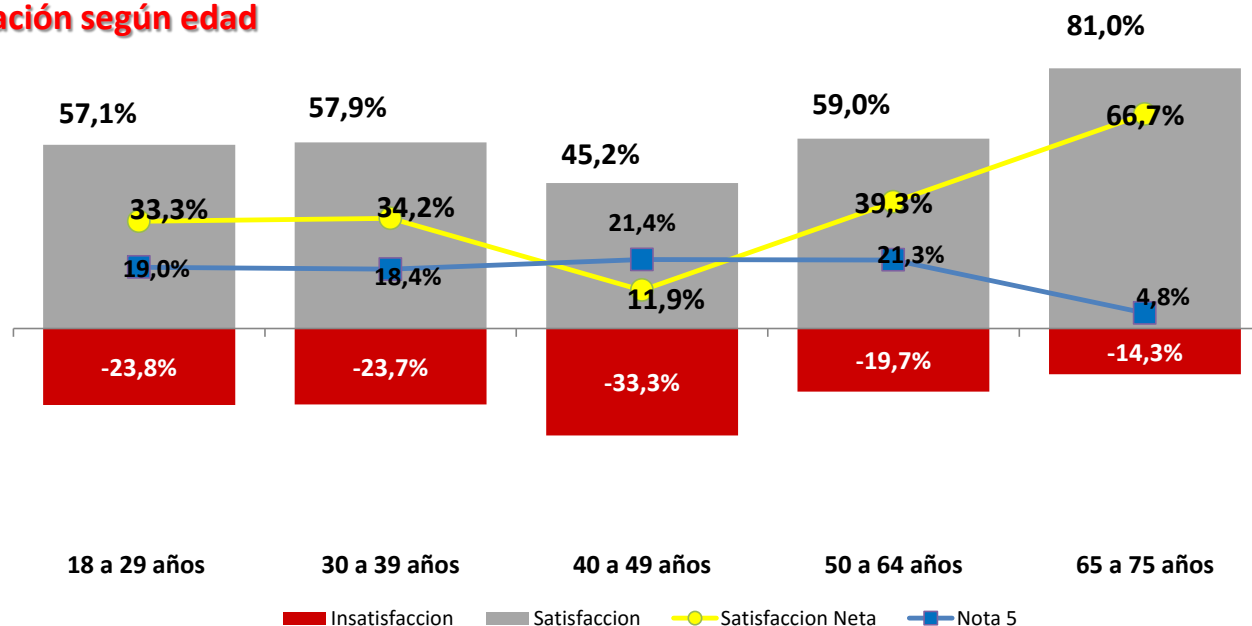
En lo que respecta a la evaluación de la información disponible del Ministerio y sus servicios, se observa un nivel de satisfacción de un 58% y una insatisfacción del 23% lo que da cuenta de una satisfacción neta del 34%, considerada baja dentro de la escala de evaluación.

Esta evaluación es importante en la medida que da cuenta del nivel de información que circula previamente antes del inicio del trámite. frente a ello, es clave el rol que puede jugar la pagina web para clarificar las características del trámite de manera más accesible.

No obstante, si se considera que el canal telefónico es un canal de consulta, estos resultados estarían en concordancia con ello.

En relación a la difusión del Ministerio y de sus Servicios, ¿Cómo evalúa la información disponible?

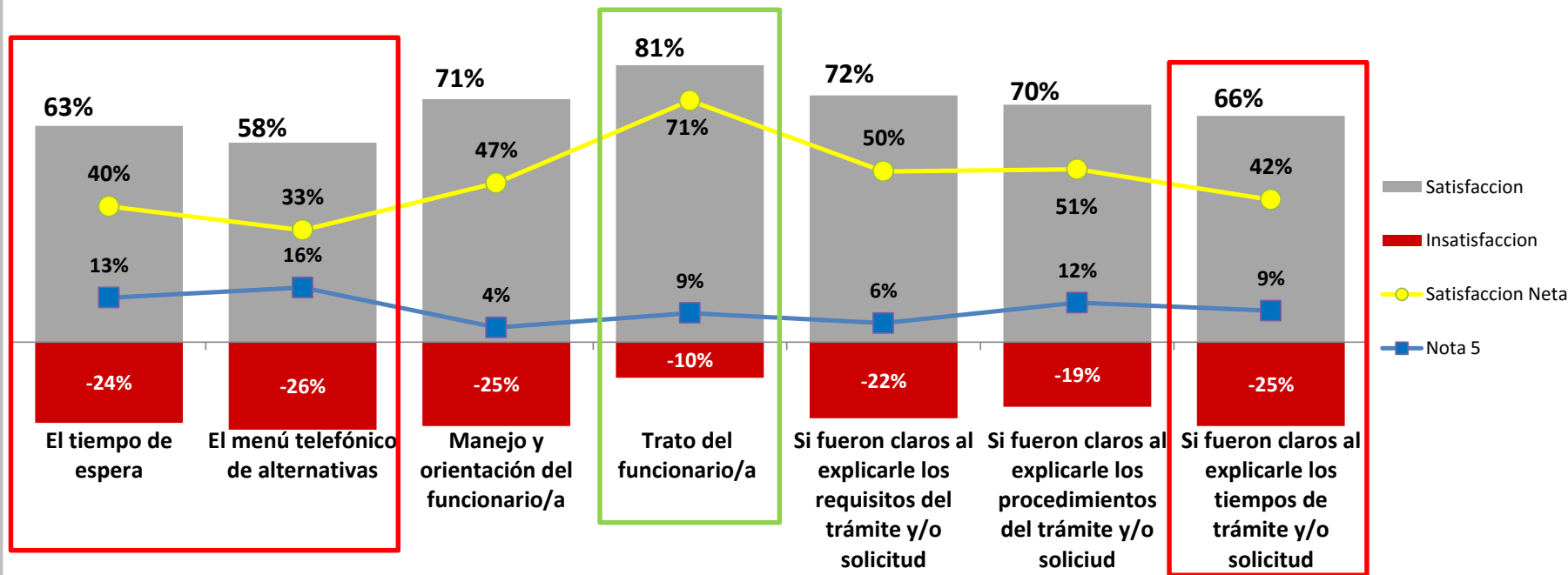
Desagregación según edad



n = 350
Clodinamica Ltda.

Se observan diferencias significativas al desagregar la evaluación de la información por edad, indicando que para el caso del tramo entre 40 a 49 años, la satisfacción neta es la menor, con un 11,9%, en comparación con el resto de los tramos. Por su parte, el tramo e 65 años o más, indica una satisfacción neta de un 66,7%.

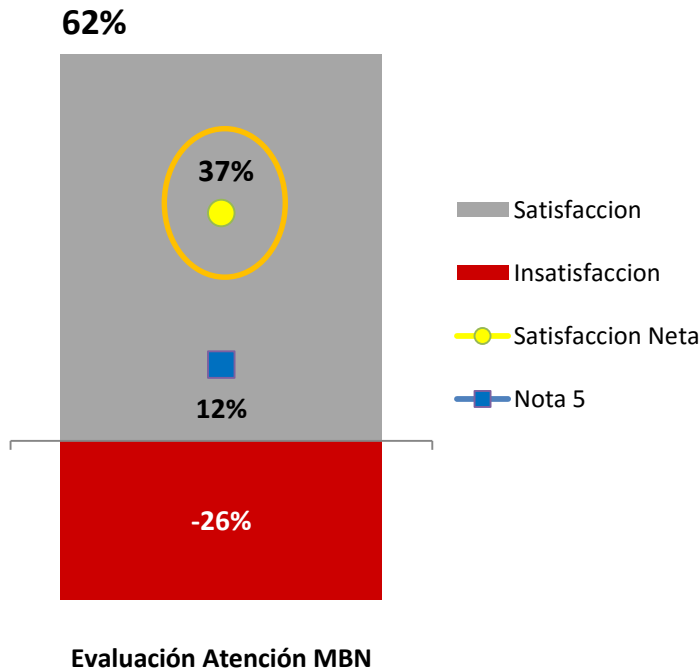
¿Cómo evalúa la atención que recibió en ese momento?



Al momento de evaluar los aspectos relacionados con la atención telefónica, es importante mencionar que el elemento más destacado es el trato del funcionario/a el que alcanza un 71% de satisfacción neta y un 10% de insatisfacción. Por el contrario, el aspecto más crítico está en el menú telefónico de alternativas con un 33% de s.neta, seguida del tiempo de espera (40% de s.neta) y la claridad al momento de explicar los tiempos de duración de los trámites (42% de s.netas), todos aspectos que dan cuenta de niveles de satisfacción medios bajos y bajos que deberían mejorarse.

Es importante considerar nuevamente que, uno de los temas más críticos en la atención telefónica radica en cómo el funcionario es capaz de entregar la información necesaria para iniciar el trámite, los requisitos y la calidad para explicar los plazos de duración de cada uno, elemento que se perfila como uno de los más relevantes en la atención usuaria.

En general, en relación al INICIO DE SU TRÁMITE Y/O SOLICITUD ¿Cómo evalúa la atención del Ministerio?



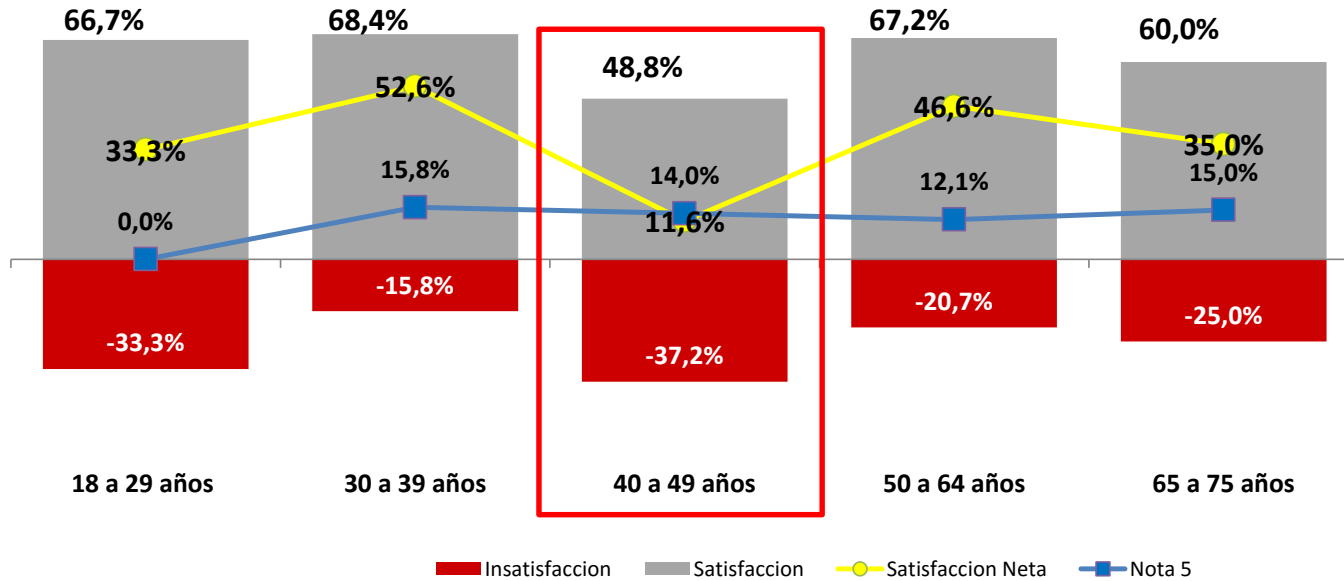
n = 350
Clodinamica Ltda.

En concordancia con lo anterior, los usuarios/as califican su nivel de satisfacción con la atención del MBN al inicio del trámite con un 37% de satisfacción neta lo que significa que está dentro de un nivel bajo dentro de la escala.

En ese sentido, puede interpretarse que este nivel de satisfacción es explicado por las dificultades para explicar vía telefónica a los usuario/as las especificidades del trámite en cuestión. Se destaca que el trato es el mejor ámbito evaluado, eso en términos de forma, pero en términos de fondo o contenido, las dificultades aparecen en los tiempos de espera, y la claridad para explicar plazos y requisitos.

En general, en relación al INICIO DE SU TRÁMITE Y/O SOLICITUD ¿Cómo evalúa la atención del Ministerio?

Desagregación según edad

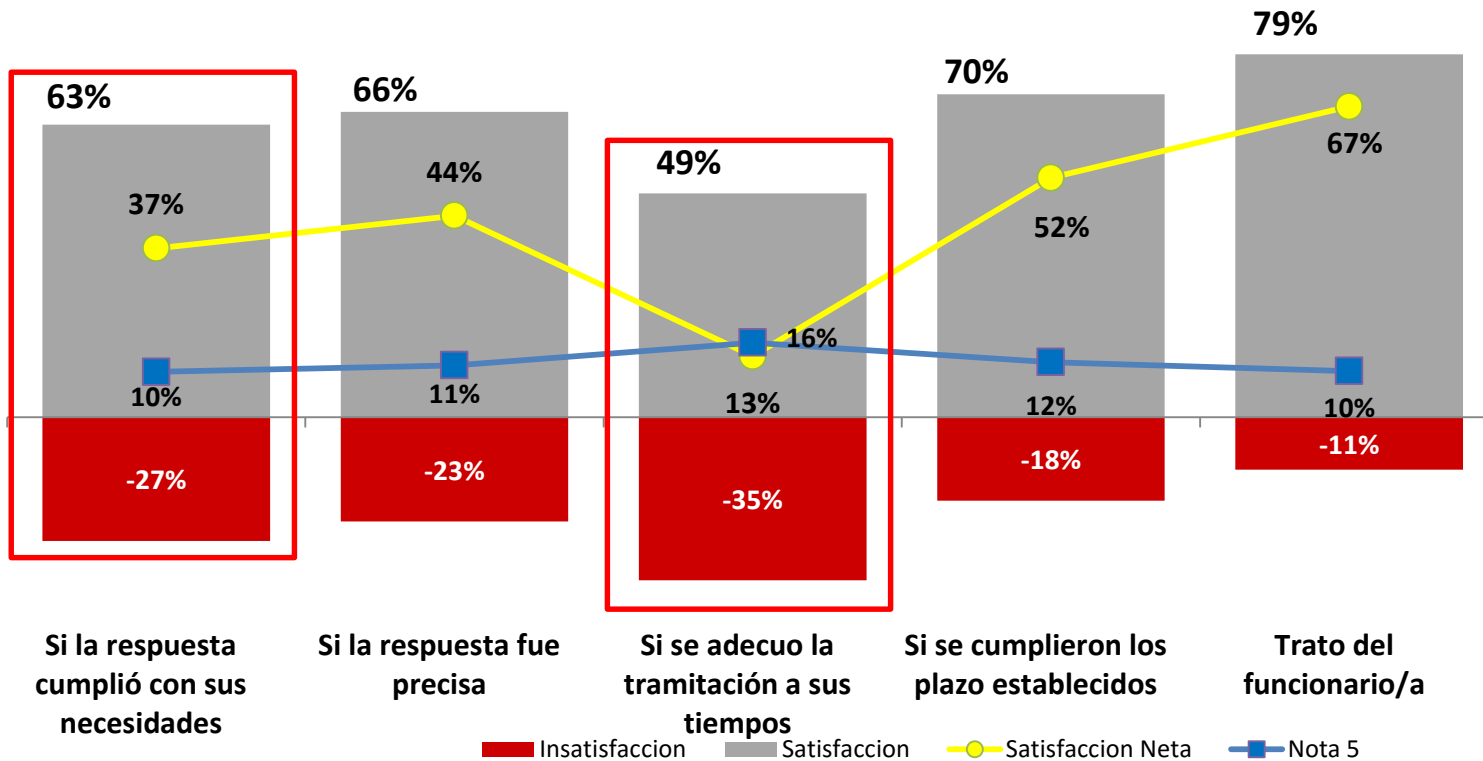


n = 180
Cliodinamica Ltda.

Se hallan diferencias significativas a nivel de edad al diferenciar por tramo etario la evaluación con el inicio del trámite y/o solicitud, destacando al tramo de 40 a 49 años como aquel de menor satisfacción, con un 48%, una insatisfacción de un 37,2% y una satisfacción neta de un 11,6%.

RESPUESTA ENTREGADA

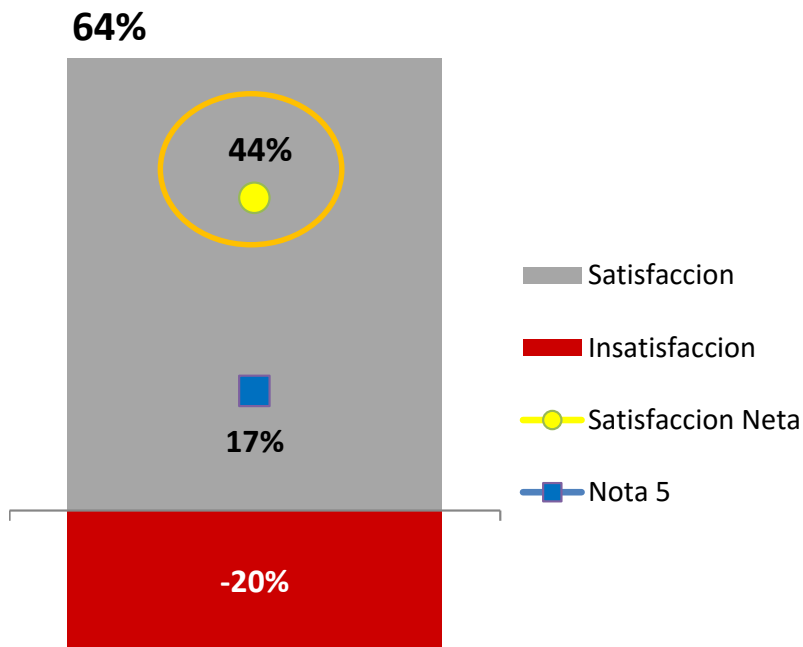
Al momento en que el SIAC le entregó la resolución de su solicitud ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos?



Del presente gráfico se observa que respecto a la resolución de la solicitud, es la tramitación de acorde a los tiempos el aspecto que indica menor satisfacción, con una satisfacción neta del 13%. A su vez si la respuesta cumplió con las necesidades también se indica como un aspecto de baja satisfacción por parte del os usuarios/as de la atención telefónica, con una satisfacción neta del 37%.

ATENCIÓN Y RESPUESTA ENTREGADA

En relación a TODO el proceso de atención ¿Cómo evalúa la atención del servicio de Bienes Nacionales?

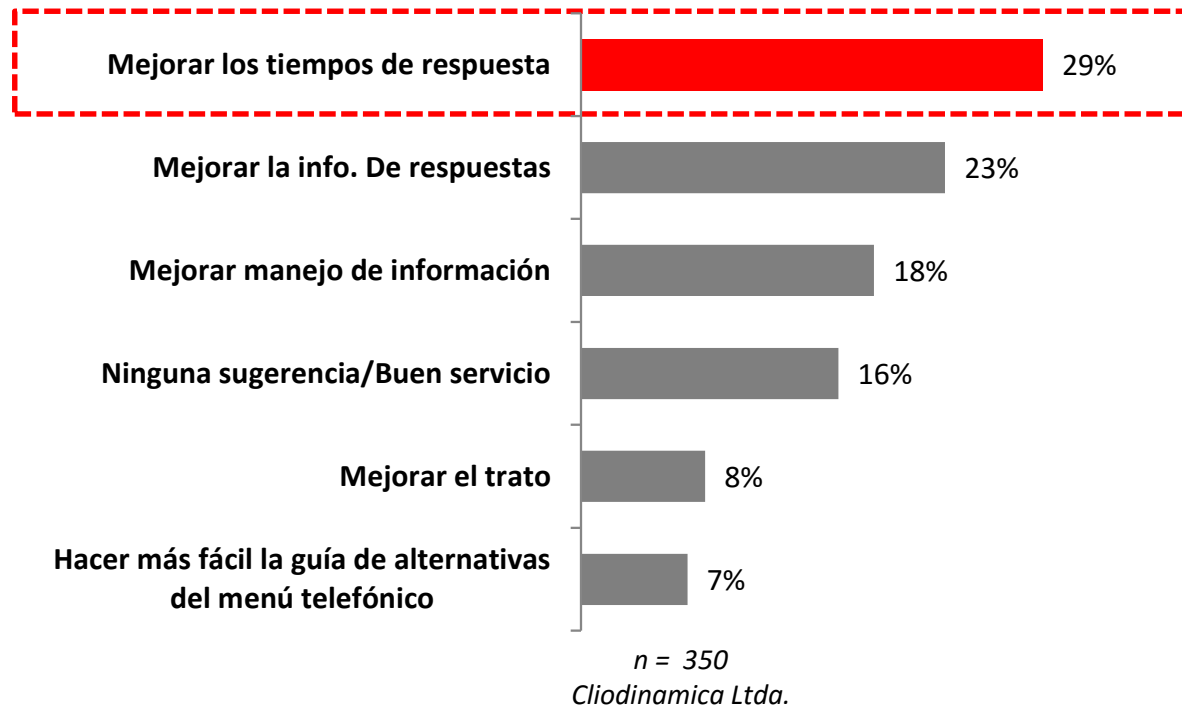


Evaluación al Proceso de Atención
Completo MBN

n = 350
Clodinamica Ltda.

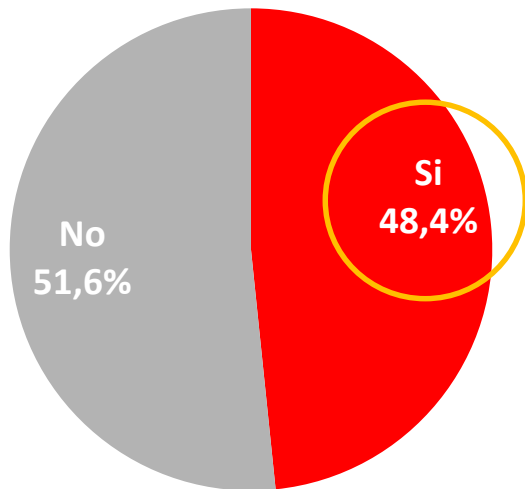
Finalmente en relación con la evaluación que hacen de todo el proceso de atención (desde la misma atención a la respuesta entregada), la satisfacción neta alcanza un 44%, porcentaje considerado medio bajo dentro de la escala de satisfacción. Este resultado está fuertemente influido por el 20% de insatisfacción relacionado principalmente con la claridad de las repuestas entregadas en el contacto.

¿Qué recomendaciones y/o sugerencias haría Ud. para complementar o mejorar el servicio entregado por el Ministerio de Bienes Nacionales?



Es interesante observar que las recomendaciones entregadas al canal telefónico del MBN, está en relación con la mejora de los tempos de respuesta a los llamados con un 29% y mejorar la información de las respuestas entregadas, elementos que dan cuenta de que el contacto telefónico, dada la complejidad de los tramites y requisitos, resulta de difícil comprensión y acceso para los usuario/as.

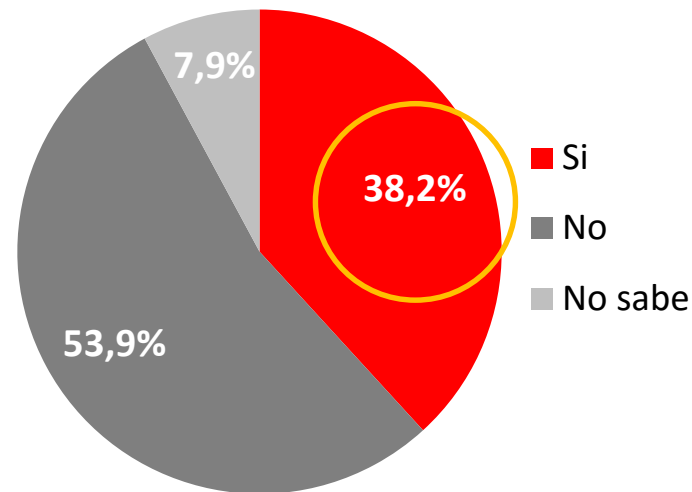
¿Conoce la Ley de Transparencia?



n = 350
Clodinamica Ltda.

En relación con el conocimiento de la Ley de Transparencia, los resultados muestran que poco menos de la mitad de los encuestados SIAC señala conocer la Ley (48,4%).

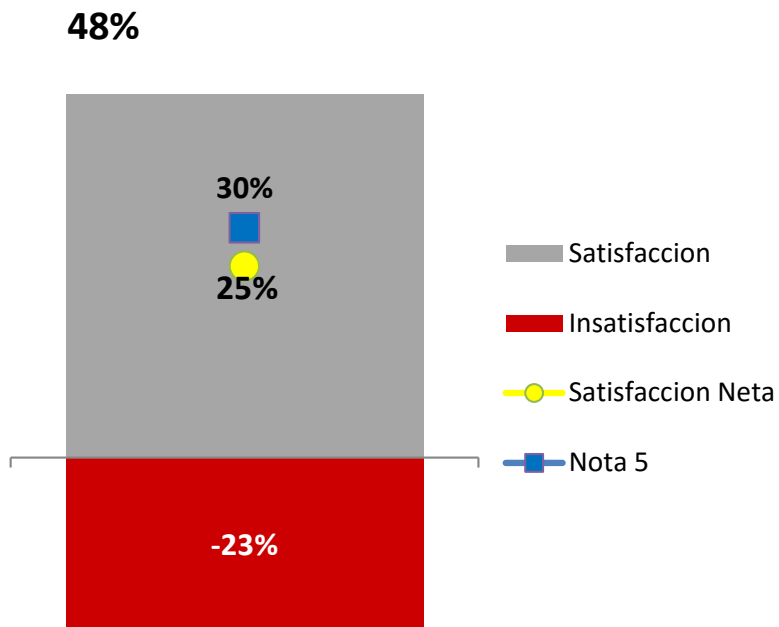
¿Ha consultado a través de este medio?



n = 181
Clodinamica Ltda.

De ese 48,4% que declara conocer la Ley, un 38,2% señala haberla utilizado para consultar sobre algún tipo de información, mientras que un 53,9% indica conocerla, pero no haberla utilizado aún.

Evaluación del servicio de atención a través de la Ley de Transparencia?



Evaluación Atención Ley Transparencia

n = 40
Clodinamica Ltda.

La evaluación que hacen aquellos usuarios/as que han utilizado la Ley de Transparencia para consultar, da cuenta de un 25% de satisfacción neta, porcentaje considerado bajo dentro de la escala de evaluación y fuertemente explicado por un 23% de insatisfacción con el medio en cuestión.

Características de usuarios más críticos / más satisfechos

De la evaluación de la atención telefónica, se destaca a la edad entre 40 a 49 años cómo tramo más crítico con el servicio, evaluando con baja satisfacción lo aspectos generales referidos a:

- Información disponible
- Inicio de trámite y/o solicitud

Ello implica revisar en qué incide dicha percepción más exigente por parte de la población usuaria. En parte es posible entender que, a nivel general se observa que son los tiempos de espera y de la resolución aquellos aspectos que descienden cada una de las satisfacciones netas, no obstante esto se puede deber a una mayor necesidad de urgencia dado lo acotados de sus tiempos.

Aspectos mejor evaluados

Los aspectos evaluados con alta satisfacción corresponden a:

- Trato del funcionario/a al inicio de la tramitación y/o solicitud
- Trato del funcionario/a ante la resolución de su tramitación y/o solicitud

Al igual que en el canal presencial, el aspecto que confiere mayor satisfacción para los usuarios/as corresponde a la disposición, amabilidad y cordialidad del funcionario/a del SIAC concentrado en el aspecto denominado como Trato. Cabe rescatar que a través de esta modalidad de atención si bien existe un contacto directo con el funcionario/a, esta relación de atención con el usuario/a no es en persona, por lo que podría haber sido más crítica la evaluación, considerando el distanciamiento de la atención y el servicio.

Aspectos a mejorar

Para el caso de los aspectos de la atención percibidos por los usuarios/as con menor satisfacción, corresponden a:

- Si fueron claros al explicarle los tiempos de espera
- Los tiempos de espera
- El menú de alternativas del teléfono
- Si se adecuó a los tiempos
- Si cumplió con las necesidades
- Respuesta dentro de los plazos establecidos.

En relación a los aspectos de mayor insatisfacción con la atención telefónica, destacan la información sobre los tiempos y el proceso de espera de los trámites, lo cual indica una evaluación exigente respecto al periodo que tardan en realizarse alguno de los trámites. Asimismo se percibieron de manera poco satisfecha el menú de alternativas, si el trámite y/o solicitud realiza a dentro de los plazos y si cumple con las necesidades.

Para el caso del menú de alternativas se pueden trabajar acorde a sugerencias de los mismos usuarios/as y así contribuir a evaluar la efectividad en proporcionar la información por parte del menú.

Por su parte en el caso de si se fue claro al explicar los tiempos posee dos complejidades, por un lado están las condiciones estructurales que corresponden a los tiempos de los trámites, pero por otra parte puede ser que se le haya explicado al usuario/a y este haya quedado con dudas o consultas.



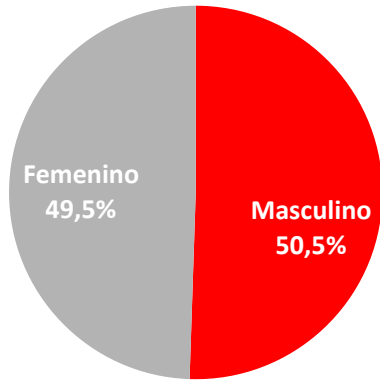
CANAL WEB

CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

EVALUACIÓN SERVICIO ENTREGADO

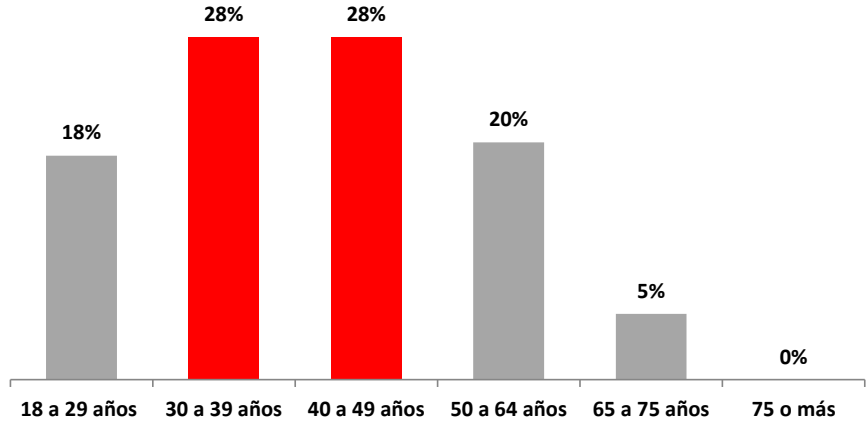
EVALUACIÓN SERVICIO MIBN

SEXO



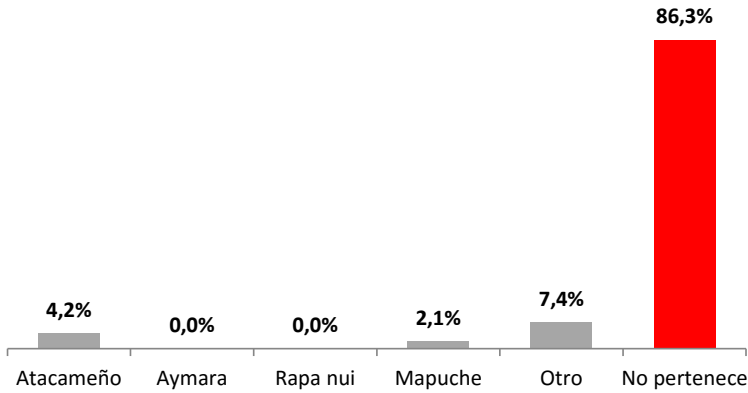
n = 95
Clodinamica Ltda.

EDAD



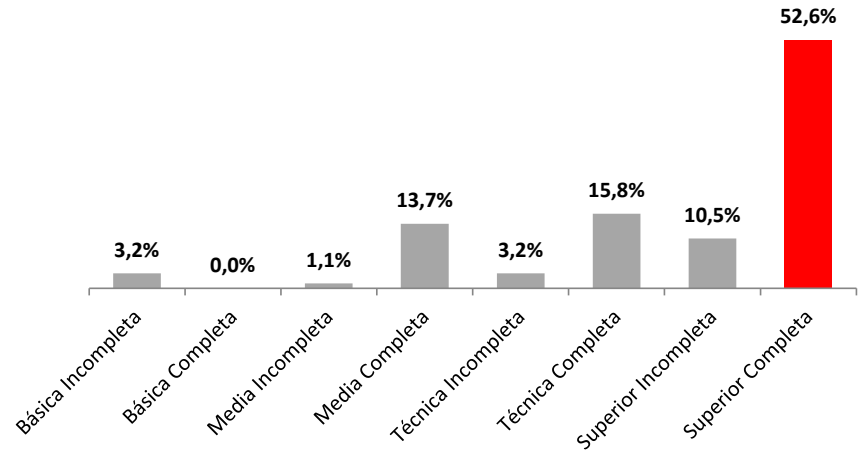
n = 92
Clodinamica Ltda.

PUEBLO ORIGINARIO



n = 95
Clodinamica Ltda.

NIVEL EDUCACIONAL

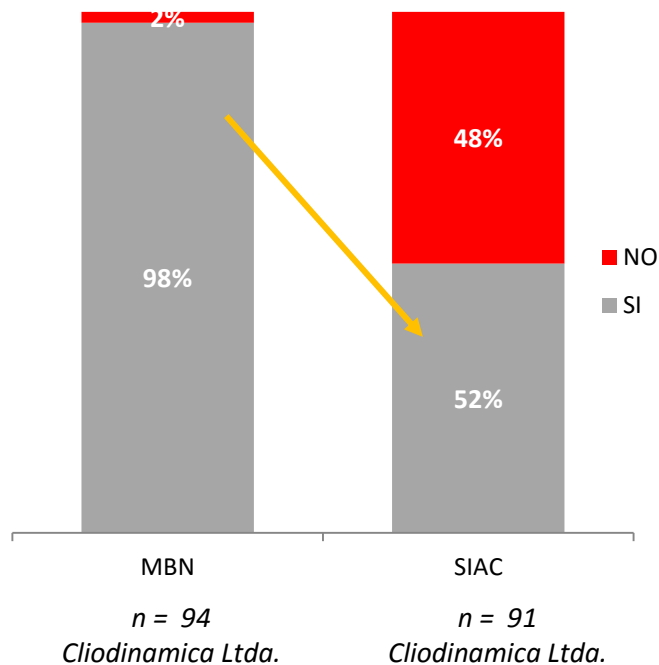


n = 95
Clodinamica Ltda.

Caracterización de los/as usuarios/as

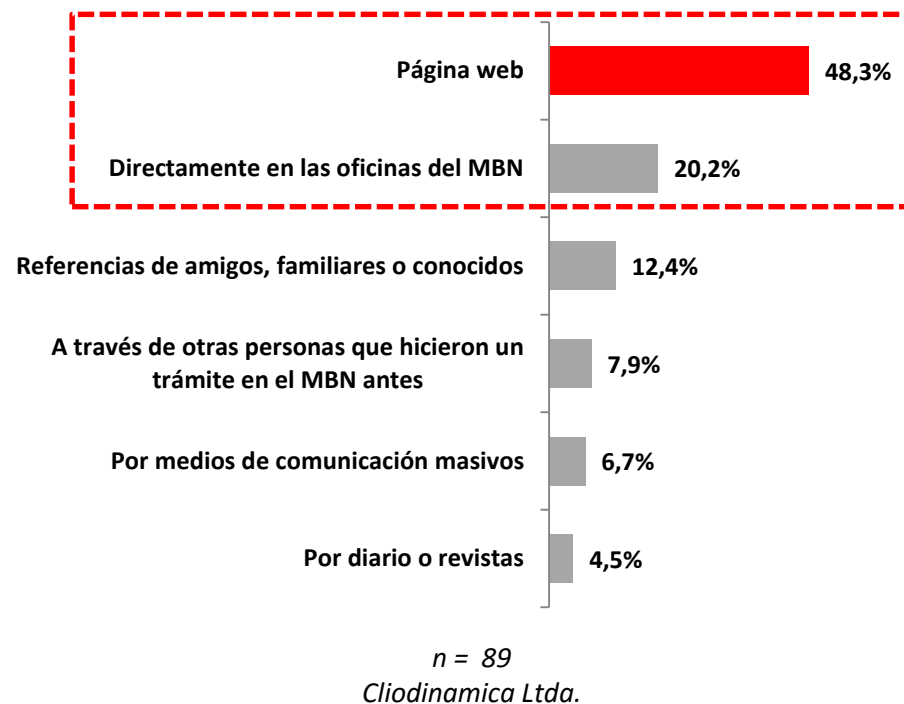
Poco más de la mitad de los usuarios/as del canal web que contestaron la encuesta corresponden a hombres (50,5%), cuyas edades se concentran en los segmentos de 30 a 49 años (50%); es decir, corresponden a usuarios/as más jóvenes que en el resto de los canales. En el caso de la pertenencia a un pueblo originario, el 86,3% indica que no pertenece a alguno de ellos y que, en términos de educación, más de la mitad (52,6%) indica que presenta educación superior completa, siendo el grupo más dominante en este canal (a diferencia del presencial y telefónico donde también eran importante el grupo de educación media completa).

Antes de requerir información o realizar un trámite, ¿Había escuchado hablar de...?



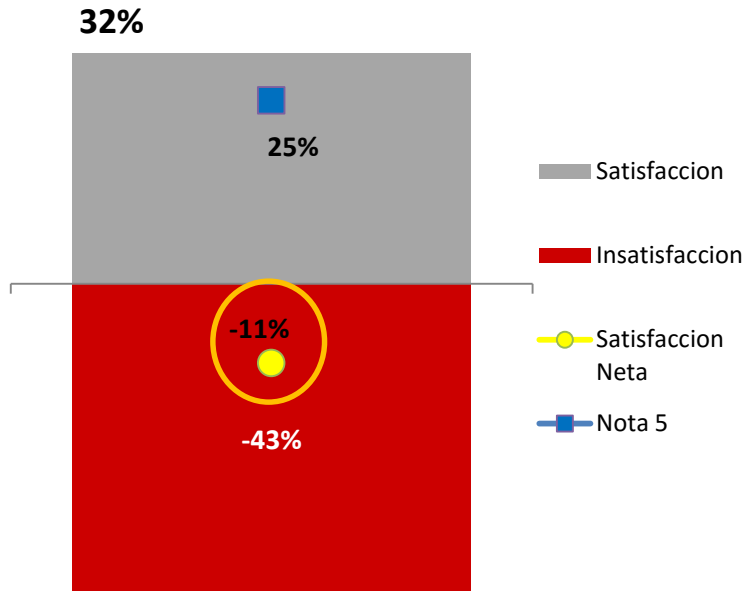
El gráfico da cuenta que los usuarios/as del canal web manifiestan conocer más del Ministerio de Bienes Nacionales (98%) que el SIAC, donde un 52% indica haber escuchado de él antes de empezar el trámite.

¿Cómo se enteró que el SIAC era la entidad encargada de la información o trámite que necesitaba?



A diferencia del resto de los canales, en el canal web los usuarios declaran haberse enterado a través de la misma página web la existencia del SIAC con un 48,3%, seguido de un 20,2% que indica haberlo hecho a través de las oficinas del MBN.

En relación a la difusión del Ministerio y de sus Servicios, ¿Cómo evalúa la información disponible?

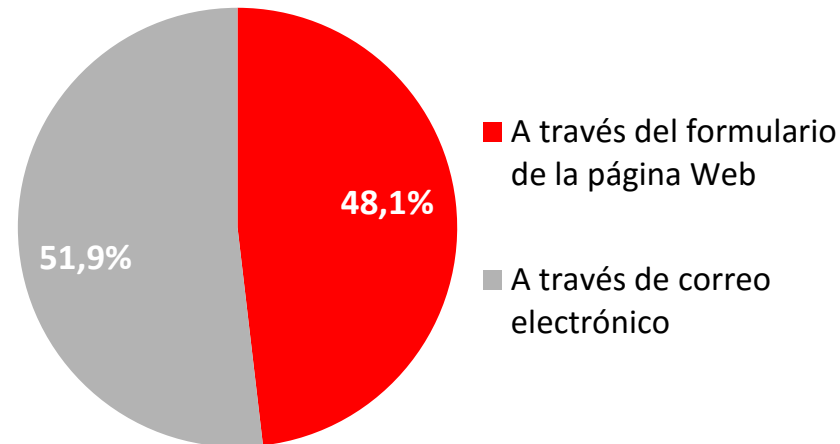


Evaluación de la información disponible para la difusión

n = 91
Clodinamica Ltda.

La evaluación que hacen de la información disponible del MBN y sus servicios los usuarios del canal web es bastante crítica. La satisfacción neta lleva a un -11% con un 43% de insatisfacción asociada.

Considerando la última vez que se contactó con el Ministerio de Bienes Nacionales, ¿A través de qué modalidad lo realizó?

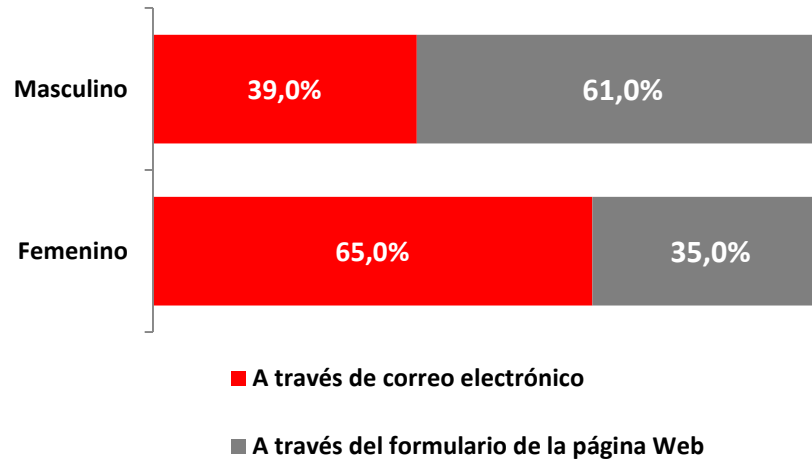


n = 81
Clodinamica Ltda.

En relación al mecanismo de contacto con el MBN en el último realizada, da cuenta que un 51,9% lo realizó a través de correo electrónico y un 48,1% a través del formulario alojado en la página web.

Considerando la última vez que se contactó con el Ministerio de Bienes Nacionales, ¿A través de qué modalidad lo realizó?

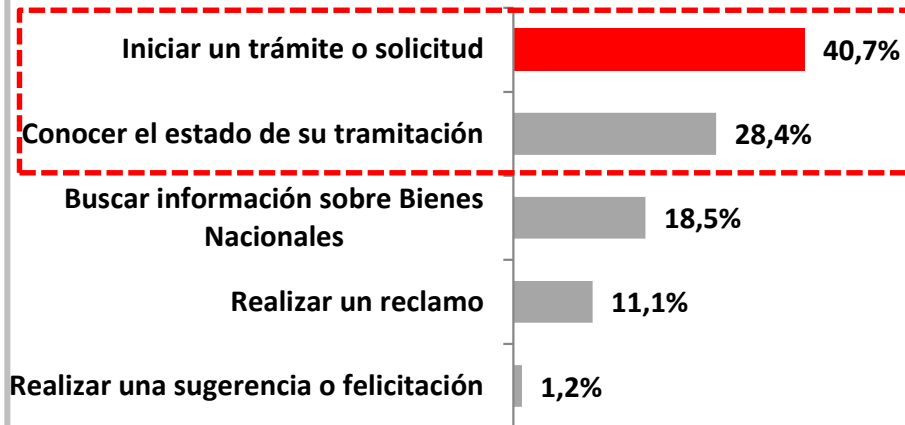
Desagregación según edad



n = 81
Clodinamica Ltda.

Al desagregar la modalidad de contacto virtual con el MBN por el sexo del usuario/a, se observan diferencias significativas entre ambos sexos. Para el caso de los hombres la mayoría indicó que realiza las consultas mediante un formulario web, con un 61%. Por el otro lado, las mujeres indican que la mayoría de sus contactos con el MBN se realizaron a través de correo electrónico.

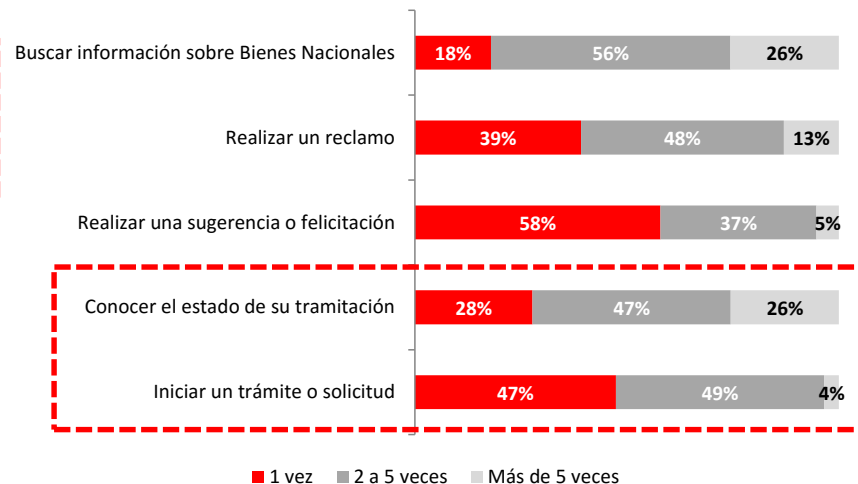
Pensando en la última vez que se ha contactado vía web con el Ministerio de Bienes Nacionales, ¿Por qué motivo se ha contactado?



n = 81
Clodinamica Ltda.

En relación con los motivos que justificaron el último contacto con el MBN a través de esta plataforma, se observa que un 40,7% lo hizo para iniciar un trámite o solicitud, seguido de un 28,4% que indicó que lo hizo para conocer el estado de su tramitación, motivos que son compartidos en todos los canales.

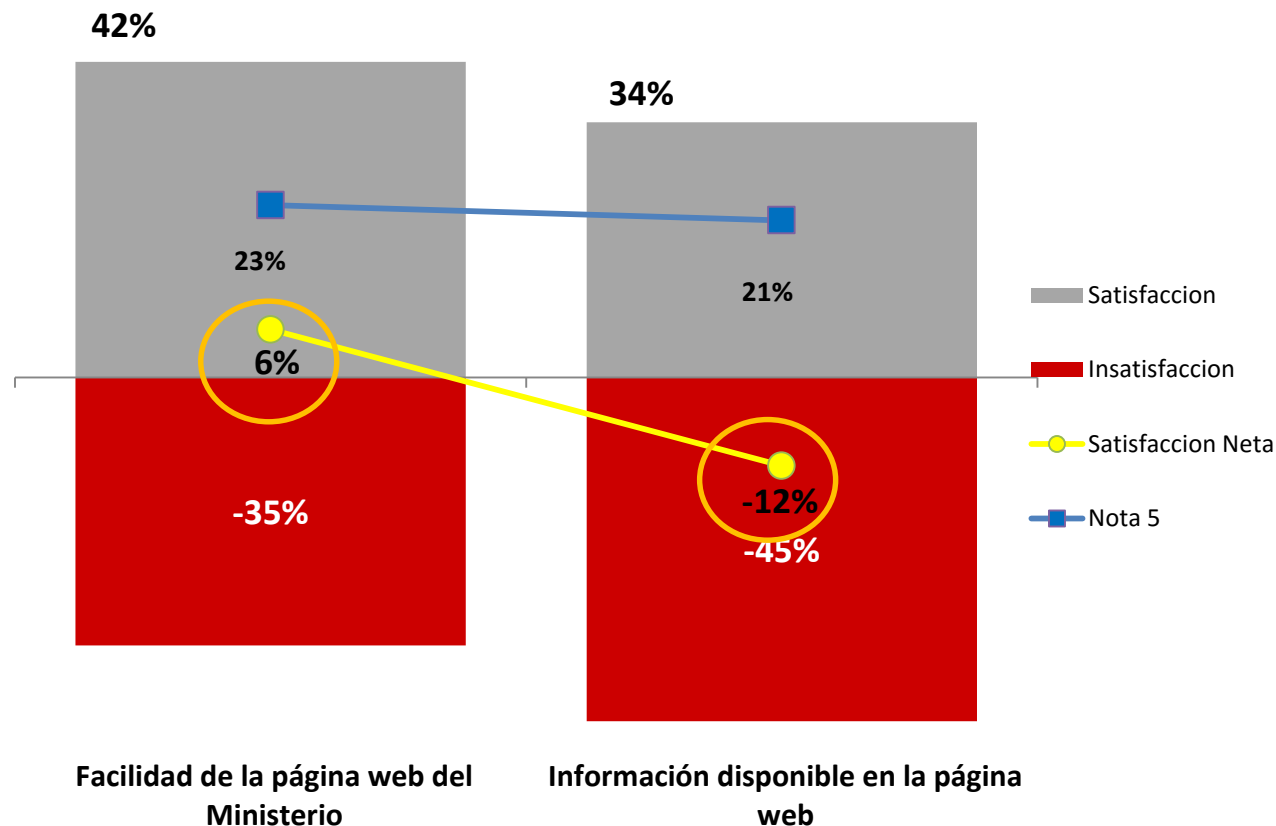
¿En cuántas ocasiones lo ha realizado?



En el caso del inicio del trámite el 47% de los usuarios/as declara haberlo hecho en 1 sola ocasión, seguido de un 49% que declara haberlo hecho entre 2 a 5 veces. En el caso del conocer el estado de la tramitación, el grueso de los usuarios/as declara haberlo hecho entre 2 y 5 ocasiones (47%), seguido de un 28% que indicó haberlo hecho 1 sola vez.

CON EL SERVICIO WEB

Respecto al momento de iniciar un trámite y/o solicitud, ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos?



n = 156
Clodinamica Ltda.

La evaluación del servicio web se muestra crítica por parte de los usuarios/as. En ese sentido, la facilidad de navegación de la página web obtiene un 6% de satisfacción neta, porcentaje considerado bajo dentro de la escala y fuertemente incluido por un 35% de insatisfacción usuaria. En el caso de la información disponible, esta se torno aún más crítica con un -12% de satisfacción neta y un 45% de insatisfacción, lo que da cuenta que los usuarios/as no están encontrando lo que buscan en dicha página.

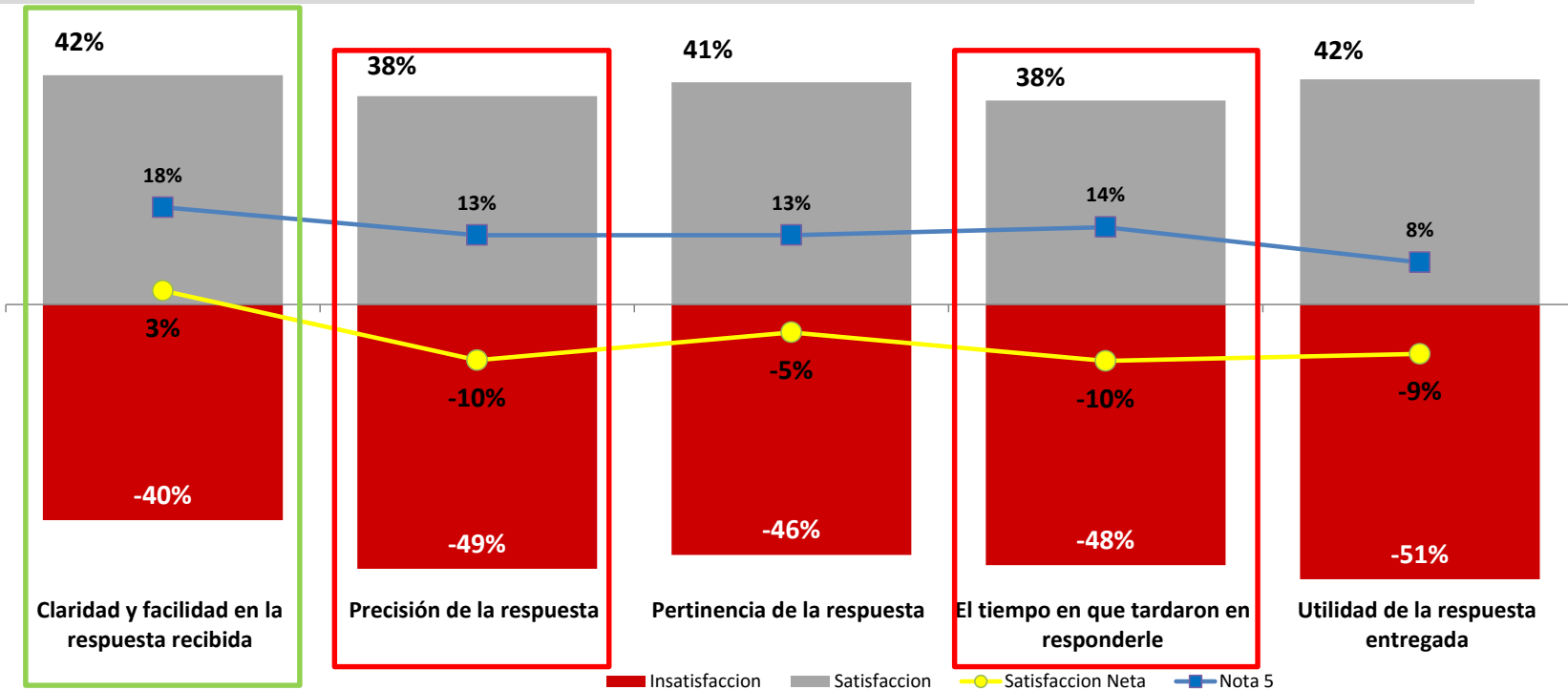
CON LA RESPUESTA ENTREGADA

Respecto a la calidad y contenido de su respuesta, ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos?

CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

EVALUACIÓN SERVICIO ENTREGADO

EVALUACIÓN SERVICIO MBN



n = 388
Clodinamica Ltda.

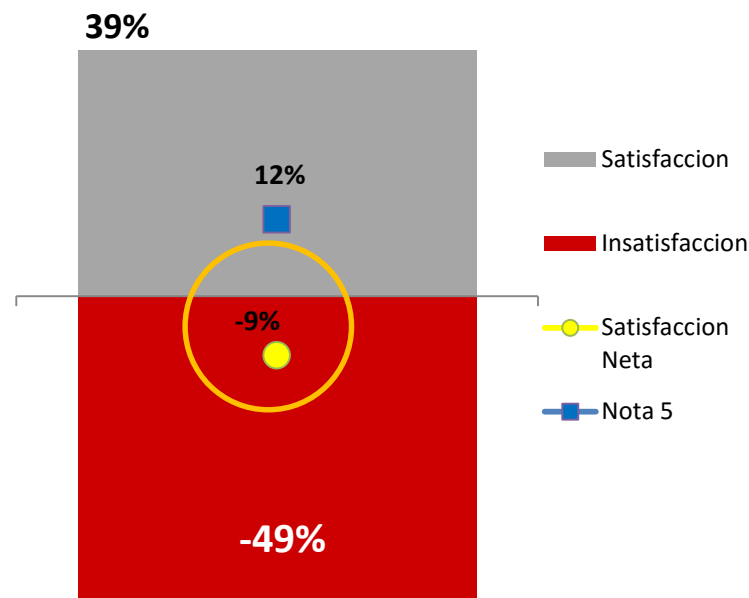
Al momento de evaluar diferentes aspectos relacionados con la respuesta entregada se obtienen resultados bastante críticos en todos los ámbitos evaluados. Dentro de ellos, el que obtiene la mayor satisfacción neta en términos comparativos, es la claridad y facilidad en la respuesta recibida con un 3%. Por el contrario, los elementos más críticos son la precisión de la respuesta entregada y el tiempo que tardaron en responder, ambos con -10% de satisfacción neta. De igual manera, la utilidad de la respuesta es observada como el ámbito que genera mayor disparidad con un 42% de satisfacción y un 51% de insatisfacción.

CON LA RESPUESTA ENTREGADA

En relación a todo el proceso de atención, ¿Cómo evalúa el servicio de Bienes Nacionales?

Finalmente, la evaluación que obtiene el servicio web del MBN se presenta como uno de los elementos más críticos por sus usuarios/as con un -9% de satisfacción neta y un 49% de insatisfacción asociada.

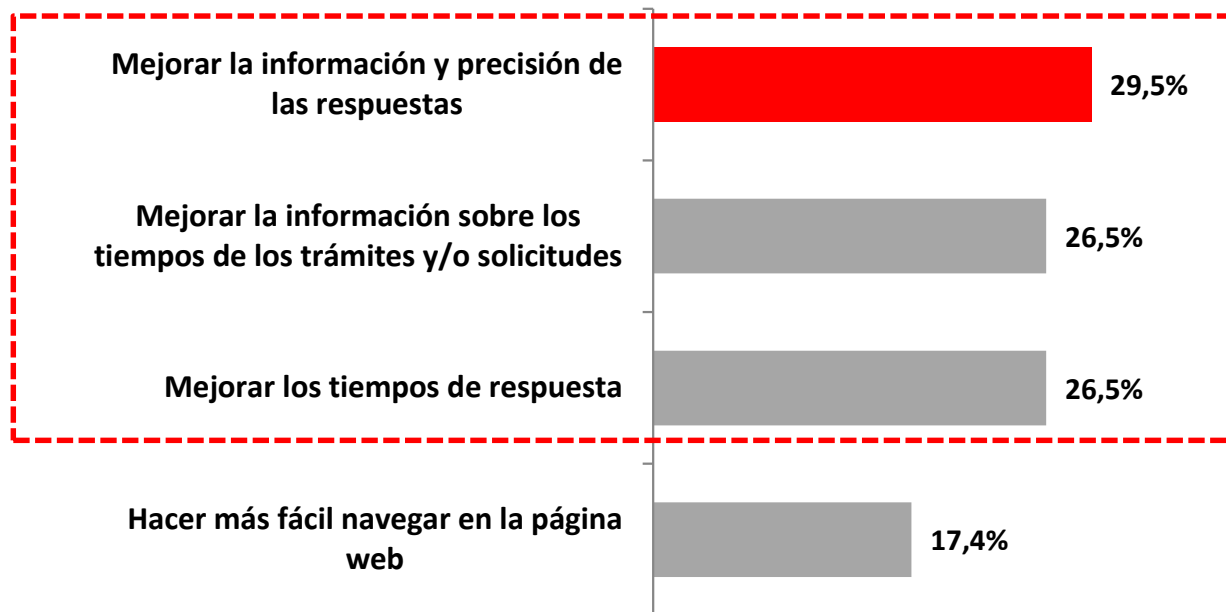
Dentro de los elementos más críticos están la claridad y utilidad de las respuestas entregadas así como también el tiempo de demora en la respuesta.



Evaluación del Servicio de MBN

n = 74
Clodinamica Ltda.

¿Qué recomendaciones y/o sugerencias haría Ud. para complementar o mejorar el servicio entregado por el Ministerio de Bienes Nacionales?



n = 132
Clodinamica Ltda.

En concordancia con lo anterior, dentro de las recomendaciones realizadas por los mismos usuarios/as de la plataforma digital, un 29,5% indica que se deben mejorar la información y precisión de las respuestas entregadas y un 26,5% que indica que es necesario mejoras la información sobre los tiempos asociados a cada trámite como también mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes.

Aspectos mejor evaluados

Los aspectos evaluados con alta satisfacción corresponden a:

- Claridad y facilidad de la respuesta recibida
- Facilidad de a pagina web

Ambos aspectos no corresponden a aspectos altamente satisfechos, sino más bien elementos que permiten relevarlos en comparación al resto del os aspectos, y que se encuentran con satisfacción neta positiva. Cabe notar por tanto que a nivel del canal web de atención, la percepción con el servicio es altamente exigente, constatada en altos porcentajes de insatisfacción.

Aspectos a mejorar

Para el caso de los aspectos de la atención percibidos por los usuarios/as con menor satisfacción, corresponden a:

- Información disponible en la página web
- Precisión de la respuesta
- El tiempo en que tardaron en responderle

No obstante al igual que los canales de atención presencial y telefónico, el web también presenta alta insatisfacción por parte de los usuarios/as en relación a los tiempos de espera, se diferencia de los canales de atención anteriores, puesto que en este medio la información que se maneja se percibe insatisfactoriamente.

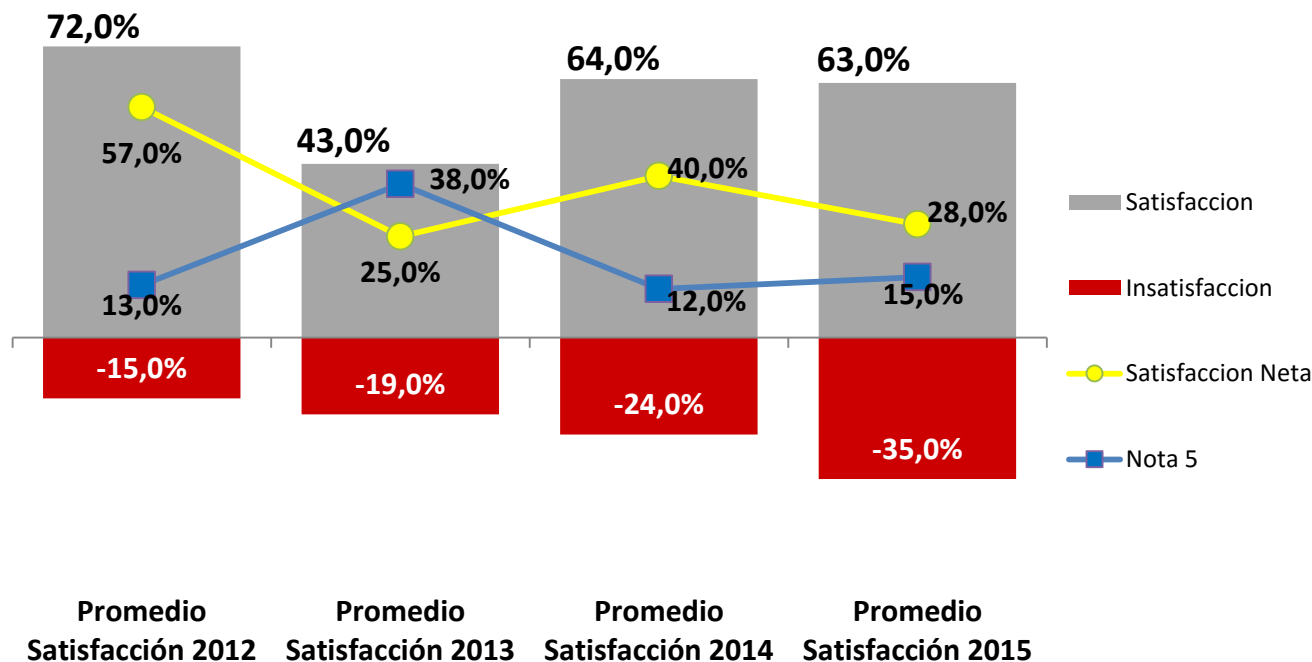


ANÁLISIS COMPARATIVO

ANÁLISIS COMPARATIVO

A continuación se presenta el análisis comparativo de los resultados obtenidos en esta medición con los obtenidos en las mediciones del año 2014 y 2013.

PROMEDIO NIVEL DE SATISFACCIÓN 2012 – 2013 – 2014 – 2015

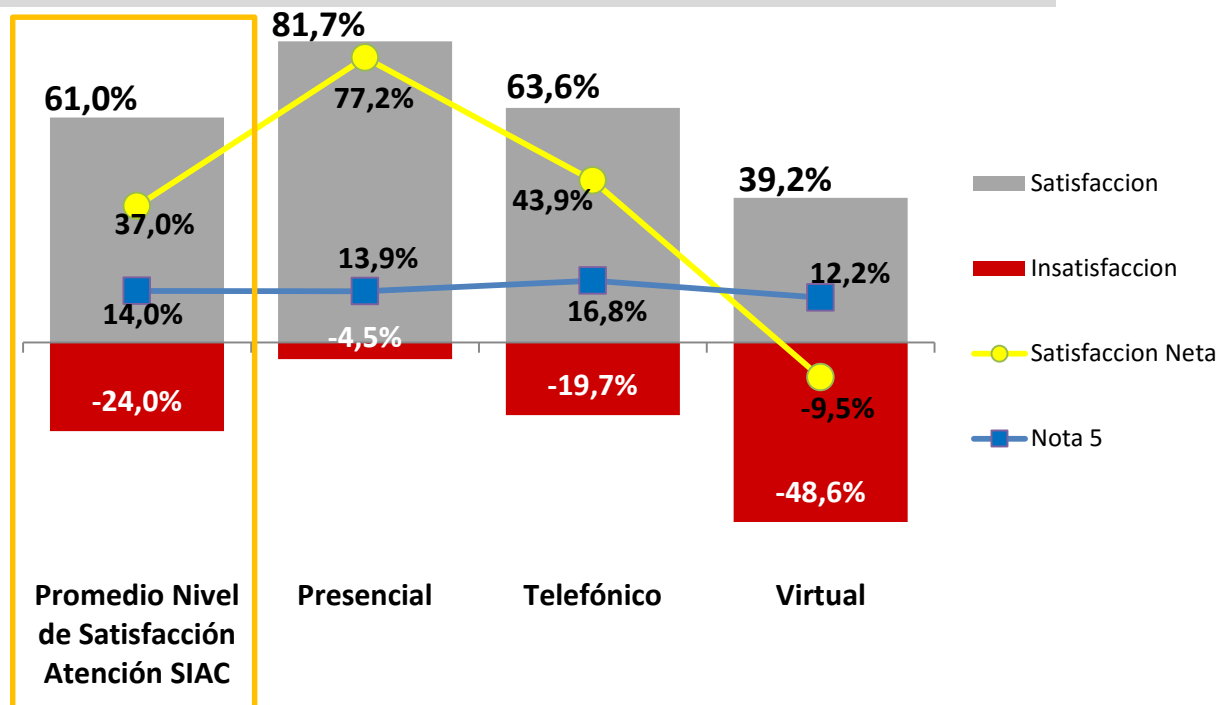


Del gráfico se logra observar que si bien la satisfacción ha sido variable, y con ello su la satisfacción neta también, el aumento de la insatisfacción ha ido aumentando año a año, lo cual puede comprenderse por el aumento de rigurosidad y de complejidad al instrumento en la medida que se ha realizado actualmente.

Al comparar los promedios generales de todo el proceso de atención se observa que durante el año previo y el presente se mantuvo el nivel de satisfacción, no obstante aumentó el porcentaje de insatisfacción, lo que lleva a pasar de un 40% de satisfacción neta a un 28% .

A continuación se presenta el análisis comparativo de los resultados obtenidos en esta medición con los obtenidos en las mediciones del año 2014 y 2013.

EVALUACIÓN GENERAL DE SATISFACCIÓN – MODALIDAD DE ATENCIÓN

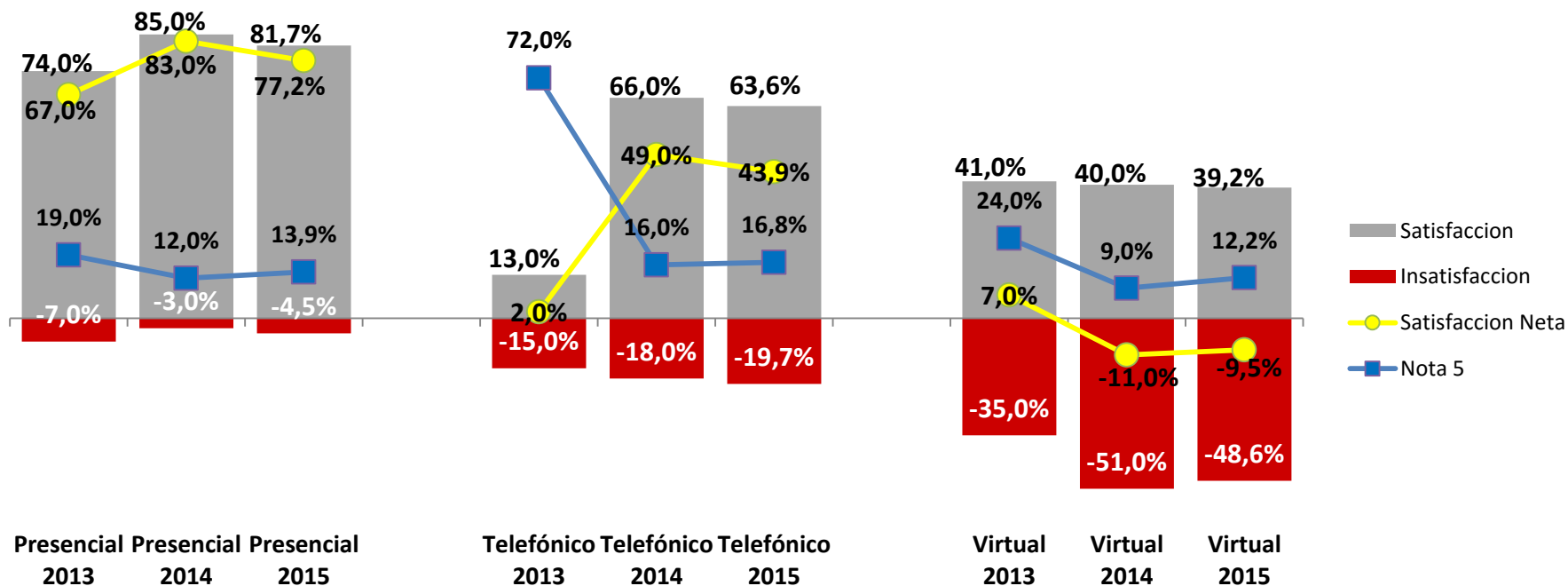


Al desagregar la evaluación de la satisfacción general por la misma pregunta para cada uno de los canales de atención, se observa una clara diferencia entre las 3 vías, siendo proporcional el grado de insatisfacción a que el canal tenga mayor contacto con un funcionario de manera directa. Es así como el presencial es aquel canal mejor evaluado, luego el telefónico, donde el funcionario/o atiende indirectamente pero existe una respuesta al instante; y finalmente el canal web donde no hay un vínculo directo con el funcionario/a.

*El cálculo del promedio de satisfacción no es del todo exhaustivo para conocer la satisfacción general, en la medida que esta afecta a las variaciones de extremas y además se sustenta en la evaluación de solo una variable. Otra modalidad más rigurosa se presenta con el cálculo del índice de satisfacción general.

A continuación se presenta el análisis comparativo de los resultados obtenidos en esta medición con los obtenidos en las mediciones del año 2014 y 2013.

EVALUACIÓN GENERAL DE SATISFACCIÓN – MODALIDAD DE ATENCIÓN



Ahora bien, al evaluar comparativamente la satisfacción por canal de años anteriores, para el caso del presencial se observa una leve disminución respecto al año anterior, no obstante se mantiene en grandes rasgos. Para el caso de la telefónica, ésta continúa la serie anterior del 2014, no variando más que en 2,4 puntos porcentuales.

En el caso de la web se observa que a nivel general en las 3 mediciones indica niveles de insatisfacción alto, en donde la satisfacción neta es cercana a 0 o simplemente negativa.

A continuación se presenta el análisis comparativo de los resultados obtenidos en esta medición con los obtenidos en las mediciones del año 2014 y 2013.

COMPARACIÓN INDICADORES POR CANAL PRESENCIAL

Evaluación de Satisfacción con la atención recibida	Satisfacción neta		
	2013	2014	2015
Satisfacción global	67%	83%	77%
Comodidad y confortabilidad del lugar físico	72%	71%	55%
Facilidad de los formularios para su completitud	65%	64%	
Entrega de información precisa del término del trámite	71%	74%	80%
Claridad e inteligibilidad de la información	84%	83%	53%
Disposición funcionaria para responder consultas	85%	88%	
Amabilidad en la Atención	85%	90%	92%
Adecuación del tiempo destinado a la atención	81%	86%	29%
Si era adecuada la amplitud del lugar de atención			50%
Si era adecuada la luminosidad del lugar de atención			61%
Si fueron claros al explicarle los requisitos del trámite y/o solicitud			82%
Si fueron claros al explicarle los procedimientos del trámite y/o solicitud			84%
Si le fue útil la información que le entregaron			85%
El manejo y orientación del funcionario/a			88%
Si la respuesta cumplió sus necesidades			62%
Si se adecuó la tramitación a sus tiempos			41%
El trato del funcionario			89%

Al comparar los indicadores, sumado a que se incluyeron nuevos en la presente medición, se observa que:

- Tanto ‘Entrega de información precisa’ como ‘amabilidad en la atención’ presentaron satisfacciones al alza para el presente año.
- En relación a los aspectos que descendieron en porcentaje resalta la ‘comodidad y confortabilidad’ y la ‘adecuación del tiempo destinado a la atención’.

A continuación se presenta el análisis comparativo de los resultados obtenidos en esta medición con los obtenidos en las mediciones del año 2014 y 2013.

COMPARACIÓN INDICADORES POR CANAL TELEFÓNICO

Evaluación de Satisfacción con la atención recibida	Satisfacción neta		
	2013	2014	2015
Satisfacción global	2%	49%	44%
Tiempo que le dedicó a su consulta	56%	66%	40%
Interés por escuchar sus necesidades.	64%	63%	
Amabilidad y cortesía	72%	66%	71%
Uso de un lenguaje adecuado	83%	78%	
Claridad del lenguaje utilizado	77%	72%	
Dominio de los temas consultados	66%	54%	47%
Preocupación por satisfacerlo en sus requerimientos	50%	51%	
El menú telefónico de alternativas			33%
Si fueron claros al explicarle los requisitos del trámite y/o solicitud			50%
Si fueron claros al explicarle los procedimientos del trámite y/o solicitud			51%
Si fueron claros al explicarle los tiempos del trámite y/o solicitud			42%

Al comparar los indicadores, sumado a que se incluyeron nuevos en la presente medición, se observa que:

- Solo el ‘tiempo que le dedicó a la consulta’ s muestra como un indicador de mayor satisfacción que el resto de los años anteriores.
- Los descensos de satisfacción de mayor importancia corresponde al ‘dominio de los temas consultados’

A continuación se presenta el análisis comparativo de los resultados obtenidos en esta medición con los obtenidos en las mediciones del año 2014 y 2013.

COMPARACIÓN INDICADORES POR CANAL TELEFÓNICO

Evaluación de Satisfacción con la Respuesta Otorgada	Satisfacción neta		
	2013	2014	2015
Plazo en el que obtuvo la respuesta final a su solicitud.	4%	25%	52%
Pertinencia de la respuesta, es decir, la respuesta se relaciona con la pregunta	30%	38%	44%
Cumplimiento de sus expectativas frente a la respuesta.	24%	24%	37%
Utilidad de la respuesta entregada.	2%	32%	
Si se adecuo la tramitación a sus tiempos			13%
Si se cumplieron los plazo establecidos			52%
Trato del funcionario/a			67%

Al comparar los indicadores, sumado a que se incluyeron nuevos en la presente medición, se observa que:

- Para los indicadores relativos a la ‘pertinencia de la respuesta’, el ‘plazo en el que obtuvo la respuesta final’ y el ‘cumplimiento de las expectativas’, dan cuenta de un alza pronunciada en relación a años anteriores.

A continuación se presenta el análisis comparativo de los resultados obtenidos en esta medición con los obtenidos en las mediciones del año 2014 y 2013.

COMPARACIÓN INDICADORES POR CANAL VIRTUAL

Evaluación de Satisfacción según contenido de respuesta	Satisfacción neta		
	2013	2014	2015
Claridad y facilidad para entender la respuesta recibida	-2%	19%	3%
Formalidad de la respuesta	-7%	30%	
Precisión de la respuesta, no requirió consultar nuevamente	-13%	-4%	-10%

Finalmente al comparar los indicadores por evaluación web, se observa que la satisfacción a nivel de la ‘claridad y facilidad para entender la respuesta’, presenta una variación considerable respecto del año anterior, pasando de un 19% a un 3%.

Asimismo la ‘precisión de la respuesta’ aumentó su insatisfacción, pasando de una satisfacción neta de -4% a un -10%.

Evaluación de Satisfacción con la Respuesta Otorgada	Satisfacción neta		
	2013	2014	2015
Plazo en el que obtuvo la respuesta final a su solicitud	-15%	-9%	-10%
Pertinencia de la respuesta, es decir, la respuesta se relaciona con la pregunta	-2%	2%	-5%
Cumplimiento de sus expectativas frente a la respuesta.	-26%	-9%	
Utilidad de la respuesta entregada.	-20%	-11%	-9%

Por último, al compara la satisfacción con la respuesta otorgada con mediciones de años anteriores, cabe notar que el ‘plazo en el que obtuvo la respuesta’ ha variado desde una satisfacción neta de -15%, luego -9%, y actualmente un -10%. Para el caso de la ‘pertinencia de la respuesta’ también ha disminuido la satisfacción neta.

No obstante la ‘utilidad de la respuesta’ indica una variación positiva de aumento de la satisfacción neta, aun siendo neg



ANÁLISIS INFERENCIAL

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN USUARIA

Con el objetivo de realizar una medición de la satisfacción usuaria lo más exhaustiva posible, se procede a la construcción de un indicador compuesto o índice. Este corresponde a un índice sumativo a partir de la selección de variables escalares que está en relación con la satisfacción usuaria de los tres canales.

En ese sentido se plantea la necesidad de contar con un indicador compuesto que no resulte de la comparación de una sola variable en los tres canales, sino de la composición de más de una de ellas. Estas variables fueron seleccionadas a través de un criterio que busca dar cuenta de la satisfacción en todos los procesos y no sólo al final del mismo.

Las variables seleccionadas son:

VARIABLES	PRESENCIAL	TELEFONIC O	WEB
Evaluación información disponible	P9	P11	P9
Evaluación con el tiempo de espera	P14	P12.1	P13.4
Evaluación con el inicio del trámite	P16	P13	P12
Evaluación con todo el proceso	P20	P15	P14

Todas estas variables son escalas de 1 a 7,. El índice sumativo contempla la generación de una escala de valores con estas variables donde:

El valor mínimo = 4 (asumiendo que todos contestan 1 en las cuatro variables),

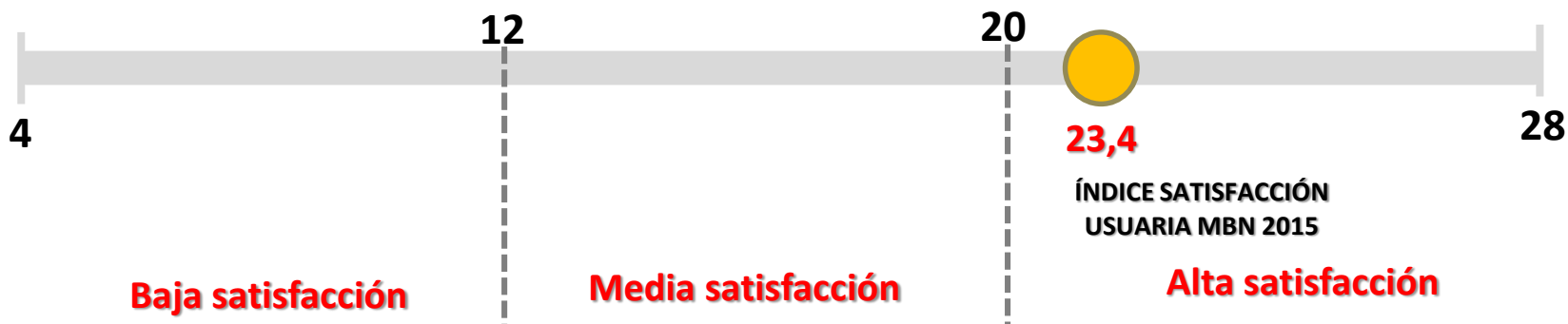
El valor máximo = 28 (asumiendo que todos contestan 7 en las cuatro variables)

Se excluyen los casos perdidos y los NS/NR de la medición del índice dado que alteran el puntaje a obtener.

Se asume que valores cercanos a 4 muestran total insatisfacción y valores cercanos a 28 muestran total satisfacción con la atención brindada por el SIAC del Ministerio de Bienes Nacionales.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN USUARIA

De acuerdo a lo observado en la siguiente figura, luego de realizar los cálculos relacionados con las variables, se obtuvo un índice de 23,4 puntos de un total de 28, lo que da cuenta de altos niveles de satisfacción usuaria considerando la información entregada por todos los canales en estas 4 variables.



Al respecto, estos resultados son concordantes con lo anteriormente observado en el resto del estudio, lo que indicaría que ello no estaría siendo afectado por algún sesgo de medición ni de pregunta específica. En ese sentido, la población evalúa de manera positiva sus niveles de satisfacción con el servicio entregado por el SIAC de MBN en todas sus dimensiones y no sólo en una sola pregunta.

Además, es importante mencionar que esta medida es más exacta que el promedio entre canales en la medida que es un indicador que está compuesto por más de una variable que atribuye una importancia relativa a todos los procesos relacionados con la entrega del servicio, desde la información a la atención y respuestas entregadas.

Finalmente, es importante tomar esta medida como punto de inicio a una comparación más exhaustiva y de calidad de la satisfacción usuaria que permita ir monitoreando el trabajo con las mejoras que son implementadas.

PERFIL DE USUARIOS

Metodología

Se realiza un análisis de frecuencia de las variables de caracterización de los/as usuario/as del sistema SIAC del Ministerio de Bienes Nacionales en sus tres canales. Se utiliza para ello el Marco Muestral referenciado por la contraparte con el total de prestaciones del año 2015. esta información se complementa con la extraída por los instrumentos aplicados en esta medición. No obstante, se deja en claro la necesidad de poder profundizar en esta información con variables como fecha de inicio del trámite, fecha de fin de trámite, comuna de residencia, saber si el usuario utiliza todos los canales o sólo algunos, entre otras.

Con todo, se entrega una primera aproximación a la caracterización de los/as usuarios/as del SIAC del Ministerio de Bienes Nacionales, dejando abierta la posibilidad de complementar esta información.

PERFIL DE USUARIOS

	CANAL PRESENCIAL	CANAL TELEFÓNICO	CANAL VIRTUAL
MOTIVOS POR LOS QUE MÁS CONSULTA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saneamiento Ley 2695 2. Estado de Avance de Trámite 3. Temas de otras instituciones y otros asuntos ministeriales 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estado de Avance de Trámite 2. Saneamiento Ley 2695 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Otros temas ministeriales 2. Estado de Avance de Trámite
TIPO PERSONA	99,7% persona natural	99,4% persona natural	95% persona natural
SEXO	51% hombres, 49% mujeres	Principalmente mujeres (56,8%)	51% hombres, 49% mujeres
EDAD	Principalmente adultos entre 59 y 64 años	Principalmente adultos entre 59 y 64 años	Usuarios/as más jóvenes (30 a 49 años)
NIVEL EDUCATIVO	Dos grupos principales: ed. media completa y Ed. superior completa	Dos grupos principales: ed. media completa y Ed. superior completa	Principalmente educación superior completa
REALIZA SEGUIMIENTO	Sí, busca conocer estado de avance de trámite. Asiste presencialmente a oficinas.	Sí, busca conocer estado de avance de trámite. Presenta más de dos contactos mayoritariamente	Realiza seguimiento del estado de trámite e inicia los mismos.

PERFIL DE USUARIOS

CANAL PRESENCIAL

Los usuarios/as del canal presencial acuden a este por tres razones principales: ver temas de saneamiento de sus títulos, luego para saber el estado de su tramitación y finalmente para ver otros temas relacionados con otras instituciones y ministerios.

No hay predominio de ningún sexo sobre otro, de edades más adultas, principalmente personas naturales que presentan o educación media completa o educación superior completa.

CANAL TELEFÓNICO

Los usuarios/as telefónicos realizan contactos principalmente para conocer el estado de su tramitación y ver temas de saneamiento. Corresponden principalmente a persona naturales, mujeres, adultos entre 50 y 64 años, con educación media completa y educación superior completa.

CANAL VIRTUAL

Los usuarios/as del canal web, acuden a éste para conocer otros temas ministeriales y para saber el estado de avance de sus trámites. Son principalmente personas naturales donde se observan predomios de sexo, aunque sí se denota que son usuarios más jóvenes, mas exigentes y que presentan educación superior completa mayoritariamente.



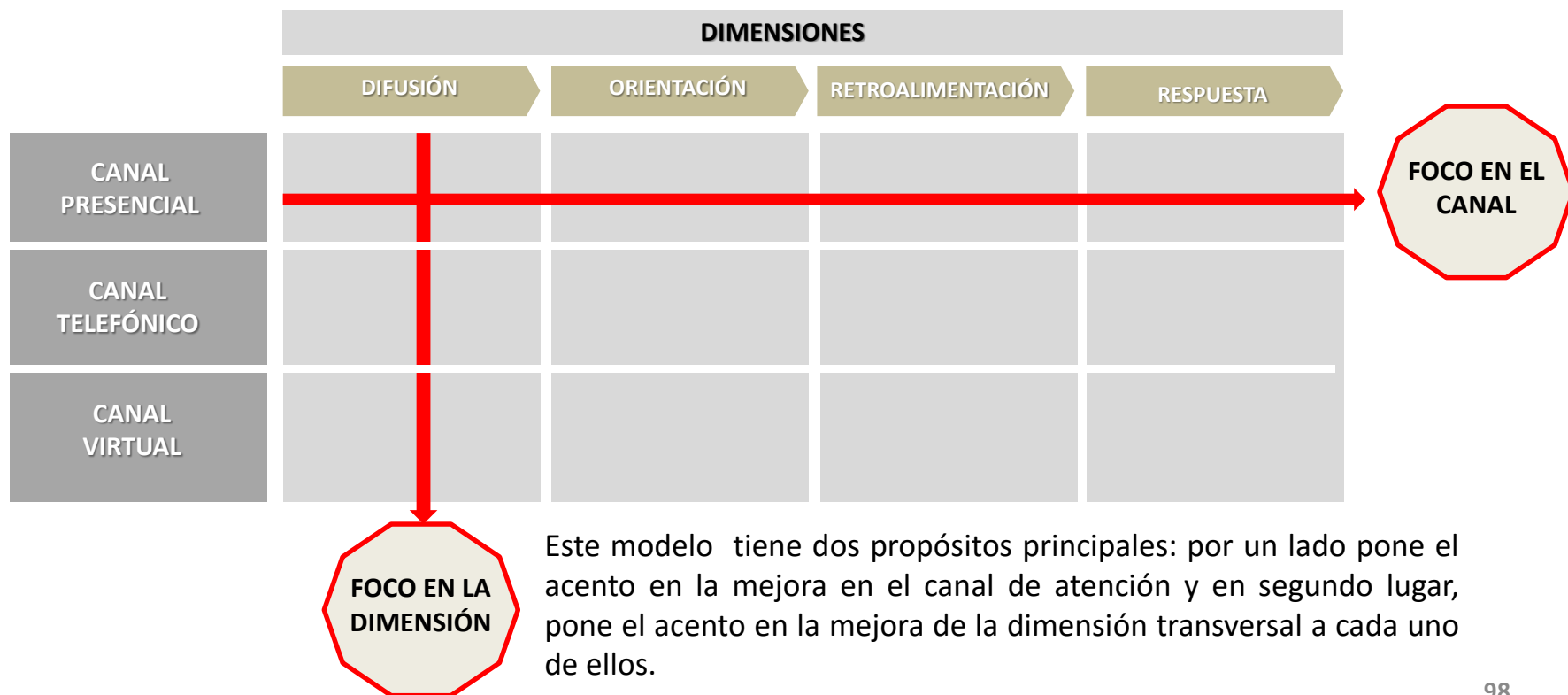
PLANES DE MEJORA

PLANES DE MEJORA

En este último apartado se presentan las propuestas de planes de mejora diseñados para el funcionamiento y operación del SIAC del Ministerio de Bienes Nacionales.

Estos planes de mejora se estructuran en torno a la necesidad de la organización de poder implementar mejoras en sus procesos de funcionamiento a fin de poder aumentar la satisfacción de sus usuarios/as. de esta manera y considerando el foco que se ha puesto en esta medición, se recalca la importancia de considerar no sólo los resultados finales de la atención del SIAC, sino que es clave dar cuenta de todos los procesos anteriores a ello.

De esta manera, se contempla, para cada uno de los canales la entrega de planes de mejora que permitan aumentar la satisfacción con cada uno de los procesos, para lo cual se guiarán con el siguiente modelo:



CANAL PRESENCIAL

DIFUSIÓN

PROBLEMÁTICA	PLAN DE MEJORA	ASPECTOS QUE FAVORECEN	ASPECTOS QUE DIFICULTAN
<p>Los usuarios/as acuden se enteran por terceros acerca de los tramites que deben hacer. Frecuentemente esta figura distorsiona la información tanto del lugar al que deben acudir como de las especificidades del trámite.</p> <p>Ello daría cuenta de usuario/as que acuden sin conocer el SIAC que buscan orientarse personalmente de sus materias.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Mejorar la información disponible de los tramites más frecuentes a través de la entrega de material que puedan llevarse a casa. Muchos de los usuario/as son de edad adulta y por lo visto optan por acudir antes que ingresar a medios virtuales para informarse. Esto podría traducirse en un GUIÁ DE TRAMITES que puede entregarse a los usuarios/as que acuden a las oficinas. 	<p>El SIAC del MBN cuenta con información disponible para contribuir a informar sobre los procesos, trámites y plazos de cada uno de ellos.</p>	<p>El costo asociado a la información que se debería entregar es uno de los elementos a considerar para la impresión de las guías, dípticos, trípticos u otro tipo de material informativo.</p>

CANAL PRESENCIAL

ORIENTACIÓN O INICIO DEL TRÁMITE

PROBLEMÁTICA	PLAN DE MEJORA	ASPECTOS QUE FAVORECEN	ASPECTOS QUE DIFICULTAN
<p>Los tiempos de espera para ser atendidos parece ser la problemática asociada al inicio del trámite. En ese sentido los usuario/as consideran que esperar entre 5 y 30 minutos parece ser más bien un elemento a mejorar.</p>	<p>1. Dependiendo del tipo de trámite, es posible disminuir los tiempos de espera de los usuario/as al entregar la guía de tramites para aminorar la percepción de espera.</p>	<p>El SIAC del MBN cuenta con información disponible para contribuir a informar sobre los procesos, trámites y plazos de cada uno de ellos.</p>	<p>El costo asociado a la información que se debería entregar es uno de los elementos a considerar para la impresión de las guías, dípticos, trípticos u otro tipo de material informativo.</p>
<p>La infraestructura asociada al lugar de atención es un tema problemático en relación a la comodidad, luminosidad y amplitud. Este aspecto se hace más critico sobre todo al relacionarlo con los tiempos de espera, que se pueden hacer perceptivamente más extensos cuando el entorno es incómodo.</p>	<p>1. Mejorar el entorno a través de la luminosidad, la entrega de asientos, planteas y otros elementos que contribuyan a hacer más agradable la espera de atención.</p>	<p>Contar con la capacidad organizacional para implementar mejoras paulatinas en pequeños aspectos.</p>	<p>El costo asociado a la modificación o compra de elementos que mejoren el entorno de las oficinas de atención.</p>

CANAL PRESENCIAL

RETROALIMENTACIÓN y RESPUESTA

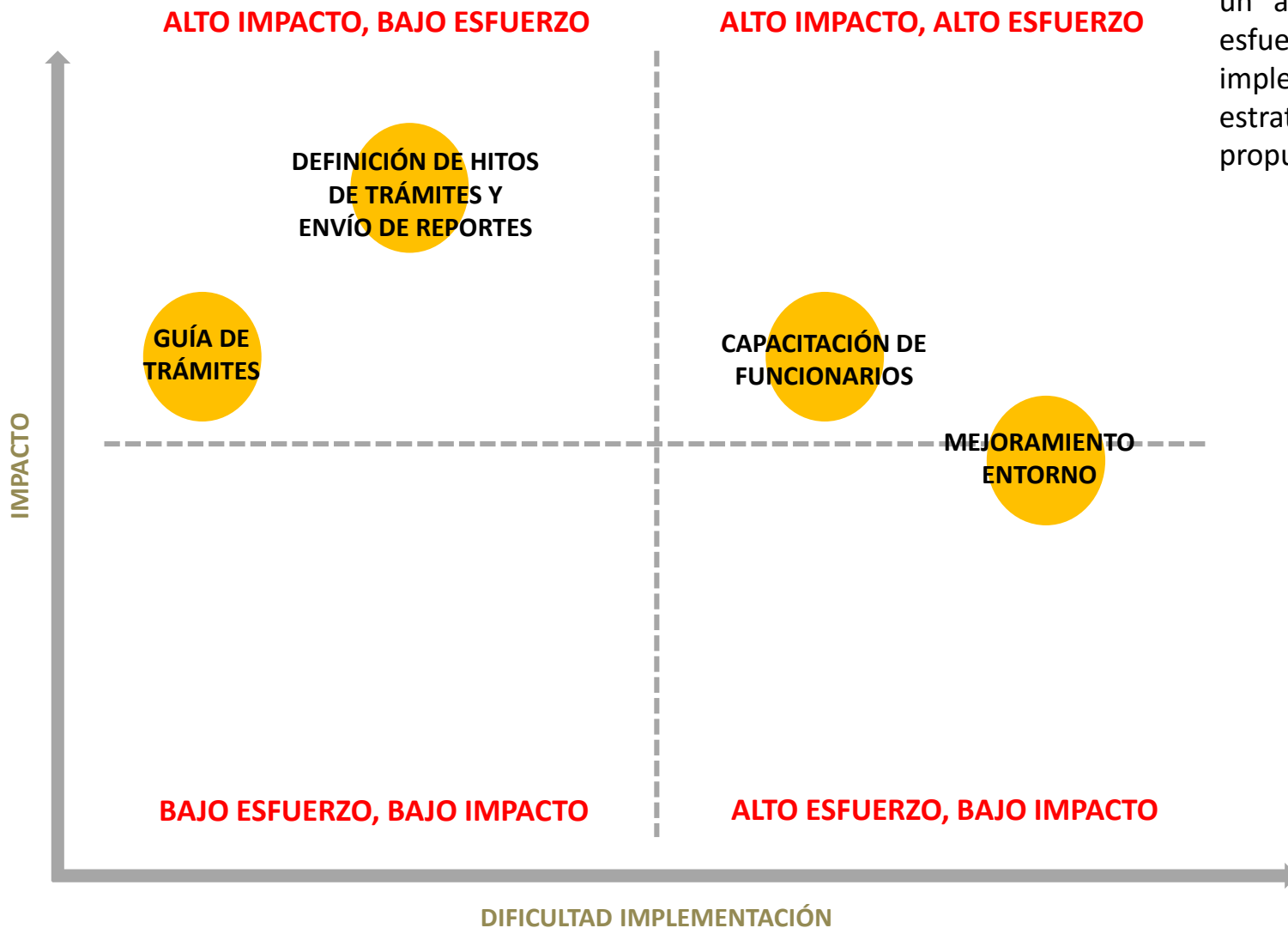
PROBLEMÁTICA	PLAN DE MEJORA	ASPECTOS QUE FAVORECEN	ASPECTOS QUE DIFICULTAN
<p>Los usuario/as deben acudir constantemente a la oficina a enterarse del estado de su trámite.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dada la extensa duración de los trámites del MBN, el SIAC debe anteponerse a estas situaciones de ansiedad que se generan en los/as usuario/as.. En ese sentido, es clave definir hitos de trámite en términos de los resultados de cada etapa y estado de avance. Esta comunicación debe hacerse por vía telefónica o vía correo a los usuario/as toda vez que señalan utilizar en baja medida los medios digitales. 2. El reporte de estado de Trámite debe registrar además la redefinición de los tiempos, por ejemplo, si se señala que durará 8 meses el trámite, a los 7 meses se debe señalar si se logrará el tiempo y justificar la razón. 	<p>El SIAC cuenta con soporte telefónico que permitiría ir realizando los llamados telefónicos o enviar los reportes a sus usuarios/as. Cabe señalar que el perfil de estos usuarios/As es más bien pasivo, receptores de información que activos, por lo que la búsqueda de su propio estado se hace menos viable aunque no descartable para usuarios más jóvenes.</p>	<p>La envergadura de reportes que se deben enviar es un tema a tratar y sobre todo en relación con las frecuencias de cada tramite y sus propios procesos. En ese sentido, es clave considerar que los usuario/as igualmente pueden acudir a las oficinas en caso que no hayan entendido algo del reporte, pero el foco está en disminuir la ansiedad asociada al proceso.</p>

CANAL PRESENCIAL

RESPUESTA ENTREGADA

PROBLEMÁTICA	PLAN DE MEJORA	ASPECTOS QUE FAVORECEN	ASPECTOS QUE DIFICULTAN
<p>Incumplimiento de los plazos asociados al trámite.</p>	<p>Transparentar los plazos asociado al trámite definiendo nuevos rangos de duración según cada uno de ellos. La duración de un trámite X de entre 8 y 24 meses, parece ser un rango demasiado amplio que se presta para generar incertidumbre y gatillar consultas al estado. De esta manera, al definir hitos del trámite e informar claramente sobre los plazos máximos de este es posible disminuir la insatisfacción asociada a esta problemática.</p>	<p>El buen trato de los funcionarios es un elemento bien valorado por los usuarios/as por lo que es clave apalancarse en ese capital para señalar con mayor transparencia la duración y recorrido de los trámites.es clave</p>	<p>La dependencia de otros actores dificulta el logro de la disminución de la percepción de ansiedad en los usuarios. De esta manera, se hace difícil que todos los actores involucradas reporten al SIAC el estado del trámite.</p>
<p>Poca claridad en las respuesta</p>	<p>El incumplimiento de los plazos está asociada a un poco claridad en la entrega de las respuestas de los funcionarios a los usuarios al momento de referenciar la duración máxima de los mismos. Se debe promover la capacitación progresiva de funcionarios de atención a fin de que conozcan los mecanismos de operación de cada trámite.</p>		

CANAL PRESENCIAL



A continuación se presenta un análisis de impacto y esfuerzo en la implementación de las estrategias de mejora propuestas.

CANAL TELEFÓNICO

DIFUSIÓN

PROBLEMÁTICA	PLAN DE MEJORA	ASPECTOS QUE FAVORECEN	ASPECTOS QUE DIFICULTAN
<p>Baja satisfacción con la información disponible fundamentado en la complejidad del menú telefónico y sus alternativas.</p>	<p>Si bien los trámites asociados a la atención telefónica son complejos de entender, es clave que los encargados del call center tengan la capacidad de orientar y explicar a los usuarios respecto de su trámite, los componentes asociados, los plazos y requisitos de cada uno. Se da cuenta que la orientación es un componente clave por lo que la respuesta de calidad en este momento disminuirá la evaluación negativa posterior.</p>	<p>El buen trato de los funcionarios es un elemento bien valorado por los usuarios/as por lo que es clave apalancarse en ese capital para señalar con mayor transparencia la duración y recorrido de los trámites.</p>	<p>Se deben gestionar capacitaciones periódicas a los funcionarios respecto de las especificidades del trámite que pueden generar dificultades de coordinación entre los actores.</p>
<p>Baja claridad en el contacto inicial</p>	<p>Es importante considerar que el primer contacto de los usuarios/as está siendo derivado a través de terceros que puede involucrar distorsiones de información que pueden generar que no se cumplan las expectativas, de ahí que resulta clave una buena orientación del trámite.</p>		

CANAL TELEFÓNICO

ORIENTACIÓN O INICIO DEL TRÁMITE

PROBLEMÁTICA	PLAN DE MEJORA	ASPECTOS QUE FAVORECEN	ASPECTOS QUE DIFICULTAN
<p>Dificultades en la explicitación y orientación dada por los funcionarios a los usuario/as telefónicos.</p>	<p>Capacitación a los funcionarios en temas relacionados con la orientación de los trámites en cuanto a los tiempos asociados de su duración, el tiempo de espera y la explicación de los requisitos necesarios.</p>	<p>Número y tipo de funcionarios adecuados para ser capacitados.</p>	<p>Extensión de las capacitaciones y programación de las mismas.</p>
<p>El menú de las alternativas no es explicativo</p>	<p>Poner en palabras más coloquiales los términos de los trámites asociados.. Si bien los tramites realizados son eminentemente técnicos, es clave que los usuarios/as sepan de qué se trata o que, el menos la operadora pueda derivarlos adecuadamente a quien pueda gestionar su solicitud.</p>	<p>Existencia de un menú de alternativas que puede ser modificado.</p>	<p>Dificultad en la redefinición de las alternativas asociadas al menú telefónico.</p>

CANAL TELEFÓNICO

RETROALIMENTACIÓN y RESPUESTA

PROBLEMÁTICA	PLAN DE MEJORA	ASPECTOS QUE FAVORECEN	ASPECTOS QUE DIFICULTAN
<p>Los plazos de la tramitación no se condicen con los tiempos de los usuario/as</p>	<p>Si bien resulta dificultoso cambiar los procesos asociados a los trámites es importante realizar una revisión de los mismos a fin de optimizarlos y mejorar los tiempos de respuesta a los requerimientos de los usuario/as. en ese sentido resulta clave el MONITOREO CONSTANTE de los trámites para que estos no se estanquen.</p>	<p>Número y tipo de funcionarios adecuados para ser capacitados.</p>	<p>Extensión de las capacitaciones y programación de las mismas.</p>
<p>Incumplimiento de necesidades y tiempos de espera</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se debe tender a estandarizar los procesos asociados a los trámites más usuales o de mayor solicitud por parte de usuarios a fin de poder optimizar las respuestas con los mismos recursos disponibles. 2. Se deberá aumentar la dotación en oficinas más complejas a fin de poder dar cabida a la tramitación de los requerimientos de usuario/as. en los tiempos esperados.. 	<p>Posibilidad de estandarizar procesos</p>	<p>Dificultad de aumentar la dotación.</p>

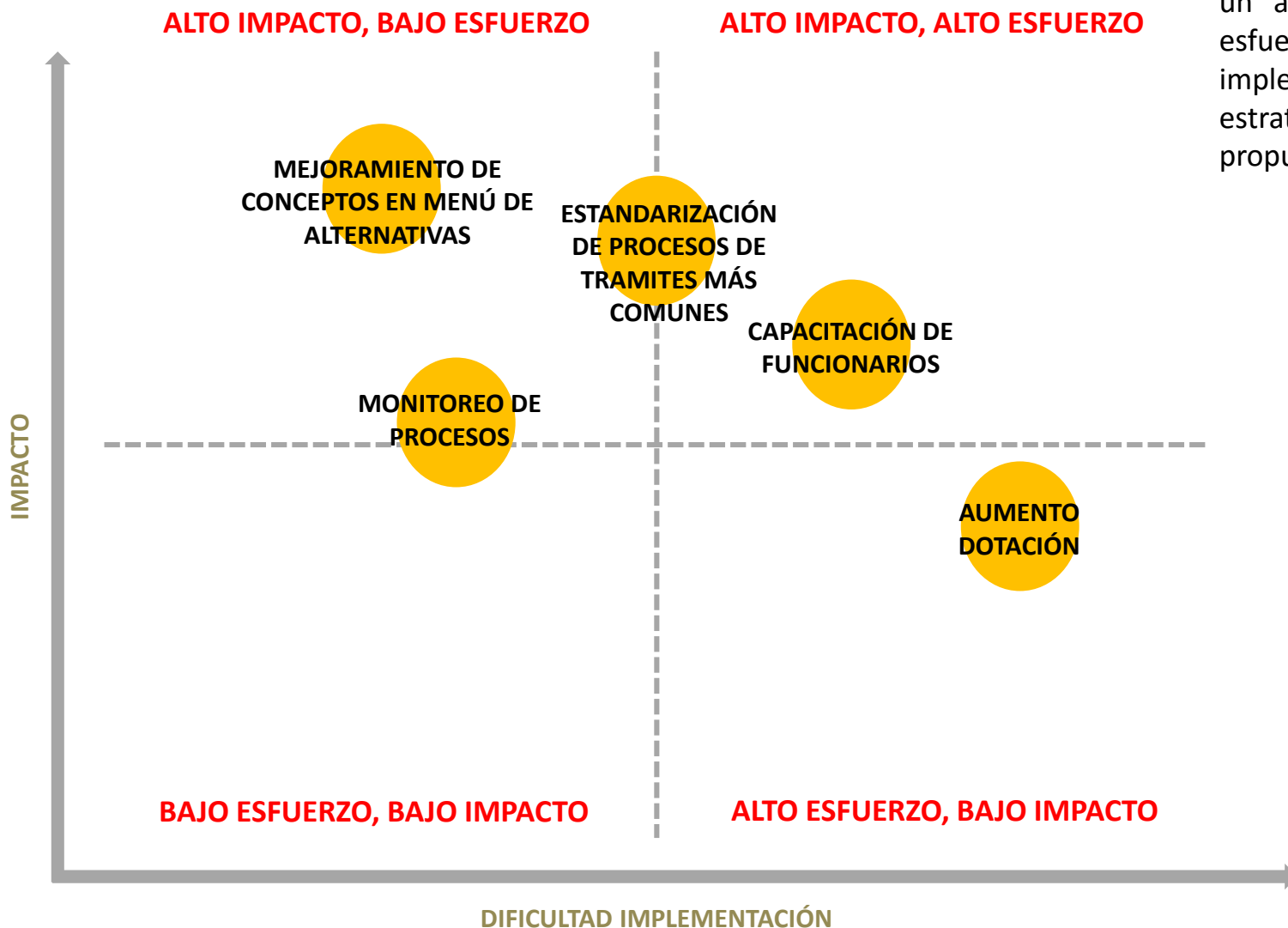
CANAL TELEFÓNICO

RESPUESTA ENTREGADA

PROBLEMÁTICA	PLAN DE MEJORA	ASPECTOS QUE FAVORECEN	ASPECTOS QUE DIFICULTAN
<p>Poca claridad en las respuesta</p>	<p>Se deben mejorar las orientaciones técnicas a quienes contestan os requerimientos de los usuarios/as por vía telefónica o invitarlos a la oficina para poder detallar el funcionamiento asociado y los procedimientos específicos, además de los tiempos. Por vía telefónica las repuestas deberían ser acotadas y precisas sobre todo porque la impersonalizarían del contacto dificulta la comprensión de la información entregada.</p>	<p>Una buena orientación y una respuesta clara por esta vía permitirá mejorar la disposición y ajustar las expectativas de los usuarios/as que acuden por este canal.</p>	<p>La rotación de funcionarios que atienden los llamados telefónicos debe ser baja a fin de aumentar la eficiencia de las respuestas entregadas.</p>

CANAL TELEFÓNICO

A continuación se presenta un análisis de impacto y esfuerzo en la implementación de las estrategias de mejora propuestas.



CANAL WEB

DIFUSIÓN

PROBLEMÁTICA	PLAN DE MEJORA	ASPECTOS QUE FAVORECEN	ASPECTOS QUE DIFICULTAN
<p>Baja satisfacción con la información disponible en la página web</p>	<p>Contar con mayor claridad de los trámites asociados. Si bien existe la información, esta es difícil acceder y comprender. Si bien se entiende que los trámites son complejos, es importante considerar la posibilidad de establecer estas etapas como inicio a la comprensión invitándolos a asistir a la oficina o a realizar llamados telefónicos.</p> <p>2. Otra alternativa es poner un menú de preguntas frecuentes que puede ayudar a entender de mejor manera los procesos asociados.</p> <p>3. Es factible de incluir una suerte de “funcionario en línea” que permita poder enviar mensajes que puedan ser contestados de manera inmediata en modalidad chat.</p>	<p>La plataforma web es fácil de manejar y cambiar por lo que es factible implementar estrategias que permitan potenciar la información disponible antes de entrar en contacto con el SIAC.</p>	<p>Se deben priorizar algunas líneas de trabajo por sobre otras. Se recomienda utilizar aquellas que son más solicitadas por los usuarios/as.</p>

CANAL WEB

ORIENTACIÓN O INICIO DEL TRÁMITE

PROBLEMÁTICA	PLAN DE MEJORA	ASPECTOS QUE FAVORECEN	ASPECTOS QUE DIFICULTAN
<p>Dificultades de navegación con la página y baja disponibilidad de información.</p>	<p>Potenciar el apartado del SIAC en la página web del Ministerio donde se señalen las preguntas frecuentes , la posibilidad del chat con el funcionario (en horarios de trabajo).</p> <p>Mejorar la visualización de los procesos asociados a los tramites. Que están alojados en la página, pues son poco explicativos y no dirigidos a personas que desean comprender las etapas y los plazos asociados.</p>	<p>Existe información disponible en torno a los tramites, requisitos, plazos de duración, etc, pero la información aparece disgregada por lo que se hace necesario organizarla en un solo apartado.</p>	<p>La dificultad de organizar la información alojada en diferentes plataformas.</p>

CANAL WEB

RETROALIMENTACIÓN y RESPUESTA

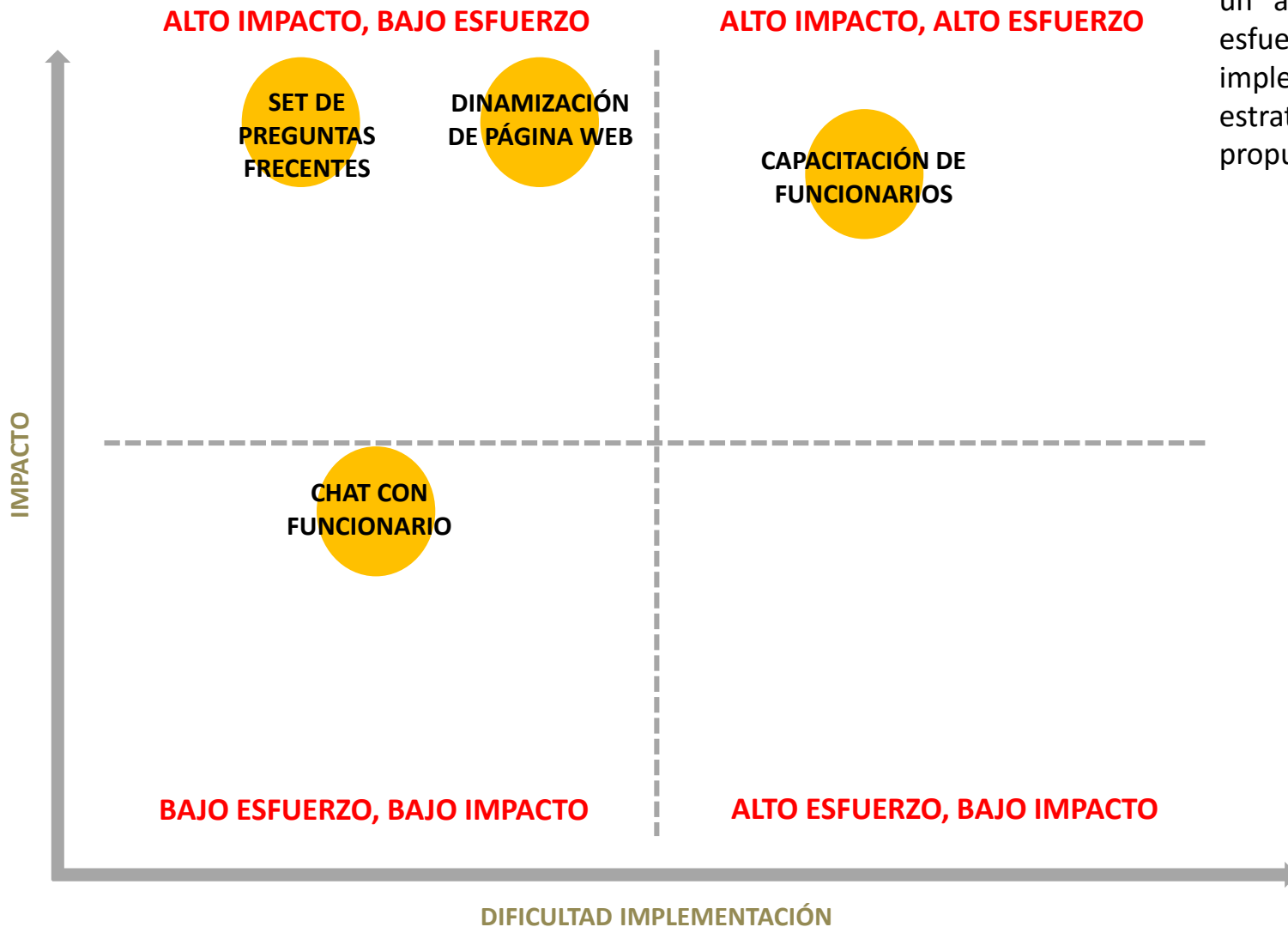
PROBLEMÁTICA	PLAN DE MEJORA	ASPECTOS QUE FAVORECEN	ASPECTOS QUE DIFICULTAN
<p>Dilatación de los tiempos de respuesta</p>	<p>Potenciar el apartado de estado de tramitación, aunque en ello, es importante complementar esa información con otra que pueda contribuir a explicar las razones de los plazos asociados.</p> <p>Se puede disponer de una plataforma más dinámica que permita pinchar en los procesos en que está el trámite (asociado a un código o rut) y a partir de eso ver el porcentaje de cumplimiento en virtud de los plazos establecidos., aunque lo clave es siempre la transparencia al inicio del trámite señalando con claridad la duración de los trámites.</p>	<p>Posibilidad de contar con funcionarios a cargo de esa explicación.</p>	<p>Dificultad en la coordinación de las respuestas entregadas.</p>

CANAL WEB

RESPUESTA ENTREGADA

PROBLEMÁTICA	PLAN DE MEJORA	ASPECTOS QUE FAVORECEN	ASPECTOS QUE DIFICULTAN
<p>Poca claridad en las respuesta, asociados a los tiempos de entrega de las mismas.</p>	<p>Potenciar la capacitación de funcionarios a fin de entregar respuestas claras a los requerimientos de los usuarios/as.</p> <p>Disponer de un set de preguntas frecuentes a fin de poder encontrar respuestas inmediatas a las necesidades de los usuarios/as.</p>	<p>Los canales comparten aspectos de desarrollo similares que pueden ser coordinador para dar cuenta de las problemáticas de cada uno.</p>	<p>La impersonalización de este proceso no permite que el trato del funcionario actúe como elemento que favorece, por lo que la precisión de las respuestas se torna clave.</p>

CANAL WEB



A continuación se presenta un análisis de impacto y esfuerzo en la implementación de las estrategias de mejora propuestas.



RECOMENDACIONES

- Los tiempos asociados a la duración de los trámites aparecen como los elementos más críticos que incidirían en los niveles de satisfacción usuaria. Al respecto se consideran elementos como la calidad y completitud de la información asociada a los tiempos, junto con el cumplimiento de los plazos como los puntos que requerirían mayor atención para aumentar la satisfacción usuaria.
- En complementariedad a lo anterior, el SIAC dispone de un recurso humano bien valorado por los usuarios/as, cuyo trato y manejo de la información están posicionados como ejes de fortalezas del servicio. Este recurso debe ser explotado, buscando generar a través de los funcionarios/as poder reforzar conocimientos y transparentar los procedimientos asociados a los trámites con la finalidad de que los usuarios/as estén en pleno conocimiento de éstos.
- Si bien se dispone actualmente de información al detalle de los procesos y etapas de los distintos trámites, es preciso potenciar esa información ya sistematizada y generar medios interactivos y confeccionados según los perfiles usuarios de cada uno de sus canales.
- Los resultados arrojaron la importancia de potenciar las áreas iniciales de la atención como aquel espacio que redundaría en los niveles de satisfacción usuaria. En ese sentido, aspectos como, la claridad de la respuesta y orientaciones, la transparencia de la duración de los plazos, y un adecuado ajuste de expectativas permitirían controlar los niveles de satisfacción en el resto de las etapas. La hipótesis que subyace a esta recomendación está fundamentada en que una mejor orientación inicial tendría efectos positivos sobre la satisfacción usuaria.

- Tomando en consideración que el canal web de atención es el que presenta un usuario más crítico, y más joven a su vez, en comparación con el resto de los canales, es que se vuelve relevante poder trabajar en amortizar las críticas fundadas en la demora en los tiempos e incumplimiento de plazos, a través de los aspectos de mejoramiento de la plataforma web, y evidenciando e instruyendo a través de dinámicas interactivas sobre las etapas de los trámites. Lo importante es poder disminuir las ansiedades y sobreexpectativas, generando los insumos apropiados para que los usuarios/as estén empoderados de los requerimientos y etapas por las que pasa su trámite.
- Finalmente, otro de los resultados relevantes del estudio, estaría dado por la baja importancia de la dotación de personal en relación a la satisfacción usuaria. Oficinas con menor recursos humanos y alta tasa de trámites y/o solicitudes presentan altos niveles de satisfacción. Esto nos permitiría concluir que el aspecto más relevante que incide en la satisfacción usuaria es la información y claridad de la duración de los procesos asociados a los trámites.