



**“PLANES DE MEJORA PROCESOS DE ATENCIÓN SIAC, DCPR Y DIVISIÓN DE BIENES 2019”
MINISTERIO DE BIENES NACIONALES”**



INFORME FINAL

OCTUBRE DE 2019



ÍNDICE DE CONTENIDOS



Presentación de la consultoría 3

- Introducción
- Objetivos de la consultoría
- Validación metodológica
- Trabajo de campo
- Análisis de reclamaciones

Presentación de resultados 16

- SIAC
 - Telefónico
 - Presencial
 - Web
 - Reclamaciones
- DCPR
- DBN

Análisis comparativo 130

Informe de género 138

Planes de mejora 160



Presentación de la consultoría

El siguiente informe corresponde al cierre de la primera etapa del estudio **Planes De Mejora Procesos De Atención de las divisiones SIAC, DCPR y DBN del Ministerio de Bienes Nacionales.**

Para esto, se presenta el desarrollo de todas las actividades correspondientes a la validación metodológica, incluyendo el ajuste y diseño de los instrumentos y, la preparación del trabajo de campo. Así mismo, se presenta la estrategia de difusión del estudio en las oficinas del Servicio de Información y Atención Ciudadana que brinda el Ministerio.

Como producto principal de esta etapa, se adjuntan los cuestionarios en sus versiones finales.

OBJETIVOS DE LA CONSULTORÍA



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

**DIVISIÓN DE
CONSTITUCIÓN DE
PROPIEDAD RAÍZ
(DCPR)**



Indagar en el grado de satisfacción de los(as) usuarios(as) respecto a las distintas etapas del proceso de tramitación de la solicitud, además de la calidad de atención, el servicio y la percepción de utilidad brindado por los(as) funcionarios de la institución.

**DIVISIÓN DE BIENES
NACIONALES
(DBN)**

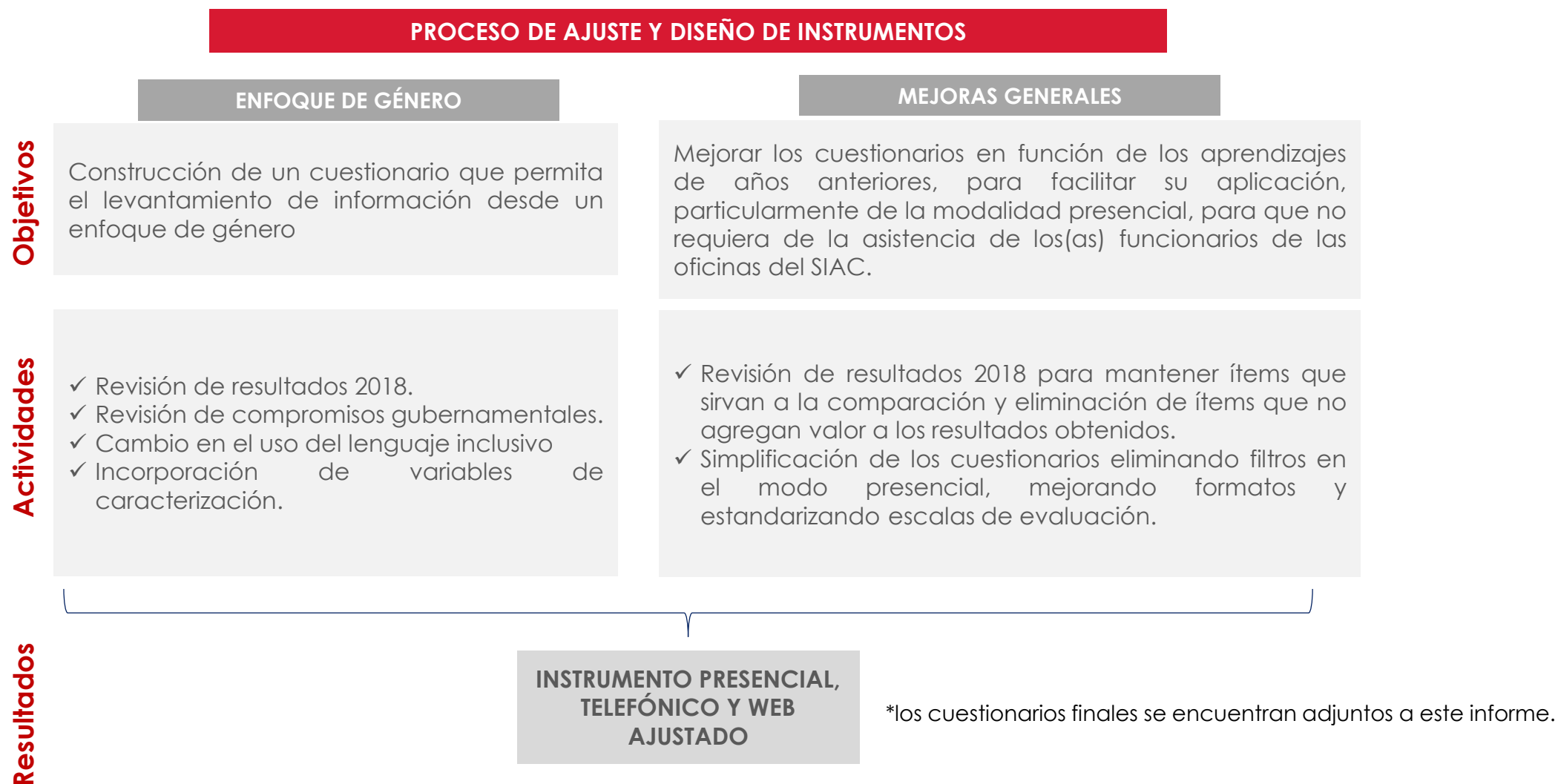


Indagar en el grado de satisfacción de los(as) usuarios(as) respecto a las distintas etapas del proceso de arriendo de bienes indagando en elementos de calidad de atención el, servicio y la percepción de utilidad brindado por los(as) funcionarios de la institución.

VALIDACIÓN METODOLÓGICA



A continuación se presenta el proceso de ajuste y diseño de los instrumentos, en donde se detallan las actividades realizadas y los resultados obtenidos:



Capacitación al equipo de terreno

Una vez realizados los ajustes a los cuestionarios y siendo estos validados por la contraparte, se capacitó al equipo de terreno completo. En esta instancia se abarcó las tres modalidades de aplicación con sus correspondientes cuestionarios, realizando especial énfasis en la aplicación telefónica que es de responsabilidad directa de los(as) encuestadores. A continuación se detalla el tipo y cantidad de encuestadores, junto con los contenidos de la capacitación:

TIPOS DE ENCUESTADORES



2 **encuestadores presenciales** en las siguientes regiones del país:

- ✓ Región de Coquimbo
- ✓ Región de La Araucanía



10 **encuestadores telefónicos** capacitados para la aplicación de encuestas de distintas modalidades:

- SIAC
- DBN
- DCPR

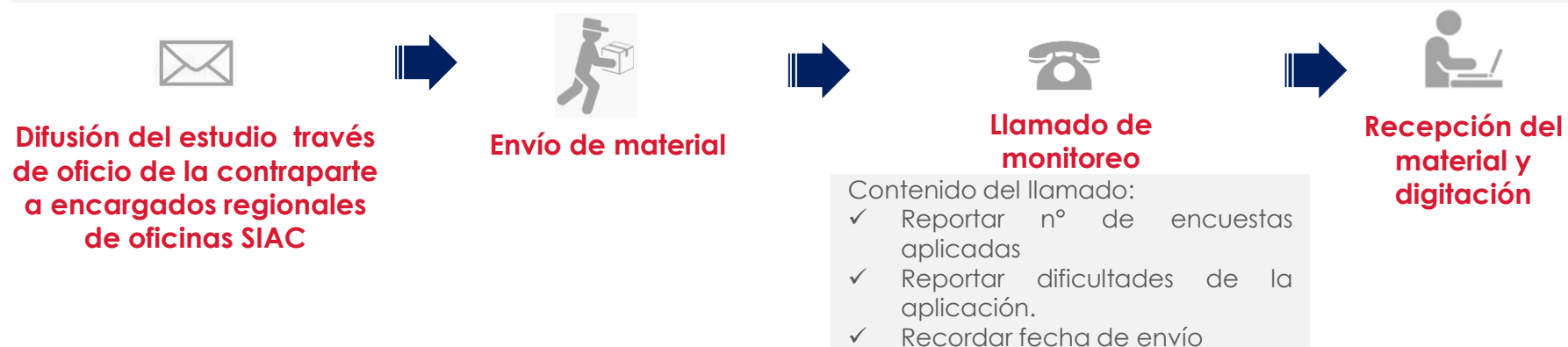
Contenido de la capacitación:

- Qué es el MBN y cuáles son sus divisiones
- Metodología para el levantamiento de información
- Estrategia de contacto y aplicación de cada modalidad
- Revisión de cada uno de los módulos de los instrumentos.
- Revisión de bases de contacto y digitación

Difusión e inicio del estudio

Terreno presencial

Para dar inicio al terreno presencial, ejecutó la siguiente estrategia de envío y recepción del material con oficinas:



Terreno web

En el caso de la aplicación de la encuesta web, se realizarán las siguientes actividades

- ✓ Limpieza de BBDD web
- ✓ Subida y lanzamiento de la versión final del cuestionario
- ✓ Envío de link con la encuesta a contraparte técnica.

A continuación se presenta una tabla resumen de las fechas más relevantes para el desarrollo del terreno de aplicación de encuestas vía telefónica, presencial y web.

DESCRIPCIÓN	FECHA
Capacitación equipos encuestadores	21-08-2019
Difusión aplicación nacional	21-08-2019
Envío cuestionarios impresos a regiones	22-08-2019
Lanzamiento encuesta web	22-08-2019
Inicio aplicación telefónica	
Inicio aplicación presencial	23-08-2019
Monitoreo aplicaciones	30-08-2019
Envío material aplicado (para digitación)	04-09-2019
Cierre terreno	04-09-2019

TRABAJO DE CAMPO



Muestra lograda

Distribución muestral por división

TIPO DIVISIÓN	TIPO APLICACIÓN ENCUESTA	UNIVERSO	MUESTRA	ERROR
SIAC	PRESENCIALES	39.502	800	±3,5%
	TELEFONICAS	2.393	200	±6,8%
	WEB	11.204	100	±9,6%
DCPR	TELEFONICAS	18.584	352	±3,5%
BIENES	TELEFONICAS	3.513	255	±5,9%
TOTAL			1.700	±2,5%

Elaboración Propia

En total se aplicaron 1.700 encuestas, presentando un $\pm 2,5\%$ de error.

Cuando se observa el error por tipo de división, éste varía desde $\pm 9,6\%$ en el caso de SIAC-web hasta SIAC-presenciales y DCPR-telefónicas.

Fechas aplicación terreno

TIPO DIVISIÓN	TIPO APLICACIÓN ENCUESTA	LANZAMIENTO	CIERRE	DIGITACIÓN
SIAC	PRESENCIALES	26/08	06/09	04/09 al 10/09
	TELEFONICAS	26/08	06/09	N/A
	WEB	26/08	10/09	N/A
DCPR	TELEFONICAS	26/08	06/09	N/A
BIENES	TELEFONICAS	26/08	06/09	N/A

Elaboración Propia

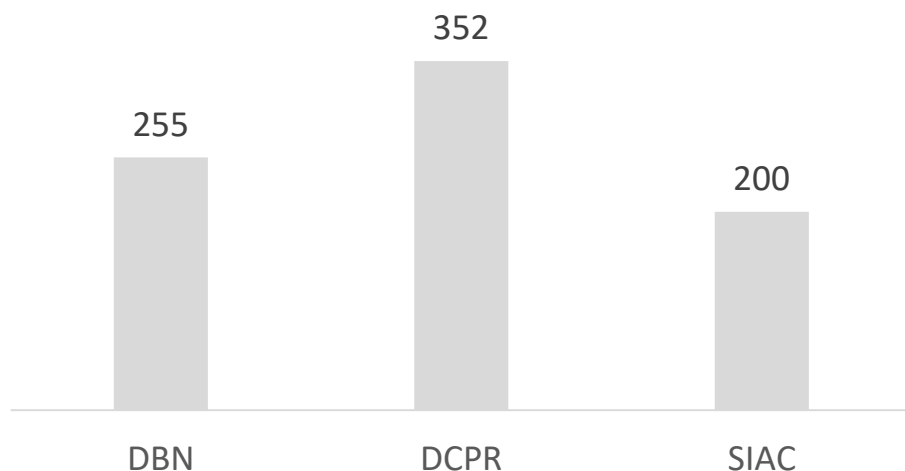
El terreno se inició el día 26 de agosto y cerró el día 6 de septiembre para la mayoría de los canales de aplicación, a excepción del canal web, que cerró el día 10 de septiembre. Sólo las encuestas SIAC-presenciales fueron aplicadas en papel, por lo que requirieron proceso de digitación, el cual se produjo entre el 4 y el 10 de septiembre, posterior al retiro centralizado de los cuestionarios respondidos en las oficinas del Ministerio de Bienes Nacionales en el Nivel Central.

Aplicación telefónica

Se aplica encuesta telefónica a 807 casos en total, de los cuales 255 casos corresponden a DBN (muestra esperada=250), 352 casos corresponden a DCPR (350 casos) y 200 casos corresponden a SIAC (muestra esperada=200).

Un 53,2% de los casos corresponde a hombres y un 46,8% a mujeres. Por otro lado, la mayoría de los(as) encuestados(as) tiene 45 años o más (75,2%), porcentaje que se obtiene de la suma del tramo de 45 a 59 años (39,4%) y de 60 años o más (35,8%). El menor grupo en términos de edad son aquellos(as) que tienen menos de 30 años, con un 3,6% de encuestados(as).

Encuestas telefónicas por división (N=807)



Elaboración Propia

encuestados(as) por sexo

Sexo	N	%
Hombre	429	53,2%
Mujer	378	46,8%
Total	807	100%

Elaboración Propia

encuestados(as) por tramo de edad

Tramos de edad	N	%
Menos de 30 años	29	3,6%
Entre 30 y 44 años	171	21,2%
Entre 45 a 59 años	318	39,4%
60 años o más	289	35,8%
Total	807	100%

Elaboración Propia

TRABAJO DE CAMPO



Muestra lograda - PRESENCIAL

encuestados(as) por región

	Región	Original	Aplicadas	Dif.
15	Arica y Parinacota	10	10	0
1	Tarapacá	3	3	0
2	Antofagasta	21	16	-5
3	Atacama	8	8	0
4	Coquimbo*	140	140	0
5	Valparaíso	27	26	-1
6	O'Higgins	29	29	0
7	Maule	50	45	-5
16	Ñuble	6	6	0
8	Biobío	118	118	0
9	La Araucanía*	176	176	0
14	los(as) Ríos	8	8	0
10	Región de los(as) Lagos	30	30	0
	Of. Provincial Castro	30	30	0
11	Aysén	26	26	0
12	Magallanes	5	5	0
13	Metropolitana	69	69	0
	Nivel Central	43	42	-1
TOTAL NACIONAL		799	787	-22

Elaboración Propia

*Encuestas aplicadas por ClíoDinámica.

Aplicación presencial

En cuanto a la aplicación presencial, se aplicaron 22 encuestas menos de las presupuestadas, en cuanto las regiones de Antofagasta, Valparaíso, Maule y Metropolitana aplicaron menos encuestas de las diseñadas. Se aplicó a un 47,8% de hombres y un 50,1% de mujeres. Un 2,2% no responde a esta pregunta.

Respecto de la edad, el grupo que más concentra encuestados(as) es el de 45 a 59 años, seguido por aquellos(as) que tienen entre 30 y 44 años.

encuestados(as) por sexo

Sexo	N	%
Hombre	376	47,8%
Mujer	394	50,1%
NS/NR	17	2,2%
Total	787	100%

Elaboración Propia

encuestados(as) por tramo de edad

Tramos de edad	N	%
Menos de 30 años	62	7,9%
Entre 30 y 44 años	222	28,2%
Entre 45 a 59 años	292	37,1%
60 años o más	211	26,8%
Total	787	100%

Elaboración Propia

Muestra lograda - WEB

encuestados(as) por región

	Región	N	%
15	Arica y Parinacota	1	1,0%
1	Tarapacá	3	2,9%
2	Antofagasta	7	6,7%
3	Atacama	4	3,8%
4	Coquimbo	6	5,8%
5	Valparaíso	8	7,7%
6	O'Higgins	3	2,9%
7	Maule	4	3,8%
16	Ñuble	3	2,9%
8	Biobío	6	5,8%
9	La Araucanía	4	3,8%
14	los(as) Ríos	7	6,7%
10	los(as) Lagos	4	3,8%
11	Aysén	2	1,9%
12	Magallanes	2	1,9%
13	Metropolitana	40	38,5%
	Total	104	100%

Elaboración Propia

Aplicación web

Se aplicó un total de 104 encuestas válidas (143 considerando aquellas que se contestaron parcialmente). En términos de las regiones de aplicación, un 38,5% de las encuestas web pertenecen a la RM, y un 61,5% corresponde al resto de las regiones.

Sobre las características de los(as) encuestados(as), se puede señalar que el 46,2% son mujeres y el 53,8% hombres, mientras que, a diferencia de otros canales, la mayor proporción de respondentes se encuentra entre los 30 y 44 años de edad, con un 38,5% del total de encuestados(as) vía web. De todas maneras, el menor porcentaje sigue siendo el de aquellos(as) que tienen menos de 30 años.

encuestados(as) por sexo

Sexo	N	%
Hombre	56	53,8%
Mujer	48	46,2%
Total	104	100%

Elaboración Propia

encuestados(as) por tramo de edad

Tramos de edad	N	%
Menos de 30 años	9	8,7%
Entre 30 y 44 años	40	38,5%
Entre 45 a 59 años	32	30,8%
60 años o más	23	22,1%
Total	104	100%

Elaboración Propia

CATEGORÍA DE RECLAMO	N
Demora en proceso	48
Mala atención al usuario	33
Falta de información	12
TOTAL	93

Para el análisis se seleccionó una muestra de 23 reclamaciones, distribuidas por tipo de reclamo.

Este análisis, al ser cualitativo, no busca ser representativo, aunque la muestra haya sido seleccionada al azar. Para ser representativo, se debió analizar una cantidad de reclamaciones suficientes que permita afirmar que los datos son generalizables al total de reclamaciones. En este caso, el objetivo era comprender los motivos de los reclamos en profundidad.



PLAN DE ANÁLISIS

ANÁLISIS DE CONTENIDO CUALITATIVO

Se llevó a cabo un análisis cualitativo de discurso a través de la construcción de categorías temáticas, permitiendo comprender el motivo de las reclamaciones, entregando luces respecto de las mejoras que se podrían implementar a partir de este aprendizaje.

WORD CLOUD O NUBE DE PALABRAS

los elementos más mencionados por quienes realizaron reclamaciones se analizaron y graficaron en una nube de palabras con el objetivo de conocer los(as) conceptos asociados a la gestión de MBN desde la perspectiva del reclamo.



Presentación de resultados

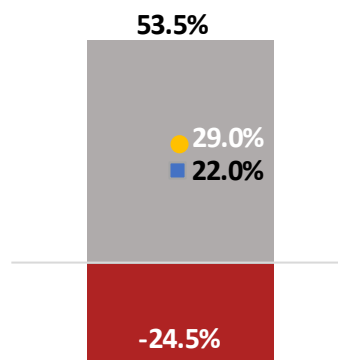


A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la evaluación de satisfacción de la división SIAC canal telefónico. los resultados se estructuran en base a los siguientes ejes:

1. Caracterización del encuestado
2. Conocimiento del Ministerio de Bienes Nacionales
3. Evaluación de la atención
4. Evaluación general del Ministerio de Bienes Nacionales

EVALUACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

En relación a **TODO** el proceso de atención telefónica (Atención y Respuesta entregada), ¿Cómo evalúa la atención del servicio de Bienes Nacionales? (N = 200)



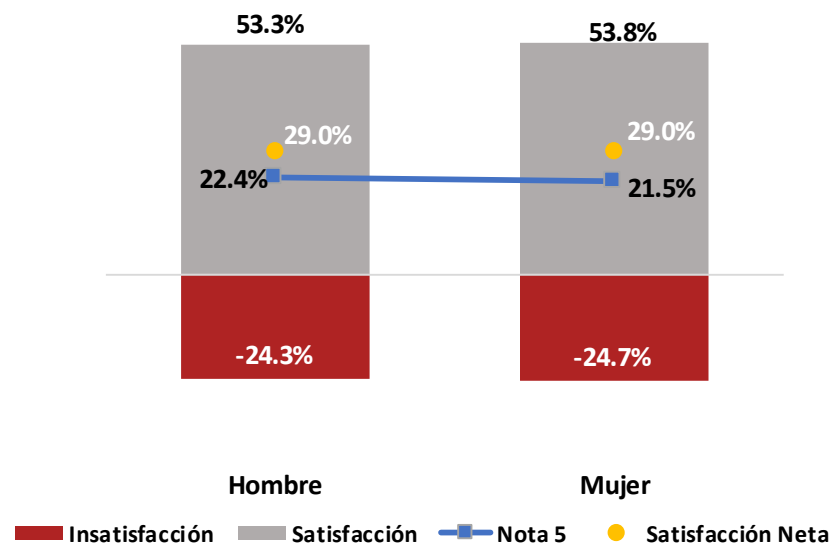
Evaluación de todo el proceso de atención telefónica

■ Insatisfacción ■ Satisfacción ■ Nota 5 ● Satisfacción Neta

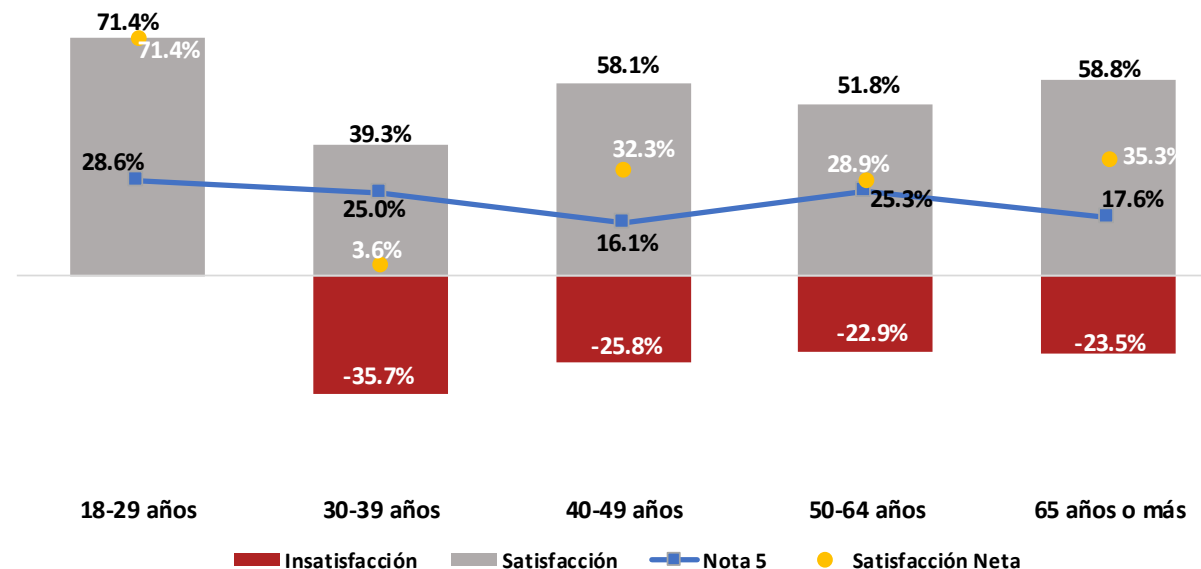
En cuanto a la **evaluación general de todo el proceso de atención telefónica**, el nivel de **satisfacción** alcanza un 53,5%, mientras que la **insatisfacción** llega a un **24,5%**. Respecto a la **nota cinco**, se observa que llega a un **22%y la satisfacción neta llega a un 29%**. En relación a la evaluación realizada el año anterior, esto significa que los niveles de insatisfacción permanecen estables con una diferencia negativa de 0,4%, mientras que los niveles de satisfacción descienden en 5%. No obstante, el descenso de la satisfacción no se transforma en insatisfacción, sino en una evaluación de nota 5, levantando una alerta en cuanto existe un grupo de personas que aún no está insatisfecho pero no está tan satisfecho como estaba el año pasado. En la medición del año 2018, un 24,1% de los(as) encuestados(as) se declara insatisfecho, un 58,5% se declara satisfecho y un 17,4% califica con nota 5 todo el proceso de atención telefónica.

EVALUACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

¿En relación a **TODO** el proceso de atención telefónica (Atención y Respuesta entregada), ¿Cómo evalúa la atención del servicio de Bienes Nacionales? – Según Sexo (N = 200)



¿En relación a **TODO** el proceso de atención telefónica (Atención y Respuesta entregada), ¿Cómo evalúa la atención del servicio de Bienes Nacionales? – Según Edad (N = 200)

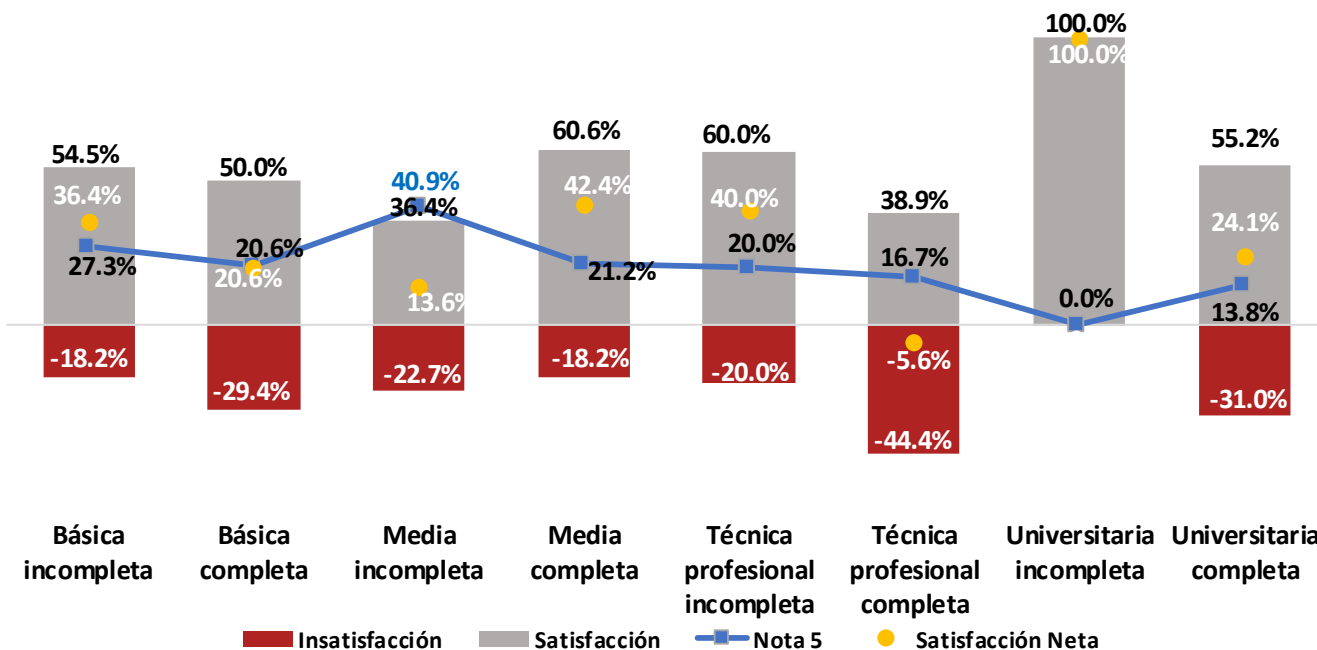


En cuanto a la **evaluación general de todo el proceso de atención telefónica**, desagregado por **sexo**, el nivel de **satisfacción** alcanza niveles de satisfacción e insatisfacción similares entre hombres y mujeres.

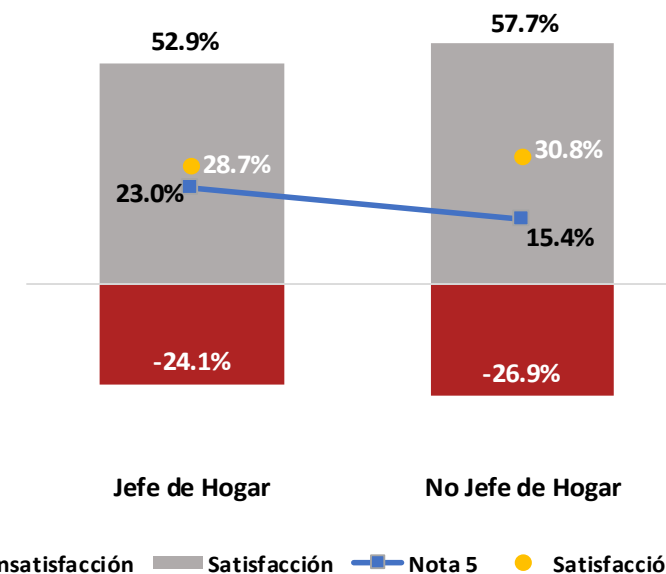
No obstante, al diferenciar los niveles de satisfacción en relación a la **evaluación general de todo el proceso de atención telefónica por edad**, se evidencia que los niveles más altos de satisfacción se concentran en el grupo etario entre 18 y 29 años, mientras que el grupo entre 30 y 49 años presenta el porcentaje más alto de insatisfacción, con un 35,7%.

EVALUACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

¿En relación a TODO el proceso de atención telefónica (Atención y Respuesta entregada), ¿Cómo evalúa la atención del servicio de Bienes Nacionales? – Según Escolaridad (N = 200)



¿En relación a TODO el proceso de atención telefónica (Atención y Respuesta entregada), ¿Cómo evalúa la atención del servicio de Bienes Nacionales? – Según Jefe(a) de Hogar (N = 200)



Por otra parte, siguiendo con la **evaluación general de todo el proceso de atención telefónica**, desagregado según escolaridad, se observa que el(los) encuestados(as) de perfil profesional técnico completo son quienes se encuentran más insatisfechos (44,4%), seguidos por los(as) encuestados(as) de perfil universitario completo (31%).

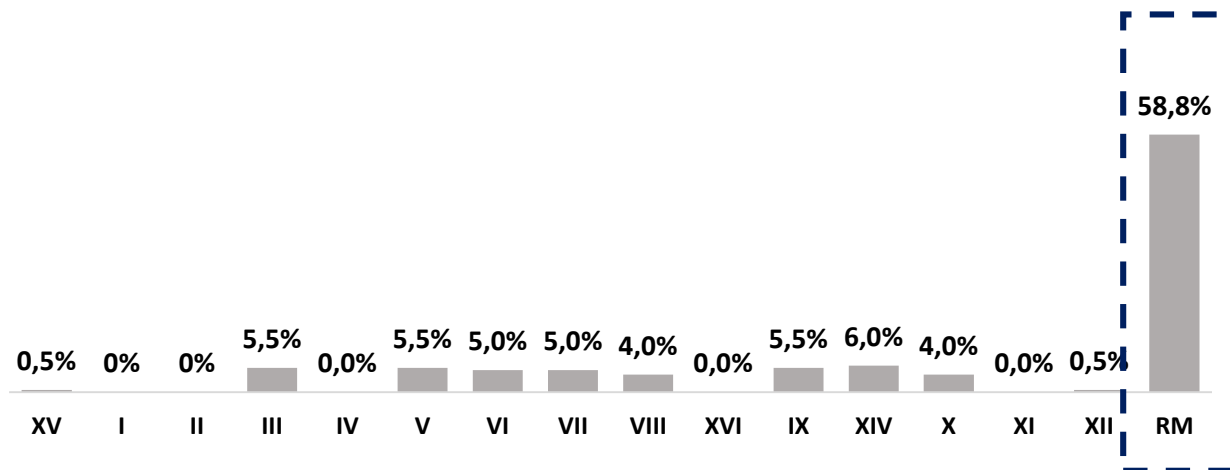
No obstante, al diferenciar los niveles de satisfacción en relación a la **evaluación general de todo el proceso de atención telefónica según jefatura de hogar**, se observa que los(as) Jefes(as) de Hogar presentan una satisfacción neta menor que quienes no son jefes(as) de Hogar.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

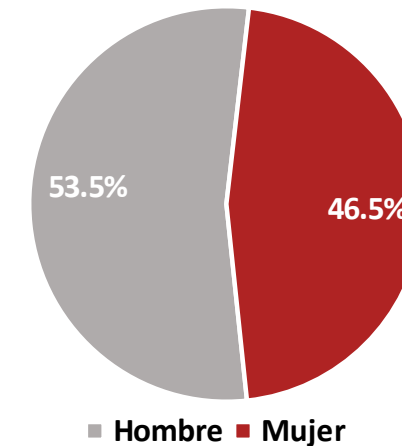
REGIÓN

(N = 200)



SEXO

(N = 200)



Del total de la muestra (N=200), un 58,5% pertenece a la **Región Metropolitana de Santiago** (200 personas), seguidos de un 6% del total de personas que pertenecen a la **Región de los(as) Ríos, y seguidos por la Quinta, Sexta y Novena Región**, que representan cada una un 5,5% del total de los(as) encuestados(as) por este medio.

Las regiones de Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo, Coyhaique y Ñuble no presentan casos. Las regiones con menor presencia corresponden a las de **Aysén (0,5%) y Arica y Parinacota (0,5%)**.

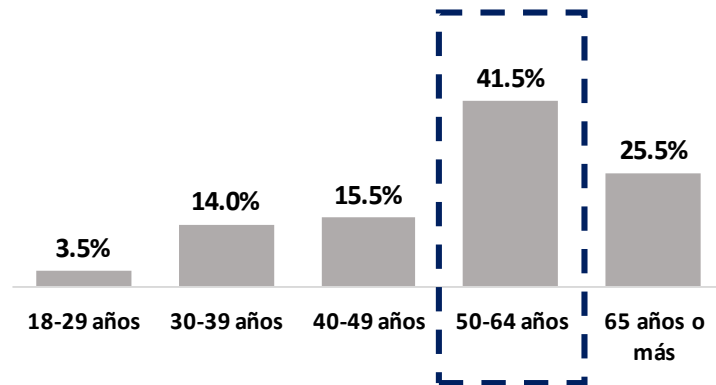
En relación al **sexo de los(as) encuestados(as)**, en relación al mismo N (200), un 53,5% de quienes responden este cuestionario por vía telefónica son Hombres, y un 46,5% corresponden a mujeres.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

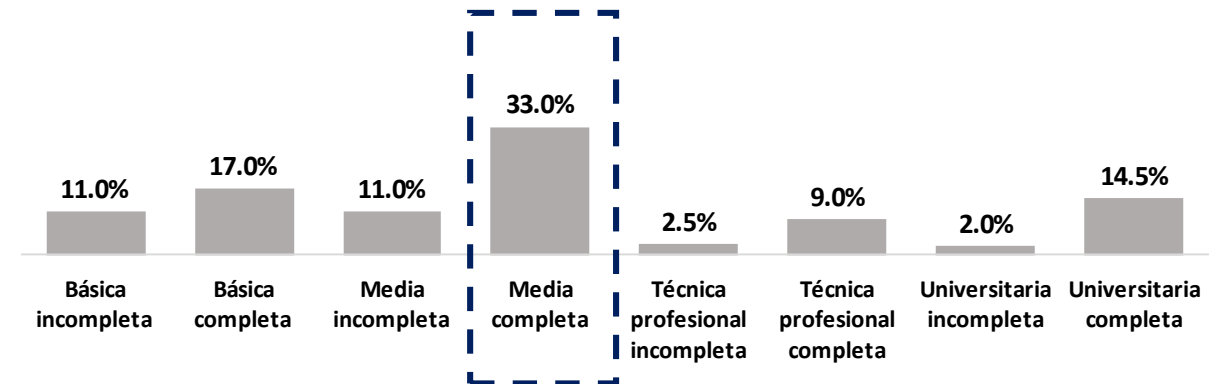
EDAD

(N = 200)



ESCOLARIDAD

(N = 200)



Respecto a la **edad de los(as) encuestados(as)**, la **mayoría** de ellos(as) tiene entre **50 y 64 años (41,5%)**, seguidos de quienes tienen **más de 65 años (25,5%)**. Por el contrario, las **edades menos representadas** corresponden a los(as) **jóvenes entre 18 y 29 años (3,5%)**.

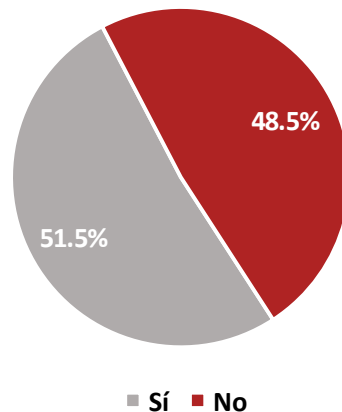
Adicionalmente, respecto al **nivel educacional de los(as) encuestados(as)**, la mayoría de ellos(as) indicó haber alcanzado la **enseñanza media completa (33%)**, seguidos de quienes alcanzaron la **enseñanza básica completa, con un 11% del total**. Por el contrario, quienes lograron la **enseñanza técnica profesional incompleta y universitaria incompleta** corresponden a los porcentajes más bajos, con un **2,5% y un 2%**, respectivamente.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Usted trabaja recibiendo un sueldo?

(N = 200)



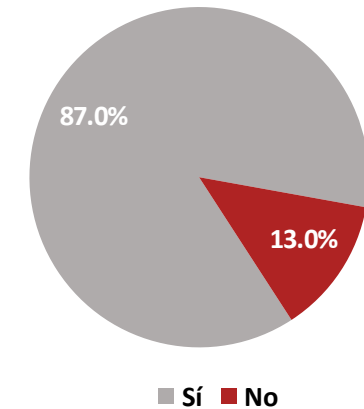
En su trabajo o negocio principal, ¿usted como trabaja...?

(N = 200)



¿Es usted el(la) Jefe(a) de su Hogar?

(N = 200)

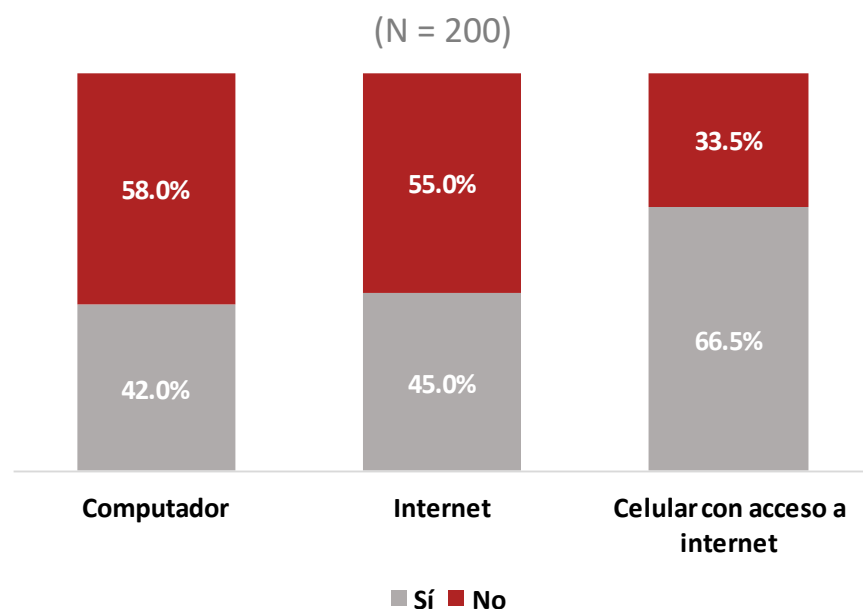


En el contexto de la **condición laboral de los(as) encuestados(as)**, se consultó si trabajaban recibiendo un sueldo, a lo que un 51,5% respondió positivamente y un 48,5% negativamente. Profundizando sobre el tipo de trabajo que realizan, un 39,5% de los(as) encuestados(as) responde que no trabaja, seguido por un 24,5% que declara ser empleado u obrero del sector privado, y un 22% que declara ser trabajador(a) por cuenta propia. La diferencia entre ambas preguntas puede dar cuenta de un porcentaje de encuestados(as) que trabaja sin recibir un sueldo. De esta manera se observa que, por el contrario, un 61,5% de los(as) encuestados(as) declara trabajar, pero solo un 51,5% de los(as) encuestados(as) declara recibir un sueldo por su trabajo. Es decir, (18 personas en total de 200 encuestadas). En relación a la condición de Jefe(a) de Hogar, **un 87% declara ser el(la) Jefe(a) de su Hogar. un 15% de los(as) encuestados(as) que declara estar trabajando, no recibe un sueldo por su trabajo**

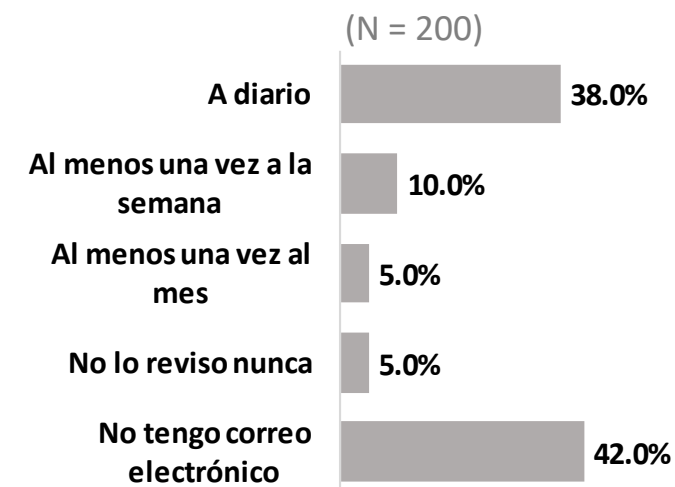


CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Usted tiene acceso a... computador / internet / celular con acceso a internet?



Aproximadamente, ¿con qué frecuencia revisa su correo electrónico?



En relación al acceso a computador, internet y celular con acceso a internet, se observa que un 42% de los(as) encuestados(as) declara tener acceso a computador, y un 45% acceso a internet; mientras que **un 66,5% declara tener acceso a un celular con acceso a internet. Esta tendencia se presentó también en la medición realizada en 2018.**

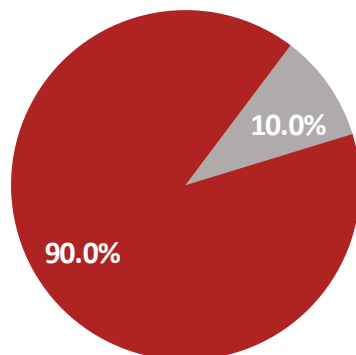
Al profundizar respecto a la **frecuencia de revisión del correo electrónico**, se observa que la mayoría de las personas no tiene correo electrónico (42% de los(as) encuestados(as)), seguido por aquellos(as) que revisan su **correo electrónico con alta frecuencia**; **un 38% de los(as) encuestados(as) declara revisar su correo electrónico a diario.** . . .



CONOCIMIENTO DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

Antes de contactarse con el Ministerio de Bienes Nacionales, ¿conocía usted la línea 800 de atención telefónica?

(N = 200)

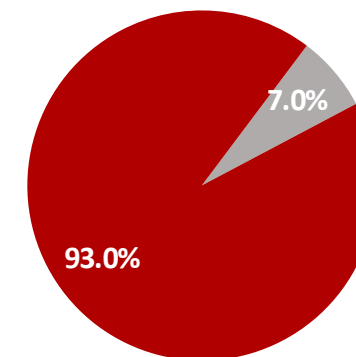


■ Si ■ No

Se llamó a 200 personas para responder esta encuesta. La muestra corresponde a personas que utilizaron la plataforma telefónica, información provista por Ministerio de Bienes Nacionales.

Antes de contactarse con el Ministerio de Bienes Nacionales, ¿conocía usted la mesa central de atención telefónica?

(N = 200)



■ Si ■ No

Por otro lado, respecto al **conocimiento de los(as) encuestados(as)** respecto a **la línea 800 de atención telefónica**, se observó que **sólo un 10%** de los(as) encuestados(as) **lo conocía antes de contactarse con el MBN**. Esto representa un retroceso en relación al año pasado, en cuanto un 27,2% de los(as) encuestados(as) declaró conocer la línea 800, antes de contactarse con el Ministerio de Bienes Nacionales.

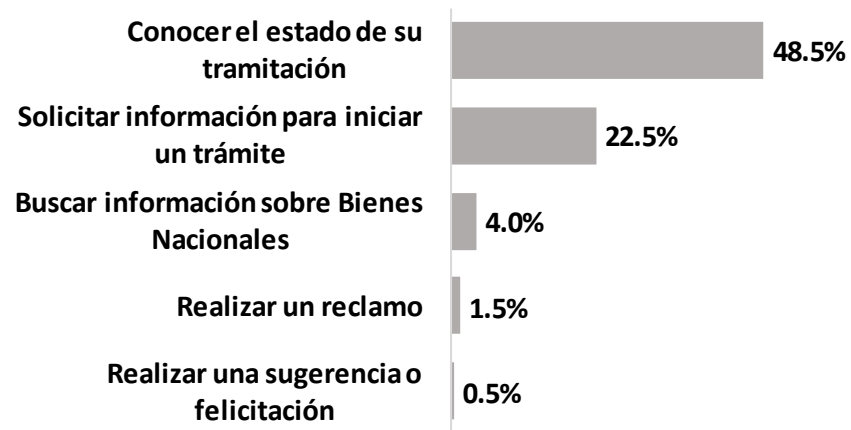
Respecto al conocimiento de la **mesa central de atención telefónica**, este valor se reduce aún más, en cuanto solo un 7% de los(as) encuestados(as) planteó conocerlo desde antes, mientras que un **93% indicó no conocerlo**, obteniendo menor nivel de conocimiento que la línea 800, lo que presenta una diferencia en relación a esta misma pregunta el año pasado, donde la Mesa Central era más conocida que la Línea 800. Nuevamente esto representa un retroceso en relación al año pasado, en cuanto un 29,7% de los(as) encuestados(as) declaró conocer este medio. .



CONOCIMIENTO DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

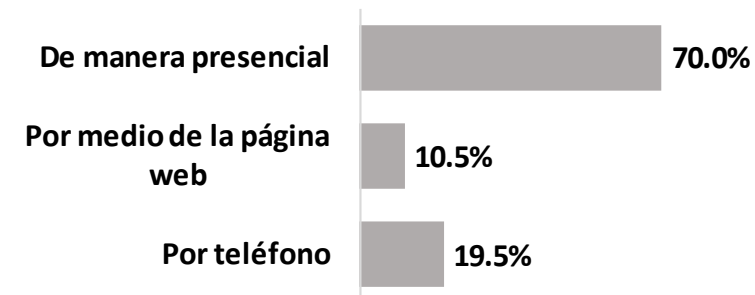
Pensando en las veces que se ha contactado con el Ministerio de Bienes Nacionales por teléfono, ¿por qué motivo lo ha hecho?

(N = 200)



¿Qué medio prefiere para hacer trámites o consultas?

(N = 200)



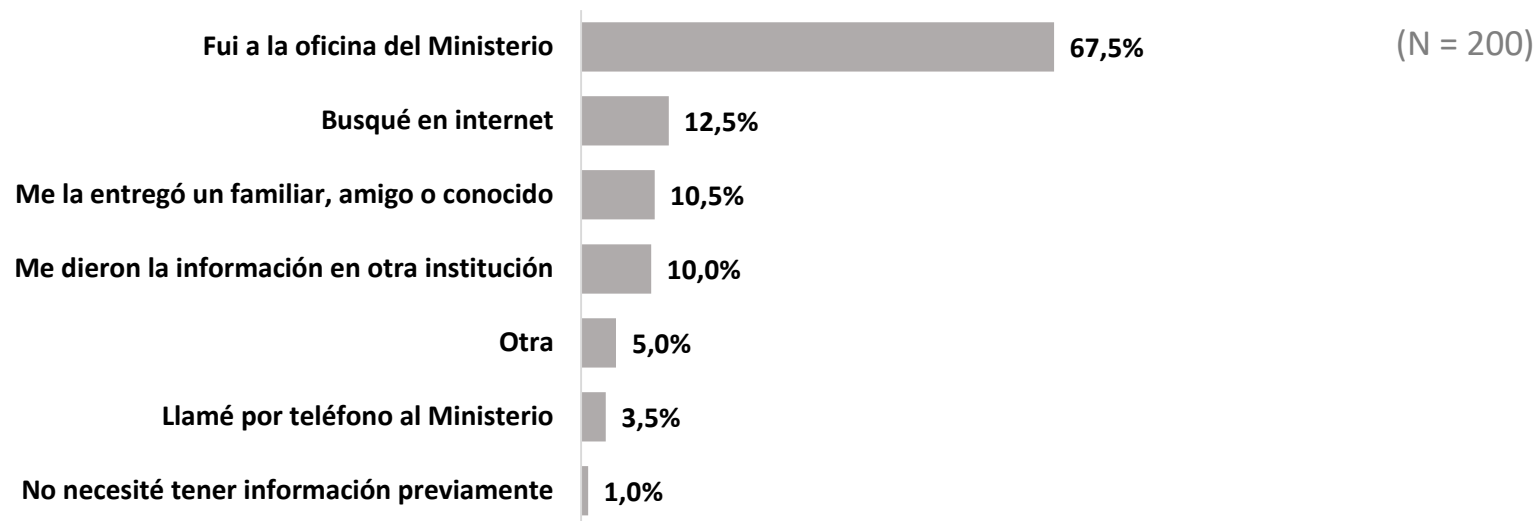
Respecto a los(as) **motivos por los cuales contactó** al Ministerio de Bienes Nacionales, la opción con mayor nivel de menciones corresponde a **“conocer el estado de su tramitación”** con un **48,5%**, seguido de **“solicitar información para iniciar un trámite”** con un **22,5%**. **Esta tendencia se mantiene al observar la información levantada en el año 2018**, donde la alternativa “conocer el estado de su tramitación” concentró la mayoría de las menciones, y “solicitar información para iniciar un trámite”, la segunda mayoría de menciones.

Respecto **al medio preferido para hacer trámites o consultas**, los(as) encuestados(as) por medio telefónico prefieren hacerlo de manera presencial, en un 70% de los casos, un 19,5% prefiere hacer este tipo de gestiones vía teléfono, y un 10,5% de los(as) encuestados(as) prefiere hacerlo vía web. Esta tendencia se relaciona con la evaluación que se hace de estos tres medios, en cuanto el medio de atención mejor evaluado es el presencial, seguido por el telefónico y luego por el web.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

¿Cómo obtuvo la información necesaria para iniciar el trámite o solicitud por la página web?

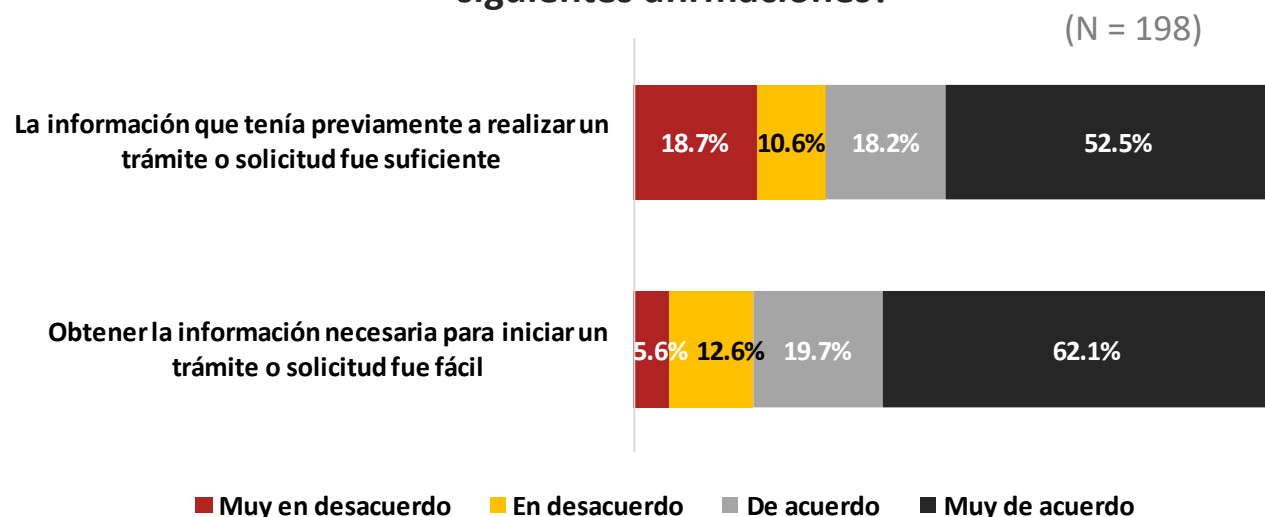


En el contexto del **conocimiento de la información necesaria para iniciar un trámite o solicitud utilizando la página web del Ministerio**, un 67,5% de los(as) encuestados(as) declara haber asistido a una oficina del Ministerio para requerir la información mencionada. Esta mayoría viene seguida por un 12,5% de los(as) encuestados(as) que buscó la información en internet, un 10,5% que obtuvo la información por medio de un familiar o amigo, y un 10% que obtuvo la información por medio de otra institución. Si bien esta pregunta no se formuló de igual manera el año pasado –ya que se preguntó ¿A través de qué medios se enteró que el Ministerio era quien estaba encargado de la información o trámite que necesitaba?– se puede ver que la oficina del Ministerio toma fuerza como fuente de información para iniciar en un trámite, en relación a otras fuentes más informales de información, como amigos o referentes que ya hicieron el trámite (pasando de un 20,8% de los(as) encuestados(as) en 2018 a 67,5% de los(as) encuestados(as) en 2019). Entendiendo que este cuestionario fue aplicado por vía telefónica a usuarios(as) del canal telefónico, esta pregunta demuestra la multicanalidad de los(as) usuarios(as), en cuanto un 80% de los(as) usuarios(as) ha utilizado o el canal presencial o el canal web. .



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

En una escala de 1 a 4, donde 1 es muy en desacuerdo y 4 es muy de acuerdo, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones?



En el contexto del conocimiento de la información de los servicios de atención, un 70,7% de los(as) encuestados(as) se encuentra de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación “**la información que tenía previamente a realizar un trámite o solicitud fue suficiente**”. No obstante, un 18,7% de los(as) encuestados(as) se manifiesta muy en desacuerdo con esta misma afirmación.

En relación a la afirmación “**obtener la información necesaria para iniciar un trámite o solicitud fue fácil**”, un 81,8% de los(as) encuestados(as) se manifiesta de acuerdo o muy de acuerdo. El porcentaje de desaprobación de esta afirmación es bajo; sólo un 5,6% de los(as) encuestados(as) plantea total desacuerdo con la afirmación.

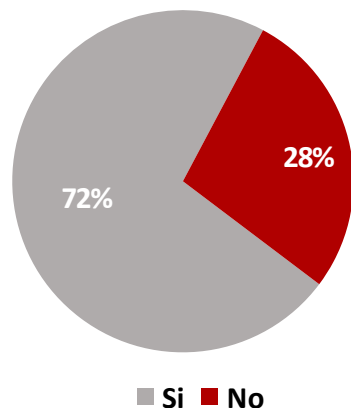
En evaluación realizada el año pasado, los(as) encuestados(as) solo evaluaron la información disponible (con una satisfacción de un 61%). Al desagregar esta pregunta entre la información disponible y la facilidad para obtener la información, se observa que si bien acceder a la información no parece ser tan complejo, no se evalúa bien la calidad de la información disponible previo a hacer los trámites.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

¿Tuvo que realizar otros trámites previos para poder iniciar el trámite o solicitud en el Ministerio?

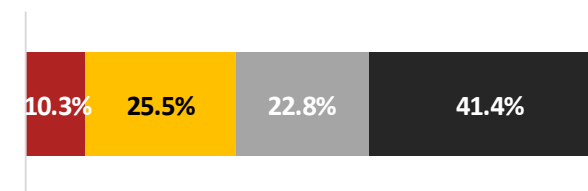
(N = 200)



En una escala de 1 a 4, donde 1 es muy en desacuerdo y 4 es muy de acuerdo, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación?

(N = 145)

Los trámites que tuve que hacer previamente para poder iniciar el trámite o solicitud fueron fáciles de realizar.



■ Muy en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

En relación a si tuvo que realizar otros trámites previos para poder iniciar el trámite o solicitud en cuestión con el Ministerio, **un 72% de los(as) encuestados(as) declara haber tenido que hacerlos(as)**, mientras un 28% declara no haber realizado ningún trámite previo. Es interesante notar que el supuesto en esta pregunta es que todos debían hacer trámites previos antes de iniciar su solicitud en el Ministerio, por lo que es llamativo considerar que un 28% declara no haber tenido que hacer ningún trámite previo. Esto puede hablar de que la solicitud por la que el(la) encuestado(a) responde no es su primera solicitud.

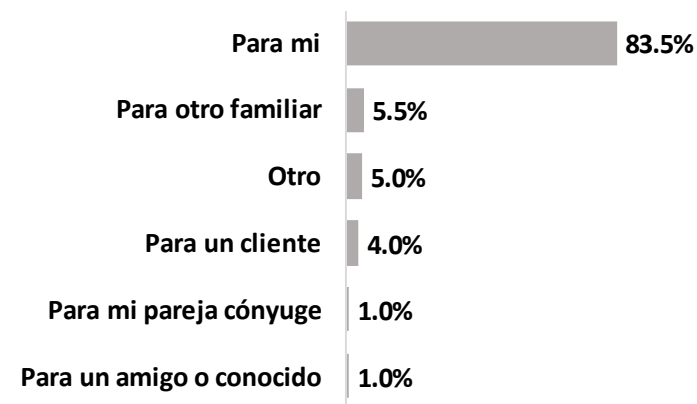
En cuanto a **la evaluación de la facilidad para realizar estos trámites**, un 41,4% de los(as) encuestados(as) se encuentra muy de acuerdo con evaluar estos trámites como fáciles de realizar. No obstante, un 35,8% de los(as) encuestados(as) se encuentra muy en desacuerdo o en desacuerdo con la facilidad de los trámites previos a realizar, lo que puede relacionarse con la pregunta anterior, relacionada con la evaluación de la información disponible para hacer los trámites previos.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

La solicitud que realizó fue ¿para usted o para un tercero?

(N = 200)

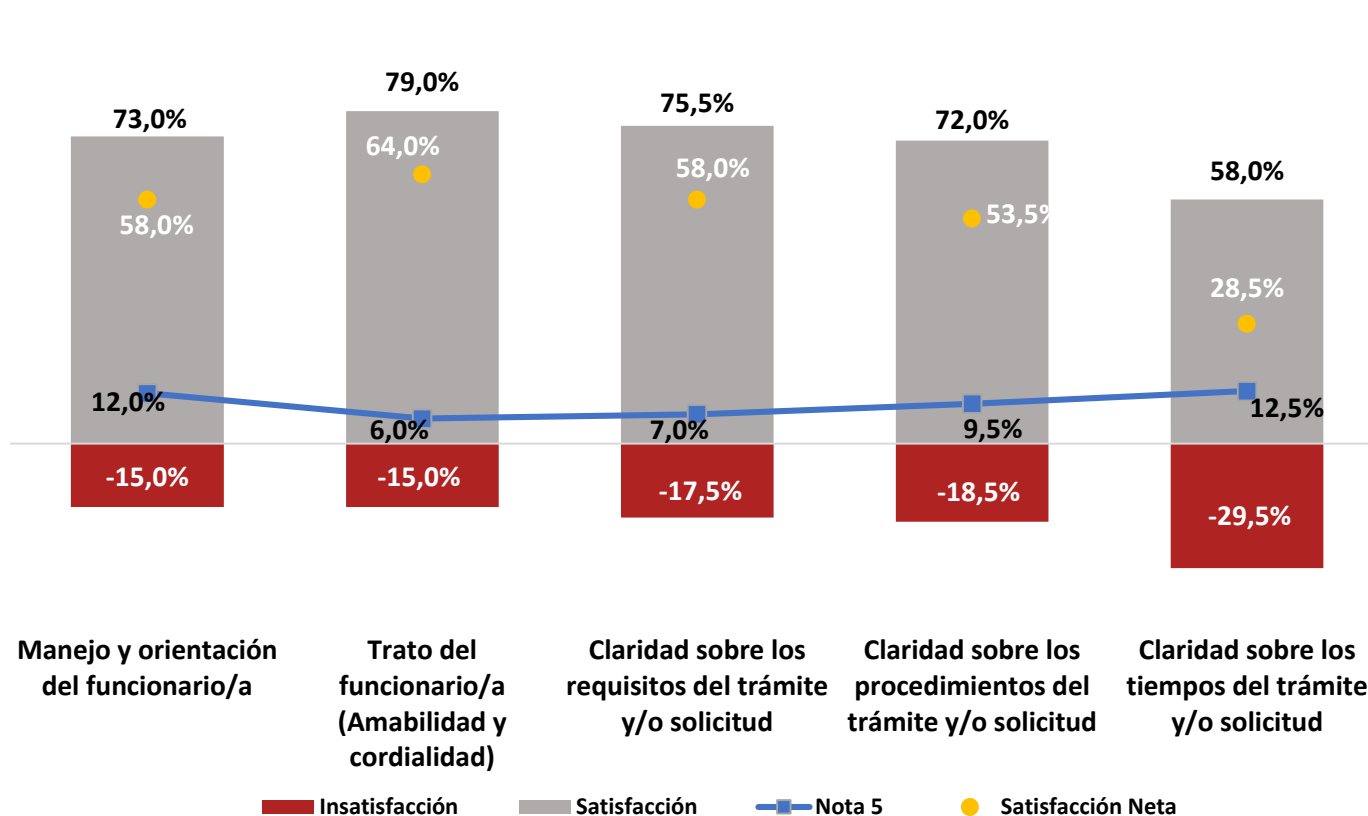


En cuanto a **la solicitud realizada**, un 88,5% de los(as) encuestados(as) declara que ésta es para ellos(as), mientras que un 5,5% declara que su solicitud es para otro familiar. Solo un 4% de los(as) encuestados(as) declara que la solicitud fue realizada para un cliente. Como se observa más adelante en el Informe de Género, quienes declaran hacer la solicitud para un tercero-cliente corresponden a más hombres, y quienes declaran hacer la solicitud para un tercero-familiar, son más mujeres.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

Respecto a la última vez que realizó una solicitud en el Ministerio de Bienes Nacionales, ¿cómo evalúa la atención que recibió en ese momento? (N = 200)



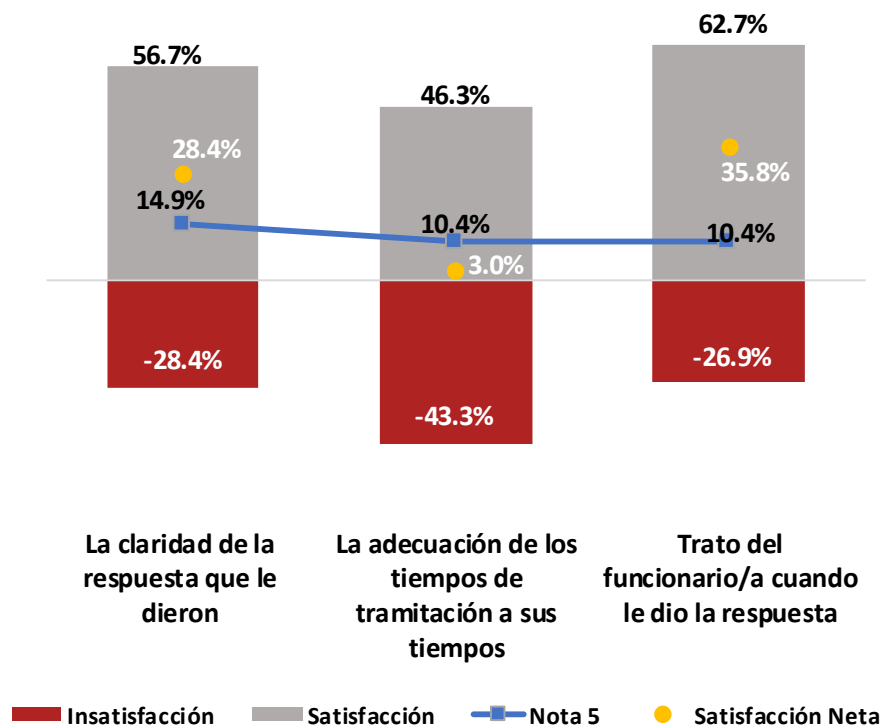
En cuanto a la **última vez que realizó solicitud en el MBN** y la **respectiva evaluación de la atención recibida**, se observó que la mayor insatisfacción es con **“la claridad sobre los tiempos del trámite y solicitud**, con un **29,5% de insatisfacción**. Si bien esta afirmación también presentaba los(as) mayores niveles de insatisfacción en la evaluación realizada el año 2018, el porcentaje de insatisfacción era notablemente mayor (37,1% de insatisfacción). **Este punto presenta un 28,5% de satisfacción neta**, el más bajo de la serie, seguido de la claridad sobre los procedimientos del trámite, que presenta una satisfacción neta de 53,5%. Ya hemos visto inicialmente cómo la disponibilidad de la información es mal evaluada por los(as) usuarios(as). Esto se contrapone a los(as) puntos de la serie que presentan mayor satisfacción neta, que son el **trato del funcionario(a)** con un 64% y el **manejo y orientación del funcionario(a)**, con un 58% y un porcentaje menor de insatisfacción que la claridad sobre los requisitos del trámite.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

Al momento en que el Ministerio le entregó la respuesta a su solicitud, ¿cómo evalúa los siguientes aspectos?

(N = 67)



Siguiendo en la línea de la lamina anterior, se observó que el mayor nivel de **satisfacción con la atención que recibió al momento de presentar una solicitud corresponde al “trato del funcionario/a”, el cual alcanzó un nivel de satisfacción de un 73%**. Este ámbito, no obstante, presenta una baja en relación a la evaluación levantada en el año 2018, donde se presentó un 84,7% de satisfacción con el trato de los(as) funcionarios(as).

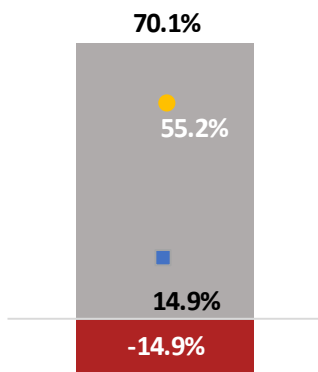
En relación a la evaluación de aspectos relacionados con la entrega de respuesta a la solicitud, nuevamente el ítem mejor evaluado es **el trato del funcionario(a)**. En cuanto a la respuesta, se observa que el nivel de **insatisfacción mayor** lo tiene **“la adecuación de los tiempos de tramitación a sus tiempos”**, con un **43,3%**, presentando una leve alza en relación al año 2018(-37,6%). En cuanto a la **claridad de la respuesta que le dieron, esto también presenta un alza en relación al año anterior (-19,3%)**, lo que podría explicar el alza en los niveles de insatisfacción con el trato del funcionario(a) al vincularlo con la calidad de la información entregada.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

¿Cómo evalúa la atención del Ministerio en relación a la entrega de información?

(N = 67)



Atención del Ministerio en relación a la entrega de información

■ Insatisfacción ■ Satisfacción ■ Nota 5 ● Satisfacción Neta

En relación a la atención del Ministerio entregando entrega información, la satisfacción alcanzó un **70,1%**, en contraste con una **insatisfacción** de un **14,9%**. La **nota cinco** alcanzó un **14,9%** y el **nivel de satisfacción neta se ubica en un 55,2%**.

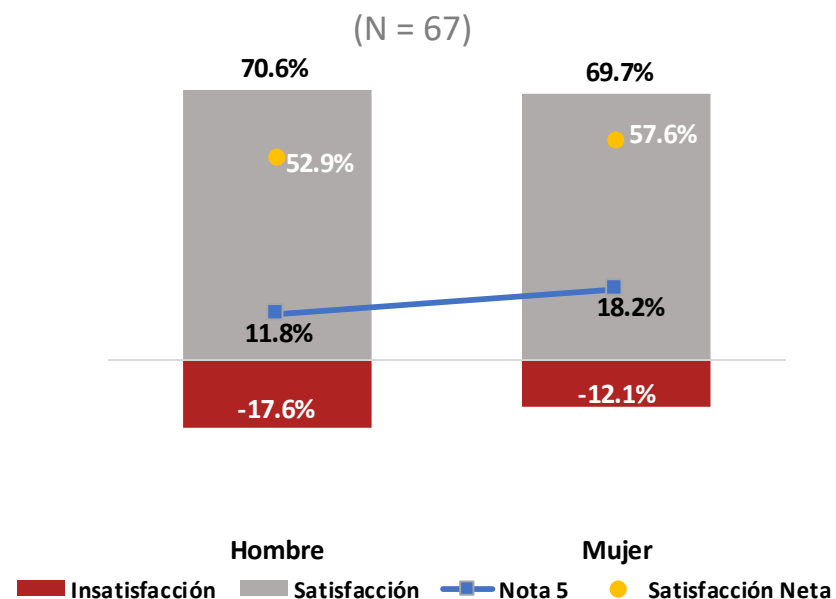
Recordemos que se observa que con la pregunta “**la información que tenía previamente a realizar un trámite o solicitud fue suficiente**” un 29,3% de los(as) encuestados(as) se encuentra muy en desacuerdo o en desacuerdo, siendo la disponibilidad de información un tema relevante para los(as) usuarios(as) de los servicios entregados por el Ministerio.

Comparando con una pregunta similar levantada en el año 2018, se observa que ante el enunciado **¿Cómo evalúa la información disponible?**, un 17,8% de los(as) encuestados(as) se declara insatisfecho.

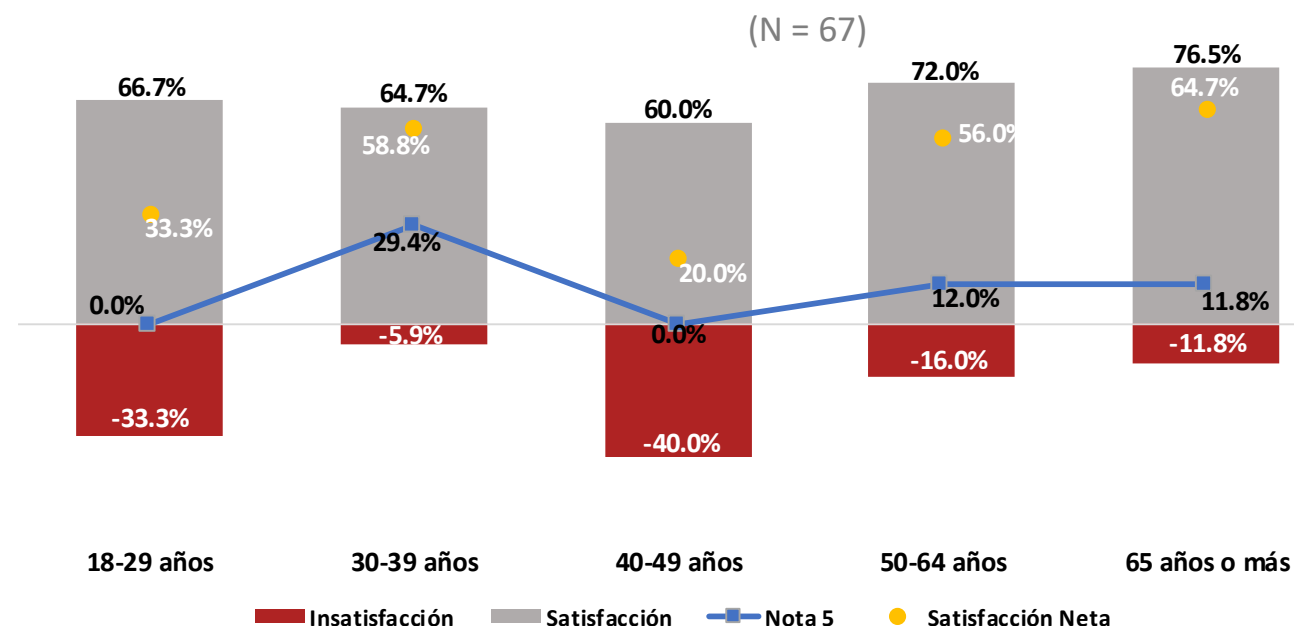


EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

¿Cómo evalúa la atención del Ministerio en relación a la entrega de información? – Según Sexo



¿Cómo evalúa la atención del Ministerio en relación a la entrega de información? – Según Edad



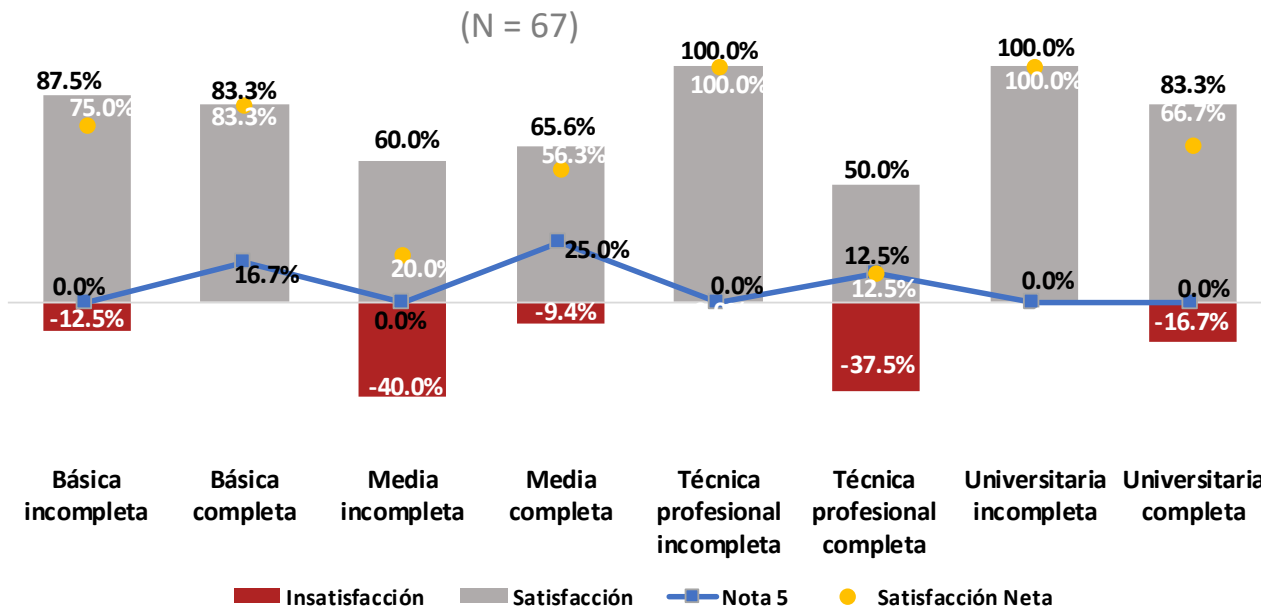
Al comparar según **sexo** la evaluación de la entrega de información, la satisfacción alcanzó un **70,6%, en el caso de los hombres, y un 69,7% en el caso de las mujeres**. No obstante, los niveles de insatisfacción en el caso de los hombres son más altos, lo que se refleja a la vez en una satisfacción neta menor (52,9%, versus un 57,6% para el caso de las mujeres).

Al comparar según **edad** la evaluación de la entrega de información, la satisfacción alcanza sus mayores niveles de insatisfacción en el grupo etario de entre 40 y 49 años, con un 40% de insatisfacción, seguido por el grupo etario entre 18 y 29 años. Por otra parte, el grupo etario que presenta niveles más altos de satisfacción es el grupo de 65 años o más.

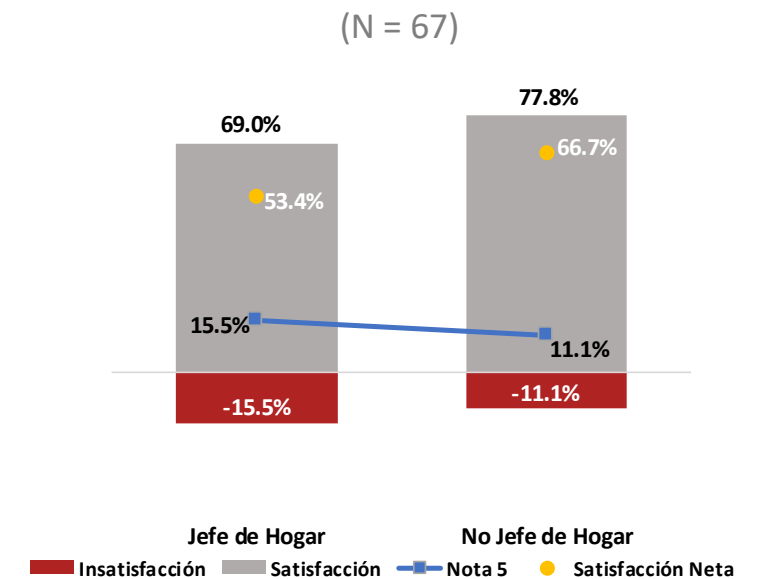


EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

¿Cómo evalúa la atención del Ministerio en relación a la entrega de información? – Según Escolaridad



¿Cómo evalúa la atención del Ministerio en relación a la entrega de información? – Según Jefe(a) de Hogar



Al comparar según **escolaridad** la evaluación de la entrega de información, la satisfacción alcanza niveles más altos en los extremos más educados y menos educados, mientras la insatisfacción se concentra en los grupos de educación media y técnica. El porcentaje más alto de insatisfacción lo presentan los(as) encuestados(as) con un nivel de escolaridad media incompleta, seguidos por los técnicos profesionales de formación completa (37,5% de insatisfacción).

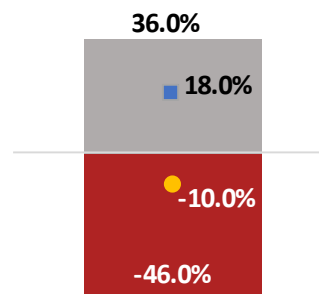
Al comparar según **Jefe(a) de Hogar**, la evaluación de la entrega de información, la satisfacción alcanza sus mayores niveles de insatisfacción en el grupo de los(as) Jefes(as) de Hogar, que además corresponden al grupo mayoritario de la muestra encuestada. En correspondencia a esto, quienes no son Jefes(as) de Hogar, presentan niveles de satisfacción mayor en este ítem (77,8%) y una satisfacción neta mayor (56,7%)



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

En una escala de 1 a 7, ¿cuán satisfecho/a se encuentra con el tiempo de espera entre el inicio de la solicitud y/o trámite y la respuesta que le dieron?

(N = 108)



Satisfacción con el tiempo de espera entre el inicio y respuesta de la solicitud/trámite

■ Insatisfacción ■ Satisfacción ■ Nota 5 ● Satisfacción Neta

Respecto al **tiempo de espera entre el inicio de la solicitud y la respuesta entregada**, se observan **altos niveles de insatisfacción**, alcanzando un **46%** (lo que representa un incremento porcentual de un 1% en relación a la misma evaluación realizada en 2018). Esto significa un incremento de un 1% de insatisfacción en relación al año pasado, y un descenso de la satisfacción en un 2,8%, en cuanto decrece el porcentaje de encuestados(as) que evalúa este ítem con nota 5.

Por otra parte, la satisfacción llega apenas a un **36%**. Respecto a la **satisfacción neta, esta se sitúa en un 18%**.

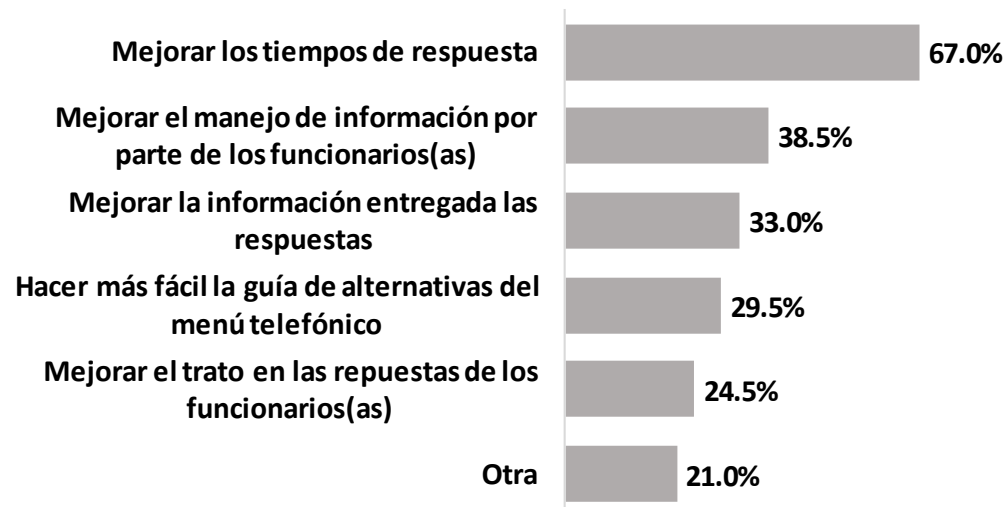
De esta manera, tanto la disponibilidad de información previa a hacer los trámites y los tiempos de demora entre el inicio y término de las solicitudes, son los aspectos que muestran mayor insatisfacción para el caso de SIAC telefónico. En términos de la disponibilidad de la información, es cuestionable si efectivamente esto es atribuible a SIAC telefónico, o más bien opera a nivel multicanal. Por otra parte, los tiempos de demora de los trámites, tampoco tienen que ver con el qué hacer de SIAC telefónico.



EVALUACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

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

(N = 200)

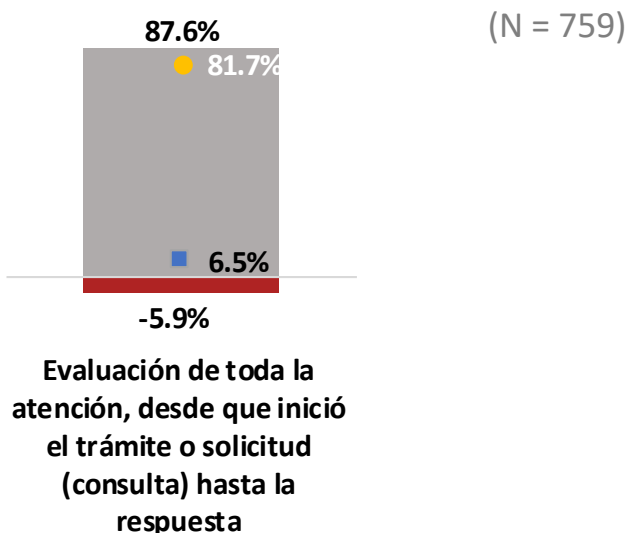


Finalmente, se consultó respecto a las **recomendaciones** que realizarían los(as) encuestados(as) para mejorar el servicio entregado.

En este contexto, la mención más indicada fue **“mejorar los tiempos de respuesta”**, con un **67%**, seguido de **“mejorar el manejo de información por parte de los(as) funcionarios(as)”** con un **38,5%**. Este punto resulta relevante, en cuanto se ha observado con un ítem mal evaluado de SIAC Telefónico es la disponibilidad de información previa, por lo que es relevante generar un trabajo constante con los(as) funcionarios(as) de este canal para mantenernos actualizados en torno a la información correspondiente a los trámites. Por otra parte, se observa que un 24,5% menciona **“mejorar el trato en las respuestas de los(as) funcionarios(as)”**, ítem que aparece en otras preguntas que evalúan la atención y que se encuentra en aumento en relación a la evaluación realizada en otros años.

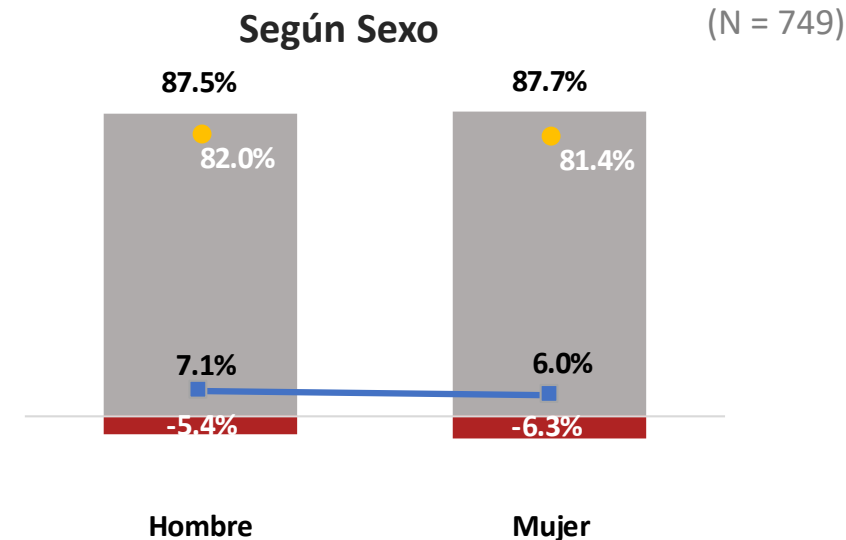
EVALUACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

¿Qué nota le pondría a TODA LA ATENCIÓN, desde que inició el trámite o solicitud (consulta) hasta la respuesta que le dieron en la oficina del Ministerio de Bienes Nacionales?



■ Insatisfacción ■ Satisfacción ■ Nota 5 ● Satisfacción Neta

¿Qué nota le pondría a TODA LA ATENCIÓN, desde que inició el trámite o solicitud (consulta) hasta la respuesta que le dieron en la oficina del Ministerio de Bienes Nacionales? –



■ Insatisfacción ■ Satisfacción ■ Nota 5 ● Satisfacción Neta

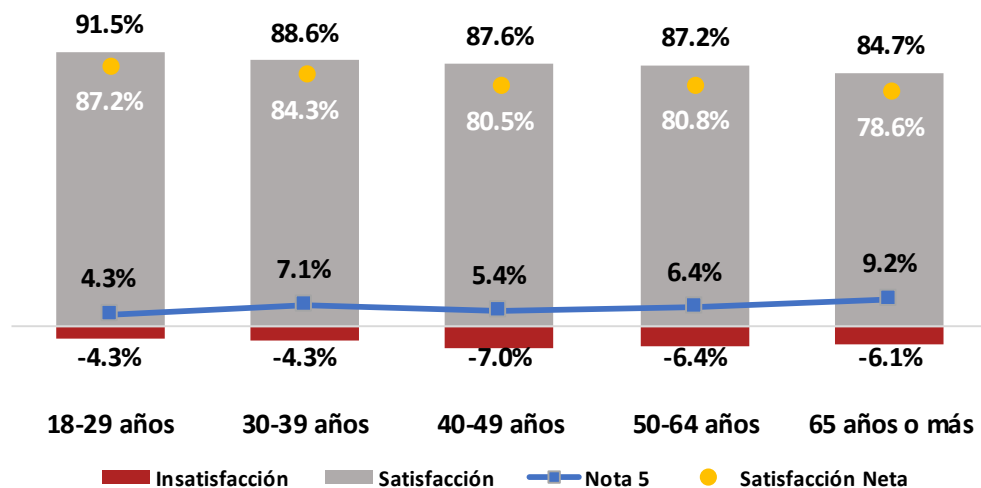
En relación a la satisfacción con toda la atención recibida, desde que inició el trámite o solicitud hasta que le dieron respuesta, se observa una satisfacción neta de 81,7%, para el caso de los(as) encuestados(as), atendidos por el canal presencial. Este valor es considerablemente mayor a la satisfacción neta presentada por el canal telefónico (29%). En relación a la medición realizada en el año 2018, se observa que la insatisfacción del canal presencial y la atención de todo el proceso, disminuye en un 0,5%, y la satisfacción aumenta en un 8,9%.

Al comparar estos resultados **por sexo**, se observa mayor satisfacción en el caso de los hombres, si bien ningún sexo supera el 6,3% de insatisfacción. Esta tendencia se presentó de forma inversa en la evaluación realizada en 2018, donde las mujeres se declaraban más satisfechas con este canal.

EVALUACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

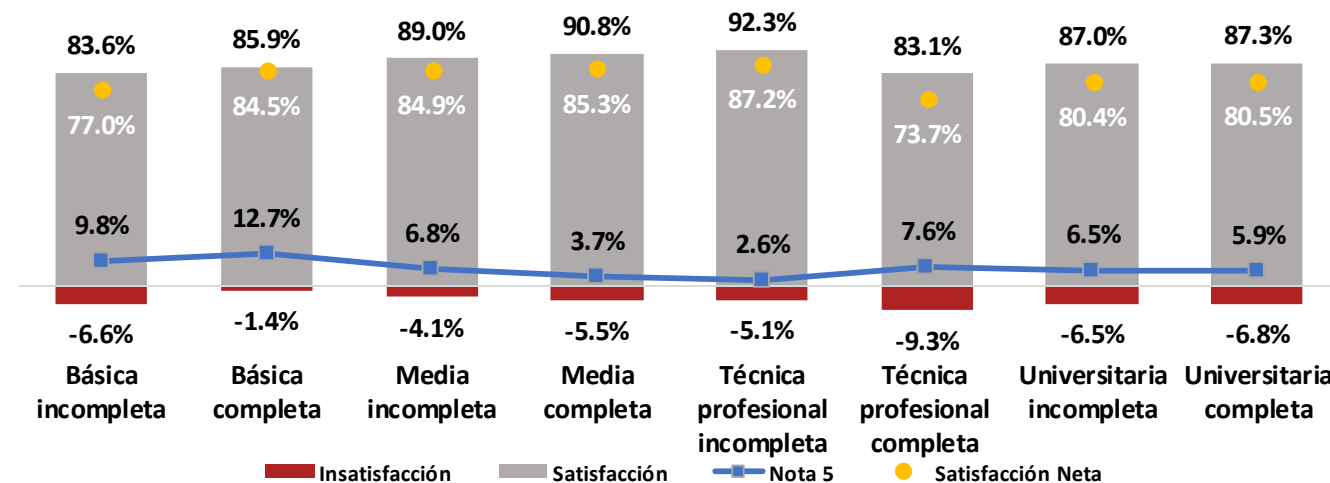
¿Qué nota le pondría a TODA LA ATENCIÓN, desde que inició el trámite o solicitud (consulta) hasta la respuesta que le dieron en la oficina del Ministerio de Bienes Nacionales? – Según Edad

(N = 720)



¿Qué nota le pondría a TODA LA ATENCIÓN, desde que inició el trámite o solicitud (consulta) hasta la respuesta que le dieron en la oficina del Ministerio de Bienes Nacionales? – Según Escolaridad

(N = 744)

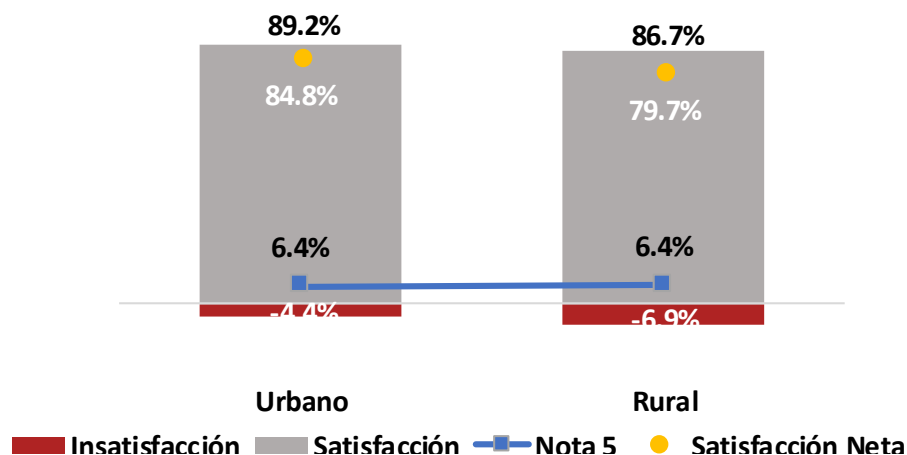


Tanto en sexo como en escolaridad, no se identificaron diferencias estadísticamente significativas en cuanto a la satisfacción con todo el proceso de atención recibido. Estos resultados dan cuenta de que **en general es un canal con el que los diferentes perfiles de usuarios(as) en su mayoría se encuentran satisfechos.**

EVALUACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

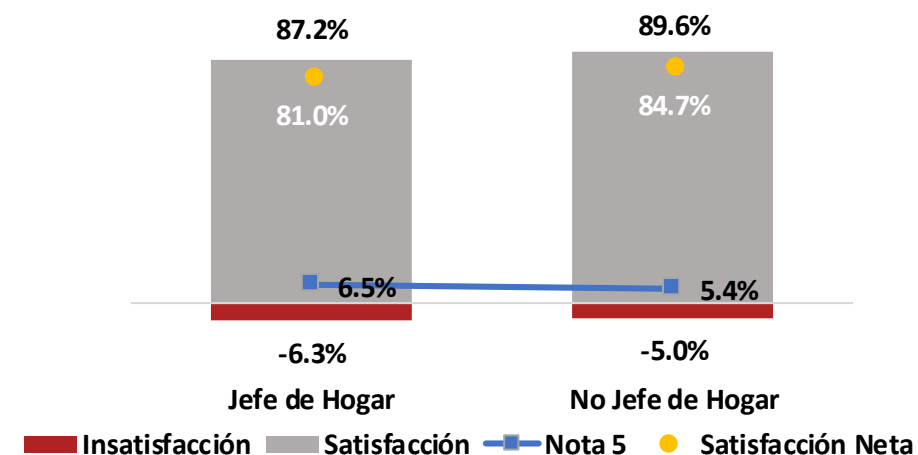
¿Qué nota le pondría a TODA LA ATENCIÓN, desde que inició el trámite o solicitud (consulta) hasta la respuesta que le dieron en la oficina del Ministerio de Bienes Nacionales? – Según Zona

(N = 737)



¿Qué nota le pondría a TODA LA ATENCIÓN, desde que inició el trámite o solicitud (consulta) hasta la respuesta que le dieron en la oficina del Ministerio de Bienes Nacionales? – Según Jefe(a) de Hogar

(N = 727)



Desagregando la evaluación que se hace de toda la atención entregada, según zona, tampoco se observan diferencias tan radicales, si bien se observa que en el caso de los(as) encuestados(as) correspondientes a zona rural, se observa un porcentaje de insatisfacción levemente menor. Esto puede relacionarse con el hecho de tener que moverse distancias prolongadas para asistir a una oficina regional que se encuentra en una zona urbana.

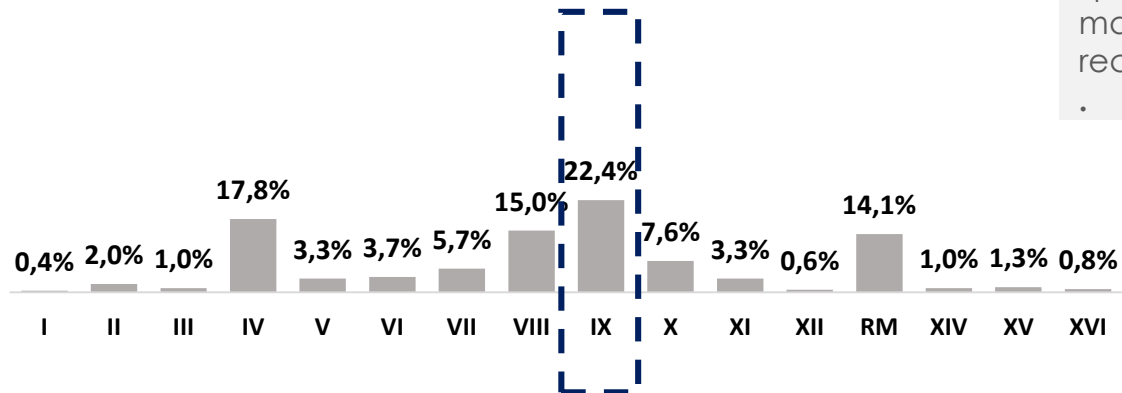
En relación a los(as) jefe(as) de hogar, se observa que quienes no son jefes(as) de hogar presentan una satisfacción neta mayor que quienes son jefes(as) de hogar. A modo de hipótesis se plantea que puede relacionarse con el hecho de tener que pausar sus responsabilidades diarias para asistir a una oficina a hacer un trámite o solicitud.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

REGIÓN

(N = 787)

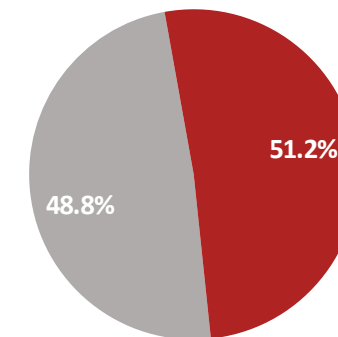


La **Araucanía** es la región que **concentra la mayor cantidad de casos**, con un 22,4%, del total de los(as) encuestados(as), seguido por Coquimbo con un 17,8% y Región del Biobío, con un 15% y la Región Metropolitana, con un 14,1%. Cabe mencionar que en el caso de la encuesta presencial, esta se distribuye de manera intencionada, en función del flujo de usuarios(as) que reciben normalmente.

En relación al **sexo** de los(as) encuestados(as), se observa que un 51,2% está compuesto por mujeres y un 48,8% de los(as) encuestados(as) corresponde a hombres.

SEXO

(N = 787)



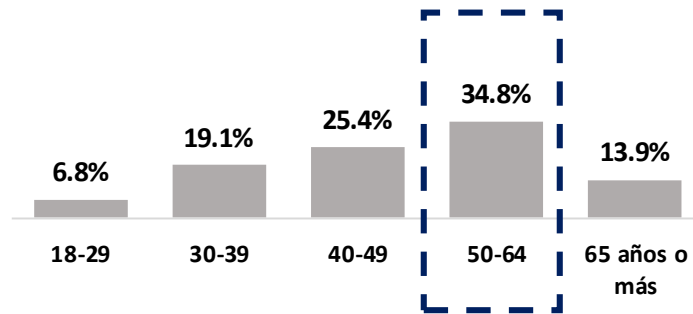
■ Hombre ■ Mujer



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

EDAD

(N = 787)

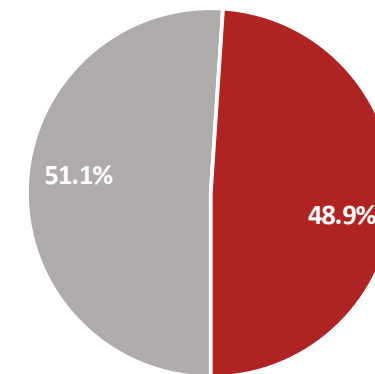


En cuanto a la edad de los(as) usuarios(as) de este canal, se identificó que en promedio tienen **49,3 años**. Al observar la distribución de la edad, un 34,8% de los(as) usuarios(as) se concentra entre los(as) 50 y 64 años, lo que da cuenta de que **el canal presencial, es utilizado principalmente por personas mayores**. Esto se comprueba al observar que sólo un 6,8% de los(as) encuestados(as) tiene entre 18 y 29 años..

En relación a las zonas, un 51,1% de los(as) encuestados(as) corresponde a zona urbana, mientras que el restante 48,9% de los(as) encuestados(as) corresponde a zona rural.

ZONA

(N = 787)



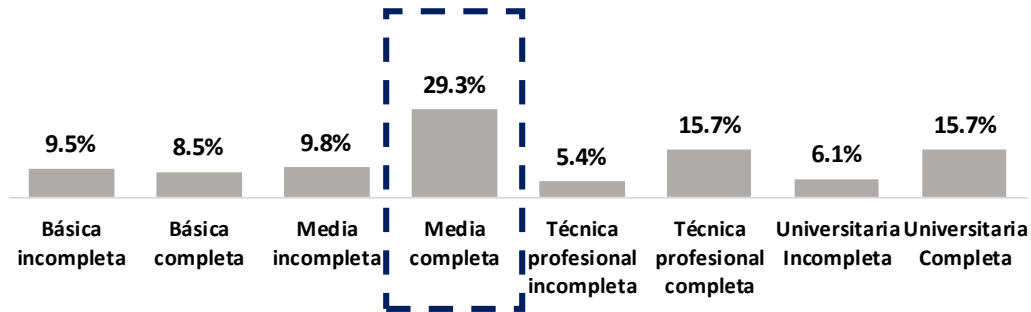
■ Urbana ■ Rural



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

ESCOLARIDAD

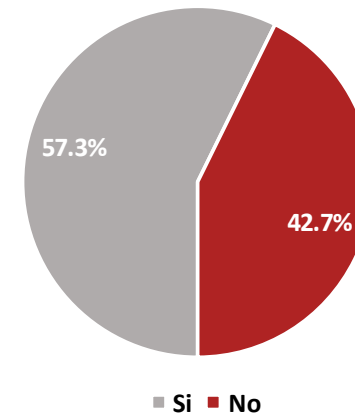
(N = 787)



En cuanto a los niveles de **escolaridad de los(as) encuestados(as)**, se observa que un 29,3% de los(as) encuestados(as) presenta nivel educacional de educación media completa, seguido por técnicos profesionales (nivel incompleto) y universitarios (nivel completo). Un 27,6% de los(as) encuestados(as) presenta nivel educacional medio incompleto o menor.

¿Usted trabaja recibiendo un sueldo?

(N = 787)



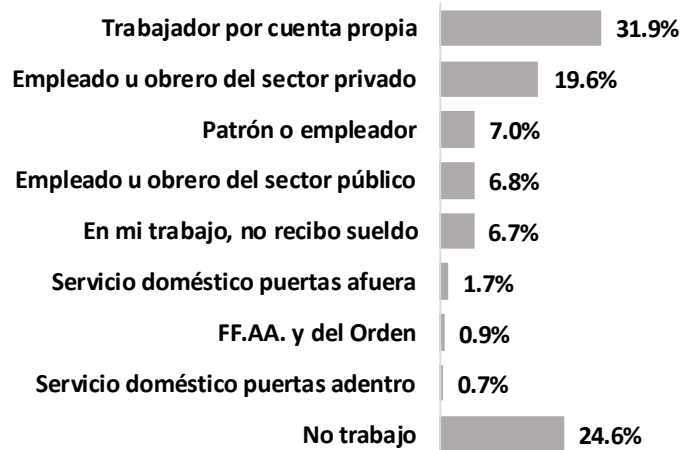
En relación a su **situación ocupacional**, un 57,3% de los(as) encuestados(as) trabaja y recibe un sueldo, mientras que un 42,7%, no.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Si usted trabaja, en su trabajo o negocio principal,
¿usted trabaja como...?

(N = 787)

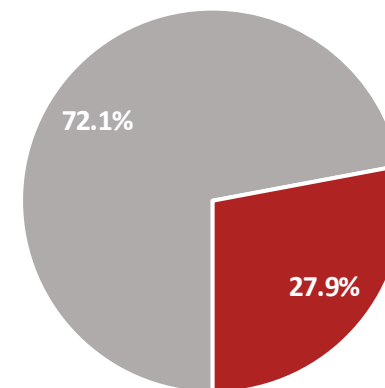


Más de un cuarto de los(as) encuestados(as) declara **ser trabajador por cuenta propia** (31,9%), mientras que un 24,6% del total de los(as) encuestados(as) declara **no tener trabajo**.

Un 72,1% de los(as) encuestados(as) corresponde al **Jefe(a) de Hogar**. Recordemos que para el caso de SIAC aplicación telefónica, este valor correspondía a un 83% del total de los(as) encuestados(as).

¿Es usted el(la) Jefe(a) de su Hogar?

(N = 787)

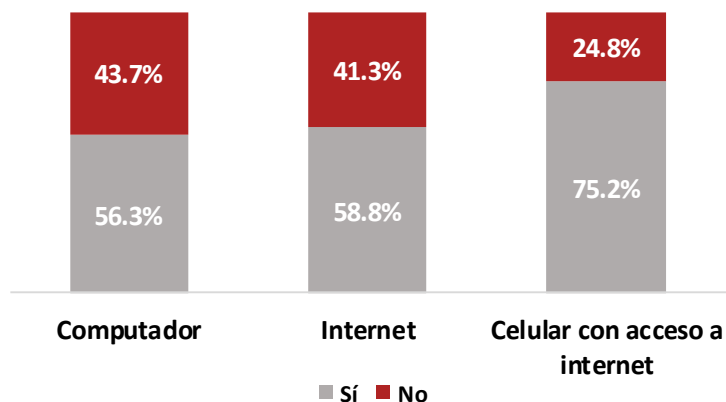


■ Si ■ No



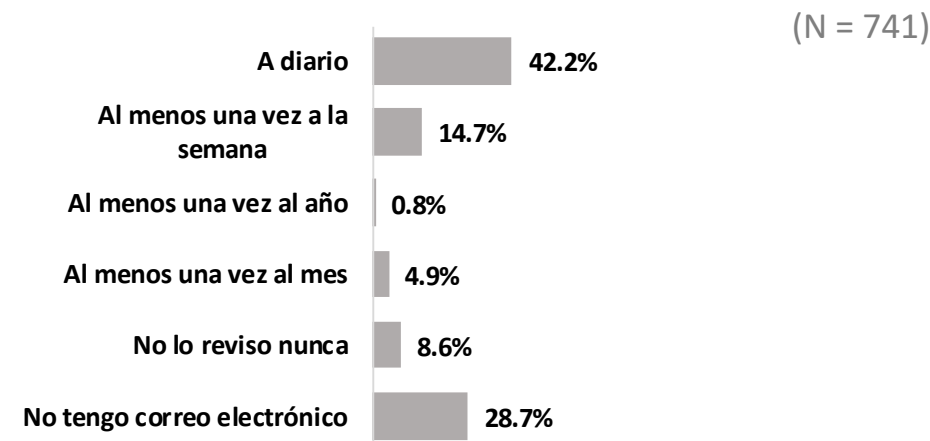
CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Usted tiene acceso a... computador / internet / celular con acceso a internet? (N = 703)



En relación al **acceso** a computador, internet y/o un celular con acceso a internet, se observa como –al igual que en el cuestionario telefónico- el **acceso a un celular con acceso a internet es el más distendido** (75,6%). Como es de esperar, un porcentaje de los(as) usuarios(as) (as) no cuenta con internet, no obstante, considerando el uso de internet por medio del celular, un 24,6% declara no tener en celular –y probablemente acceso a internet en general-, lo que corresponde a un cuarto de los(as) usuarios(as) del canal presencial.

Aproximadamente, ¿con qué frecuencia revisa su correo electrónico?

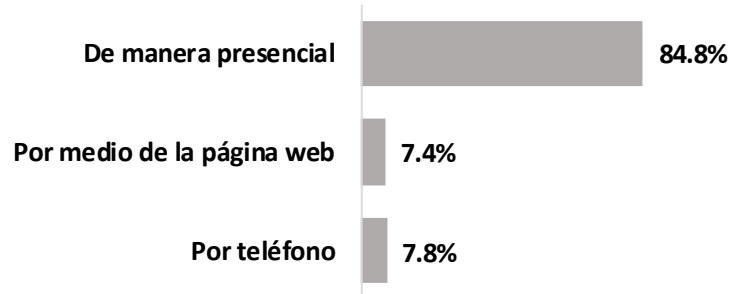


Casi la mitad de los(as) encuestados(as) declara revisar su correo electrónico a diario (42,2%). No obstante, un 28,7% de los(as) encuestados(as) no tiene correo electrónico. Para el caso de SIAC-Telefónico, este porcentaje correspondía al 42% del total de los(as) encuestados(as). Este porcentaje habla también de una oportunidad en términos de utilización de los canales disponibles para facilitar los trámites de las personas, en cuanto un 42,2% de los(as) usuarios(as) revisa su correo electrónico a diario, este canal puede ser potenciado como medio de entrega de información –por ejemplo, enviando un correo cada tres explicando el estado del trámite-, permitiendo aumentar la satisfacción de los(as) usuarios(as), al utilizar un canal de fácil y rápido acceso, y descongestionando el canal presencial y telefónico. En instituciones líderes a nivel mundial en términos de satisfacción de usuarios(as) de servicios del Estado, se utiliza el canal del correo electrónico para informar a los(as) usuarios(as) sobre el estado de sus solicitudes, aunque este estado sea en curso.



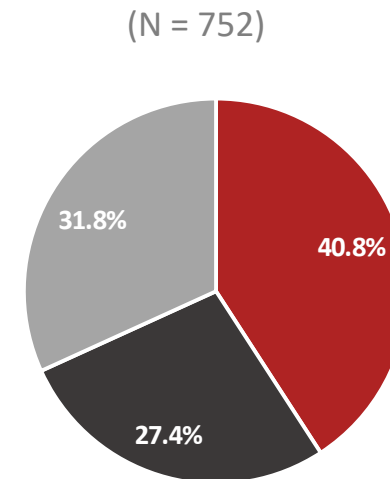
CONOCIMIENTO DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

¿Qué medio prefiere para hacer trámites o consultas? (N = 758)



Un **84,8% de los(as)** encuestados(as) declara preferir hacer sus trámites o consultas de manera presencial, lo que es coherente, en cuanto las encuestas en este caso son levantadas en las oficinas regionales del Ministerio de Bienes Nacionales. El resto de los(as) encuestados(as) se distribuye equitativamente entre quienes prefieren hacerlo por medio de la página web (7,4%) y otros por teléfono (7,8%). Sería interesante conocer, en futuros estudios, las razones que llevan a alguien a utilizar un medio para hacer trámites distinto al de su preferencia.

¿En qué etapa se encuentra del trámite o solicitud por la cual se ha acercado a las oficinas del Ministerio? (N = 752)



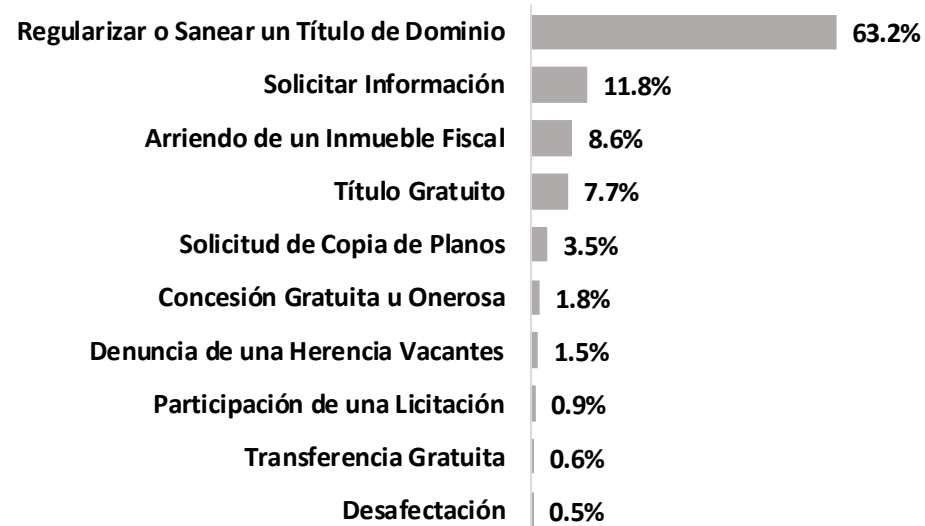
- El trámite está en curso
- Estoy buscando información para iniciar un trámite en el futuro.
- Estoy iniciando el trámite

En relación a la **etapa en la que se encuentra el trámite o solicitud**, un 40,8% de los(as) encuestados(as) declara que el trámite aún está en curso, mientras un 31,8% de los(as) encuestados(as) están iniciando su trámite.



CONOCIMIENTO DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

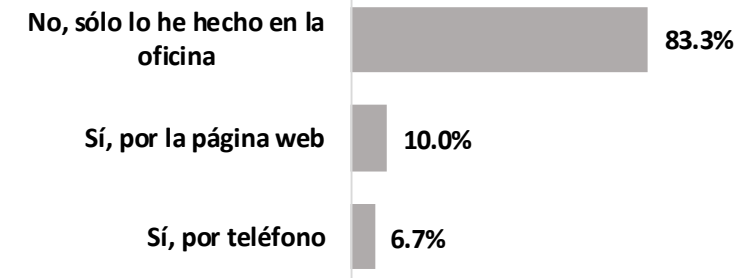
En esta visita, ¿por cuál trámite o solicitud se ha acercado a las oficinas del Ministerio? (N = 782)



Un 63,2% de los(as) encuestados(as) se ha acercado en esta visita a las oficinas del Ministerio de Bienes Nacionales a **regularizar o sanear un título de dominio**. Es interesante notar que un 11,8% de los(as) encuestados(as) acude a la oficina del Ministerio para **solicitar información**.

El trámite que vino a hacer en esta oportunidad, ¿lo ha hecho por otros canales de atención del Ministerio?

(N = 773)



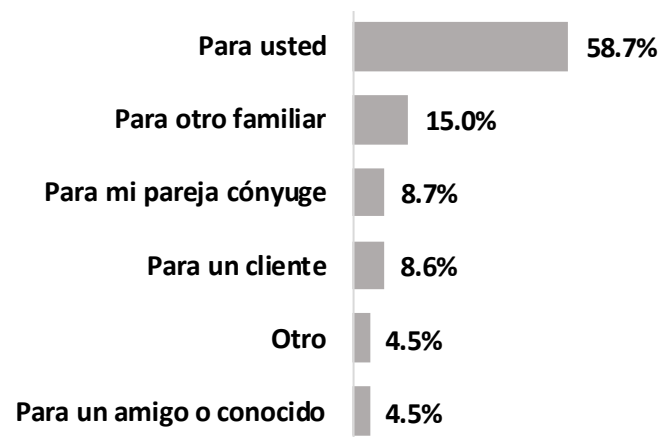
Un 83,3% de los(as) encuestados(as) solo ha utilizado el canal de atención presencial, mientras un 10,6% declara haber utilizado el canal web además del presencial, y un 6,7% de los(as) encuestados(as) declara haber utilizado el canal telefónico, además del presencial.



CONOCIMIENTO DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

¿Para quién realizó este trámite o solicitud?

(N = 779)

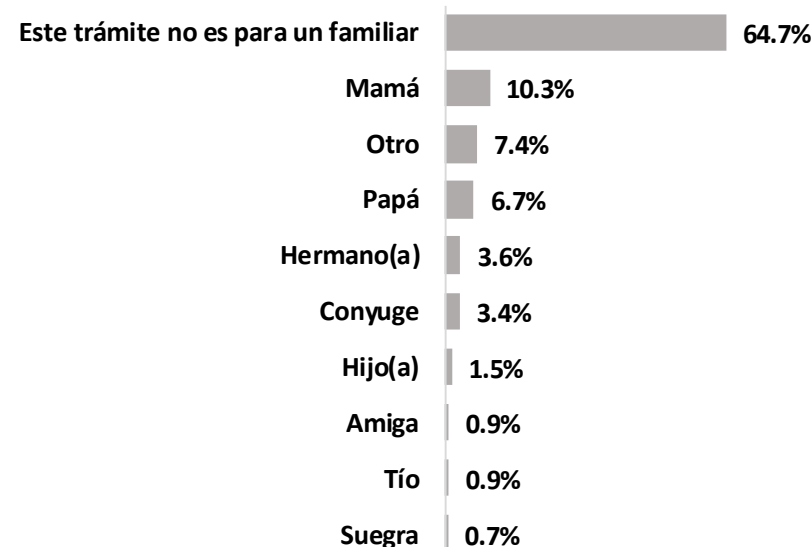


En un 58,7% de los casos, se observa que están realizando un **trámite o solicitud para ellos(as) mismos**. No obstante, un 15% de los(as) encuestados(as) está realizando un trámite o solicitud para otro familiar, distinto de su pareja conyugue, que corresponde a un 8,7% de los(as) encuestados(as). Incrementa en un 2,5% los casos que declaran estar realizando el trámite para un cliente y decrecen en un 2% los casos que declaran estar realizando el trámite para un familiar o para su cónyuge. No obstante, es importante notar que al observar en profundidad para qué familiar se está haciendo el trámite para un familiar, un 3,4% de estos casos declara estar haciéndolo para su cónyuge, por lo que la cifra es en realidad mayor (11,2%),

Profundizando en para qué familiares se hace más este trámite, **se observa que un 10,3% de los(as) encuestados(as) están haciendo un trámite o solicitud para su mamá y un 6,7% para su papá**. Del total de casos que declaran realizar el trámite para un familiar,, madre y padre concentran un 50% de los casos, lo que da cuenta de que el trámite que realizan probablemente es para personas mayores de edad que no pueden acceder al trámite de forma fácil, de acuerdo a su percepción.

En el caso de que realizó el trámite para un familiar, ¿para quién fue?

(N = 583)

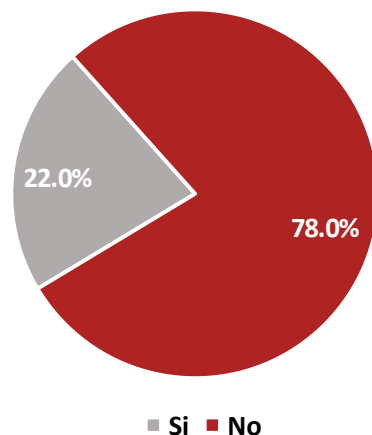




CONOCIMIENTO DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

Además de venir a la oficina, ¿usted se comunicó por otro canal con el Ministerio?

Llamó por teléfono (N = 787)

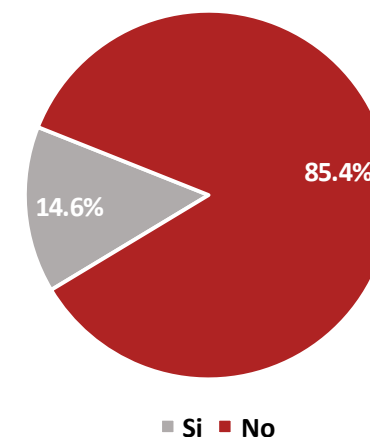


Un 22% de los(as) encuestados(as) declara haber llamado por teléfono al Ministerio de Bienes Nacionales, antes de asistir a alguna de sus oficinas regionales.

Además de venir a la oficina, ¿usted se comunicó por otro canal con el Ministerio?

Consultó por internet

(N = 787)

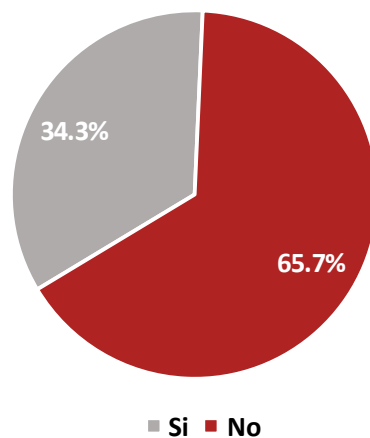


Por otra parte, sólo un 14,6% de los(as) encuestados(as) consultó por internet antes de ir a la oficina del Ministerio de Bienes Nacionales. Es decir, un porcentaje bajo de quienes utilizan el canal presencial, utilizan otros canales. Recordemos que un 84,8% de los(as) encuestados(as) ha declarado previamente que prefiere realizar sus trámites o solicitudes vía presencial. Este hallazgo ya había sido visibilizado en el análisis realizado el año anterior, y este año confirma esta tendencia.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

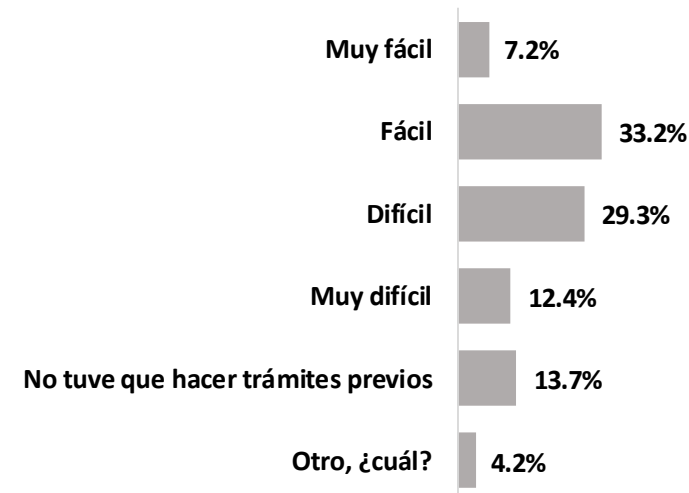
El trámite o solicitud por la que vino esta vez a la oficina, ¿está resuelto? (N = 749)



Un 34,3% de los(as) encuestados(as) asistió por un trámite que logró resolver, decreciendo en un 4% en relación al año anterior.

En una escala de 1 a 4, donde 1 es muy difícil y 4 es muy fácil, ¿qué tan de fácil fueron los trámites que tuvo que hacer antes de iniciar el trámite o solicitud en el Ministerio?

(N = 787)

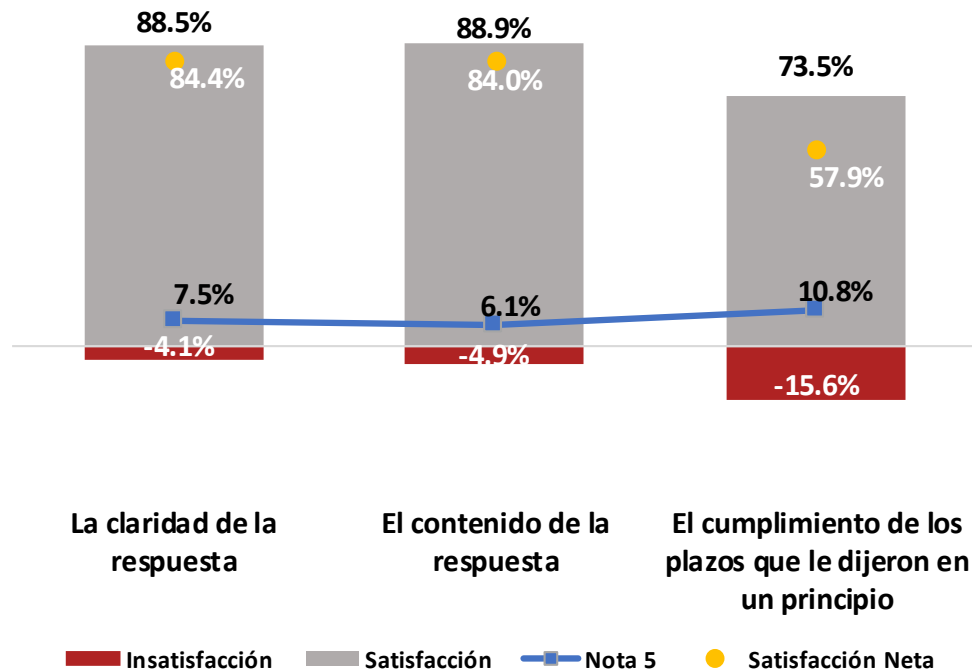


Un 41,7% de los(as) encuestados(as) considera que los trámites que tuvo que hacer antes de iniciar el trámite o solicitud en cuestión, fueron difíciles o muy difíciles. Recordemos que para el caso de la evaluación de SIAC Telefónico un 29,3% de los(as) encuestados(as) se declara en desacuerdo o muy desacuerdo con la frase “la información que tenía previamente a realizar un trámite o solicitud fue suficiente”.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

Pensando en la respuesta que le dieron en esta visita a las oficinas del Ministerio, ¿con qué nota califica los siguientes elementos de la respuesta que le dieron? (N = 764)



Calificando algunos aspectos del servicio entregado, **el cumplimiento de los plazos que dijeron en un principio** es el elemento que genera más insatisfacción (15,6%).

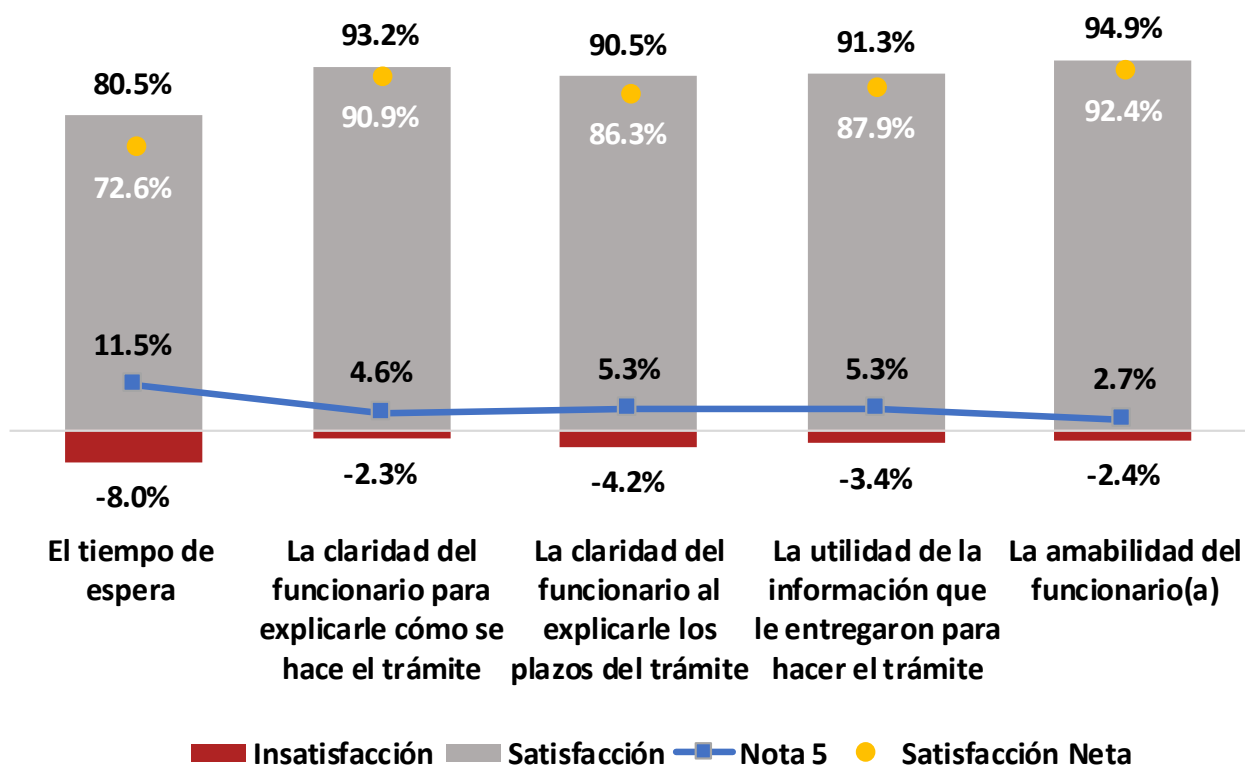
Por otra parte, **la claridad de la respuesta y el contenido de la respuesta** generan una satisfacción neta mayor (84,4% y 84% respectivamente), siendo la claridad de la respuesta la que genera la nota 5 más alta. De esta manera, el canal presencial presenta mayor satisfacción en términos de la claridad de la respuesta entregada que el canal telefónico.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

¿Qué nota le pondría a los siguientes elementos de la atención en oficina del Ministerio?

(N =738)



En relación a los diferentes elementos de la atención recibida en las oficinas, es posible destacar que el aspecto mejor evaluado es **la amabilidad del funcionario(a)**. Esto es coherente con la hipótesis respecto a que los(as) usuarios(as) de este canal tienden a preferir esta modalidad precisamente porque valoran la cercanía y lo personalizada que puede resultar la atención.

En el caso contrario, el tiempo de espera es evaluado con un 8% de insatisfacción, es decir, con nota 4 o inferior. Lo mismo ocurre con la claridad del funcionario(a) al explicarle los plazos del trámite, con un 4,2% de insatisfacción.

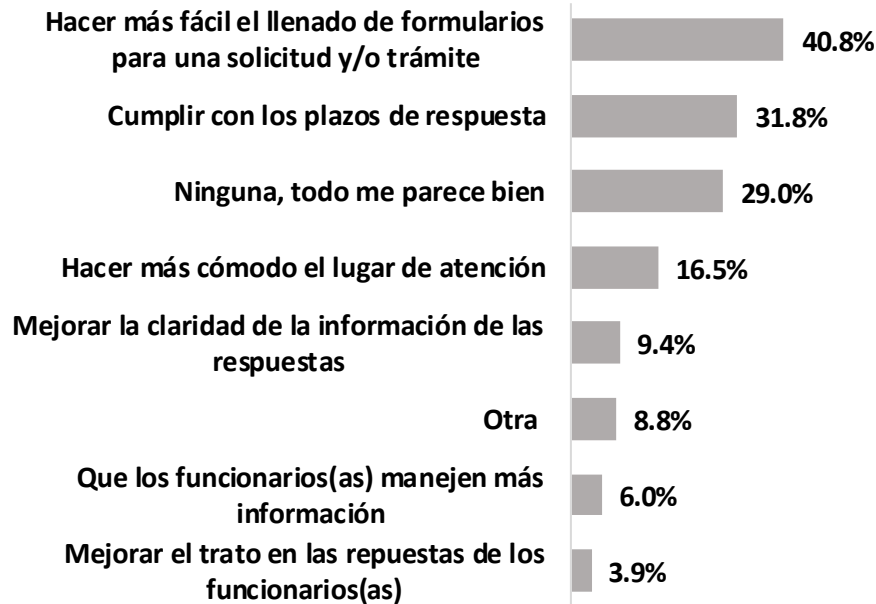
Resulta interesante notar como la evaluación de la amabilidad del funcionario(a) en el caso del canal presencial presenta una satisfacción neta alta (94,2%) versus el trato del funcionario(a) al dar la respuesta en el caso del canal telefónico, que presenta una satisfacción neta de un 35,8%)



CONOCIMIENTO DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

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

(N = 754)

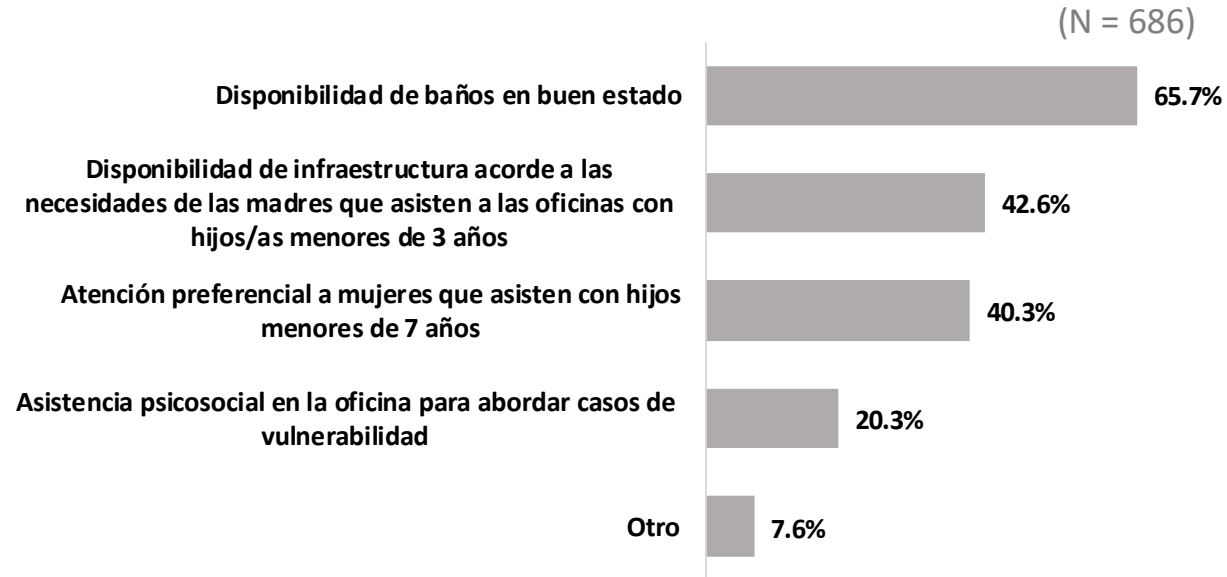


En cuanto a las recomendaciones que harían al Ministerio de Bienes Nacionales, para mejorar el servicio, se presenta una clara mayoría que sugiere que se **haga más fácil el llenado de formularios para una solicitud y/o trámite**. Recordemos que las personas encuestadas han declarado previamente que prefieren el canal presencial, y se ha presentado la hipótesis de que quizás prefieren este canal por la atención entregada por los(as) funcionarios(as). Potencialmente, el hecho de que se evalúen los formularios a completar como complejos, puede dar cuenta de una razón para asistir y hacer uso del canal presencial. **En segunda instancia, se recomienda al Ministerio cumplir con los plazos de respuesta, y un 29% de los(as) encuestados(as) no hace sugerencias, en cuanto percibe que todo está bien.** Estas mismas sugerencias fueron realizadas como las primeras tres más importantes en el año 2018



CONOCIMIENTO DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

¿Cómo se puede mejorar la atención para las mujeres que hacen trámites en la oficina?



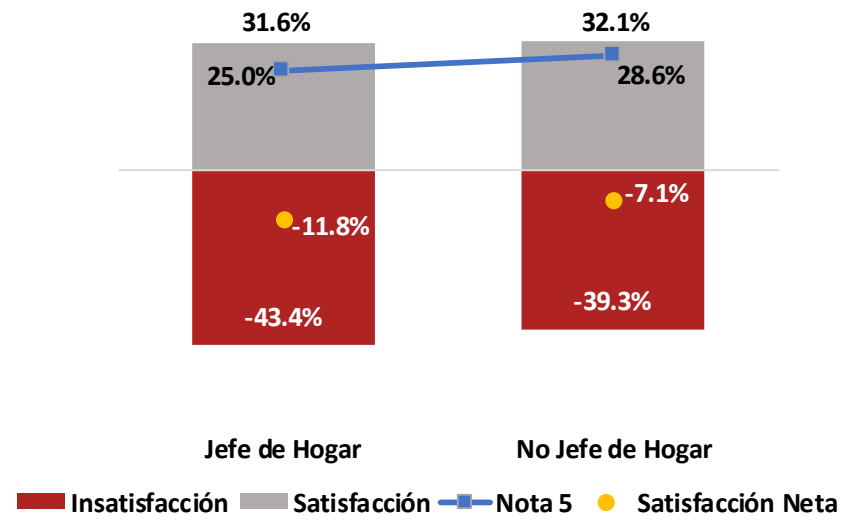
Pensando en el **segmento específico de las mujeres**, disponer de baños en buen estado (66,7%) y de infraestructura acorde a niños(as) menores de 3 años (42,6%) concentra importantes mayorías, seguidos de cerca por la sugerencia de atención preferencial a mujeres que asisten con hijos(as) menores de 7 años. Se destaca que un 20,3% de los casos sugiere otorgar asistencia psicosocial en la oficina para abordar casos de vulnerabilidad.



EVALUACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

**En relación a TODO el proceso de atención del servicio web,
¿cómo evalúa el servicio web del Ministerio de Bienes
Nacionales? – Según Jefe(a) de Hogar**

(N = 108)



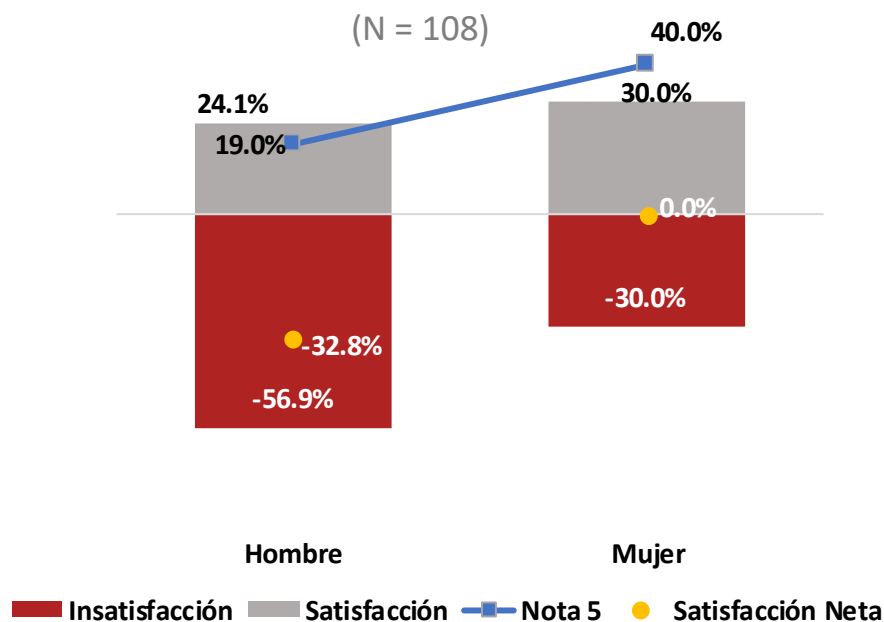
No se observan diferencias significativas al observar la evaluación de todo el proceso de atención del servicio web, al comparar jefes(as) de hogar con no jefes(as) de Hogar.

EVALUACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

En relación a TODO el proceso de atención del servicio web, ¿cómo evalúa el servicio web del Ministerio de Bienes

Nacionales? – Según Sexo

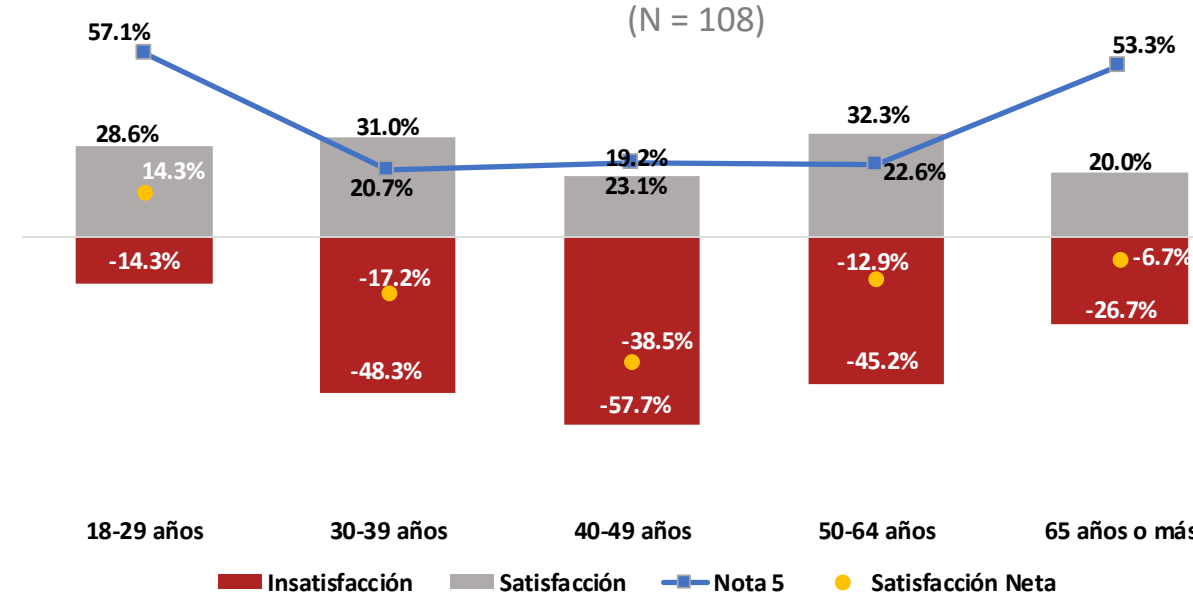
(N = 108)



En relación a TODO el proceso de atención del servicio web, ¿cómo evalúa el servicio web del Ministerio de Bienes

Nacionales? – Según Edad

(N = 108)



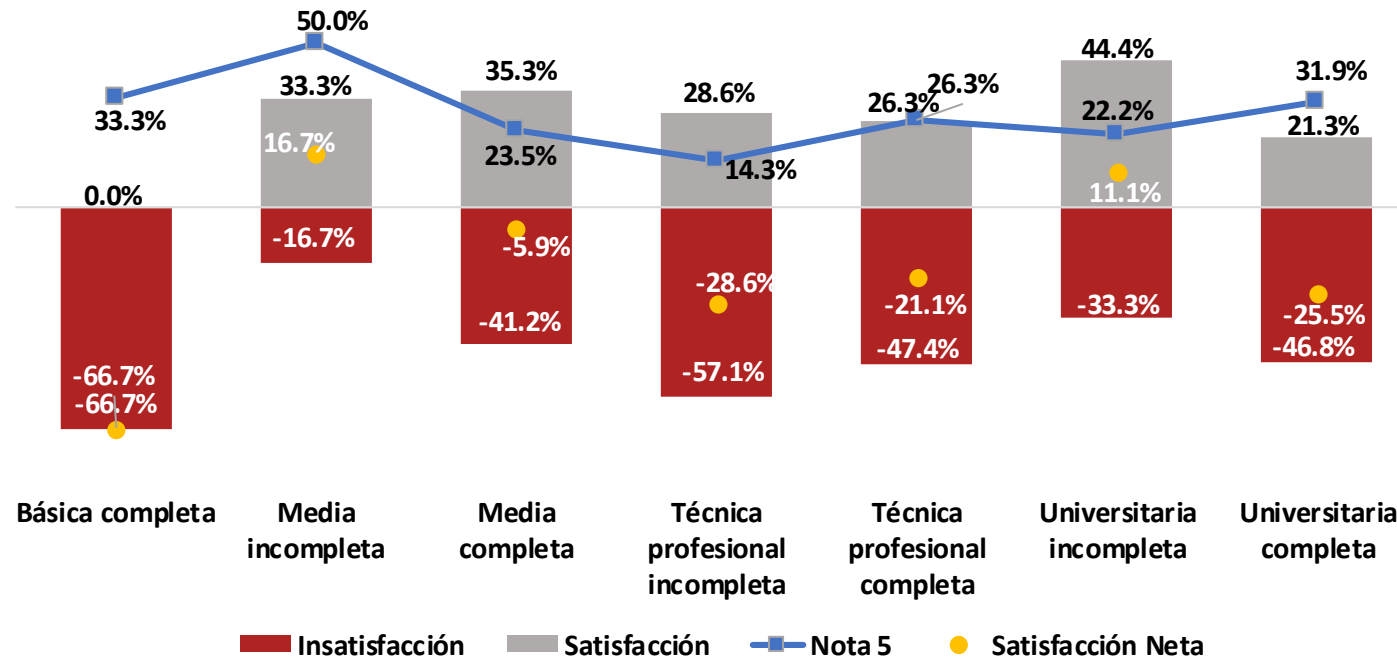
Al desagregar los resultados por sexo, se observa una **mayor insatisfacción por parte de los hombres con un 56,9% en comparación con las mujeres, con un 30%**, presentándose nuevamente una diferencia significativa por sexo, en relación a la evaluación del canal web.

En el caso **del rango etario**, los(as) usuarios(as) de entre 40 y 49 años presentan la insatisfacción más alta con un 57,7%, mientras que los(as) usuarios(as) de entre 18 y 29 años, presentan la insatisfacción más baja, con un 14,3%. Dado que uno de los(as) ítems que parece afectar los niveles de satisfacción en relación al canal web, es el acceso a la información, puede ser que efectivamente para generaciones nativas digitales el uso de la web sea más intuitivo que para grupos etarios mayores.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

En relación a TODO el proceso de atención del servicio web, ¿cómo evalúa el servicio web del Ministerio de Bienes Nacionales? – Según Escolaridad (N = 108)



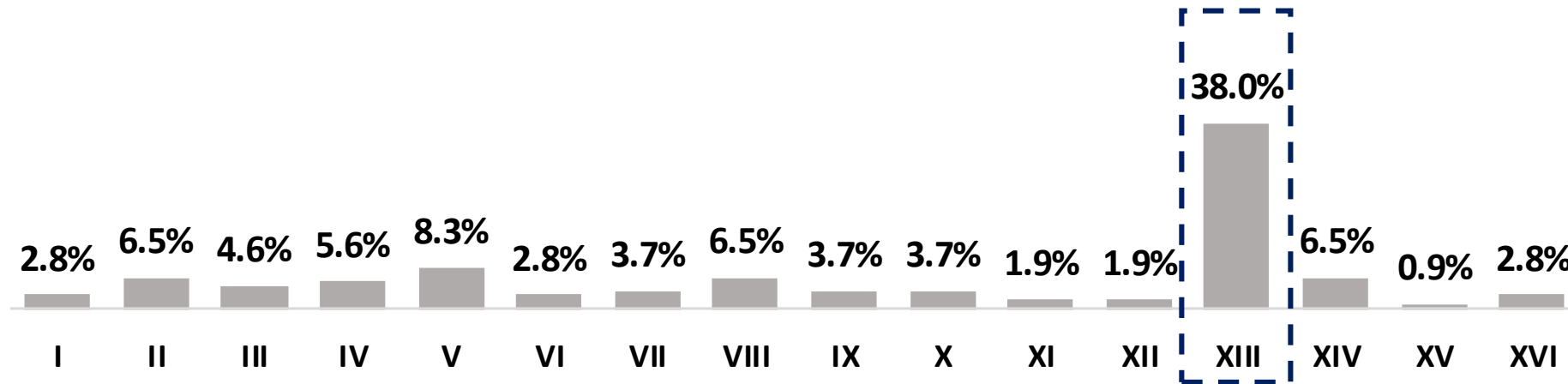
Al desagregar los resultados por nivel educacional, se observa una **nuevamente los grupos menos educados o con niveles de educación incompletos presentan las dos mayorías en relación a la insatisfacción con el servicio web.**



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

REGIÓN

(N = 108)



Un **38%** de los(as) usuarios(as) del canal web que contestaron la encuesta, provienen de la **Región Metropolitana**. Le siguen las regiones de Valparaíso, con un 8,3% de los casos, y la región de Biobío y los(as) Ríos, con un 6,5% cada una.

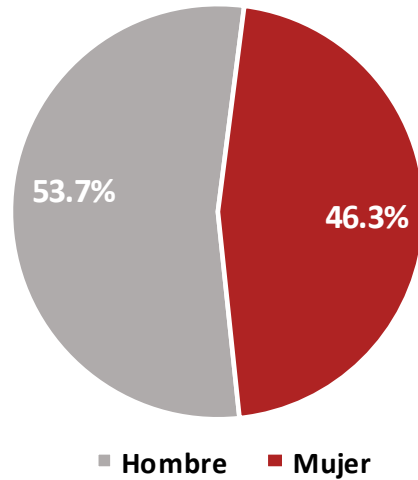
Cabe mencionar que la encuesta web no busca una distribución representativa por región.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

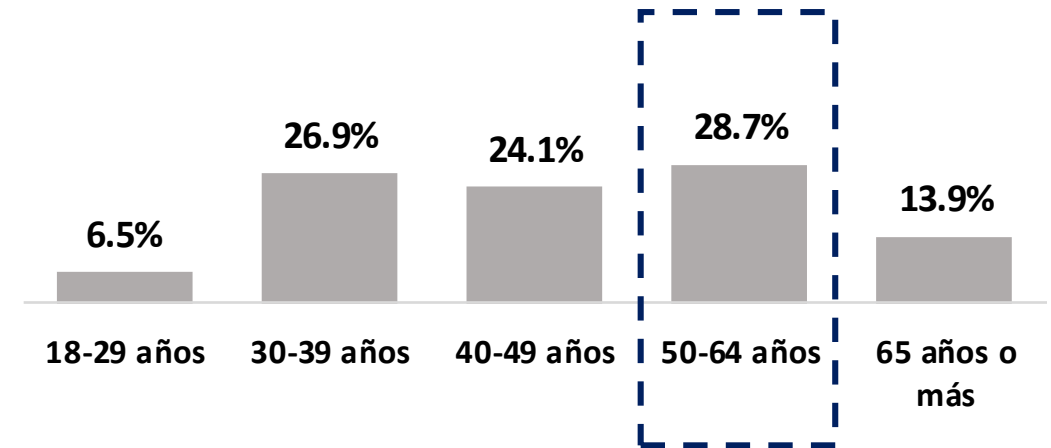
SEXO

(N = 108)



EDAD

(N = 108)



Respecto al sexo del usuario del canal web, **un 53,7% son hombres**, mientras que un 46,3% son mujeres.

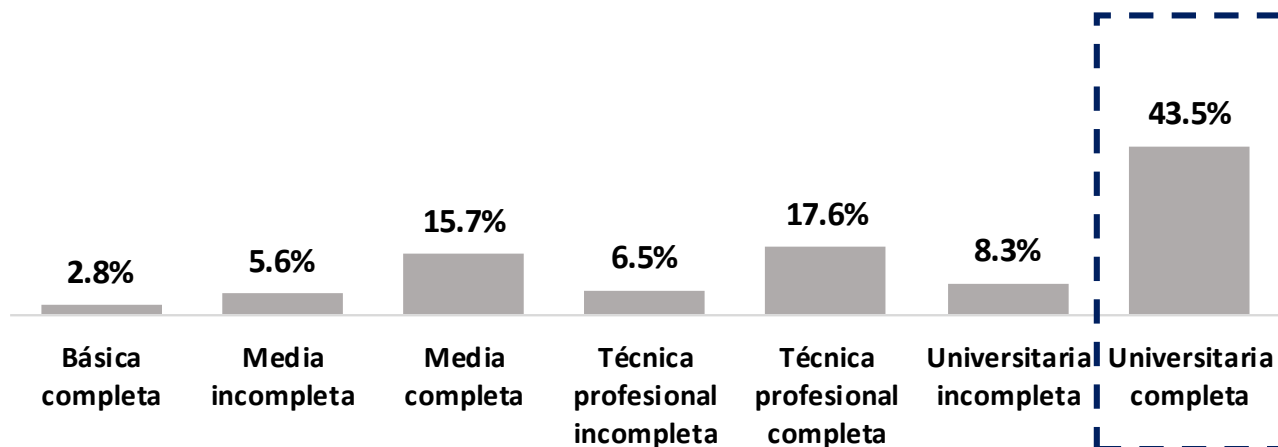
En cuanto a la edad, los(as) encuestados(as) son mayoritariamente adultos, concentrándose el mayor grupo entre los(as) 50 y los(as) 64 años (28,7%). Cabe mencionar la pequeña proporción de usuarios(as) que tienen 18 a 29 años (6,5%) y un incremento de los usuarios(as) mayores de 65 años, en comparación a mediciones anteriores (13,9% en contraposición a un 9,1% en el año 2018). En promedio, la **edad promedio es de 47,5 años**.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

ESCOLARIDAD

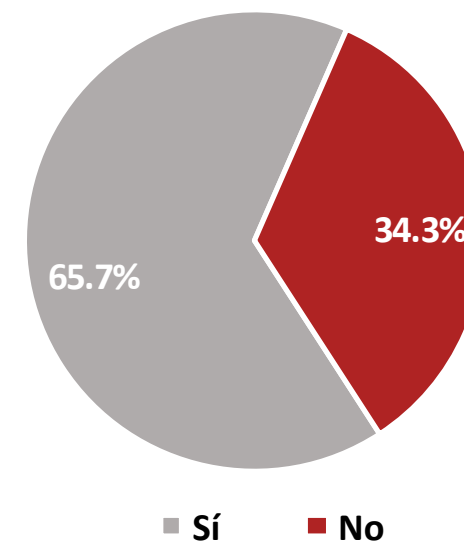
(N = 108)



Se observa una clara tendencia entre los(as) usuarios(as) de SIAC Web en términos de sus niveles de escolaridad, en cuanto **un 43,5% de los(as) encuestados(as) ha completado sus estudios universitarios**. Solo un 2,8% de los(as) encuestados(as) usuarios(as) de SIAC Web, declara tener un nivel educacional de básica incompleta y un 5,6% de media incompleta. Esta tendencia se ha observado en mediciones realizadas en años anteriores.

Usted, ¿trabaja recibiendo un sueldo?

(N = 108)



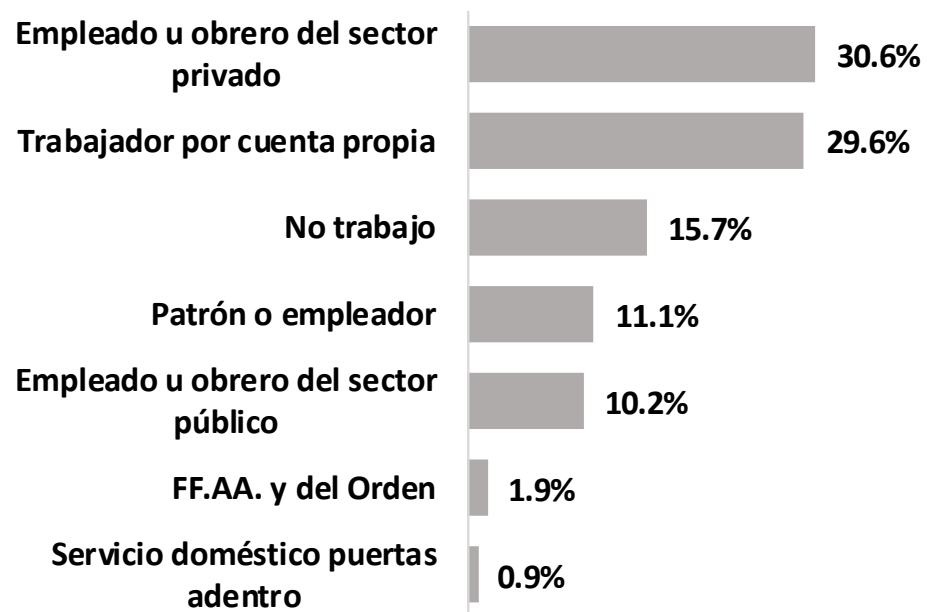
Un 65,7% de los(as) encuestados(as), usuarios(as) de SIAC Web, declara estar trabajando y recibiendo un sueldo por este trabajo. Esta proporción opera de forma inversa a lo observado en la evaluación presencial.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Si usted trabaja, en su trabajo o negocio principal, ¿usted trabaja como...?

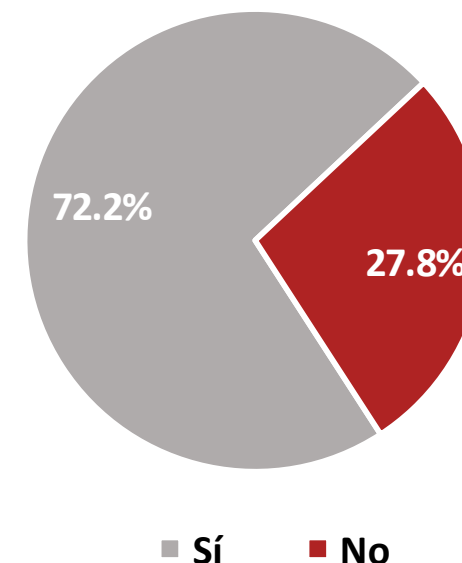
(N = 108)



Se observa una clara tendencia entre los(as) usuarios(as) de SIAC Web en términos de sus niveles de escolaridad, en cuanto **un 43,5% de los(as) encuestados(as) ha completado sus estudios universitarios**. Solo un 2,8% de los(as) encuestados(as) usuarios(as) de SIAC Web, declara tener un nivel educacional de básica incompleta y un 5,6% de media incompleta. Esta tendencia se ha observado en mediciones realizadas en años anteriores.

¿Es usted el(la) Jefe(a) de su Hogar?

(N = 108)



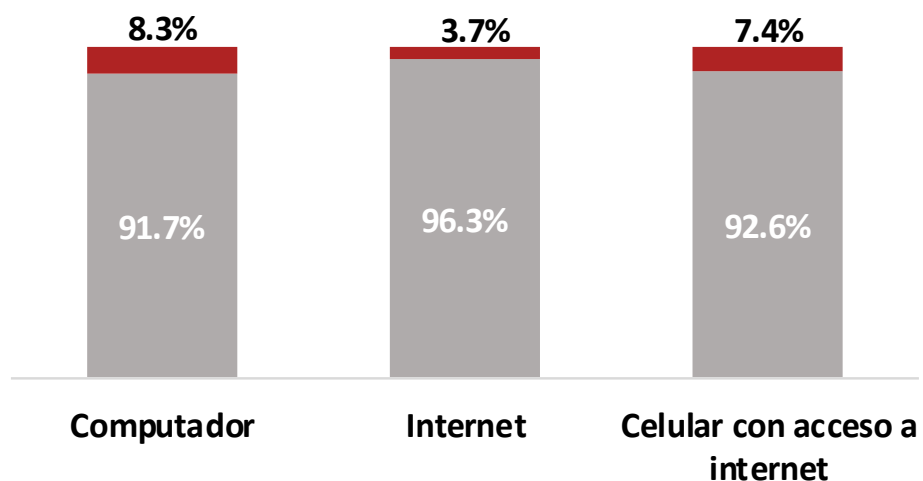
En cuanto a la **jefatura de hogar**, un 72,2% de los(as) encuestados(as) declara ser Jefe(a) de Hogar, misma tendencia que la observada en el canal presencial. No obstante, ambos canales tienen una diferencia de un 10% en relación a los(as) Jefes(as) de Hogar declarados en el canal telefónico



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Usted tiene acceso a... computador / internet / celular con acceso a internet?

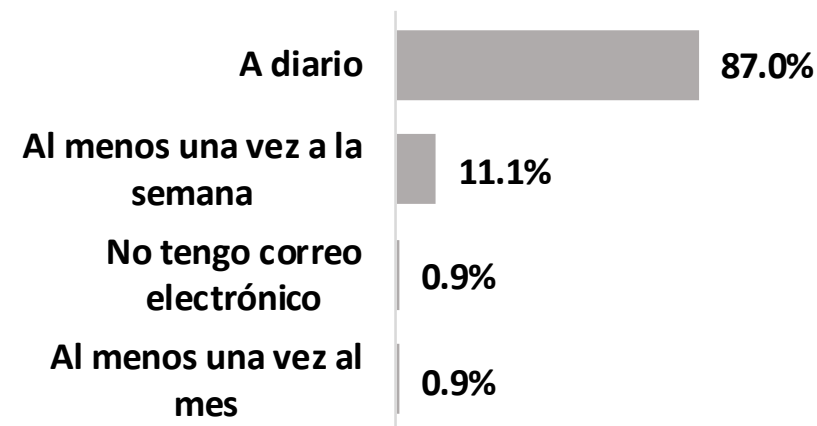
(N = 108)



■ Sí ■ No

Aproximadamente, ¿con qué frecuencia revisa su correo electrónico?

(N = 108)



En el caso de los(as) usuarios(as) del canal web, se observa que **un 92,6% cuenta con un celular con acceso a internet**, un 91,7% cuenta con computador y un 96,3% con conexión a internet. Estas cifras hablan claramente de que los(as) usuarios(as) del canal web son personas alfabetizadas digitalmente.

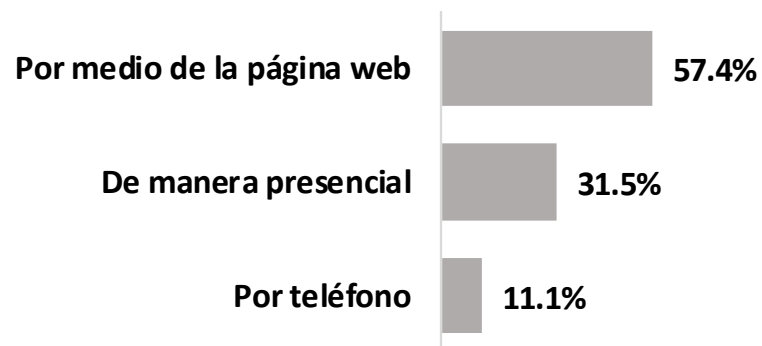
Se observa, además, que **un 87% de ellos(as) afirma revisar a diario su correo electrónico**. Cabe mencionar que si bien se asume que las personas que realicen consultas por este canal deben tener un correo electrónico, la frecuencia de uso ratifica la hipótesis de que los(as) usuarios(as) de este canal presentan un nivel de alfabetización digital alto, y utilizan este canal para diversas funciones. Por otra parte, resulta interesante recordar que aproximadamente un 30% de los(as) usuarios(as) encuestados(as) tiene entre 50 y 64 años, y presenta altos niveles de escolaridad.



CONOCIMIENTO DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

¿Qué medio prefiere para hacer trámites o consultas?

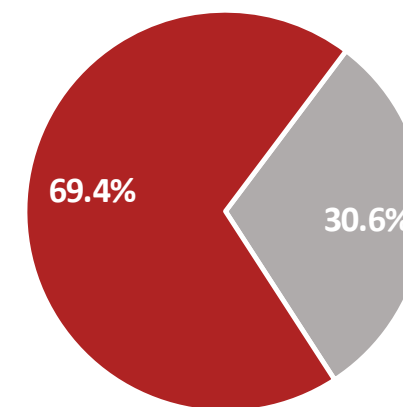
(N = 108)



Resulta interesante notar como un 31,5% de los(as) usuarios(as) del canal web **menciona preferir realizar trámites o consultas vía presencial**. Anteriormente se observó como un importante porcentaje de los(as) encuestados(as) trabaja, lo que podría explicar que realicen sus trámites vía web, aún cuando el canal presencial sigue siendo relevante. Dado que para los servicios públicos un trámite y una postulación son distintas, se recomienda para futuras mediciones separar esta pregunta, en cuanto en la actualidad no permite visualizar qué canal se utiliza más para efectos

Ahora, considerando la última vez que se contactó vía web con el Ministerio para buscar información sobre un trámite y/o solicitud, ¿cómo lo hizo?

(N = 108)



- A través de un correo electrónico
- A través del formulario de la página web

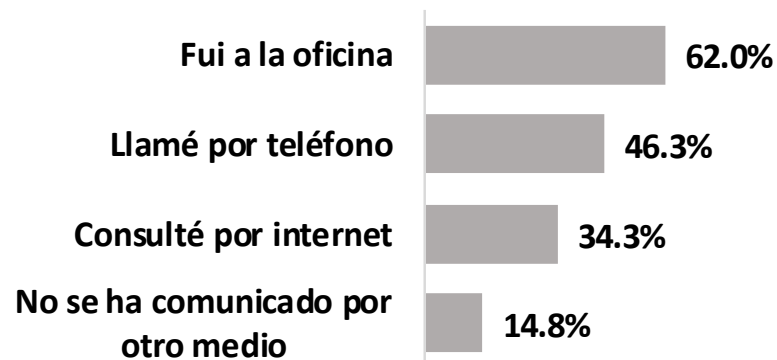
Un **69,4%** de los(as) usuarios(as) web encuestados(as) declara que la última vez que se contactó vía web con el Ministerio lo realizó a partir de **un formulario de la página web**, mientras un 30,6% de los(as) encuestados(as) lo hizo por medio de un correo electrónico. Esto puede hablar de que el formulario puede parecer un medio más formal de entrega de información.



CONOCIMIENTO DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

Además del sitio web, ¿se ha comunicado por otro canal con el Ministerio?

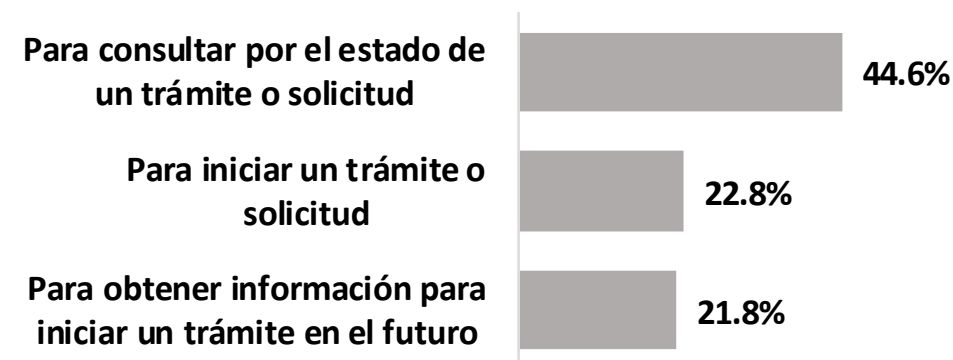
(N = 108)



En relación al **uso de otros canales de comunicación con el Ministerio**, un 62% de los(as) encuestados(as) declara haber asistido a una oficina del mismo, mientras un 46,3% de los(as) encuestados(as) declara haber llamado por teléfono y un 34,3% de los(as) encuestados(as) declara haber consultado por internet. Esto da cuenta de la **multicanalidad** con la que los(as) usuarios(as) se vinculan con el Ministerio, en cuanto solo un 14,8% de los(as) encuestados(as) declara no haber utilizado otro medio. Por otra parte, dado que se consulta por canales adicionales a la web del Ministerio, es posible que en internet se visiten otras plataformas de información distintas de la oficial para encontrar respuesta a sus preguntas, en un cuanto un 34,3% de los casos declara consultar por internet.

¿Para qué se ha comunicado por otros canales con el Ministerio?

(N = 101)



En cuanto a las razones que motivan utilizar otros canales para comunicarse con el Ministerio, un **44,6%** de los(as) encuestados(as) declara haberlo hecho para consultar el estado de un trámite o solicitud, mientras que un **22,8%** declara haberlo realizado para iniciar un trámite o solicitud, y un **21,8%** para obtener información sobre cómo iniciar un trámite en el futuro.

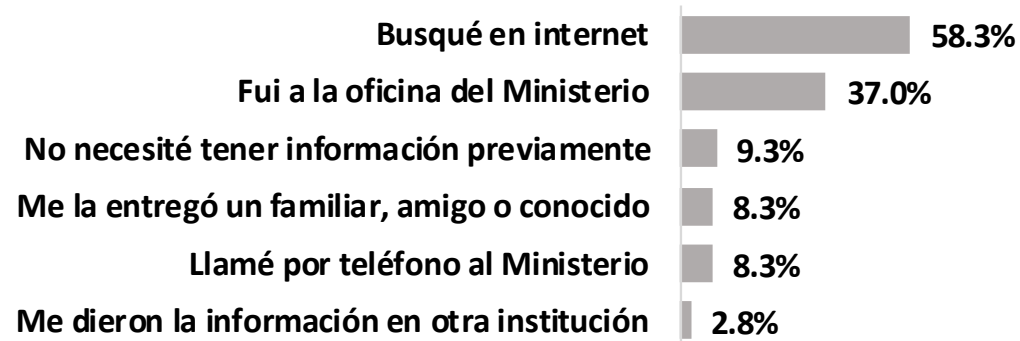
Es importante notar que la consulta del estado de trámites refiere a la demora de los tiempos de espera de los trámites, lo que puede incidir en la insatisfacción que se observa posteriormente.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

¿Cómo obtuvo la información necesaria para iniciar el trámite o solicitud por la página web?

(N = 108)



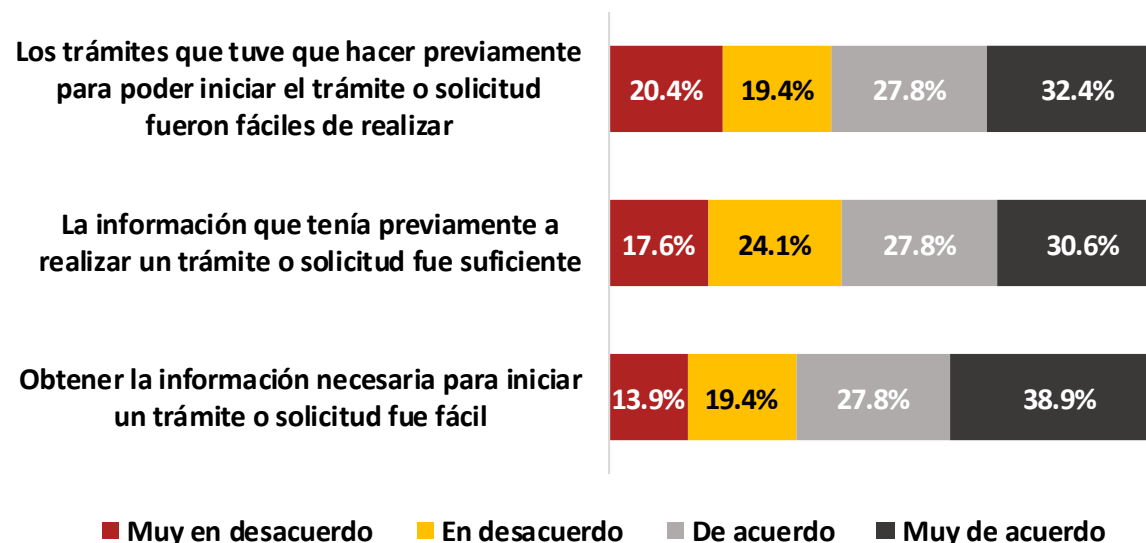
Vinculado con la lámina anterior, **un 58,3% de los(as) encuestados(as) declara haber obtenido la información necesaria para iniciar el trámite o solicitud buscando por internet. Un 37% declara, por otra parte, haber ido a una oficina del Ministerio a solicitar información**, en línea con **el 62%** de los(as) encuestados(as) que declaró anteriormente haber asistido a una oficina, como canal alternativo de comunicación. Si bien los(as) usuarios(as) web utilizan internet –presentando niveles altos de educación y alfabetización digital– siguen existiendo una preferencia importante por el canal presencial como medio para la obtención de información. Esto puede vincularse con aspectos relacionados con la atención entregada por los(as) funcionarios(as) de las oficinas regionales del Ministerio. Probablemente esto se relaciona con la diferencia de contar con una persona entregando la información en contraposición a buscar la información de forma auto asistida. A diferencia del canal presencial, por otra parte, la importancia de la información entregada por otras instituciones disminuye de forma importante.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

¿Qué tan de acuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones?

(N = 108)



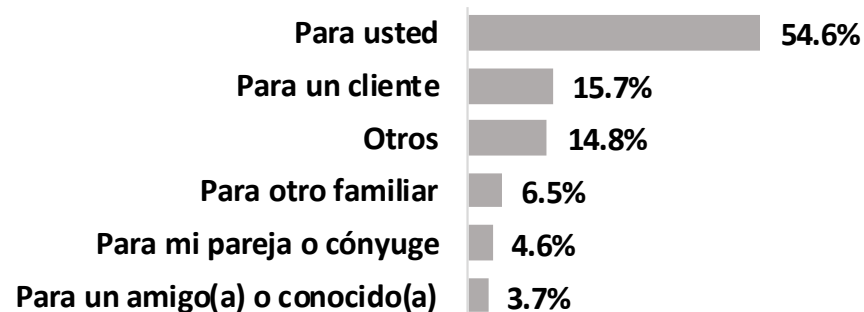
En relación a la afirmación **los trámites que tuve que hacer previamente para poder iniciar el trámite o solicitud fueron fáciles de realizar**, 60,2% de los(as) encuestados(as) se encuentra de acuerdo o muy de acuerdo. Lo mismo en relación a la afirmación **la información que tenía previamente a realizar un trámite o solicitud fue suficiente**, con un porcentaje de 58,4% de los(as) encuestados(as) de acuerdo o muy de acuerdo. Por último, en relación a la afirmación **obtener la información necesaria para iniciar un trámite o solicitud fue fácil**, nuevamente un 66,7% de los(as) encuestados(as) se encuentra de acuerdo o muy de acuerdo. La satisfacción con la calidad de la información disponible para el caso de los(as) usuarios(as) web, es significativamente menor que la satisfacción de los(as) usuarios(as) en este mismo ítem, pero de usuarios(as) del canal telefónico.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

La solicitud que realizó fue ¿para usted o para un tercero?

(N = 108)

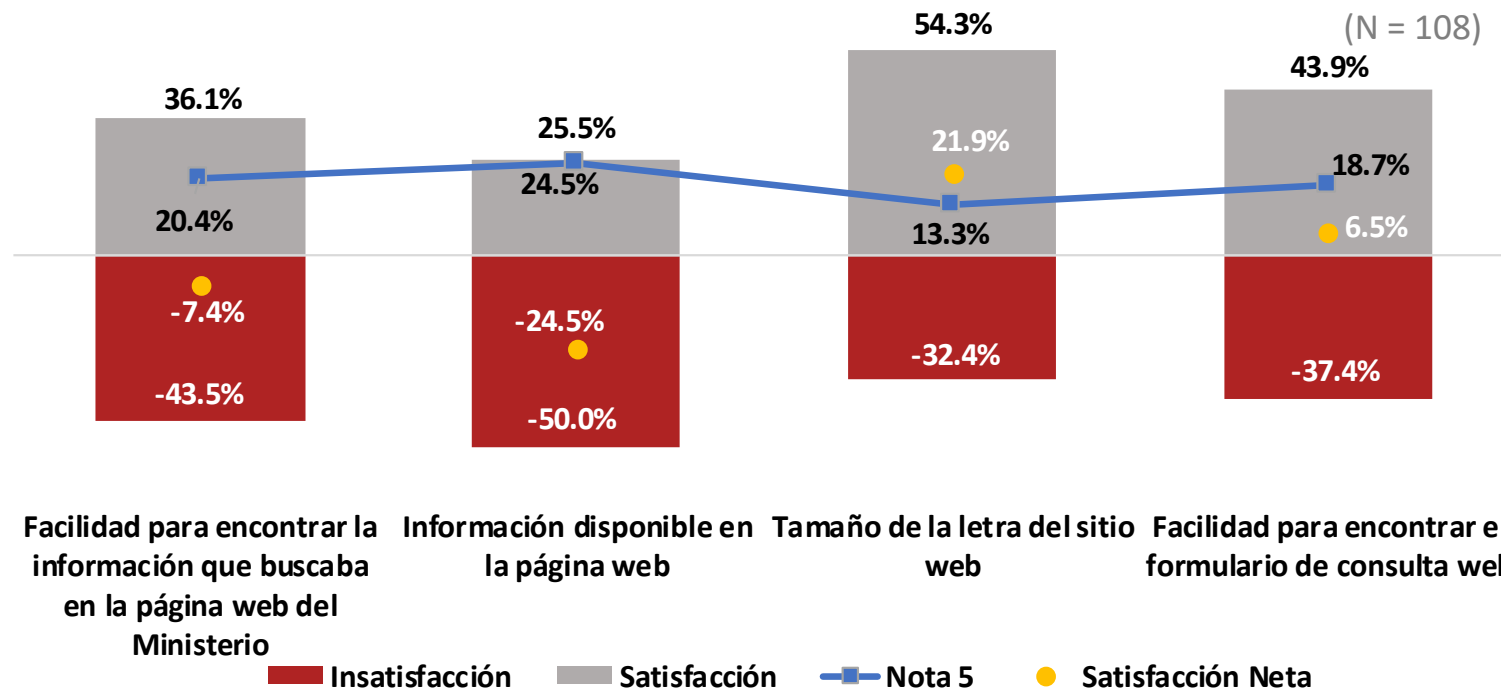


Un **54,6% de los(as) encuestados(as) usuarios(as) del canal web**, realizaron el trámite para ellos(as) mismos. Por otra parte, **un 15,7% de los(as) usuarios(as) declara estar realizando el trámite para un cliente**; este canal triplica al telefónico y duplica al presencial, para este uso. De esta manera se observa que quienes realizan trámites para clientes utilizan por sobre todo el canal web, mientras el resto de las personas que realiza trámites para un tercero utiliza más otros canales, como el presencial o el telefónico. Como se ve más adelante, uno de los(as) puntos que son peor evaluados de la página web es la disposición de la información en la misma. De esta forma, quienes trabajan realizando este tipo de trámites se encuentran más familiarizados con la página web y el lugar donde se encuentra la información necesaria, por lo que la utilizan –probablemente– más, lo que también puede influir sobre su evaluación en relación a un usuario que se enfrenta por primera vez a la web. Se propone para futuras mediciones incorporar una pregunta relacionada con cuántas veces ha visitado la web, de manera de poder diferenciar los niveles de satisfacción e insatisfacción con la habitualidad de la página.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

En una escala de 1 (muy insatisfecho/a) a 7 (muy satisfecho/a), y pensando en el momento que inició una solicitud, ¿cómo evalúa los siguientes aspectos del canal web del Ministerio?



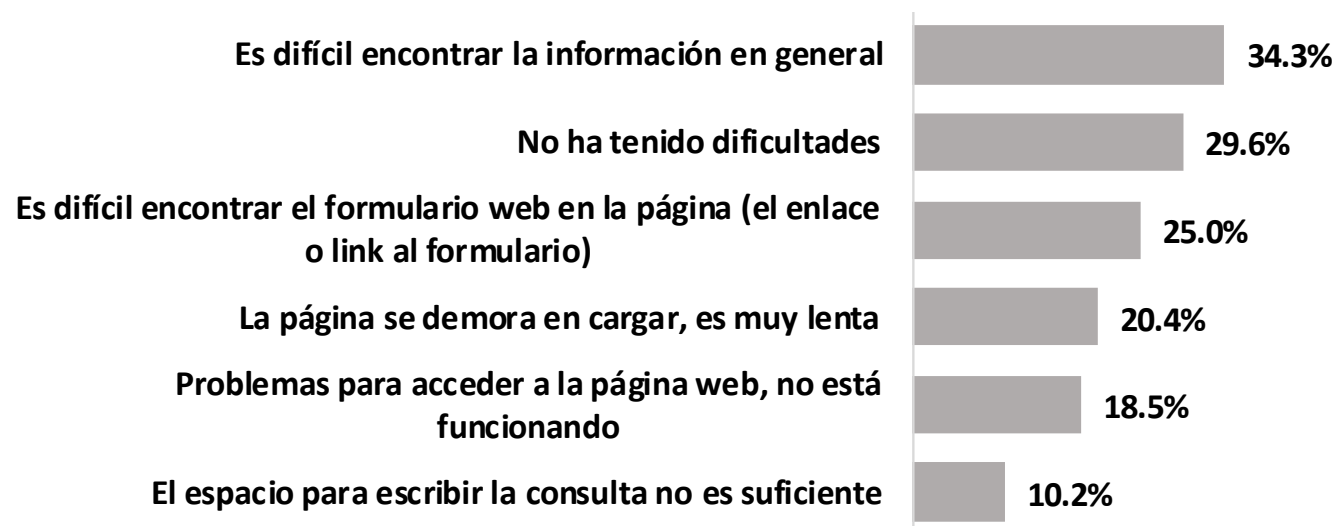
Al evaluar diferentes aspectos del canal web, **el aspecto peor evaluado fue la información que hay disponible en la página web, alcanzando un 50% de insatisfacción.** Esto puede dar cuenta de que la principal problemática de este canal tiene que ver con la expectativa que tienen los(as) usuarios(as) respecto de la información que pueden obtener por este medio, en cuanto en las láminas anteriores se ha dado cuenta de que los(as) usuarios(as) se encuentran menos satisfechos con la calidad de la información disponible, comparando con otros canales. La insatisfacción máxima va seguida por la **facilidad para encontrar la información que buscaba en la página web (-43,5%),** hablando de un sitio web que no es amable con los(as) usuarios(as) en términos de la disposición espacial de la información en la web. .

Por otra parte, **el aspecto mejor evaluado fue el tamaño de la letra de la página web, con un 54,3% de satisfacción,** porcentaje similar al levantado en evaluación realizada el año anterior.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

Pensando en la última vez que se comunicó con el Ministerio por la página web. ¿cuáles diría usted que son las principales dificultades que tuvo? (N = 108)



En cuanto a las dificultades que han experimentado los(as) usuarios(as) de este canal, se observa que un 34,3% manifiesta que en general les es difícil encontrar la información requerida. Nuevamente la información disponible en el canal web se presenta como una problemática para los(as) usuarios(as). Otra dificultad vinculada, es la tercera mayoría, referida a la dificultad para encontrar el formulario web en la página (25%). Estas dificultades podrían, además, explicar, la multicanalidad, en cuanto un usuario web no puede satisfacer todos sus requerimientos de información solo vía web.

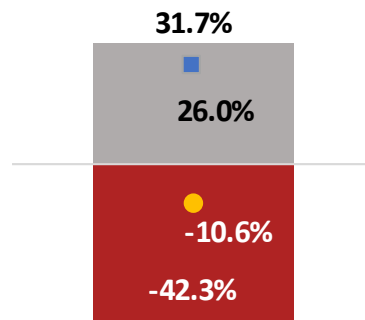
No obstante esto, un 29,6% de los(as) usuarios(as) afirma no haber presentado dificultades.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

¿Con qué nota evaluaría el servicio entregado a través de la página web al momento de iniciar una solicitud?

(N = 108)



Evaluación del servicio entregado a través de la página web al momento de iniciar una solicitud

■ Insatisfacción ■ Satisfacción —■— Nota 5 ● Satisfacción Neta

Respecto a la evaluación que hacen los(as) usuarios(as) respecto del servicio entregado a través de la página web al momento de iniciar una solicitud, **se observa que un 42,3% está insatisfecho con el servicio**, mientras que un 31,7% está satisfecho.

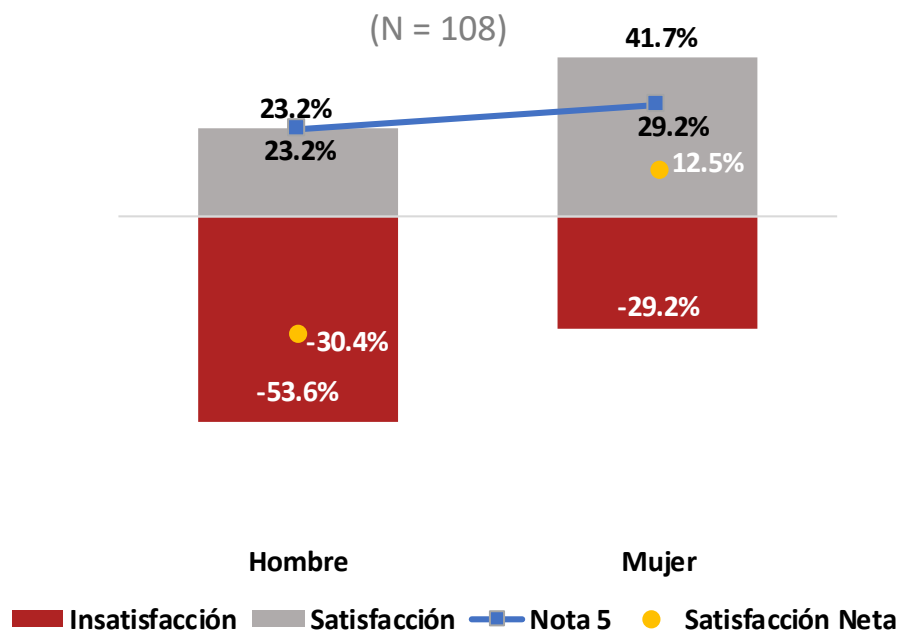
A modo de hipótesis, es posible que este resultado pueda estar relacionado con **las altas expectativas que tienen estos usuarios(as)**, quienes esperan tener resoluciones rápidas por medio de este canal. Por otra parte, en cuanto la evaluación de la información disponible presenta un porcentaje relevante de insatisfacción, esto podría incidir sobre la evaluación del servicio, al momento de iniciar una solicitud.

Además, es importante considerar que puede que se trate de un público más exigente dado su alto nivel educacional.

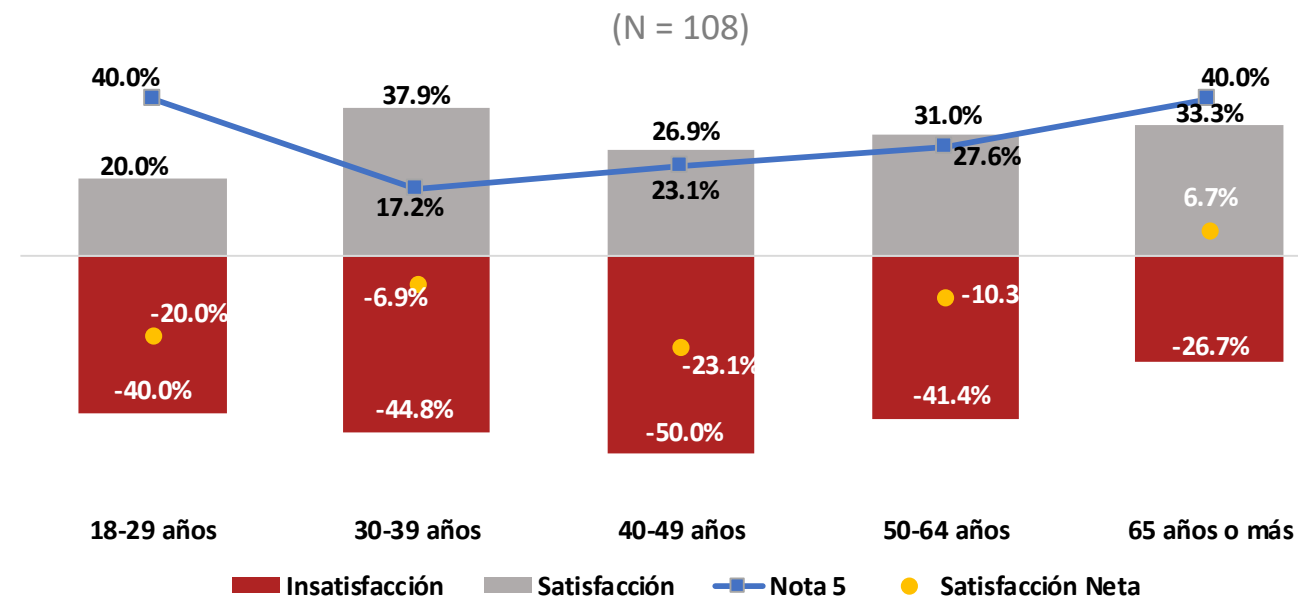


EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

¿Con qué nota evaluaría el servicio entregado a través de la página web al momento de iniciar una solicitud? – Según Sexo



¿Con qué nota evaluaría el servicio entregado a través de la página web al momento de iniciar una solicitud? – Según Edad



Profundizando en las diferencias de vinculadas a **la variable sexo** que puedan existir a la hora de evaluar el servicio entregado por la página web al momento de iniciar una solicitud, **se observa que efectivamente los porcentajes de insatisfacción son mayores en el caso de los hombres**, presentando un 53,6% en contraposición al 29,2% de las mujeres que se presenta insatisfecha en este ítem.

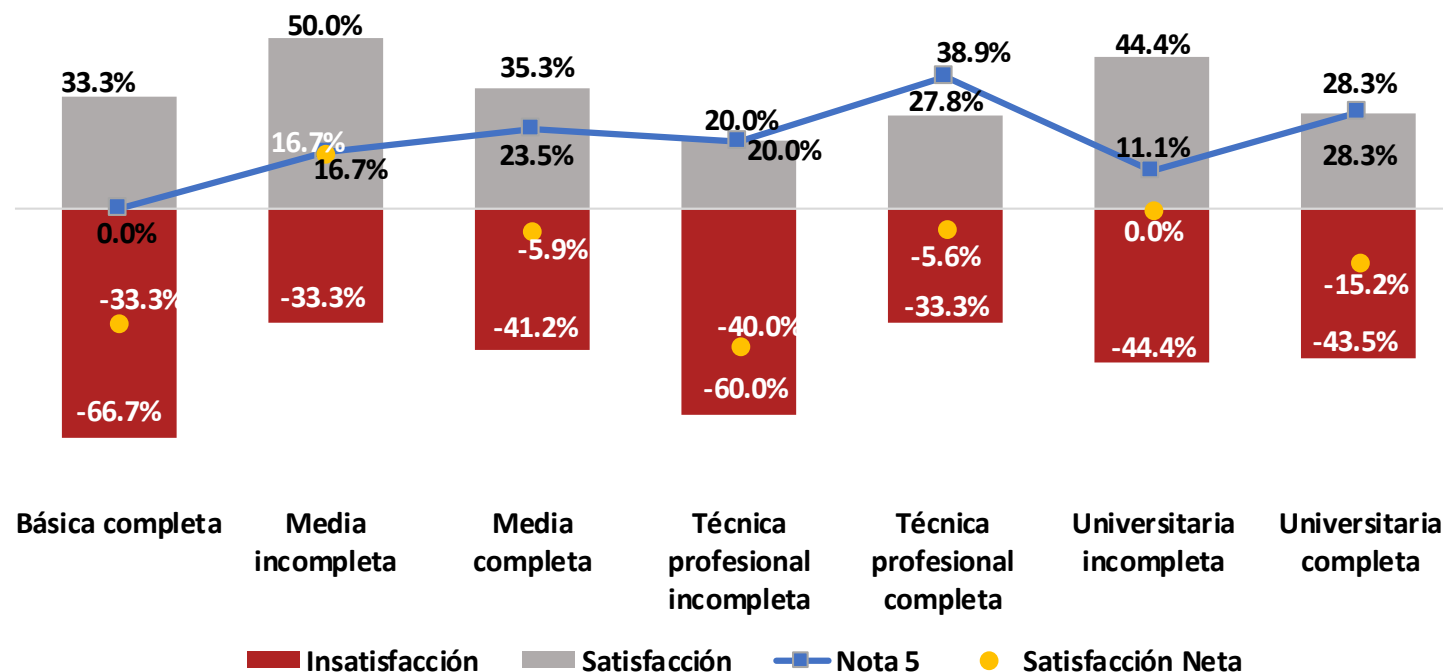
En cuanto **a la variable edad**, en general se presenta un **nivel de insatisfacción parejo, que se reduce para el caso de los(as) mayores de 65 años**, grupo que además presenta el porcentaje de satisfacción neta más alto. Nuevamente, este insatisfacción podría estar ligada a las expectativas que se tengan del canal web, las cuales podrían ser más bajas para usuarios(as) de menos edad. No obstante, no se cuenta con suficiente evidencia para afirmar que los(as) usuarios(as) mayores de 65 años o más efectivamente sean usuarios(as) menos regulares de servicios web.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

¿Con qué nota evaluaría el servicio entregado a través de la página web al momento de iniciar una solicitud? – Según Escolaridad

(N = 108)



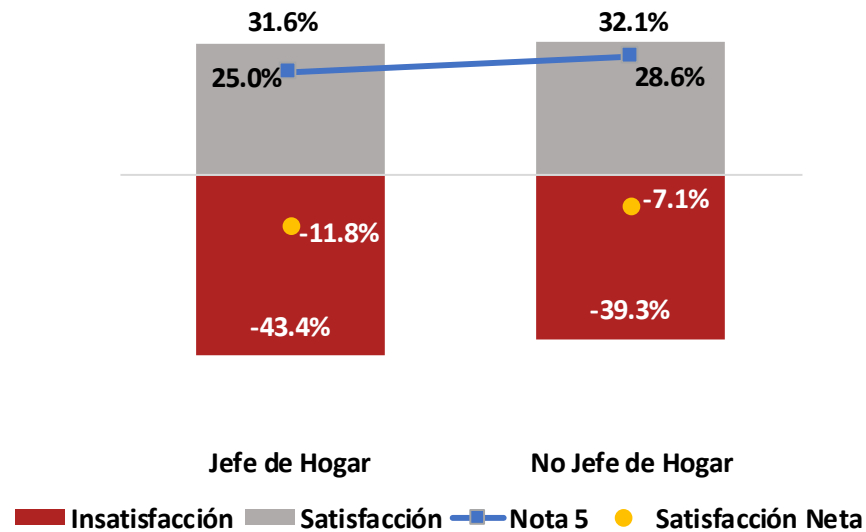
Respecto a la evaluación que hacen los(as) usuarios(as) respecto del servicio entregado a través de la página web al momento de iniciar una solicitud, **según escolaridad, se observa que quienes tienen niveles más bajos de educación o incompletos, presentan los porcentajes más altos de insatisfacción.** Este dato podría dar cuenta de que la vinculación con la web requiere de ciertos conocimientos avanzados, que inciden sobre el éxito del uso y la evaluación que se hace del canal. Simplificar el acceso a la información podría incidir sobre una mejor usabilidad del mismo.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

¿Con qué nota evaluaría el servicio entregado a través de la página web al momento de iniciar una solicitud? – Según Jefe(a) de Hogar

(N = 108)



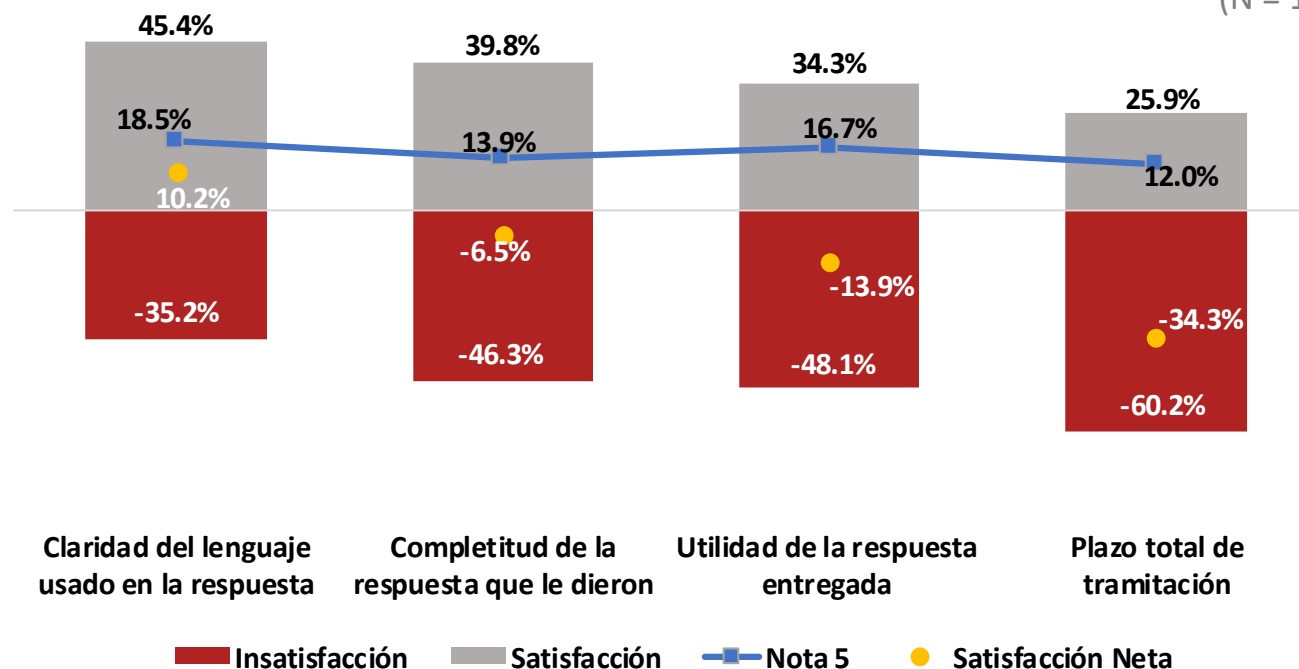
Respecto a la evaluación que hacen los(as) usuarios(as) respecto del servicio entregado a través de la página web al momento de iniciar una solicitud, **según jefatura de hogar, no se observan diferencias significativas.** No obstante, los(as) jefes(as) de Hogar se presentan levemente más insatisfechos(as) y los(as) jefes(as) de Hogar levemente más satisfechos(as).



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

Respecto a la calidad y contenido de la respuesta que le dieron a la solicitud, ¿con qué nota califica los siguientes aspectos?

(N = 108)



Respecto a la calidad y contenido de la respuesta entregada a su solicitud, se observa que **la claridad del lenguaje utilizado fue el aspecto mejor evaluado, alcanzando un 45,4% de satisfacción.**

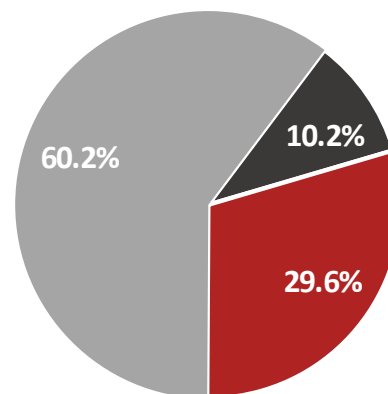
En el caso contrario, **el plazo total de la tramitación** fue el aspecto más crítico, alcanzando un 60,2% de insatisfacción, seguido por la **utilidad de la respuesta entregada**, con un 48,1% de insatisfacción, aspectos que pueden estar vinculados.



EVALUACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

Y evaluando el proceso de atención en relación al inicio de su trámite o solicitud (consulta), ¿usted considera que el servicio ha mejorado, se ha mantenido o ha empeorado?

(N = 108)



■ Ha empeorado ■ Ha mejorado ■ Se ha mantenido igual

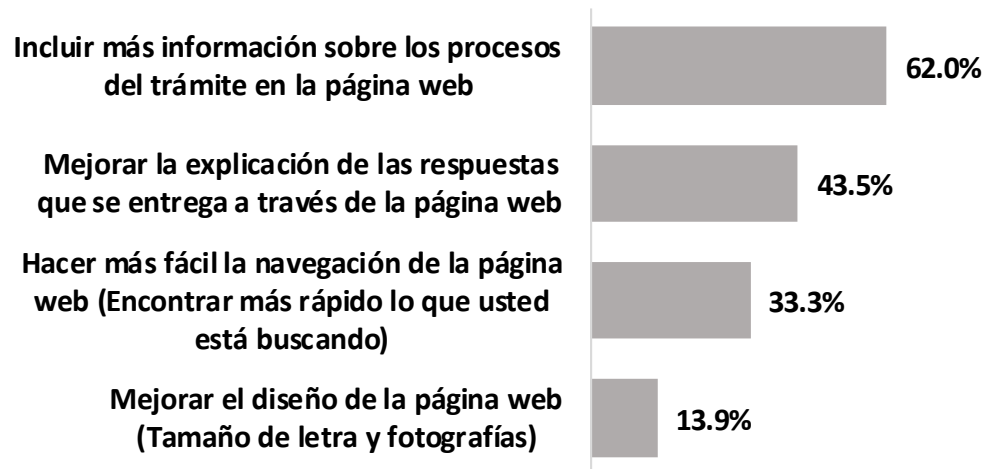
En general, **más de la mitad de los(as) usuarios(as) del canal web (60,2%) cree que el servicio se ha mantenido igual durante el último año.** No obstante, comparando con el año anterior, se presenta una baja porcentual de 4%, lo que podría insinuar que algunas de las mejoras implementadas han generado un impacto a nivel de la evaluación general de la atención.

Por otra parte, un 29,6% cree que ha mejorado, lo que representa un incremento porcentual de 5% en relación al año pasado, lo cual podría nuevamente estar asociado a las mejoras implementadas en la página.

EVALUACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

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

(N = 108)

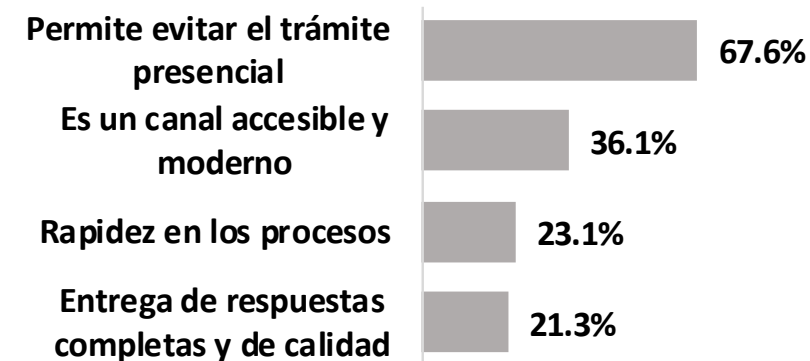


La recomendación más frecuente entre los(as) usuarios(as) del canal web, fue incluir más información sobre los procesos del trámite en la página web (62%), mientras que mejorar la explicación de las respuestas que se entrega a través de la página web se sitúa como la segunda mayoría. Nuevamente la calidad de la información disponible se posiciona como un factor importante para los(as) usuarios(as) web. Cabe destacar que el diseño de la página web fue uno de los aspectos menos mencionados (13,9%).

La principal fortaleza identificada en el canal por los(as) usuarios(as), es que permite evitar el trámite presencial (67,6%). Esto podría deberse por el perfil de los(as) usuarios(as), en cuanto si bien valoran en un porcentaje importante canales más presenciales, son personas con niveles de formación educacional mayor y que en su mayoría trabajan, por lo que no disponen de tiempo para ir a oficinas o incluso llamar por teléfono.

¿Qué fortalezas considera que tiene el canal de atención web?

(N = 108)

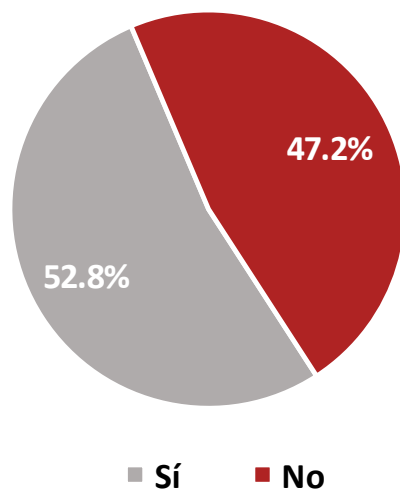




EVALUACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

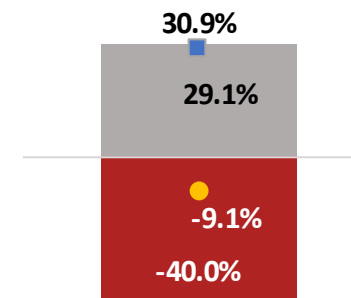
¿Usted ha visto el módulo de preguntas frecuentes que se encuentra en la página web del Ministerio?

(N = 108)



¿Cómo evalúa el módulo de preguntas frecuentes que se encuentra en la página web del Ministerio?

(N = 55)



Evaluación del módulo de preguntas frecuentes que se encuentra en la página web del Ministerio

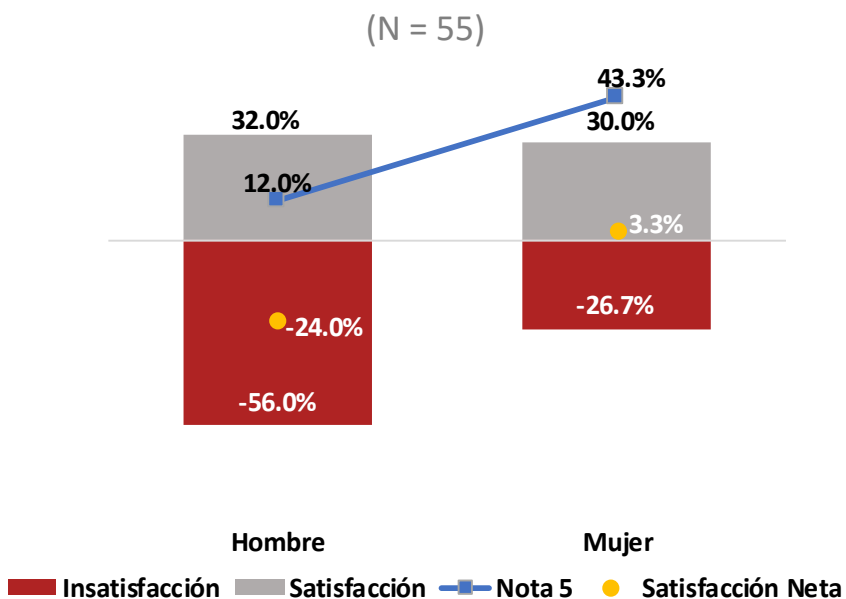
■ Insatisfacción ■ Satisfacción ■ Nota 5 ● Satisfacción Neta

Un **52,8%** de los(as) encuestados(as) plantea conocer el módulo de preguntas frecuentes que se encuentra en la página web del Ministerio.

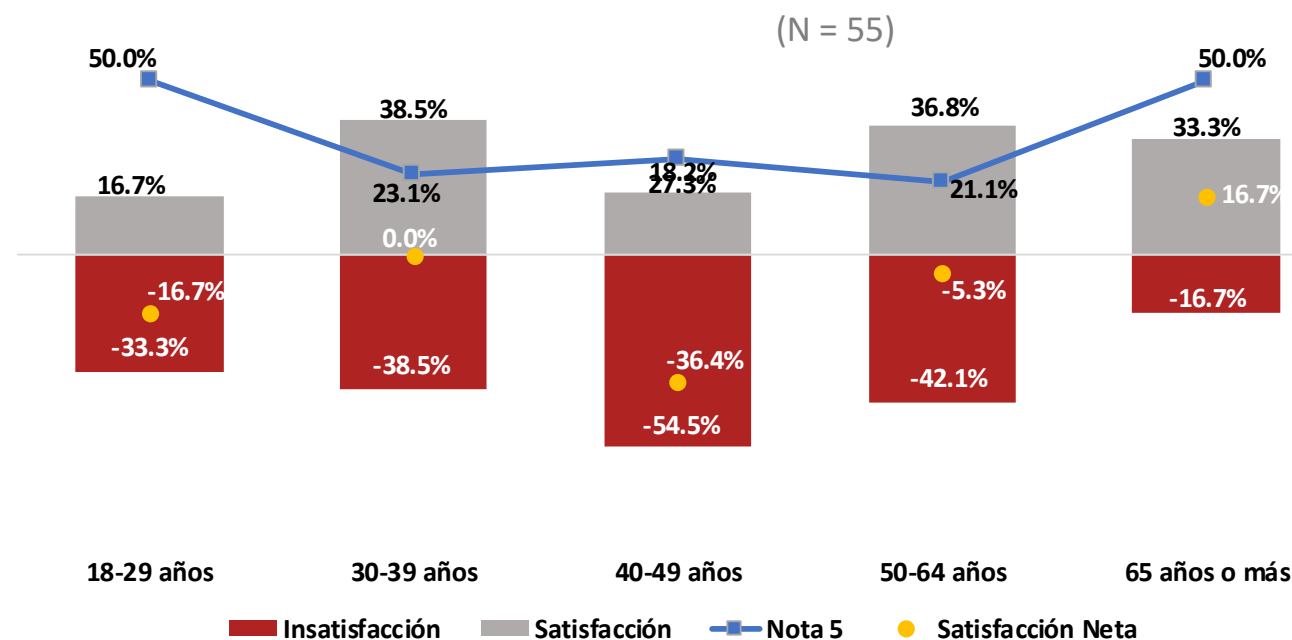
De ellos(as), un **40%** se encuentra insatisfecho con la información disponible en mencionado módulo, lo que da cuenta de un ámbito de mejora relacionado con la calidad de la información disponible, que aparece como una constante en la evaluación del canal web.

EVALUACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

¿Cómo evalúa el módulo de preguntas frecuentes que se encuentra en la página web del Ministerio? – Según Sexo



¿Cómo evalúa el módulo de preguntas frecuentes que se encuentra en la página web del Ministerio? – Según Edad



Al desagregar la evaluación del módulo de preguntas frecuentes **por sexo**, nuevamente se observa una diferencia significativa, en cuanto un **56% de los hombres que plantean conocer este módulo, se encuentran insatisfechos con su contenido**. Por otra parte, las mujeres presentan un nivel de insatisfacción menor, en un 26,7%.

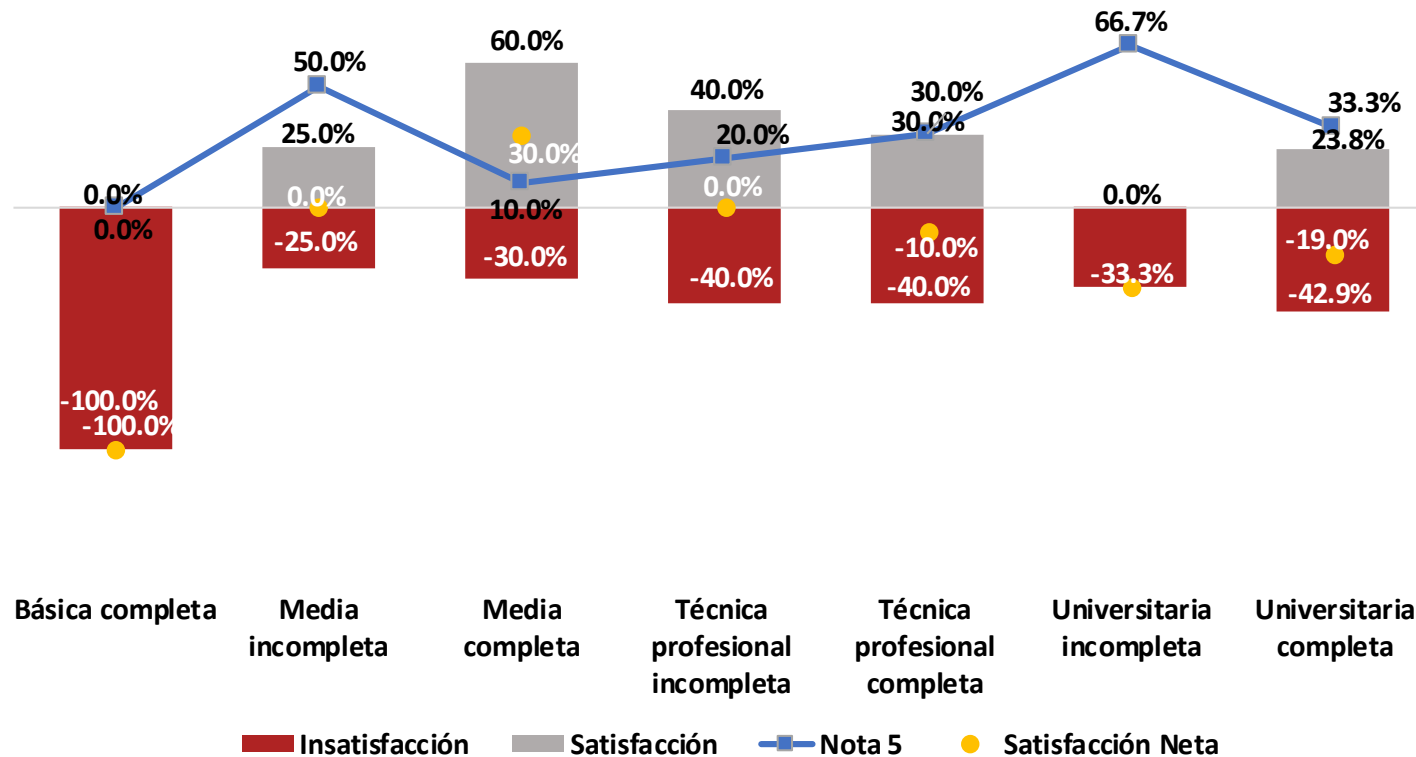
Observando **por edad**, se evidencia que el grupo etario con niveles de insatisfacción menor es el concentrado entre los(as) 40 y 49 años.



EVALUACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

¿Cómo evalúa el módulo de preguntas frecuentes que se encuentra en la página web del Ministerio? – Según Escolaridad

(N = 55)

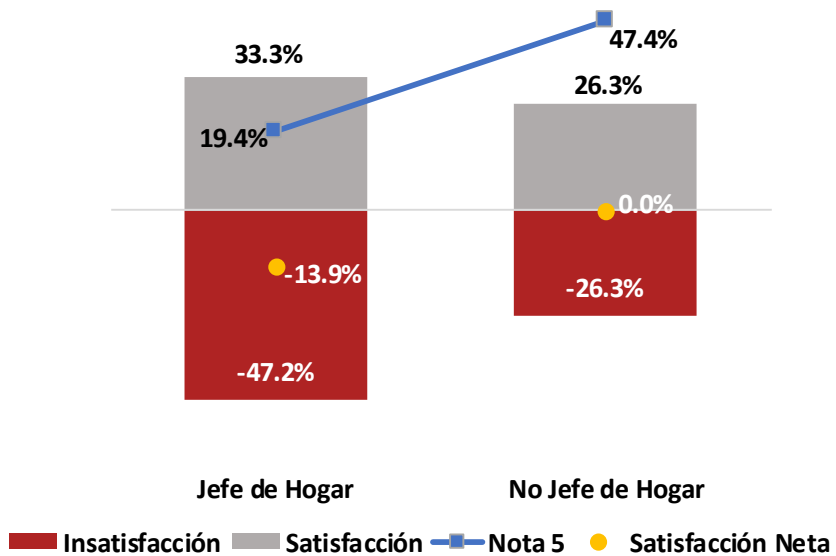


En cuanto a la evaluación del módulo de preguntas frecuentes, en relación a los niveles de escolaridad de los(as) usuarios(as), se observa que los(as) usuarios(as) de nivel educación básico se encuentran completamente insatisfechos –si bien representan solo a un 2,8% del total de los(as) encuestados(as)-. Más allá de esta tendencia, en general los porcentajes de insatisfacción se sitúan en este ámbito entre un 30% y un 40%, con una tendencia al alza directamente proporcional al incremento en años de formación académica.



EVALUACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

¿Cómo evalúa el módulo de preguntas frecuentes que se encuentra en la página web del Ministerio? – Según Jefe(a) de Hogar



En cuanto a la evaluación del módulo de preguntas frecuentes, en relación la **jefatura de hogar**, se observan diferencias significativas en cuanto los(as) Jefes(as) de Hogar se presentan más insatisfechos (47,2%) que los(as) no jefes(as) de hogar (26,3%). No obstante, los(as) no jefes(as) de hogar tienden a situarse alrededor de la nota 5, lo que no implica que se encuentren más satisfechos que los(as) jefes(as) de hogar.

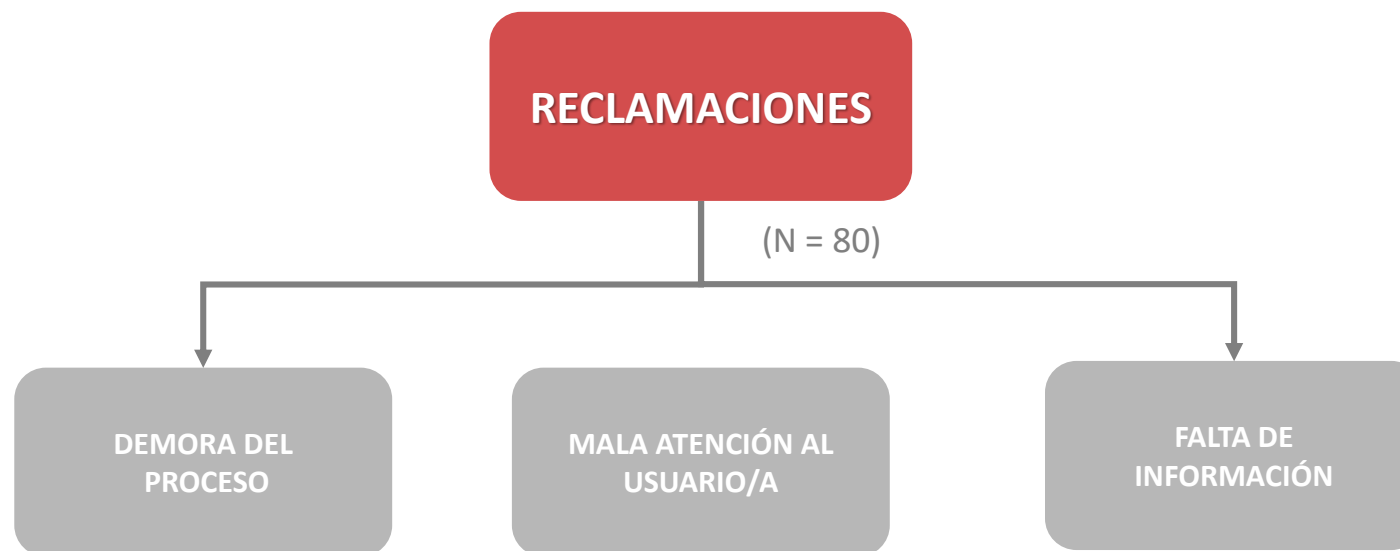


El siguiente resultado corresponde a los resultados del análisis de 80 reclamaciones realizadas por los(as) usuarios(as) durante el año 2019 en las diferentes regiones del país. En general se distinguen 3 tipos de reclamaciones las cuales se presentan a continuación:

- Demora en el proceso
- Mala atención al usuario(a)
- Falta de información



CATEGORÍA GENERALES DE RECLAMACIONES

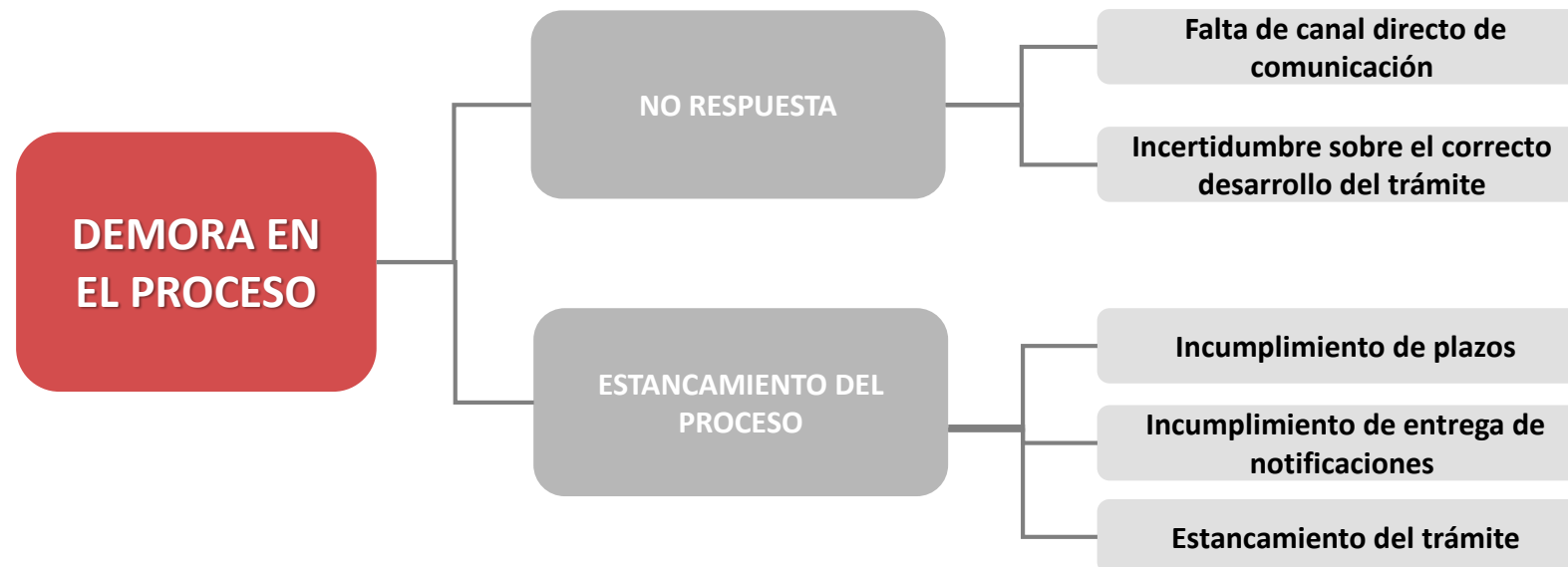


Al igual que el año pasado, para el análisis cualitativo de las reclamaciones se establecieron 3 categorías. En el caso del año 2018, estas categorías correspondían a: demora en la respuesta, mala atención y requerimiento sin respuesta. En el caso de las reclamaciones analizadas en el año 2019, se observa que las categorías se relacionan con las del año pasado, manteniéndose algunas problemáticas. No obstante, las categorías este año se han dividido en: demora en el proceso (y no solo en la entrega de la respuesta), mala atención al usuario(a) y falta de información.

Cabe mencionar que una reclamación realizada por cada usuario puede contener más de una queja o molestia, por lo que, no pueden ser clasificadas únicamente en una categoría. Esto da cuenta de que la satisfacción usuaria está determinada por múltiples factores que se entrelazan entre sí, en otras palabras, el desafío por mejorar la satisfacción usuaria debe atender a múltiples factores y no sólo a un aspecto del servicio entregado.



DEMORA EN LA RESPUESTA



Al observar la demora en respuesta, se puede ver que esta categoría a su vez se divide en dos subcategorías: no respuesta y estancamiento del proceso. Por una parte, el estancamiento del proceso deriva en incumplimiento de plazos comprometidos, incumplimiento de entrega de notificaciones y estancamiento del trámite en general. Estas tres subcategorías, y sobre todo el incumplimiento de entrega de notificaciones, se relaciona con la no respuesta, problema que se profundiza en cuanto al no recibir notificaciones y/o respuestas, los(as) usuarios(as) se desesperan en búsqueda de algún canal que les entregue información pertinente al estado de avance de su proceso.



DEMORA EN LA RESPUESTA

“en definitiva la burocracia reina en su SEREMI, pues el trámite asociado al folio 42489 se ha demorado años y no es posible que ni siquiera respondan en tiempo y forma o es necesario todo pedirlo por transparencia para que puedan responder? Exijo tramitación mas oportuna y rápida asociada al folio antes indicado además de respuesta a los(as) correos adjuntos, los plazos existen, ¡por favor cumplámoslos(as)!”

Mujer, Reclamo por demora en la respuesta

“Voy a cumplir 3 años tramitando la desafectación de un pasaje que une nuestro edificio con el block 11 llevando informe técnico de la Municipalidad de Cerro Navia quedando la documentación dormida con la Sra. Rosa Fredes hasta que caduca la fecha para continuar con la tramitación haciéndome renovar todo nuevamente desde la municipalidad donde me consta que me han realizado los(as) papeles con mucho apuro dado que con mi avanzada edad y un cáncer que me aflige hace 1 año no tengo mucho tiempo”

Mujer, Reclamo por demora en la respuesta

Tramitación expediente de arriendo hace ya un año, 2AR9853, Servicio de Bienes Nacionales Antofagasta no contesta teléfono, tampoco dan respuesta a los(as) correos electrónicos, información en la pagina no está actualizada.

Hombre, Reclamo por deficiencia de la información disponible



MALA ATENCIÓN AL USUARIO/A



Al observar las reclamaciones asociadas a una mala atención, se observa nuevamente dos subgrupos: uno vinculado a la mala atención relacionada con una entrega de respuesta (no respuesta, información insuficiente o errada, y falta de transparencia percibida en los procesos de respuesta). Por otra parte, se observa una mala atención vinculada al servicio entregado, lo que se relaciona más bien con el trato de los(as) funcionarios(as) –que a nivel de encuesta ha sido bien evaluado en forma general para el canal presencial-, problemas en los procesos del servicio entregado (como la pérdida de documentos o solicitud constante de los(as) mismos documentos, lo que hace dudar a las personas), y como evento grave, la negativa a ser atendidos.



MALA ATENCIÓN AL USUARIO/A

“Estimados, Favor necesito contactar alguien debido a la mala atención que he recibido de parte de informaciones de su servicio, he tratado de realizar el reclamo personalmente y tratando de hablar con algún encargado y las personas que atienden me niegan esto, he enviado correo a su institución y tampoco responden los(as) correos electrónicos”

Mujer, Reclamo por demora en la respuesta

“Para poder resolver la observación personalmente llevé documentos municipales en marzo de 2018 (certificado de número con histórico y certificado de deslindes), los cuales extraviaron teniendo que volver a solicitarlos(as) por segunda vez, con todo el costo económico y de tiempo que ello implica, y los(as) pude presentar en junio de ese mismo año. 2.1. Es decir, la oficina del Seremi de Bienes Nacionales me ha tenido esperando más de dos años, desde el inicio del trámite y un año cinco meses para "corregir" antecedentes y volver a presentarlo al Conservador, pero NO LO CORRIGIERON, ya que lo rechazan por los(as) mismos motivos, queda preguntarse ¿qué papeles recabaron, a demás de los(as) que yo llevé, en un año 5 meses para que, más encima, los(as) presentaran con los(as) mismos errores iniciales dando pie a que el Conservador volviera a rechazarlo.

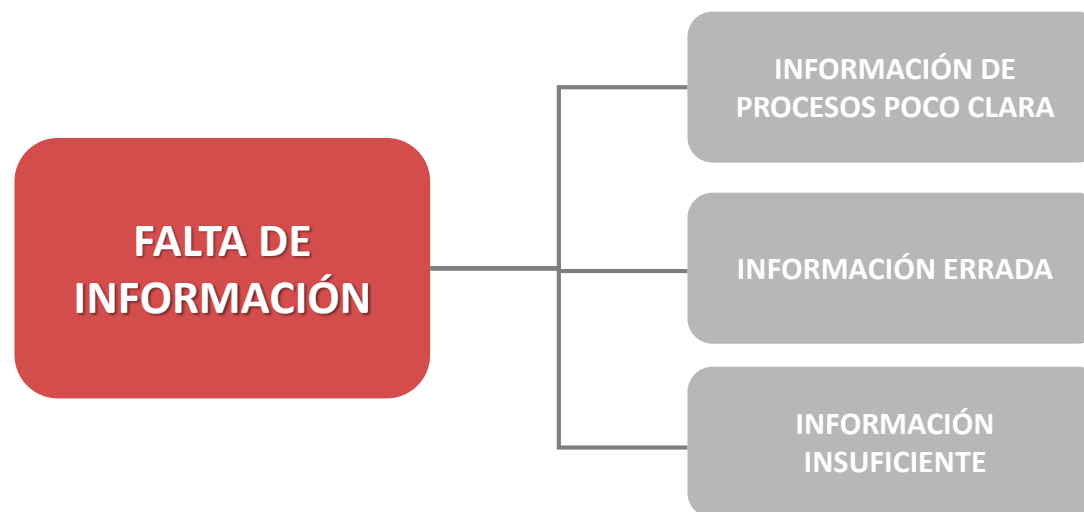
Hombre, Reclamo por pérdida de documentos

“Partí realizando las preguntas de manera personal en la oficina de "Bienes Raíces" de la ciudad de Osorno, los cuales no pudieron dar respuesta.. Me indicaron que realice las consultas y solicite ayuda por medio de esta plataforma a la oficina de Bienes Nacionales de la región Metropolitana.. Realicé dos consultas: SIAC - CO - W - 0266654 y la N° SIAC - CO - W - 0269992, ambas sin respuesta !!!!! En la última, me indican que me acerque a la oficina de Santiago, detalle para mí casi imposible ya que soy de la ciudad de Osorno y mis horarios de trabajo no me lo permiten.. Como nueva instancia, llamé al los(as) números que aparecen para atención ciudadana, los cuales en diferentes fechas y horarios "NO RESPONDEN"....No e donde mas dirigirme para poder solicitar ayuda ya que ustedes no prestan la atención que uno como ciudadano solicita...”

Mujer, Reclamo por no respuesta



FALTA DE INFORMACIÓN



Si bien la falta de información se relaciona con el punto anterior, se ha separado en cuanto se presenta como uno de los(as) temas más relevantes incidentes en la mala evaluación que se hace del servicio, así como un tema recurrente en las reclamaciones. La falta de información se relaciona, por una parte con información suficiente en los canales disponibles (sobre todo el web), y la entrega de información errada, lo que habla de dificultades de hacer llegar la misma información a todos los canales. Por otra parte, en relación a la falta de información de los procesos, lo que se vincula con información insuficiente o errada, en cuanto las reclamaciones se presentan principalmente por entregas de información deficiente que decantan en desconocimiento de los procesos y los canales de comunicación establecidos para el seguimiento de cada uno de ellos(as).



FALTA DE INFORMACIÓN

“un vecino que tiene conflicto conmigo fue al servicio a preguntar por mi tramite y los(as) Funcionarios que atienden le dieron toda la información de mi postulación. Se supone que los(as) datos son personales por eso mismo ustedes como servicio tiene un letrado del porte de una ventana pegado que dice NO SE LE ENTREGARA INFORMACIÓN A TERCEROS SI NO TIENEN PODER..... porque si saben que no se puede están dando información a personas que no deberían”

Hombre, Reclamo por vulneración de entrega de información

“Tiene a gente sin experiencia en la materia del servicio, tiene a gente inepta solo para que ellos(as) se hagan conocidos y creo que de esta forma está quedando muy mal ya que al no saber nada y no tener la paciencia es alguien nefasto. Aparte de todo el tiempo que tuve que esperar me atendieron de muy mala forma y no solo a mí ya que otra persona ya señora igual estaba muy enojada ya que otro funcionario se niego atenderla. Qué clase de gente están poniendo en el servicio público, la atención que tenía antes era mucho mejor y rápida ahora deja mucho que desear”

Hombre, Reclamo por vulneración de entrega de información



A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la evaluación de satisfacción de la división DCPR. Se presenta información en relación a las siguientes dimensiones:

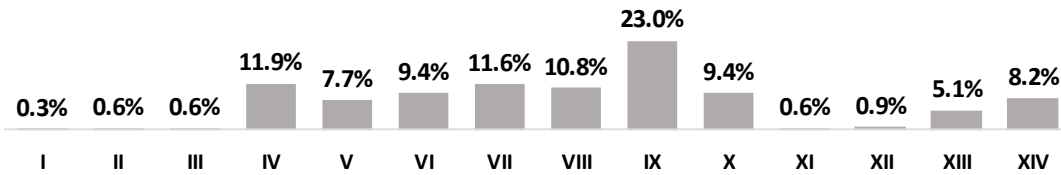
1. Caracterización del encuestado
2. Conocimiento del Ministerio de Bienes Nacionales
3. Evaluación de la atención
4. Evaluación general del Ministerio de Bienes Nacionales



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

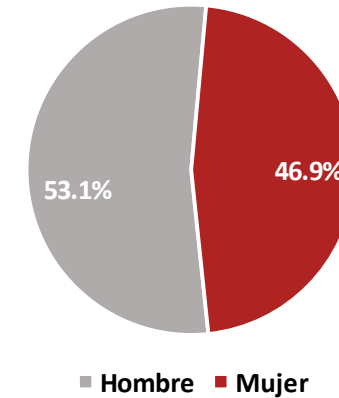
REGIÓN

(N = 352)



SEXO

(N = 352)



los(as) encuestados(as) se concentran de manera importante en la región de **La Araucanía, con un 23%**, seguido por las regiones de **Coquimbo, Maule y Biobío (con 11,9%, 11,6% y 10,8% respectivamente)**. Las regiones con menor cantidad de encuestados(as) son **Tarapacá con 0,3%, seguido por Antofagasta y Aysén con 0,6% cada una**.

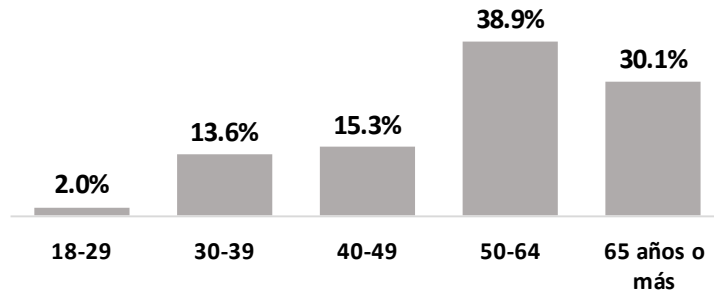
Respecto del sexo de los(as) encuestados(as), existe una leve inclinación hacia los hombres, **con un 53,1%, respecto del 46,9% de las mujeres**.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

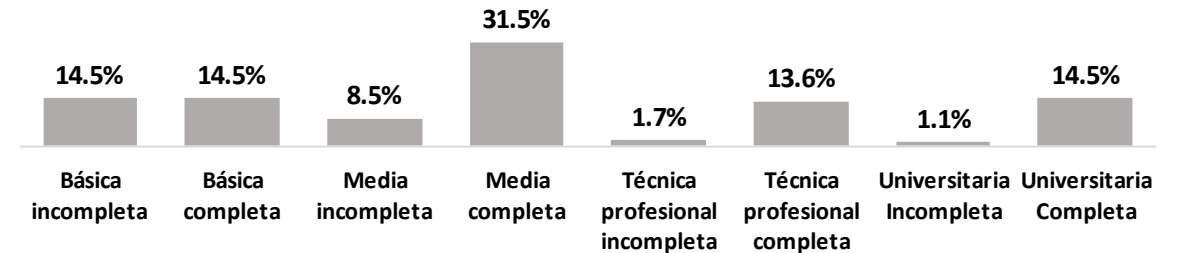
EDAD

(N = 352)



ESCOLARIDAD

(N = 352)



Sobre la edad de los(as) encuestados(as), un **69% tiene 50 años o más** (38,9% tiene entre 50 y 64 años y un 30,1% tiene 65 años o más). Sólo un **2%** de los(as) encuestados(as) tiene entre **18 y 29 años**, porcentaje que aumenta a **13,6% y 15,3% en los(as) tramos entre 30 a 39 años y de 40 a 49 años** respectivamente.

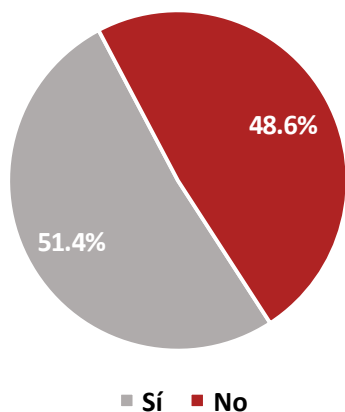
Respecto del **nivel de escolaridad**, un **31,5% tiene educación media completa**. Llama la atención que básica incompleta, básica completa y universitaria completa representan cada una un 14,5%. El nivel educacional con mejor frecuencia es universitaria incompleta con un 1,1%.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

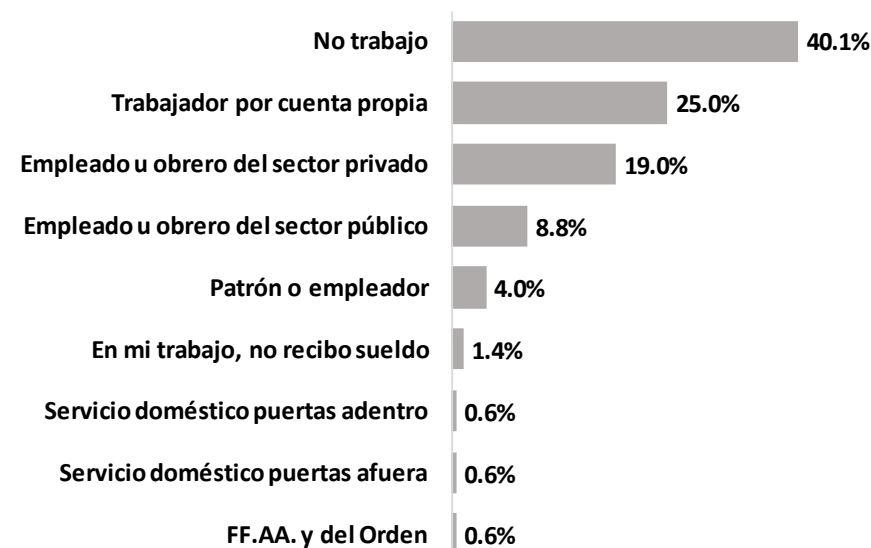
¿Usted trabaja recibiendo un sueldo?

(N = 352)



En su trabajo o negocio principal, ¿usted como trabaja...?

(N = 352)



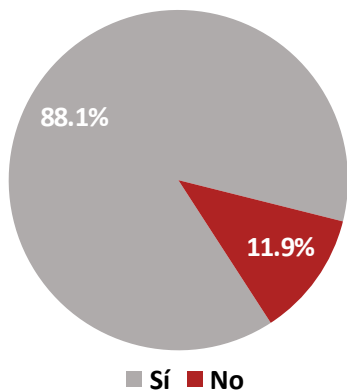
Sobre el **trabajo remunerado**, se observa que un **51,4% declara tenerlo**, mientras que el **48,6% señala que no trabaja recibiendo un sueldo**. Tomando la muestra completa, cuando se busca establecer el tipo de trabajador que es el encuestado, se observa que un **40,1% declara no trabajar**, seguido por un **25% que es trabajador por cuenta propia**. Luego vienen los(as) **empleados u obreros del sector privado (19%)**. Entre servicio doméstico puertas adentro, servicio doméstico puertas afuera y FF.AA. y del Orden concentran sólo un 1,8%.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

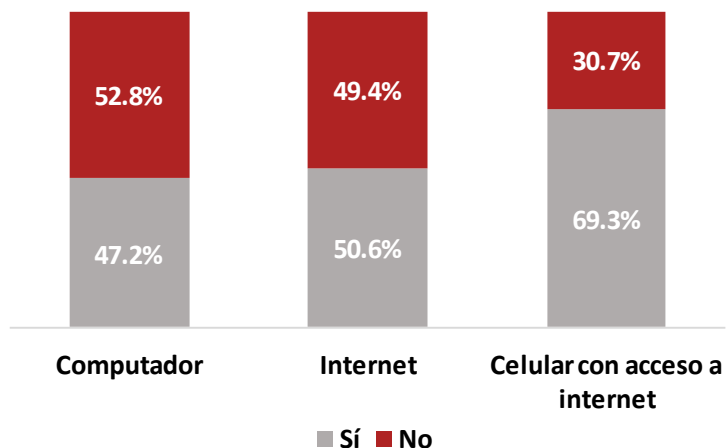
¿Es usted el(la) Jefe(a) de su Hogar?

(N = 352)



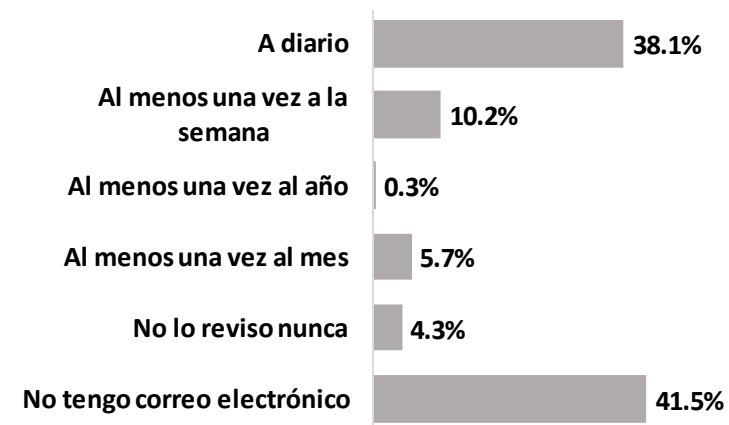
¿Usted tiene acceso a... computador / internet / celular con acceso a internet?

(N = 352)



Aproximadamente, ¿con qué frecuencia revisa su correo electrónico?

(N = 352)



Es interesante notar que la **gran mayoría de los(as) encuestados(as) son jefe/a de hogar (88,1%)**, lo que significa que éste perfil sería más propensos a desarrollar este tipo de trámites.

Sobre el acceso a tecnologías de la comunicación, se observa que **computador e internet tiene niveles similares, donde cerca del 50% declara tenerlo**. En el caso del **celular con acceso a internet este nivel es mayor, donde un 69,3%** de los(as) encuestados(as) declaran tener acceso.

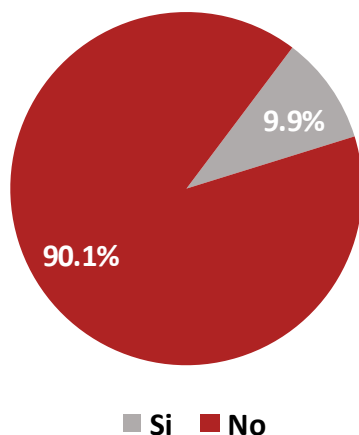
Sobre la revisión del correo electrónico, existen dos polos(as) donde, por un lado, **el 41,5% declara que no tiene correo electrónico, mientras que un 38,1% señala que lo revisa a diario**.



CONOCIMIENTO DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

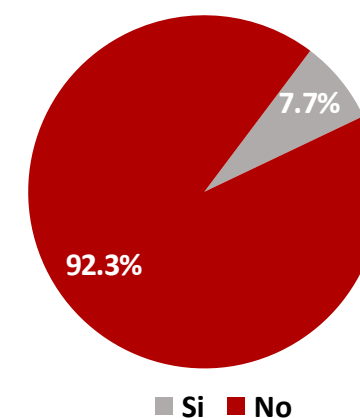
Antes de contactarse con el Ministerio de Bienes Nacionales, ¿conocía usted la línea 800 de atención telefónica?

(N = 200)



Antes de contactarse con el Ministerio de Bienes Nacionales, ¿conocía usted la mesa central de atención telefónica?

(N = 200)



Sobre el conocimiento del Ministerio de Bienes Nacionales, se observa que la **mayoría de los(as) encuestados(as) averiguaron sobre la línea 800 de atención telefónica, para poder desarrollar el trámite y no la conocían de antes (90,1%)**, siendo éste su primer acercamiento a las consultas o trámites vía teléfono. En relación a este punto, comparando con la evaluación realizada el año 2018, se observa un descenso de 4,5% en términos del conocimiento de la línea 800.

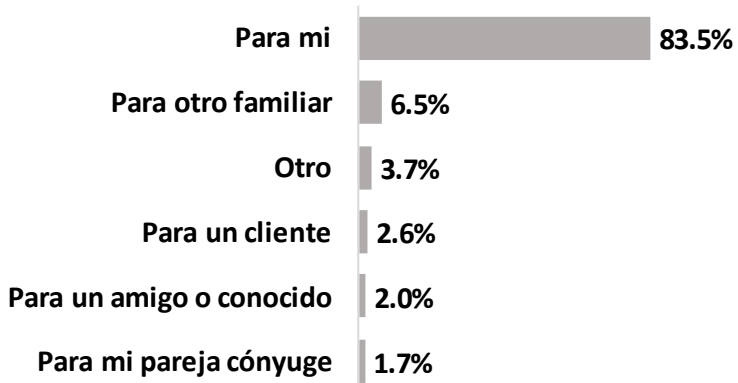
En coherencia con lo anterior, **el 92,3% no conocía la mesa de atención central del Ministerio antes de hacer el trámite**. En relación al año anterior, sin embargo, se presenta un incremento de un 3,2% en el conocimiento de la mesa central de atención telefónica.



CONOCIMIENTO DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

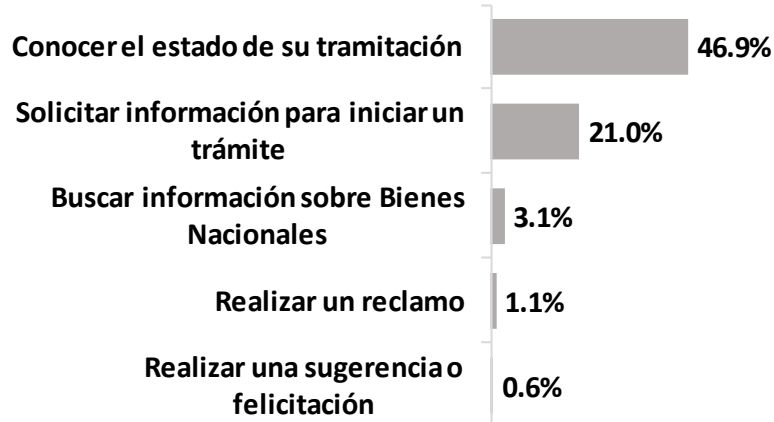
La solicitud que realizó fue ¿para usted o para un tercero?

(N = 352)



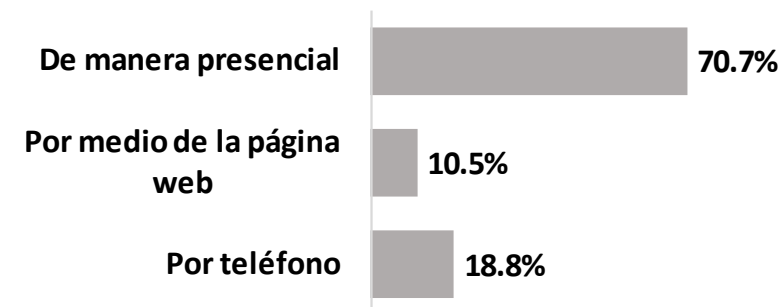
Pensando en las veces que se ha contactado con el Ministerio de Bienes Nacionales por teléfono, ¿por qué motivo lo ha hecho?

(N = 200)



¿Qué medio prefiere para hacer trámites o consultas?

(N = 200)



La mayoría de las personas realizaron la solicitud para ellos(as) mismos, concentrando un **83,5%** de los(as) encuestados(as). Las personas pueden tener **diferentes objetivos para contactarse telefónicamente** con el Ministerio de Bienes Nacionales. Cuando se consulta por esto a los(as) encuestados(as), casi el **50% señala que es para conocer el estado de su tramitación (46,9%)**, seguido por solicitar información para iniciar un trámite (21%). los(as) motivos restantes concentran porcentajes significativamente menores, llegando a 0,6% en el caso de realizar una sugerencia o felicitación.

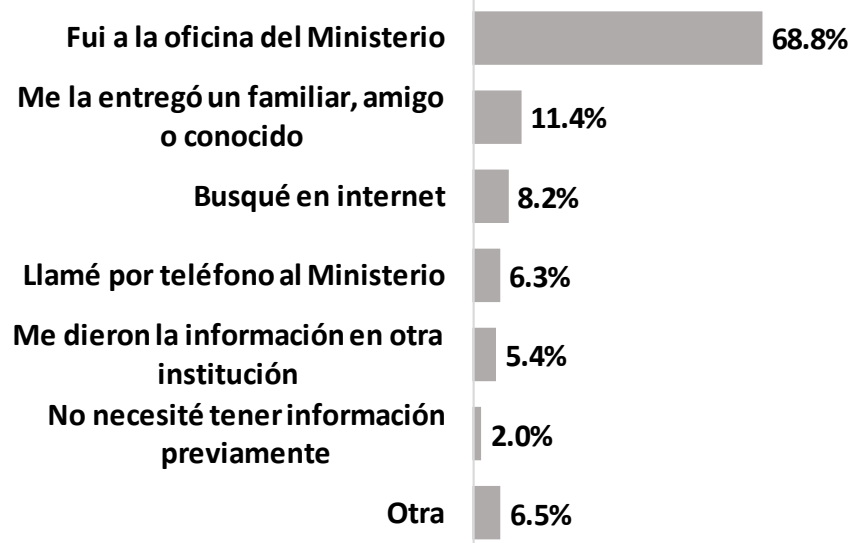
Independiente del medio por el cual se realizaron los trámites, de todas maneras la gran mayoría prefiere el **canal presencial para hacer trámites o consultas (70,7%)**. Recordemos que este es el canal mejor evaluado por los(as) usuarios(as).



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

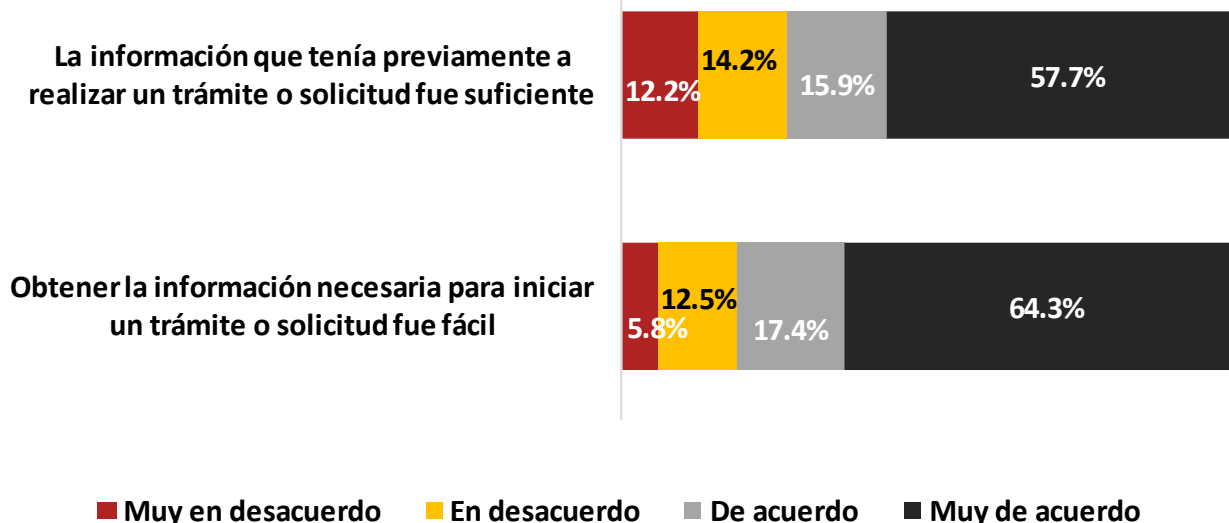
¿Cómo obtuvo la información necesaria para iniciar el trámite o solicitud?

(N = 352)



En una escala de 1 a 4, donde 1 es muy en desacuerdo y 4 es muy de acuerdo, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones?

(N = 345)



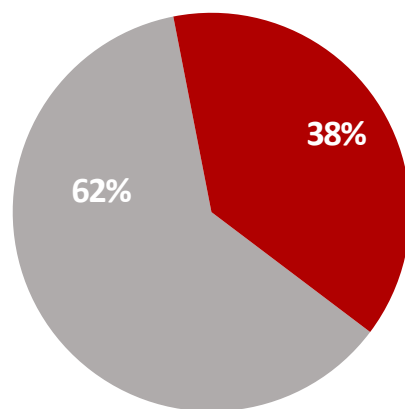
Antes de iniciar el trámite o solicitud, **el 68,8% de los(as) encuestados(as) obtuvieron la información yendo a la oficina del Ministerio**, y un **73,9% de los(as) encuestados(as) piensa que la información que le entregaron fue suficiente** (suma de “de acuerdo” con un 15,9% y “muy de acuerdo” con un 57,7%). En la misma línea, **un 81,7% señala que obtener la información necesaria para iniciar un trámite fue fácil** (suma de “de acuerdo” con un 17,4% y “muy de acuerdo” con un 64,3%).



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

¿Tuvo que realizar otros trámites previos para poder iniciar el trámite o solicitud en el Ministerio?

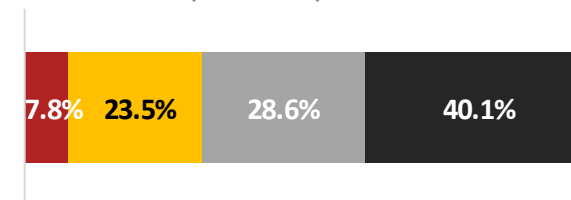
(N = 352)



■ Si ■ No

En una escala de 1 a 4, donde 1 es muy en desacuerdo y 4 es muy de acuerdo, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? (N = 217)

Los trámites que tuve que hacer previamente para poder iniciar el trámite o solicitud fueron fáciles de realizar.



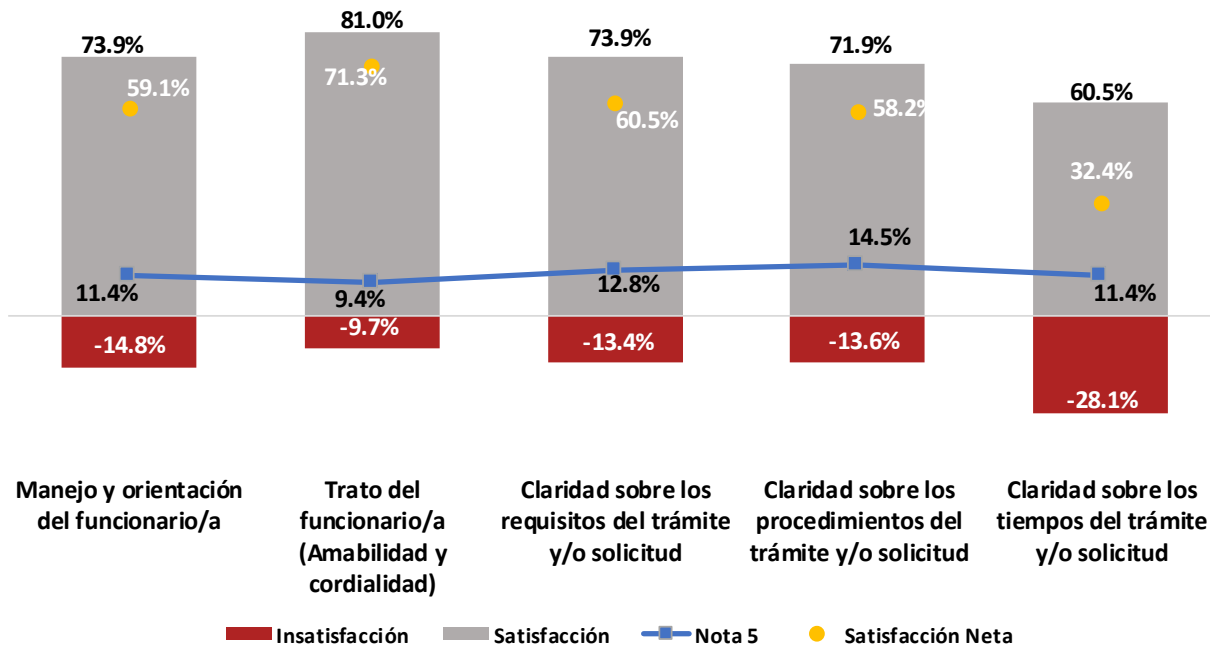
■ Muy en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

Siguiendo la misma línea del análisis anterior, se observa que el **62% de los(as) encuestados(as) tuvo que realizar otros trámites antes de iniciar la solicitud o trámite** en el Ministerio, pudiendo involucrar a otras instituciones. El **68,7% de los(as) encuestados(as) señalaron que fue fácil realizar estos trámites previos (suma de “muy de acuerdo” 40,1% y “de acuerdo” con 28,6%)**. En línea con lo observado en la evaluación de otras divisiones, se ve que, si bien se asumía que se deben realizar trámites previos al inicio de una solicitud, un 38% declara no haber realizado ningún trámite, lo que puede hablar de trámites ya realizados o la continuación de un trámite anterior.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

Respecto a la última vez que realizó una solicitud en el Ministerio de Bienes Nacionales, ¿cómo evalúa la atención que recibió en ese momento? (N = 352)



Respecto a la evaluación que hacen los(as) encuestados(as) sobre la **atención que recibieron al momento de hacer la última solicitud**, se preguntó sobre algunos aspectos relativos al manejo y orientación del funcionario/a, el trato, la claridad sobre los requisitos, procedimientos y sobre los tiempos del trámite y/o solicitud.

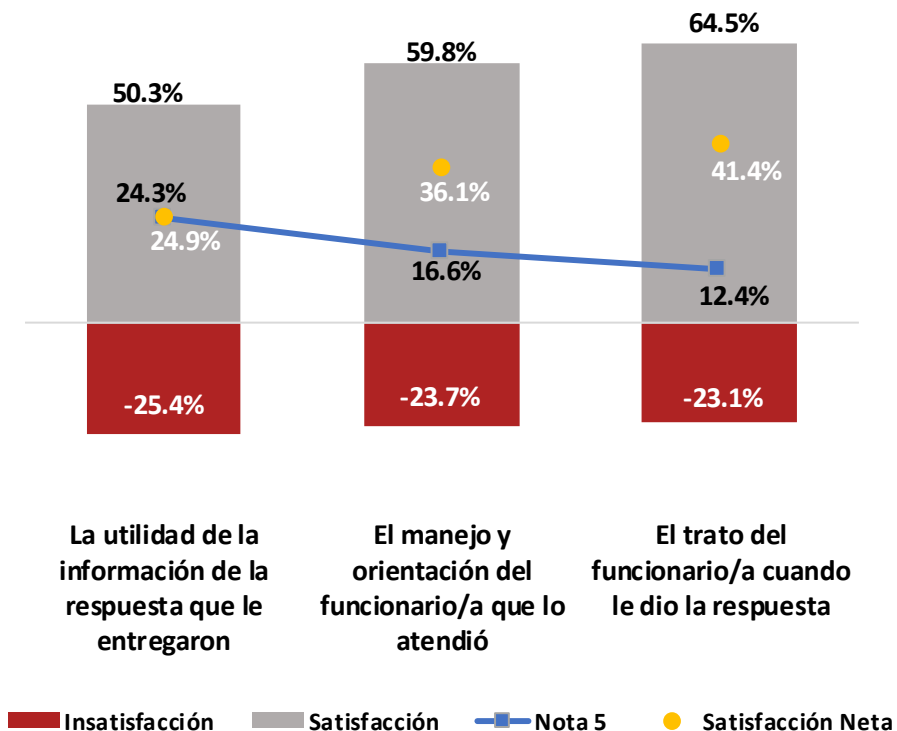
En este contexto, el nivel de **insatisfacción mayor** lo tiene “**la claridad sobre los tiempos del trámite y/o solicitud**”, con un **28,1%**, mientras que el aspecto con **mayor satisfacción** es el “**trato del funcionario/a**” con un **81%**. Este mismo aspecto es el que tiene una **mayor satisfacción neta** con un **71,3%**.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

Al momento en que el Ministerio le entregó la respuesta a su solicitud, ¿cómo evalúa los siguientes aspectos?

(N = 169)



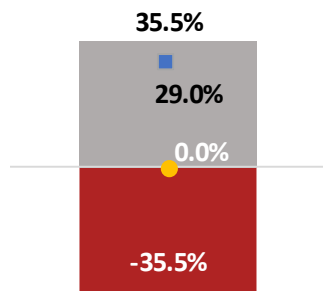
Respecto a la evaluación que hacen los(as) encuestados(as) sobre la **el momento en que el Ministerio le entregó respuesta a su solicitud**, se preguntó sobre la utilidad de la información de la respuesta, el manejo del funcionario/a y su trato.

En este contexto, el nivel de **insatisfacción es similar entre los(as) tres aspectos, fluctuando entre 25,4% y 23,1%**. En el caso de la satisfacción mayor, éste lo tiene nuevamente el **trato del funcionario/a** (en la misma línea de lo expuesto en la lámina anterior) con un 64,5%. Este mismo punto es el que tiene una mayor satisfacción neta con un 41,4%.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

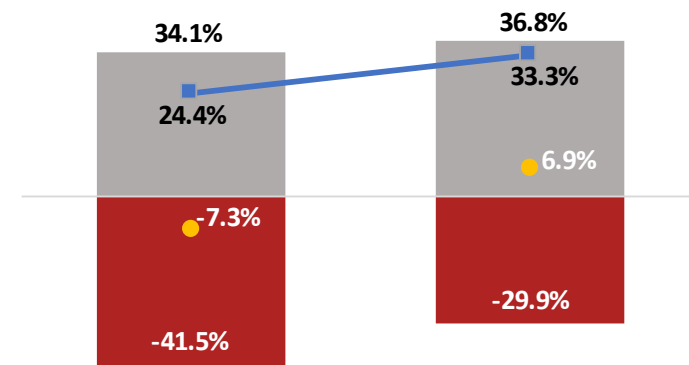
¿Cómo evalúa la atención del Ministerio en relación a la entrega de información? (N = 169)



Atención del Ministerio en relación a la respuesta a la regularización de su propiedad

■ Insatisfacción ■ Satisfacción ■ Nota 5 ● Satisfacción Neta

¿Cómo evalúa la atención del Ministerio en relación a la entrega de información? – Según Sexo (N = 169)



Hombre

Mujer

■ Insatisfacción ■ Satisfacción ■ Nota 5 ● Satisfacción Neta

Sobre la evaluación en relación a la atención del Ministerio en relación a la entrega de información sobre la regularización de la propiedad, se observa que un **35,5% está insatisfecho, mientras que el mismo porcentaje se encuentra satisfecho, por lo tanto, la satisfacción neta es 0.**

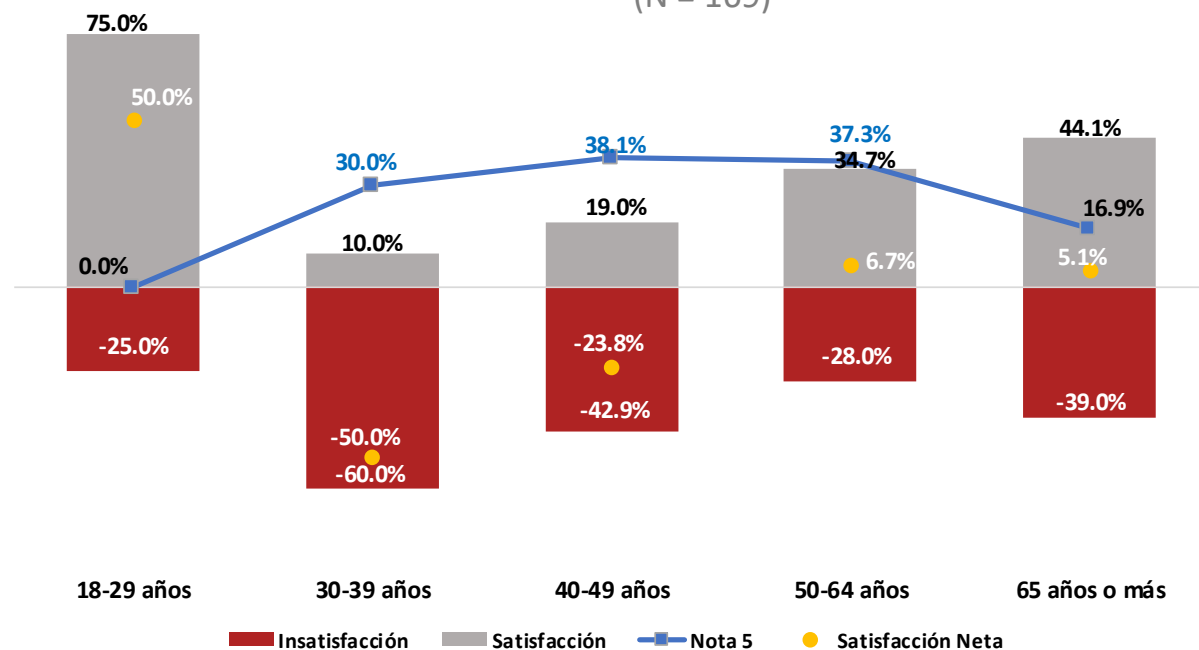
Al realizar las diferencias por sexo, se ve que los hombres evalúan significativamente peor este ámbito, con un **41,5% de insatisfacción, versus un 29,9% de insatisfacción en las mujeres.** En el caso de los hombres, **la satisfacción neta de los hombres es negativa (-7,3%).**



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

¿Cómo evalúa la atención del Ministerio en relación a la entrega de información? – Según Edad

(N = 169)



Al hacer el análisis según **tramo de edad**, se observa que quienes tienen entre **30 y 39 años**, presentan la **mayor insatisfacción con un 60%**, siendo la **satisfacción neta -50%**.

Este grupo es seguido por aquellos(as) que tienen entre 40 y 49 años, quienes presentan una insatisfacción de 42,9%, teniendo una satisfacción neta de 23,8%.

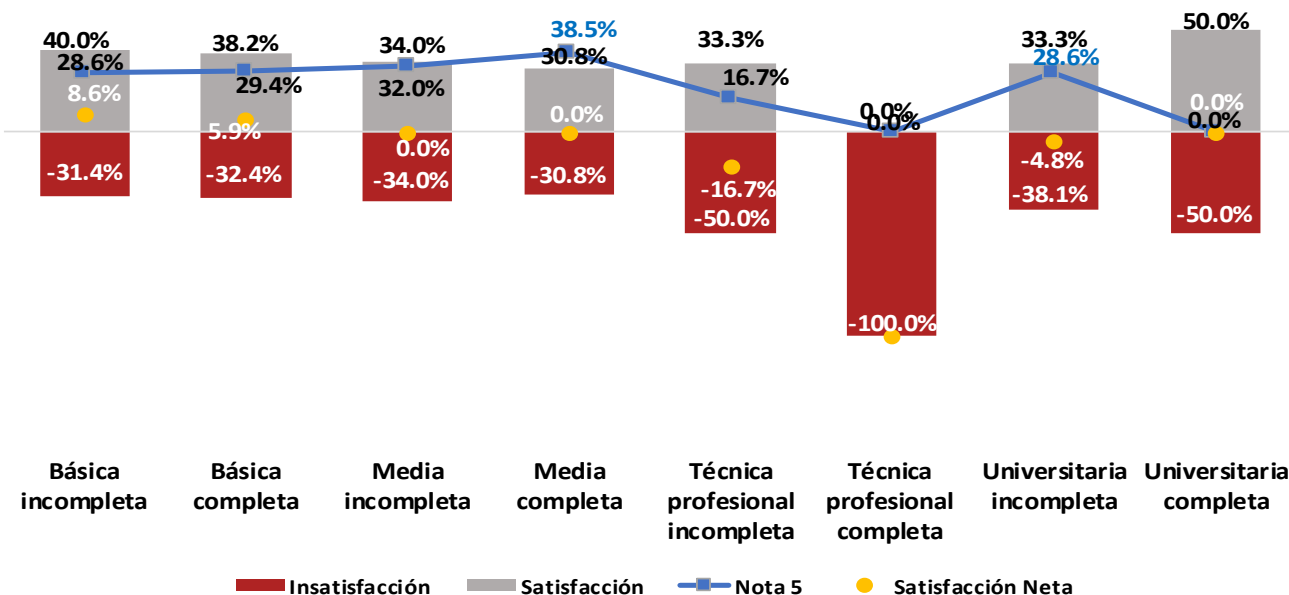
los(as) encuestados(as) que tienen **65 años o más**, presentan una **insatisfacción de 39%**, pero con una **satisfacción neta positiva de 5,1%**.

El grupo con mayor satisfacción son aquellos(as) que tienen entre **18 y 29 años**, con un **75%**, presentando una satisfacción neta del 50%.

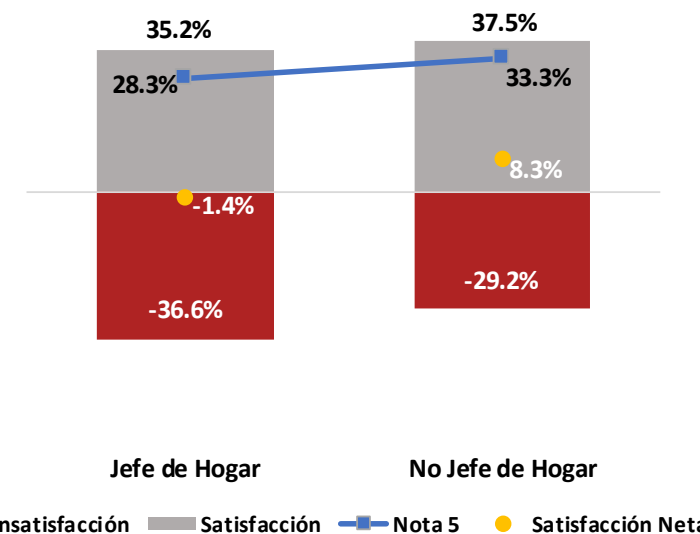


EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

¿Cómo evalúa la atención del Ministerio en relación a la entrega de información? – Según Escolaridad (N = 169)



¿Cómo evalúa la atención del Ministerio en relación a la entrega de información? – Según Jefe(a) de Hogar (N = 169)



Cuando la evaluación sobre la atención entregada por el Ministerio, se ve que todos aquellos(as) que tienen **educación técnica completa evalúan con notas entre 1 y 4, es decir, el nivel de insatisfacción es del 100%**. Este nivel de insatisfacción es seguido por **aquellos(as) con nivel técnico profesional incompleto y universitaria completa con 50% cada uno**.

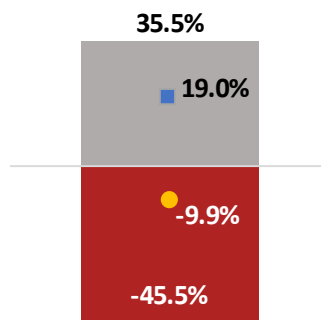
En relación a la **jefatura de hogar**, se ve que quienes **son Jefes(as) de Hogar tienen mayor insatisfacción respecto de quienes no lo son: 36,6% versus 29,2%**.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

En una escala de 1 a 7, ¿cuán satisfecho/a se encuentra con el tiempo de espera entre el inicio de la solicitud y/o trámite y la respuesta que le dieron?

(N = 352)



Satisfacción con el tiempo de espera entre el inicio y respuesta de la solicitud/trámite

■ Insatisfacción ■ Satisfacción ■ Nota 5 ● Satisfacción Neta

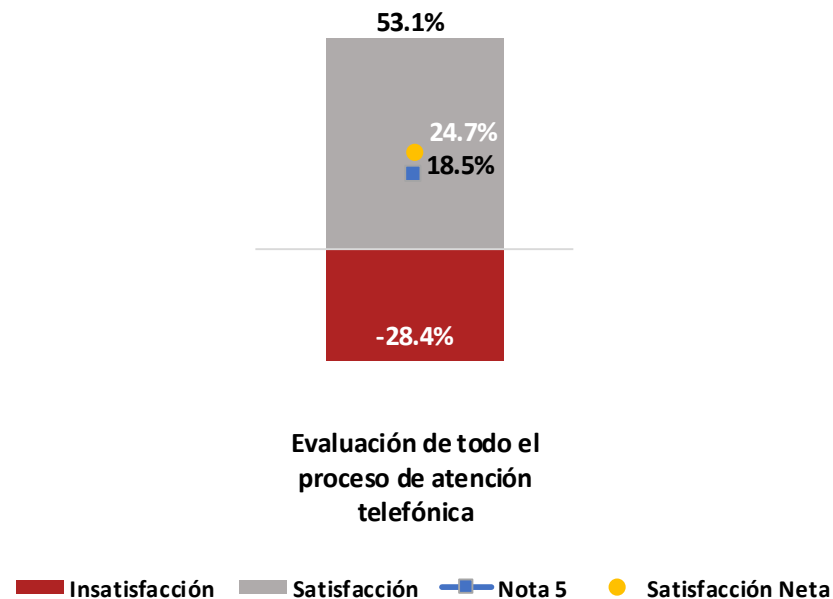
Sobre la satisfacción con el tiempo de espera entre el inicio y la respuesta a la solicitud y/o trámite, se observa que **la insatisfacción es de 45,5%, la satisfacción es de 35,5%, y la satisfacción neta es de -9,9%.**

En relación a la evaluación realizada en el año 2018, se presenta un incremento de la satisfacción en un 15%, y un descenso de la satisfacción en un 9%, lo que puede hablar de que los tiempos de espera entre el inicio y respuesta de una solicitud podrían haber aumentado, o al menos esto es lo percibido por los(as) usuarios(as).



EVALUACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

En relación a TODO el proceso de atención telefónica (Atención y Respuesta entregada), ¿Cómo evalúa la atención del servicio de Bienes Nacionales? (N = 352)



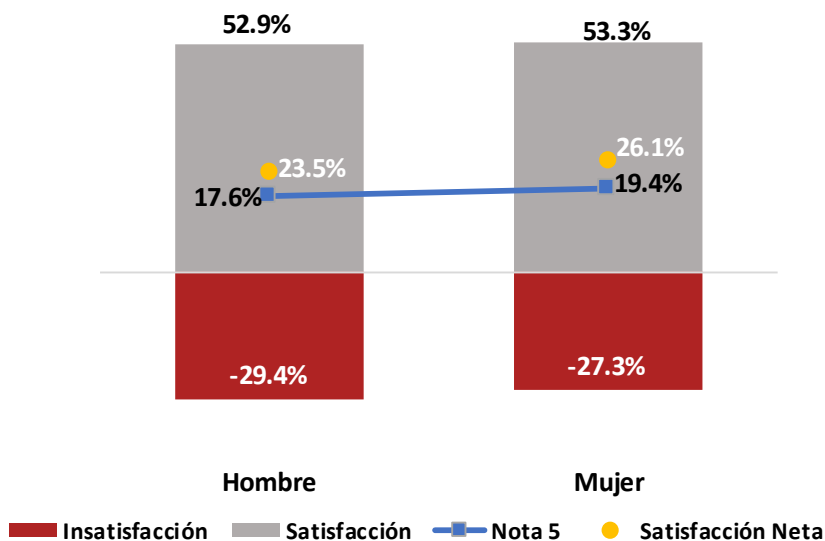
Sobre la evaluación general en relación a todo el proceso de atención telefónica, se observa que hay una **satisfacción del 53,1%, es decir, ese porcentaje de encuestados(as) lo evalúan con una nota 6 o 7.**

Por otro lado, un **28,4% está insatisfecho**, es decir, evalúa con notas entre 1 y 4.

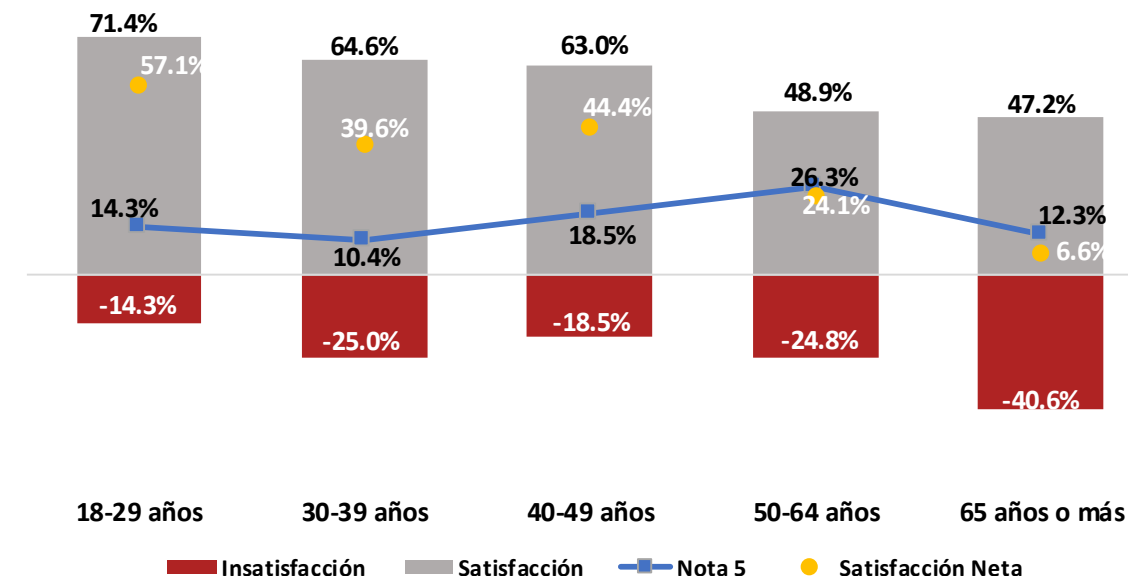
La **satisfacción neta** en este caso es de **24,7%** y un **18,5%** califica con nota 5, es decir, potencialmente podría ser indiferente.

EVALUACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

¿En relación a TODO el proceso de atención telefónica (Atención y Respuesta entregada), ¿Cómo evalúa la atención del servicio de Bienes Nacionales? – Según Sexo (N = 352)



¿En relación a TODO el proceso de atención telefónica (Atención y Respuesta entregada), ¿Cómo evalúa la atención del servicio de Bienes Nacionales? – Según Edad (N = 352)

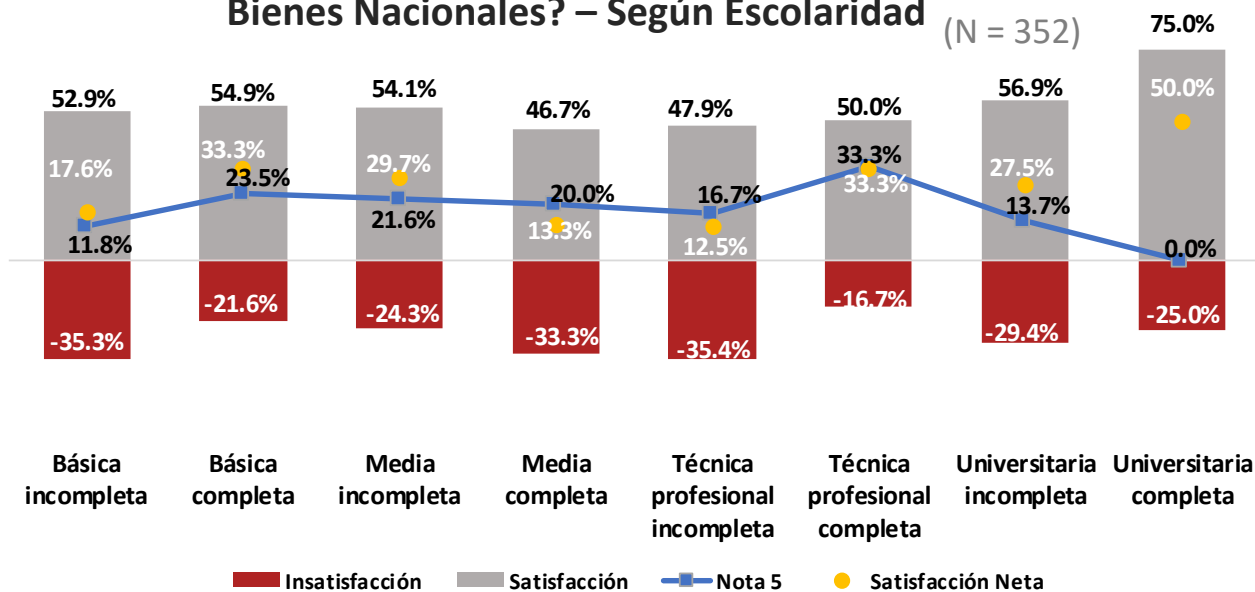


En relación a las diferencias por sexo respecto de la evaluación que realizan en relación a todo el proceso de atención telefónica, se puede ver que hombres y mujeres se comportan de manera similar, siendo la satisfacción en el caso de los hombres de 52,9% y de 53,3% en el caso de las mujeres.

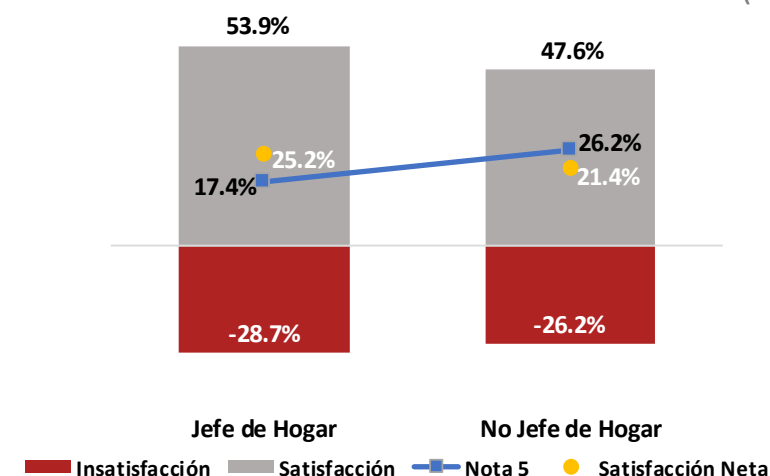
Al desagregar por edad, se ve que quienes tienen una **mayor insatisfacción son aquellos(as) que tienen 65 años o más, con un 40,6%. Quienes tienen una mayor satisfacción son aquellos(as) que tienen entre 18 y 29 años con una satisfacción de 71,4% y una satisfacción neta de 57,1%**

EVALUACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

¿En relación a TODO el proceso de atención telefónica (Atención y Respuesta entregada), ¿Cómo evalúa la atención del servicio de Bienes Nacionales? – Según Escolaridad (N = 352)



¿En relación a TODO el proceso de atención telefónica (Atención y Respuesta entregada), ¿Cómo evalúa la atención del servicio de Bienes Nacionales? – Según Jefe(a) de Hogar (N = 352)



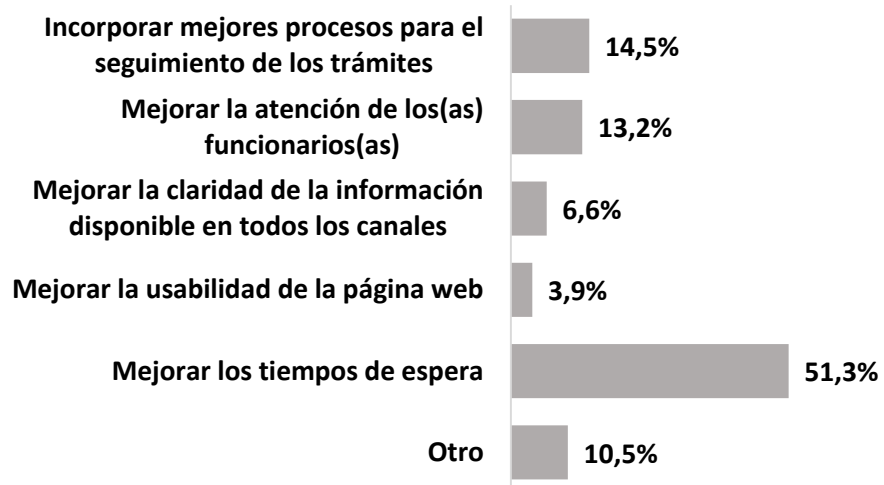
Si siguiendo con la desagregación según características de los(as) encuestados(as), se puede ver que en el caso de la **evaluación de todo el proceso de atención telefónica**, quienes tienen una **mayor insatisfacción** son aquellos(as) que tienen **educación básica incompleta (35,3%)** y **los(as) que tienen educación técnica profesional incompleta (35,4%)**. Los(as) que tienen **mayor satisfacción** son aquellos(as) con **educación universitaria completa**, con un 75%, teniendo a su vez el mayor nivel de satisfacción neta, con un 50%.

En relación a la **jefatura de hogar**, se puede ver que en ambos casos la evaluación es similar: **los(as) Jefes(as) de Hogar** presentan una **satisfacción de un 53,9%**, mientras que **los(as) que no lo son** tienen una **satisfacción de 47,6%**.

EVALUACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

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

(N = 352)



En relación a las recomendaciones que realizan los(as) encuestados(as) para mejorar el servicio, un 51,3% de estas se relacionan con mejorar los tiempos de espera, es decir, la espera que realizan entre el inicio del trámite y la entrega de una respuesta satisfactoria.

No obstante, otras recomendaciones se relacionan con incorporar mejores procesos de seguimiento del estado de los trámites (14,5%) y la claridad de la información disponible (10,5%)

Por otra parte, llama la atención que un 13,2% de los(as) encuestados(as) recomienda mejorar la atención de los(as) funcionarios(as). Este tema aparece también en el análisis de las reclamaciones, si bien dentro de las evaluaciones de las divisiones en general uno de los(as) ítems mejor evaluados es la atención de los(as) funcionarios(as), se ha observado un leve retroceso en relación al año anterior. Esto es preocupante desde la perspectiva del servicio que se entrega desde el Ministerio de Bienes Nacionales. No obstante, vale la pena indagar sobre las causas que pueden estar produciendo este trato, lo que puede vincularse con que la gestión del descontento de los(as) usuarios(as) con los tiempos de procesamiento de las solicitudes puede hacer su trabajo más difícil, y requerir de apoyos que permitan hacer frente a estas situaciones.



A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la evaluación de satisfacción de la división DBN. los(as) temas a tratar son los siguientes:

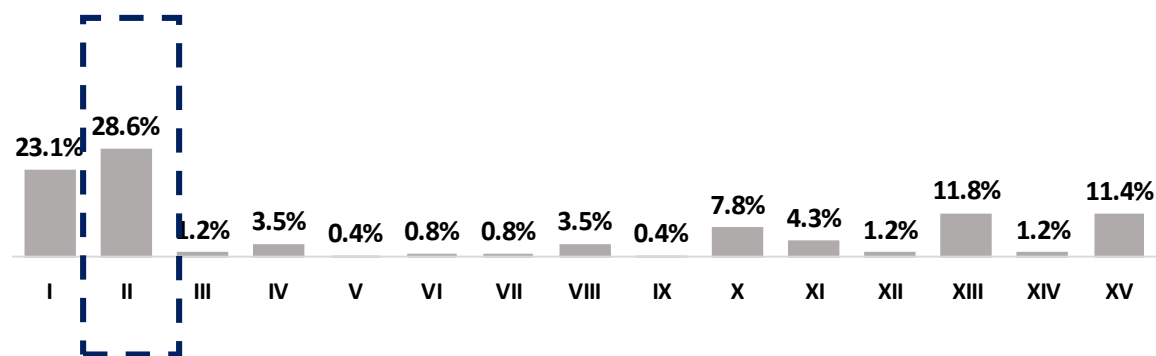
1. Caracterización del encuestado
2. Conocimiento del Ministerio de Bienes Nacionales
3. Evaluación de la atención
4. Evaluación general del Ministerio de Bienes Nacionales



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

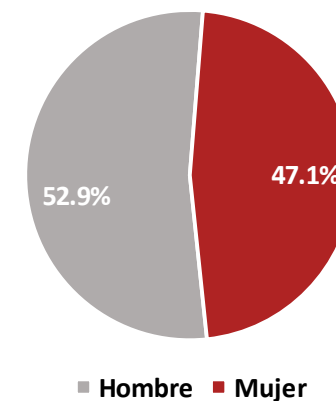
REGIÓN

(N = 255)



SEXO

(N = 255)



En lo que respecta a la **distribución territorial** de los casos, un 28,6% se concentró en la región de Antofagasta, seguido de un 23,1% que se concentró en Tarapacá.

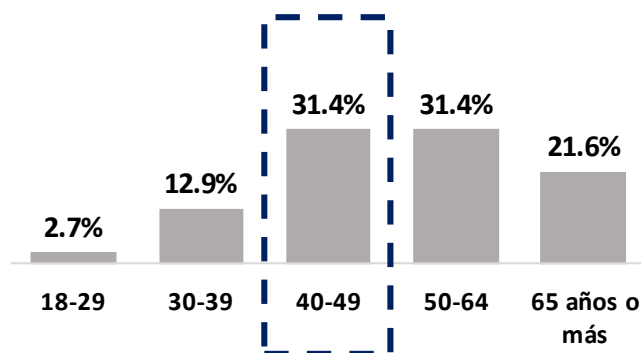
En lo que refiere a la desagregación por **sexo**, un 52,9% de los(as) encuestados(as) corresponde a hombres y un 47,1% a mujeres.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

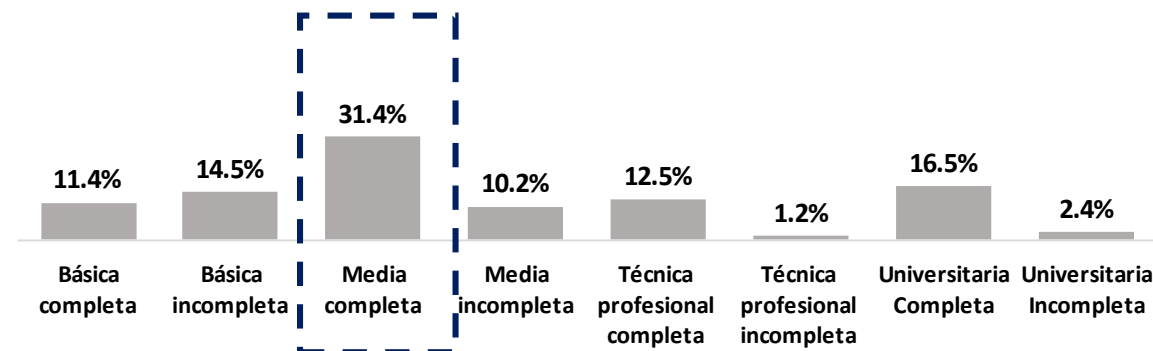
EDAD

(N = 255)



ESCOLARIDAD

(N = 255)



En lo relativo a los(as) **tramos etarios**, el mayor porcentaje estuvo concentrado en los(as) tramos entre los(as) 40 y 49 y entre 50 y 64 años, con un 31,4% cada uno, seguido del tramo de mayores de 65 años, que corresponde a un 21,6% del total de los(as) encuestados(as).

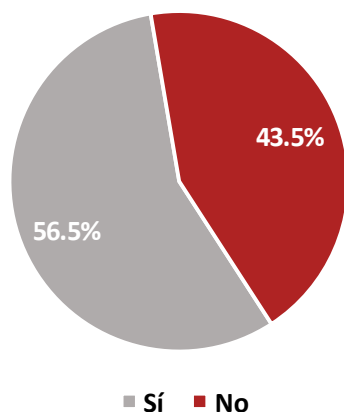
En lo relativo al nivel de escolaridad, un 31,4% corresponde a un usuario con media completa seguido de un 16,5% de los(as) encuestados(as) que declara un nivel educacional universitario completo.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

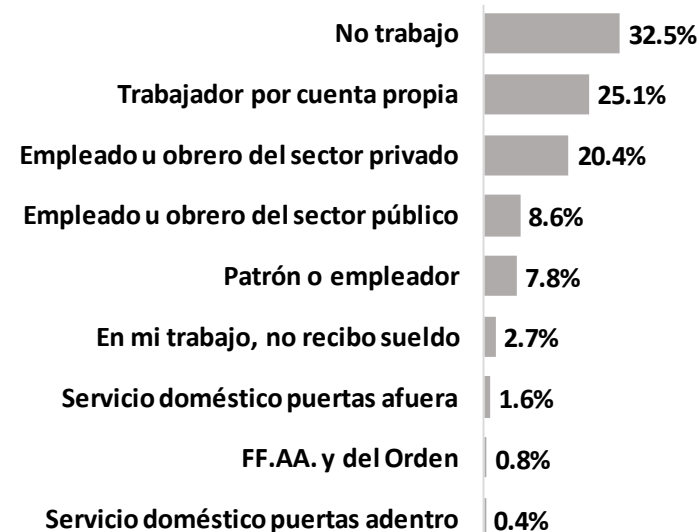
¿Usted trabaja recibiendo un sueldo?

(N = 255)



En su trabajo o negocio principal, ¿usted como trabaja...?

(N = 255)



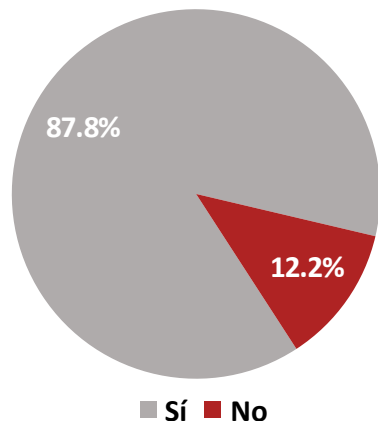
Un 56,5% de los(as) encuestados(as) declara estar trabajando y recibiendo un sueldo. En relación a su trabajo o negocio principal, del total que declara trabajar se observa que la primera mayoría es trabajador por cuenta propia (25,1%), seguido por empleados u obreros del sector privado (20,4%) y del sector público (8,6%). La diferencia entre el porcentaje que declara no estar trabajando y recibiendo un sueldo (43,5%) y quienes declaran no trabajar (32,5%) puede estar explicado en cuanto un porcentaje de la población encuestado puede trabajar pero sin recibir un sueldo.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

¿Es usted el(la) Jefe(a) de su Hogar?

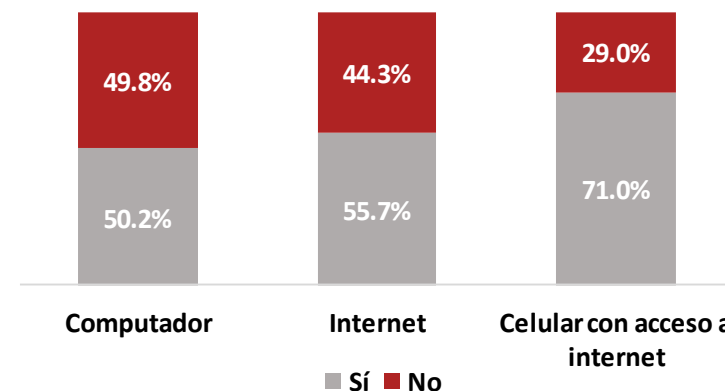
(N = 255)



Un 87,8% del total de los(as) encuestados(as) declara ser Jefe(a) de Hogar, de forma similar a lo declarado en la información levantada para las demás divisiones y canales de información.

¿Usted tiene acceso a... computador / internet / celular con acceso a internet?

(N = 255)



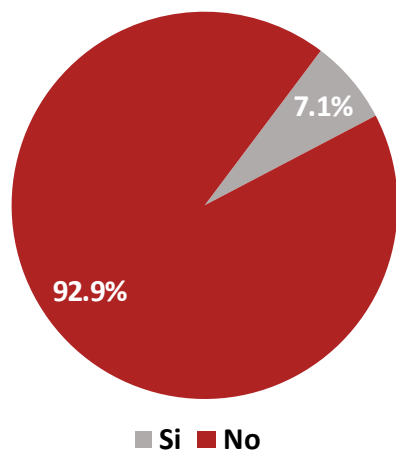
En lo que respecta al **acceso a medios digitales**, un 71% indica que cuenta con un celular con acceso a internet, mientras que un 53,7% indica tener acceso a internet. Un 50,2% de los(as) encuestados(as) declara tener computador.



CONOCIMIENTO DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

Antes de contactarse con el Ministerio de Bienes Nacionales, ¿conocía usted la línea 800 de atención telefónica?

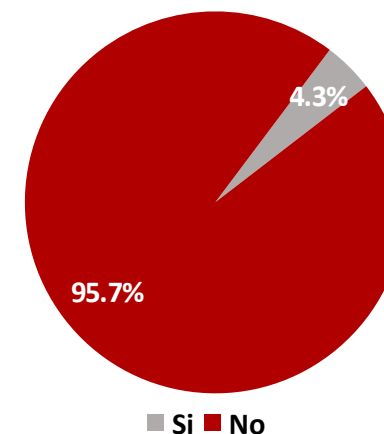
(N = 255)



En lo que refiere al conocimiento previo de la línea 800 del Ministerio, sólo un 10% indica que la conocía.

Antes de contactarse con el Ministerio de Bienes Nacionales, ¿conocía usted la mesa central de atención telefónica?

(N = 255)



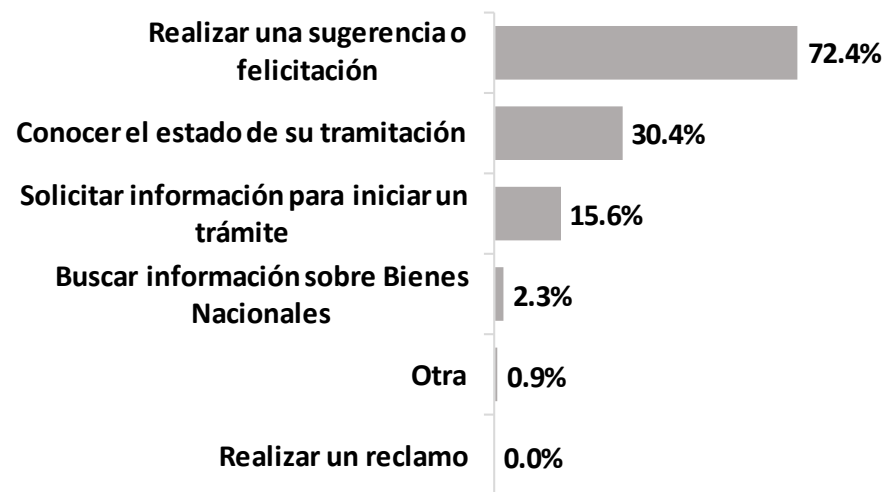
En lo que refiere al conocimiento previo de la mesa central de atención telefónica, un 8% señala que la conocía antes del contacto.



CONOCIMIENTO DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

Pensando en las veces que se ha contactado con el Ministerio de Bienes Nacionales por teléfono, ¿por qué motivo lo ha hecho?

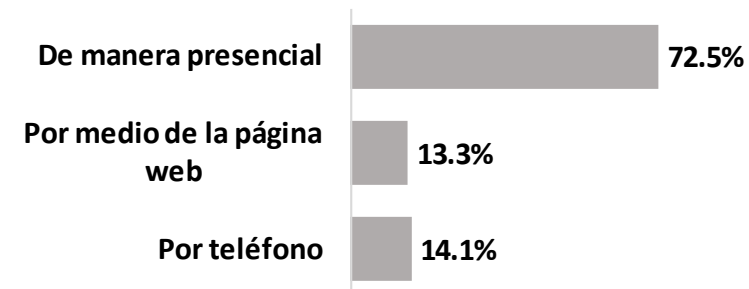
(N = 255)



De los(as) **motivos más recurrentes del contacto** con el Ministerio de Bienes Nacionales aparece, en primer lugar el realizar una sugerencia o felicitación (72,4%), seguido por conocer el estado de su tramitación (30,4%).

¿Qué medio prefiere para hacer trámites o consultas?

(N = 255)



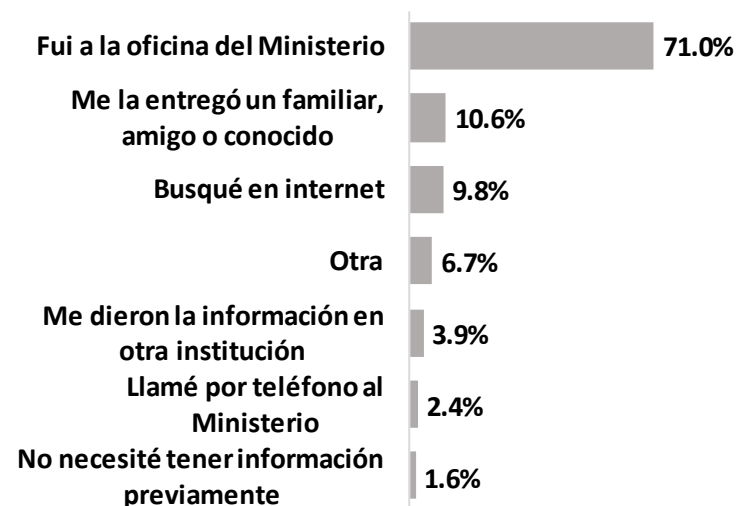
En relación al medio de preferencia para hacer trámites o consultas, un 72,5% de los(as) encuestados(as) declara que prefiere hacerlo de manera presencial.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

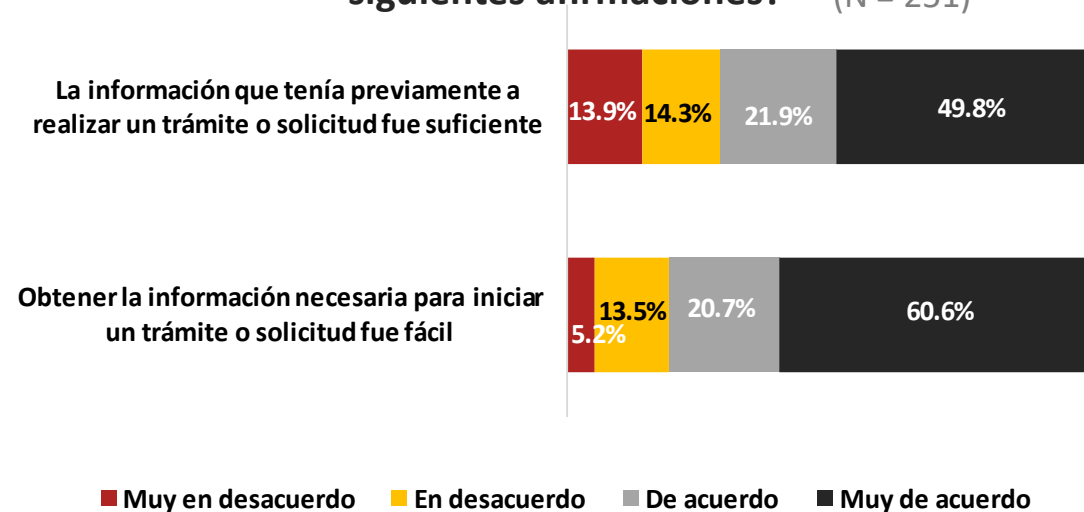
¿Cómo obtuvo la información necesaria para iniciar el trámite o solicitud por la página web?

(N = 255)



En relación a **cómo obtuvo la información necesaria para iniciar el trámite o solicitud por la página web**, un 71% plantea, en concordancia a la pregunta anterior, que obtuvo la información al ir a una oficina del Ministerio.

En una escala de 1 a 4, donde 1 es muy en desacuerdo y 4 es muy de acuerdo, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones? (N = 251)

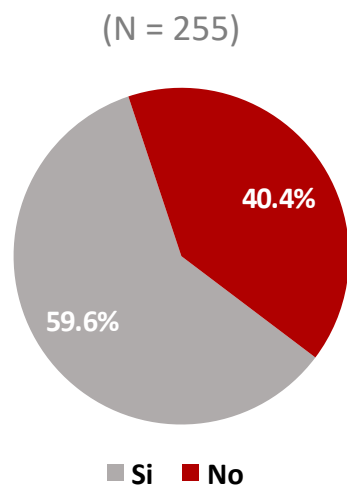


Evaluando aspectos específicos relativos a la entrega de información, se observa que un 71,7% de los(as) encuestados(as) se encuentra de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación **la información que tenía previamente a realizar un trámite o solicitud fue suficiente**. Por otra parte, un 81,3% de los(as) encuestados(as) se encuentra de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación **obtener la información necesaria para iniciar un trámite o solicitud fue fácil**.



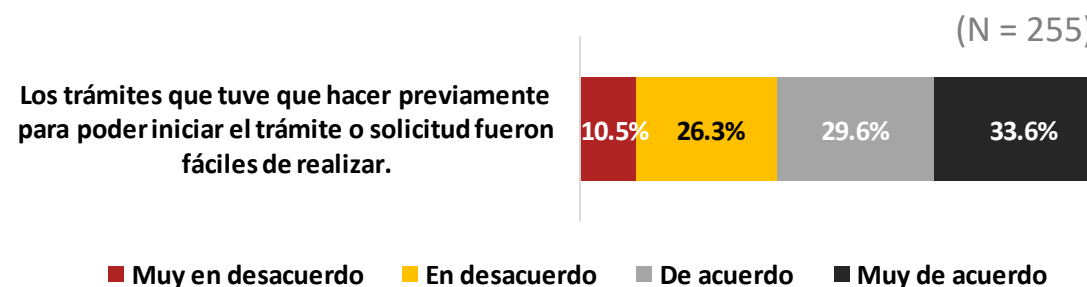
EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

¿Tuvo que realizar otros trámites previos para poder iniciar el trámite o solicitud en el Ministerio?



Un **59,6%** de los(as) encuestados(as) declara haber tenido que realizar otros trámites previos para poder iniciar su trámite o solicitud en el Ministerio.

En una escala de 1 a 4, donde 1 es muy en desacuerdo y 4 es muy de acuerdo, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación?



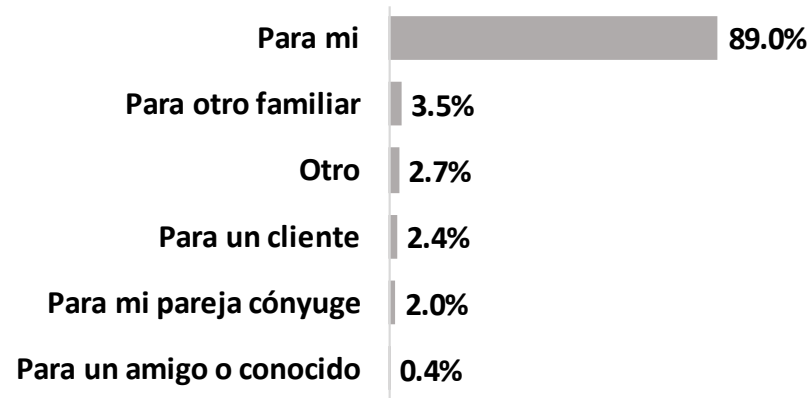
En relación a estos trámites, **63,2%** de los(as) encuestados(as) se considera de acuerdo o muy de acuerdo con la facilidad para realizarlos(as).



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

La solicitud que realizó fue ¿para usted o para un tercero?

(N = 255)



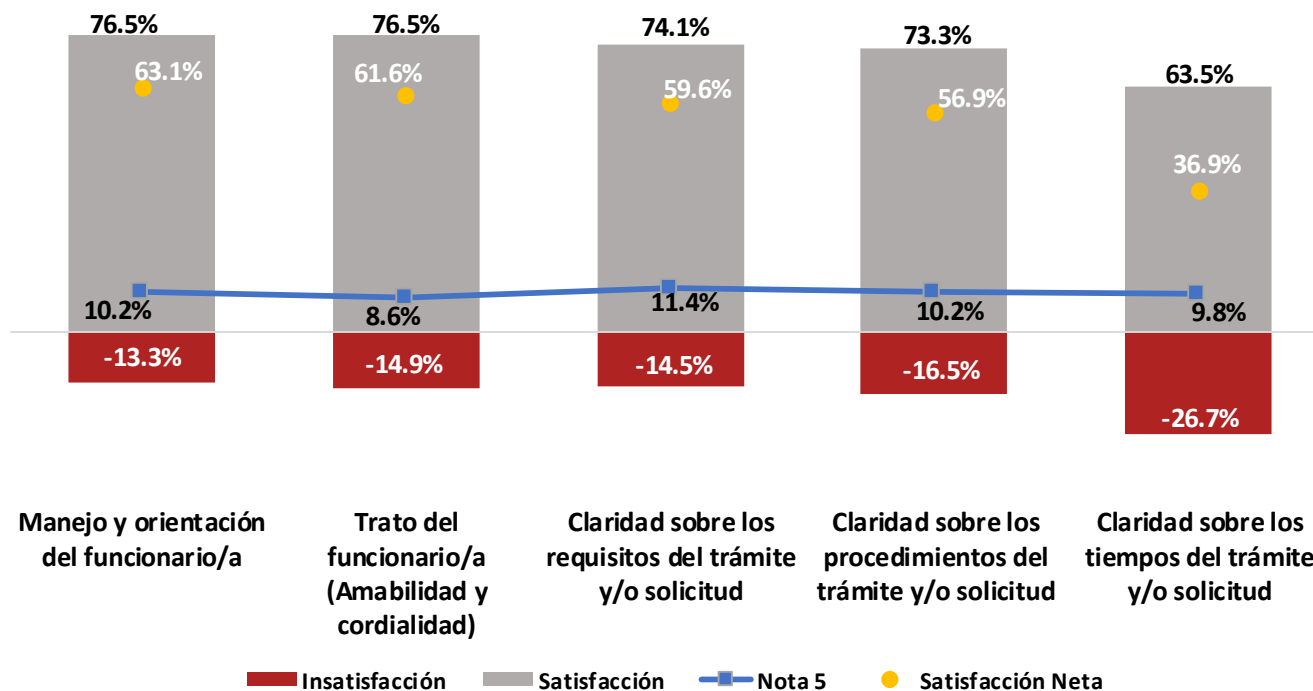
En el caso de la DNB, un 89% de los(as) encuestados(as) declara estar realizando el trámite **para sí mismo**, mientras se presenta un porcentaje muy bajo de encuestados(as) que declaran estar realizando el trámite para un cliente.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

Respecto a la última vez que realizó una solicitud en el Ministerio de Bienes Nacionales, y considerando una escala de 1 a 7, donde 1 es 'Muy Insatisfecho/a' y 7 es 'Muy Satisfecho/a', ¿cómo evalúa la atención que recibió en ese momento?

(N = 255)



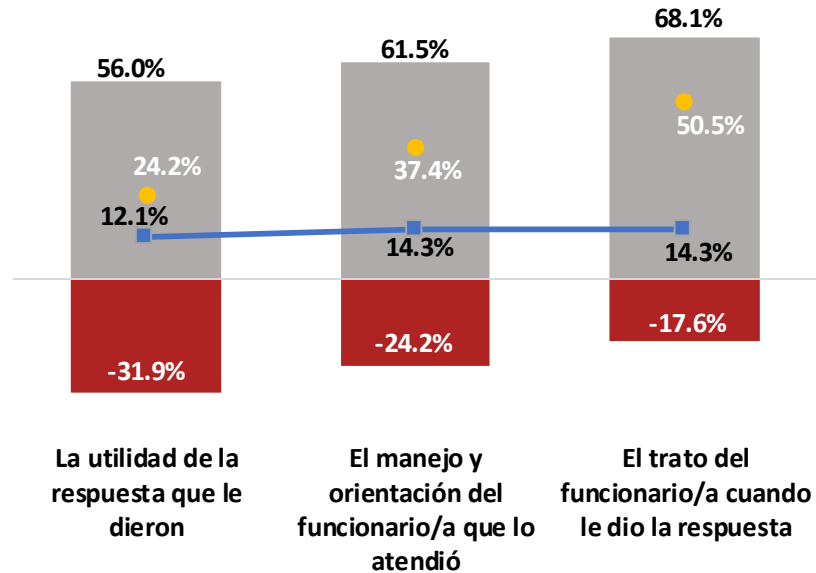
En lo que respecta a la evaluación de los niveles de satisfacción con la atención recibida en la última solicitud realizada, el aspecto con mayor satisfacción es el manejo y orientación del funcionario/a con un 76.5% de satisfacción, seguida del trato del funcionario(a) con un 61,6%. Al igual que como se ha observado en la evaluación de otros servicios, las características del servicio y personalización de servicio por parte de los(as) funcionarios(as) representa un punto clave que impacta en los niveles de satisfacción de los(as) usuarios(as) del Ministerio.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

Al momento en que el Ministerio le entregó la respuesta a su solicitud, ¿cómo evalúa los siguientes aspectos?

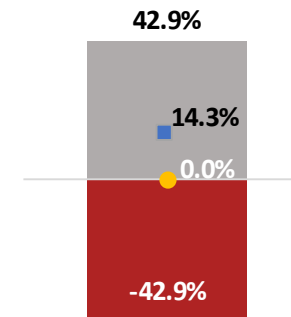
(N = 91)



■ Insatisfacción ■ Satisfacción ■ Nota 5 ● Satisfacción Neta

En una escala de 1 a 7, ¿cómo evalúa la atención del Ministerio en relación a la respuesta en relación a la obtención del arriendo?

(N = 91)



Atención del Ministerio en relación a la respuesta en relación a la obtención del arriendo

■ Insatisfacción ■ Satisfacción ■ Nota 5 ● Satisfacción Neta

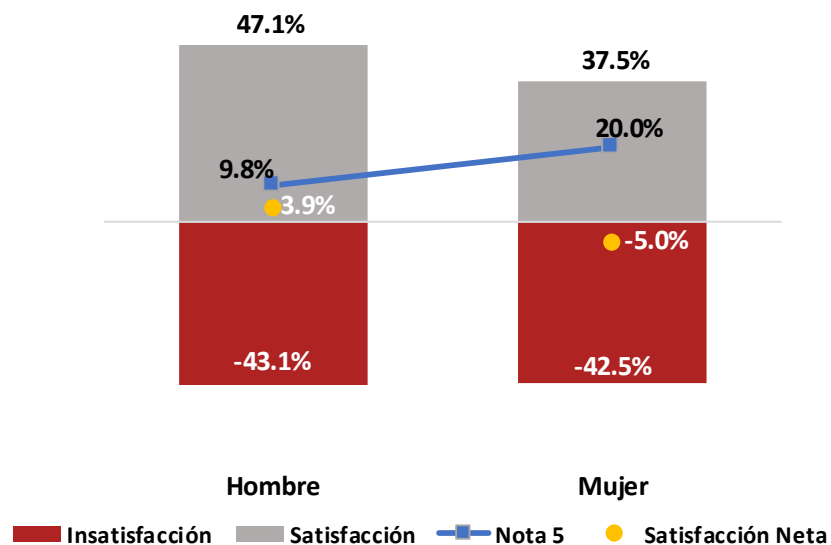
En relación a la **evaluación de satisfacción con la respuesta a la solicitud realizada**, nuevamente el mayor porcentaje de satisfacción se relaciona con el trato del funcionario(a) cuando le dio la respuesta (68,1%), lo que es seguido por el manejo y orientación del funcionario(a).

En cuanto a la evaluación de la atención del Ministerio en relación a la respuesta de obtención de arriendo, se presenta un alto nivel de insatisfacción (42,9%).

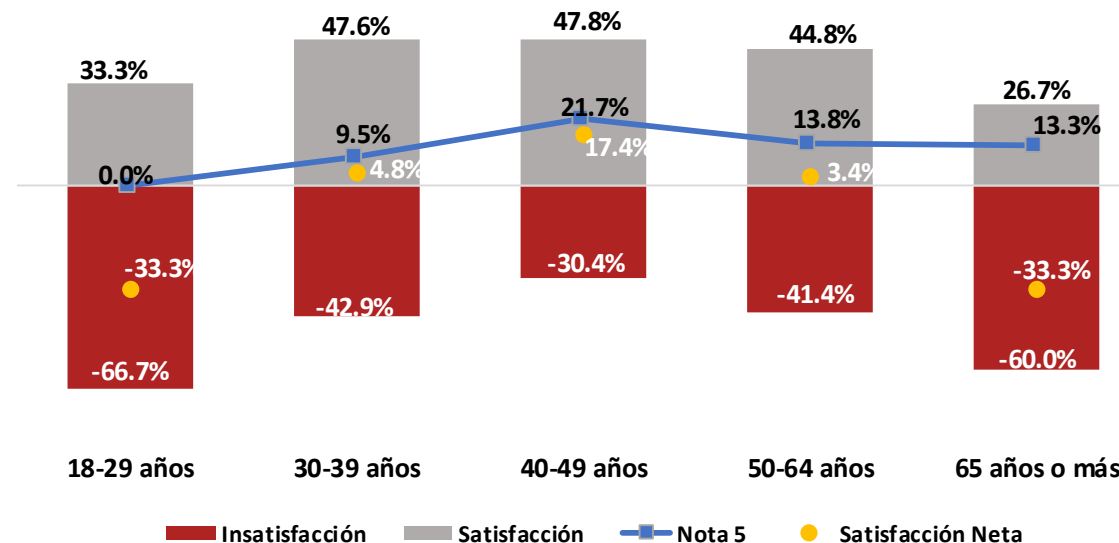


EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

En una escala de 1 a 7, ¿cómo evalúa la atención del Ministerio en relación a la respuesta en relación a la obtención del arriendo? – Según Sexo (N = 91)



En una escala de 1 a 7, ¿cómo evalúa la atención del Ministerio en relación a la respuesta en relación a la obtención del arriendo? – Según Edad (N = 91)



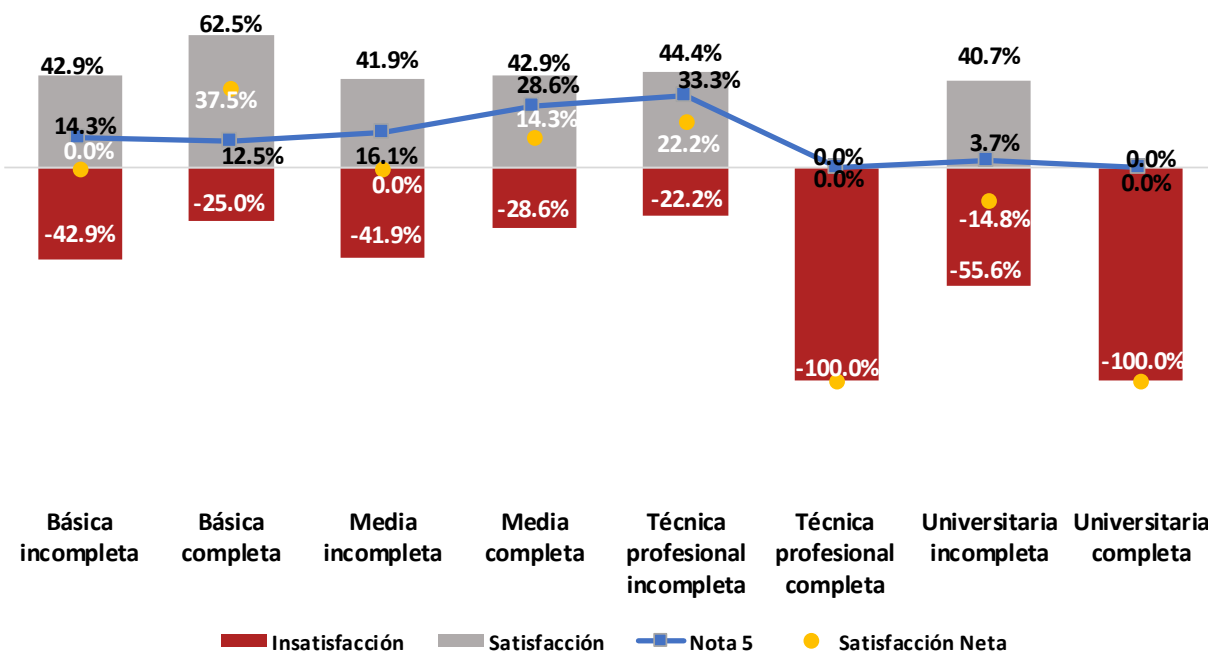
En relación a la evaluación de la atención en relación a la respuesta de arriendo, si observamos **por sexo**, no se observan diferencias significativas a nivel de insatisfacción, pero sí a nivel de satisfacción, en cuanto los hombres presentan un 47,1% de satisfacción en contraposición a las mujeres, que solo presentan un 37,5% en este mismo ámbito.

Considerando **la edad**, los grupos etarios extremos (entre 18 y 29 años, y mayores de 65 años) son los(as) que peor evalúan este ámbito.

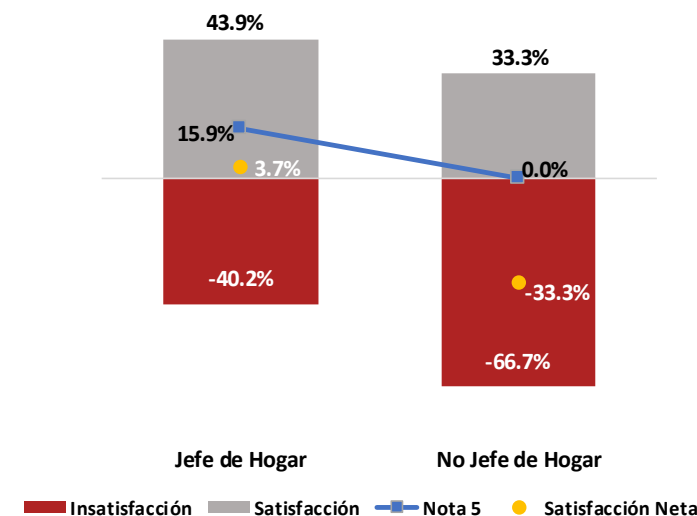


EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

En una escala de 1 a 7, ¿cómo evalúa la atención del Ministerio en relación a la respuesta en relación a la obtención del arriendo? – Según Escolaridad (N = 91)



En una escala de 1 a 7, ¿cómo evalúa la atención del Ministerio en relación a la respuesta en relación a la obtención del arriendo? – Según Jefe(a) de Hogar (N = 91)



Considerando los niveles de escolaridad de los(as) encuestados(as), los niveles de insatisfacción más altos se concentran en los grupos más educados. No obstante, quienes presentan enseñanza básica incompleta y enseñanza media incompleta, también presentan niveles de insatisfacción por sobre el 40%

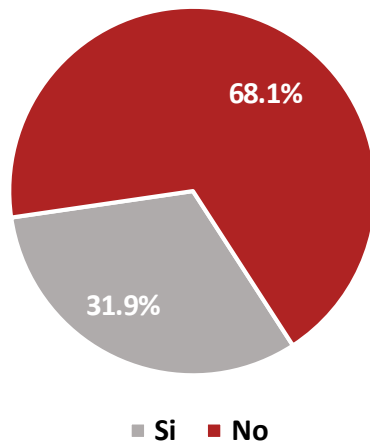
Al observar la variable jefe(a) de hogar, se observa que quienes no son jefes(as) de hogar se presentan más insatisfechos con la atención del Ministerio en relación a la respuesta de obtención de arriendo (66,7% de insatisfacción versus un 40,2% correspondiente a los(as) Jefes(as) de Hogar. .



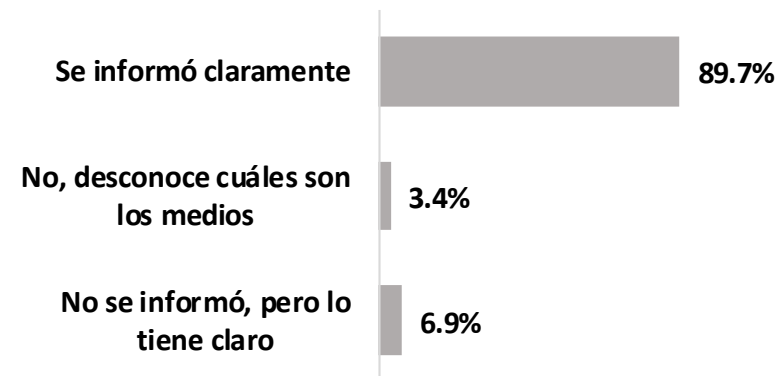
EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

¿Obtuvo el arriendo de inmueble fiscal que estaba tramitando?

(N = 91)



En una escala de 1 a 4, donde 1 es muy en desacuerdo y 4 es muy de acuerdo, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? (N = 29)



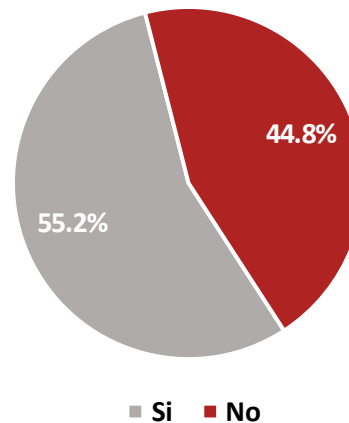
En lo que respecta a la identificación de **la obtención del arriendo**, un 68,1% señala que no lo obtuvieron . De ellos(as) un 89,7% señala que se le informó claramente, mientras el restante 10,3% declara desinformación en relación a las razones de la respuesta.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

¿Usted conoce la plataforma on-line destinada para el pago del arriendo?

(N = 29)



En lo relativo al conocimiento de la plataforma on line destinada al pago del arriendo, un 55,2% de la población encuestada señala conocer dicha plataforma, lo que duplica a la cantidad de personas que declaró conocerla en el año 2018.



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

En una escala de 1 a 7, ¿qué nota le pone al servicio de pago online? (N = 16)

Promedio

6,1

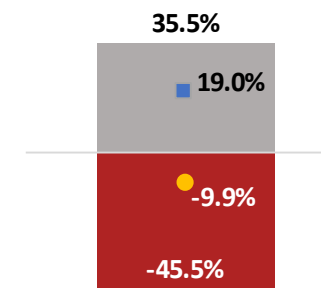
¿Cuál fue la respuesta que le dieron? (N = 75)

Se encontraba en proceso de trámite

Dificultades debido a bajos ingresos

Problemas en la documentación entregada

En una escala de 1 a 7, ¿cuán satisfecho/a se encuentra con el tiempo de espera entre el inicio de la solicitud y/o trámite y la respuesta que le dieron? (N = 29)



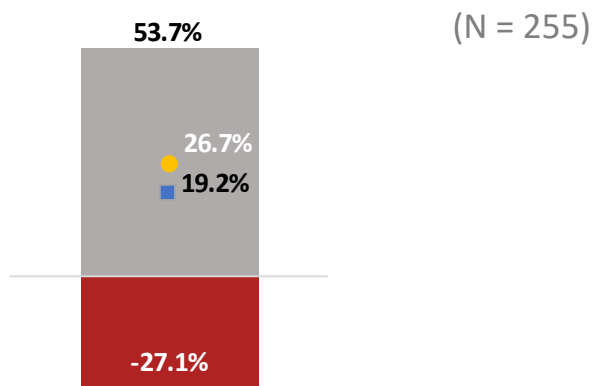
Satisfacción con el tiempo de espera entre el inicio y respuesta de la solicitud/trámite

■ Insatisfacción ■ Satisfacción ■ Nota 5 ● Satisfacción Neta

En lo que refiere a la satisfacción con el tiempo de espera entre el inicio y respuesta de la solicitud o trámite, un 45,% se encuentra insatisfecho.

EVALUACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

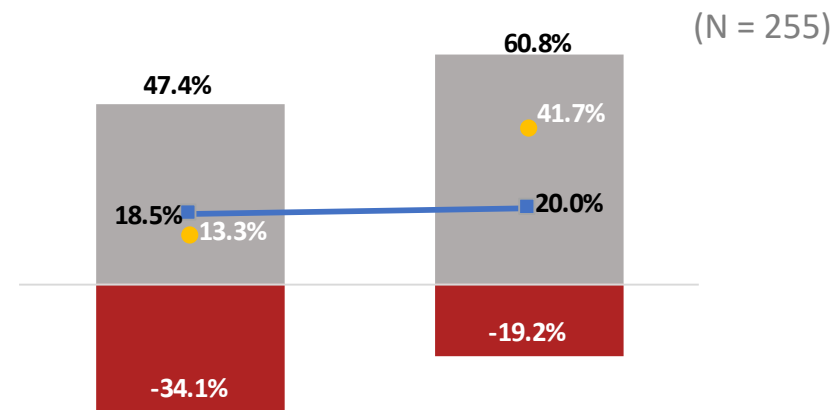
En relación a **TODO** el proceso de atención telefónica (Atención y Respuesta entregada), ¿Cómo evalúa la atención del servicio de Bienes Nacionales?



Evaluación de todo el proceso de atención telefónica

■ Insatisfacción ■ Satisfacción ■ Nota 5 ● Satisfacción Neta

En relación a **TODO** el proceso de atención telefónica (Atención y Respuesta entregada), ¿Cómo evalúa la atención del servicio de Bienes Nacionales? – Según Sexo



Hombre Mujer

■ Insatisfacción ■ Satisfacción ■ Nota 5 ● Satisfacción Neta

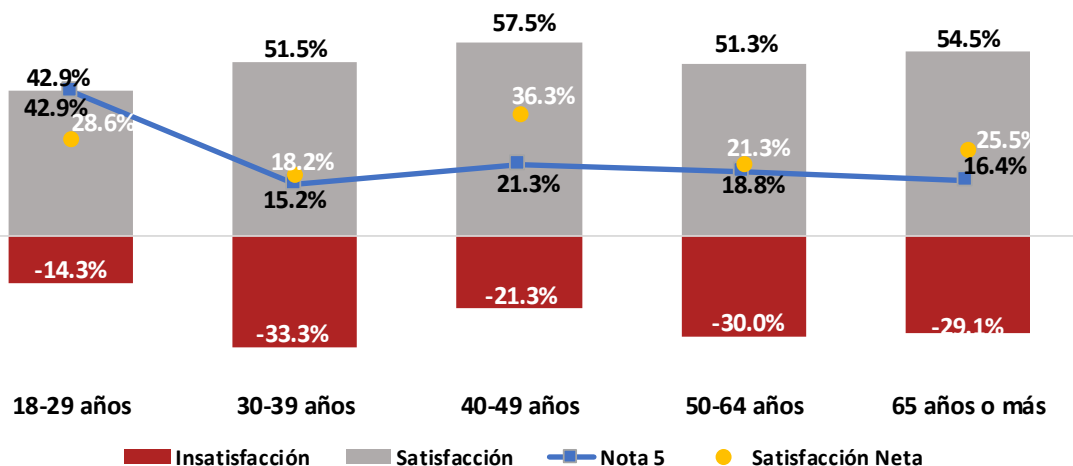
En relación a la evaluación de **todo el proceso** de atención telefónica, se presenta una satisfacción neta de un 26,7%.

La desagregación **por sexo** de este nivel de percepción da cuenta que los hombres se muestran más insatisfechos que las mujeres, quienes, por el contrario, se muestran más satisfechas con todo el proceso de atención telefónica.

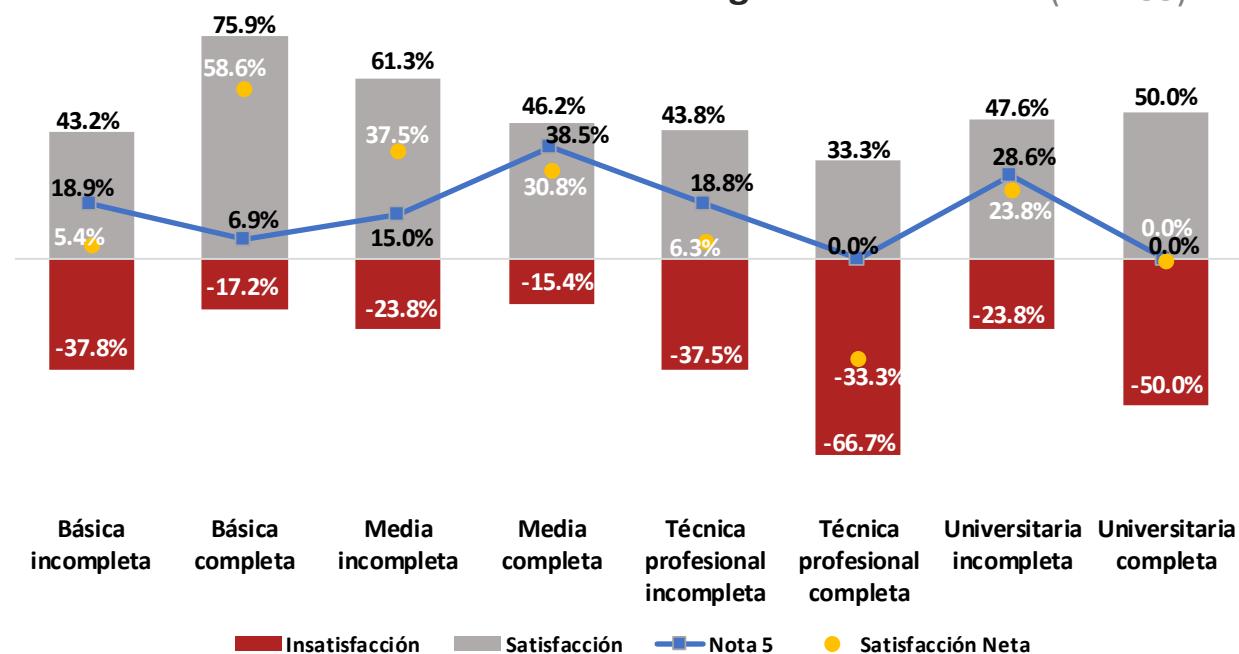
EVALUACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

En relación a TODO el proceso de atención telefónica (Atención y Respuesta entregada), ¿Cómo evalúa la atención del servicio de Bienes Nacionales? – Según Edad

(N = 255)



En relación a TODO el proceso de atención telefónica (Atención y Respuesta entregada), ¿Cómo evalúa la atención del servicio de Bienes Nacionales? – Según Escolaridad (N = 255)



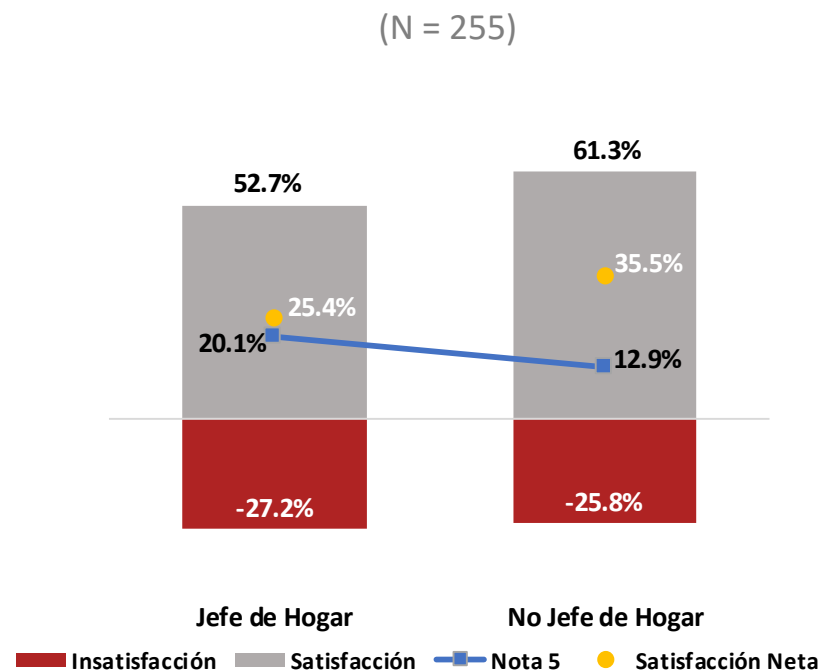
La desagregación por **edad**, da cuenta que es en el tramo de 40 a 49 años en donde se ubica el mayor nivel de satisfacción con un 57,5%, mientras que en el tramo de los(as) 18 a 29 años se ubica el mayor porcentaje de insatisfacción con un 42,9%.

La desagregación por **nivel educacional** da cuenta que aquellos(as) usuarios(as) con educación técnico profesional completa son quienes presentan el mayor nivel de insatisfacción con un 66,7%, mientras que los(as) usuarios(as) con estudios básicos completos son los(as) más satisfechos con un 75,9%.



EVALUACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

En relación a TODO el proceso de atención telefónica (Atención y Respuesta entregada), ¿Cómo evalúa la atención del servicio de Bienes Nacionales? – Según Jefe(a) de Hogar



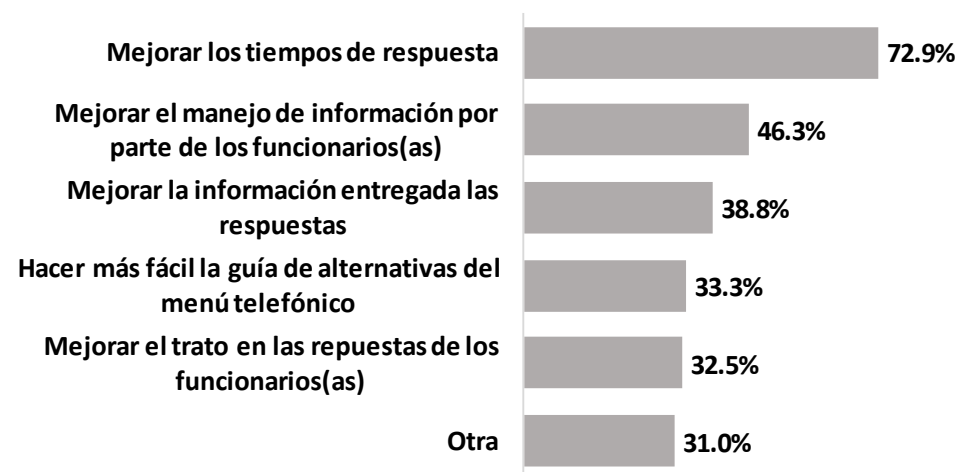
No se observan diferencias significativas en relación a los niveles de insatisfacción entre jefes(as) de hogares y no jefes(as) de hogares. No obstante, se observan diferencias en relación a los niveles de satisfacción, donde los(as) no jefes(as) de hogar se presentan levemente más satisfechos (61,3% en contraposición a un 52,7% correspondiente a los(as) Jefes(as) de Hogar).



EVALUACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

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

(N = 255)



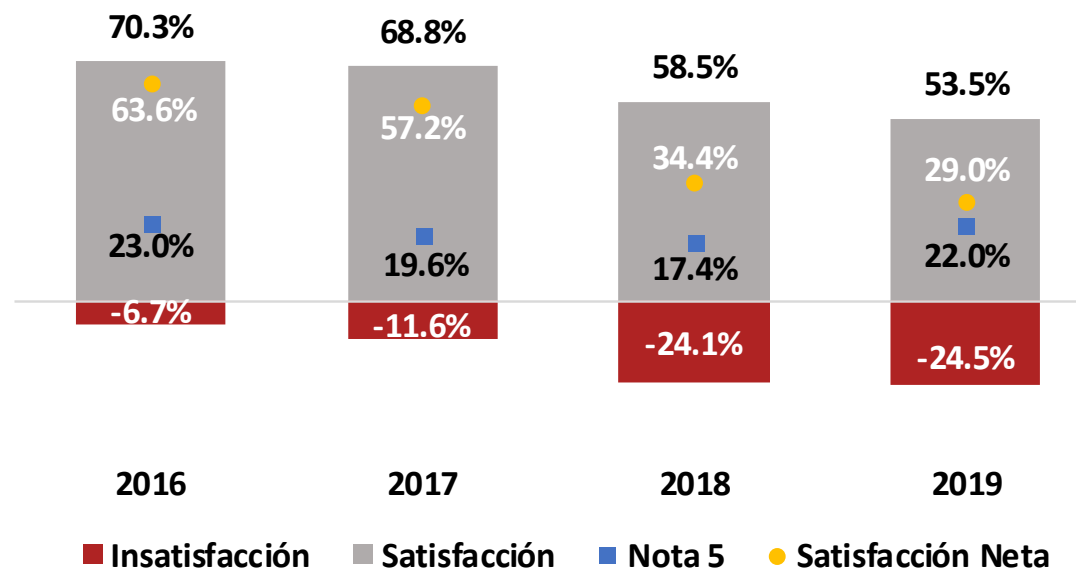
Finalmente, en relación a las recomendaciones o sugerencias de mejora del servicio entregado, en primer lugar se propone **mejorar los tiempos de respuesta** (72,9%), seguido por **mejorar el manejo de información por parte de los(as) funcionarios(as)** (46,3%) y seguido por **mejorar la información entregada con las respuestas** (38,8%). Nuevamente, en la misma línea de lo observado en otras divisiones y canales, la gestión y manejo de la información, a nivel de los(as) funcionarios(as), como la disposición y entrega de la misma a los(as) usuarios(as) es fundamental para asegurar niveles de satisfacción más altos.



Análisis comparativo



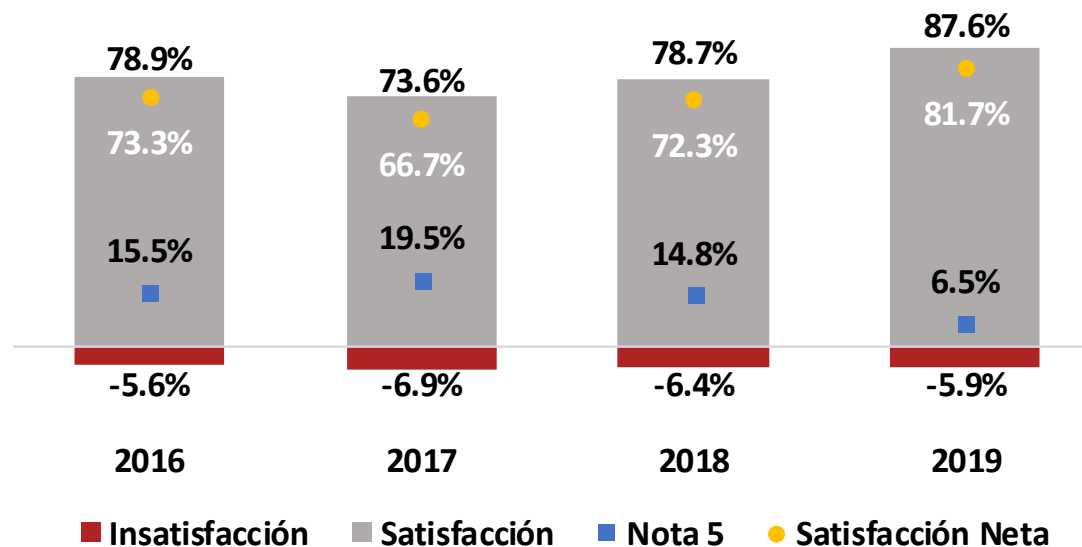
INDICADORES GENERALES DE SIAC TELEFÓNICO



En lo que respecta a la evaluación general de SIAC telefónico del Ministerio, se observa que el nivel de satisfacción se mantiene en tramos altos, aunque entre el año 2018 y 2019, se ha tendido a la baja, presentando el máximo histórico de insatisfacción y una baja en la satisfacción neta con el servicio. Como se ha visto con anterioridad, esta baja se relaciona con la evaluación de la información entregada y, en algunos casos, con el trato de los(as) funcionarios(as) del canal telefónico, sobre lo cual se pueden establecer estrategias de mejora, a partir de capacitaciones, que consideren un enfoque de género.



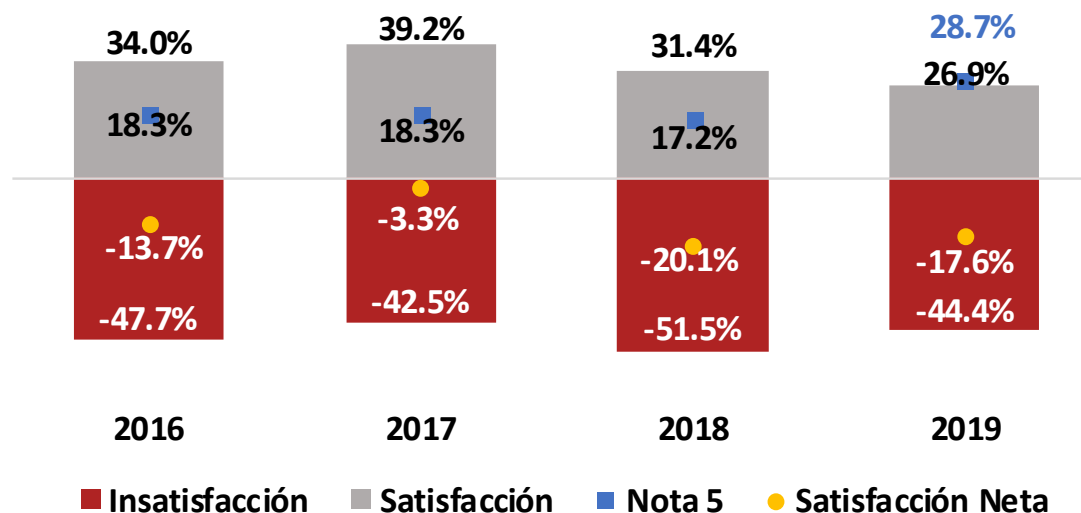
INDICADORES GENERALES DE SIAC PRESENCIAL



En lo que respecta a la evaluación general de SIAC presencial del Ministerio, se observa que el nivel de satisfacción se mantiene en tramos altos, considerando que SIAC presencial es el canal mejor evaluado del Ministerio. Más aún, se observa una leve baja de la insatisfacción en relación al año 2018, y un alza importante en la satisfacción de los(as) usuarios(as) y la satisfacción neta de los(as) mismos(as).



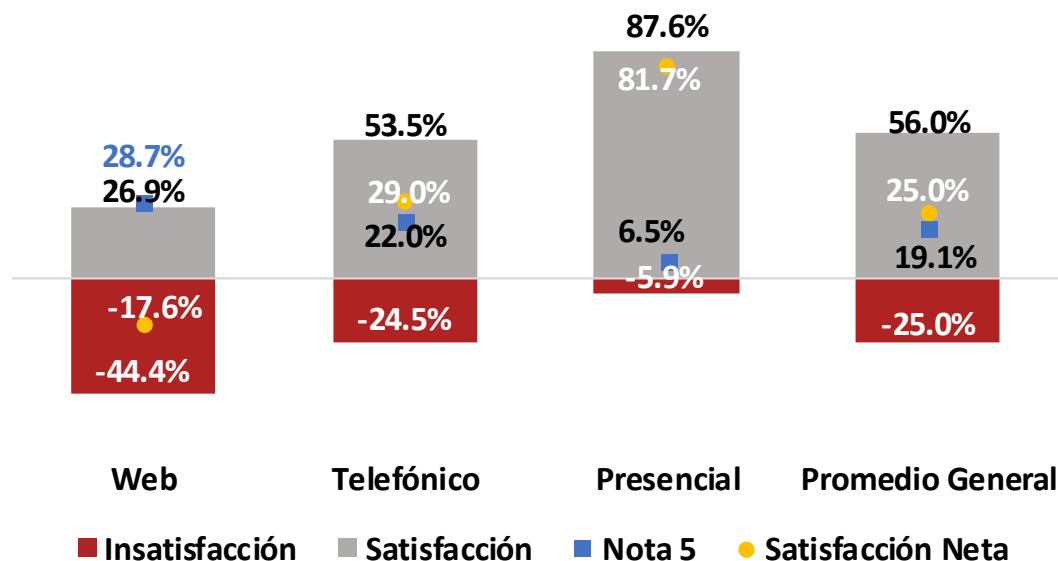
INDICADORES GENERALES DE SIAC WEB



En lo que respecta a la evaluación general de SIAC Web del Ministerio, se observa que el nivel de insatisfacción se mantiene en tramos altos, presentando una leve disminución de la insatisfacción entre 2018 y 2019. Es importante considerar en este punto que muchos de los aspectos de la insatisfacción con SIAC Web refieren a aspectos operativos de la página web, como la disposición de la información y la facilidad para encontrarla. Por otra parte, otros aspectos que se vinculan con la insatisfacción se relacionan con los tiempos de demora de los trámites.



INDICADOR GENERAL – TODOS los canales

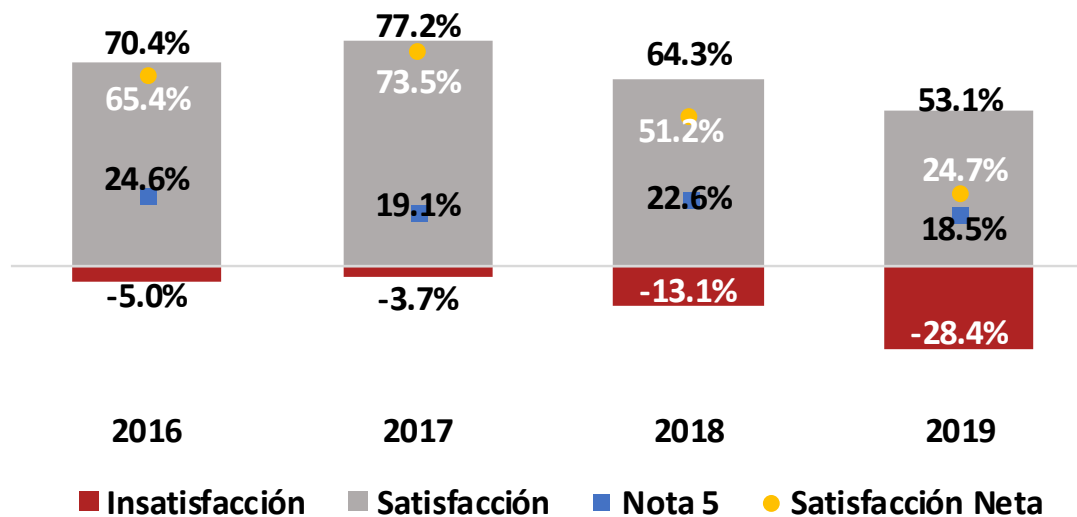


En lo que respecta a la evaluación general de SIAC de todos los canales disponibles de comunicación con el Ministerio, se observa claramente cómo el canal web es el peor evaluado, seguido por el telefónico, en contraposición al presencial, que es el canal con mejores porcentajes de satisfacción (87,6%) y menores niveles de insatisfacción (5,9%).

No obstante, comparando con el año anterior, el canal web presenta un descenso en la insatisfacción de 7,1% y un incremento de la satisfacción en un 5,5%. En la misma línea, el canal presencial también presenta una disminución de la insatisfacción (0,5%) y un aumento de la satisfacción (10,9%). El canal telefónico, en cambio, permanece estable en sus niveles de insatisfacción, pero presenta una baja en sus niveles de satisfacción, concentrando en el año 2019 más casos que otorgan nota 5 al servicio.



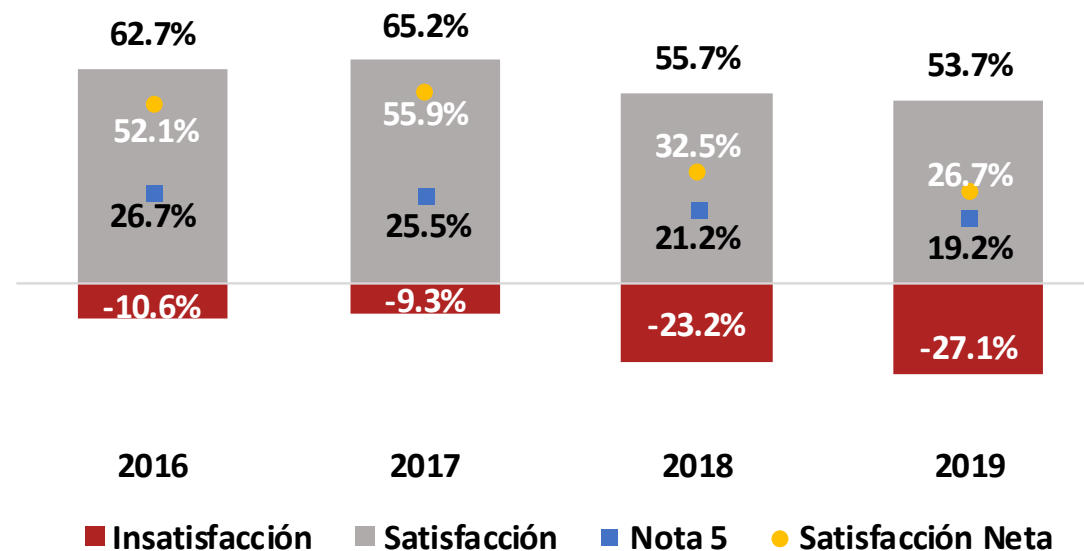
INDICADORES GENERALES DCPR



En lo que respecta a la evaluación general de la DCPR del Ministerio, se observa que el nivel de insatisfacción se mantiene en tramos altos, presentando un importante aumento de la insatisfacción entre 2018 y 2019. Esta insatisfacción, se ha visto, se ve determinada en gran parte por la demora percibida en la concreción de los resultados esperados de los trámites iniciados.



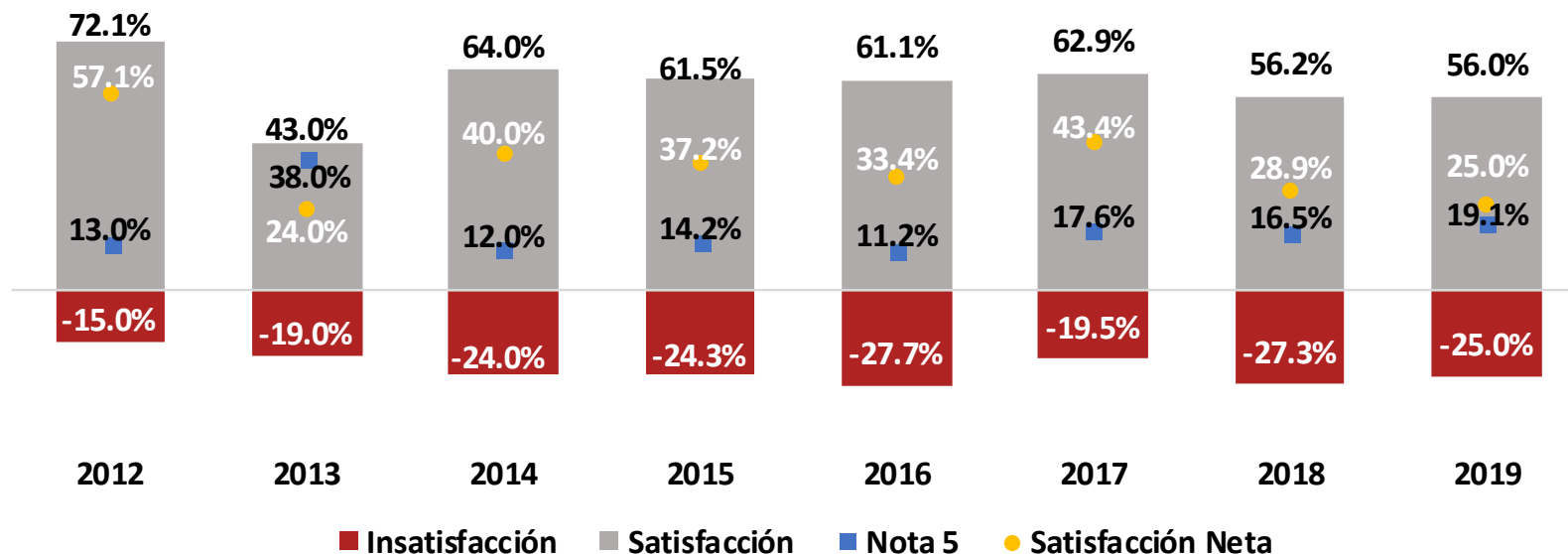
INDICADORES GENERALES DBN



En lo que respecta a la evaluación general de la DBN del Ministerio, se observa que el nivel de insatisfacción se mantiene en tramos altos, presentando un aumento de un 5% en la insatisfacción entre 2018 y 2019. Se presenta una leve mejoría en relación a la DCPR, en términos de la insatisfacción, pero se encuentra por debajo de la DCPR para efectos de la satisfacción. Dado que se ha identificado la relevancia de la demora de los trámites en la percepción de satisfacción, tanto DCPR como DBN se ven afectados por esta situación en términos de la evaluación del servicio prestado.



INDICADORES GENERALES ANUALES



En lo que respecta a los indicadores generales anuales, se observa que el nivel de insatisfacción se mantiene entre el año 2018 y 2019, al igual que los niveles de satisfacción. En cuanto a la satisfacción neta, sin embargo, se observa un descenso de 3% entre el año anterior y esta medición.



Informe de género



INTRODUCCIÓN

¿Por qué promover una mirada de género?

“No podemos seguir dejando que el mecanismo nacional de las mujeres sea el único responsable de la aplicación de la Plataforma de Beijing. El mecanismo es impulsor, promotor, coordinador, articulador, pero son los(as) Estados los(as) responsables. Requerimos que toda la infraestructura del Ejecutivo, del Parlamento, del poder local esté permeada por estas responsabilidades” (Magaly Pineda, CEPAL)

Dentro de las metas establecidas en los(as) Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) adoptadas por Chile en el año 2015, se establece el objetivo específico de lograr la igualdad entre géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas, en distintos ámbitos de desarrollo. Parte del trabajo que se ha realizado en este marco, es el de instalar de forma transversal en todas las políticas públicas metas asociadas a la promoción de la igualdad de género. El Ministerio de Bienes Nacionales ha hecho un esfuerzo sistemático por promover un enfoque de género y no discriminación en sus servicios, realizando seminarios y actividades de formación con Perspectiva de Género a funcionarios/as municipales y de otros servicios públicos. Este informe busca dar cuenta de cómo estos esfuerzos se plasman a partir de los(as) datos levantados para las distintas divisiones y canales de información establecidos.

IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL DE los(as) usuarios(as) Y USUARIAS

SEXO	46,5% son mujeres	53,5% son hombres
EDAD	45,2% tienen entre 50 y 64 años	38,3% tienen entre 50 y 64 años
NIVEL EDUCACIONAL	40,9% tienen educación media incompleta	26,2% tienen educación media incompleta
RECIBE SUELDO	36,6% recibe un sueldo	64,5% recibe un sueldo
Jefe(a) de Hogar	78,5% indica ser Jefe(a) de Hogar	94,4% indica ser Jefe(a) de Hogar
ALFABETIZACIÓN DIGITAL	<ul style="list-style-type: none">• 41,9% cuenta con acceso a un computador• 43% cuenta con acceso a internet• 64,5% cuenta con acceso a un celular con internet	<ul style="list-style-type: none">• 42,1% cuenta con acceso a un computador• 46,7% cuenta con acceso a internet• 64,5% cuenta con acceso a un celular con internet



INDICADORES QUE PRESENTAN DIFERENCIAS POR SEXO

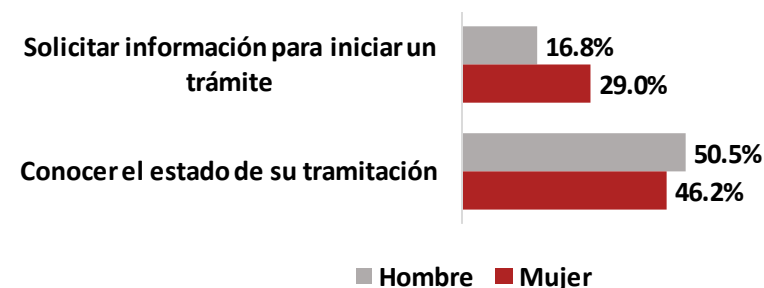
¿Cómo obtuvo la información necesaria para iniciar el trámite o solicitud por la página web?

(N = 200)



Pensando en las veces que se ha contactado con el Ministerio de Bienes Nacionales por teléfono, ¿por qué motivo lo ha hecho?

(N = 200)



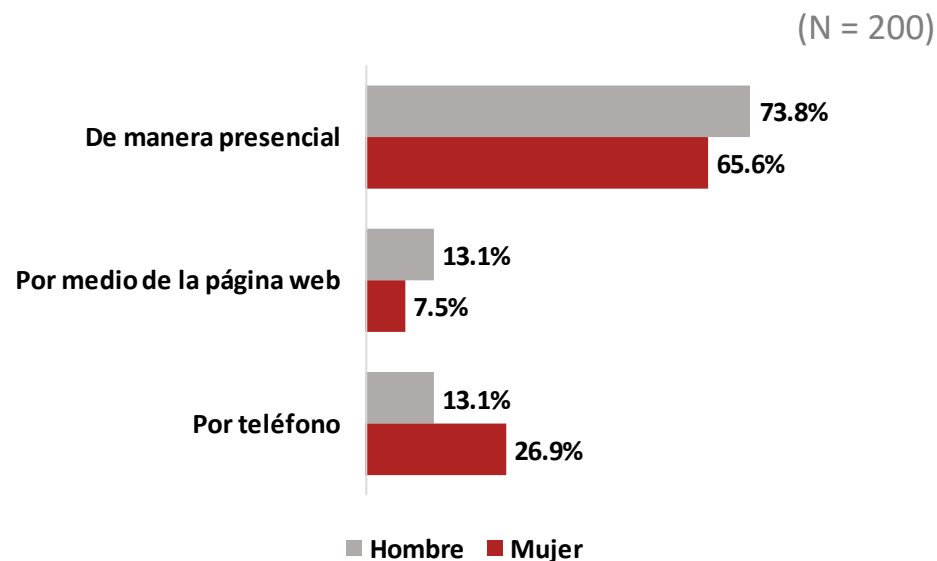
En relación a SIAC Telefónico, se observa una leve diferencia al mirar la variable de género, en cuanto los hombres prefieren en un porcentaje mayor asistir a la oficina del Ministerio. Por otra parte, se observa que las mujeres duplican a los hombres en la alternativa **me dieron la información en otra institución**, lo que puede dar cuenta de un resultado transversal a nivel de servicio público de activación de una red de apoyo de la cual las mujeres participan.

Se observan también diferencias significativas en relación al género, en cuanto a la **solicitud de información para iniciar un trámite**, no obstante no se observan estas diferencias para efectos de conocer el estado de tramitación de los(as) mismos.

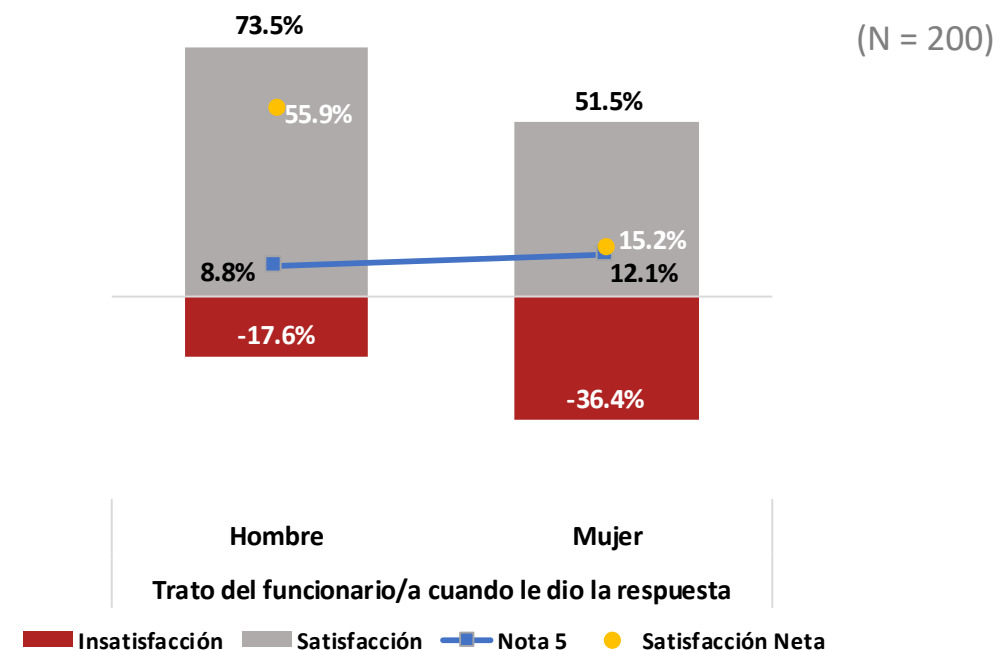


INDICADORES QUE PRESENTAN DIFERENCIAS POR SEXO

¿Qué medio prefiere para hacer trámites o consultas?



Al momento en que el Ministerio le entregó la respuesta a su solicitud, ¿cómo evalúa los siguientes aspectos?



Siguiendo con SIAC Telefónico, nuevamente los hombres declaran **contactarse con el Ministerio de Bienes Nacionales** de manera presencial como primera preferencia (73,8% para hombres y 65,6% en el mismo ítem para mujeres). Por otra parte, si bien los hombres declaran utilizar más la página web, las mujeres duplican a los hombres en términos del uso del canal telefónico.

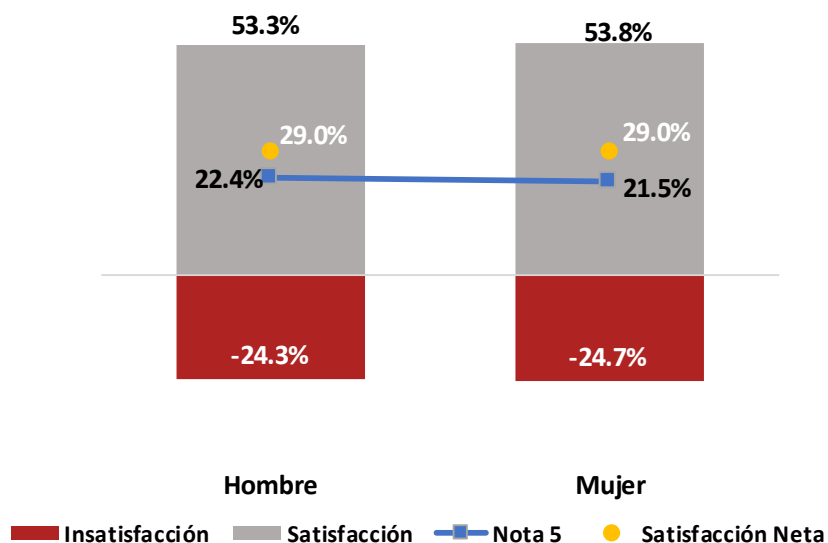
En relación al trato del funcionario(a) cuando le dio la respuesta, las mujeres se presentan evidentemente más insatisfechas, con un 36,4% de insatisfacción, mientras los hombres se encuentran más satisfechos, con un 73,5% de satisfacción. La satisfacción neta de hombres es de un 55,9% mientras la de las mujeres es de solo un 15,2%.



SATISFACCIÓN GENERAL POR SEXO

En relación a TODO el proceso de atención telefónica (Atención y Respuesta entregada), ¿Cómo evalúa la atención del servicio de Bienes Nacionales?

(N = 200)



Siguiendo con SIAC Telefónico, si bien se han observado algunas diferencias de género, vinculadas a los canales preferidos de contacto o a la evaluación de la información disponible y entregada, al evaluar la satisfacción con TODO el proceso de atención telefónica, no se observan diferencias significativas de género; más aún ambos tienen un 29% de satisfacción neta.

Este resultado es consistente con el obtenido en la medición realizada el año 2018, donde se observó un porcentaje de insatisfacción de un 24,1% tanto en hombres como mujeres.

IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL DE los(as) usuarios(as) Y USUARIAS

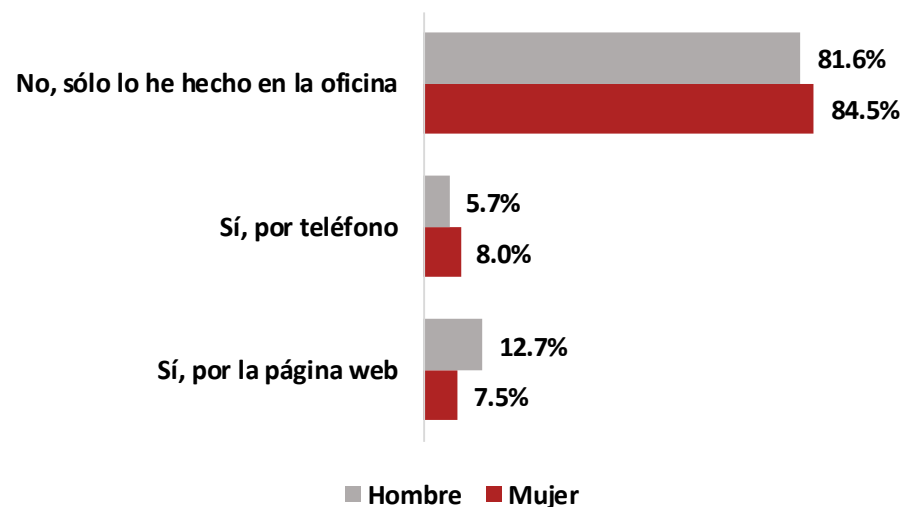
SEXO	51,2% son mujeres	48,8% son hombres
EDAD	33,4% tienen entre 50 y 64 años	36% tienen entre 50 y 64 años
NIVEL EDUCACIONAL	31,6% tienen educación media completa	27% tienen educación media completa
RECIBE SUELDO	49,6% recibe un sueldo	65,3% recibe un sueldo
Jefe(a) de Hogar	61,3% indica ser Jefe(a) de Hogar	82,9% indica ser Jefe(a) de Hogar
ZONA	53,6% indica vivir en zona urbana	51,5% indica vivir en zona rural
ALFABETIZACIÓN DIGITAL	<ul style="list-style-type: none">41,9% cuenta con acceso a un computador43% cuenta con acceso a internet64,5% cuenta con acceso a un celular con internet	<ul style="list-style-type: none">42,1% cuenta con acceso a un computador46,7% cuenta con acceso a internet64,5% cuenta con acceso a un celular con internet



INDICADORES QUE PRESENTAN DIFERENCIAS POR SEXO

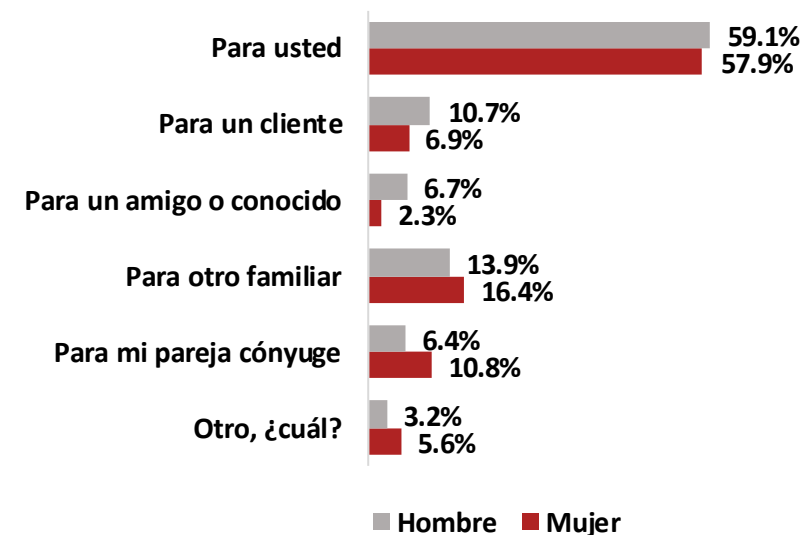
El trámite que vino a hacer en esta oportunidad, ¿lo ha hecho por otros canales de atención del Ministerio?

(N = 773)



¿Para quién realizó este trámite o solicitud?

(N = 779)



En relación a SIAC Presencial, tanto hombres como mujeres declaran no haber utilizado otro canal. Entre quienes declaran haber utilizado otro canal, nuevamente se observa una tendencia mayor de hombres que declaran utilizar el canal web, mientras que las mujeres presentan una leve tendencia a preferir como canal alternativo el canal telefónico.

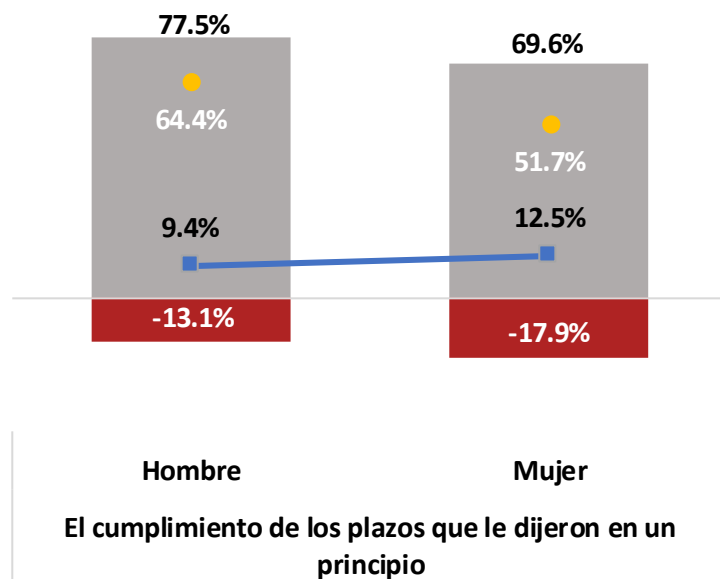
Se observan algunas diferencias al observar, considerando la variable género **para quién están realizando el trámite**, donde se ve una leve tendencia de mujeres realizando trámites para sus parejas o cónyuges (10,8%), o para otros familiares (16,4%), mientras más hombres declaran estar realizando el trámite para sí mismos (59,1%) o para un cliente (10,7%).



INDICADORES QUE PRESENTAN DIFERENCIAS POR SEXO

Pensando en la respuesta que le dieron en esta visita a las oficinas del Ministerio, ¿con qué nota califica los siguientes elementos de la respuesta que le dieron?

(N = 703)



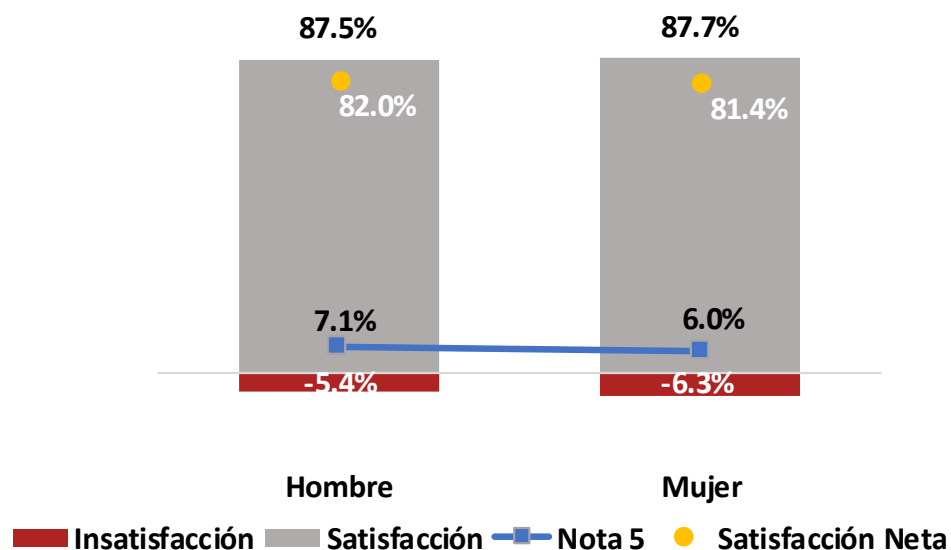
Continuando con SIAC Presencial, se observa que los hombres se encuentran más satisfechos **con el cumplimiento de los plazos que les dijeron en un principio** (77,5%) en comparación a las mujeres (69,6%). Esto representa un incremento de la insatisfacción a nivel general, en cuanto en el año 2018, hombres y mujeres presentaban un nivel de insatisfacción del 6%. Es importante recordar, por otra parte, que se ha identificado que existe una tendencia mayor de las mujeres Jefas de Hogar a utilizar este canal –y en algunos casos, correspondiendo a trámites para terceros- lo que puede incidir en esta insatisfacción mayor en mujeres en relación al cumplimiento de los plazos.

■ Insatisfacción ■ Satisfacción — Nota 5 ● Satisfacción Neta



SATISFACCIÓN GENERAL POR SEXO

En relación a **TODO** el proceso de atención (Atención y Respuesta entregada), ¿Cómo evalúa la atención del servicio de Bienes Nacionales? (N = 749)



En relación a la evaluación de **TODO el proceso de atención**, se presenta un porcentaje de insatisfacción similar entre hombres (5,4% y mujeres (6,3%), recordando que el medio presencial es el canal mejor evaluado a nivel del proceso completo. Por otra parte, la satisfacción neta de hombres y mujeres es muy cercana, al igual que los niveles de satisfacción.

IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL DE los(as) usuarios(as) Y USUARIAS

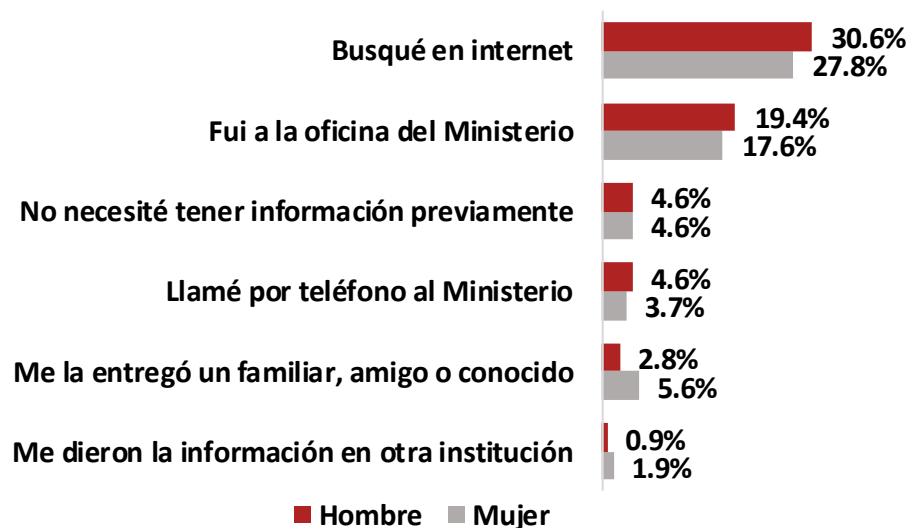
SEXO	46,9% son mujeres	53,7% son hombres
EDAD	30% tienen entre 30 y 39 años	31% tienen entre 50 y 64 años
NIVEL EDUCACIONAL	48% tienen educación universitaria completa	39,7% tienen educación universitaria completa
RECIBE SUELDO	62% recibe un sueldo	69% recibe un sueldo
Jefe(a) de Hogar	60% indica ser Jefe(a) de Hogar	82,8% indica ser Jefe(a) de Hogar
ALFABETIZACIÓN DIGITAL	<ul style="list-style-type: none">90% cuenta con acceso a un computador96% cuenta con acceso a internet98% cuenta con acceso a un celular con internet	<ul style="list-style-type: none">93,1% cuenta con acceso a un computador96,6% cuenta con acceso a internet87,9% cuenta con acceso a un celular con internet



INDICADORES QUE PRESENTAN DIFERENCIAS POR SEXO

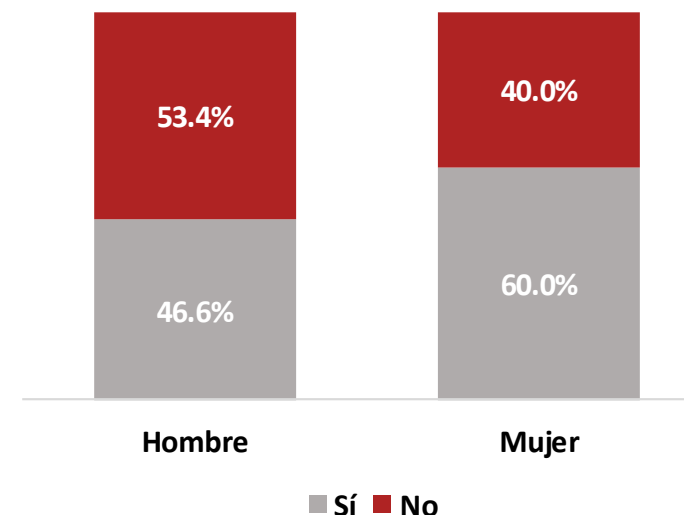
¿Cómo obtuvo la información necesaria para iniciar el trámite o solicitud por la página web? – Según Sexo

(N = 108)



¿Usted ha visto el módulo de preguntas frecuentes que se encuentra en la página web del Ministerio de Bienes Nacionales? – Según Sexo

(N = 108)



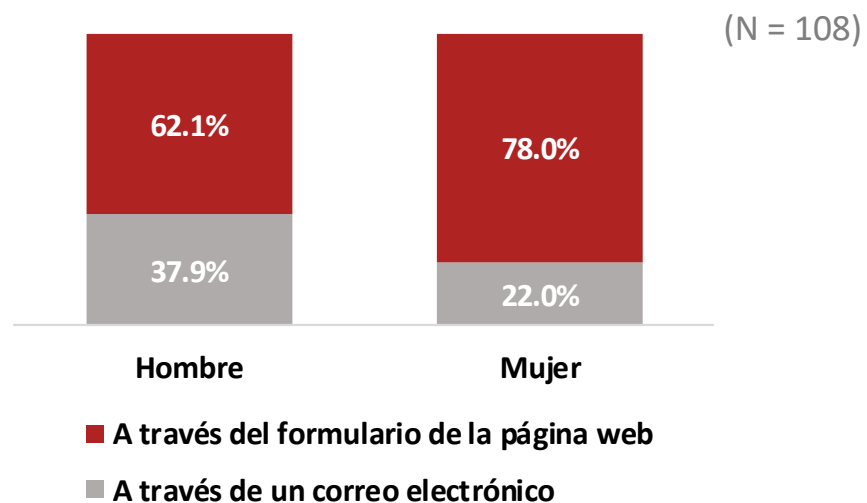
En relación a SIAC Web, no se observan diferencias significativas en términos de los(as) medios utilizados para obtener información sobre cómo iniciar un trámite o solicitud por la página web, si bien se observa una leve tendencia en mujeres a ser referenciadas por algún familiar, amigo o conocido (5,6%).

En cuanto al módulo de preguntas frecuentes, las mujeres lo han notado en un 60%, en contraposición a un 46,6% de los hombres.

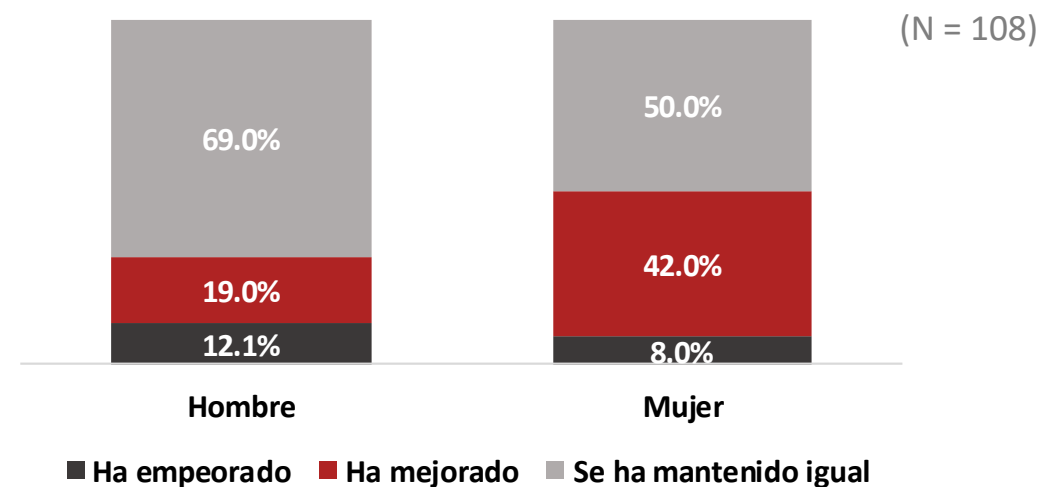


INDICADORES QUE PRESENTAN DIFERENCIAS POR SEXO

Ahora, considerando la última vez que se contactó vía web con el Ministerio para buscar información sobre un trámite y/o solicitud, ¿cómo lo hizo? – Según Sexo



Y evaluando el proceso de atención en relación al inicio de su trámite o solicitud (consulta), ¿usted considera que el servicio ha mejorado, se ha mantenido o ha empeorado? – Según Sexo



Uno de los(as) puntos relevantes observados en SIAC Web es las vías de contacto que utilizan los(as) usuarios(as) en ese medio, donde a nivel general se observaba una tendencia a preferir el uso de formulario web por sobre la comunicación a través de un correo electrónico. Sin embargo, al observar esta variable considerando la variable género, se evidencia que las mujeres son quienes declaran en una proporción mayor utilizar este tipo de formulario de contacto (78%) por sobre los hombres, que declaran utilizar más el correo electrónico (37,9% de los hombres, en contraposición al 22% de las mujeres).

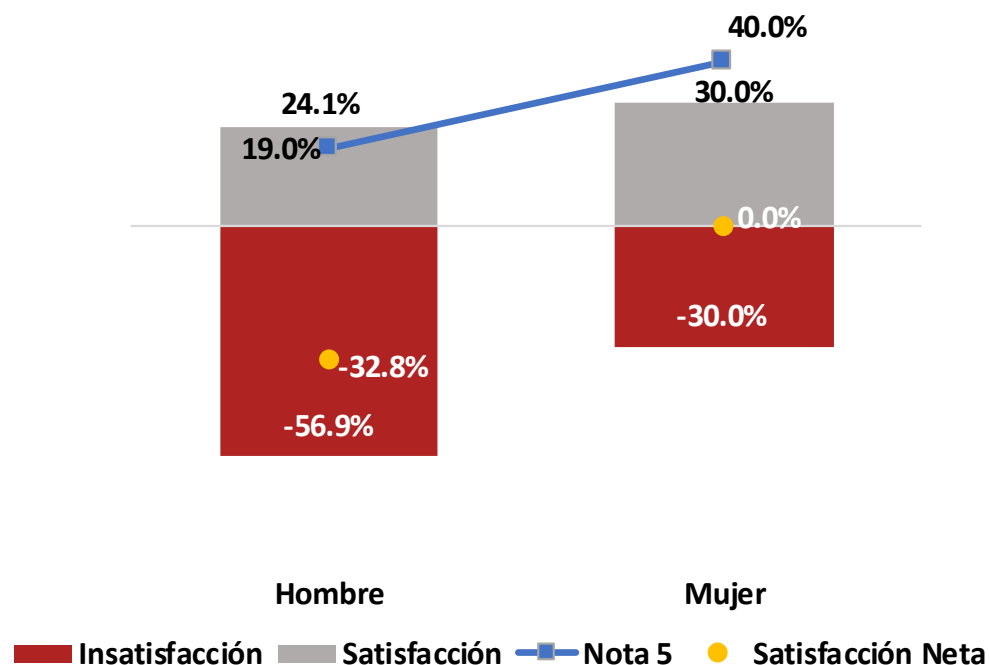
En cuanto a la evaluación de los procesos de atención en relación al inicio de su trámite o consulta, las mujeres evalúan en un porcentaje mayor que ésta ha empeorado. Recordemos que en preguntas anteriores hemos visto que, para otros canales, las mujeres evalúan de peor manera la información disponible y el cumplimiento de los plazos comprometidos, lo que podría estar vinculado con su experiencia al iniciar un trámite o solicitud.



SATISFACCIÓN GENERAL POR SEXO

En relación a TODO el proceso de atención del servicio web, ¿cómo evalúa el servicio web del Ministerio de Bienes Nacionales – Según Sexo

(N = 108)



Considerando todo el proceso de atención del servicio web, la insatisfacción en hombres es evidentemente mayor (56,9%), mientras las mujeres tienden a concentrarse en la nota 5.. Por esta razón, los niveles de satisfacción entre hombres (24,1%) y mujeres (30%) son más parejos.

Se identifica que los hombres utilizan más este canal, y que por otra parte, quienes utilizan más el canal web son de nivel educacional más alto y/o hombres que realizan un trámite para un tercero (cliente), lo que claramente puede incidir en su percepción más insatisfecha del servicio web.

Por otra parte, del resto de los usuarios identificados para este canal, es importante recordar que existe insatisfacción en general con ámbitos del diseño de la página web y la disposición de la información en la misma, lo que no necesariamente se relaciona con aspectos de la atención sino con aspectos prácticos de la accesibilidad de la herramienta web.

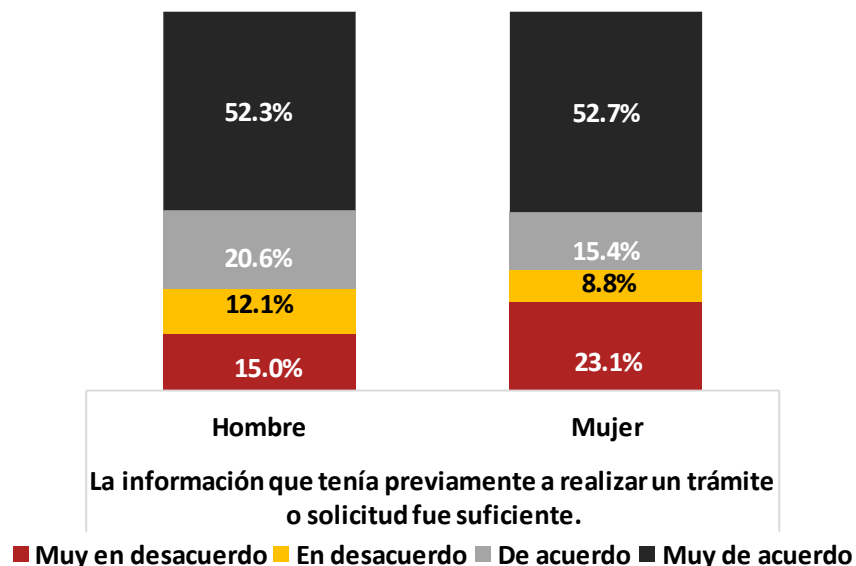
IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL DE los(as) usuarios(as) Y USUARIAS

SEXO	46,9% son mujeres	53,1% son hombres
EDAD	40% tienen entre 50 y 64 años	38% tienen entre 50 y 64 años
NIVEL EDUCACIONAL	33,3% tienen educación media incompleta	29,9% tienen educación media incompleta
RECIBE SUELDO	42,4% recibe un sueldo	59,4% recibe un sueldo
Jefe(a) de Hogar	80% indica ser Jefe(a) de Hogar	95,2% indica ser Jefe(a) de Hogar
ALFABETIZACIÓN DIGITAL	<ul style="list-style-type: none">• 46,1% cuenta con acceso a un computador• 50,3% cuenta con acceso a internet• 70,3% cuenta con acceso a un celular con internet	<ul style="list-style-type: none">• 48,1% cuenta con acceso a un computador• 50,8% cuenta con acceso a internet• 68,4% cuenta con acceso a un celular con internet

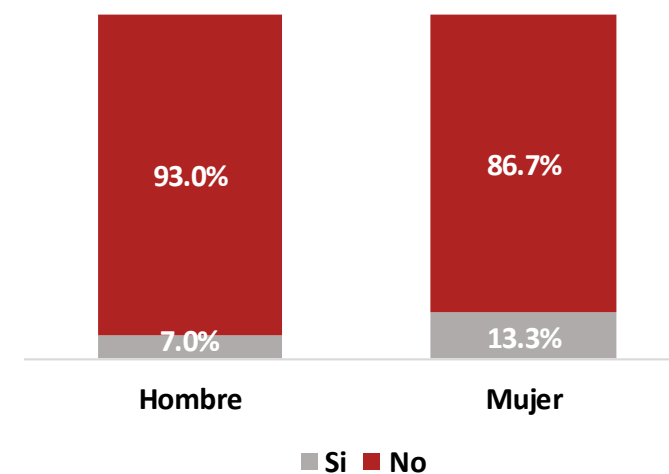


INDICADORES QUE PRESENTAN DIFERENCIAS POR SEXO

En una escala de 1 a 4, donde 1 es muy en desacuerdo y 4 es muy de acuerdo, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? (N = 345)



Antes de contactarse con el Ministerio de Bienes Nacionales, ¿conocía usted la línea 800 de atención telefónica? (N = 355)



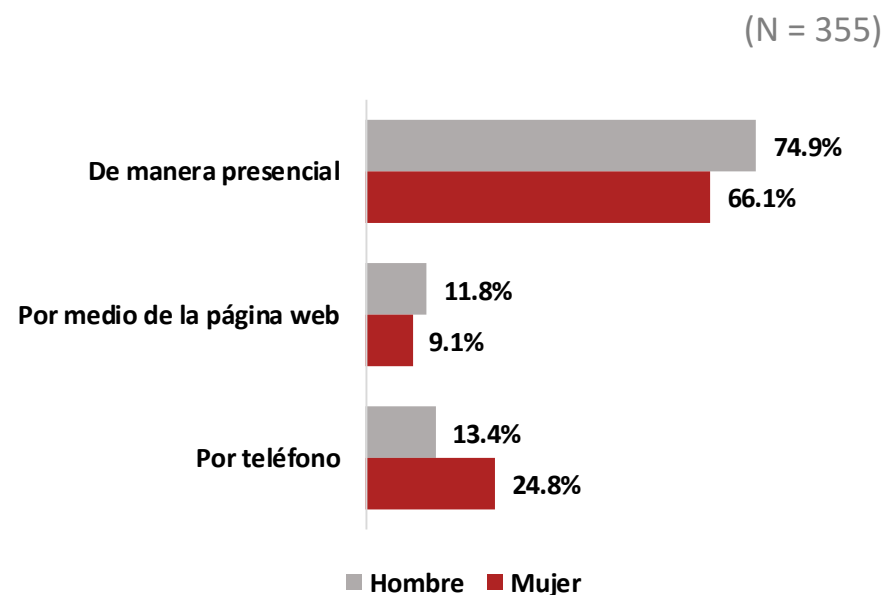
En cuanto a la DCPR, tanto hombres como mujeres se manifiestan en un alto porcentaje de acuerdo o muy de acuerdo con la frase **la información que tenía previamente a realizar un trámite o solicitud fue suficiente.**

En relación a si **conocían la línea 800 de atención telefónica antes de contactarse con el Ministerio de Bienes Nacionales**, las mujeres –que además se ha observado tienden a preferir el canal telefónico en otros servicios- declaran en un porcentaje mayor haberlo conocido (13,3%) en contraposición a los hombres (7%).

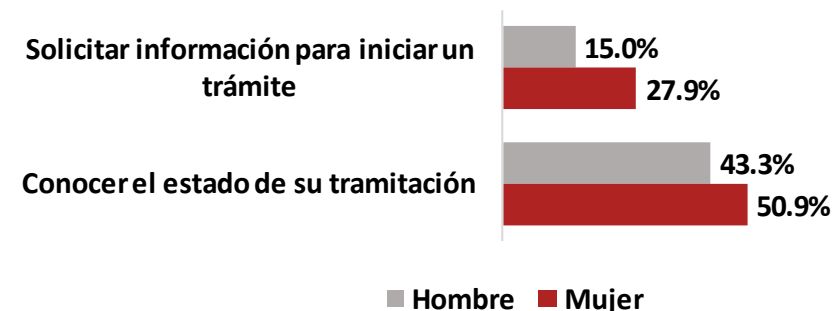


INDICADORES QUE PRESENTAN DIFERENCIAS POR SEXO

¿Qué medio prefiere para hacer trámites o consultas?



Pensando en las veces que se ha contactado con el Ministerio de Bienes Nacionales por teléfono, ¿por qué motivo lo ha hecho? (N = 355)



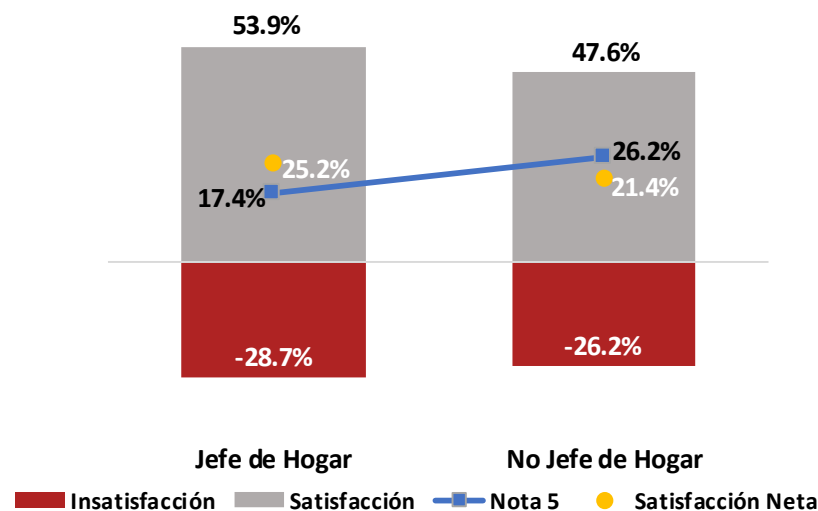
En cuanto a la DCPR, y pensando en **el medio preferido para hacer trámites o consultas**, nuevamente se observa en las mujeres una tendencia a preferir el canal telefónico con posterioridad al canal presencial. Pero en esta oportunidad, el segundo canal de acceso de información preferido por hombres es el telefónico y no el canal web, como se ha evidenciado en otros servicios.

En cuanto a los(as) motivos para contactarse vía telefónica con el Ministerio de Bienes Nacionales, tanto hombres (43,3%) como mujeres (50,9%) declaran haberlo hecho para **conocer el estado de su tramitación**.



SATISFACCIÓN GENERAL POR SEXO

En relación a TODO el proceso de atención telefónica (Atención y Respuesta entregada), ¿Cómo evalúa la atención del servicio de Bienes Nacionales? (N = 355)



En cuanto a la evaluación de TODO el proceso de atención telefónica, en el marco de la DCPR, se observa que la satisfacción neta en hombres es mayor (25,2%) que la de las mujeres (21,4%), sin representar, sin embargo, una diferencia significativa. En línea con esto, los hombres se declaran más satisfechos (53,9%) que las mujeres (47,6%).

A diferencia de SIAC WEB, y más en la línea de lo presentado en SIAC Telefónico, las diferencias, no se observan diferencias significativas por género.

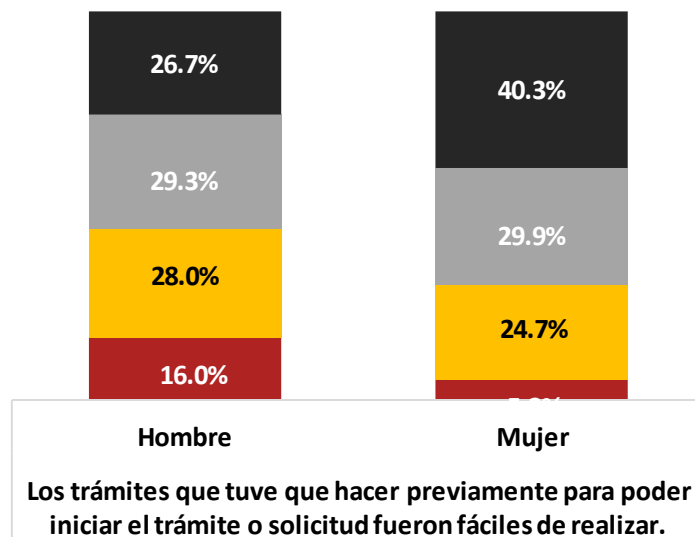
IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL DE los(as) usuarios(as) Y USUARIAS

SEXO	47,1% son mujeres	52,9% son hombres
EDAD	32,5% tienen entre 50 y 64 años	33,3% tienen entre 40 y 49 años
NIVEL EDUCACIONAL	23,7% tienen educación media incompleta	40% tienen educación media incompleta
RECIBE SUELDO	47,5% recibe un sueldo	64,4% recibe un sueldo
Jefe(a) de Hogar	82,5% indica ser Jefe(a) de Hogar	92,6% indica ser Jefe(a) de Hogar
ALFABETIZACIÓN DIGITAL	<ul style="list-style-type: none">• 48,3% cuenta con acceso a un computador• 53,3% cuenta con acceso a internet• 71,7% cuenta con acceso a un celular con internet	<ul style="list-style-type: none">• 51,9% cuenta con acceso a un computador• 57,8% cuenta con acceso a internet• 70,4% cuenta con acceso a un celular con internet



INDICADORES QUE PRESENTAN DIFERENCIAS POR SEXO

En una escala de 1 a 4, donde 1 es muy en desacuerdo y 4 es muy de acuerdo, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? (N = 255)



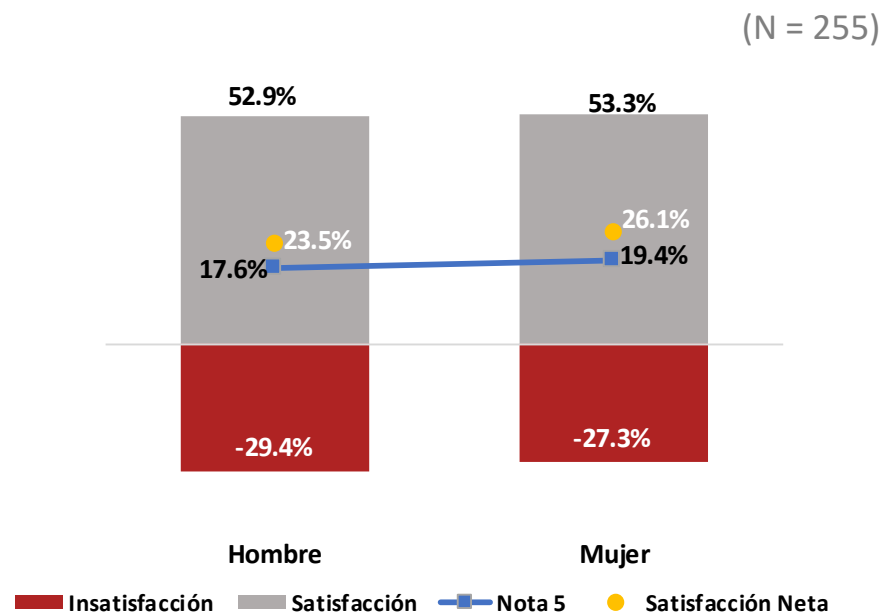
■ Muy en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

En cuanto a la DBN, los hombres se presentan en un 44% en desacuerdo o muy desacuerdo con la frase **los trámites que tuve que hacer previamente para poder iniciar el trámite o solicitud fueron fáciles de realizar**.



SATISFACCIÓN GENERAL POR SEXO

En relación a **TODO** el proceso de atención telefónica (Atención y Respuesta entregada), ¿Cómo evalúa la atención del servicio de Bienes Nacionales?



En cuanto a la evaluación de **TODO** el proceso de atención telefónica de la DBN, incluyendo atención y respuesta entregada, no se observan diferencias significativas entre los niveles de satisfacción de hombres (52,9%) y mujeres (53,3%), así como en sus niveles de insatisfacción, el cual también se presenta parejo, con un 29,4% de insatisfacción en hombres y un 27,3% en el caso de mujeres. :

Al igual que en DCPR, no se observan diferencias significativas por género, si bien las mujeres se presentan levemente más insatisfechas.



CONCLUSIONES

En primer lugar, se observa que tanto hombres como mujeres evalúan satisfactoriamente el canal presencial, sin embargo, las mujeres evalúan peor algunos aspectos de la atención vinculados a los tiempos y su cumplimiento, lo que puede relacionarse con el perfil de mujeres que utiliza el canal.

Por otra parte, los hombres tienden a utilizar más el canal web como medio alternativo y las mujeres tienden más a utilizar el canal telefónico como medio alternativo.

Resulta relevante reforzar los procesos de capacitación de los(as) equipos de forma transversal, de manera que los contenidos disponibles en la página web reflejen los contenidos que entregan en la cotidianidad los(as) funcionarios(os) de las oficinas regionales, y ésta sea coherente con la información que se entrega por el canal telefónica. El generar instancias de transversalización de la información favorece la multicanalidad y además asegura que en todos los canales se acceda a la misma información, siendo ésta la de mayor utilidad posible. Por otra parte, se observa que el canal web es un canal mal evaluado en particular por los hombres, lo que probablemente se ha identificado con las dificultades propias del diseño de este canal.

Por último, se observa que las mujeres hacen en un porcentaje mayor trámites para su marido o cónyuge, y para familiares. En este sentido, es posible que por esta razón, se concentren más mujeres que hombres en los trámites presenciales, y que por esta razón, al sumar el análisis cualitativo y las recomendaciones realizadas al canal presencial, se evidencia que se requieren de algunos espacios que se vinculen con las necesidades de mujeres e hijos(as), así como potencialmente de vinculación con instituciones de la red de apoyo a la mujer. Para el caso de SIAC Telefónico, es llamativa la diferencia por género en la insatisfacción, en cuanto las mujeres son las más insatisfechas, lo que puede dar cuenta de la necesidad de generar capacitaciones con enfoque de género en los(as) funcionarios(as) que atienden este canal.



Planes de mejora

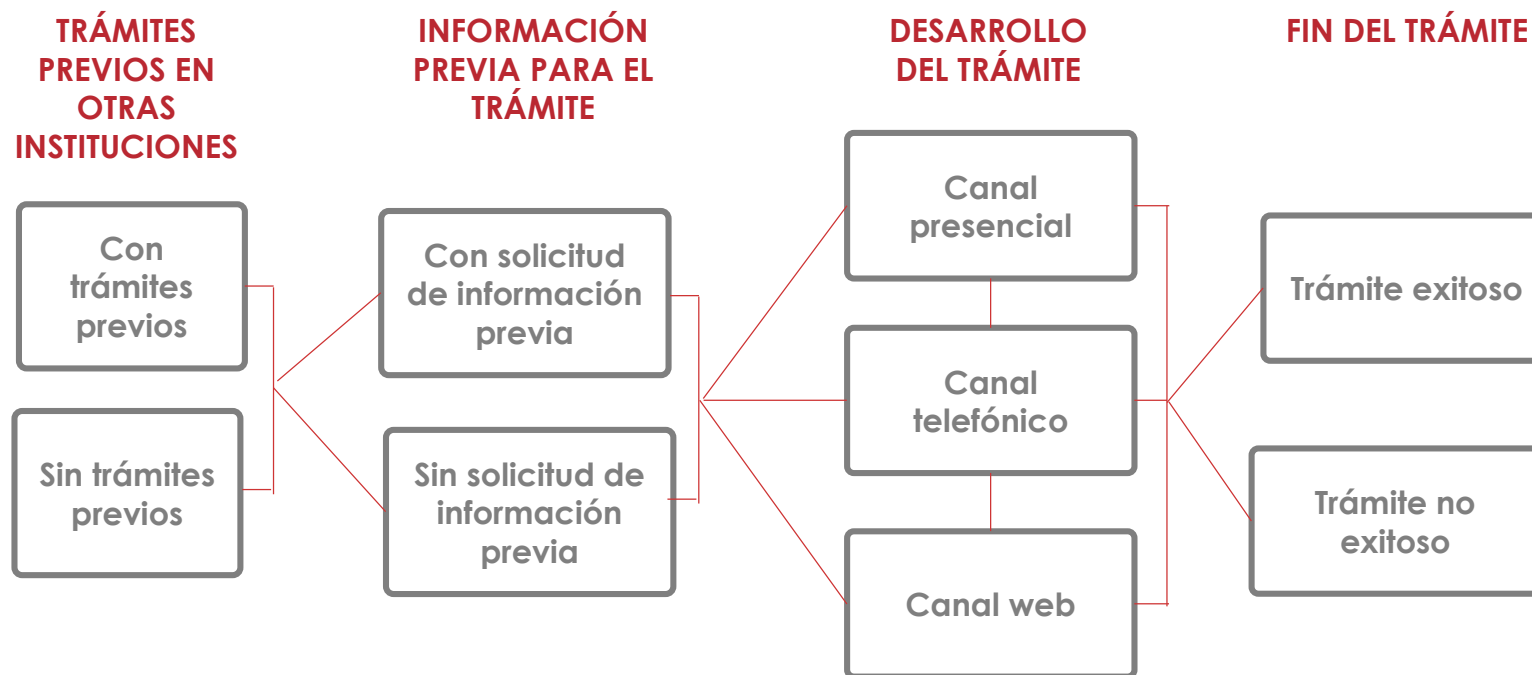


MULTICANALIDAD

Para el desarrollo de los(as) planes de mejora es importante considerar que, si bien se desarrollan según canal de atención, es relevante señalar que hay viajes de atención usuaria que no son por canales únicos, ni tampoco es MBN la única institución que participa de este viaje.

Esto quiere decir que los(as) planes de mejora no necesariamente conducen a efectos directos y relevantes para los(as) usuarios(as) de cada uno de los canales. Puede ocurrir que una mejora en el SIAC no implique que mejore la satisfacción del usuario SIAC porque también realiza trámites previos en otras instituciones o pasa por otros canales. Incluso su satisfacción también puede estar influida por el resultado obtenido.

En razón de lo anterior, los(as) planes de mejora este año se presentan por canal y no por división, ya que las falencias son compartidas y el Ministerio debiera estar alineado en las acciones que implemente para mejorarlas.





CANAL PRESENCIAL

En el contexto de la multicanalidad es relevante comprender a qué está asociada la satisfacción en el caso de cada uno de los canales. Esto es especialmente relevante en el caso del SIAC presencial, considerando que es un sistema que entrega información tanto de la DBN como de la DCPR en una atención que según muestran los datos, sería la preferida por los usuarios encuestados. Así, se decide utilizar la técnica analítica de regresión lineal múltiple, que permite identificar qué variables son las que incluyen en la satisfacción que tienen los usuarios.

En primer lugar, se consideró la satisfacción general que tienen los usuarios del SIAC en las oficinas, bajo la modalidad de atención presencial como variable dependiente. Esta es una variable que va de 1 a 7 y es la misma que se utilizó para calcular el ISN. Por su parte, se utilizaron diferentes variables como independientes, las cuales podrían influir en la satisfacción:

Etapas en la que está en el trámite: pregunta 1 – Cuestionario presencial.

Uso de otros canales de atención: pregunta 3 – Cuestionario presencial.

Comunicación con MBN a partir de otros canales, diferente del canal presencial: pregunta 6 – Cuestionario presencial.

Resolución del trámite: pregunta 7 – Cuestionario presencial.

Percepción de facilidad de los trámites previos realizados: pregunta 8 – Cuestionario presencial.

Preferencia de medio para realizar trámites: pregunta 9 – Cuestionario presencial.

Para poder determinar qué elemento del uso del canal se relaciona con la satisfacción global con SIAC presencial, se construyeron dos índices en base al cálculo del promedio de las variables que miden dos aspectos de la satisfacción con el canal presencial:

- Índice de Satisfacción con la respuesta.
- Índice de Satisfacción con la atención.

Además de estas variables, se incluyeron en el análisis variables de caracterización para controlar los efectos que pudieran tener las características de los usuarios.

Los resultados se presentan bajo tres modelos:

1. Un modelo de regresión que incluye todas las variables independientes y de caracterización, pero no los índices de satisfacción con la respuesta y la atención.
2. Un segundo modelo de regresión que, además de las variables incluidas en el modelo 1, incluye los índices de satisfacción con la respuesta y la atención.
3. Un tercer modelo de regresión que elimina todas las variables que no resultaron explicativas.



CANAL PRESENCIAL

MODELO 1

Variable		Beta	Sig.
(Constante)			,000
Variables independientes	Etapas en la que está en el trámite	-,161	,000
	Uso de otros canales de atención	-,079	,132
	Comunicación con MBN mediante llamado telefónico	-,096	,209
	Comunicación con MBN mediante página web	-,066	,300
	Resolución del trámite	,128	,003
	Percepción de facilidad de los trámites previos realizados	,239	,000
	Preferencia de canal para realizar trámites	,022	,622
Variables de caracterización	Uso del correo frecuente	,052	,505
	Tiene correo electrónico	-,172	,021
	Edad	-,042	,378
	Zona urbana	-,078	,087
	Educación media completa	-,039	,438
	Trabaja recibiendo un sueldo	,014	,756
	Es jefe de hogar	-,021	,639

De la tabla anterior se obtienen los siguientes resultados:

- Las variables de caracterización de las personas no tienen influencia sobre la satisfacción sobre el canal presencial, descartando, al menos mediante esta técnica, que existan perfiles determinados de usuarios que tienen diferentes niveles de satisfacción.
- Las variables que están asociadas al uso de otros canales además del presencial tampoco determinan la satisfacción que tienen respecto del canal presencial. Esto es interesante, pues, si bien utilizan otros canales, esto no es complementario con el canal presencial en términos de satisfacción (es decir, no aumentan ni disminuyen la satisfacción). Estas variables son:
 - Uso de otros canales de atención.
 - Comunicación con MBN mediante llamado telefónico.
 - Comunicación con MBN mediante página web.
 - Preferencia de canal para realizar trámites.
- Sí tienen influencia aquellas variables que están asociadas al trámite en sí que están realizando. En particular, los resultados por variable son:
 - El que el trámite esté en curso, disminuye la satisfacción de los usuarios. Esto sería signo de la espera por una respuesta o resolución del trámite hace que los usuarios evalúen con una peor nota al SIAC presencial.
 - En la misma dirección que el resultado anterior, si el trámite está resuelto, aumenta la satisfacción de los usuarios.
 - Por otro lado, en el caso de aquellos que tuvieron que realizar trámites previos, aumenta la satisfacción con SIAC presencial si es que tienen la percepción de que la realización de éstos fue fácil.



CANAL PRESENCIAL

MODELO 2

Variable		Beta	Sig.
(Constante)			,000
Índices de satisfacción	Índice de satisfacción con el resultado	,436	,000
	Índice de satisfacción con la atención	,301	,000
Variables independientes	Etapa en la que está en el trámite	-,118	,000
	Uso de otros canales de atención	-,035	,341
	Comunicación con MBN mediante llamado telefónico	-,045	,410
	Comunicación con MBN mediante página web	-,027	,548
	Resolución del trámite	,068	,026
	Percepción de facilidad de los trámites previos realizados	,051	,108
Variables de caracterización	Preferencia de medio para realizar trámites	-,006	,843
	Uso del correo frecuente	,014	,793
	Tiene correo electrónico	-,145	,006
	Edad	-,041	,231
	Zona urbana	-,034	,292
	Educación media completa	-,035	,325
	Trabaja recibiendo un sueldo	-,019	,543
Es jefe de hogar	,006	,841	

De la tabla anterior se obtienen los siguientes resultados:

1. A diferencia del modelo 1, en éste hay una variable que influye en la satisfacción con el canal presencial: aquellos que tienen correo electrónico tienen menor satisfacción respecto del canal presencial.
2. En el caso de los índices, se nota que ambos tienen influencia sobre la satisfacción general. Lo que sí es relevante es que al ver el valor Beta (que indica magnitud y dirección del impacto), el índice de satisfacción con el resultado tiene una mayor relación con el índice de satisfacción con el SIA presencial.
3. Las variables que están asociadas al uso de otros canales siguen sin ser significativas para la satisfacción general con el SIAC presencial.
4. Finalmente, en este modelo la única variable asociada a la resolución del trámite que tiene significancia es aquella que indica si es que el trámite está en curso o no. Cuando el trámite está en curso, disminuye la satisfacción con el SIAC presencial.



CANAL PRESENCIAL

MODELO 3

Variable		Beta	Sig.
(Constante)			,000
Índices de satisfacción	Índice de satisfacción con el resultado	,402	,000
	Índice de satisfacción con la atención	,317	,000
Variables independientes	Etapa en la que está en el trámite	-,130	,000
	Resolución del trámite	,076	,009
	Percepción de facilidad de los trámites previos realizados	,039	,206
Variables de caracterización	Tiene correo electrónico	-,131	,000

En el tercer modelo, que utiliza sólo las variables que resultaron significativas en los dos modelos anteriores, se pueden observar los siguientes resultados:

1. El índice de satisfacción con el resultado aumenta la satisfacción con SIAC presencial en mayor medida que la satisfacción con la atención, aún cuando las dos influyen positivamente.
2. Si el trámite está en curso influye significativamente en la satisfacción con SIAC presencial, disminuyéndola.
3. Si el trámite está resuelto, aumenta la satisfacción de manera significativa, pero en menor medida que el efecto que tiene que el trámite esté en curso.
4. La percepción sobre la facilidad que tuvo la realización de trámites previos (que sí fue significativo en el modelo 1), no tiene influencia significativa en este modelo.
5. El tener correo electrónico influye negativamente en la satisfacción de los usuarios en SIAC presencial. Esto puede deberse a que las personas que tienen mayor cercanía con las TICs, reconocen que hay maneras que le acomodan más para resolver un trámite en MBN que la atención presencial.



CANAL PRESENCIAL

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS

Tanto la satisfacción con la atención como con el resultado son significativas, sin embargo, la satisfacción con el resultado influye en mayor medida.

No es necesario considerar que la multicanalidad es relevante para mejorar la satisfacción con los trámites presenciales.

El estado del trámite influye en la satisfacción, por lo que, para mejorarla, es relevante concentrarse en disminuir los tiempos de espera por la resolución.

EXPECTATIVA

Que se entregue una respuesta clara, que sea favorable y que cumpla los plazos estipulados en un inicio.

Que la atención sea buena en la oficina, independiente de otros canales que puedan utilizar.

Que disminuyan los tiempos de espera por la resolución, no sólo porque obtener una respuesta es positivo, sino que también porque un largo periodo de incertidumbre es negativo para la satisfacción.

PLAN DE MEJORA

Si bien la expectativa es muy general, de este resultado se sugiere que si los esfuerzos se van a concentrar en un tipo de acciones en particular, que sean aquellos que determinan la satisfacción con el resultado, y luego aquellos relacionados con la atención, sin descuidarlos (ya que ambos son relevantes, aunque en diferente medida).

En la misma línea que el resultado anterior, el análisis realizado permitió determinar que la multicanalidad no es algo que mejore, o empeore, la satisfacción que tienen las personas respecto del SIAC en su canal presencial. De esta manera, en términos de prioridad de concentración de esfuerzos, el plan de mejora debiera estar orientado a mejorar el canal en sí y no fomentar el uso de otros canales.

Es relevante que se materialicen los esfuerzos que se han realizado para disminuir los tiempos de espera por la resolución, para luego ver si es que esto tiene un impacto sobre la satisfacción. Esto bajo la hipótesis que las personas tienen expectativas de plazos que puede que nunca sean realistas y, por lo tanto, las personas que tuvieron su respuesta en un año evalúan de la misma manera que la persona que la obtuvo en cuatro años. Este es un aspecto que debiera evaluarse en próximas mediciones.

Los resultados anteriores confluyen en el establecimiento de una cadena de prioridades a la hora de desarrollar planes de mejora para el SIAC presencial:

1era prioridad

1. Disminuir los tiempos de espera por la resolución del trámite.
2. Mejorar los estándares en la claridad, contenido y cumplimientos de plazos de la entrega de una respuesta.

2da prioridad

1. Mejorar la atención en oficina.



Para abordar estos puntos, en la siguiente lámina se presentan aquellos aspectos que fueron peor evaluados y recomendaciones concretas que se realizan para el Plan de Mejora.



CANAL PRESENCIAL

ASPECTOS PEOR EVALUADOS

Tiempo de espera

Cumplimiento de los plazos que estipularon al principio.

RECOMENDACIONES

Facilidad para el llenado de formularios

EXPECTATIVA

Disminuir los tiempos de espera en la oficina.

Acortar los plazos que toma el desarrollo del trámite, desde su inicio hasta su finalización.

Facilitar el llenado de formularios en las oficinas

PLAN DE MEJORA

Favorecer la atención por medio de otros canales mediante estrategias informativas e incentivos para esto. Como uno de los aspectos que más complica a los(as) usuarios(as) es el tiempo que demoran los trámites, se puede ofrecer que trámites telefónicos y web sean más rápidos.

Si bien el aspecto relativo a los plazos que se demora el trámite no es especialmente mal evaluado en SIAC Presencial, dado que es el canal de preferencia para la mayoría de los(as) encuestados(as), es relevante que apoye con medidas que estén en línea con los(as) planes de mejora de otros canales. De esta manera, también se propone desarrollar materiales informativos estandarizados sobre los tiempos que toma la realización de los trámites, que tenga las siguientes características:

1. Didáctico, de manera que sea entendible para los diferentes perfiles de usuarios(as).
2. Exhaustivo, es decir, que abarque todos los procesos que se tienen que desarrollar, transparentando procesos internos que lleven a una mejor comprensión de los procedimientos y sus tiempos.
3. Contingente, es decir, que incluya información sobre las demoras o alargamientos de los plazos en base a situaciones que pueden no ocurrir de acuerdo a lo planificado.
4. Orientado al éxito, es decir, que entregue recomendaciones generales sobre las acciones que se debieran tomar para que el trámite finalice exitosamente y en tiempos adecuados.

Desarrollar un estudio aplicado que se oriente específicamente a mejorar la gestión y aplicación de la información necesaria para realizar trámites presenciales, indagando en aspectos como cansancio cognitivo, formato de los formularios, momentos y tiempos de llenado y su utilidad para los trámites que está realizando (evitando que llene formularios que no son utilizados posteriormente).



CANAL TELEFÓNICO

ASPECTOS PEORES EVALUADOS

El aspecto peor evaluado es la claridad que tienen las personas respecto de los tiempos que toma el desarrollo completo del trámite.

La adecuación de los tiempos que toma el trámite también es uno de los elementos peor evaluados.

Satisfacción respecto de los tiempos que se demora la realización del trámite.

RECOMENDACIONES

Mejorar los tiempos de atención.

EXPECTATIVA

Tener mayor claridad sobre los tiempos que toma la solicitud o trámite.
Acortar los plazos que toma el desarrollo del trámite, desde su inicio hasta su finalización.

PLAN DE MEJORA

Desarrollar materiales informativos estandarizados sobre los tiempos que toma la realización de los trámites, que tenga las siguientes características:

1. Didáctico, de manera que sea entendible para los diferentes perfiles de usuarios(as).
2. Exhaustivo, es decir, que abarque todos los procesos que se tienen que desarrollar, transparentando procesos internos que lleven a una mejor comprensión de los procedimientos y sus tiempos.
3. Contingente, es decir, que incluya información sobre las demoras o alargamientos de los plazos en base a situaciones que pueden no ocurrir de acuerdo a lo planificado.
4. Orientado al éxito, es decir, que entregue recomendaciones generales sobre las acciones que se debieran tomar para que el trámite finalice exitosamente y en tiempos adecuados.



CANAL WEB

Los trámites que se realizan vía web son los(as) peor evaluados en comparación con los(as) otros canales, por lo tanto estos planes de mejora se consideran prioritarios.

ASPECTOS PEOR EVALUADOS

Facilidad de navegación en la página web derivada del tamaño de la letra.

Información disponible en la página web.

Facilidad para encontrar la información que está en la página web del Ministerio

Facilidad para encontrar los formularios necesarios para realizar el trámite

RECOMENDACIONES

Facilitar encontrar la información en general.

EXPECTATIVA

Que la página web considere adecuaciones para personas que tienen dificultades visuales.

Que en la página web se encuentre la misma información que se puede obtener en la oficina o telefónicamente.

PLAN DE MEJORA

Implementar elementos de diseño y nuevos recursos para quienes tienen dificultades, como, por ejemplo, tamaño de la letra y recursos auditivos.

La página web debiera mejorar el acceso a todos los procedimientos que se necesitan para desarrollar el trámite, dado que implica acciones que debe desarrollar el usuario en su totalidad. En el caso de los canales telefónicos y presenciales, en el caso de duda se realiza una consulta y la búsqueda de la respuesta es por parte de quien lo está atendiendo, sin embargo, en el caso de la página web esto es autónomo. Dado que es el canal peor evaluado y que a su vez estos aspectos son especialmente mal evaluados, entonces el plan de mejora debiera iniciarse por un estudio de facilidad de uso de la página web antes de realizar modificaciones.



METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

DESAFÍO DE MEDICIÓN

El principal desafío de medición que se observa es desarrollar una metodología que permita con claridad establecer los puntos críticos que influyen en la satisfacción, de manera que los planes de mejora sean aterrizados y concretos y se puedan traducir en planes de acción con diagnóstico, objetivo, acciones, plazos y responsables.

Para esto, hay diferentes temas a definir:

1. Qué variables permitirán determinar estos aspectos de manera transversal entre los tres canales.
2. Cómo se pueden obtener variables que permitan identificar de manera más certera qué corresponde a la atención y qué corresponde a la respuesta.
3. Indagar en las expectativas que tienen las personas de manera más concreta, para establecer cuáles son aquellas que son posibles de abordar y cuáles no.

Las definiciones anteriores podrían implicar modificación a los cuestionarios, en tanto abordarían nuevos aspectos o profundizarían en existentes. Esto se traduce en la aplicación de nuevas técnicas analíticas, con la expectativa de ampliar el análisis de regresiones a los otros canales, que en esta medición, no arrojaron resultados significativos.



www.cliodinamica.com