



INFORME FINAL DE RESULTADOS

"ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A USUARIOS Y USUARIAS 2014"

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

Noviembre 2014

Pragma Consulting Spa
info@pragmac.cl
Av. Sucre 2680, Ñuñoa
02-2-8694009

INDICE

INDICE.....	2
ANTECEDENTES.....	4
1. CONTEXTUALIZACIÓN	4
2. LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN SIAC.....	4
OBJETIVOS	6
1. OBJETIVO GENERAL.....	6
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
MARCO METODOLÓGICO	7
1. FICHA TÉCNICA	7
2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	7
3. UNIVERSO Y MUESTRA	7
3.1. Espacio presencial.....	7
3.2. Espacio telefónico.....	10
3.3. Espacio virtual.....	10
4. DISEÑO DEL INSTRUMENTO	11
4.1. Generalidades.....	11
4.2. Definición Operacional	11
4.3. Tabla de operacionalización	13
4.4. Técnica de levantamiento de la información.....	17
4.5. Pre test.....	17
4.6. Capacitación de encuestadores	20
4.7. Levantamiento de la información.....	21
4.8. Supervisión resultados	21
5. EXPLICACIONES RESPECTO AL ANÁLISIS DE DATOS	22
ANÁLISIS DE RESULTADOS	24
1. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN	24
1.1. Motivos de concurrencia canal presencial.....	26
1.2. Motivos de concurrencia canal telefónico y virtual	30
2. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA DE LA RESPUESTA ENTREGADA COMPARATIVA PERIODO 2013-2014.....	32
2.1. Comparación indicadores Canal Presencial	34
2.2. Comparación Indicadores Canal Telefónico.....	35
2.3. Comparación indicadores Canal Virtual	35
3. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA DE LA RESPUESTA ENTREGADA CANAL PRESENCIAL	36
3.1. Eficiencia del servicio SIAC.....	36
3.2. Nivel de satisfacción y eficiencia del servicio de atención	39
3.3. Percepción del Servicio de Bienes Nacionales.....	48

3.4.	<i>Satisfacción General con el Ministerio de Bienes Nacionales</i>	50
4.	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA DE LA RESPUESTA ENTREGADA CANAL TELEFÓNICO	53
4.1.	<i>Evaluación general del servicio</i>	53
4.2.	<i>Nivel de satisfacción con la atención recibida</i>	55
4.3.	<i>Nivel de Satisfacción con la respuesta otorgada</i>	60
5.	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA DE LA RESPUESTA ENTREGADA CANAL VIRTUAL.....	65
5.1.	<i>Evaluación general del servicio</i>	65
5.2.	<i>Nivel de satisfacción con aspectos técnicos de la respuesta</i>	66
5.3.	<i>Nivel de satisfacción con la respuesta otorgada</i>	69
CONCLUSIONES		72
1.	CONCLUSIONES CANAL PRESENCIAL	72
2.	CONCLUSIONES CANAL TELEFÓNICO.....	73
3.	CONCLUSIONES CANAL VIRTUAL	74
PLAN DE MEJORA		75
ANEXOS		78
1.	INSTRUMENTOS	78
1.1.	<i>Instrumento canal presencial</i>	78
1.2.	<i>Instrumento canal telefónico</i>	83
1.3.	<i>Instrumento canal virtual</i>	86
2.	INSTRUCTIVO DE ASISTENCIA PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DEL CANAL PRESENCIAL.....	89
2.1.	<i>Contextualización</i>	89
2.2.	<i>Condiciones de aplicación y acciones de asistencia</i>	89
2.3.	<i>Cumplimiento de cuotas muestrales</i>	90

ANTECEDENTES

1. Contextualización

El Ministerio de Bienes Nacionales tiene por misión “Reconocer, administrar y gestionar el patrimonio fiscal de todos los chilenos y chilenas; mantener el catastro gráfico de la propiedad fiscal actualizado; elaborar, en coordinación con las demás entidades del Estado, las políticas destinadas al aprovechamiento e incorporación del territorio fiscal para ponerlo al servicio del desarrollo económico, social y cultural del país, con una mirada integral y en forma sustentable; y regularizar la pequeña propiedad raíz particular. Todo lo anterior, en el marco de una gestión que favorezca la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y, especialmente, a las personas de mayor vulnerabilidad, a través de la entrega de servicios eficientes, transparentes, ágiles, oportunos y en continuo mejoramiento.

En este contexto, anualmente, y desde el año 2009, se aplica una encuesta de satisfacción de usuarios, que tiene como objetivo conocer la percepción de los usuarios y usuarias sobre la calidad del servicio de información y atención que reciben las personas a través de la atención presencial, los materiales gráficos y formularios entregados por el Ministerio de Bienes Nacionales.

2. Los espacios de atención SIAC

El Sistema Integral de Atención Ciudadana, define los espacios de atención como “aquellos puntos de acceso o canales de comunicación, en los cuales la ciudadanía puede participar en la gestión de los servicios del Estado. El sostenido proceso de reforma que experimenta la administración pública, demanda una mejor calidad en las prestaciones de bienes y/o servicios, para ello es fundamental incorporar a los espacios de atención en este proceso, generando acciones tendientes a extender su cobertura, estableciendo mecanismos simples y expeditos para el ejercicio de los derechos ciudadanos.

El SIAC es el sistema que coordina todos los espacios de atención en los servicios públicos mediante una gestión con una metodología moderna, procedimientos de derivación expeditos, sistemas de registro, plan de difusión y sistematización de la información para retroalimentar al Servicio, todo ello basado en una perspectiva comunicacional participativa y no discriminatoria entre el Gobierno y la ciudadanía.



El SIAC siendo por excelencia el canal de comunicación con los ciudadanos, es quién debe recoger e identificar las características, necesidades y expectativas de las personas que reciben un producto o servicio de la institución. Asimismo, es el medio por el cual se canalizan los reclamos que los usuarios tienen respecto al servicio entregado, expresando su descontento o insatisfacción con la atención recibida o con el producto recibido.

OBJETIVOS

1. Objetivo general

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.

2. Objetivos específicos

- *Medir la satisfacción de los usuarios y usuarias considerando las variables de infraestructura para la atención ciudadana, calidad de la respuesta percibida y tiempo de espera para la atención.*
- *Medir el cumplimiento del plazo legal estipulado tanto para la tramitación de las solicitudes ciudadanas, como para los requerimientos de acceso de información pública.*
- *Medir efectos de la atención ciudadana de los productos y servicios entregados por el SIAC.*
- *Medir la calidad del servicio entregado por el Ministerio de Bienes Nacionales.*

MARCO METODOLÓGICO

1. Ficha Técnica

Tipo de Estudio	Transversal, cuantitativo y con un nivel de profundidad descriptivo-correlacional
Instrumento	Encuestas con cuestionarios semi-cerrados
Universo	Usuarios/as que realizaron consultas, quejas, sugerencias y felicitaciones a través de los distintos espacios de atención durante las semanas de ejecución del estudio
Muestra	Tres muestras independientes (una para cada espacio de atención)
Tipo de Muestreo	Probabilístico, aleatorio simple y estratificado según afijación proporcional por región. No probabilística voluntaria, tipo censo (espacio virtual)

2. Diseño de Investigación

El diseño del presente estudio fue cuantitativo transversal, no experimental, con un nivel de profundidad descriptivo-correlacional. Enfoque que nos permitió medir la percepción y el nivel de satisfacción que presentan los usuarios/as entorno al servicio de información y atención ciudadana del Ministerio de Bienes Nacionales a través de sus tres espacios de atención.

Por su parte, el objetivo del estudio fue de carácter evaluativo con dimensión temporal transversal, dado que se buscaba medir la percepción de los usuarios/as entorno al servicio recibido en un momento del tiempo determinado de la atención. Sin embargo, se realizaron comparaciones de algunos indicadores respecto a la medición efectuada en el año 2013.

3. Universo y Muestra

3.1. Espacio presencial

3.1.1. Universo

El universo estuvo compuesto por el número total de solicitudes, consultas, quejas sugerencias y felicitaciones realizadas entre los meses de Enero a Junio del año 2014 en las Oficinas de Atención SIAC del Ministerio de Bienes Nacionales (no fueron consideradas las oficinas de Palena e Isla de Pascua), las que alcanzaron un total de 25.835 registros. La distribución nacional según sexo instituciones y sin clasificar es la siguiente:

UNIVERSO DE REGISTRO SIAC ENERO-JUNIO 2014 Ministerio de Bienes Nacionales						
Oficina	Hombres	Mujeres	Instituciones	s/clasificar	Cantidad	Proporción
Arica y Parinacota	350	305	0	8	663	3%
Tarapacá	222	160	0	0	382	1%
Antofagasta	127	84	1	0	212	1%
Of. Calama	192	110	23	0	325	1%
Atacama	522	440	0	2	964	4%
Coquimbo	844	927	21	0	1792	7%
Of. Ovalle	887	933	0	2	1822	7%
Valparaíso	599	937	0	8	1544	6%
O'Higgins	1947	2133	0	0	4080	16%
Maule	709	578	13	0	1300	5%
Bío – Bío	686	645	0	4	1335	5%
Araucanía	1393	1168	20	0	2581	10%
Los Ríos	1719	1766	24	0	3509	14%
Los Lagos	159	135	0	0	294	1%
Of. Osorno	189	240	0	5	434	2%
Of. Castro	677	644	0	2	1323	5%
Aysén	629	437	0	0	1066	4%
Magallanes	130	221	5	0	356	1%
Metropolitana	645	689	41	0	1375	5%
Nivel Central	245	233	0	0	478	2%
Total	12871	12785	148	31	25835	100%

3.1.2. Muestra

Se utilizó una muestra probabilística aleatoria simple con parámetros muestrales de 3% de error nacional y un intervalo de confianza del 95%. Además, para precisión de los datos, la muestra se estratificó según región y sexo, utilizando cuotas proporcionales según la cantidad de consultas regionales realizadas.

Para identificar el número muestral se utilizó la fórmula de muestreo aleatorio simple, la que indicó que a partir del universo de 25.835 registros, y utilizando los parámetros muestrales de 3% de error y 95% de confianza, la muestra nacional se compone de 1065 casos.

Para identificar el número muestral se utilizará la siguiente fórmula de muestreo aleatorio simple:

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1) e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Donde

n : Tamaño de la muestra: **(1065 casos)**

N: Tamaño de la población

σ : Valor de la desviación estándar: **(Dado que es desconocida se utiliza 0,5)**

Z: Valor obtenido mediante niveles de confianza: **(Se utiliza 95%, que equivale a 1,96)**

e : Error muestral **(3%)**

Esta muestra se distribuye de la siguiente manera:

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA ENCUESTAS PRESENCIAL			
Oficina	Hombres	Mujeres	Total por oficina
Arica y Parinacota	13	14	27
Tarapacá	8	8	16
Antofagasta	5	4	9
Of. Calama	6	7	13
Atacama	20	20	40
Coquimbo	37	37	74
Of. Ovalle	38	37	75
Valparaíso	32	32	64
O'Higgins	84	84	168
Maule	27	27	54
Bío – Bío	27	28	55
Araucanía	53	53	106
Los Ríos	72	73	145
Los Lagos	6	6	12
Of. Osorno	9	9	18
Of. Castro	26	27	53
Aysén	22	22	44
Magallanes	8	7	15
Metropolitana	29	28	57
Nivel Central	10	10	20
Total	532	533	1065

3.2. Espacio telefónico

3.2.1. Universo

El universo del espacio telefónico estuvo constituido por la totalidad de las llamadas realizadas por los usuarios/as del canal telefónico del SIAC del Ministerio de Bienes Nacionales durante las semanas de aplicación de la encuesta de satisfacción para este canal.

3.2.2. Muestra

Dado que se desconocía la distribución del Universo, y la inexistencia de información entorno a las consultas realizadas por usuarios/as vía telefónica, se realizaron llamados telefónicos a la totalidad de personas que hubiesen utilizado el espacio telefónico durante el periodo de medición (octubre- Noviembre del 2014).

Para esto se dispuso de una planilla entregada por la Oficina de Información y Atención ciudadana SIAC semanalmente, la cual contenía información de los usuarios/as que realizaron consultas vía telefónica.

En este sentido, la muestra fue de tipo censal y estuvo conformado por todos los usuarios/as que contestaron la encuesta (n=68). De acuerdo a las características del muestreo, éste se establece como *No probabilístico intencional*.

3.3. Espacio virtual

3.3.1. Universo

El universo para este canal de atención estuvo compuesto por la totalidad de requerimientos presentados mediante formulario electrónico o correo electrónico del SIAC del Ministerio de Bienes Nacionales efectuados en el mes de julio del presente año; Enviando solicitud de respuesta mediante correo electrónico a 148 usuarios/as, con un total de 55 respuestas exitosas. De acuerdo a las características del muestreo, éste se establece como *No probabilístico intencional voluntario*.

3.3.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por los 55 usuarios/as que contestaron la encuesta electrónica.

4. Diseño del instrumento

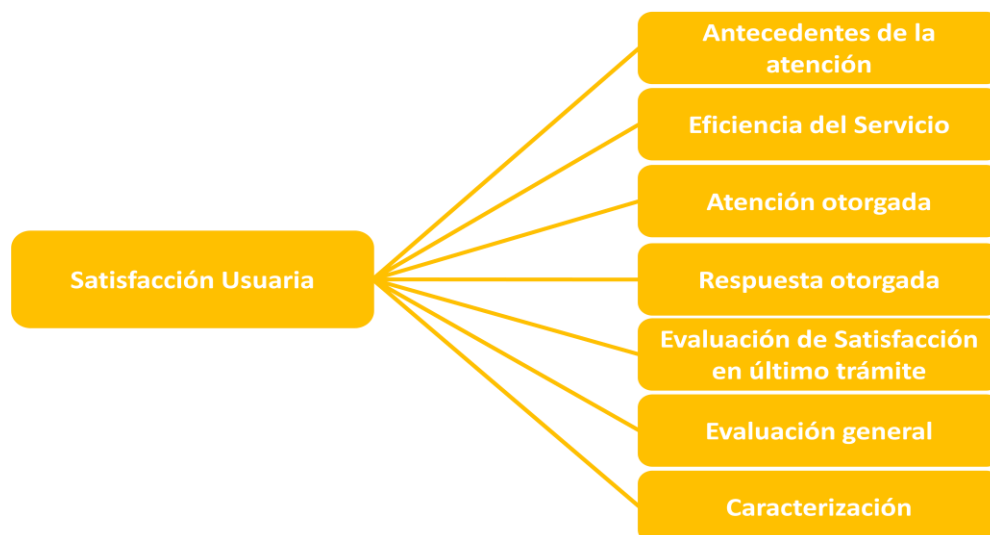
4.1. Generalidades

Los instrumentos con los cuales se evaluó la percepción que tienen los usuarios/as sobre el Servicio de información y atención ciudadana brindada por el Ministerio de Bienes Nacionales a través de sus diferentes espacios de atención fueron los mismo que se utilizaron el año 2013 aunque con algunas modificaciones (incorporación y eliminación de algunos indicadores).

La construcción de estos instrumentos fue guiada por siguiente proceso de operacionalización:

4.2. Definición Operacional

Con el propósito de levantar información relevante para el Ministerio de Bienes Nacionales sobre la percepción que tienen los usuarios/as sobre el servicio de información y atención del SIAC se diseñaron dichos instrumentos bajo los conceptos resumidos en el siguiente esquema conceptual según espacio de atención evaluado:



La definición conceptual de cada una de las categorías identificadas en el diagrama se presenta a continuación:

4.2.1. Antecedentes de Comunicación

Esta dimensión se introduce para el registro de datos pertinentes al contexto en que se efectuó la consulta mediante los distintos canales, permitiendo así recolectar información sobre los motivos del requerimiento y las condiciones en que se realizó.

4.2.2. Eficiencia del Servicio

Este elemento de la atención presencial se introduce para examinar los aspectos relativos a los tiempos en que se desarrollaron las atenciones y su pertinencia respecto a la perspectiva usuaria

4.2.3. Atención Otorgada

Se presenta como un atributo dirigido hacia la evaluación usuaria de los principales componentes de la atención mediante canales telefónico y virtual; características de la acogida y derivación correspondiente de los requerimientos.

4.2.4. Respuesta Otorgada

Identificación de la ponderación usuaria referida a los aspectos centrales de la respuesta al requerimiento otorgada por el Ministerio de Bienes Nacionales, entregada mediante los canales telefónico y virtual.

4.2.5. Evaluación de Satisfacción en el último trámite

Esta dimensión permitió examinar, en el canal presencial, particularidades referidas a la experiencia de atención mediante ese canal, con el propósito subsiguiente de establecer comparaciones con la evaluación del año 2012.

4.2.6. Evaluación General

Solicitud de calificación general respecto a las consultas o requerimientos presentados mediante los distintos de atención.

4.2.7. Caracterización

Desde este espacio se busca determinar elementos de individuación de grupos usuarios.

4.3. Tabla de operacionalización

4.3.1. Canal virtual

Categoría	Dimensión	Preguntas del Cuestionario
Antecedentes de Comunicación	Acceso	<i>¿A través de cuál de estos medios se comunicó con el Ministerio de Bienes Nacionales?</i>
	Oportunidades de atención	<i>Durante los últimos 12 meses, ¿En cuántas oportunidades se dirigió al Ministerio de Bienes Nacionales para conocer acerca de su oferta programática, o bien para realizar consultas o sugerencias?</i>
	Motivo de atención	<i>¿Por qué motivo se comunicó con el Ministerio de Bienes Nacionales?</i>
Respuesta Otorgada	Evaluación de contenido	<i>Respecto al contenido de la respuesta que le fue enviada a su correo electrónico, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho,, le solicito que califique cada uno de las siguientes características.</i> <ul style="list-style-type: none"> • Claridad y facilidad para entender la respuesta recibida. • Formalidad de la respuesta. • Precisión de la respuesta, no requirió consultar nuevamente.
	Evaluación respuesta	<i>Pensando en su nivel de satisfacción con la respuesta otorgada por el Ministerio de Bienes Nacionales, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, ¿Con que nota calificaría los siguientes atributos?</i> <ul style="list-style-type: none"> • Iazo en el que obtuvo la respuesta final a su solicitud. • Pertinencia de la respuesta, es decir, la respuesta se relaciona con la pregunta. • Cumplimiento de sus expectativas frente a la respuesta. • Utilidad de la respuesta entregada.
Evaluación General	Evaluación general	<i>¿Qué calificación le colocaría a su nivel de satisfacción con la atención y respuesta de la atención del correo electrónico de la Oficina de Informaciones del Ministerio de Bienes Nacionales?</i>
	Sugerencias de mejora	<i>En caso de que se declare muy insatisfecho o insatisfecho con la atención y respuesta entregada por la atención del correo electrónico de la Oficina de Informaciones del Ministerio de Bienes Nacionales, Indíquenos qué acciones debiese realizar el Ministerio para que se encuentre satisfecho/a.</i>
Caracterización	Región	<i>Región a la cual se realizó la consulta</i>
	Comuna	<i>¿En qué comuna vive?</i>
	Sexo	<i>Sexo de la o el encuestado</i>
	Edad	<i>Indíquenos su edad</i>

4.3.2. Canal presencial

Categoría	Dimensión	Preguntas del Cuestionario
Antecedentes de Comunicación	Oportunidades de atención	<i>Durante los últimos 12 meses, ¿En cuántas oportunidades se dirigió al Ministerio de Bienes Nacionales para conocer acerca de su oferta programática, o bien para realizar consultas o sugerencias?</i>
	Motivo de atención	<i>¿Por qué motivo se comunicó con el Ministerio de Bienes Nacionales?</i>
		<i>¿Por cuál servicio del Ministerio de Bienes Nacionales consultó o inició un trámite?</i>
	Temporalidad de la consulta	<i>Aproximadamente, ¿cuánto tiempo esperó antes de ser atendido o atendida por el personal del Ministerio de Bienes Nacionales?</i>
		<i>¿El tiempo de espera le pareció...?</i>
	Adecuación de plazos indicados	<i>¿Obtuvo una respuesta en los plazos que se le señalaron al momento de iniciar la consulta o trámite?</i>
	Medio de información utilizado	<i>¿En dónde se enteró de los servicios que podía encontrar en el Ministerio de Bienes Nacionales?</i>
Acceso al servicio respecto de trámite	<i>¿Se ha acercado al Ministerio de Bienes Nacionales en más de una ocasión, por el mismo trámite?</i>	
	<i>Sólo si ha venido en más de una ocasión, seleccione una respuesta del por qué.</i>	
Evaluación de satisfacción en último trámite	Evaluación de atención presencial	<p><i>Pensando en el último trámite realizado, nos gustaría conocer su nivel de satisfacción. Considerando que la calificación 1 representa que usted está muy insatisfecho/a y la calificación 5 muy satisfecho/a, con que nota evaluaría usted:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>El lugar físico donde fui atendido/a es cómodo y confortable</i> • <i>Los materiales relacionados con el servicio que utilizo (formularios), son fáciles de llenar</i> • <i>Los/as funcionarios/as me informan con precisión cuándo terminará la realización de mi trámite</i> • <i>Conozco en que etapa se encuentra mi requerimiento/trámite</i> • <i>La información que me entregan los/as funcionarios/as es clara y entendible</i> • <i>Los/as funcionarios/as muestran buena disposición para responder mis preguntas y consultas</i> • <i>Los/as funcionarios/as me atienden con amabilidad</i> • <i>El tiempo destinado a atenderme por los/as funcionarios/as es suficiente</i>
Evaluación General	Evaluación general	<i>De forma general y considerando todos los aspectos anteriores, califique con nota de 1 a 7 su nivel de satisfacción con el Servicio de Información y Atención Ciudadana del Ministerio de Bienes Nacionales</i>
	Sugerencias de mejora	<i>En caso de que califique con nota igual o inferior a 4 a la atención y respuesta entregada por la Oficina de Informaciones del Ministerio de Bienes Nacionales ¿Cuáles son las dos acciones principales que debiese realizar para que se encuentre satisfecho/a?</i>

Categoría	Dimensión	Preguntas del Cuestionario
Caracterización	Edad	<i>Indíquenos su edad</i>
	Sexo	<i>Sexo de la o el encuestado</i>
	Estudios	<i>Indíquenos su nivel de escolaridad</i>
	Posición en la estructura familiar	<i>¿Es usted jefe o jefa de hogar?</i>
	Número de hijos	<i>¿Tiene hijos? ¿Cuántos?</i>
	Pertenencia a pueblo indígena	<i>Pertenencia a pueblo indígena</i>
	Oficina	<i>Oficina donde se respondió la consulta</i>
	Región	<i>Región en la cual se respondió la consulta</i>
	Comuna	<i>¿En qué comuna vive?</i>

4.3.3. Canal telefónico

Categoría	Dimensión	Preguntas del Cuestionario
Antecedentes de Comunicación	Acceso	<i>En la última oportunidad en que llamó, ¿qué tan fácil fue comunicarse con el Ministerio de Bienes Nacionales?</i>
	Oportunidades de atención	<i>Durante los últimos 12 meses, ¿En cuántas oportunidades se dirigió al Ministerio de Bienes Nacionales para conocer acerca de su oferta programática, o bien para realizar consultas o sugerencias?</i>
	Motivo de atención	<i>¿Por qué motivo se comunicó con el Ministerio de Bienes Nacionales?</i>
Atención Telefónica	Evaluación de atención	<p><i>Respecto a la evaluación a la atención que recibió por parte del funcionario que la o lo atendió, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, le solicito que califique cada uno de los siguientes aspectos de la atención:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Tiempo que le dedicó a su consulta.</i> • <i>El interés por escuchar sus necesidades.</i> • <i>Amabilidad y cortesía.</i> • <i>Uso de un lenguaje adecuado.</i> • <i>Claridad del lenguaje utilizado.</i> • <i>Dominio de los temas consultados.</i> • <i>Preocupación por satisfacerlo en sus requerimientos.</i>
Respuesta Otorgada	Evaluación de respuesta	<p><i>Pensando en su nivel de satisfacción con la respuesta otorgada por el Ministerio de Bienes Nacionales, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, ¿Con que nota calificaría los siguientes atributos?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Plazo en el que obtuvo la respuesta final a su solicitud.</i> • <i>Pertinencia de la respuesta, es decir, la respuesta se relaciona con la pregunta.</i> • <i>Grado de detalle (completitud) de la información recibida.</i> • <i>Cumplimiento de sus expectativas frente a la respuesta.</i> • <i>Utilidad de la respuesta entregada.</i>
Evaluación General	Evaluación general	<i>¿Qué calificación le colocaría a su nivel de satisfacción con la atención y respuesta de la atención telefónica de la Oficina de Informaciones del Ministerio de Bienes Nacionales?</i>
	Sugerencias de mejora	<i>En caso de que se declare muy insatisfecho o insatisfecho con la atención y respuesta entregada por la atención telefónica de la Oficina de Informaciones del Ministerio de Bienes Nacionales ¿Cuáles son las dos acciones principales que debiese realizar para que se encuentre satisfecho/a?</i>
Caracterización	Región	<i>Región a la cual se realizó la consulta</i>
	Comuna	<i>¿En qué comuna vive?</i>
	Sexo	<i>Sexo de la o el encuestado</i>

4.4. Técnica de levantamiento de la información

La información se levantó a través de los instrumentos anteriormente descritos¹ tipo cuestionario “Encuesta” con preguntas cerradas (pre-codificadas) y abiertas; las diferencias en su aplicación variaran de acuerdo al canal evaluado:

Canal Virtual	Autoaplicado on-line vía solicitud mediante correo electrónico enviado desde el Ministerio de Bienes Nacionales.
Canal Telefónico	Encuestas telefónica a base de datos entregada por el Ministerio de Bienes Nacionales, desde Call Center de Pragma Consulting.
Canal Presencial	Autoaplicado presencial vía solicitud en oficinas de atención del Servicio de Información y Atención Ciudadana del Ministerio de Bienes Nacionales.

4.5. Pre test

Consistió en la aplicación de los instrumentos preliminares a 10 casos para las encuestas presencial y telefónica, actividad que se llevó a cabo durante los días 1 y 6 de octubre. El fin del pre test fue confirmar la pertinencia, orden, coherencia y confiabilidad de los instrumentos diseñados.

4.5.1. Resultados Pre-test Encuesta Presencial

La aplicación del pre-test se llevo a cabo entre las 11:00 AM y 13:00 hrs. del día 1 de Octubre en la Oficina de información y atención ciudadana (SIAC) ubicada en Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1315, piso 2, Santiago y fue aplicada a una muestra de 10 usuarios/as que fueron consultados al término de la atención con el propósito de evaluar la pertinencia, orden, coherencia y confiabilidad del instrumento.

Respecto a las condiciones de aplicación, y con el fin de poder levantar información relevante respecto al pre-test, un encuestador capacitado encuestó a 5 usuarios/as, mientras que las restantes fueron auto-aplicadas por los mismo usuarios/as.

Como resultado de este proceso a nivel global se identificaron las siguientes mejoras al instrumento preliminar:

- ✓ Diferenciar (evaluación) entre la atención del funcionario y proceso del trámite.

¹ Para mayor información ver en anexos instrumentos de medición

- ✓ Ampliar las opciones de respuestas en algunas preguntas (respuesta múltiple).
- ✓ Contextualizar preguntas.
- ✓ Cambiar orden del cuestionario.

4.5.1.1. Principales aspectos encontrados

La ejecución del pre-test evidenció que algunos usuarios/as presentaban dificultades al momento de evaluar de manera general (con nota) su nivel de satisfacción con el Servicio de Información y Atención Ciudadana ya que esta calificación mancharía la atención recibida (buena) por parte del funcionario producto del proceso del trámite (lentitud). Es decir, para estos usuarios/as el problema no radica en la atención sino en la lentitud de trámite. Situación que no se diferencia claramente por lo que en dichos casos (2) esta pregunta no fue respondida.

A causa del hallazgo antes expuesto se decidió contextualizar y/o modificar algunas preguntas; cambiar el orden de las mismas; e incorporar una pregunta más al cuestionario.

Otro aspecto encontrado es que algunas categorías de respuesta producto del contexto de la pregunta, no necesariamente sus posibles respuestas eran excluyentes decidiéndose ampliar dichas categorías a respuesta múltiple (pregunta número 2 de la encuesta).

A continuación se exponen una a una las preguntas del cuestionario que fueron modificadas.

4.5.1.2. Desglose preguntas modificadas

Número pregunta Modificada	Pregunta antigua	Pregunta final	Cambios
2	¿Por qué motivos se acercó al Ministerio de Bienes Nacionales? SELECCIONE SÓLO UNA RESPUESTA	Pensando en las veces que se acercó al Ministerio de Bienes Nacionales ¿Por cuál de estos motivos lo ha realizado? [SELECCIONE TODAS LAS RESPUESTAS NECESARIAS]	<ul style="list-style-type: none"> • Contextualización • Redacción • Instrucción de la pregunta
3	¿Por cuál de estos SERVICIOS del Ministerio de Bienes Nacionales consultó o inició un trámite? [SELECCIONE SÓLO UNA RESPUESTA]	En esta oportunidad ¿Por cuál de estos SERVICIOS del Ministerio de Bienes Nacionales consultó o inició un trámite? [SELECCIONE SÓLO UNA RESPUESTA]	<ul style="list-style-type: none"> • Contextualización

Número pregunta Modificada	Pregunta antigua	Pregunta final	Cambios
6	De forma general y considerando todos los aspectos anteriores, califique con nota de 1 a 7 donde su nivel de satisfacción con el Servicio de Información y Atención Ciudadana del Ministerio de Bienes Nacionales [UNA NOTA POR CADA ATRIBUTO]	Pensando en la atención recibida, nos gustaría conocer su nivel de satisfacción con la atención recibida. Utilizando una escala de 1 a 7 donde ¿Con que nota calificaría los siguientes atributos? [UNA NOTA POR CADA ATRIBUTO]	<ul style="list-style-type: none"> Redacción Precisión de la pregunta (atención recibida)
7	En caso de que califique con un nota inferior a 4 la atención y respuesta entregada por la Oficina de Informaciones del Ministerio de Bienes Naciones ¿Cuáles son las dos acciones principales que debiese realizar para que se encuentre satisfecho/a?	Indíquenos ¿Cuáles son las dos acciones principales que debiese realizar el Ministerio de Bienes Nacionales para satisfacerlo aún más en sus requerimientos?	<ul style="list-style-type: none"> Redacción Precisión de la pregunta (atención recibida)
8	¿Se ha acercado al Ministerio de Bienes Nacionales en más de una ocasión, por el mismo trámite?	Pensando en el trámite realizado ¿Se ha acercado al Ministerio de Bienes Nacionales en más de una ocasión, por el mismo trámite?	<ul style="list-style-type: none"> Contextualización

4.5.1.3. Incorporación de preguntas

Número pregunta incorporada	Pregunta final	Observaciones
11	Considerando las veces que se ha dirigido al Ministerio de Bienes Nacionales por el mismo trámite, si su requerimiento aún se encuentra pendiente y las respuestas recibidas hasta la fecha, Califique con nota de 1 a 7 su nivel de satisfacción con Proceso de atención y respuesta final a su solicitud/requerimiento.	
	Evaluación general al servicio de atención de la Oficina de Información de atención ciudadana (SIAC) del Ministerio de Bienes Nacionales	<ul style="list-style-type: none"> Este es un atributo que se incorporó a la pregunta número 6 del instrumento en su versión final, eliminado así la pregunta 10 del cuestionario pre-testeado.

4.5.1.4. Estructura de la Encuesta

A efectos de los hallazgos encontrados en el pre-test y las modificaciones realizadas se modificó el orden (estructura de la encuesta). En la sección de Anexos se encuentra la versión final del Instrumento.

4.5.2. Resultados Pre-test Encuesta Telefónica

Consistió en la aplicación del instrumento preliminar a 5 casos durante el día 7 de Octubre a usuarios/as que había realizado consulta telefónica la semana del anterior. El fin del pre test correspondió a evaluar la pertinencia, orden, coherencia y confiabilidad del instrumento diseñado. La ejecución de esta evaluación no evidenció problemas.

4.6. Capacitación de encuestadores

Considerando la naturaleza de los espacios de atención y las diferencias en el proceso de aplicación la capacitación a los encuestadores se llevará a cabo de la siguiente manera.

Canal Presencial	El día lunes 6 de octubre de 2014, en dependencias del Ministerio de Bienes Nacionales, y con la asistencia de la contraparte técnica de la Institución, se llevo a cabo la capacitación del instrumento de medición, mediante videoconferencia con los encargados nacionales de las Oficinas de Atención de SIAC, quienes debían invitar a participar a los usuarios a responder la encuesta y asistir el proceso. Dicha actividad tuvo una extensión de 80 minutos en donde se explicaran los objetivos del estudio, los márgenes metodológicos incluidos en la medición, y la estructura y forma de llenado de la Encuesta.
Canal Telefónico	El día martes 7 de octubre 2014, en dependencias de Pragma Consulting, y con la asistencia de la encuestadora asignada, se realizó la capacitación del instrumento de medición. Dicha actividad tuvo una extensión de 30 minutos y se dividió en 2 módulos, uno explicativo de los objetivos del estudio y los márgenes metodológicos incluidos en la medición, y otro aclarativo de los principales elementos conceptuales de la encuesta, la estructura del cuestionario y su forma de completado. Capacitación que termino con un ejercicio práctico de aplicación.
Canal Virtual	La aplicación por este canal y su formato de aplicación no contempla capacitación.

4.7. Levantamiento de la información

4.7.1. Canal presencial

Se llevo a cabo entre los días **10 de Octubre hasta el 28 de Octubre** y se solicitó la respuesta de la consulta de forma auto-aplicada y presencial de las y los usuarios que acudieron a las Oficinas de Información de SIAC del Ministerio de Bienes Nacionales en tal periodo.

4.7.2. Canal Telefónico

El levantamiento de información para este canal se realizó entre los días **10 hasta el 30 de Octubre del años 2014** en donde se contactó a los usuarios/as desde el Call Center de Pragma Consulting, de acuerdo a la base de datos sobre las consultas y requerimientos presentados la semana anterior a la aplicación, realizando hasta cuatro intentos para aquellos contactos que no pudieron ser comunicados en una primera instancia.

La aplicación de las encuestas se realizó desde el Call Center de Pragma Consulting, habilitado con telefonía IP con grabador de llamadas y sistema de registro en línea (Tipo CATI). La aplicación se apoyo en el registro del software “Índices y encuestas” el cual registró la totalidad de las encuestas realizadas, disponiendo a su vez de los audios en formato .wav los que quedarán a disposición de la contraparte técnica del proyecto.

4.7.3. Canal Virtual

La aplicación de esta encuesta se realizó entre los días 10 de Octubre y 30 de Octubre, mediante el envío de solicitudes de respuesta a los correos electrónicos de usuarios y usuarias. Los resultados fueron recogidas por el software de encuestas virtual “Índices y Encuestas” de Pragma Consulting.

4.8. Supervisión resultados

El proceso de supervisión de resultados se ejecutó moldando las siguientes etapas según espacio evaluado:

1. Se llamó a las oficina evaluadas dos veces a la semana para monitorear el cumplimiento de las cuotas muestrales para las encuestas presenciales.
2. Se ejecutó supervisión directa diaria a las encuestas telefónicas, en la que el responsable de la supervisión acompañó permanentemente al equipo de encuestadores dando respuesta a las necesidades que se originaron en el proceso de aplicación.

3. Diariamente se escuchó el 15% de las llamadas, completando listado de verificación de calidad de la respuesta que considerará protocolo de saludo y despedida, formalidad de la atención telefónica, amabilidad, modulación y aclaración de consultas sobre la encuesta.

5. Explicaciones respecto al análisis de datos

Para el análisis estadístico se confeccionó una base de datos (adjunta en formato Excel y SPSS). El análisis se centró en los indicadores de contextualización de los tres espacio de manera conjunta para posteriormente levantar un análisis comparativo sobre el nivel de satisfacción general entre el año 2013 y 2014; para, finalmente analizar y exponer los resultados por cada uno de los espacios de atención.

Cabe señalar que para el análisis de la información se llevó a cabo cruces de información mediante tablas de frecuencias y modelos de correlación simple por cada canal de atención evaluado según sus propios indicadores medidos.

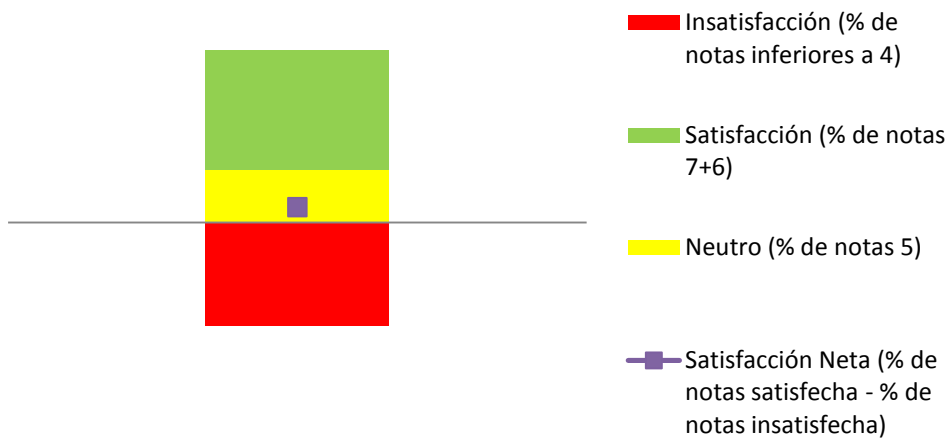
Considerando que las dimensiones que se evaluaron respecto a la percepción de satisfacción de los usuarios respecto al Servicio de Información y Atención Ciudadana (SIAC) fueron desarrolladas con preguntas de tipo escalar, en la que las unidades de medición van de 1 a 7, donde 1 representa total insatisfacción en la evaluación y, por el contrario, 7 significa completa satisfacción, se calculó la satisfacción neta para las principales dimensiones según la siguiente operación:

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

Los valores obtenidos a partir de la ecuación anterior se interpretaron a partir del siguiente criterio:

Resultado	Nivel de Satisfacción
Porcentaje de notas 6 y 7	Satisfacción
Porcentaje de notas 5	Regular
Porcentaje de notas 4 e inferiores	Insatisfacción

Los resultados obtenidos en cada una de las variables relacionadas con la satisfacción se graficaron de la siguiente manera:



ANÁLISIS DE RESULTADOS

1. Características de la muestra y contextualización de la atención

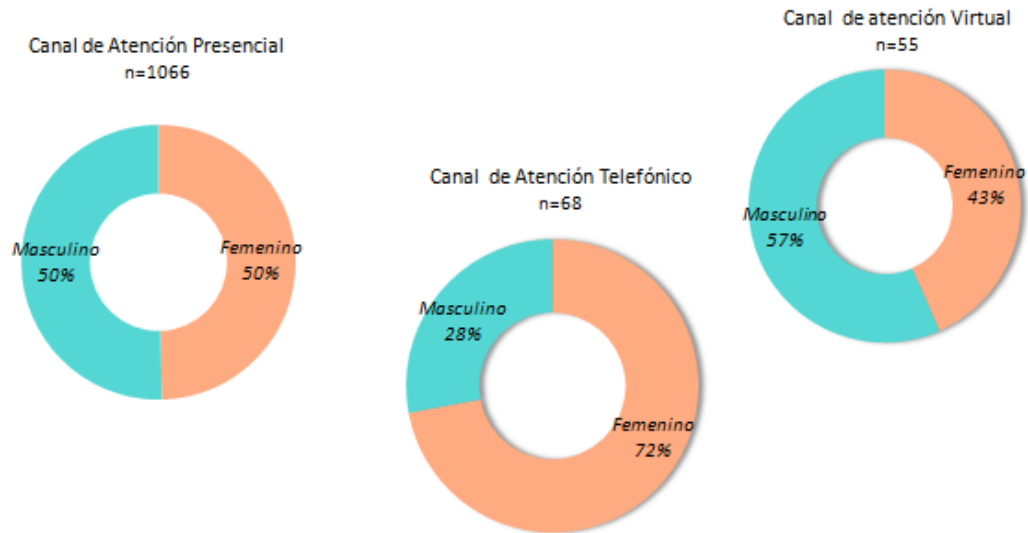
A continuación se presentan las principales características sobre la distribución de la muestra por canal de atención para continuar con la exposición de los indicadores descriptivos, pero transversales, en torno a los motivos de concurrencia al Servicio de Información y Atención Ciudadana SIAC.

Distribución de la muestra según canal de atención

Canal de Atención presencial		Canal de Atención Telefónico		Canal de Atención Virtual	
Distribución de la Muestra por Oficina de Atención		Distribución de los Usuarios/as contactados		Distribución de los Usuarios/as contactados	
Oficina de Atención	Total	Oficina de Atención	Total	Oficina de Atención	Total
Arica y Parinacota	25	Antofagasta	1	Antofagasta	1
Tarapacá	16	Coquimbo	3	Coquimbo	1
Antofagasta	11	Valparaíso	7	Valparaíso	5
Of. Calama	13	O'Higgins	2	O'Higgins	4
Atacama	40	Maule	6	Bio Bio	6
Coquimbo	74	Bio Bio	5	Araucanía	3
Of. Ovalle	75	Araucanía	2	Los Ríos	1
Valparaíso	64	Los Ríos	2	Magallanes	1
O'Higgins	161	Magallanes	1	Metropolitana	28
Maule	54	Metropolitana	39	Nivel central	5
Bio-Bio	55	Total	68	Total	55
Araucanía	110				
Los Ríos	146				
Los Lagos	12				
Of. Osorno	18				
Of. Castro	55				
Aysén	44				
Magallanes	15				
Metropolitana	57				
Nivel Central	20				
Total	1066				

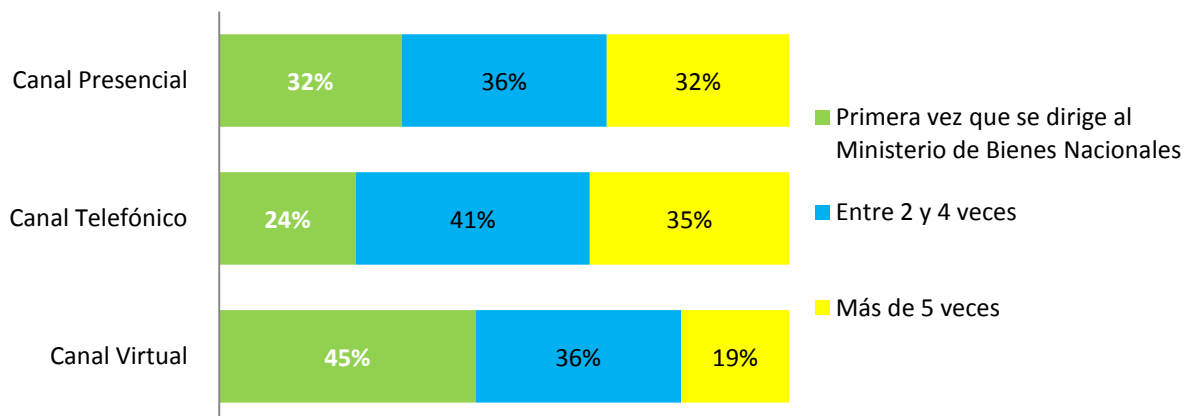
Desglosando esta distribución según sexo del encuestado/a, se obtiene como resultado que de las 68 personas que fueron encuestadas para la evaluación del canal telefónico el 72% correspondieron a mujeres y un 28% a hombres. Resultado que indica que son las mujeres quienes más ocupan (al menos en el periodo medido) este canal para consultar o acceder al servicio de atención ofrecido por el Ministerio de Bienes Nacionales.

Sexo del Encuestado por canal de atención



Respecto al canal virtual, de las 55 respuestas recibidas a la encuesta vemos que el 43% de ellas fueron personas mujeres, mientras que el 57% restante correspondió a hombres. Sin embargo, si bien existe diferencias respecto al sexo del encuestado, no existe una diferencia marcada como lo ocurrido en el espacio telefónico que nos permita señalar la existencia de preferencia de uso de alguno de los dos sexo.

Durante los últimos 12 meses, ¿En cuántas oportunidades se dirigió al Ministerio de Bienes Nacionales para conocer acerca de su oferta programática, o bien para realizar consultas o sugerencias?



Consultados por las oportunidades que se ha dirigido al Ministerio de Bienes Nacionales para efectuar algún trámite o recabar información sobre dicha institución, encontramos que en promedio (independiente del canal de atención) el 33% de los encuestados se acercado por primera vez, contra un 36% ha hecho entre 2 a 4 oportunidades y un 28% en más de 5 oportunidades.

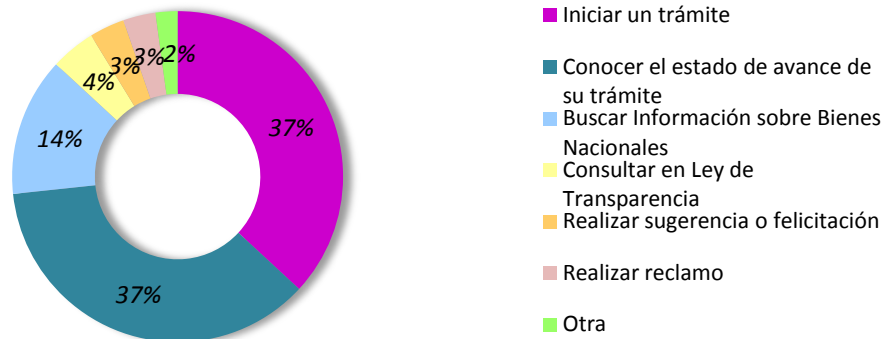
Sin embargo, al analizar el comportamiento de asistencia por canal de atención se aprecia que entre los usuarios/as que más se han *dirigido por primera vez al Ministerio de Bienes Nacionales*, encontramos a los del canal virtual. Comportamiento que evidencia que el primer acercamiento al Ministerio de Bienes nacionales principalmente ocurre a través del espacio virtual, pero, sobre todo entre aquellos usuario/as que ocupan dicho canal como herramienta para la atención.

Por su parte, entre los usuarios que se *han acercado entre 2 a 4 veces, o más de 5 veces al Ministerio de Bienes Nacionales* preferentemente lo hacen a través del canal telefónico. Favoritismo que puede tener explicación en las expectativas de atención de este canal, ya que una vez iniciado un trámite, este es un canal que debiera entregar información de forma más rápida, precisa y en menos tiempo sobre su trámite. Asimismo, según los hallazgos encontrados a lo largo de este estudio, los usuarios/as que por diversas razones deben volver a dirigirse al Ministerio de Bienes Nacionales prefieren hacerlo por este canal ya que les permite optimizar tiempo y recursos, situación que se ve afectada por la poca precisión y/o profundidad de la respuesta emitida por este canal, llevándolos a dirigirse finalmente de manera presencial.

1.1. Motivos de concurrencia canal presencial

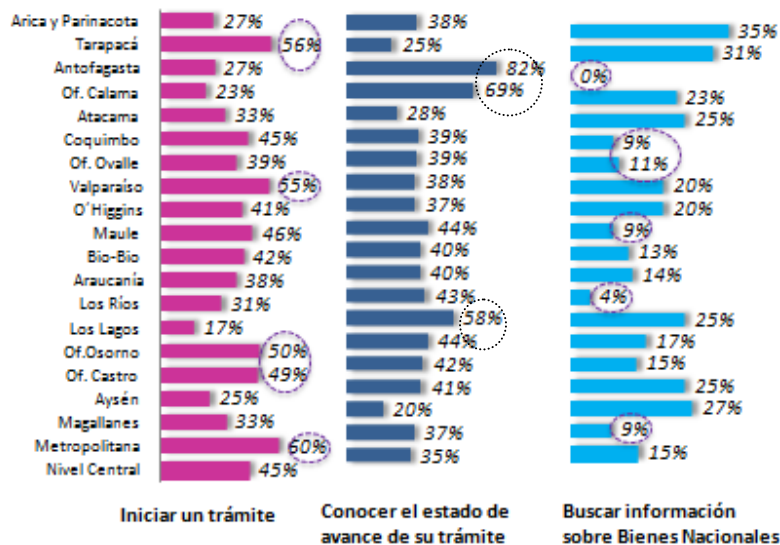
Consultados por los motivos por los cuales ha tenido que concurrir al Ministerio de Bienes Nacionales, se observó que los tres principales motivos por los cuales las y los usuarios se dirigieron al Centro de Atención SIAC presencial fueron para iniciar un trámite, conocer el estado de avance de su trámite y en menor medida, buscar información sobre el Ministerio de Bienes Nacionales y sus atribuciones y servicios. Empero, al segmentar estas tres principales razones de concurrencia según oficinas de atención encontramos significativas diferencias éstas mismas:

**Pensando en las veces que se acercó al Ministerio de Bienes Nacionales ¿Por cuál de estos motivos lo realizó?
(Respuesta Múltiple)**



Como se puede ver en el gráfico, se observan diferencias significativas entre los motivos de concurrencia entre las oficinas de atención. Un ejemplo es que los usuarios/as de las oficinas de Antofagasta, Calama y Los Lagos son quienes más concurren (en comparación al resto) en más de una ocasión para recopilar información sobre el estado de avance de su trámite, extrapolándose que en dichas oficinas no existe claridad como tampoco información actualizada sobre las etapas en las cuales se encuentra el trámite iniciado por el usuario/a, interpretándose además este motivo como un medio de presión para agilizar y/o obtener respuestas certeras.

Tres principales motivos por los cuales los usuarios/as se acercan al Ministerio de Bienes Nacionales en más de una oportunidad según Oficinas de Atención

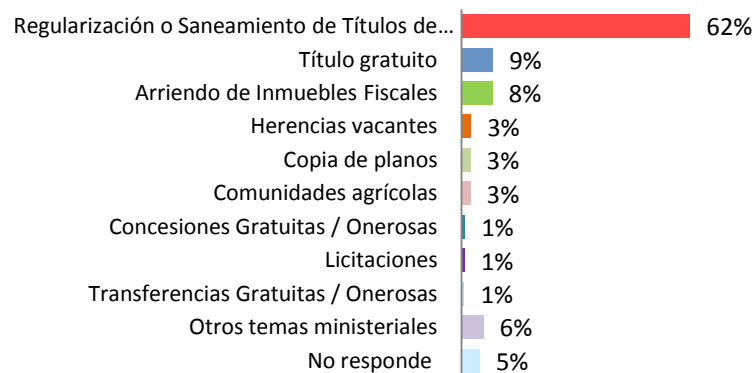


Entre las oficinas que más se utilizan para iniciar un trámite encontramos las Oficina de Tarapacá, Valparaíso, Metropolitana, Osorno y Castro, mientras que la menos utilizada para este motivo es la oficina de Los Lagos. Finalmente, son oficinas de Coquimbo Ovalle, Maule, Los Ríos y Metropolitanas las que menos se utilizan para buscar información sobre Bienes Nacionales. Tomando en consideración los resultados antes expuestos y en mayor medida las diferencias en torno al motivo “Conocer el estado de avance del trámite” se cree necesario idear un sistema que permita orientar la respuesta e información de manera centralizada.

Ahora bien, pensando en la última atención recibida a través del espacio presencia vemos que el servicio más solicitado tiene relación con la Regularización o Saneamiento de títulos de dominio.

En esta oportunidad ¿Por cuál de estos SERVICIOS del Ministerio de Bienes Nacionales consultó o inició un trámite?

n=1066



En el gráfico siguiente, se describe el motivo de concurrencia en la última atención según oficinas de atención. En él, y de modo general se perciben distintas razones de asistencia por zonas.

En este contexto, se evidenció que los usuarios/as que concurren a las oficinas de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta y Calama² lo hacen principalmente para “arrendar inmuebles fiscales”. En el caso de las oficinas de Atacama, Ovalle³ y Coquimbo el principal motivo es la “regularización o saneamientos de títulos de dominio” al igual que en las oficinas de Valparaíso, O’Higgins, Maule y Bío-Bío. Empero, en dichas oficinas el porcentaje sobrepasa el 70%.

Si bien para las Oficinas de la zona sur (desde la Araucanía hasta Aysén) también el principal motivo de concurrencia es “regularización o saneamientos de títulos de dominio”, existe una parte

² Y también para consultar o incitar trámites relacionados a la Concesión gratuita/onerosa

³ Se suma también como otro de los principales motivos “comunidades agrícolas”

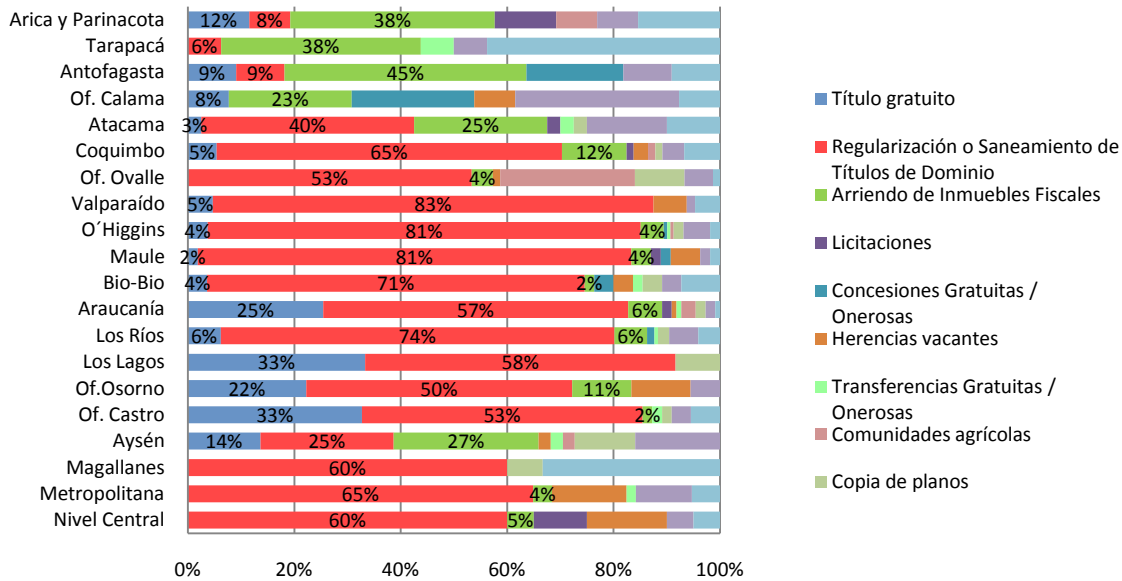
importante de usuarios/as de esa zona que también se acercan para consultar o iniciar un trámite sobre “título gratuito”.

En consecuencia a lo anterior, se evidencia que las mejoras a implementarse en términos de atención u otros aspectos (que más adelante se describen), deben ser implementadas considerando el motivo de atención según zona.

Tipo de Trámite Iniciado
De acuerdo a Oficina de Atención

Oficina MBN	Título gratuito	Regularización o Saneamiento de Títulos de Dominio	Arriendo de Inmuebles Fiscales	Licitaciones	Concesiones Gratuitas / Onerosas	Herencias vacantes	Transferencias Gratuitas / Onerosas	Comunidades agrícolas	Copia de planos
Arica y Parinacota	11,5%	7,7%	38,5%	11,5%				7,7%	
Tarapacá		6,3%	37,5%	0,0%			6,3%		
Antofagasta	9,1%	9,1%	45,5%	0,0%	18,2%				
Of. Calama	7,7%		23,1%	0,0%	23,1%	7,7%			
Atacama	2,5%	40,0%	25,0%	2,5%			2,5%		2,5%
Coquimbo	5,4%	64,9%	12,2%	1,4%		2,7%		1,4%	1,4%
Of. Ovalle		53,3%	4,0%			1,3%		25,3%	9,3%
Valparaíso	4,7%	82,8%				6,3%			0,0%
O'Higgins	3,7%	81,4%	4,3%		0,6%		0,6%	0,6%	1,9%
Maule	1,9%	81,5%	3,7%	1,9%	1,9%	5,6%			
Bio-Bio	3,6%	70,9%	1,8%	0,0%	3,6%	3,6%	1,8%		3,6%
Araucanía	25,5%	57,3%	6,4%	1,8%		0,9%	0,9%	2,7%	1,8%
Los Ríos	6,2%	74,0%	6,2%		1,4%		0,7%	0,0%	2,1%
Los Lagos	33,3%	58,3%	0,0%						8,3%
Of. Osorno	22,2%	50,0%	11,1%			11,1%			
Of. Castro	32,7%	52,7%	1,8%				1,8%		1,8%
Aysén	13,6%	25,0%	27,3%			2,3%	2,3%	2,3%	11,4%
Magallanes		60,0%	0,0%						6,7%
Metropolitana		64,9%	3,5%			14,0%	1,8%		
Nivel Central		60,0%	5,0%	10,0%		15,0%			
Nacional	9%	61,9%	8,4%	0,90%	1%	2,60%	0,80%	2,50%	2,50%

**En esta oportunidad ¿Por cuál de estos SERVICIOS del Ministerio de Bienes Nacionales consultó o inició un trámite?
Según Oficinas de Atención**

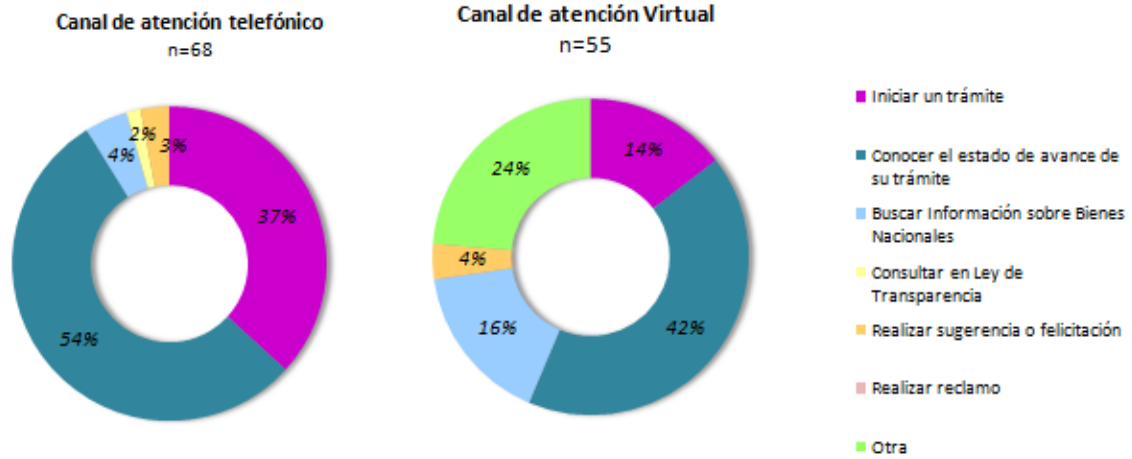


1.2. Motivos de concurrencia canal telefónico y virtual

Respectos a los Centro de Atención SIAC telefónico y virtual, la razón principal por la cual los usuarios/as se comunican a través de dichos canales es para “*para conocer el estado de avance de trámite*”. Resultado que evidencia, que el uso principal que se le da a estos canales de atención es de carácter técnico y específico, por lo que tales espacios deberían ser un complemento para el espacio de atención presencial mediante la disminución del porcentaje que se acerca a las oficinas para consultar sobre la situación de su trámite.

Ahora bien, entre los usuarios/as exclusivos de cada canal de atención se observa que los que prefieren el espacio telefónico principalmente lo hacen para conocer el estado de avance de su trámite y/o iniciar un trámite. Versus los usuarios/as del espacio virtual, que si bien también lo utilizan principalmente para consultar sobre el trámite en curso, también lo hacen para solicitar la aclaración de un artículo de la Ley sobre Bienes Nacionales, para preguntar sobre como arrendar o comprar un terreno fiscal y como recuperar un terreno según la explicación de la categoría de respuesta “*otro motivo de consulta*”.

¿Por qué motivo se comunicó con el Ministerio de Bienes Nacionales?

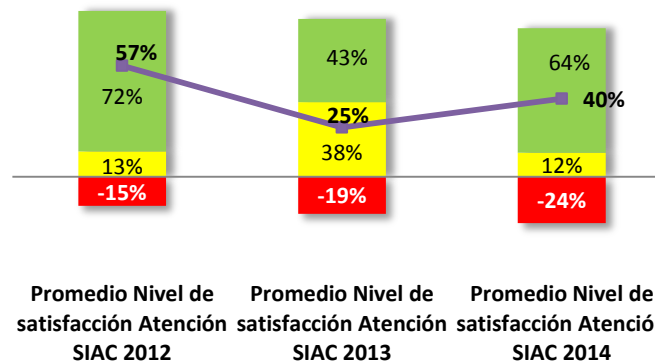


2. Evaluación de Satisfacción Usuaría de la respuesta entregada Comparativa periodo 2013-2014

Para el año 2014 el nivel de satisfacción general se posiciona en un 40% de satisfacción neta, resultado que se explica por el alto nivel de quejas (expresadas con el color rojo) en el caso de la atención virtual. Pese a ello, al llevar a cabo un análisis comparativo de dichos resultados a los obtenidos en la medición del año 2013, se percibe un aumento significativo en el nivel de satisfacción general que alcanza al 25%. De igual modo, se comprende que este aumento se explica por la disminución de usuarios y usuarias que calificaron la atención recibida “como regular”

Ahora bien, al comparar el nivel de satisfacción general de los últimos tres años evaluados -2012, 2013 y 2014- se constata un mejora importante en el funcionamiento y calidad del Servicio de Atención SIAC del Ministerio de Bienes Nacionales, pasando de una satisfacción neta del 57% en el año 2012 a una del 67% en el 2013. Para el periodo evaluado esta continuo aumentando posicionándose en un 83%. Es decir, 26 puntos porcentuales mayor que el año 2012⁴.

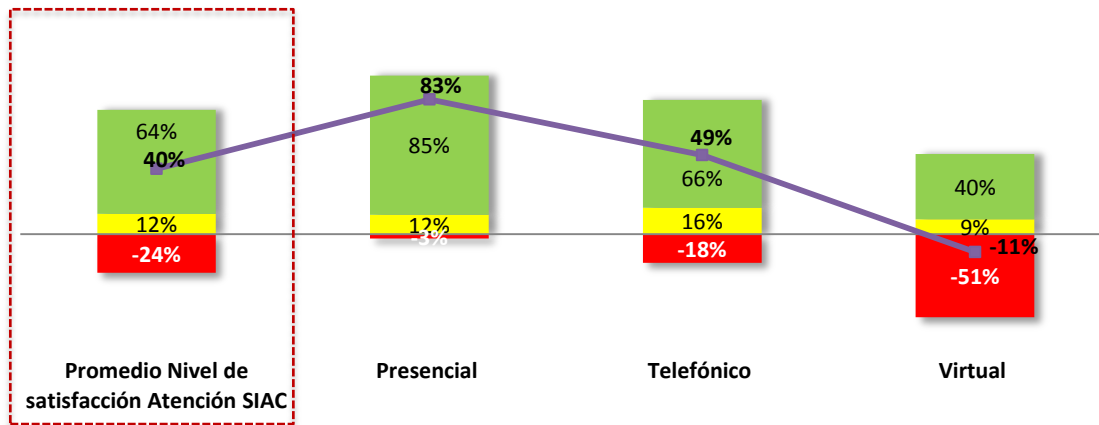
Promedio Nivel de Satisfacción Proceso de Atención 2012 - 2013-2014



Comparando el nivel de satisfacción por canal de atención, también se observó un aumento significativo de éste para el espacio presencial y telefónico; y una disminución importante para el caso de la atención recibida por el canal virtual.

⁴ El año 2012 solo se midió satisfacción en el espacio presencial, desde el 2013 se están aplicando metodologías diferentes para la medición de los 3 espacios de atención (presencial, telefónico y virtual) .

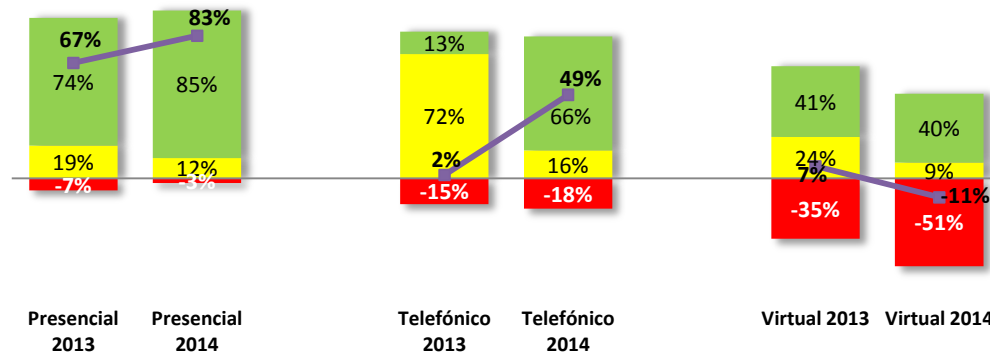
Evaluación general de Satisfacción del Servicio de Información Ciudadana del Ministerio de Bienes Nacionales, cuadro comparativo de acuerdo a vía de consulta.



El nivel de satisfacción neta para el canal presencial paso de un 67% para el año 2013 a un 83% para el periodo 2014. Para el caso del espacio telefónico, el nivel de satisfacción neta alcanzada el año 2013 fue del 2% contra un 49% obtenido este año. Finalmente, el canal virtual paso de una satisfacción neta del 7% una del -11% evidenciándose una disminución respecto a la calidad de su atención (según la apreciación de los usuarios) a partir del periodo comparado.

Por su parte, el nivel de satisfacción neta para el canal presencial paso de un 67% para el año 2013 a un 83% para el periodo 2014. Para el caso del espacio telefónico, el nivel de satisfacción neta alcanzada el año 2013 fue del 2% contra un 49% obtenido este año. Finalmente, el canal virtual paso de una satisfacción neta del 7% una del -11% evidenciándose una disminución respecto a la calidad de su atención (según la apreciación de los usuarios) a partir del periodo comparado.

Evaluación general de Satisfacción del Servicio de Información Ciudadana del Ministerio de Bienes Nacionales, cuadro comparativo de acuerdo a vía de consulta año 2013-2014



A continuación se compararan todos los indicadores relacionados con el proceso de atención por parte del funcionario que se mantuvieron por canal de atención respecto a la evaluación del año 2013-2014. Esto, con el propósito de evidenciar las fortalezas y debilidades de cada canal teniendo como referencia los resultados del periodo 2013⁵.

Para la exposición del análisis antes señalado se procede a desarrollar un cuadro comparativo con los elementos evaluativos sobre la atención recibida según espacio.

2.1. Comparación indicadores Canal Presencial

Evaluación de Satisfacción con la atención recibida	Satisfacción neta	
	2013	2014
Satisfacción global	67%	83%
Comodidad y confortabilidad del lugar físico	72%	71%
Facilidad de los formularios para su completitud	65%	64%
Entrega de información precisa del término del trámite	71%	74%
Claridad e inteligibilidad de la información	84%	83%
Disposición funcionaria para responder consultas	85%	88%
Amabilidad en la Atención	85%	90%
Adecuación del tiempo destinado a la atención	81%	86%

⁵ Desde el año 2013 se realizan mediciones específicas para los tres espacios de atención.

2.2. Comparación Indicadores Canal Telefónico

Evaluación de Satisfacción con la atención recibida	Satisfacción neta	
	2013	2014
Satisfacción global	2%	49%
Tiempo que le dedicó a su consulta	56%	66%
Interés por escuchar sus necesidades.	64%	63%
Amabilidad y cortesía.	72%	66%
Uso de un lenguaje adecuado.	83%	78%
Claridad del lenguaje utilizado.	77%	72%
Dominio de los temas consultados.	66%	54%
Preocupación por satisfacerlo en sus requerimientos.	50%	51%

Evaluación de Satisfacción con la Respuesta Otorgada	Satisfacción neta	
	2013	2014
Plazo en el que obtuvo la respuesta final a su solicitud.	4%	25%
Pertinencia de la respuesta, es decir, la respuesta se relaciona con la pregunta.	30%	38%
Cumplimiento de sus expectativas frente a la respuesta.	24%	24%
Utilidad de la respuesta entregada.	2%	32%

2.3. Comparación indicadores Canal Virtual

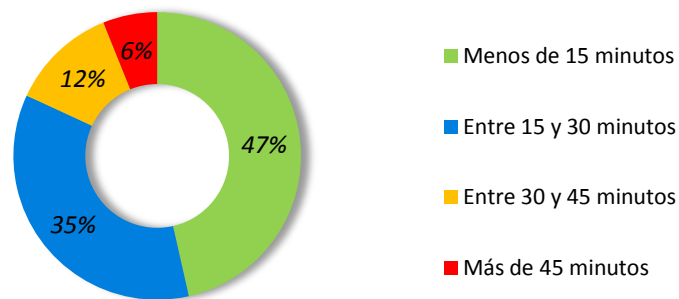
Evaluación de Satisfacción según Contenido Respuesta	Satisfacción neta	
	2013	2014
Claridad y facilidad para entender la respuesta recibida	-2	19%
Formalidad de la respuesta.	-7	30%
Precisión de la respuesta, no requirió consultar nuevamente.	-13	-4

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

3. Evaluación de la Satisfacción Usuaría de la respuesta entregada Canal Presencial

3.1. Eficiencia del servicio SIAC

Aproximadamente ¿cuánto tiempo esperó antes de ser atendido o atendida por el personal del Ministerio de Bienes Nacionales?
n=1066



Si bien un 47% de los usuarios/as consultados expresó que el tiempo de espera para ser atendido fue menor a los 15 minutos, encontramos que hay una parte importante de los usuarios/as que espera entre 15 a 30 minutos (35%), mientras que el 18% restante debió esperar entre 30 a más de 45 minutos, tiempos de esperas prolongados para la naturaleza de los trámites que se realizaron, lo anterior, considerando que un 37% sólo concurre al Servicio de Atención SIAC para “conocer el estado de avance de su trámite”. Es decir, una parte importante de los usuarios/as debe esperar tiempos extendidos para acceder solamente a información sobre la situación en la que se encuentra su trámite y que dicha atención no durará más de 5 minutos.

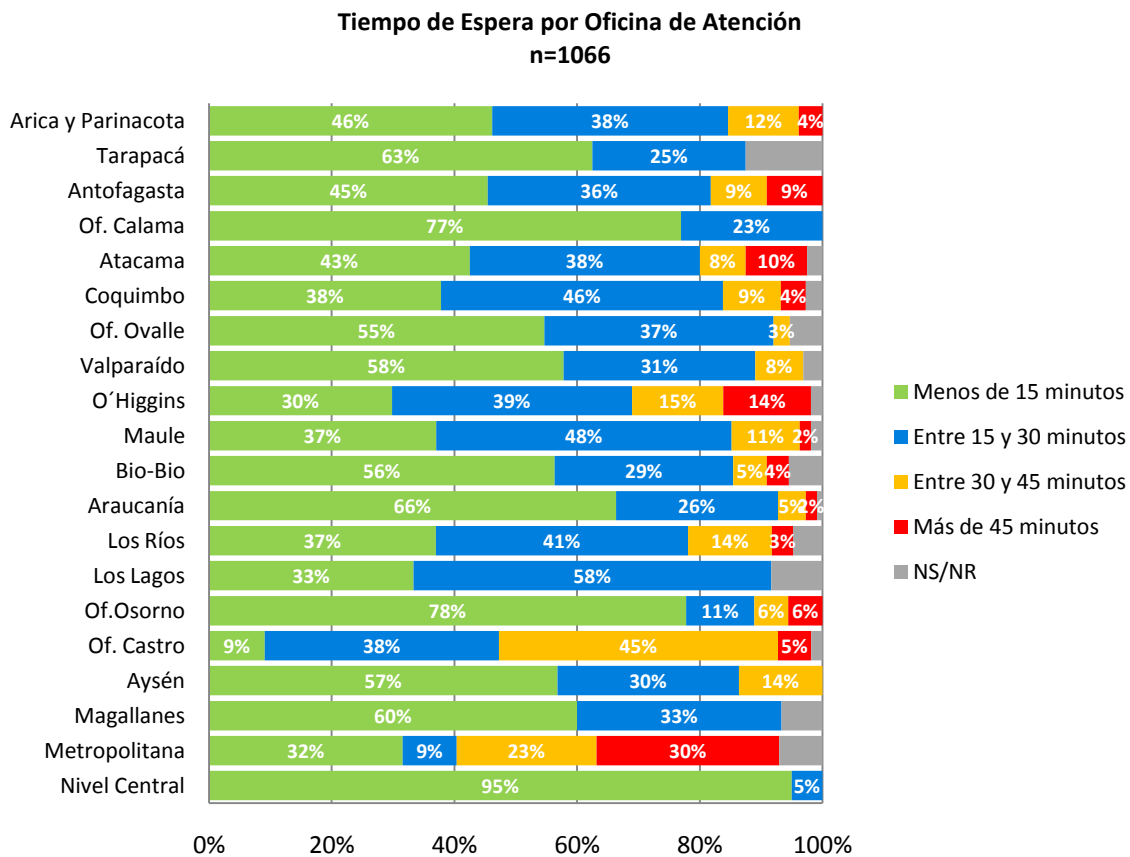
Respecto a los tiempos de espera por oficinas de atención evidenciamos que las que presentan una mejor disponibilidad del servicio entendida como rapidez con la que el usuario/a accede a la atención y con un tiempo de espera menor a los 15 minutos, encontramos las oficinas de Calama (77%), La Araucanía (66%), Osorno (78%) y el Nivel Central (95%).

En contraposición, las oficinas de atención que presentan los indicadores más altos respecto a la categoría tiempo de espera mayor a 45 minutos encontramos la de Antofagasta (9%), Atacama (10%), O’Higgins (14%) y Metropolitana (30%).

La oficina de atención ubicada en Castro es, al igual que la Metropolitana, las únicas oficinas que arroja resultados muy disímiles al ser comparadas con sus pares. Esto porque en el caso de Castro

sólo el 9% de los usuarios/as es atendido en menos de 15 minutos, mientras que un 38% debe esperar entre 16 a 30 minutos y un 45% entre 31 a 45 minutos. Resultados que a nuestro parecer indicarían que la extensión en los tiempos de espera estaría directamente relacionada a la falta de personal para el desarrollo de la misma. Situación que incide en el nivel de satisfacción con el proceso de atención como se verá más adelante.

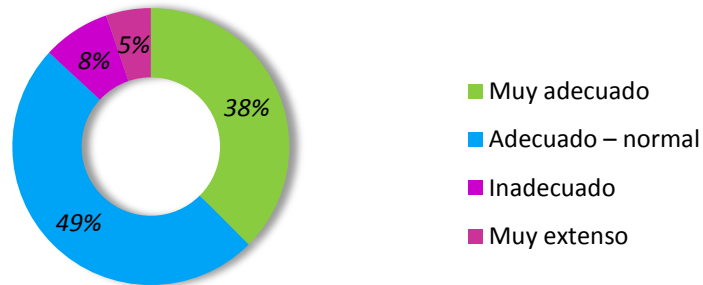
A continuación se presenta el gráfico que contiene lo anteriormente expuesto:



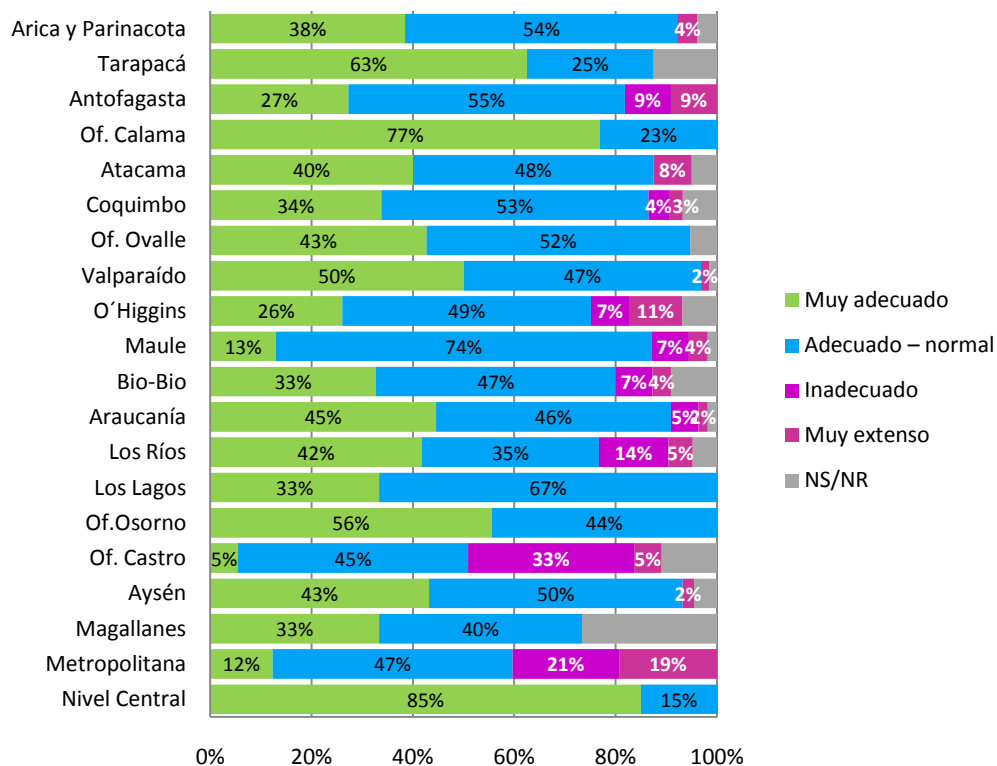
Consultados por la adecuación de los tiempos de espera encontramos que sólo un 13% le pareció que el tiempo de espera fue “inadecuado a muy extenso”, lo que indica de que por parte del usuario/a existe disposición a esperar el tiempo necesario para obtener una respuesta a su

consulta o iniciar un trámite, comprendiendo y respetando los tiempos de espera que el servicio de atención presencial ofrece.

¿El tiempo de espera le pareció?
n=1066

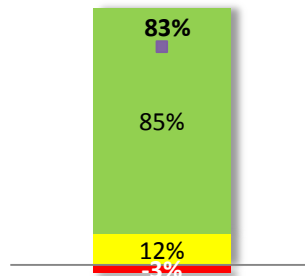


Percepción tiempo de espera según Oficina de Atención

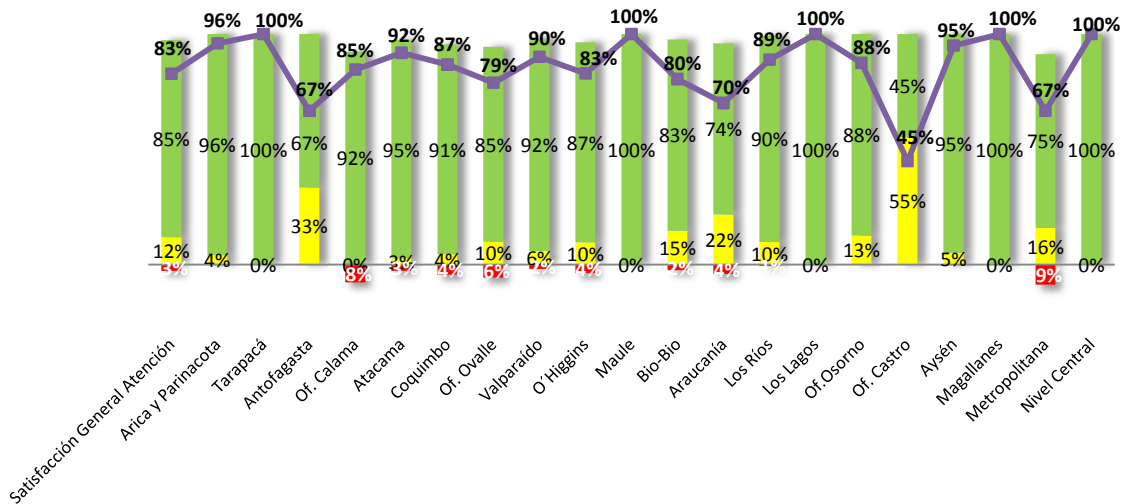


3.2. Nivel de satisfacción y eficiencia del servicio de atención

Respecto al nivel de satisfacción con la atención recibida por parte del funcionario se percibe un significativo nivel de satisfacción por parte de los usuarios entorno a esta. Esto, porque sólo un 3% manifestó estar insatisfecho con la atención brindada por el funcionario/a, mientras que un 12% sintió que esta fue irregular, versus el 85% restante que evalúa la atención recibida cómo positiva. En consecuencia, los resultados expuestos arrojan una satisfacción neta del 83%.



Nivel de satisfacción con la atención recibida



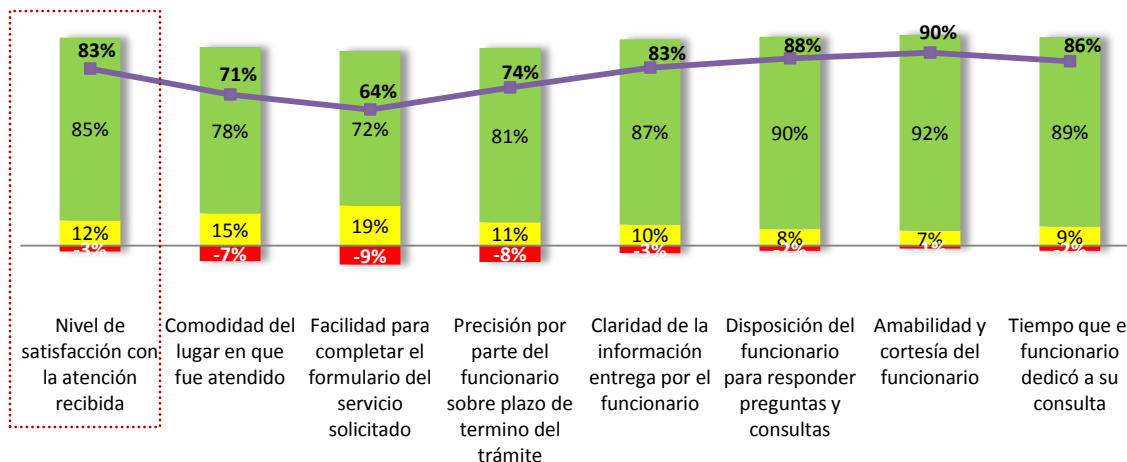
Entre las oficinas que incidieron negativamente en el resultado de satisfacción neta general con la atención otorgada por el funcionario, encontramos Antofagasta (67%), Araucanía (70%), Castro (45%) y Metropolitana (67%). Pese a ello, cabe destacar que con excepción de la última oficina señalada, su incidencia negativa no se debe a una acumulación de un alto porcentaje de insatisfacción, si no que a un alto porcentaje de notas que expresaron que la atención otorgada por el funcionario fue de carácter regular.

Asimismo, cabe destacar que las oficinas que acumularon porcentajes de insatisfacción, entre ellas, Calama (8%), Ovalle (6%) y Metropolitana (9%) no se debe principalmente a una mala atención por parte del funcionario, sino que más bien expresa quejas o reclamos específicas que ocurren en cada una de esas oficinas.

Finalmente, es posible identificar que los usuarios de las oficinas de atención de Tarapacá, Maule, Los Lagos, Magallanes y Nivel Central son los más satisfechos respecto a la atención brindada por sus funcionarios.

Ahora bien, los resultados expuestos sobre el nivel de satisfacción general acumulado para la evaluación del periodo 2014 se explica por el comportamiento de los siguientes atributos que debe poseer una atención de calidad:

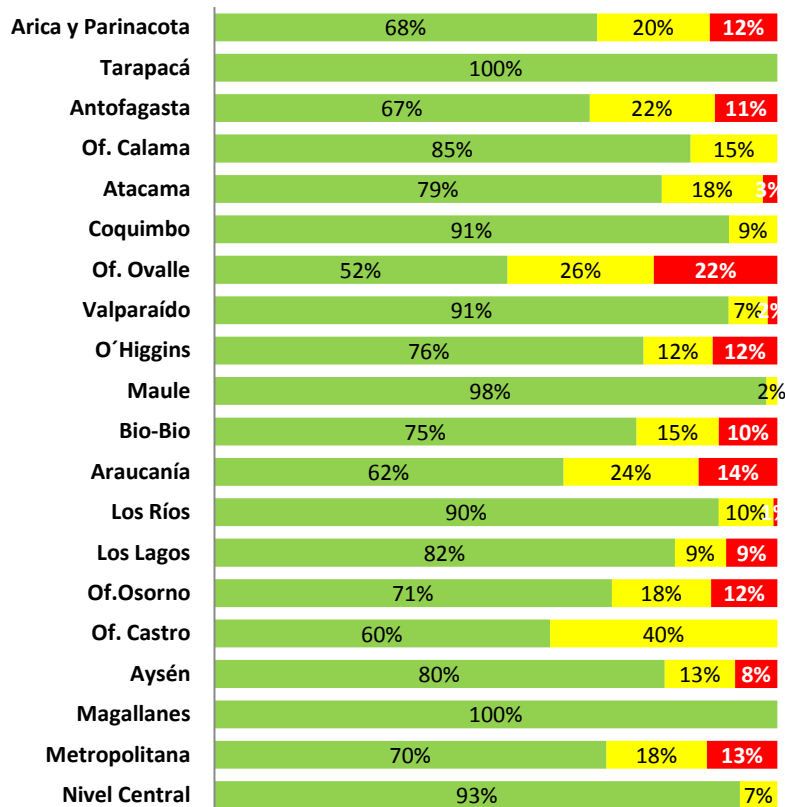
Pensando en la atención recibida, nos gustaría conocer su nivel de satisfacción con la atención recibida. Utilizando una escala de 1 a 7 ¿Con que nota calificaría los siguientes atributos?



En relación a los atributos que acumularon los menores niveles de satisfacción nos encontramos con aquellos que están relacionados a los aspectos técnicos de la atención tales como “comodidad del lugar en el cual fue atendido” “Facilidad del llenado del formulario” y “precisión del funcionario sobre los plazos de término del trámite”. Por su parte, los elementos mejor evaluados fueron los relacionados al proceso y características propias de la atención ofrecida por el funcionario tales como “amabilidad y cortesía”, “Disposición para responder preguntas y consultas”, “tiempo que el funcionario dedicó a la atención” y finalmente el nivel de “claridad de la información entregada”.

A continuación se expondrán todos los atributos relacionados al proceso de atención otorgado por el funcionario por oficinas de atención; lo que permitirá evidenciar cuales son las que se encuentran en debilidad con el resto.

Nivel de satisfacción por oficina de Atención: "Comodidad del lugar que fue atendido"

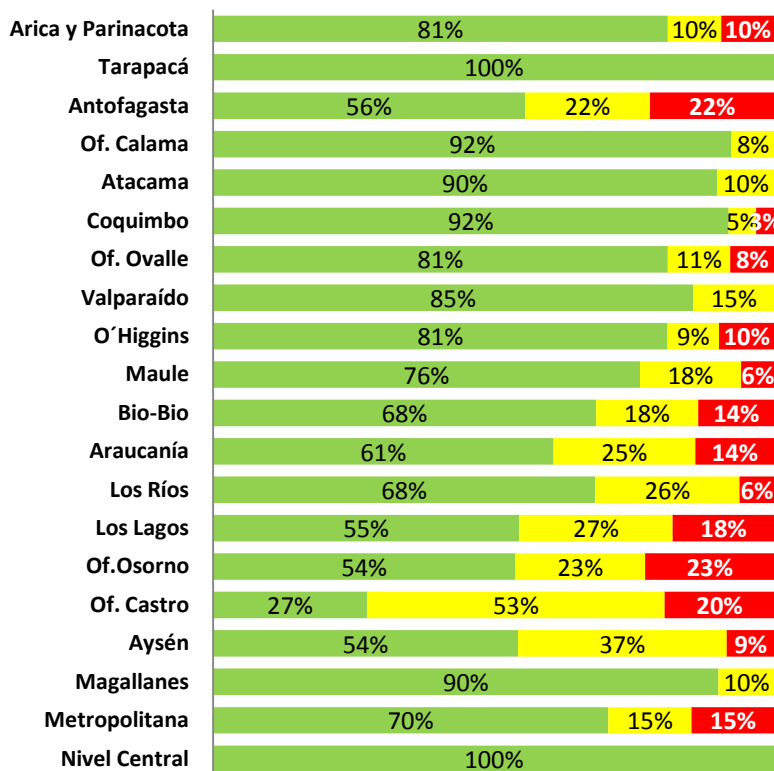


Como se puede apreciar en el gráfico, existe un alto porcentaje de usuarios que califican como regular a negativo el confort del espacio de atención. Lo que evidencia que en algunas oficinas (y a nivel general) no cuentan con un espacio físico adecuado para desarrollar una buena atención (inmobiliario, baños, sillas de espera, etc.). Siendo esta una de las principales argumentaciones utilizadas por los usuario/a cuando fueron consultados sobre las acciones de mejoras que a su parecer debiesen ser tomadas para mejorar la calidad de la atención.

Las oficinas que mayor porcentaje de notas regulares a negativas acumulan en torno a este indicador son las de Arica y Parinacota, Antofagasta, Ovalle, Araucanía, Osorno, Castro y Metropolitana.

Sostenemos que es importante mejorar la "comodidad de algunas oficinas de atención" y estandarizar ciertos aspectos esenciales (baños; asientos de espera, amplitud del espacio) puesto que como se expuso anteriormente los tiempo de espera para la atención mayoritariamente se encuentran entre el rango de 15 a 30 minutos.

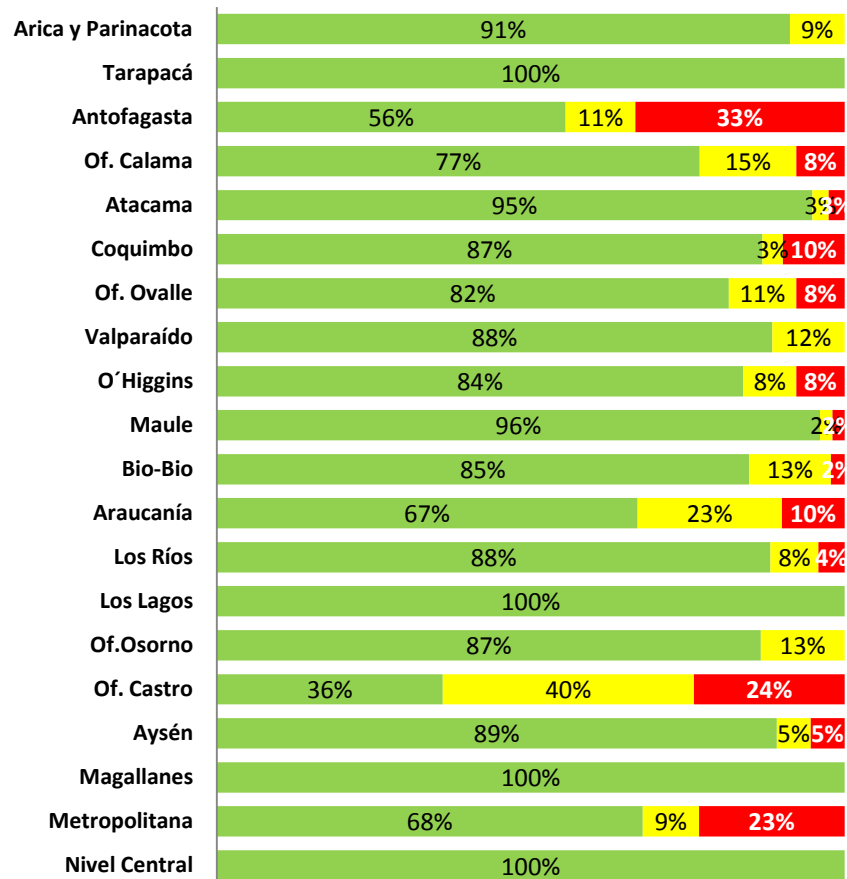
Nivel de satisfacción por Oficina de Atención "Facilidad para completar el formulario del servicio solicitado"



Considerando sólo los atributos referidos a los aspectos técnicos de la atención, vemos que la principal debilidad está dada por la complejidad que presenta para los usuario/as el llenado de los formularios del servicio. Por lo que creemos necesario reformular (hacerlos más siempre) o generar un servicio de ayuda para llenado, tomando en consideración el perfil usuarios de cada oficina de atención; ya que como se puede ver en el gráfico sobre este indicador, desde las oficinas ubicadas en la región del Bío-Bío hasta Magallanes va aumentando la percepción por parte de los usuarios/as entorno a la dificultad del llenado de los formularios para la solicitud del servicio.

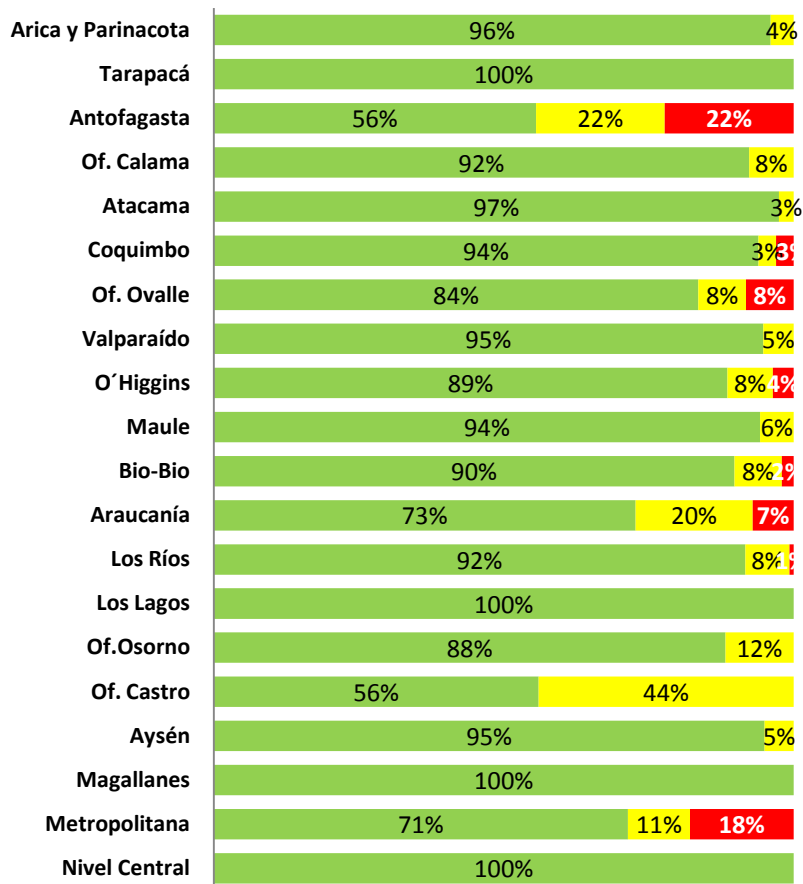
En consecuencia a esto último, se percibe que el aumento en la dificultad del completado tiene relación al aumento en esas zona de la población rural y de bajo nivel educacional (Antofagasta) en algunos casos impiden la rápida comprensión y completado de los formularos requeridos por el servicio.

Nivel de satisfacción por oficina de Atención: "Precisión por parte del funcionario sobre plazo de termino del trámite"



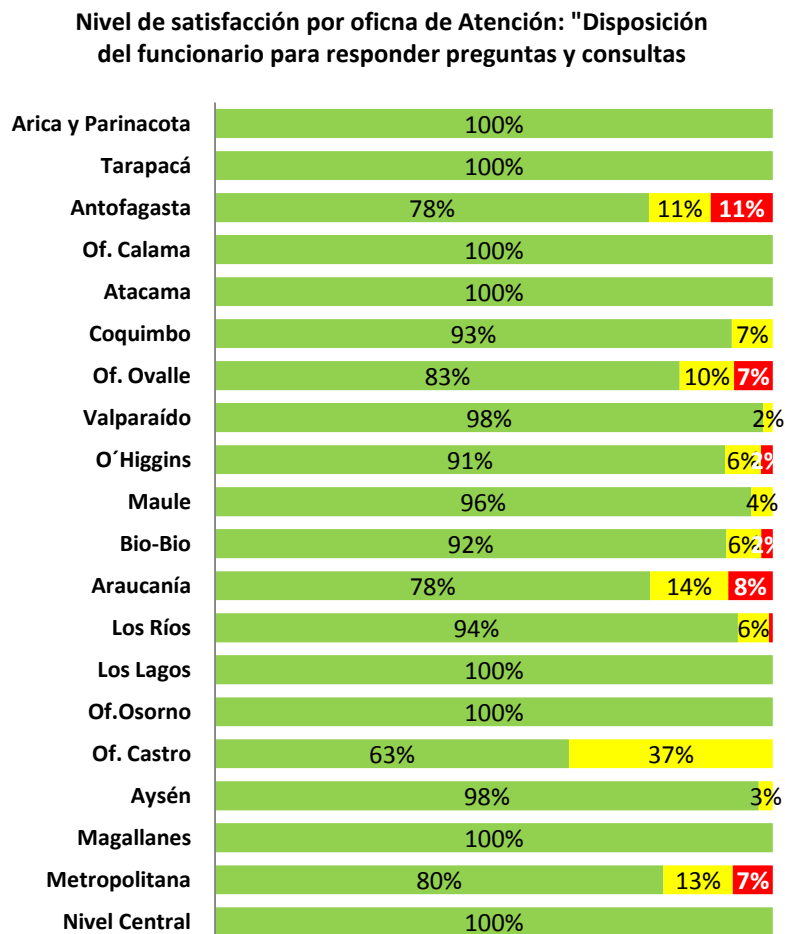
Si bien se observa que en la mayoría de las oficinas más del 75% de sus usuarios/as expresó que el funcionario indico con precisión las fechas estimativas para el término del trámite, vemos que una parte considerable de usuarios/as de las oficinas de Antofagasta, Araucanía, Castro y Metropolitana califica negativamente (regular-negativa) este indicador. Situación que expresaría que los funcionarios de dichas oficinas no cuentan con información actualizada sobre los plazos comprometidos (o estimativos), y si la poseen, no se la transmiten al usuario/a de manera precisa.

Nivel de satisfacción por oficina de Atención: "Claridad de la información entrega por el funcionario"



Considerando los resultados expresados en el gráfico del indicador relacionado a la claridad de la información brindada por el funcionario, vemos que se valora positivamente por parte del usuario/a esta cualidad de los funcionarios, evidenciado que éstos cuentan con las capacidades y conocimiento necesario para atender y entregar información útil a los usuario/as. Sin embargo, este es de los cuatro indicadores relacionados a la atención brindada por el funcionario que acumula los niveles de satisfacción más bajos comparativamente.

Las oficinas que se menor nivel de satisfacción alcanzan en relación a este indicador son Antofagasta, Araucanía, Castro y la oficina de atención Metropolitana.

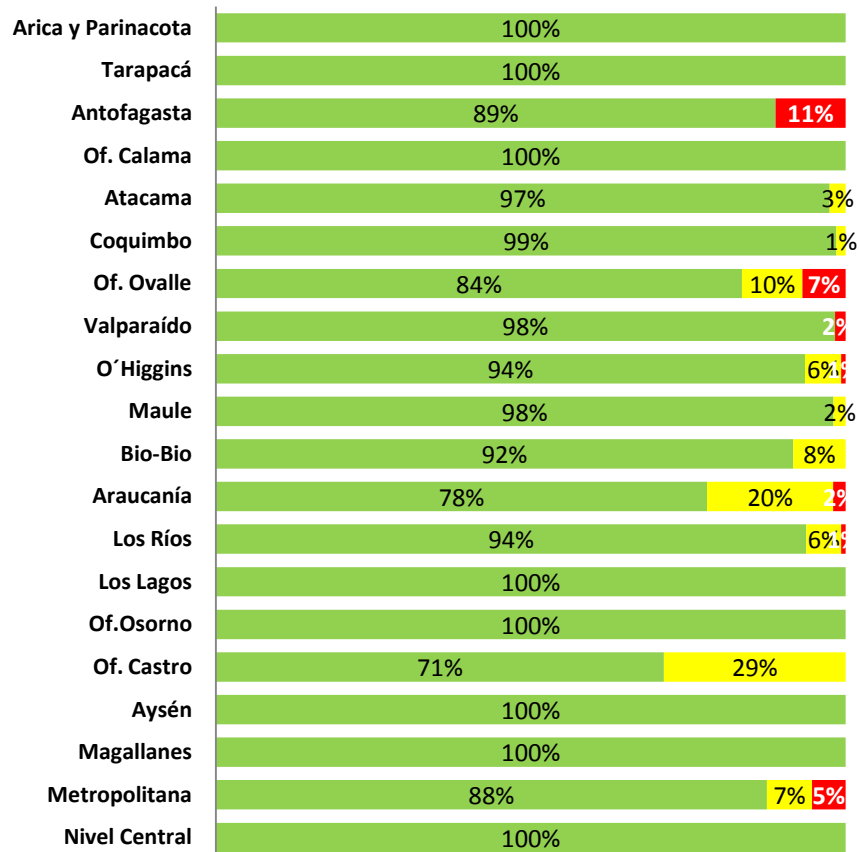


Con excepción de algunas oficinas de atención, los usuarios/as valoraran positivamente la disposición del funcionario para responder y resolver sus inquietudes.

En consecuencia se observa a nivel general que los funcionarios presentan la actitud necesaria para ayudar y resolver dudas de los usuarios entorno a su requerimiento, entregando una atención de calidad.

Pese a lo anterior, vemos una vez más que son las oficinas Antofagasta, Ovalle, Araucanía, Castro y Metropolitana las que acumulan por parte del usuario/a mayores porcentajes de insatisfacción (notas regulares o negativas).

Nivel de satisfacción por oficina de Atención: "Amabilidad y cortesía del funcionario"

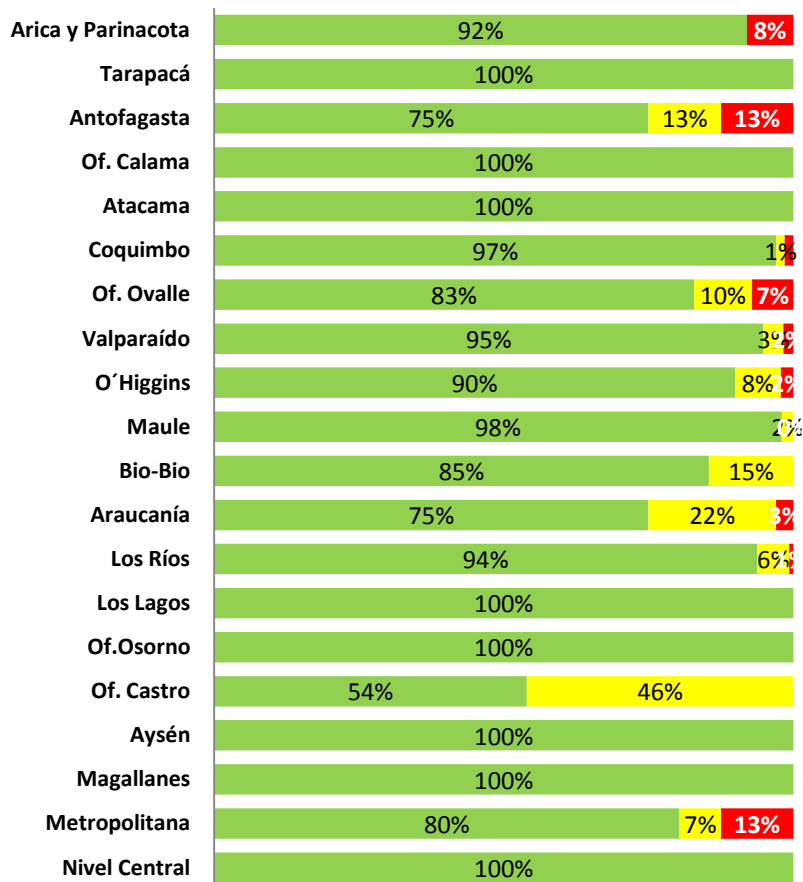


Dentro de la categoría e indicadores referidos a la calidad de la atención ofrecida por el funcionario, vemos que la amabilidad y cortesía del funcionario se presenta una fortaleza en casi la totalidad de las oficinas de atención SIAC, salvo en las oficinas de Antofagasta, Ovalle, Araucanía y

Castro en donde una proporción menor de los usuarios/as sintió que está fue de carácter irregular y en algunos caso negativa.

En este contexto, la amabilidad, cortesía, empatía y preocupación son cualidades latentes entre los funcionarios que desarrollan la atención presencial.

Nivel de satisfacción por oficina de Atención: "Tiempo que el funcionario dedicó a su consulta"



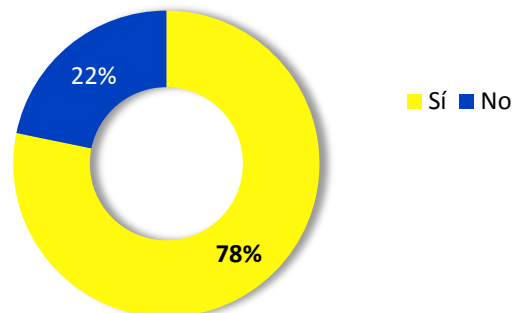
Si bien una parte importante de los usuarios/as por oficina expresó alto nivel de satisfacción respecto al tiempo que el funcionario le dedicó, vemos que hay oficinas en donde esta práctica no se desarrolla de igual manera. En este sentido, creemos necesario que los funcionarios dediquen tiempo a los usuarios/as y consideren sus inquietudes ya que esta actitud transmite confianza y

empatía por las necesidades del usuario/a. Aspecto muy valorado por ellos, el que además permite entregar información adicional sin ser solicitada y que puede ser de gran utilidad para el usuario/a.

3.3. Percepción del Servicio de Bienes Nacionales

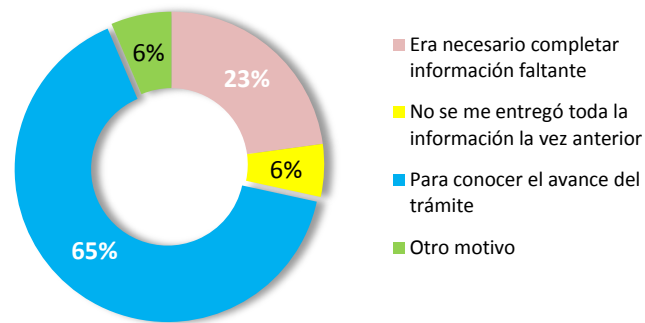
Dejando de lado la atención del funcionarios, los encuestados/as fueron consultados/as por su percepción acerca del funcionamiento general del Servicio de Bienes Nacionales en relación a los tiempos de ejecución y procesos del mismo. En este sentido encontramos los siguientes resultados:

Pensando en el trámite realizado ¿Se ha acercado al Ministerio de Bienes Nacionales en más de una ocasión, por el mismo trámite?
N=964



Considerando el último trámite realizado por el usuario/a, vemos que más del 78% de ellos ha tenido que acercarse en más de una oportunidad a una oficina de atención por el mismo requerimiento. De este 78%, un 65% volvió asistir a la oficina de atención para “conocer el estado de avance de su trámite”, contra un 29% que lo hizo para completar información faltante o entregar o recopilar mayor información.

Motivo por el cual se debió volver asistir n=sólo quienes respondieron sí

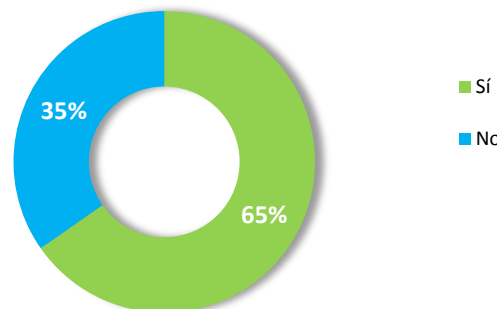


Tomando en consideración estos resultados y complementándoles con los anteriormente expuestos vemos que el principal motivo de asistencia a las oficinas de atención presencial es para recabar información acerca del estado del trámite. Situación que puede ser mejorada si se contara con un servicio de información en línea que les permitirá a los usuarios tener acceso inmediato sobre la situación de su trámite.

Tal mejora reduciría la cantidad de usuario/as que sólo se acerca a las oficinas de atención para informarse sobre el estado de su trámite, evitando así que tengan que esperar tiempos prolongados para una respuesta puntal; o que las oficinas de atención se vean saturadas (percepción sobre comodidad del lugar que fue atendido).

Asimismo, esta medida también permitiría que los funcionarios puedan dedicar más tiempo a otro tipo de consulta más compleja de otros usuario/as.

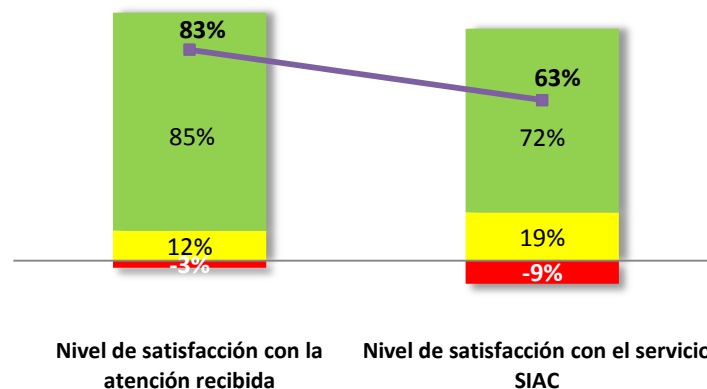
Hasta la fecha ¿Ha obtenido respuestas en los plazos que se le señalaron al momento de iniciar la consulta o trámite? n=749



Finalmente, Respecto a la entrega de respuesta por parte del Ministerio de Bienes Nacionales a los trámites iniciados por el usuario/as vemos que un 35% de ellos no ha recibido una respuesta en los tiempos señalados al momento de iniciar un trámite.

3.4. Satisfacción General con el Ministerio de Bienes Nacionales

Con el fin de transparentar el nivel de satisfacción de los usuarios/as con la atención brindada por los funcionarios, se les solicito a los encuestados/as que calificaran con nota de 1 a 7 su nivel de satisfacción con el proceso de atención y respuesta final a la solicitud/requerimiento que ha tramitado en el Ministerio de Bienes Nacionales, observando una baja importante en el nivel de satisfacción alcanza sobre la atención del funcionario versus el funcionamiento del servicio entregado por el Ministerio de Bienes Nacionales y la respuesta entregada.

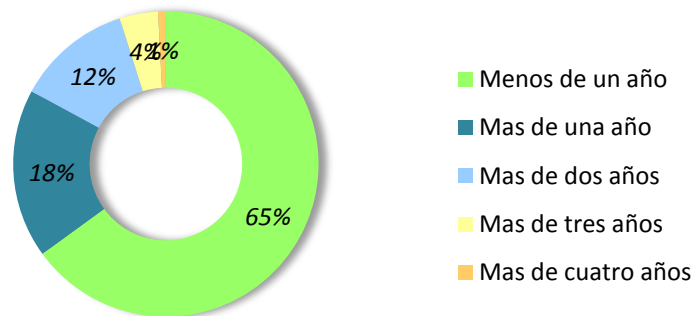


En este sentido, el nivel de satisfacción de los usuarios/as con el servicio del Ministerio de Bienes Nacionales llego a un 72% contra un 9% de insatisfacción y un 19% de usuarios/as que calificaron con nota regular. Resultados que posicionen el nivel de satisfacción neta de los usuarios respecto a este indicador en un 63%, el cual es considerado como regular.

En relación a baja en el nivel de satisfacción con el Servicio Ofrecido por el Ministerio de Bienes Nacionales y el nivel de satisfacción de Servicio de Atención, creemos que este resultado básicamente se debe al tiempo que los usuarios/as llevan tramitando su requerimiento, y a la sensación de exceso de burocracia por parte de esta institución manifestada por los usuarios/as en los espacios de respuestas abiertas.

De esta manera, vemos que el 37% de los usuarios/as que aún su requerimiento se encuentra en trámite, lleva cerca de un año esperando respuesta, versus un 30% que lleva entre uno a dos años de espera para una respuesta.

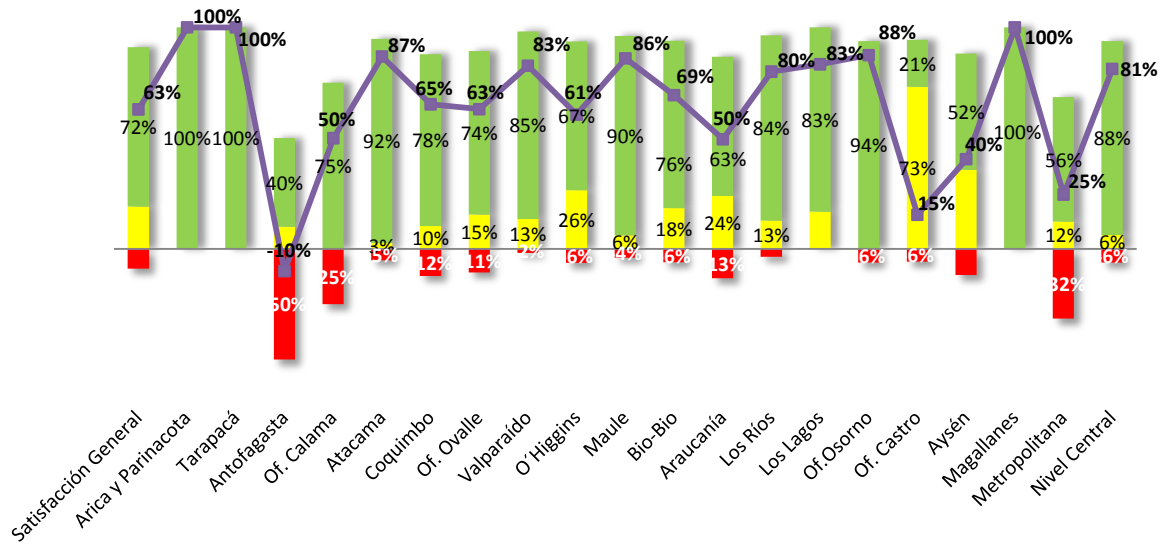
Si su requerimiento o expediente se encuentra en trámite, indíquenos por favor hace cuánto tiempo (recodificada)
n=614



Desglosando este indicador según oficinas de atención, y como se aprecia en el gráfico siguiente, entre los usuarios/as de las distintas oficinas de atención existe una percepción muy disímil entorno al servicio al funcionamiento del servicio ofrecido por el Ministerio de Bienes Nacionales. Sostenemos esto, porque en algunas oficinas el nivel de satisfacción neta supera el 80%, mientras que en otras sólo se llega al 10%.

Entre los usuarios pertenecientes a la zona norte que más insatisfechos se encuentran con el servicio SIAC, encontramos los de la Oficina de Antofagasta, Calama, Coquimbo y Ovalle. Para el caso de la zona centro encontramos a los usuarios/as de la Oficina de O'Higgins y Metropolitana. Mientras que para el caso de la zona sur los correspondientes a la oficina de la Araucanía, Castro y Aysén.

Nivel de satisfacción con el proceso de atención y repuesta final a la solicitud/requerimiento que ha tramitado en el Ministerio de Bienes Nacionales

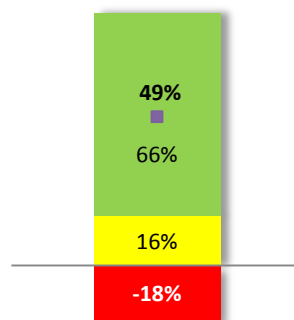


4. Evaluación de la Satisfacción Usuaría de la respuesta entregada Canal Telefónico⁶

4.1. Evaluación general del servicio

Del total de los usuarios/as encuestados para la evaluación del funcionamiento del canal de atención telefónico, el 66% declaró sentirse satisfecho, un 16% calificó como irregular el servicio y un 18% señaló sentirse insatisfecho con el servicio de atención de telefónica.

En consecuencia, el nivel de satisfacción neta para el presente periodo llegó al 49%, resultado interpretado como positivo si se compara con la satisfacción neta alcanzada en el años 2013 del 2%, pero regular si se considera este resultado como autónomo.



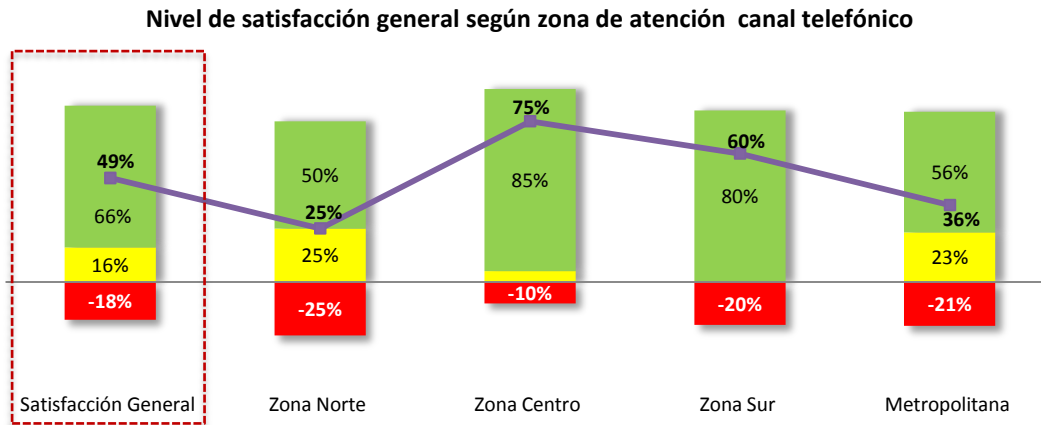
**Nivel de satisfacción con el
servicio de atención
telefónico**

Al comparar el nivel de satisfacción general del servicio de atención telefónico según la zona geográfica⁷ de origen de la llamada, se percibe que son los usuarios/as de la zona norte y región Metropolitana quienes menos se encuentran satisfechos con el servicio brindado por este canal, mientras que los usuarios/as pertenecientes a la zona centro y sur declaran sentirse más satisfechos con este servicio. Pese a ello, se observa que independiente de la zona por la cual se

⁶ Los resultados expuestos en este apartado corresponde a una muestra censal de carácter voluntario, alcanzando una muestra de 68 casos de un total de 124. Si bien se logró encuestar al 55% del universo se recomienda tomar los resultados por zonas de atención sólo como valores referencias.

⁷ La zona norte está conformada por los usuarios contactados que realizaron consultas en Antofagasta y Coquimbo; zona centro en las oficinas de Valparaíso a Bío- Bío; y Zona sur en las oficinas de Araucanía, Los ríos y Magallanes.

llamo, en todas existe una proporción de usuarios/as superior al 20% que declaró sentirse insatisfecha, a excepción de la zona centro donde este porcentaje se alcanzó el 10%.



Qué en todas las zonas geográficas existe un alto porcentaje de usuario/as que declaren haber quedado insatisfechos con el servicio de atención telefónico, evidencia⁸ la existencia de problemas estructurales respecto al funcionamiento y a la calidad de la atención ofrecida por este canal; que a partir de los resultados encontrados, responden a problemas con las respuestas⁹ (*o no respuesta*) entregadas a las consultas de los usuarios/as por este medio, más que a la calidad y al proceso de atención efectuado por el telefonista siendo este un aspecto mejor valorado que el anterior por los usuarios/as.

En este sentido, y de igual modo que el año anterior se vuelve a recalcar que las acciones orientadas a mejorar la calidad del servicio de atención telefónico deben enfocarse en mejorar la precisión, profundidad y claridad de las respuestas otorgadas (procesos de respuesta) considerando que muchos usuario/as optan por este servicio para evitar ir presencialmente a buscar información por ejemplo, sobre el estado de su trámite en curso.

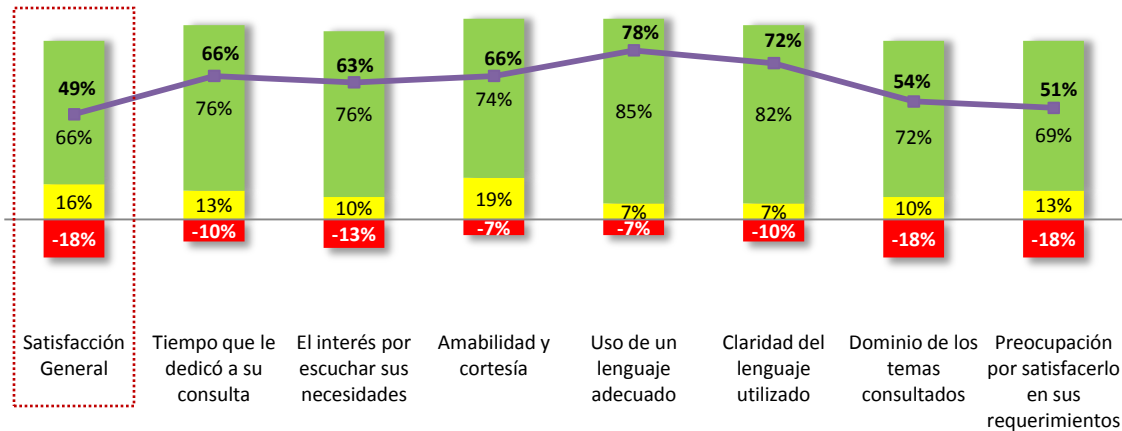
Por lo anteriormente señalado, se desprende la necesidad de desarrollar un sistema de información en línea conectado a nivel nacional en el cual el telefonista pueda tener acceso inmediato y a información actualizada sobre los requerimientos de un usuario/a que realiza la llamada.

⁸ Y a diferencia de lo ocurrido en el espacio presencial donde sólo 2 a 3 oficinas presentaban un porcentaje levemente mayor al 5% de insatisfacción, y que más bien respondían a reclamos puntuales para cada oficina.

⁹ O falta de información según la declaración de los usuarios/as.

4.2. Nivel de satisfacción con la atención recibida

Respecto a la atención que recibió por parte del funcionario que lo atendió, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, le solicito que califique cada uno de los siguientes aspectos de la atención
n=68



Como se señaló anteriormente, los usuarios/as evalúan de mejor manera los atributos de la Atención Telefónica referidos al desempeño del funcionario/a, siendo estos aspectos en su generalidad los que inciden positivamente en 49% de satisfacción neta, y los que menos incidencia tienen en el 18% de insatisfacción general.

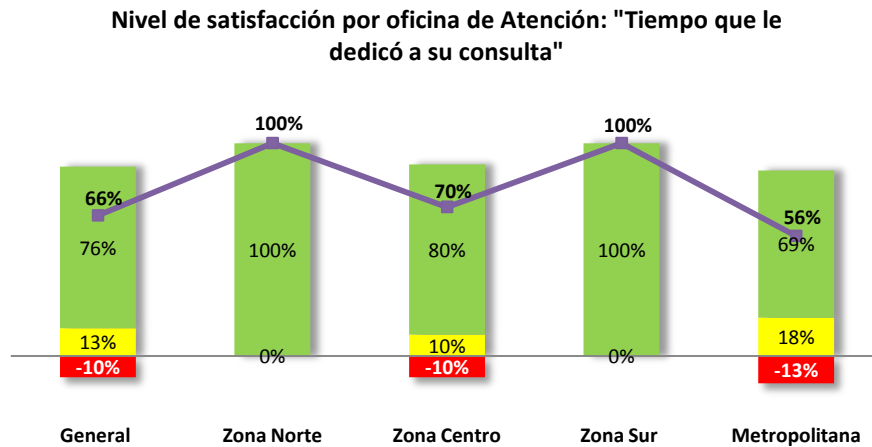
Ahora bien, al observar de manera independiente los aspectos que conforman la atención se puede apreciar que los mejores atributos evaluados por los usuarios/as dicen relación al “uso de un lenguaje adecuado” con una satisfacción neta del 78%, y a la claridad del mismo (72% de satisfacción neta) por parte del telefonista. Resultados que evidencia la importancia de la claridad y utilización de un lenguaje ad hoc considerando la naturaleza y la lógica de éste canal de atención.

Entre los atributos que presentan (comparativamente) un nivel de satisfacción neta intermedia en relación a los resultados de los dos atributos mejor evaluados, encontramos los referidos al tiempo que el telefonista le dedicó para la atención total; nivel de interés por escuchar las necesidades del usuario/as y el grado de amabilidad y cortesía transmitidas en el desarrollo de la atención telefónica. Todos ellos, acumularon una satisfacción neta entre el 63% y 66%.

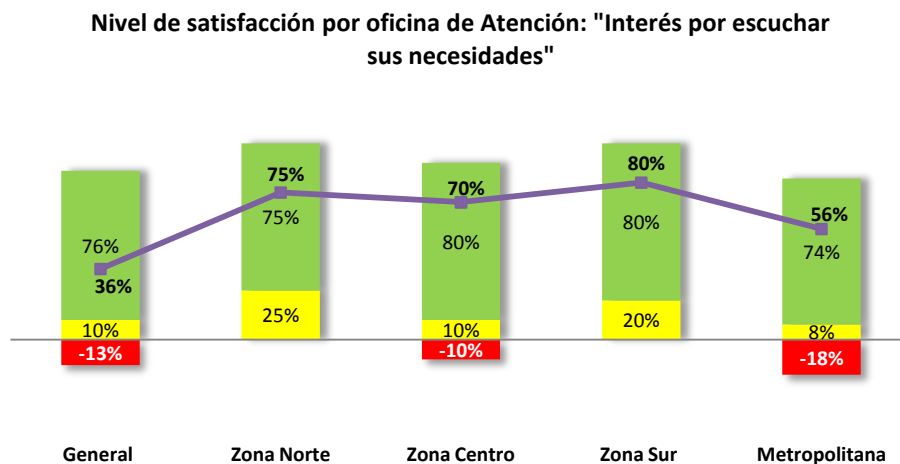
Por su parte, los atributos peor evaluados por los usuario/as en esta área se relacionaron con la transmisión de dominio sobre los temas consultados (54% de satisfacción neta), y la preocupación por satisfacer sus requerimientos (51% de satisfacción neta). Sin embargo, sostenemos que estos aspectos y su evaluación está estrechamente relacionados al poco nivel de información que los

telefonista manejan respecto al estado real de los trámites de los usuarios/, que impiden la entrega de respuestas con mayor nivel de precisión.

A continuación se expondrán los indicadores antes expuestos según zona geográfica:

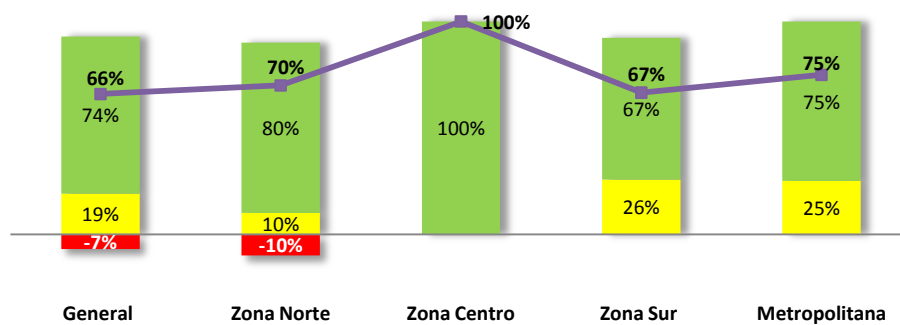


Con excepción de la región metropolitana, se percibe que los usuarios consideran que el *tiempo que el funcionario dedico a la consulta telefónica* fue adecuado presentándose como un aspecto positivo para ellos. Resultado que pone en evidencia que los funcionarios encargados de la atención telefónica presentan un adecuado interés por el usuario/a y su requerimiento a partir del tiempo que estos le dedicado a la atención entregada por este canal.



En relación al atributo “*interés por escuchar sus necesidades*”, encontramos que si bien los usuarios/as perciben que el tiempo dedicado a la consulta es idóneo, el 20% de usuarios aproximado de cada zona analizada aprecia un desinterés por parte del funcionario sobre su requerimiento. Desinterés por parte de los funcionarios que a nuestro parecer si se da de manera constante, puede afectar en un futuro el nivel de satisfacción neta alcanzado por el canal.

Nivel de satisfacción por oficina de Atención: "Amabilidad y cortesía"



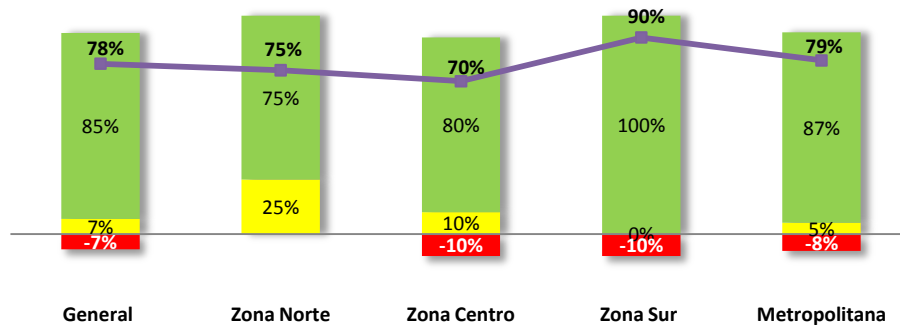
En cuanto a la “*amabilidad y cortesía*” en la atención telefónica vemos que sólo en zona norte existen usuarios/as insatisfechos entorno a esta característica. Pese a ello, la satisfacción neta en esta zona llega al 70% contra un 67% de la zona sur, y que se explica por el alto porcentaje de usuarios que evaluaron como irregular el nivel de amabilidad y cortesía..

En consecuencia a lo anteriormente descrito, la *amabilidad y cortesía* son cualidades que a nivel global se desarrollan adecuadamente, aunque en algunas zonas, de forma parcial por parte de los funcionarios encargados de la atención telefónica.

Como se dijo anteriormente, el atributo “*uso de un lenguaje adecuado*” es el mejor atributo considerado por los usuarios/as. Empero al ver el desempeño del mismo según zona geográfica, vemos que los encuestados/as que realizaron consulta telefónica perteneciente a la zona sur, son quienes más resaltan esta cualidad, acumulando una satisfacción neta del 90% contra el 70% acumulado en la zona centro.

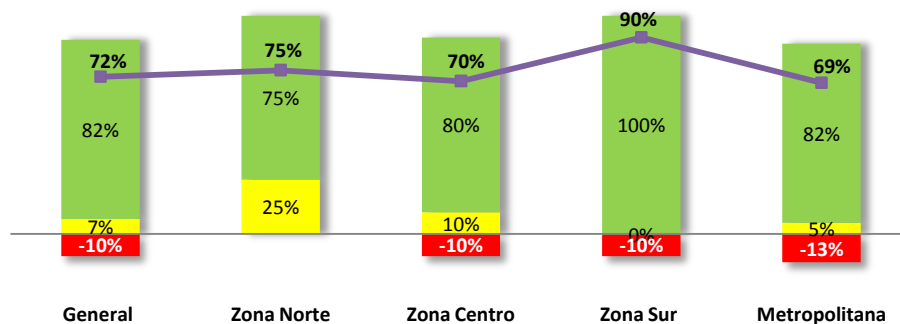
Tomando en consideración los resultados de este indicador por zona creemos que este elemento es una fortaleza del canal telefónico en la medida que el no uso de un lenguaje correcto y adecuado puede incidir en el proceso de comunicación y en la entrega de información útil al usuario/a.

Nivel de satisfacción por oficina de Atención: "Uso de un lenguaje adecuado"

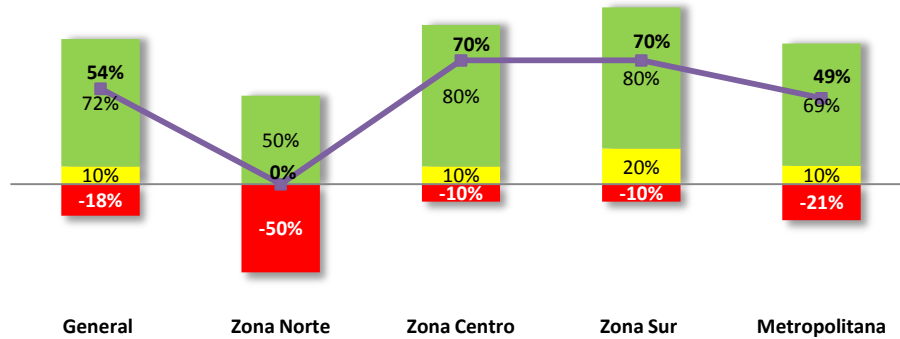


Respecto al indicador *"Claridad del lenguaje utilizado"* vemos que los resultados de satisfacción neta en casi todas las zonas son relativamente homogéneos, y similares a los obtenidos en el indicador *"uso de un lenguaje adecuado"*, salvo en la zona Metropolitana. Resultados que muestran la relación de correlación que existen entre ambos indicadores y la medición de calidad de un servicio de atención.

Nivel de satisfacción por oficina de Atención: "Claridad del lenguaje utilizado"

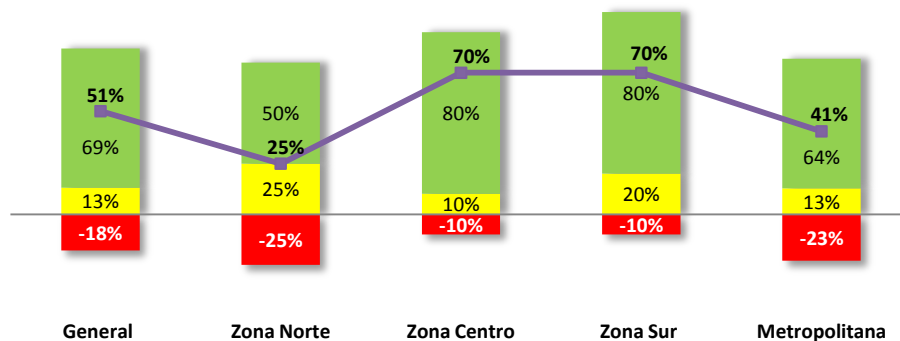


Nivel de satisfacción por oficina de Atención: "Dominio de los temas consultados"



Como se puede apreciar en el gráfico sobre el indicador "dominio de los temas consultados", este es uno de los atributos que presenta tasas altas de evaluación regular y negativa por parte de los usuarios de las 4 zonas evaluadas. En este sentido, a nivel general los usuarios/as perciben que los funcionario manejan de manera parcial las temáticas relacionadas a sus consultas.

Nivel de satisfacción por oficina de Atención: "Preocupación por satisfacerlo en sus requerimientos"



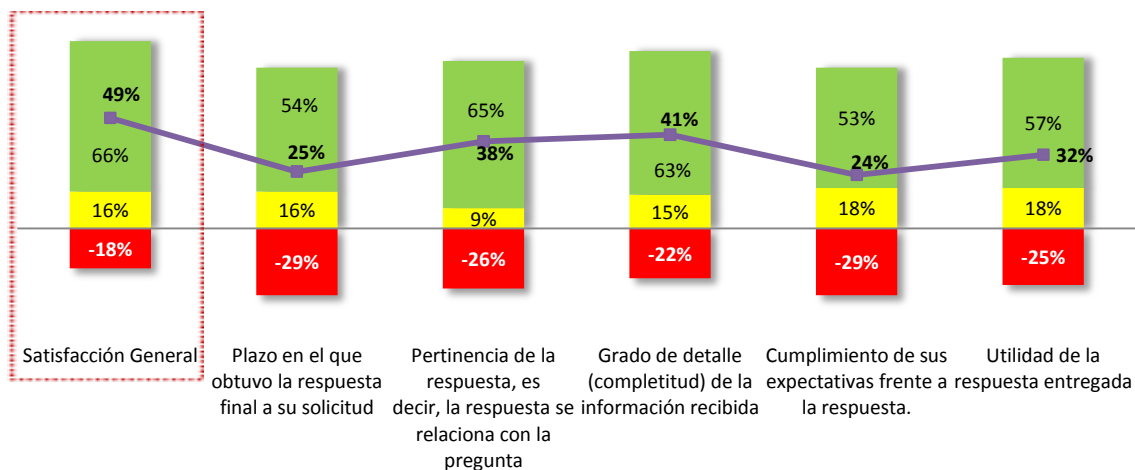
De igual modo que el indicador anterior, éste también es uno de los que menor porcentaje de satisfacción presenta respecto a los indicadores relacionados con la atención. Es por ello, que para que un servicio sea percibido de calidad por parte de los usuarios/as es necesario que en todo momento de la atención telefónico los funcionarios expresen interés por las necesidades del usuario.

4.3. Nivel de Satisfacción con la respuesta otorgada

Cómo se señaló anteriormente, se percibe un mayor nivel de insatisfacción de parte de los usuarios/as respecto a los atributos relacionados con la calidad de la respuesta otorgada que con la atención otorgada por el/la funcionario/a del canal de atención presencial. Esto indica que las mejoras para este espacio deben enfocarse en entregar respuesta con un mayor nivel de pertinencia e utilidad para así satisfacer de mejor manera a los usuarios/as que se acercan a este canal de atención.

Pensando en su nivel de satisfacción con la respuesta otorgada por el Ministerio de Bienes Nacionales, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, ¿Con que nota calificaría los siguientes atributos?

n=68



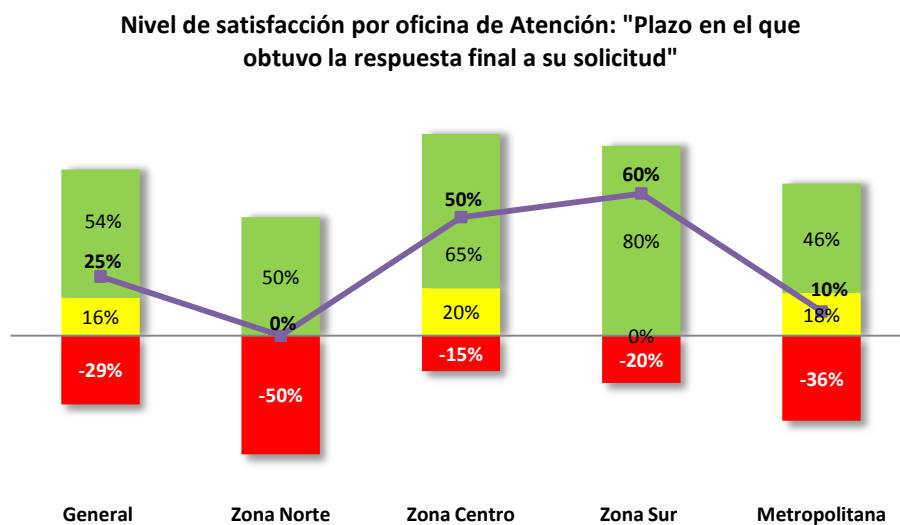
Respecto a la incidencia de estos indicadores en el nivel de satisfacción neta general del 49% alcanzado por este canal vemos que los mayormente inciden tienen relación a los plazos en los cuáles se les entregó una respuesta al usuario/as (25%) y al cumplimiento de sus expectativas frente a la respuesta otorgada (24%).

Por su parte, comparativamente los mejores atributos mejor evaluados por el usuario/as entorno a la respuesta recibida tuvo que ver con el *“grado de detalle (completitud) de la información recibida”*.

Según lo analizados, se observa que el alto nivel de insatisfacción por parte del usuario/a se debe principalmente a que el centro de atención SIAC telefónico no tienen información actualizada y en

línea sobre los trámites de los usuarios, independiente del la zona a la que corresponda la consulta, por tanto no es capaz de dar respuesta a las solicitudes que ingresan para conocer por ejemplo el “estado en que se encuentra su trámite” según lo expuesto en el primer capítulo de este análisis. Situación que se ve agravada por aquellos usuarios/as que prefieren la utilización de este medio por sobre el presencial.

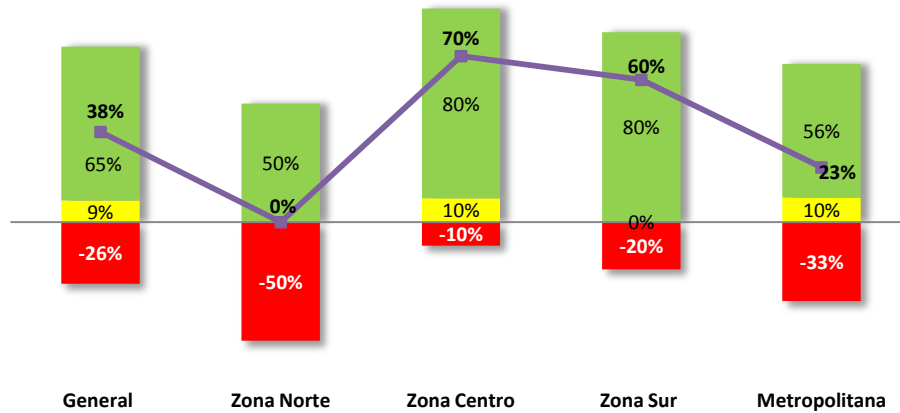
A continuación se analizará la percepción del usuario/a entorno a los atributos relacionados con la respuesta recibida según zona por la cual se efectuó la consulta:



Entorno al indicador “*plazos de respuesta final*” es posible observar que el mayor nivel de insatisfacción se encuentra en las consultas realizadas desde la zona Norte (satisfacción neta del 0%), seguido por las consultas de la región metropolitana (satisfacción neta del 10%).

Si bien los índices presentados por las demás zonas se exhiben resultados variados entre ellos, se observa un mejor nivel de satisfacción por parte de ellos (igual o superior al 50%) que las otras dos zonas geográficas comparadas.

Nivel de satisfacción por oficina de Atención: "Pertinencia de la respuesta, es decir, la respuesta se relaciona con la pregunta"

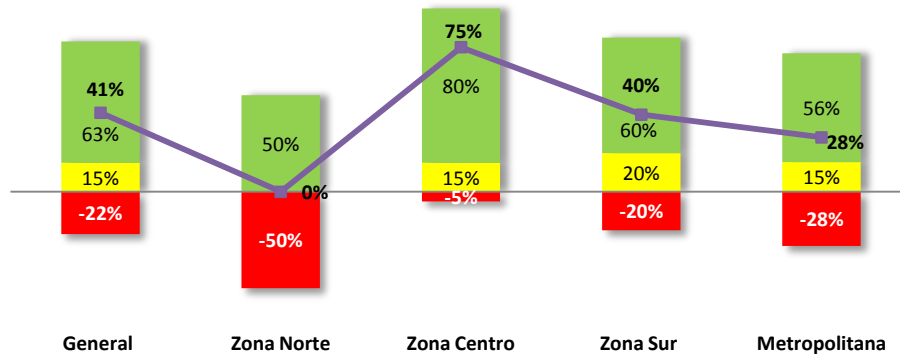


Ahora bien, al estudiar la “*pertinencia de la respuesta entregada*” según zona por la cual ingresó la consulta se observa que nuevamente los usuarios/as de la zona norte y metropolitana son los que menos satisfechos se encuentran respecto a este indicador.

El gráfico siguiente se puede apreciar que sólo los usuarios/a del la zona centro presentan un elevado nivel de satisfacción hacia el atributo “*grado de detalle (completitud) de la información recibida*”. Dicho resultado indica, que fueron tales usuarios/as quienes sintieron que el telefonistas les brindo una respuesta acabada y detallada, versus los usuarios/as de las otras zonas, quienes según su visión, esta se caracterizó por ser parcial y poco completa.

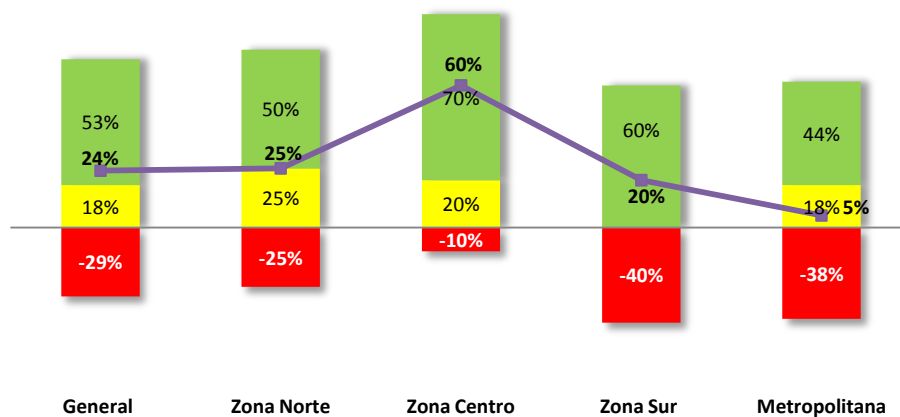
Es así que considerando los resultados de este indicador, las y los encuestados/as perciben que la respuesta brindada por el canal telefónico puede ser aún más completa. Por este motivo se recomienda que, independiente de la consulta realizada, los funcionarios/as entreguen información adicional y atingente a la consulta realizada ya que esto aumentará la utilidad de la respuesta y el grado de completitud de la misma.

Nivel de satisfacción por oficina de Atención: "Grado de detalle (completitud) de la información recibida"



El indicador "Cumplimiento de sus expectativas frente a la respuesta" es el que mayor tasa de evaluación regular e de insatisfacción presenta en torno a la respuesta otorgada en todas las zonas geográficas. Aumento que a nuestro parecer tiene estrecha relación a los dos indicadores antes expuestos en la medida que el cumplimiento de expectativas está estrechamente relacionada a la calidad y profundidad de la respuesta entregada (pertinencia y completitud).

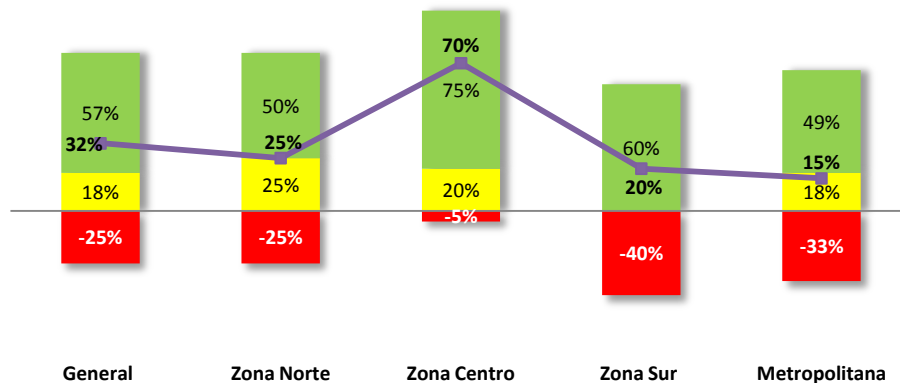
Nivel de satisfacción por oficina de Atención: "Cumplimiento de sus expectativas frente a la respuesta"



De igual modo que lo ocurrido en los otros indicadores, sólo los usuarios/as de la zona centro perciben, en este caso que la respuesta que les fue dada por el telefonista fue útil. Por su parte, los usuarios de la zona metropolitana con quienes mayor nivel de insatisfacción presentan; situación que puede tener explicación en el grado de exigencia por parte del usuarios según zona por la cual realiza la consulta.

Finalmente cabe destacar que los resultados de este indicador están directamente relacionados al indicador "Cumplimiento de expectativas", es por ello que en la medida que se mejoren los otros aspectos, este indicador aumentará su nivel de satisfacción neta.

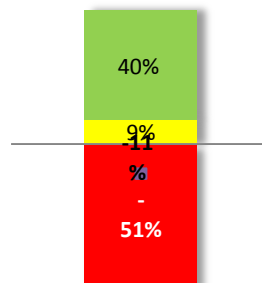
Nivel de satisfacción por oficina de Atención: "Utilidad de la respuesta entregada"



5. Evaluación de la Satisfacción Usuaría de la respuesta entregada Canal Virtual

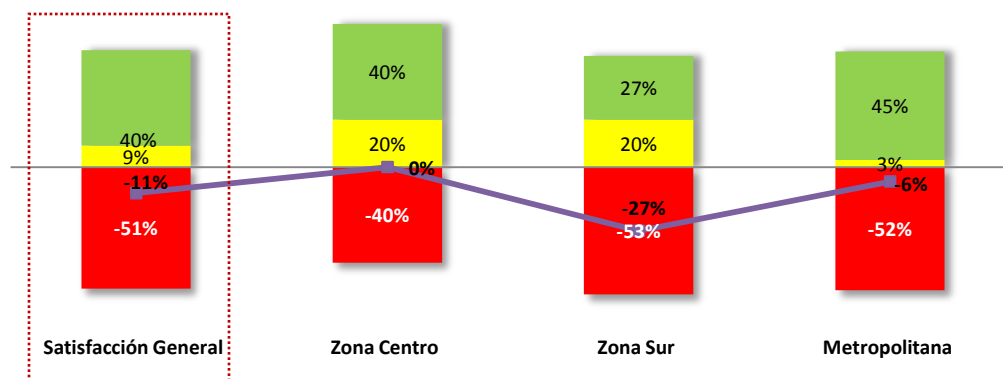
5.1. Evaluación general del servicio

Del total de los usuarios/as encuestados para la evaluación del funcionamiento del canal de atención virtual, un 40% de los encuestados/as declaró sentirse satisfecho, un 9% calificó como irregular el servicio, mientras que un 51% señaló sentirse insatisfecho con la atención virtual. En consecuencia, el nivel de satisfacción neta para el presente periodo llegó al -11%, resultado negativo, y más aún si le compara con la satisfacción neta alcanzada en el años 2013 del 7%.



Nivel de satisfacción con el servicio de atención Virtual

Nivel de satisfacción general según zona de atención telefónica



Al estudiar el nivel de satisfacción según zona¹⁰ geográfica donde se emitió la consulta virtual vemos que en todas se alcanza un nivel de insatisfacción igual o superior al 40%.

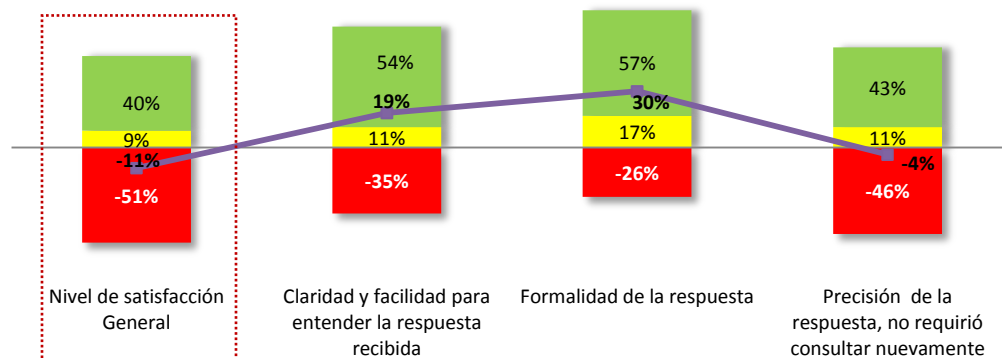
Si bien los usuarios/as que emitieron consultas en la Zona Metropolitana presentan un nivel de insatisfacción del 52%, vemos que es donde comparativamente podemos encontrar a un mayor número de usuarios/as satisfechos/as. Pese a ello la satisfacción neta es del -6%.

Finalmente la zona que mayor incidencia tiene en el indicador de satisfacción neta del -11% para este canal es la zona sur con una satisfacción neta del -27%, siendo esta zona en donde se encuentra el mayor número de usuario/as insatisfecho con la atención del canal virtual.

Para comprender mejor el nivel de satisfacción general alcanzado para este canal, es que se exponen los resultados obtenidos sobre el aspecto formal de la respuesta, y la respuesta otorgada por este espacio de atención.

5.2. Nivel de satisfacción con aspectos técnicos de la respuesta

Respecto a la atención que recibió por parte del funcionario que lo atendió, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, le solicito que califique cada uno de los siguientes aspectos de la atención
n=55



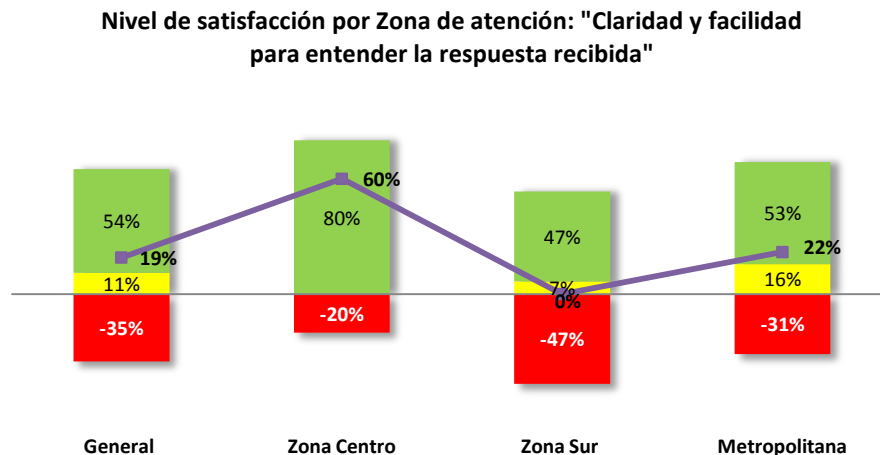
¹⁰ Los resultados expuestos en este apartado corresponde a una muestra censal de carácter voluntario, alcanzando una muestra de 55 casos de un total de 148. No se considera para este análisis la zona norte porque existen sólo dos casos que respondieron la encuesta online.

La zona centro está conformada por los casos pertenecientes a Valparaíso, O'Higgins y Bío-Bío; Mientras que la zona sur por aquellos de la Araucanía, Los Ríos y Magallanes; finalmente la zona metropolitana está constituida por los casos del nivel central y metropolitana.

La evaluación realizada por los encuestadores/as para el canal virtual se enfocó en el contenido técnico de la respuesta, siendo este aspecto de formalidad de la respuesta el mejor evaluado por las y los usuarios/as alcanzando una satisfacción neta del 30%¹¹. Por su parte, los usuarios/as perciben que la claridad y facilidad, más la precisión de la respuesta no son desarrolladas de manera satisfactoria por parte de los funcionarios/as que envían las respuestas, explicándose a sí, desde el contenido técnico de la respuesta el nivel de satisfacción neta general del presente periodo medido.

A partir de lo anteriormente descrito y expuesto en el gráfico, si bien esta dimensión (aspectos técnicos de la respuesta entregada) se encuentra mejor evaluada que la dimensión referida a la respuesta otorgada, se deja en evidencia que la baja evaluación de estos aspectos (formalidad, claridad de la respuesta y precisión) inciden en la correcta comprensión de la respuesta emitida, viéndose aumentados los niveles de insatisfacción.

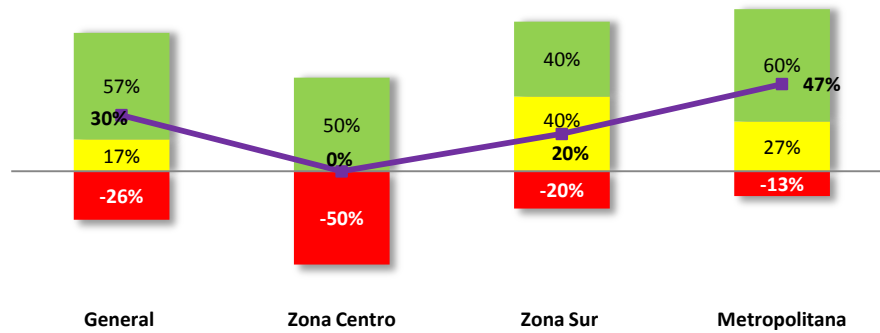
A continuación se exponen el comportamiento de estos indicadores por zona geográfica por la cual se ingreso la consulta:



Como se puede apreciar en el gráfico sobre "claridad y facilidad para entender la respuesta recibida" de tres zonas evaluadas en dos existen niveles de insatisfacción altos (zona sur con una 47% de insatisfacción y metropolitana con un 31%). Versus la zona centro, en donde el nivel de satisfacción neta alcanza el 60%.

¹¹ Resultado que comparativamente es alto, pero muy bajo como indicador de satisfacción total.

Nivel de satisfacción por Zona de atención: "Formalidad de la respuesta"

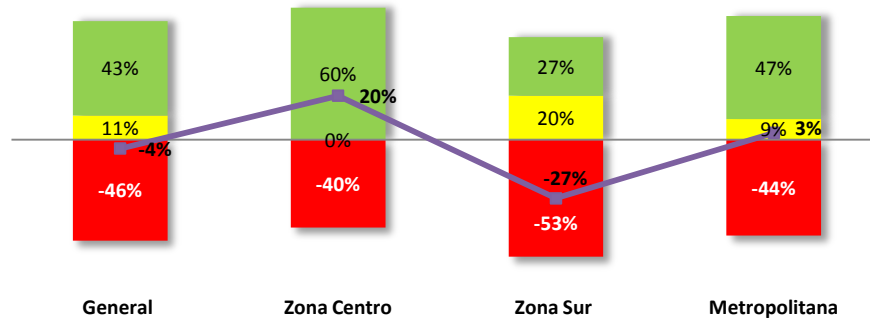


Si bien los usuarios/as de la zona centro señalaron que les fue fácil entender la respuesta recibida a su correo electrónico, éstos son los más críticos respecto a la formalidad (o redacción) de la respuesta.

Pese a lo anterior, de los tres indicadores relacionados a los aspectos técnicos de la respuesta, éste es el que mejor se comporta en las 3 zonas evaluadas, aunque de igual modo se recomienda desarrollar una maqueta de respuesta que incorpore aspectos formales de presentación y tipo de respuesta para la mejora de este indicador.

Finalmente, el indicador “precisión de la respuesta, no requirió consultar nuevamente” fue el atributo peor evaluado en relación a los otros dos. Es por ello, que considerando la alta tasa de insatisfacción se desprende que los usuarios/as, independientes de la zona evaluada, deben volver a preguntar para comprender o profundizar la respuesta recibida.

Nivel de satisfacción por Zona de atención: "Precisión de la respuesta, no requirió consultar nuevamente"

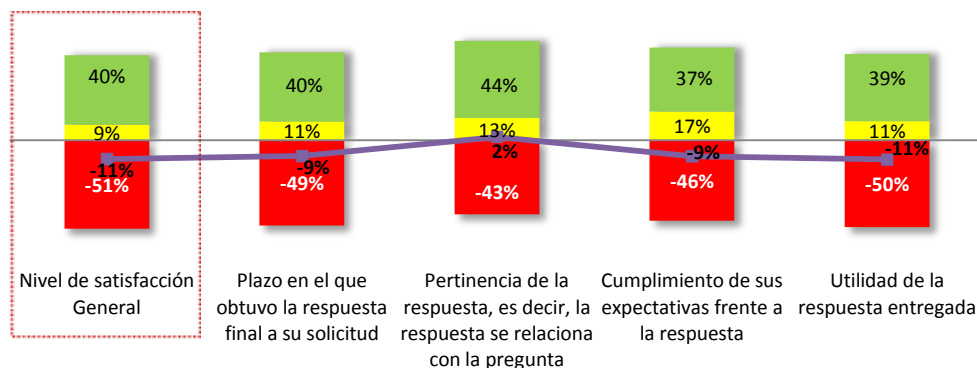


5.3. Nivel de satisfacción con la respuesta otorgada

Cómo se señaló anteriormente, son los atributos de esta dimensión (respuesta otorgada) los que presentan los niveles más altos de insatisfacción. Es así, que con excepción del atributo "Pertinencia de la respuesta" todos los restantes relacionados a la respuesta recibida arrojaron una satisfacción neta negativa que oscila entre un -9% a un -11%, siendo la más crítica "Utilidad de la respuesta".

Pensando en su nivel de satisfacción con la respuesta otorgada por el Ministerio de Bienes Nacionales, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, ¿Con que nota calificaría los siguientes atributos?

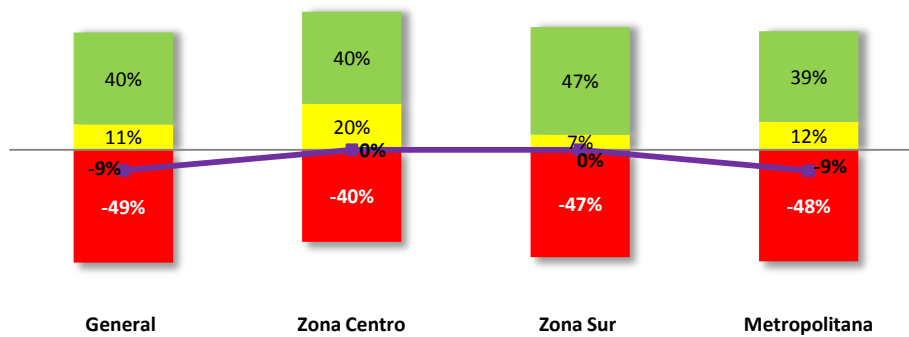
n=55



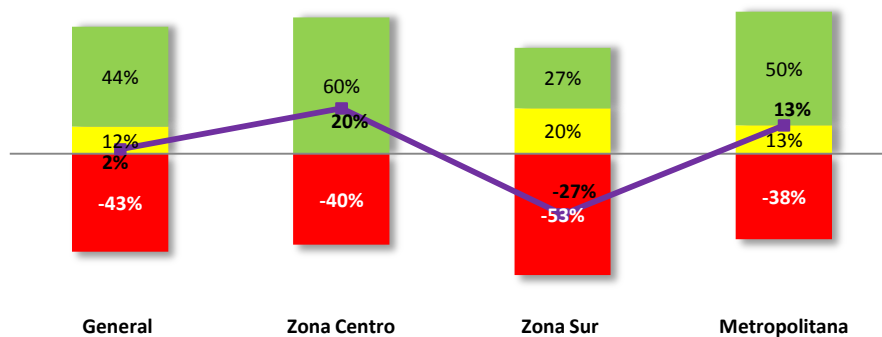
Ahora bien, al disgregar estos indicadores por las tres zonas de atención evaluadas vemos que son los usuarios/as de la zona metropolitana quienes menor satisfacción neta presentan (-9%) en relación al plazo en que obtuvo una respuesta a su solicitud, contra el 0% de los usuario/as de la zona centro y sur.

En este sentido, cabe señalar que existe un nivel de insatisfacción homogéneo respecto al nivel de satisfacción con el plazo de respuesta según zona evaluada, el que se relacione con la posible desinformación por parte de los usuarios/as sobre los plazos comprometidos que el Ministerio de Bienes Nacionales cuenta para dar finalización a sus trámites y entrega de productos.

Nivel de satisfacción por Zona de atención: "Plazo en el que obtuvo la respuesta final a su solicitud"



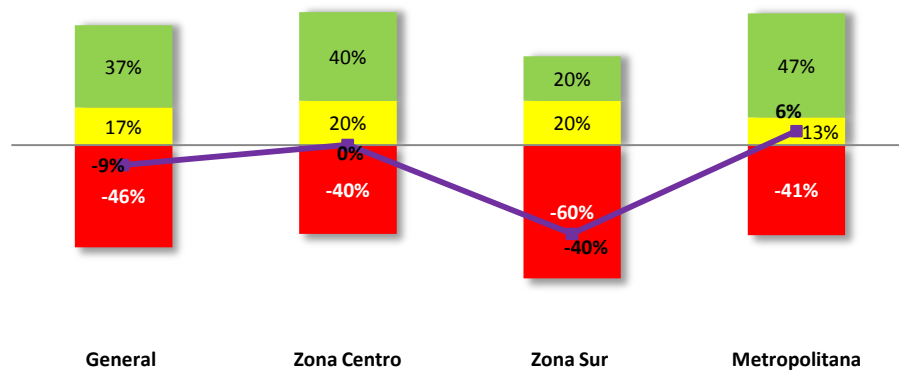
Nivel de satisfacción por Zona de atención: "Pertinencia de la respuesta, es decir, la respuesta se relaciona con la pregunta"



Respecto al indicador “*Pertenencia de la respuesta*”, se observa que cerca de la mitad de los usuarios que ingresaron consultas perciben que la respuesta recibida no se relaciona con lo consultado; situación que se agudiza entre los usuarios/as de la zona sur.

Considerando el perfil usuario (redacción del email y tipo de pregunta), se recomienda -en los casos que la pregunta del usuario/a no se comprenda (o sea poco clara)- que los funcionarios/as soliciten la profundización de la pregunta para así emitir una respuesta final. Es decir, buscar la manera de generar espacios de retroalimentación teniendo presente la naturaleza y sus complejidades del canal de atención virtual.

Nivel de satisfacción por Zona de atención: "Cumplimiento de sus expectativas frente a la respuesta"



En términos generales, se percibe un alto nivel de insatisfacción con el servicio respecto al cumplimiento de expectativas según respuesta recibida independiente de la zona en la cual se haya emitido la consulta virtual.

El cumplimiento de expectativas está estrechamente relacionado a la calidad y profundidad de la respuesta entregada (pertinencia y completitud) por lo que los resultados encontrados en este indicador, según zona, son altamente coherentes a los resultados expuestos anteriormente.

CONCLUSIONES

A partir de los resultados expuestos se observa una mejora constante en el nivel de satisfacción con la atención brindada por el Servicio de atención SIAC del Ministerio de Bienes Nacionales. Evidencia encontrada al comparar el nivel de satisfacción entre los años 2012, 2013 y 2014.

Asimismo, se observó una mejora (en relación al año 2013) en el nivel de percepción sobre la atención ofrecida por los canales presencial y telefónico. No obstante, esta mejora no se vio reflejada para el canal virtual quien presentó una baja en dicho indicador para este periodo.

A continuación se exponen los principales hallazgos identificados según canal de atención.

1. Conclusiones canal presencial

- ✓ Se observa un aumento significativo en el nivel de satisfacción que los usuarios presentan en torno al proceso de atención en relación al año 2013; aumentando en 16 puntos porcentuales este indicador para el año 2014. Uno de los aspectos rescatables en este contexto, es que pese a que más de la mitad de los usuarios/as (con variaciones en las distintas oficinas de atención) espera entre 15 a 45 minutos para ser atendidos, estos consideran este tiempo como “muy adecuado o adecuado normal”, influyendo positivamente en el resultado del indicador final de satisfacción con la atención recibida.
- ✓ Si bien existe un alto nivel de satisfacción respecto a la atención recibida de forma presencial, al segmentar este resultado por regiones se observó que en cuatro oficinas de atención: Antofagasta, Araucanía, Castro y Metropolitana existe un nivel de satisfacción muy inferior a los registrados en las otras oficinas. Siendo los atributos “comodidad del lugar, precisión sobre plazos, claridad de la información transmitida y tiempos dedicado a la consulta” los atributos peor evaluados de manera transversal en estas cuatro oficinas.
- ✓ De manera comparativa se observó que son los aspectos técnicos de la atención, tales como: infraestructura poco adecuada (comodidad del lugar de atención); complejidad para los usuarios/as en el llenado del formulario para la tramitación del servicio; y la falta de precisión sobre plazo de término del trámite realizado, los aspectos percibidos más negativamente por los usuarios/as, versus los aspectos que dependen exclusivamente del funcionario (amabilidad, tiempo dedicado, claridad y disposición); quienes en promedio presentan una satisfacción neta del 87%.

- ✓ Finalmente, en términos generales el nivel de satisfacción general del SIAC (entendido como el proceso de tramitación en el Ministerio de Bienes Nacionales) se vio mermado por la extensión de los plazos y veces en las cuales el usuario/a se debe acercar al servicio de atención presencial para conocer el estado de avance de su trámite o completar información

2. Conclusiones canal telefónico

- ✓ Para el presente año, el canal de atención telefónico registro un nivel de satisfacción neta del 49% versus el 2% acumulado en la medición del año 2013. Resultados que evidencian la mejora significativa respecto al funcionamiento del proceso de atención de este canal.
- ✓ De igual modo que el año anterior, los atributos relacionados con la atención registraron niveles considerables de satisfacción sin embargo, tales niveles decrecen considerablemente al ser consultados por la respuesta, lo que disminuye las valoraciones globales respecto al canal. Un ejemplo de esto es que en promedio los atributos relacionados con la atención alcanzan una satisfacción neta del 64% versus el 54% de los atributos relacionados con la respuesta entregada por los funcionarios.
- ✓ Respecto a los atributos (comparativamente) peor evaluados entorno a la atención se encontraron aquellos relacionados al “dominio de la información por parte del funcionario y el nivel de preocupación demostrado entorno a las necesidades e inquietudes del usuario/a”. Por su parte, los atributos que registraron una evaluación más negativa en torno a la respuesta recibida dicen relación con el “plazo final en el cual se obtuvo la respuesta y el bajo cumplimiento de expectativas con la respuesta recibida”.
- ✓ Finalmente, el indicador de satisfacción general por zona según (procesos de atención y respuesta entregada) evidencio que las y los usuarios de las oficinas ubicadas en el norte son quienes mayor nivel de insatisfacción presentan con el servicio recibido, versus los usuarios de la zona centro quienes alcanzan el nivel más alto de satisfacción por esta categoría de análisis.

3. Conclusiones Canal virtual

- ✓ En relación a los tres espacios de atención evaluados, el presente canal es el peor evaluado por los usuarios/as del Servicio de atención SIAC, alcanzando una satisfacción neta del -11%.
- ✓ Resultado que se repite de igual modo al comparar los registrados en la evaluación llevada a cabo en el años 2013, en donde dicho canal alcanzó una satisfacción neta del 7%. Es decir, 4 puntos porcentuales menos para este año.
- ✓ La explicación de tales resultados se debe a que el canal se comporta de manera deficiente en las dos dimensiones evaluadas en la atención virtual según la percepción de los usuario/as, a saber: en términos formales de la respuesta enviada, como en el contenido de la misma.
- ✓ De los tres indicadores relacionados a aspectos técnicos de la respuesta sólo uno de manera comparativa fue mejor percibido por las usuarias de manera más satisfactoria (formalidad de la respuesta). Un caso similar ocurrió con la evaluación de los indicadores relacionados al contenido de respuesta en donde sólo el indicador “pertinencia de la respuesta” obtuvo una satisfacción neta positiva del 2%.
- ✓ Finalmente, y en términos globales de las dos dimensiones evaluadas la que presenta mejores tasa de satisfacción se relaciona a los aspectos técnicos y/o formales de la respuesta enviada al correo electrónico.

PLAN DE MEJORA

Resultados Encuesta	Propuesta	Actividades asociadas	Medios de verificación	Plazos de ejecución	
Dificultad por parte de los usuario/as en el llenado de los formularios relacionadas a la solicitud de los servicios ofrecidos por el Ministerio de Bienes Nacionales. Esta dificultada aumenta en las oficinas de atención ubicadas al sur del país.	Diseñar una estrategia integral de evaluación, diseño y difusión de formularios de solicitud de trámites y de información.	- Levantamiento nacional de los formularios utilizados para la solicitud de los productos estratégicos del Ministerio.	- Oficio de solicitud de envío de formularios a utilizados en las Oficinas de Atención a Público a nivel nacional. - Informe consolidado de Recepción de los formularios utilizados a nivel nacional.	31-03-2015	
		- Evaluación de Diseño de formulario único de solicitud de trámites.	- Minuta de diagnóstico de formularios utilizados. - Propuesta de nuevos formularios, con análisis de posibilidad de uso de formulario único.	31-05-2015	
		- Validación interna del formulario o de los formularios diseñados	- Envío de formularios diseñados a unidades competentes. - Respuesta formal de observaciones al, o los formularios diseñados.	30-06-2015	
		- Formalización de uso de nuevos formularios	- Oficio de la autoridad dirigido a las oficinas regionales instruyendo fecha de inicio del uso de los nuevos formularios diseñados.	31-07-2015	
	Diseñar mecanismos de información que faciliten el uso de los formularios de solicitud de trámites.	- Diseño de Plan de Difusión de Formularios.	- Documento de Difusión de Formularios		31-08-2015
			- Adquisición y distribución de Materiales de difusión definidos en Plan		31-12-2015

Resultados Encuesta	Propuesta	Actividades asociadas	Medios de verificación	Plazos de ejecución
<p>El principal motivo de asistencia a las oficinas de atención presencial, es para conocer el estado de avance de su trámite. En este sentido, del 75% de los usuarios/as que señaló que se ha dirigido en más de una oportunidad al servicio de atención por el mismo trámite, la mayoría afirmó que lo ha hecho para conocer el estado de avance de su trámite.</p>	<p>Generar mecanismos virtuales de información que mantengan informados de forma constante a los usuarios y usuarias acerca de sus trámites. Sistema que sirva también de elemento de información para los operadores telefónicos quienes podrán dar respuestas certeras relacionadas con el estado de los trámites.</p>	<p>Evaluar mecanismo automatizado (telefónico, web, postal, etc) de información periódica a los usuarios y usuarias de información del estado de la etapa de avance de los trámites ejecutados.</p>	<p>- Informe de evaluación de mecanismos automatizados que ofrece el mercado, considerando a lo menos funcionalidades, presupuestos y tiempos de implementación.</p>	30-06-2015
<p>Una parte importante de los usuarios /as que fueron atendidos mediante el servicio telefónico consideró que los funcionario/as no dominaban la información entorno a sus consultas relacionadas con el avance de los tramites, existiendo desigualdades notorias entre una zona y otra evaluada.</p>			<p>- Presupuestos de proveedores del rubro respecto a las soluciones ofertadas.</p>	30-10-2015

Resultados Encuesta	Propuesta	Actividades asociadas	Medios de verificación	Plazos de ejecución
Críticas hacia la infraestructura y comodidad de las oficinas de atención que reciben diariamente a una importante proporción de usuarios/as para iniciar o utilizar los distintos servicios ofrecidos.	Evaluar estándares de calidad de oficinas generando plan de acción.	Diseñar estándar de calidad de infraestructura estableciendo un plan a largo plazo de implementación.	Informe Impreso que establezca el estándar de calidad de las oficinas de atención a público considerando a lo menos tamaño, comodidades mínimas, iluminación	31-05-2015
		Implementar estándar de calidad de infraestructura en 1 oficina a nivel nacional que sirva como piloto del modelo.	Fotografías.	31-12-2015
Aspectos de forma en la respuesta inciden negativamente en el nivel de satisfacción general que los usuarios/as presentan respecto a la respuesta recibida y atención del canal virtual.	Fortalecer protocolos de respuesta para las consultas virtuales, con una disposición visual que transmita orden y que sea fácil de leer por todos los usuarios, independiente de su nivel educacional.	Diagnóstico estadístico del tipo de consultas recibidas	Informe impreso con estadísticas por tipo de consulta del espacio virtual.	31-03-2015
		Diseño de respuestas tipo para las principales preguntas evidenciadas en el punto anterior	Informe impreso con respuestas tipo.	30-06-2015
En la lógica de los aspectos técnicos de la respuesta y contenido de respuesta, existe por parte del usuario/a la percepción de que las respuestas entregadas a través del canal virtual son poco claras, difíciles de entender y carecen de pertinencia y utilidad.	Evaluar alternativas ofrecidas por el mercado para fortalecer la respuesta de las consultas virtuales tomando como referencia la necesidad de retroalimentación simultánea.	Identificar una solución tecnológica que permita la retroalimentación del ministerio con el usuario/a del espacio virtual de forma simultánea.	- Informe de evaluación de mecanismos automatizados que ofrece el mercado, considerando a lo menos funcionalidades, presupuestos y tiempos de implementación.	30-06-2015
			- Presupuestos de proveedores del rubro respecto a las soluciones ofertadas.	30-10-2015

ANEXOS

1. Instrumentos

1.1. Instrumento canal presencial

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A USUARIOS Y USUARIAS
ESPACIO PRESENCIAL ÁREA DE INFORMACIÓN CIUDADANA
MINISTERIO DE BIENES NACIONALES
AÑO 2014**

FOLIO: _____

Estimado usuario o usuaria:

*El Ministerio de Bienes Nacionales en su continuo afán por mejorar desea conocer su **percepción sobre la calidad del servicio de información y atención recibido en esta oportunidad**, por lo que le solicitamos responder esta breve encuesta. Si tiene dudas sobre alguna pregunta, consulte al funcionario o funcionaria de atención quien le orientará. Las respuestas son confidenciales y solo se utilizarán para fines estadísticos.*

Instrucciones de llenado general

*En las preguntas correspondientes marque con una **X** la casilla de respuesta (o con número en el caso que corresponda). Si existiera un cambio en la respuesta, coloreé completamente la casilla errónea seleccionada, y marque con una **X** la respuesta correcta. Siempre la casilla que está marcada con una **X** será la respuesta final.*

I.- Inicio de Encuesta

- 1) Durante los últimos 12 meses, ¿En cuántas oportunidades se dirigió al Ministerio de Bienes Nacionales para conocer acerca de su oferta programática, o bien para realizar consultas o sugerencias? **[SELECCIONE SÓLO UNA RESPUESTA]**

Alternativas	Selección
a) Primera vez que se dirige al Ministerio de Bienes Nacionales.	
b) Entre 2 y 4 veces.	
c) Más de 5 veces.	
d) No sabe / No responde.	

- 2) Pensando en las veces que se acercó al Ministerio de Bienes Nacionales ¿Por cuál de estos motivos lo realizó? **[SELECCIONE TODAS LAS RESPUESTAS NECESARIAS]**

Alternativas	Selección
a) Realizar sugerencia o felicitación	
b) Realizar reclamo	
c) Iniciar un trámite	
d) Conocer el estado de avance de su trámite	
e) Buscar Información sobre Bienes Nacionales	
f) Consultar en Ley de Transparencia	
g) Otra(ESPECIFIQUE):	

- 3) En esta oportunidad ¿Por cuál de estos SERVICIOS del Ministerio de Bienes Nacionales consultó o inició un trámite? **[SELECCIONE SÓLO UNA RESPUESTA]**

Alternativa	Selección
a) Título gratuito	
b) Regularización o Saneamiento de Títulos de Dominio	
c) Arriendo de Inmuebles Fiscales	
d) Licitaciones	
e) Concesiones Gratuitas / Onerosas	
f) Herencias vacantes	
g) Transferencias Gratuitas / Onerosas	
h) Comunidades agrícolas	
i) Copia de planos	
j) Otros temas ministeriales: (ESPECIFIQUE)	

II.- Eficiencia del servicio

- 4) Aproximadamente, ¿cuánto tiempo esperó antes de ser atendido o atendida por el personal del Ministerio de Bienes Nacionales? **[SELECCIONE SÓLO UNA RESPUESTA]**

Alternativa	Selección
a) Menos de 15 minutos	
b) Entre 15 y 30 minutos	
c) Entre 30 y 45 minutos	
d) Más de 45 minutos	

5) ¿El tiempo de espera le pareció...? **[SELECCIONE SÓLO UNA RESPUESTA]**

Alternativa	Selección
a) Muy adecuado	
b) Adecuado – normal	
c) Inadecuado	
d) Muy extenso	

III.- Evaluación de satisfacción atención

6) Pensando en la atención recibida, nos gustaría conocer su nivel de satisfacción con la atención recibida. Utilizando una escala de 1 a 7 ¿Con que nota calificaría los siguientes atributos? **[UNA NOTA POR CADA ATRIBUTO]**

Atributo de la atención	Nota
Comodidad del lugar en que fue atendido	
Facilidad para completar el formulario del servicio solicitado	
Precisión por parte del funcionario sobre plazo de término del trámite	
Claridad de la información entrega por el funcionario	
Disposición del funcionario para responder preguntas y consultas	
Amabilidad y cortesía del funcionario	
Tiempo que el funcionario dedicó a su consulta	
Evaluación general al servicio de atención de la Oficina de Información de atención ciudadana (SIAC) del Ministerio de Bienes Nacionales	

7) Indíquenos ¿Cuáles son las dos acciones principales que debiese realizar el Ministerio de Bienes Nacionales para satisfacerlo aún más en sus requerimientos? **[ANOTE CON LETRA MANUSCRITA]**

1.-
2.-

IV.- Percepción del servicio de Bienes Nacionales

- 8) Pensando en el trámite realizado ¿Se ha acercado al Ministerio de Bienes Nacionales en más de una ocasión, por el mismo trámite? **[SELECCIONE SÓLO UNA RESPUESTA- SÓLO SI HA VENIDO EN MÁS DE UNA OCASIÓN, SELECCIONE UNA RESPUESTA DEL POR QUÉ]**

a) NO			
b) Sí		¿Por qué?	a) Era necesario completar información faltante
			b) No se me entregó toda la información la vez
			c) Para conocer el avance del trámite
			d) Otro motivo:

- 9) Si su requerimiento o expediente se encuentra en trámite, indíquenos por favor hace cuánto tiempo (en meses): **[ANOTE NÚMEROS]**

Número de meses	
-----------------	--

- 10) Hasta la fecha ¿Ha obtenido respuestas en los plazos que se le señalaron al momento de iniciar la consulta o trámite? **[SELECCIONE SÓLO UNA RESPUESTA]**

Alternativa	Selección
a) Sí	
b) No	

- 11) Finalmente, califique con nota de 1 a 7 su nivel de satisfacción con el proceso de atención y respuesta final a la solicitud/requerimiento que ha tramitado en el Ministerio de Bienes Nacionales. **[ANOTE NÚMEROS]**

NOTA	
------	--

V. – Caracterización

<p>12) Indíquenos su sexo [SELECCIONE UNA RESPUESTA]</p> <table border="1"> <tr> <td>a) Masculino</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>b) Femenino</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	a) Masculino	<input type="checkbox"/>	b) Femenino	<input type="checkbox"/>	<p>13) Indíquenos su Edad [SELECCIONE UNA RESPUESTA]</p> <table border="1"> <tr> <td>a) 18 a 29</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>b) 30 a 39</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>c) 40 a 49</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>d) 50 a 65</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>e) 65 o más</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	a) 18 a 29	<input type="checkbox"/>	b) 30 a 39	<input type="checkbox"/>	c) 40 a 49	<input type="checkbox"/>	d) 50 a 65	<input type="checkbox"/>	e) 65 o más	<input type="checkbox"/>	<p>14) Indíquenos su nivel de escolaridad [SELECCIONE UNA RESPUESTA]</p> <table border="1"> <tr> <td>a) Básica Incompleta</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>b) Básica Completa</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>c) Media Incompleta</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>d) Media Completa</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>e) Técnica Incompleta</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>f) Técnica Completa</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>g) Superior Incompleta</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>h) Superior Completa</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>i) No sabe/No recuerda</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	a) Básica Incompleta	<input type="checkbox"/>	b) Básica Completa	<input type="checkbox"/>	c) Media Incompleta	<input type="checkbox"/>	d) Media Completa	<input type="checkbox"/>	e) Técnica Incompleta	<input type="checkbox"/>	f) Técnica Completa	<input type="checkbox"/>	g) Superior Incompleta	<input type="checkbox"/>	h) Superior Completa	<input type="checkbox"/>	i) No sabe/No recuerda	<input type="checkbox"/>
a) Masculino	<input type="checkbox"/>																																	
b) Femenino	<input type="checkbox"/>																																	
a) 18 a 29	<input type="checkbox"/>																																	
b) 30 a 39	<input type="checkbox"/>																																	
c) 40 a 49	<input type="checkbox"/>																																	
d) 50 a 65	<input type="checkbox"/>																																	
e) 65 o más	<input type="checkbox"/>																																	
a) Básica Incompleta	<input type="checkbox"/>																																	
b) Básica Completa	<input type="checkbox"/>																																	
c) Media Incompleta	<input type="checkbox"/>																																	
d) Media Completa	<input type="checkbox"/>																																	
e) Técnica Incompleta	<input type="checkbox"/>																																	
f) Técnica Completa	<input type="checkbox"/>																																	
g) Superior Incompleta	<input type="checkbox"/>																																	
h) Superior Completa	<input type="checkbox"/>																																	
i) No sabe/No recuerda	<input type="checkbox"/>																																	
<p>15) ¿Actualmente usted se encuentra trabajando? [SELECCIONE UNA RESPUESTA]</p> <table border="1"> <tr> <td>a) Sí</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>b) NO</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	a) Sí	<input type="checkbox"/>	b) NO	<input type="checkbox"/>	<p>16) Pertenencia a Pueblo originario [SELECCIONE UNA RESPUESTA]</p> <table border="1"> <tr> <td>a) Atacameño o Likanantay</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>b) Aymara</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>c) Rapa Nui</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>d) Mapuche</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>e) Otro pueblo</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>f) No pertenezco a un pueblo originario</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>g) No sabe/No recuerda</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	a) Atacameño o Likanantay	<input type="checkbox"/>	b) Aymara	<input type="checkbox"/>	c) Rapa Nui	<input type="checkbox"/>	d) Mapuche	<input type="checkbox"/>	e) Otro pueblo	<input type="checkbox"/>	f) No pertenezco a un pueblo originario	<input type="checkbox"/>	g) No sabe/No recuerda	<input type="checkbox"/>	<p>17) ¿En qué comuna vive?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>														
a) Sí	<input type="checkbox"/>																																	
b) NO	<input type="checkbox"/>																																	
a) Atacameño o Likanantay	<input type="checkbox"/>																																	
b) Aymara	<input type="checkbox"/>																																	
c) Rapa Nui	<input type="checkbox"/>																																	
d) Mapuche	<input type="checkbox"/>																																	
e) Otro pueblo	<input type="checkbox"/>																																	
f) No pertenezco a un pueblo originario	<input type="checkbox"/>																																	
g) No sabe/No recuerda	<input type="checkbox"/>																																	

El Ministerio de Bienes Nacionales agradece sus respuestas.

1.2. Instrumento canal telefónico

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A USUARIOS Y USUARIAS ESPACIO TELEFONICO ÁREA DE INFORMACIÓN CIUDADANA MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

Estimado usuario o usuaria:

El Ministerio de Bienes Nacional se encuentra realizando una consulta a nivel nacional para conocer la percepción de las y los usuarios sobre la calidad del Servicio de Información y Atención, por lo cual le solicitamos responder a esta breve encuesta que permitirá reunir información valiosa para mejorar el servicio.

- 1) Durante los últimos 12 meses, ¿En cuántas oportunidades se dirigió al Ministerio de Bienes Nacionales para conocer acerca de su oferta programática, o bien para realizar consultas o sugerencias? [**NO LEA ALTERNATIVAS - MARQUE SOLO UNA ALTERNATIVA.**]

Alternativa	Selección
a) Primera vez que se dirige al Ministerio de Bienes Nacionales.	
b) Entre 2 y 4 veces.	
c) Más de 5 veces.	
d) No sabe / No responde.	

- 2) ¿Por qué motivo se comunicó con el Ministerio de Bienes Nacionales? [**LEA ALTERNATIVAS - MARQUE SOLO UNA ALTERNATIVA.**]

Alternativa	Selección
a) Realizar sugerencia o felicitación	
b) Realizar reclamo	
c) Iniciar un trámite	
d) Conocer el estado de avance de su trámite	
e) Buscar Información sobre Bienes Nacionales	
f) Consultar en Ley de Transparencia	
g) Otra:	

- 3) Respecto a la evaluación que le realiza a la atención que recibió por parte del funcionario que lo atendió, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, le

solicito que califique cada uno de los siguientes aspectos de la atención. **[LEA ATRIBUTOS - UNA NOTA POR CADA ATRIBUTO]**

Alternativa	Nota
Tiempo que le dedicó a su consulta.	
El interés por escuchar sus necesidades.	
Amabilidad y cortesía.	
Uso de un lenguaje adecuado.	
Claridad del lenguaje utilizado.	
Dominio de los temas consultados.	
Preocupación por satisfacerlo en sus requerimientos.	

- 4) Pensando en su nivel de satisfacción con la respuesta otorgada por el Ministerio de Bienes Nacionales SERCOTEC, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, ¿Con que nota calificaría los siguientes atributos? **[LEA ATRIBUTOS - UNA NOTA POR CADA ATRIBUTO]**

Alternativa	Nota
Plazo en el que obtuvo la respuesta final a su solicitud.	
Pertinencia de la respuesta, es decir, la respuesta se relaciona con la pregunta.	
Grado de detalle (completitud) de la información recibida.	
Cumplimiento de sus expectativas frente a la respuesta.	
Utilidad de la respuesta entregada.	

- 5) ¿Con que calificación en la misma escala de 1 a 7 le colocaría a su nivel de satisfacción con la calidad de la respuesta entregada y la atención recibida a través de la atención telefónica de la Oficina de Informaciones del Ministerio de Bienes Nacionales? **ESPERE RESPUESTA – SOLO UNA NOTA**

NOTA	
------	--

- 6) **SÓLO QUIENES CALIFICARON CON NOTA INFERIOR A 5** ¿Cuáles son las dos acciones principales que debiese realizar para que se encuentre satisfecho/a?
[Anote con letra manuscrita]

1.
2.

CARACTERIZACION

1) Región a la cual se realizó la consulta [Seleccione una respuesta]	2) ¿En qué comuna vive?			
	3) Sexo de la o el encuestado [Seleccione una respuesta]			
	<table border="1"><tr><td>a) Masculino</td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>b) Femenino</td><td><input type="checkbox"/></td></tr></table>	a) Masculino	<input type="checkbox"/>	b) Femenino
a) Masculino	<input type="checkbox"/>			
b) Femenino	<input type="checkbox"/>			

El Ministerio de Bienes Nacionales agradece sus respuestas.

1.3. Instrumento canal virtual

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A USUARIOS Y USUARIAS
ESPACIO VIRTUAL ÁREA DE INFORMACIÓN CIUDADANA
MINISTERIO DE BIENES NACIONALES**

Estimado usuario o usuaria:

El Ministerio de Bienes Nacionales se encuentra realizando una consulta a nivel nacional para conocer la percepción de las y los usuarios sobre la calidad del Servicio de Información y Atención, por lo cual le solicitamos responder a esta breve encuesta que permitirá reunir información valiosa para mejorar el servicio.

- 1) Durante los últimos 12 meses, ¿En cuántas oportunidades se dirigió al Ministerio de Bienes Nacionales para conocer acerca de su oferta programática, o bien para realizar consultas o sugerencias? **[SELECCIONE UNA RESPUESTA]**

a) Primera vez que se dirige al Ministerio de Bienes Nacionales.	
b) Entre 2 y 4 veces.	
c) Más de 5 veces.	
d) No sabe / No responde.	

- 2) ¿Por qué motivo se comunicó con el Ministerio de Bienes Nacionales? **[SELECCIONE UNA RESPUESTA]**

a) Realizar sugerencia o felicitación	
b) Realizar reclamo	
c) Iniciar un trámite	
d) Conocer el estado de avance de su trámite	
e) Buscar Información sobre Bienes Nacionales	
f) Consultar en Ley de Transparencia	
g) Otra:	

- 3) Respecto al contenido de la respuesta que le fue enviada a su correo electrónico, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho,, le solicito que califique cada uno de las siguientes características.

[UNA NOTA POR CADA ATRIBUTO]

Claridad y facilidad para entender la respuesta recibida	
Formalidad de la respuesta.	
Precisión de la respuesta, no requirió consultar nuevamente.	

- 4) Pensando en su nivel de satisfacción con la respuesta otorgada por el Ministerio de Bienes Nacionales SERCOTEC, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, ¿Con que nota calificaría los siguientes atributos? **[UNA NOTA POR CADA ATRIBUTO]**

Plazo en el que obtuvo la respuesta final a su solicitud.	
Pertinencia de la respuesta, es decir, la respuesta se relaciona con la pregunta.	
Cumplimiento de sus expectativas frente a la respuesta.	
Utilidad de la respuesta entregada.	

- 5) ¿Con que calificación en la misma escala de 1 a 7 le colocaría a su nivel de satisfacción con la calidad de la respuesta entregada y la atención recibida a través de la atención VIRTUAL del Ministerio de Bienes Nacionales? **SOLO UNA NOTA**

NOTA	
------	--

- 6) En caso de que califique con nota igual o inferior a 5 la atención y respuesta entregada por la atención del correo electrónico de la Oficina de Informaciones del Ministerio de Bienes Nacionales ¿qué acciones debiese realizar el Ministerio para que se encuentre satisfecho/a? **[UTILICE EL ESPACIO PARA ANOTAR LAS ACCIONES PROPUESTAS]**

--

CARACTERIZACION

<p>1) Región a la cual se realizó la consulta [ESCRIBA SU RESPUESTA]</p>	<p>2) Indíquenos su Edad</p> <table border="1"> <tr> <td>a) 18 a 29</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>b) 30 a 39</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>c) 40 a 49</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>d) 50 a 65</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>e) 65 o más</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	a) 18 a 29	<input type="checkbox"/>	b) 30 a 39	<input type="checkbox"/>	c) 40 a 49	<input type="checkbox"/>	d) 50 a 65	<input type="checkbox"/>	e) 65 o más	<input type="checkbox"/>
a) 18 a 29	<input type="checkbox"/>										
b) 30 a 39	<input type="checkbox"/>										
c) 40 a 49	<input type="checkbox"/>										
d) 50 a 65	<input type="checkbox"/>										
e) 65 o más	<input type="checkbox"/>										
<p>3) ¿En qué comuna vive?</p>	<p>4) Sexo de la o el encuestado</p> <table border="1"> <tr> <td>a) Masculino</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>b) Femenino</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	a) Masculino	<input type="checkbox"/>	b) Femenino	<input type="checkbox"/>						
a) Masculino	<input type="checkbox"/>										
b) Femenino	<input type="checkbox"/>										

El Ministerio de Bienes Nacionales agradece sus respuestas.

2. Instructivo de Asistencia para la Aplicación de la Encuesta del canal presencial.

2.1. Contextualización

Con el fin de modernizar y mejorar los espacios de atención de las Oficinas de Información y atención ciudadana SIAC, y por encargo del Ministerio de Bienes Nacionales entre los días 7 al 24 de Octubre del año en curso se aplicará la Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios y Usuarías.

La recolección de la información se llevará a cabo en la Secretaría Regionales Ministeriales, Oficinas Provinciales y otros espacios de atención presencial, para lo que se necesitará del apoyo de los funcionarios para asistir (en caso de ser necesario) a los usuarios y usuarias que presenten dudas sobre preguntas, llenado, etc. del cuestionario.

Con el fin que la recolección de la información sea lo más confiable y fidedigna posible, a continuación se exponen las condiciones y acciones de asistencia que el funcionario debe brindar al usuarios/usuaria al momento de dar respuesta a la encuesta.

2.2. Condiciones de aplicación y acciones de asistencia

- Solicitar al usuario/a responder la Encuesta Nacional de Satisfacción una vez finalizada la atención.
- Indicar a modo general el objetivo de la encuesta: *conocer su percepción sobre el proceso de atención.*
- Recalcar la confidencialidad de sus respuestas (no debe escribir su nombre)
- A personas mayores de 60 años indicarles brevemente como responder la encuesta (marcar con una X la casilla correspondiente a su respuesta)
- La encuesta debe ser respondida en un lugar distinto donde se ubica el funcionario que atendió al usuario/a.
- Las encuestas deben ser depositadas en un buzón que debe estar disponible con el fin de que el encuestador ni el funcionario se sientan incómodos.
- Indicarles a los usuarios/as que si tienen duda acerca de alguna pregunta, pueden consultarlos.

2.3. Cumplimiento de cuotas muestrales

Con el propósito de que la información recolectada sea representativa cada Secretaría Regionales Ministeriales y Oficinas Provinciales **debe cumplir con el total de encuesta por sexo señalada en la siguiente tabla:**

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA ENCUESTAS PRESENCIAL			
Oficina	Hombres	Mujeres	Total por oficina
Arica y Parinacota	13	14	27
Tarapacá	8	8	16
Antofagasta	5	4	9
Of. Calama	6	7	13
Atacama	20	20	40
Coquimbo	37	37	74
Of. Ovalle	38	37	75
Valparaíso	32	32	64
O'Higgins	84	84	168
Maule	27	27	54
Bío – Bío	27	28	55
Araucanía	53	53	106
Los Ríos	72	73	145
Los Lagos	6	6	12
Of. Osorno	9	9	18
Of. Castro	26	27	53
Aysén	22	22	44
Magallanes	8	7	15
Metropolitana	29	28	57
Nivel Central	10	10	20
Total	532	533	1065