



**“PLANES DE MEJORA PARA ESTUDIOS DE
SATISFACCIÓN CIUDADANA 2020”
MINISTERIO DE BIENES NACIONALES”
Informe Final**

Índice de contenidos

INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS

FICHA METODOLÓGICA

PERFIL DE LOS(AS) USUARIOS(AS)

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL TRÁMITE

INDICADORES DE EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

ANÁLISIS DE RECLAMACIONES

CONCLUSIONES

PLANES DE MEJORA

El presente documento corresponde al documento que Clodinámica realiza al Ministerio de Bienes Nacionales en el marco de sus PLANES DE MEJORA PARA ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2020

Introducción



El presente informe corresponde a la presentación de resultados y planes de mejora en el marco del estudio “Planes de mejora para estudios de Satisfacción Ciudadana 2020” solicitado por el Ministerio de Bienes Nacionales.

En línea con el interés de entregar un mejor servicio a sus usuarios y usuarias, el Ministerio de Bienes Nacionales solicita la realización de un estudio de satisfacción usuaria para el año 2020. El análisis abordó la satisfacción con la tramitación de los servicios de Regularización de Título de Dominio de una Propiedad Particular (DCPR), Arriendo de Inmueble Fiscal (DBNS), Licitaciones (DBNS) y de quienes han realizado consultas o reclamos a través del SIAC. Además, se incorpora la percepción de usuarios y usuarias de la página www.catastro.cl y www.IDE.cl (SNIT)

Para esto, se presenta el desarrollo de todas las actividades correspondientes a la validación metodológica, incluyendo el ajuste y diseño de los instrumentos y, la preparación del trabajo de campo. Considerando la situación sanitaria del país, para esta medición no se llevó a cabo el levantamiento de información presencial, de modo que solo se aplicaron encuestas telefónicas y web.

A partir de los antecedentes anteriores, se elaboraron planes de mejora que contribuyan a mejorar la calidad de la atención entregada por el Ministerio de Bienes Nacionales en cada uno de sus canales de atención y trámites.

Objetivos

OBJETIVO GENERAL

Conocer la percepción que tienen los(as) usuarios(as) sobre el Ministerio de Bienes Nacionales y de los productos estratégicos del Ministerio de Bienes Nacionales y atención ciudadana.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Medir la satisfacción y percepción que tienen los(as) usuarios(as) del Ministerio de Bienes Nacionales en relación a los procesos que desarrollan en el marco de diferentes trámites.
2. Indagar en el grado de satisfacción de los(as) usuarios(as) respecto a las distintas etapas del proceso de tramitación de la solicitud, además de la calidad de atención, el servicio y la percepción de utilidad brindado por los(as) funcionarios(as) de la institución.
3. Indagar en el grado de satisfacción de los(as) usuarios(as) respecto de los productos estratégicos del Ministerio
4. Describir las diferencias que existen en la satisfacción y percepción de los(as) usuarios(as) con enfoque de género, identificando cuál es perfil particular de las mujeres y cuál es su rol en relación a la ejecución de trámites con la institución.
5. Levantar brechas y barreras en materia de género y atención usuaria estableciendo planes de mejora institucional para lograr una mejor atención en esta materia.

Ficha metodológica



UNIVERSO QUE SE INCLUYE

37.206 usuarios y usuarias de los trámites de Regularización de Título de Dominio de una Propiedad Particular (DCPR), Arriendo de Inmueble Fiscal (DBNS), Licitaciones (DBNS) y de quienes han realizado consultas o reclamos a través del SIAC. Además, se incorpora la percepción de usuarios y usuarias de la página www.catastro.cl y www.IDE.cl (SNIT)

MUESTRA

1.395 usuarios(as). El método de muestreo fue aleatorio dentro de cada uno de los trámites antes mencionados.

NIVEL DE PRECISIÓN

El error muestral se estima en $\pm 2,57\%$ considerando varianza máxima y un 95% de confianza.

INSTRUMENTO

Encuestas individuales telefónicas y online, basadas en un cuestionario estructurado.

FECHA DE TERRENO

La recolección de datos se efectuó entre el 23 de septiembre y el 16 de octubre de 2020.

Validación metodológica

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

PROCESO DE AJUSTE Y DISEÑO DEL INSTRUMENTO		
	ENFOQUE DE GÉNERO	MEJORAS GENERALES
Objetivos	Construcción de un cuestionario que permita el levantamiento de información desde un enfoque de género	Construcción de un cuestionario que permita el levantamiento de información no sólo desde la atención entregada por SIAC, si no que también de una selección de trámites o productos estratégicos del Ministerio de Bienes Nacionales.
Actividades	<ul style="list-style-type: none">• Revisión de resultados 2019.• Revisión de compromisos gubernamentales.• Cambio en el uso del lenguaje inclusivo• Incorporación de variables de caracterización.	<ul style="list-style-type: none">• Revisión de resultados 2019 para mantener ítems que sirvan a la comparación y eliminación de ítems que no agregan valor a los resultados obtenidos.• Simplificación de los cuestionarios eliminando filtros en el modo presencial, mejorando formatos y estandarizando escalas de evaluación.
Resultados	Un solo cuestionario ajustado	

Trabajo de campo

CAPACITACIÓN AL EQUIPO DE TERRENO

Tras el ajuste del cuestionario y su posterior validación por la contraparte técnica, se llevó a cabo la capacitación del equipo de terreno.

Durante esta instancia se abordó la revisión del instrumento y los protocolos de aplicación de tipo web y telefónica. Respecto al cuestionario, se explicó la lógica del cuestionario haciendo énfasis en los saltos y filtros, mientras que en los protocolos de aplicación se explicó la periodicidad de los recordatorios a enviar a los correos electrónicos, intentos de llamado, protocolos de reemplazo y presentación del estudio.

Contenido de la capacitación:

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

Equipo de terreno



Jefa de terreno: encargada de la gestión de aplicaciones y el logro de tasas semanales. Es el contacto principal con el equipo consultor.



4 encuestadores(as) telefónicos(as) capacitados(as) para la aplicación y agenda de encuestas a través de llamados telefónicos.



Encargado aplicación web: responsable de los envíos de invitación a encuesta a correos electrónicos, gestión de recordatorios.

Trabajo de campo

DIFUSIÓN E INICIO DEL ESTUDIO

Aplicación telefónica



Limpieza de base de datos de contacto:
eliminación participantes sin teléfono



Carga de cuestionario
Carga de cuestionario en plataforma de aplicación



Llamado inicial:
Presentación del estudio e invitación a este para posterior agenda o aplicación.



Llamado de aplicación:
aplicación de la encuesta en caso de agendar

Aplicación web



Limpieza de base de datos de contacto:
eliminación participantes sin información de correo electrónico



Carga de cuestionario
Carga de cuestionario en plataforma de aplicación



Invitación:
Envío de correos electrónicos de invitación a estudio, envío de enlace encuesta web



Recordatorio(s):
aplicación de la encuesta en caso de agendar

Trabajo de campo



MUESTRA LOGRADA

Trámite	Canal	n logrado	n total logrado	Marco muestral	Error muestral
Regularización de Título de Dominio de una Propiedad Particular	Teléfono	296	728	20717	±3,6
	Web	432			
Arriendo de Inmueble Fiscal	Teléfono	67	243	1609	±5,8
	Web	176			
Licitaciones	Web	83	83	881	±10,2
www.catastro.cl	Teléfono	66	115	3332	±8,9
	Web	49			
www.IDE.cl	Web	32	32	92	±14,1
Reclamo o consulta (SIAC)	Teléfono	72	194	10575	±7,0
	Web	122			
	Total		1395	37206	±2,6

En total se aplicaron 1.395 encuestas, presentando un $\pm 2,6\%$ de error.

Cuando se observa el error por tipo de división, éste varía desde $\pm 3,6\%$ en el caso del trámite de Regularización de Título de Dominio de una Propiedad Particular, hasta un $\pm 14,1\%$ en www.IDE.cl



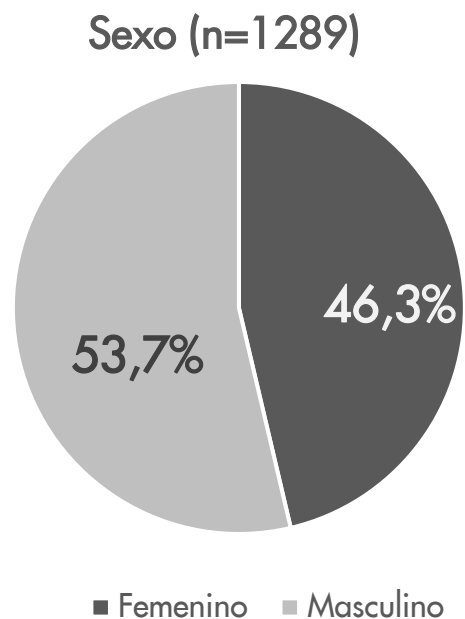
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS



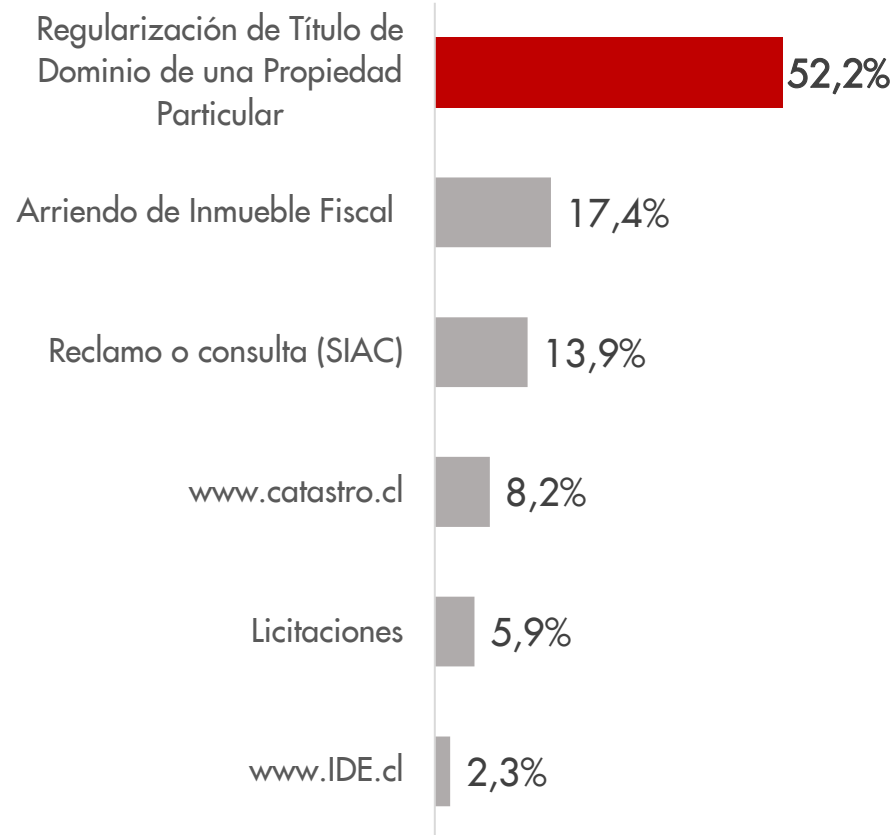
PERFIL DE LOS(AS) USUARIOS(AS) DEL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

Perfil de los(as) usuarios(as)

Del total de la muestra, el 54% son hombres y el 46% son mujeres.



¿Cuál es el trámite o solicitud por el cual se ha dirigido al Ministerio de Bienes Nacionales?(n=1395)



En términos de los trámites realizados, el **52,2%** de la muestra ha realizado trámites de Regularización de Título de Dominio de una Propiedad Particular, seguido por un 17.4% que hicieron trámites de Arriendo de Inmueble Fiscal. En el otro extremo, un 5,9% realizaron trámites de Licitaciones y un 2,3% de www.IDE.cl.

Perfil de los(as) usuarios(as)

Los(as) usuarios(as) del Ministerio de Bienes Nacionales en el año 2019-2020 son...



83,1%

De las personas que se dirigen al MBN por trámites y/o consultas son **jefes(as) de hogar**



37,4%

Tienen nivel educacional de **educación universitaria completa**
Del total, 82,7% poseen al menos educación media completa



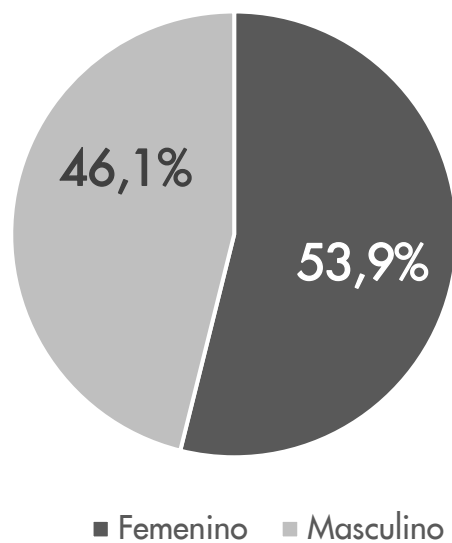
33,8%

Tiene de **50 a 64 años**. Tan solo el 7,8% de los(as) usuarios(as) tienen entre 18 a 29 años

Perfil de los(as) usuarios(as)

Regularización de Título de Dominio de una Propiedad Particular

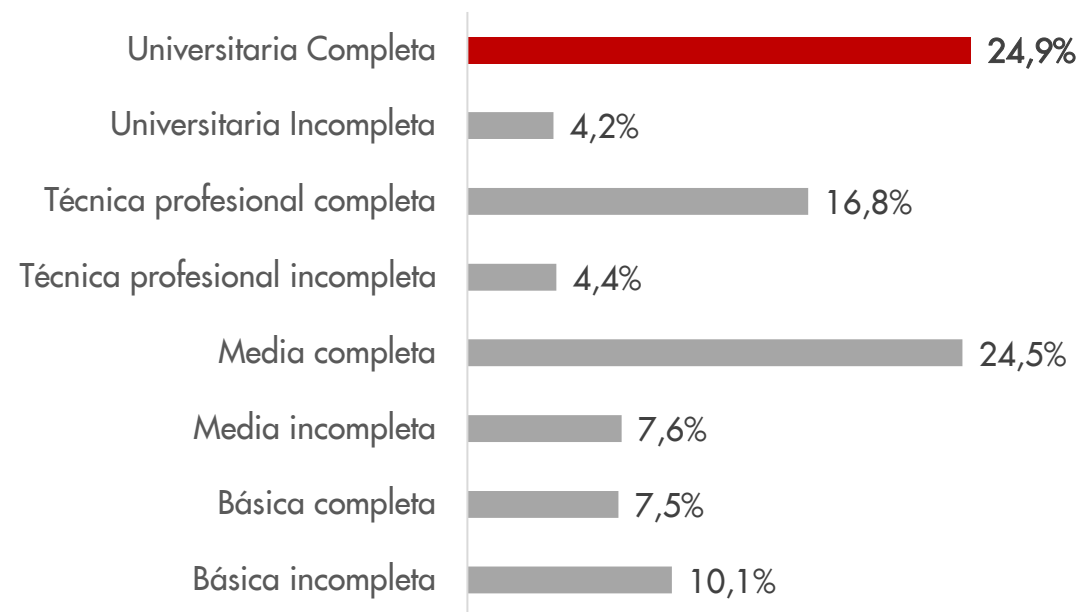
Sexo (n=681)



La mayoría de los(as) usuarios(as) que realizan Regularización de Título de Dominio de una Propiedad Particular son mujeres.

El 84,3% son jefes(as) de hogar.

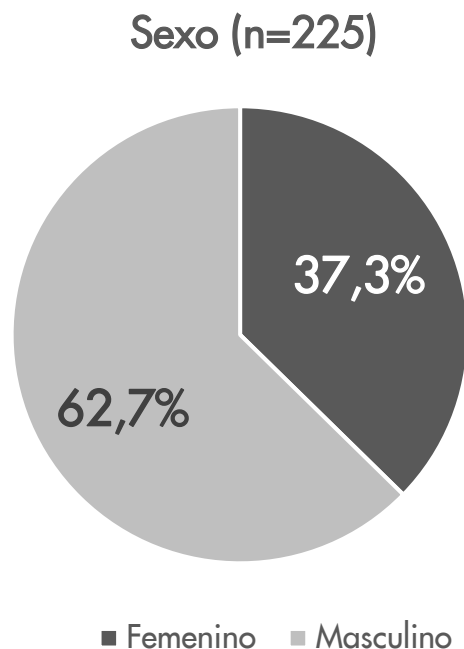
Nivel educacional (n=683)



De ellos(as), un 24,9% tiene educación universitaria completa, seguido de quienes tienen educación media completa con un 24,5% y educación técnico profesional completa con un 16,8%.

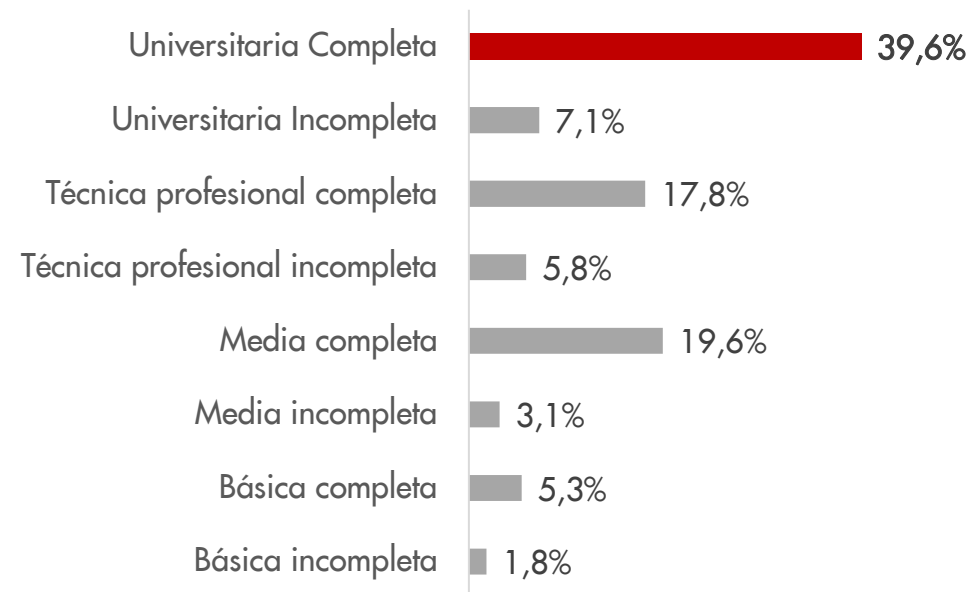
Perfil de los(as) usuarios(as)

Arriendo de Inmueble Fiscal



La mayoría de los(as) usuarios(as) que realizan el trámite de Arriendo de Inmueble Fiscal son hombres. El 83,1% son jefes(as) de hogar.

Nivel educacional (n=225)

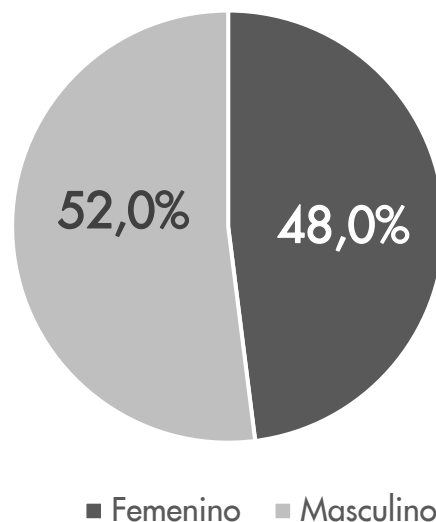


De ellos(as), un 39,6% tiene educación universitaria completa, seguido de quienes tienen educación media completa con un 19,6% y educación técnico profesional completa con un 19,6%.

Perfil de los(as) usuarios(as)

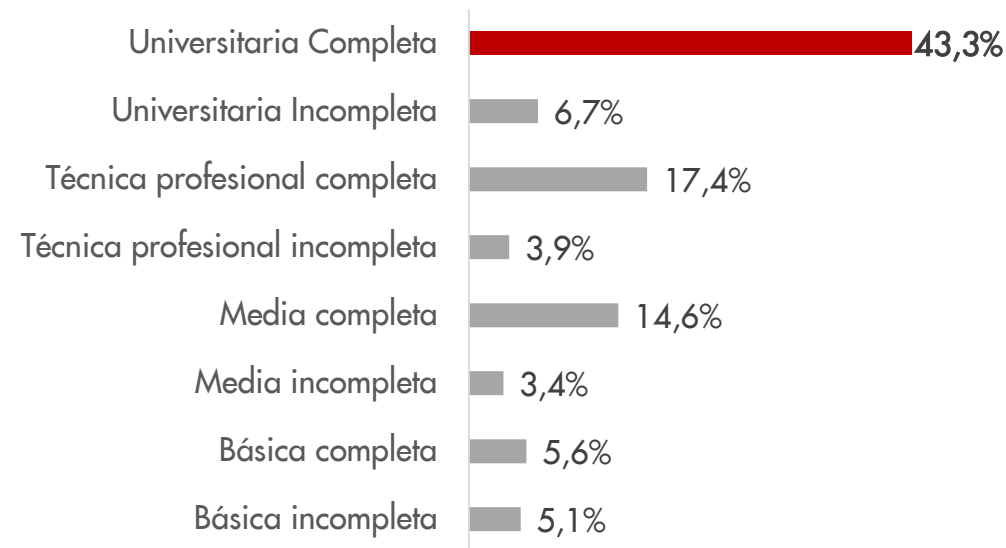
Reclamo o consulta (SIAC)

Sexo (n=178)



Este trámite es realizado principalmente por mujeres. El 80,9% de los(as) usuarios(as) del trámite de Reclamo o consulta (SIAC) son jefes(as) de hogar.

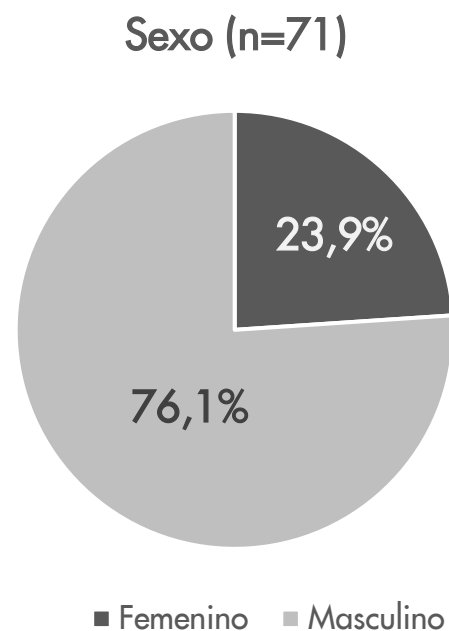
Nivel educacional (n=178)



De ellos(as), un 43,3% tiene educación universitaria completa, seguido de quienes tienen educación técnico profesional completa con un 17,4% y educación media completa con un 14,6%.

Perfil de los(as) usuarios(as)

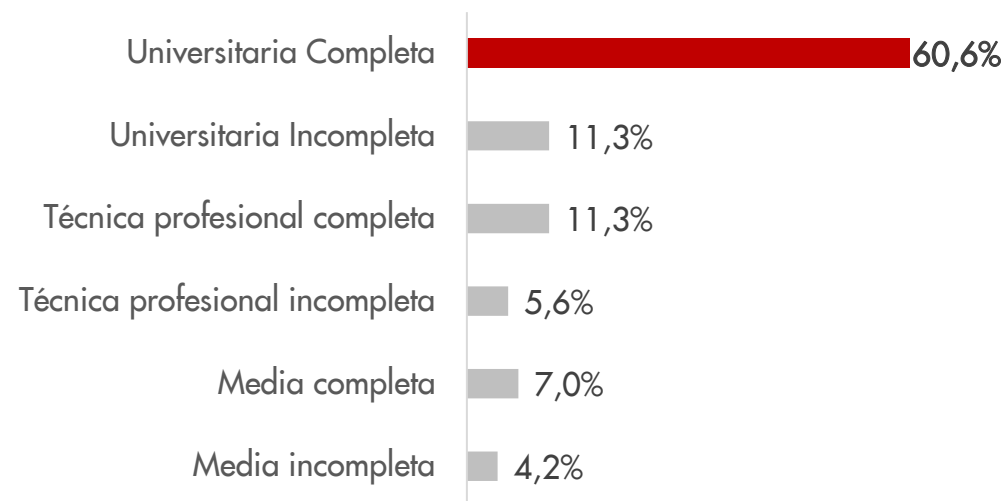
Licitaciones



El trámite es realizado principalmente por hombres.

El 85,9% de los(as) usuarios(as) del trámite de Licitaciones son jefes(as) de hogar.

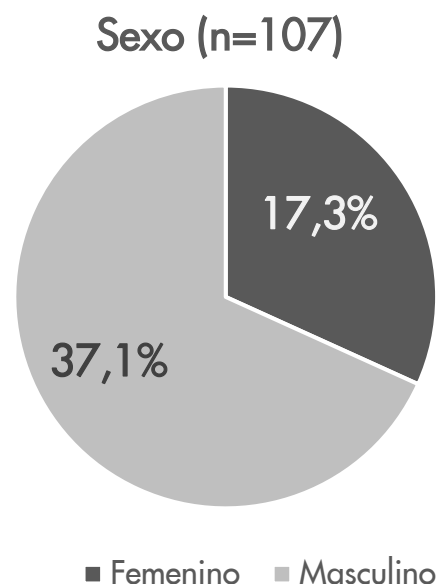
Nivel educacional (n=71)



De ellos(as), un 73,1% tiene educación universitaria completa, seguido de quienes tienen educación técnico profesional completa con un 13,9% y educación media completa con un 6,5%.

Perfil de los(as) usuarios(as)

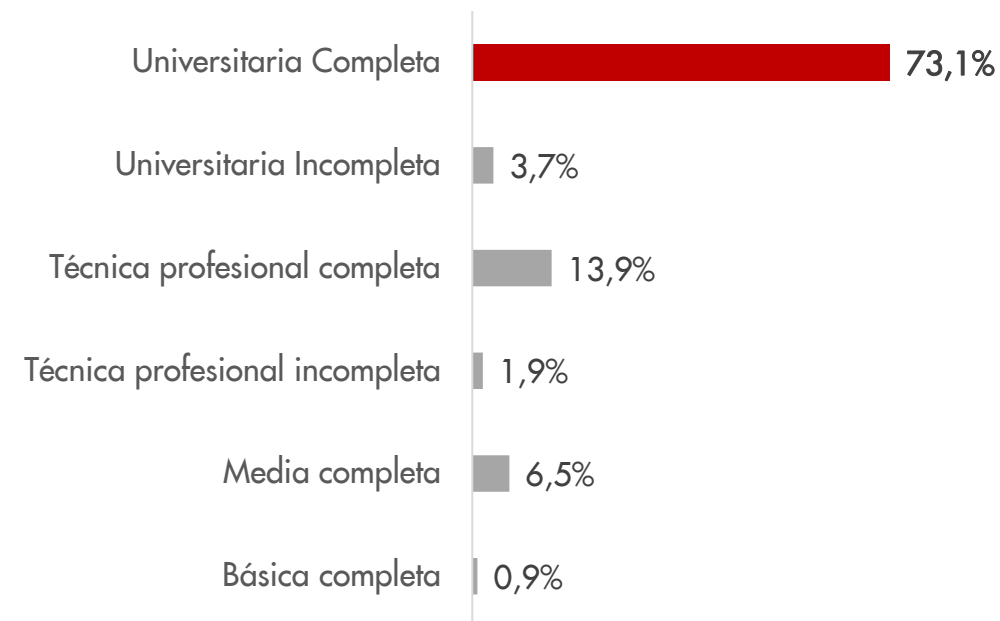
www.catastro.cl



La mayoría de los(as) usuarios(as) de www.catastro.cl corresponden a hombres.

El 77,8% de los(as) usuarios(as) del trámite de www.catastro.cl son jefes(as) de hogar.

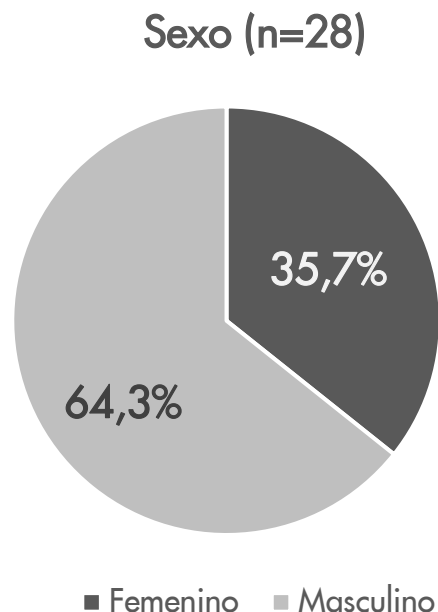
Nivel educacional (n=107)



De ellos(as), un 73,1% tiene educación universitaria completa, seguido de quienes tienen educación técnico profesional completa con un 13,9% y educación media completa con un 6,5%.

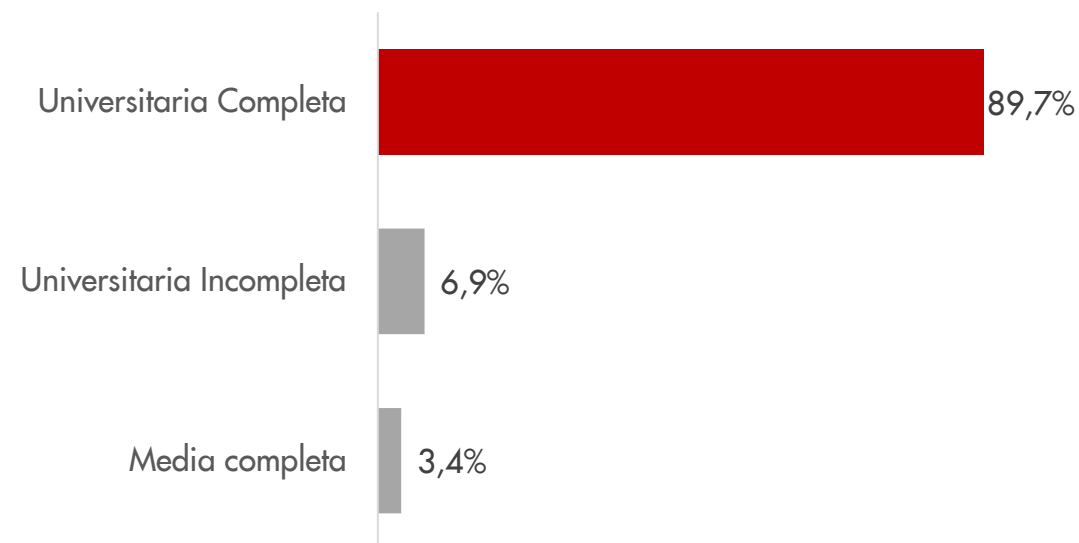
Perfil de los(as) usuarios(as)

www.IDE.cl



El 79,3% de los(as) usuarios(as) del trámite de www.IDE.cl son jefes(as) de hogar.

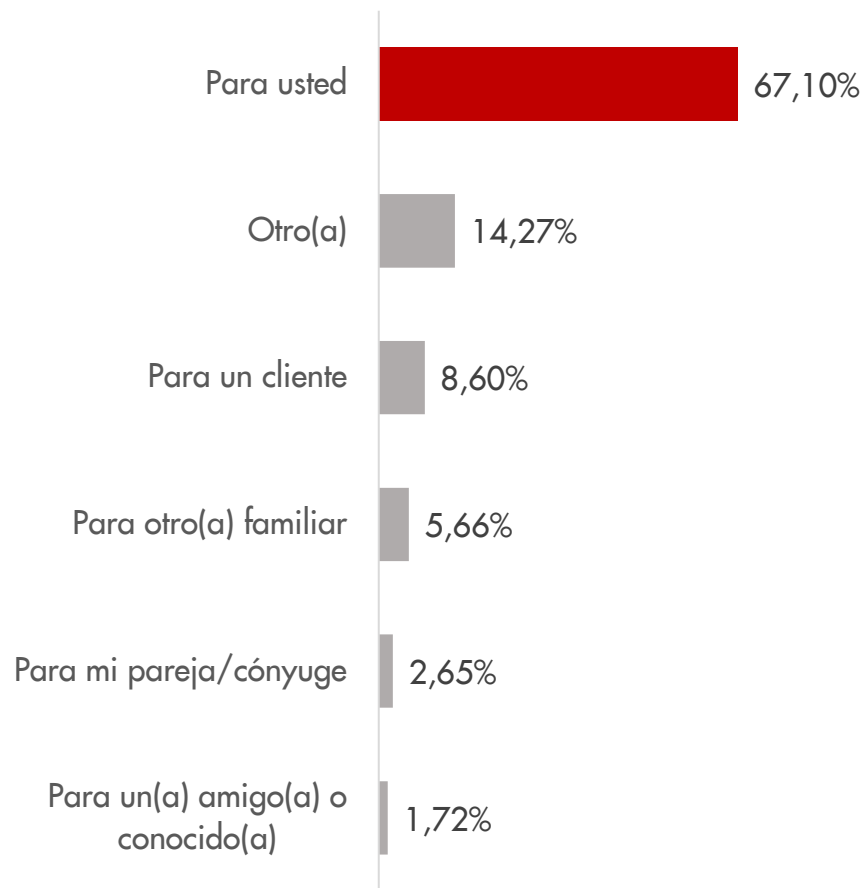
Nivel educacional (n=28)



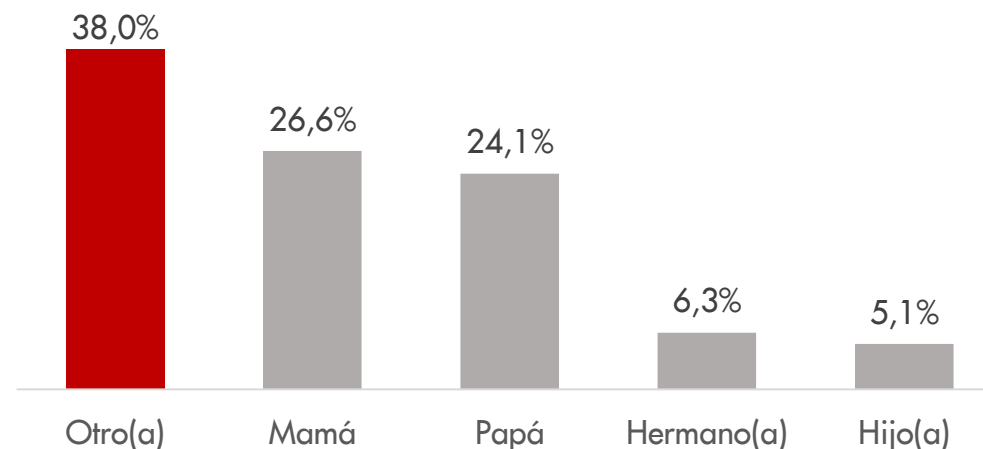
De ellos(as), la mayoría tiene educación universitaria completa, representando un 89,7%, seguido de quienes tienen educación universitaria incompleta con un 6,9%.

Perfil de los(as) usuarios(as)

¿Para quién realizó un trámite o solicitud en el Ministerio de Bienes Nacionales? (n=1395)



¿Para quién realizó un trámite o solicitud en el Ministerio de Bienes Nacionales? (n=79)

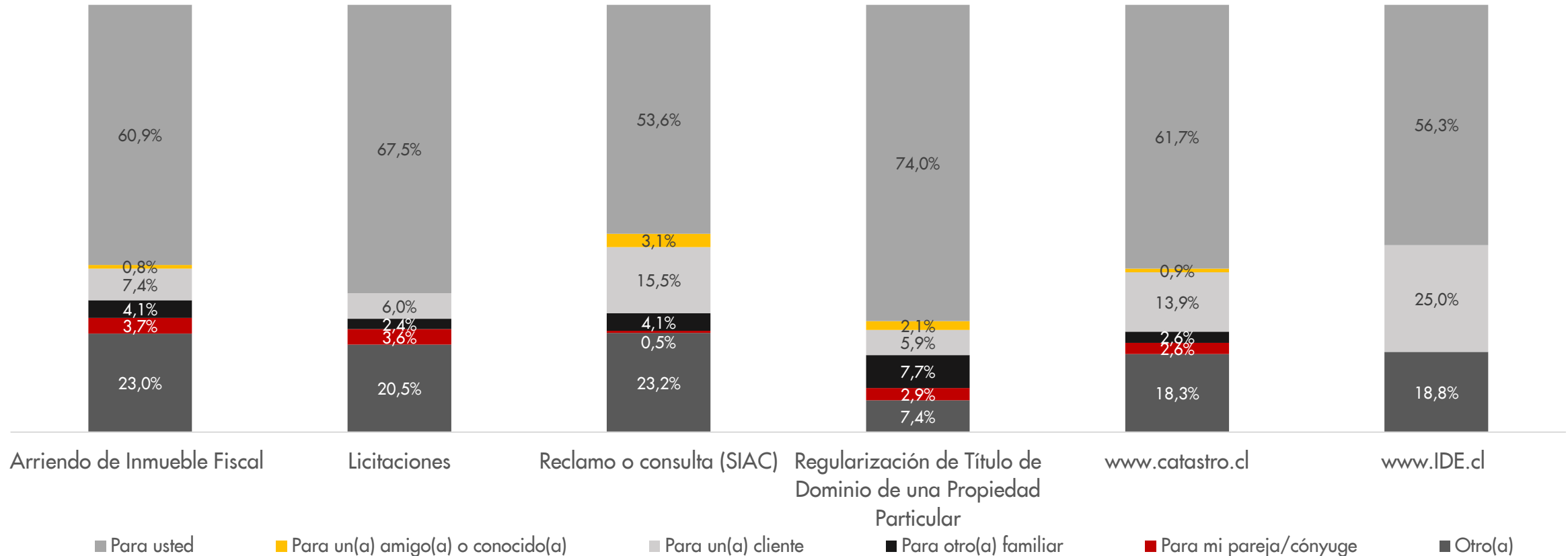


El 67,1% de los(as) usuarios(as) realizó un trámite o solicitud para ellos(as) mismos(as).

Un 5,7% lo hizo para otro(a) familiar, de los(as) cuales un 26,6% le hizo el trámite a su mamá un 25,1% a su papá, mientras que un 38% a otro(as) familiar, donde 10 personas lo hicieron a su abuelo(a), es decir, ayudaron a personas de mayor edad o tercera edad.

Perfil de los(as) usuarios(as)

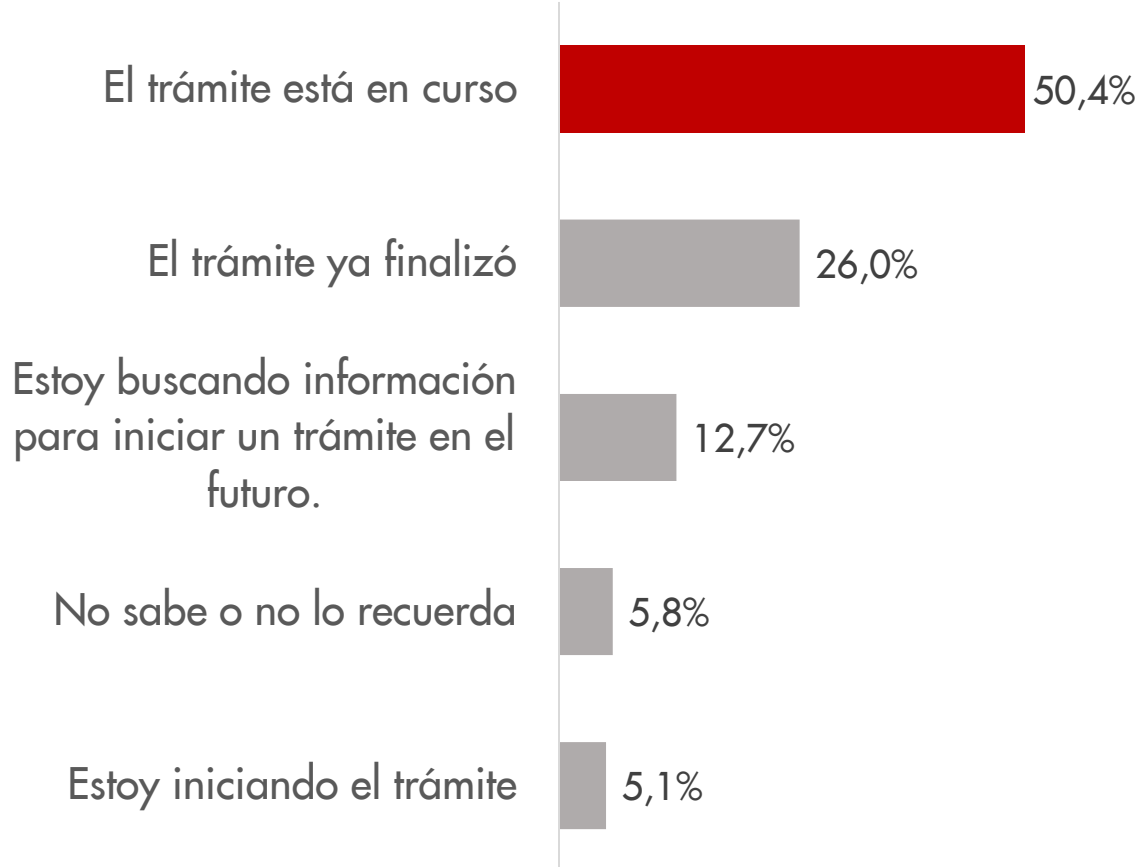
¿Para quién realizó un trámite o solicitud en el Ministerio de Bienes Nacionales?
Según Trámite (n=1395)



El trámite más realizado por los(as) usuarios(as) para sí mismos es la Regularización de Título de dominio de una Propiedad Particular con un 74% y así también, es el trámite más realizado para otro(a) familiar, con un 7,7%. Por otro lado, el trámite que es más realizado para otras personas, es el Reclamo o consulta (SIAC) con un 46,4%.

Estado del trámite

¿En qué etapa del proceso se encuentra actualmente el trámite por el cual se ha dirigido al Ministerio de Bienes Nacionales? (n=1395)

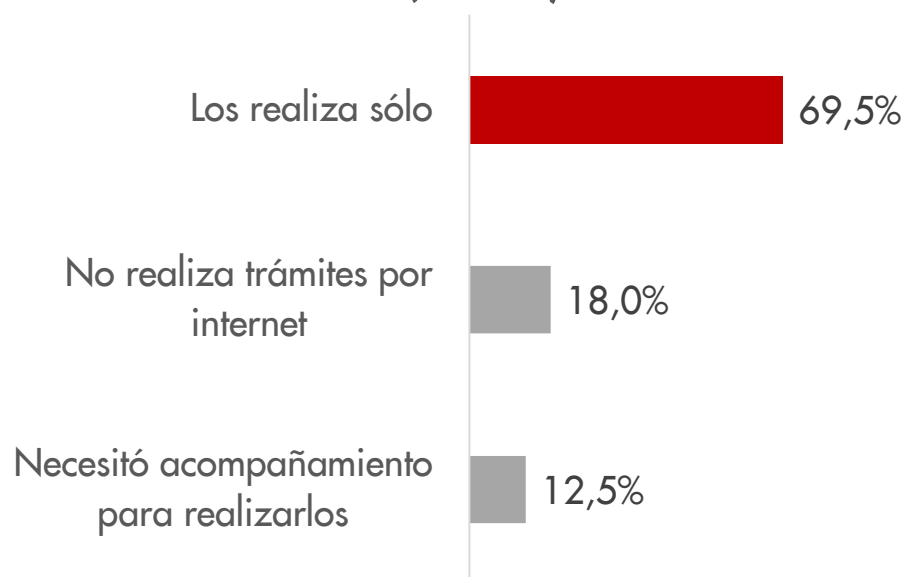


De los(as) encuestados(as), un **50,4%** declaró que el trámite por el cual se ha dirigido al Ministerio de Bienes Nacionales está aún en curso, mientras que en un **26%** de los casos el trámite ya se encuentra finalizado.

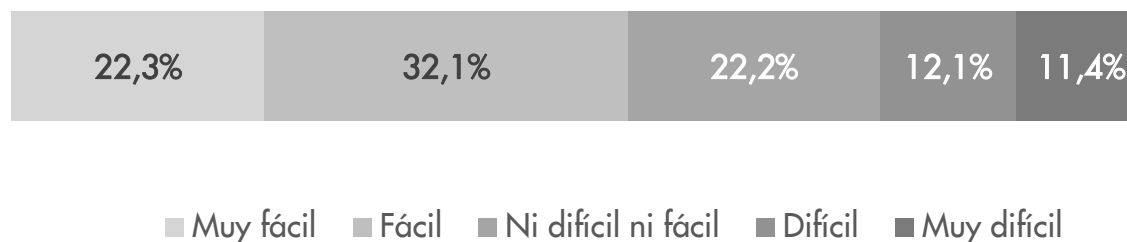
Así también un **12,7%** se encuentra buscando información para iniciar un trámite en el futuro.

En cuanto a las habilidades tecnológicas...

¿Cuándo realiza trámites por internet...?
(n=1294)



En una escala dónde 1 es muy difícil y 5 es muy fácil, ¿Cuán fácil se resulta a usted realizar trámites por internet?
(n=1294)



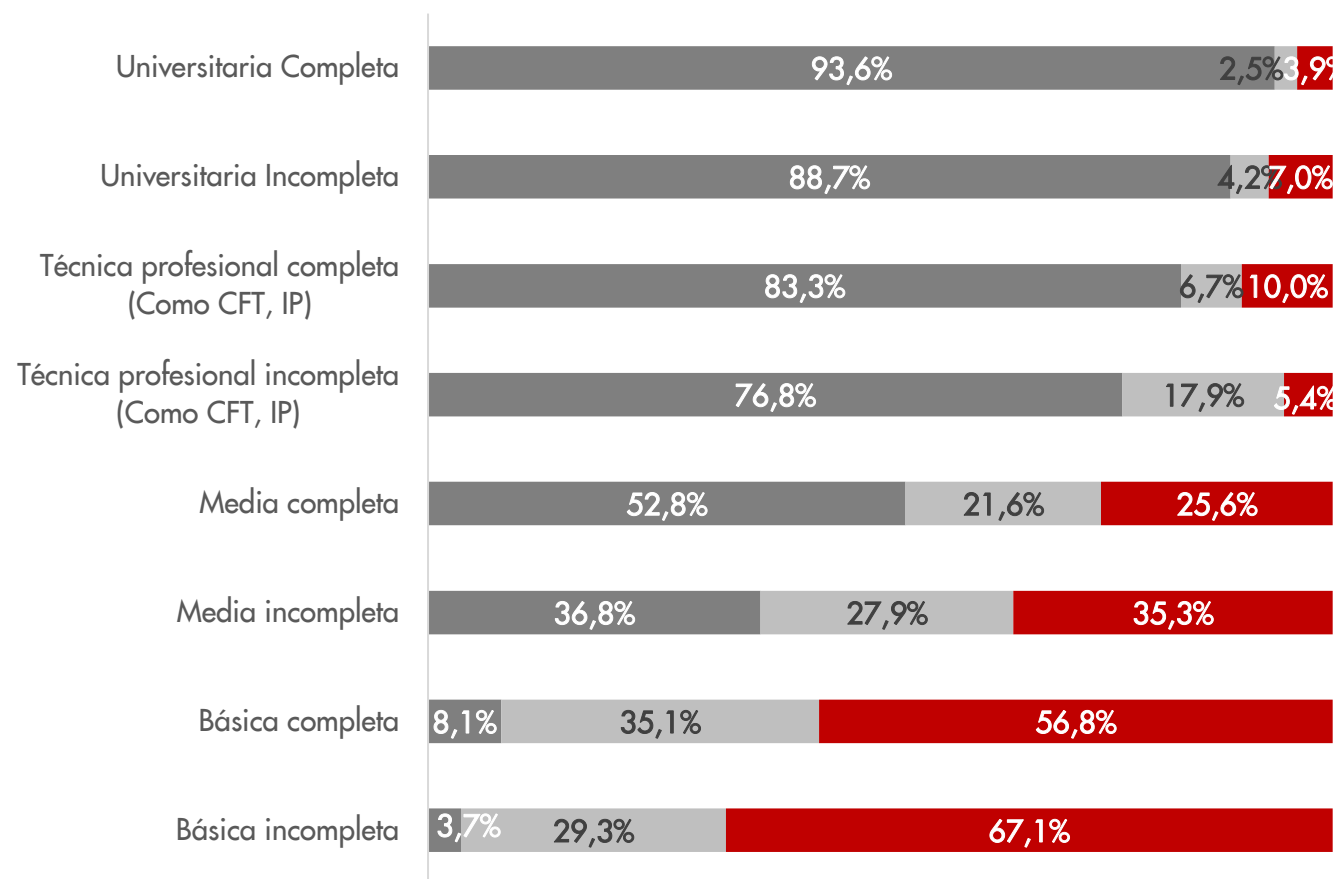
Del total de la muestra, un **69,5%** declaró realizar los trámites por internet solos(as) y un **12,5%** necesitaría acompañamiento para realizarlos, mientras que un **18,0%** no realiza trámites por internet.

Por su parte, para un **22,3%** de los(as) encuestados(as) es muy fácil realizar trámites por internet, mientras para un **11,4%** es muy difícil.

En cuanto a las habilidades tecnológicas...

¿Cuándo realiza trámites por internet...?

Según nivel educacional (n=1294)



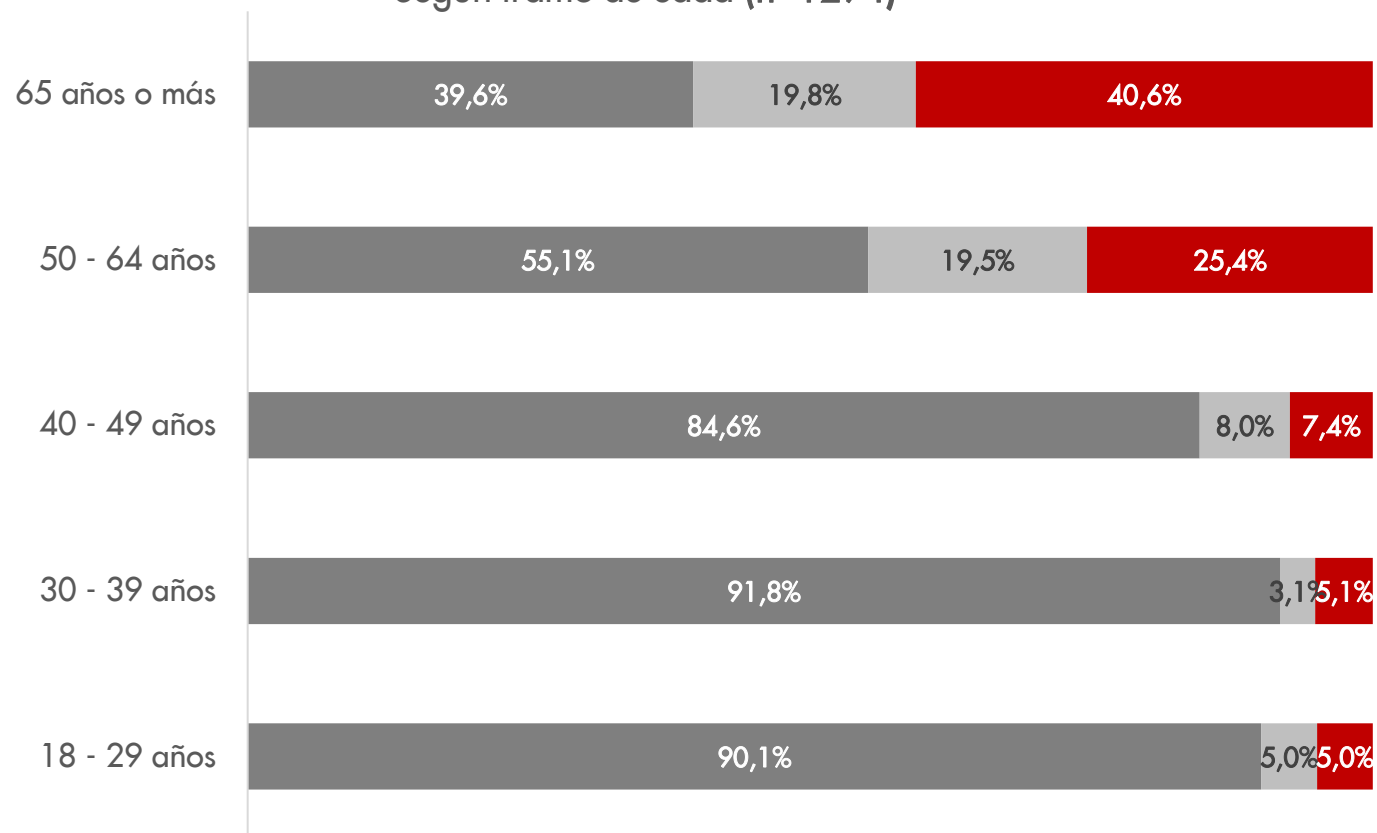
■ Los realiza sólo ■ Necesitó acompañamiento para realizarlos ■ No realiza trámites por internet

La capacidad de los(as) usuarios(as) de realizar trámites por sí solos(as) aumenta con su nivel de estudio, representando un 93.6% en quienes tienen educación universitaria completa, un 52,8% en quienes tienen educación media completa y un 3,7% en quienes tienen educación básica incompleta.

Por otro lado, quienes tienen educación universitaria completa indican en un 3,9% que no realiza trámites por internet, lo que aumenta a un 25,6% en quienes tienen educación media completa y a un 67,1% en quienes tienen educación básica incompleta.

En cuanto a las habilidades tecnológicas...

¿Cuándo realiza trámites por internet...?
Según tramo de edad (n=1294)



■ Los realiza solo(a) ■ Necesitó acompañamiento para realizarlos ■ No realiza trámites por internet

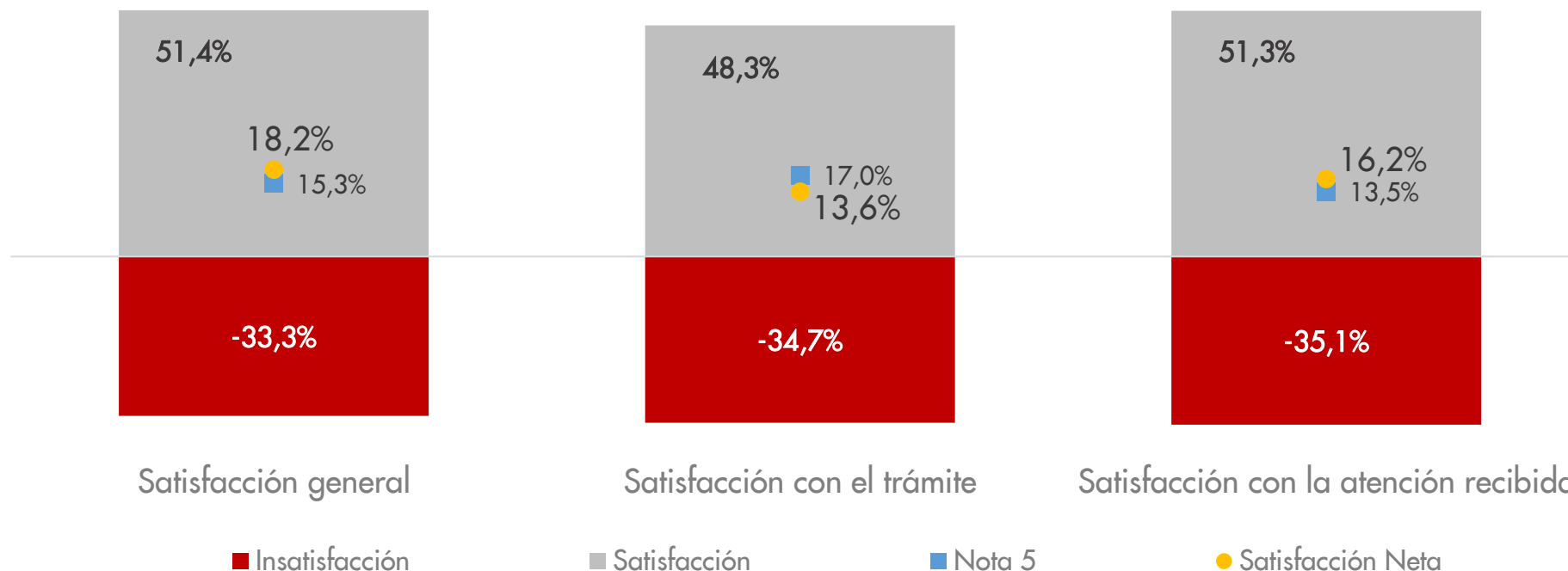
En términos de edad, las habilidades tecnológicas de los(as) usuarios(as) para realizar trámites por internet disminuye en la medida que éstos(as) son mayores. En esta línea, el **90,1%** de los(as) usuarios(as) menores a 29 años indica realizar trámites por sí solo(a), un **85,6%** de quienes poseen entre 40 y 49 años indican lo mismo y tan solo el **39,6%** de los(as) adultos mayores de la muestra así lo indican.

Es en el segmento de 18 a 30 años donde hay una mayor proporción de usuarios(as) con habilidades tecnológicas, hecho que se explicaría por un mayor manejo de tecnología en su vida cotidiana



EVALUACIÓN DEL TRÁMITE

Satisfacción general* (n=1328)



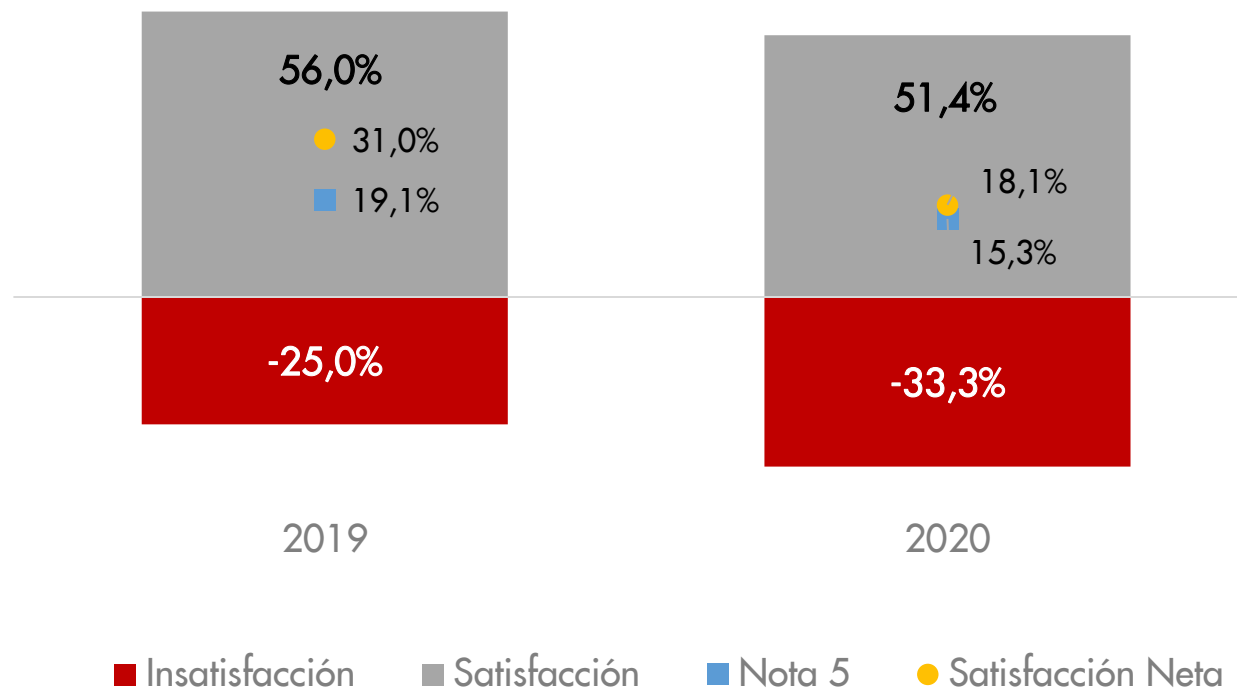
En términos generales, abarcando la **satisfacción de los(as) usuarios(as) con los trámites y con la atención recibida** se observa que un 51,4% indica estar satisfecho(a), a la vez que un 33,3% se dice insatisfecho(a), derivando en un **ISN de 18,2%**.

Respecto de la **satisfacción con el trámite**, el ISN alcanza un valor de 13,6%, mientras que en la **satisfacción con la atención recibida** el valor es de 16,2%. Estos resultados darían cuenta que los(as) usuarios tienen una mayor satisfacción con la atención que con el trámite en sí mismo.

* Resultados de Satisfacción General se construye a partir de la satisfacción con el trámite y la satisfacción con la atención recibida.

Satisfacción general

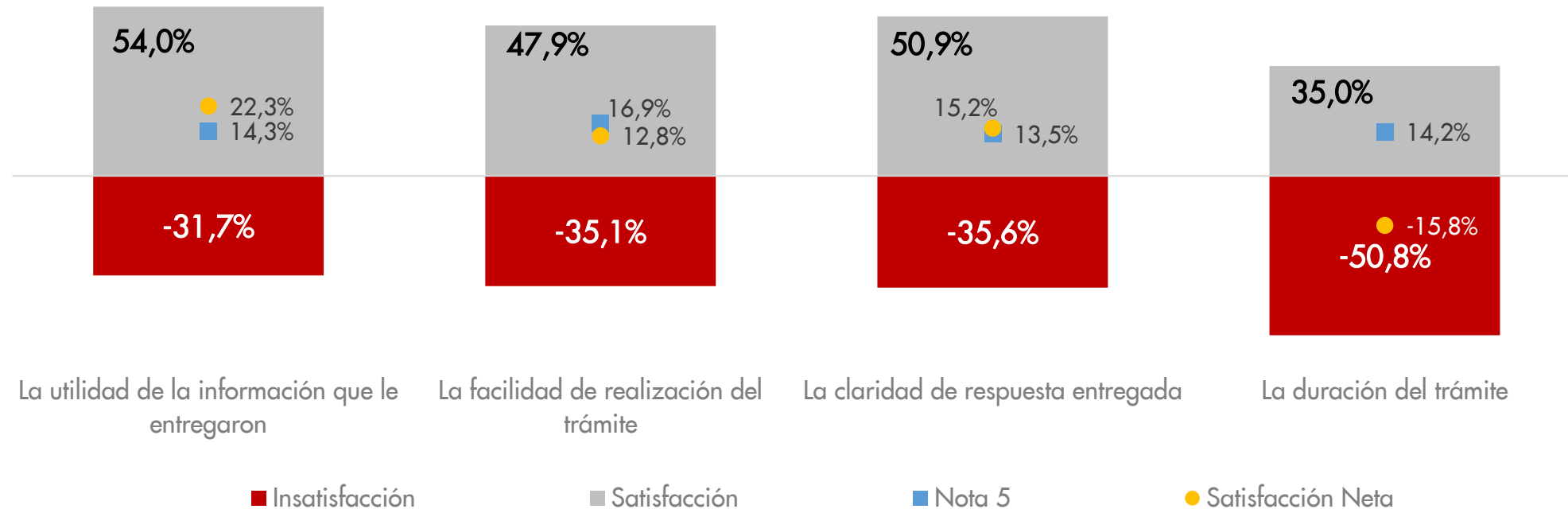
Evolución histórica



Se puede apreciar que respecto al año 2019, se presenta una disminución del índice de satisfacción, marcado principalmente por el aumento de la insatisfacción de un 25% a un 33,3%. Esto estaría relacionado a la pandemia por COVID-19, debido a que las restricciones sanitarias ocasionaron una **limitación de la atención presencial y el uso de canales remotos**, pudiendo afectar la capacidad de respuesta de la institución a sus usuarios(as).

Trámites realizados en MBN

Respecto al trámite que realizó en el Ministerio de Bienes Nacionales, en una evaluación de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho(a) y 7 es muy satisfecho(a), ¿cómo evalúa los siguientes aspectos? (n=1187)



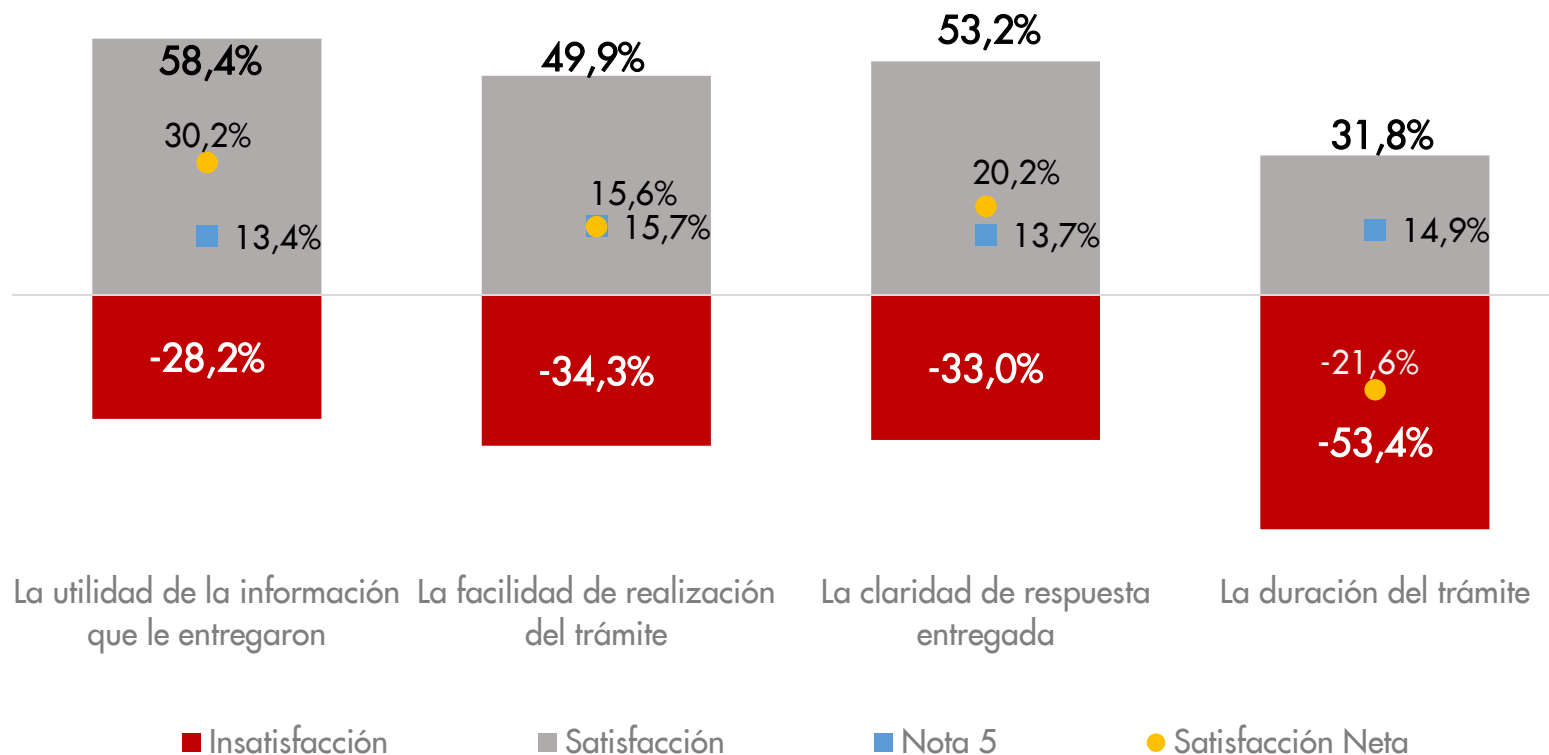
Al desagregar la satisfacción con el trámite en distintos elementos de éste, se observa una **mayor satisfacción usuaria con la utilidad de la información que le entregaron**, esto ya que un **54%** de los usuarios(as) se dice satisfecho(a) con esta. Por el contrario, la **menor satisfacción es con la duración del trámite**, siendo el único elemento con un índice de satisfacción negativo (-15,8%).

Trámites realizados en MBN

Satisfacción con Regularización de Título de Dominio de una Propiedad Particular

Respecto al trámite que realizó en el Ministerio de Bienes Nacionales, en una evaluación de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho(a) y 7 es muy satisfecho(a), ¿cómo evalúa los siguientes aspectos?

Regularización de Título de Dominio de una Propiedad Particular (n=683)



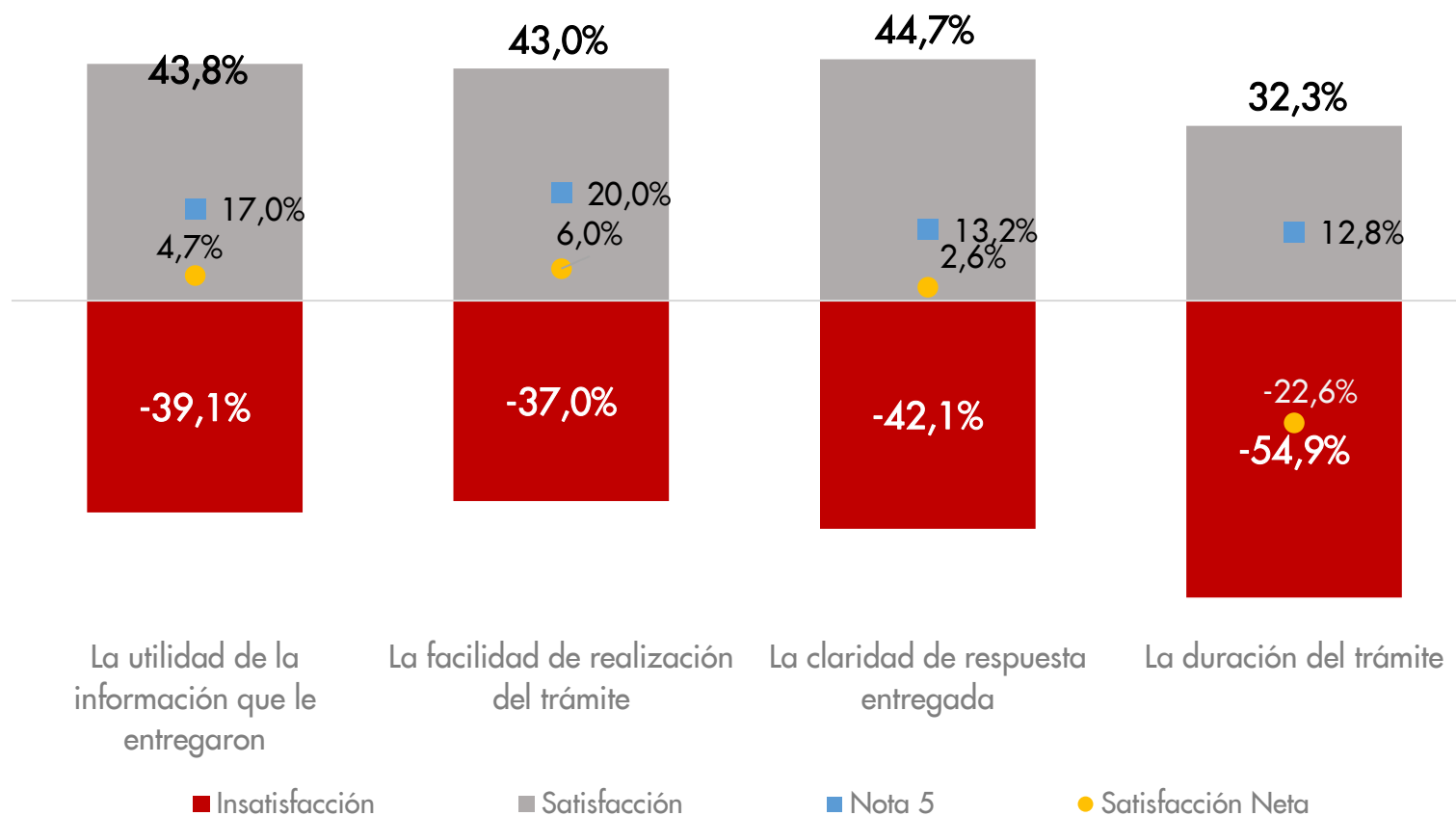
Los(as) encuestados(as) que realizaron una Regularización de Título de Dominio de una Propiedad Particular, evaluaron de mejor manera la utilidad de la información que les entregaron con un 58,8% de satisfacción, mientras que el aspecto peor evaluado fue la duración del trámite con un 53,4% de Insatisfacción.

Trámites realizados en MBN

Satisfacción con Arriendo de Inmueble Fiscal

Respecto al trámite que realizó en el Ministerio de Bienes Nacionales, en una evaluación de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho(a) y 7 es muy satisfecho(a), ¿cómo evalúa los siguientes aspectos?

Arriendo de Inmueble Fiscal (n=225)



Los(as) encuestados(as) que realizaron un Arriendo de Inmueble Fiscal, evaluaron de mejor manera la claridad de respuesta entregada con un 44,7% de satisfacción, mientras que el aspecto peor evaluado fue la duración del trámite con un 54,9% de Insatisfacción.

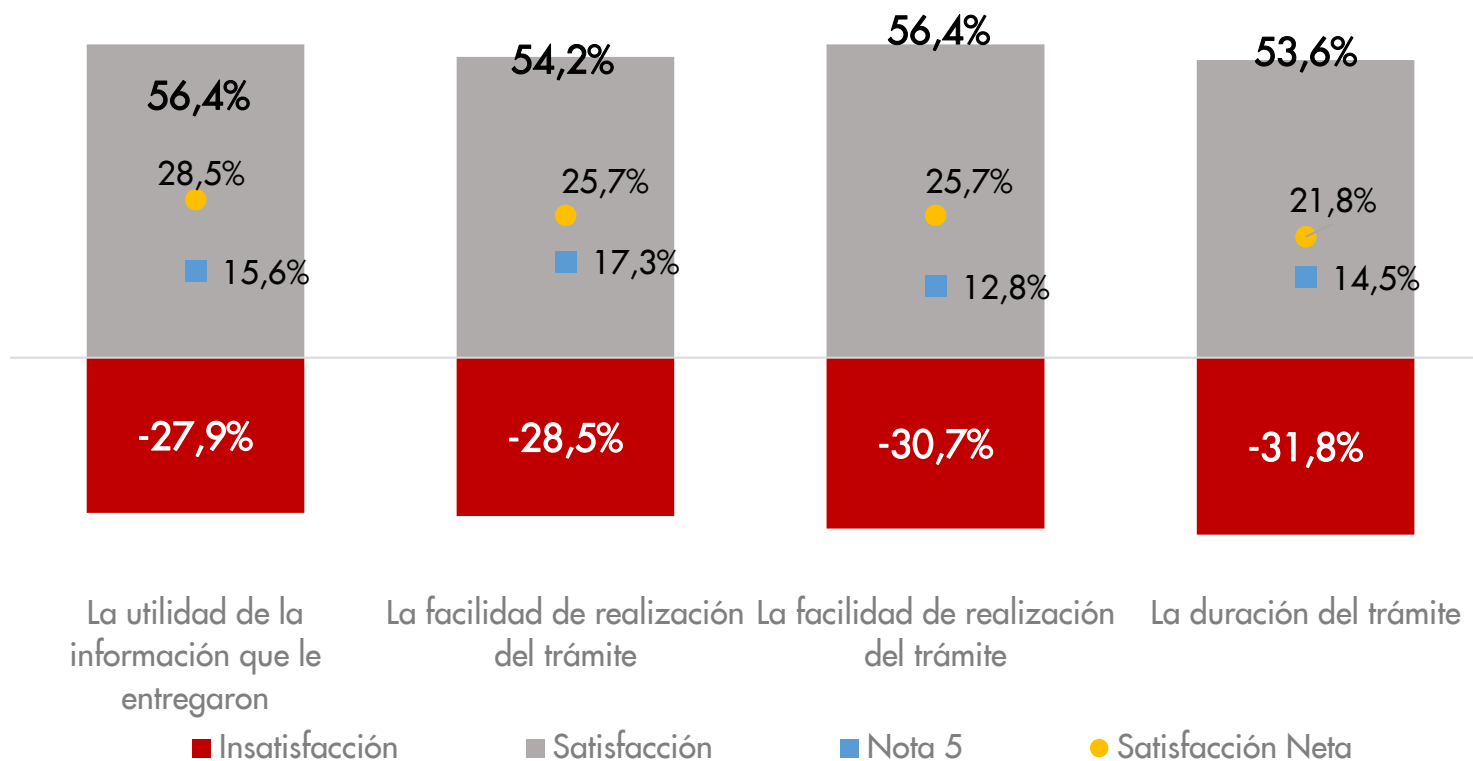
Trámites realizado en MBN

Satisfacción con Reclamo o Consulta (SIAC)

Respecto al trámite que realizó en el Ministerio de Bienes Nacionales, en una evaluación de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho(a) y 7 es muy satisfecho(a), ¿cómo evalúa los siguientes aspectos?

Reclamo o consulta (SIAC) (n=178)

Los(as) encuestados(as) que realizaron un Reclamo o consulta (SIAC), evaluaron de mejor manera la utilidad de realización del trámite con un 56,4% de satisfacción, mientras que el aspecto peor evaluado fue la duración del trámite con un 31,8% de Insatisfacción.

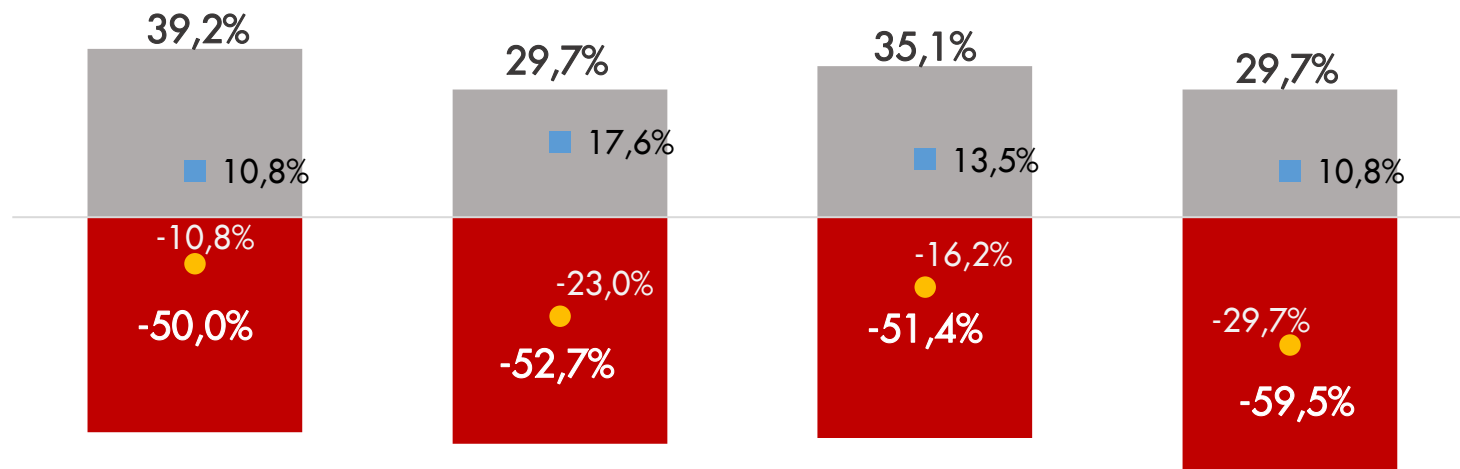


Trámites realizado en MBN

Satisfacción con Licitaciones

Respecto al trámite que realizó en el Ministerio de Bienes Nacionales, en una evaluación de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho(a) y 7 es muy satisfecho(a), ¿cómo evalúa los siguientes aspectos?

Licitaciones (n=71)



La utilidad de la información que le entregaron

■ Insatisfacción

La facilidad de realización del trámite

■ Satisfacción

La claridad de respuesta entregada

■ Nota 5

La duración del trámite

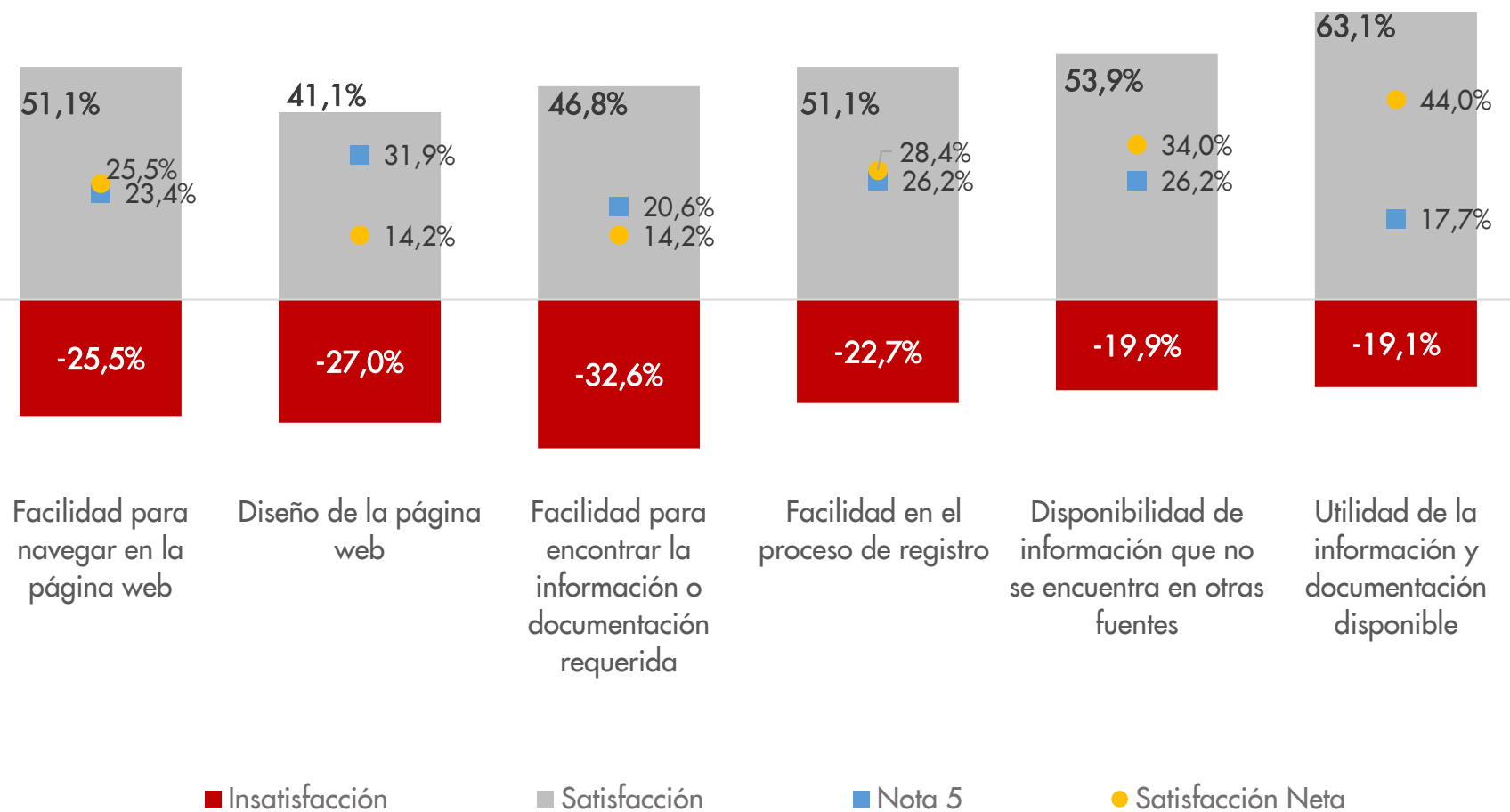
● Satisfacción Neta

Los(as) encuestados(as) que realizaron Licitaciones, evaluaron de mejor manera la utilidad de la información que les entregaron con un 39,2% de satisfacción, mientras que el aspecto peor evaluado fue la duración del trámite con un 59,5% de Insatisfacción.

Trámites realizado en MBN

Satisfacción con www.catastro.cl / www.IDE.cl

Respecto al servicio que utilizó del Ministerio de Bienes Nacionales, ya sea el www.catastro.cl, www.IDE.cl, www.bienesnacionales.cl en una evaluación de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho(a) y 7 es muy satisfecho(a), ¿cómo evalúa los siguientes aspectos? (n=141)



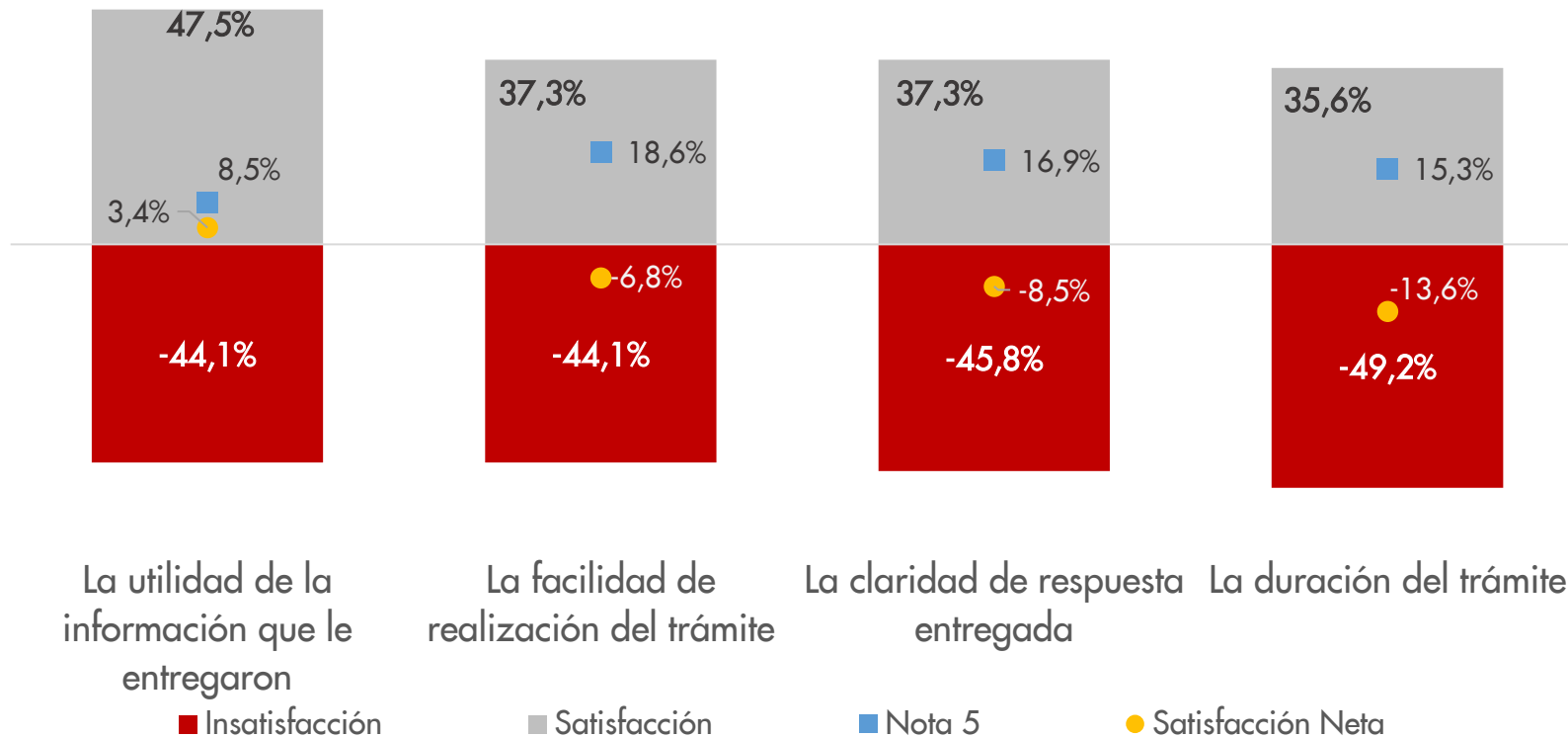
Considerando los trámites de www.catastro.cl y www.IDE.cl, se presentan índices de satisfacción neta positivos en todos los ámbitos, siendo el del diseño de la página web el menor con un 14,2% y el mayor el de utilidad de la información y documentación disponible con un 44,0%.

Trámites realizado en MBN

Satisfacción según estado del trámite: Iniciando

Respecto al trámite que realizó en el Ministerio de Bienes Nacionales, en una evaluación de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho(a) y 7 es muy satisfecho(a), ¿cómo evalúa los siguientes aspectos?

Estado del trámite: Estoy iniciando el trámite (n=71)



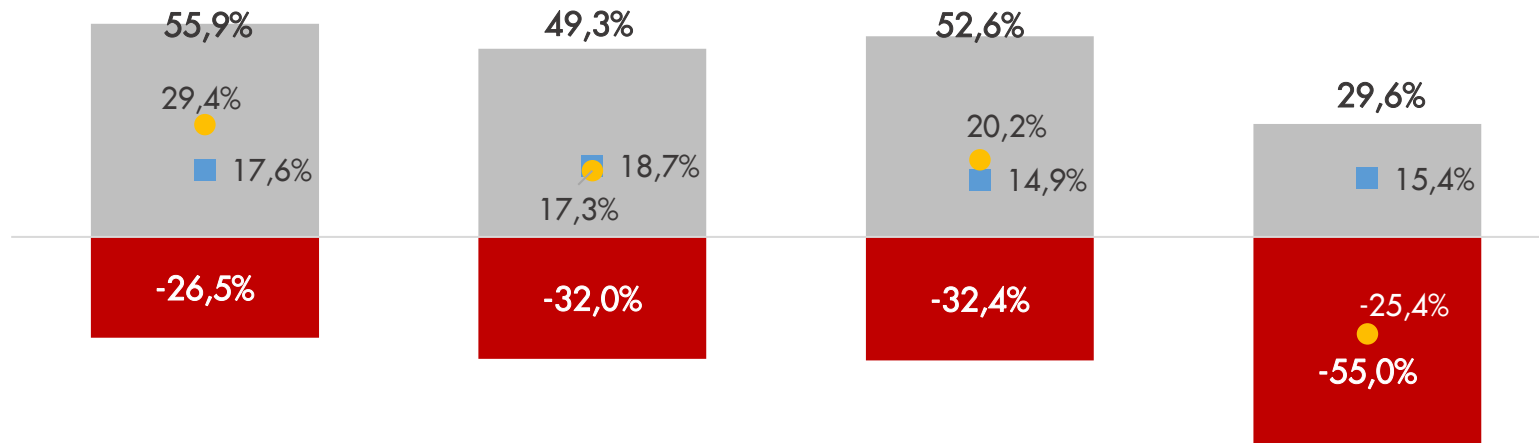
Los(as) encuestados(as) que se encuentran iniciando su trámite, evaluaron de mejor manera la utilidad de la Información que les entregaron con un 47,5% de satisfacción, mientras que la duración del trámite fue el aspecto peor evaluado con un 49,2% de insatisfacción.

Trámites realizado en MBN

Satisfacción según estado del trámite: En curso

Respecto al trámite que realizó en el Ministerio de Bienes Nacionales, en una evaluación de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho(a) y 7 es muy satisfecho(a), ¿cómo evalúa los siguientes aspectos?

Estado del trámite: El trámite está en curso (n=703)



Los(as) encuestados(as) cuyo trámite se encuentra en curso, evaluaron de mejor manera la utilidad de la Información que les entregaron con un 55,9% de satisfacción, mientras que la duración del trámite fue el aspecto peor evaluado con un 55,0% de insatisfacción.

La utilidad de la información que le entregaron

■ Insatisfacción

La facilidad de realización del trámite

■ Satisfacción

La claridad de respuesta entregada

■ Nota 5

La duración del trámite

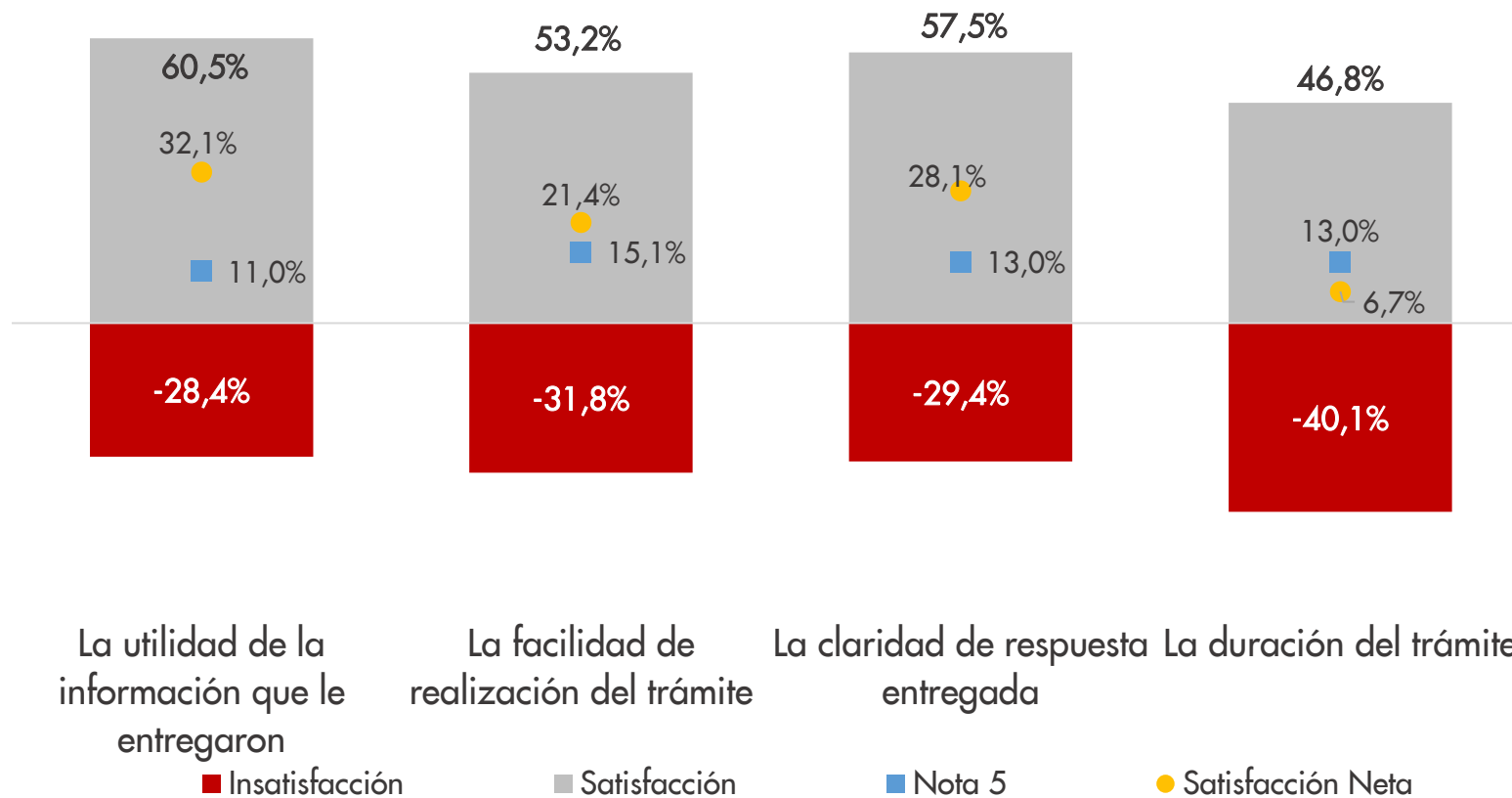
● Satisfacción Neta

Trámites realizado en MBN

Satisfacción según estado del trámite: Finalizado

Respecto al trámite que realizó en el Ministerio de Bienes Nacionales, en una evaluación de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho(a) y 7 es muy satisfecho(a), ¿cómo evalúa los siguientes aspectos?

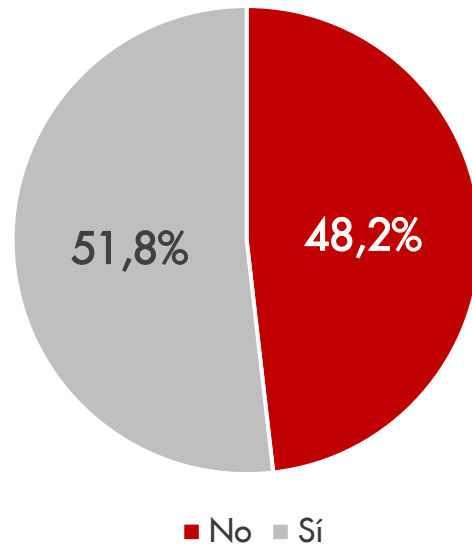
Estado del trámite: El trámite ya finalizó (n=363)



Los(as) encuestados(as) cuyo trámite ya finalizó, evaluaron de mejor manera la utilidad de la Información que les entregaron con un 60,5% de satisfacción, mientras que la duración del trámite fue el aspecto peor evaluado con un 40,1% de insatisfacción.

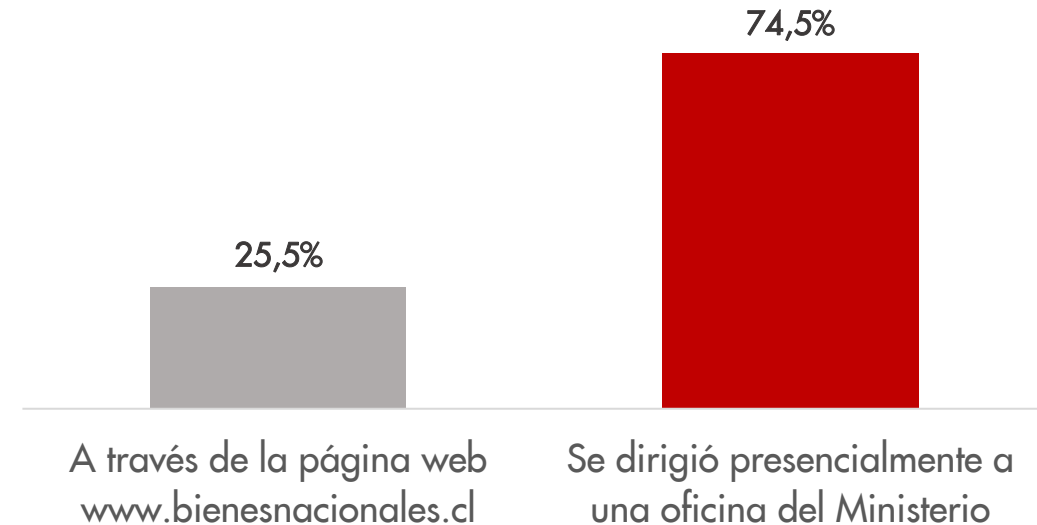
Trámites realizado en MBN

Hasta el momento, ¿se han cumplido los plazos que le indicaron al inicio de la tramitación?(n=1187)



De los(as) encuestados(as) un **51,8%** indicó que se han cumplido los plazos que indicaron al inicio de la tramitación.

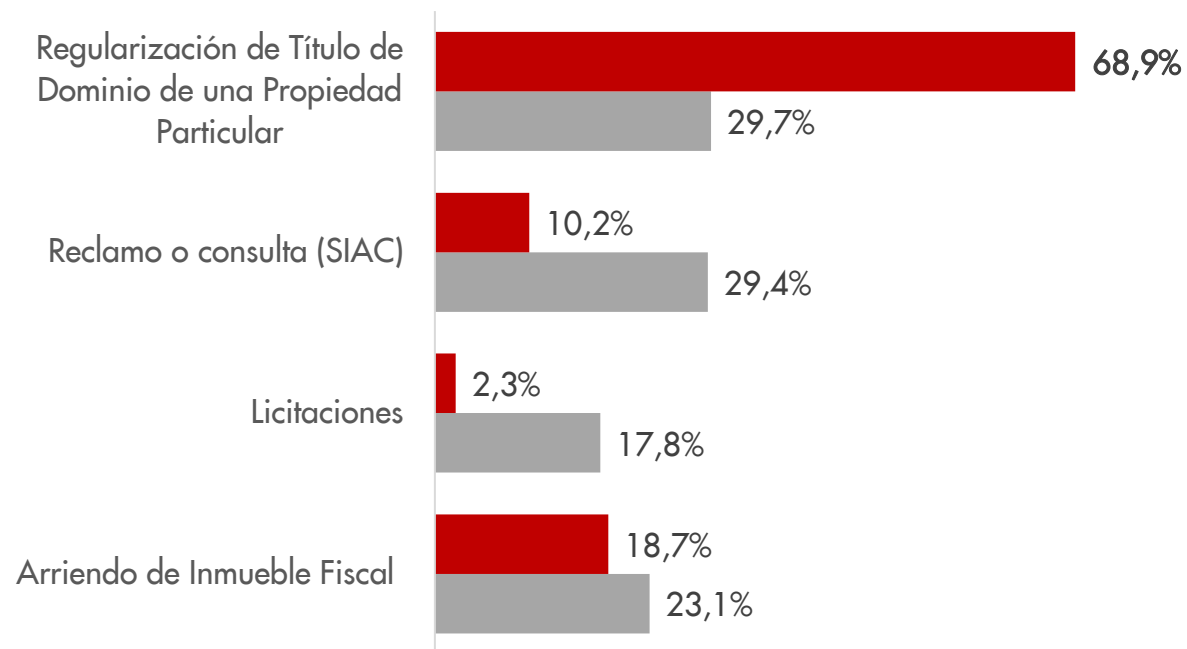
¿De qué manera realizó este trámite? (n=1187)



Respecto a la manera en que se realizó el trámite, un **74,5%** se dirigió presencialmente a una oficina del Ministerio.

Trámites realizado en MBN

¿De qué manera realizó este trámite?
Según trámite (n=1187)



- Se dirigió presencialmente a una oficina del Ministerio
- A través de la página web www.bienesnacionales.cl

De quienes realizaron el trámite de manera presencial en una oficina del Ministerio, hicieron una **Regularización de Título de Dominio de una Propiedad Particular**, representando un **68,9%** de los casos y en menor medida realizaron Licitaciones, representando un **2,3%** de los casos.

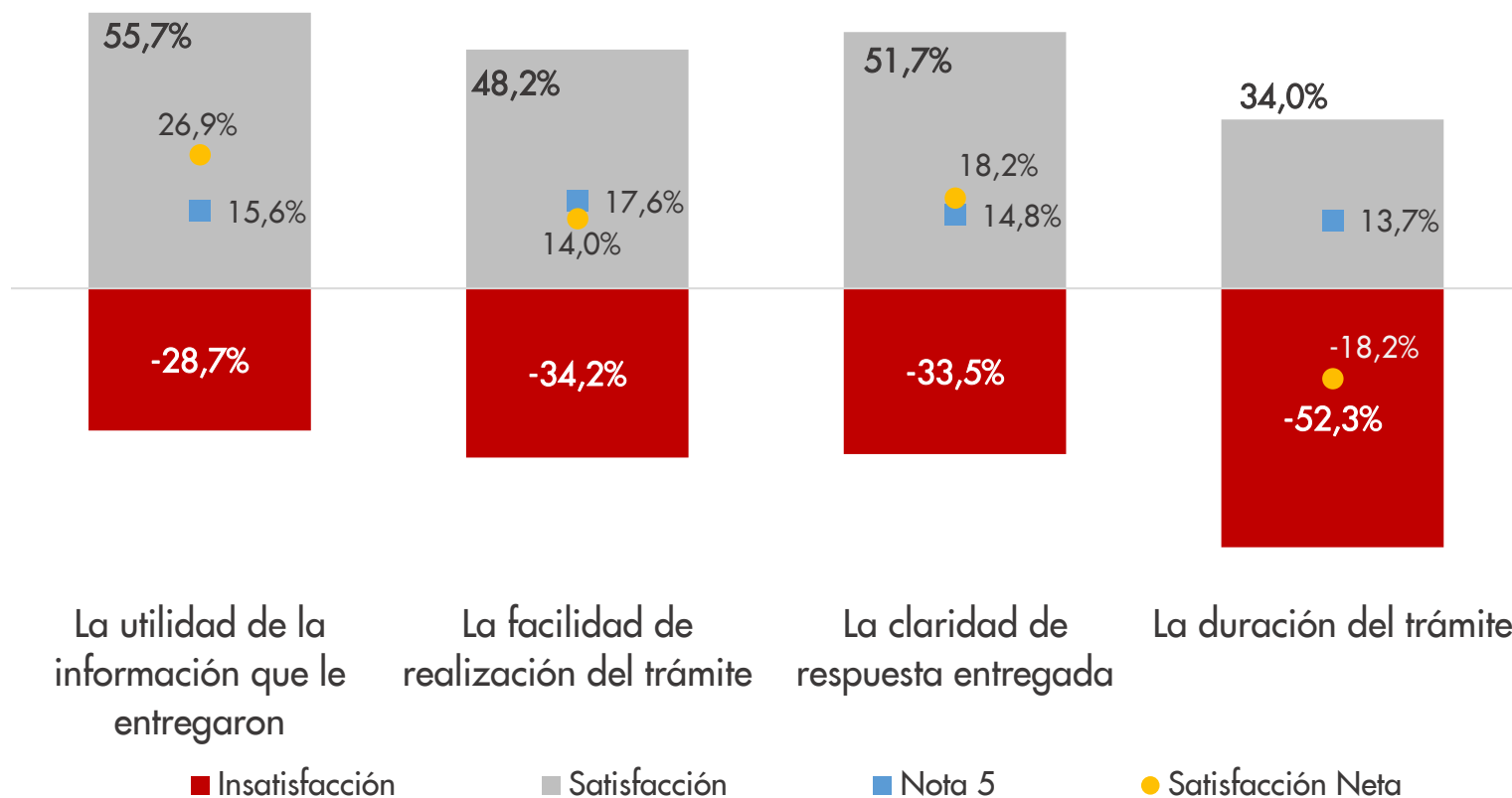
Por otra parte, de quienes realizaron el trámite a través de la página web, en mayor medida realizaron una **Regularización de Título de Dominio de una Propiedad Particular**, o un **Reclamo o consulta (SIAC)**, representando alrededor de un **29%** en ambos casos.

Trámites realizado en MBN

Satisfacción según canal Presencial

Respecto al trámite que realizó en el Ministerio de Bienes Nacionales, en una evaluación de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho(a) y 7 es muy satisfecho(a), ¿cómo evalúa los siguientes aspectos?

Según cómo realizó el trámite: **Se dirigió presencialmente a una oficina del Ministerio** (n=884)



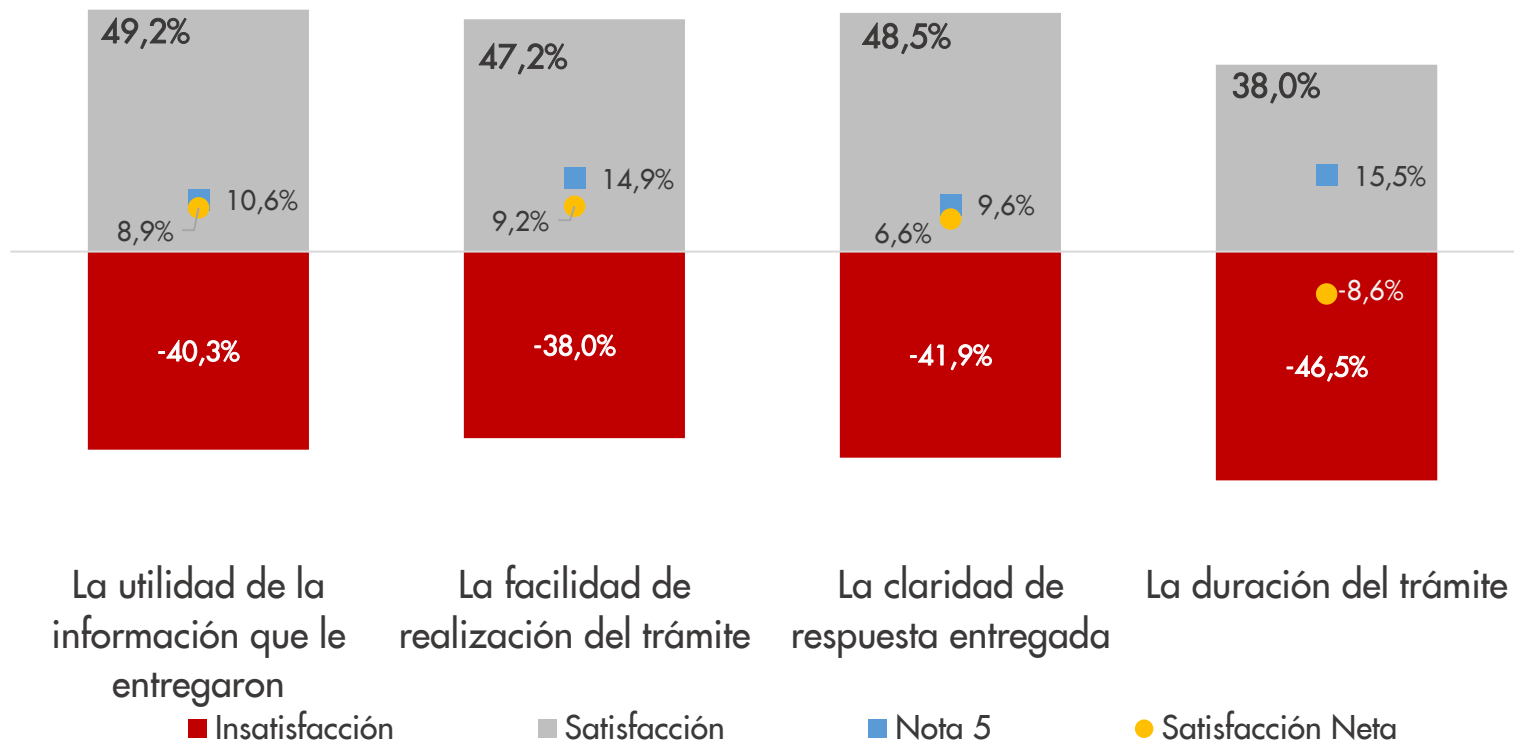
Los(as) encuestados(as) que se dirigieron presencialmente a una oficina del Ministerio a realizar su trámite, evaluaron de mejor manera la **utilidad de la Información que les entregaron con un 55,7%** de satisfacción, mientras que la duración del trámite fue el aspecto peor evaluado con un **52,3%** de insatisfacción.

Trámites realizado en MBN

Satisfacción según canal Web

Respecto al trámite que realizó en el Ministerio de Bienes Nacionales, en una evaluación de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho(a) y 7 es muy satisfecho(a), ¿cómo evalúa los siguientes aspectos?

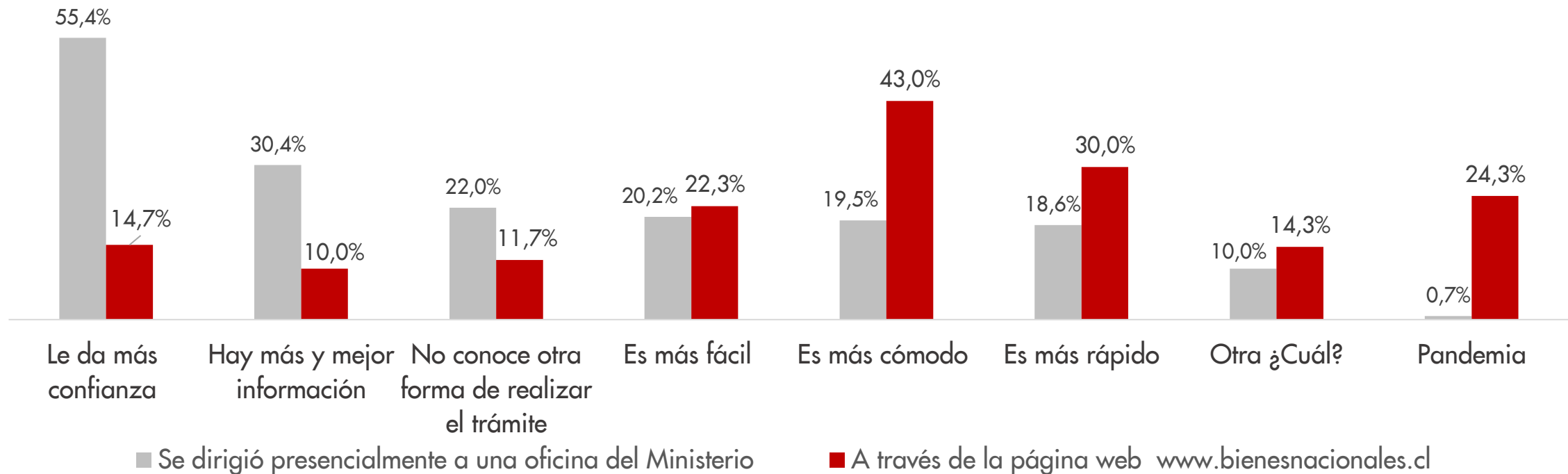
Según cómo realizó el trámite: **A través de la página web www.bienesnacionales.cl** (n=303)



Los(as) encuestados(as) que realizaron su trámite a través de la página web, evaluaron de mejor manera **la utilidad de la Información que les entregaron con un 49,2%** de satisfacción, mientras que la duración del trámite fue el aspecto peor evaluado con un **38,0%** de insatisfacción.

Trámites realizado en MBN

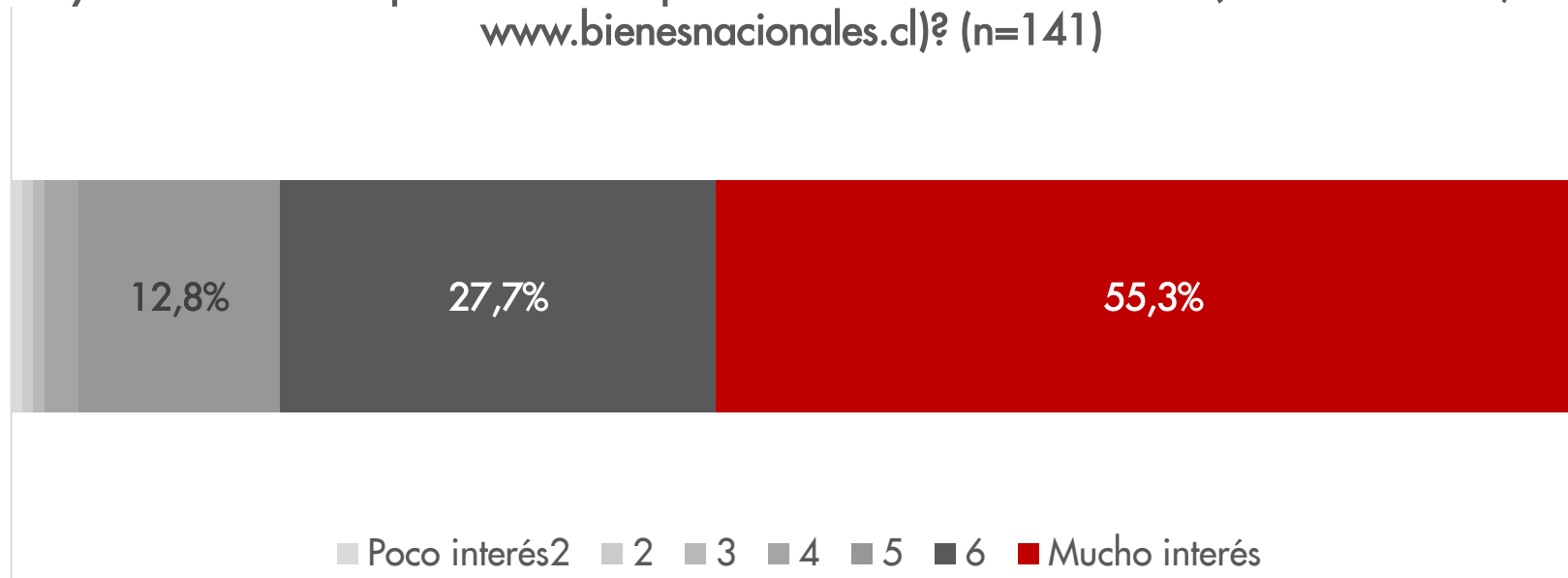
¿Por qué decidió realizar el trámite de esta manera?
Según cómo realizó el trámite (n=1187)



Quienes se dirigieron presencialmente a una oficina del Ministerio, indicaron como mayor razón el que **les da más confianza**, representando un 55,4% de los casos, seguido de quienes consideran que hay más y mejor información de esta manera, con un 30,4%. De quienes realizaron el trámite a través de la página web, la mayoría aludió a que es más cómodo, con un 43,0%, seguido de que es más rápido con un 30% y por la pandemia en un 24,3%.

Trámites realizado en MBN

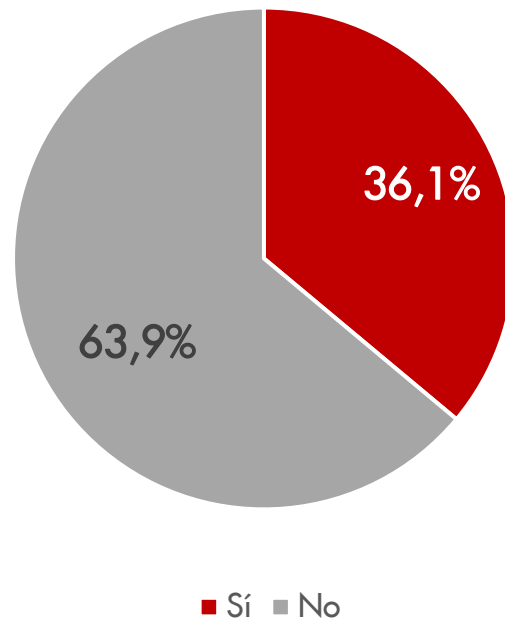
Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es poco interés y 7 mucho interés, ¿Cuánto interés tiene usted en la información, documentos y antecedentes disponibles en las plataformas web del Ministerio (www.catastro.cl, www.ide.cl, www.bienesnacionales.cl)? (n=141)



Respecto a los(as) encuestados(as) que realizaron trámites de IDE y Catastro, un **55,3%** de ellos(as) tendrían mucho interés en la información, documentos y antecedentes disponibles en las plataformas Web del Ministerio.

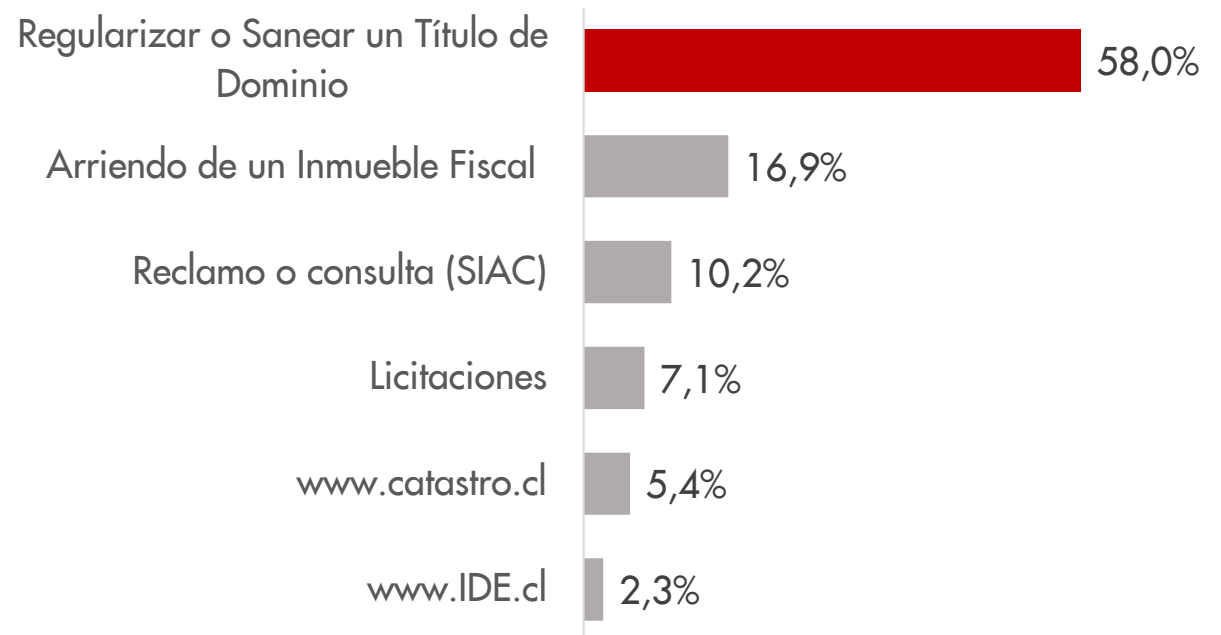
Trámites realizado en MBN

¿Tuvo algún problema durante la realización del trámite? (n=1328)



De los(as) usuarios(as) consultados(as), un **36,1%** indicó haber tenido un problema durante la realización del trámite.

¿Tuvo algún problema durante la realización del trámite? Según trámite (n=1328)

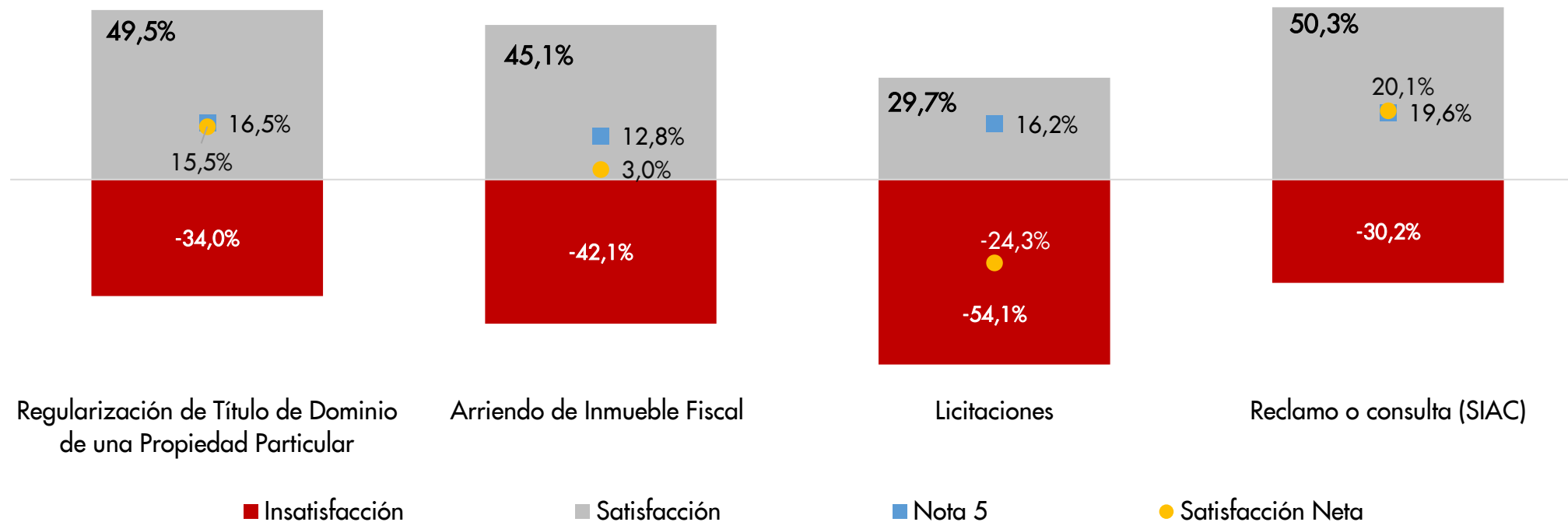


De quienes manifestaron haber tenido un problema un **58,0%** se encontraba realizando una Regularización de Título de Dominio de una Propiedad Particular.

Satisfacción con el trámite

Según trámite

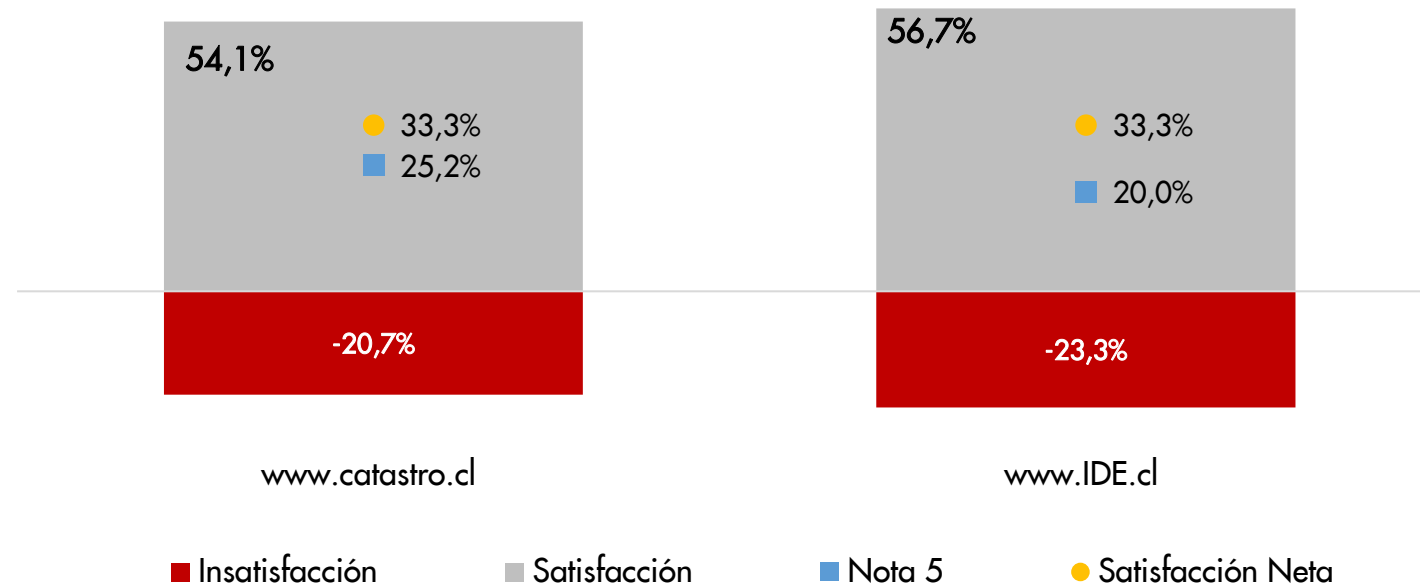
Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mala y 7 muy buena, ¿cómo evaluaría su experiencia realizando este trámite?
Según trámite (n=1187)



De los trámites evaluados, el que presentó **mayor satisfacción por parte de los(as) encuestados(as)** fue **Reclamo o consulta (SIAC)**, con un 50,3% de usuarios(as) satisfechos(as), mientras que las **Licitaciones** fueron el trámite peor evaluado con un 54,1% de personas insatisfechas. Esto daría cuenta que la atención y capacidad de respuesta a consultas y reclamos es bien evaluado por los(as) usuarios(as).

Satisfacción general con el trámite realizado en MBN

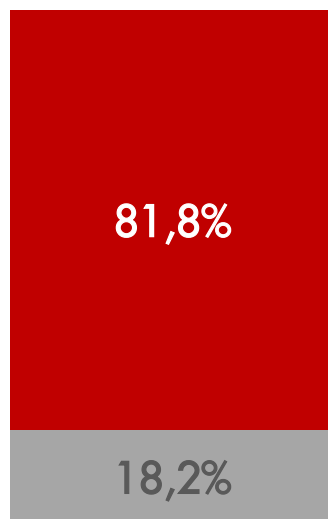
Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mala y 7 muy buena, ¿cómo evaluaría su experiencia realizando este trámite?
Según trámite (n=141)



En cuanto al trámite de www.catastro.cl, se observa que un **54,1%** de sus usuarios(as) dice estar **satisfecho(a)** con este trámite, mientras que el **56,7%** de los(as) usuarios de www.IDE.cl se dice satisfecho(a). Respecto de la satisfacción neta, ambos trámites es de un **33,3%**.

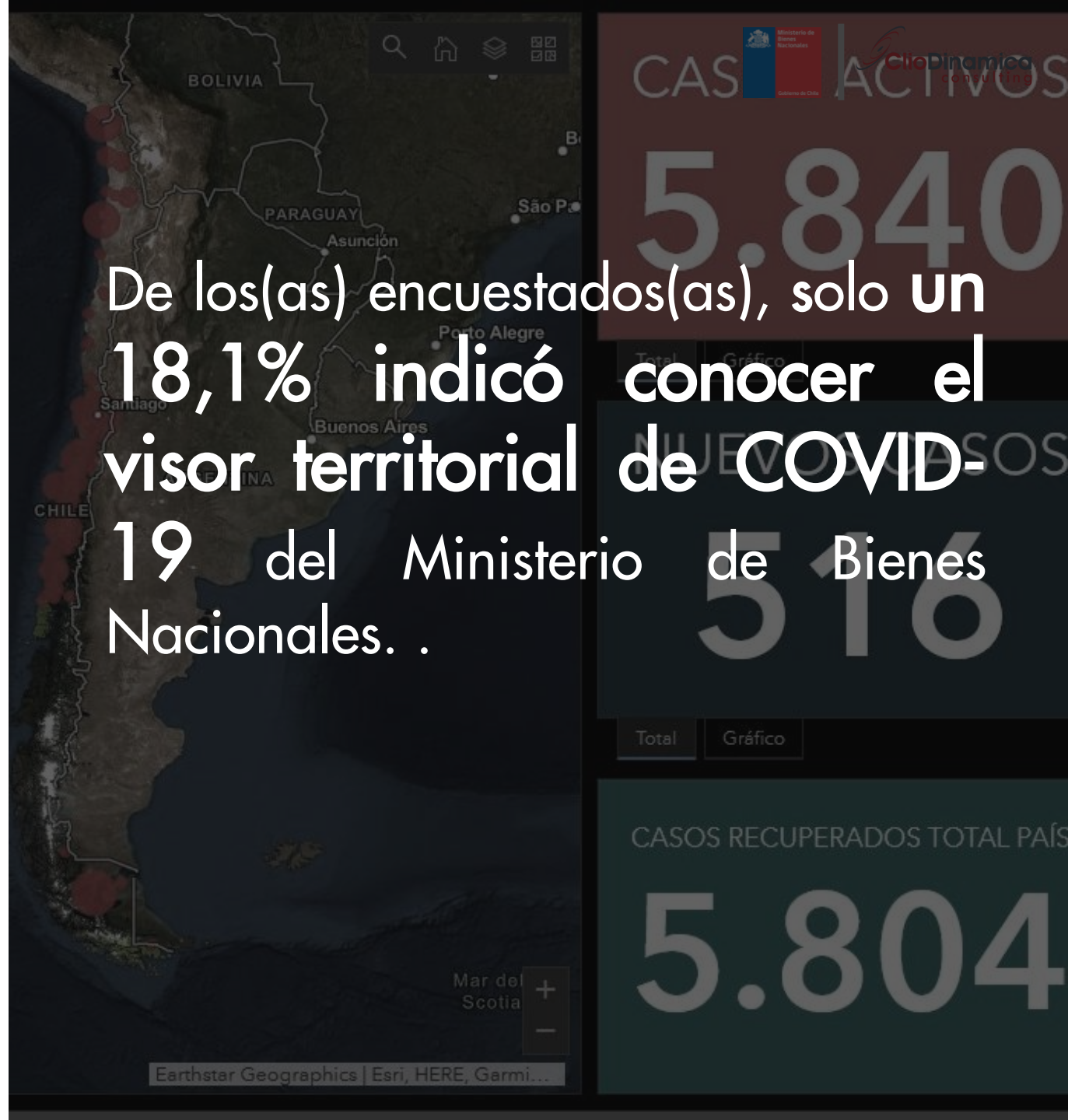
Conocimiento visor territorial COVID-19

¿Conoce el visor territorial de COVID-19 del Ministerio de Bienes Nacionales?
Según sexo (n=1310)



■ No ■ Sí

De los(as) encuestados(as), solo un **18,1%** indicó conocer el visor territorial de COVID-19 del Ministerio de Bienes Nacionales.

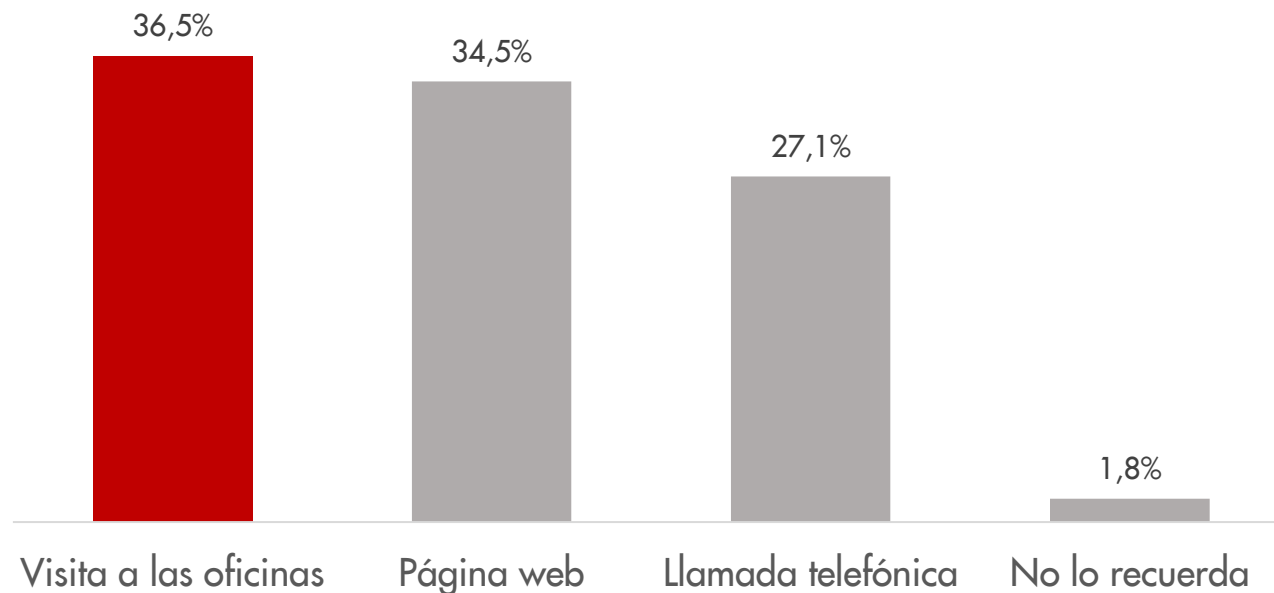




EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

Canal a través del cual se ha contactado con el MBN

En su último contacto con el Ministerio de Bienes Nacionales ¿Cuál canal de contacto utilizó? (n=1170)

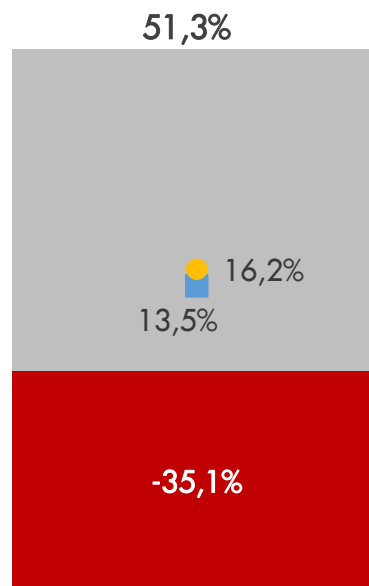


En su último contacto con el Ministerio de Bienes Nacionales, la mayoría de los(as) usuarios(as) consultados(as) lo hizo visitando las oficinas, representando un 36,5% de los casos, mientras que en un 34,5% el último contacto fue realizado a través de la página web.

525 personas mencionaron que el último contacto con el MBN fue a través de la página web. De estos, el 52,4% indica que nunca ha utilizado otros canales para comunicarse con el MBN. La atención presencial sigue siendo la preferida de los(as) usuarios(as) incluso en época de pandemia.

Satisfacción general con la atención

En una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho, ¿qué tan satisfecho(a) se encuentra con la atención recibida? (n=1319)



En general, los(as) usuarios(as) encuestados(as), se encuentran **mayormente satisfechos(as) con la atención recibida**, aludiendo a ello en un **51,3%** de los casos.

De todas formas, un **35,1%** indicó encontrarse **insatisfecho(a) con la atención recibida**.

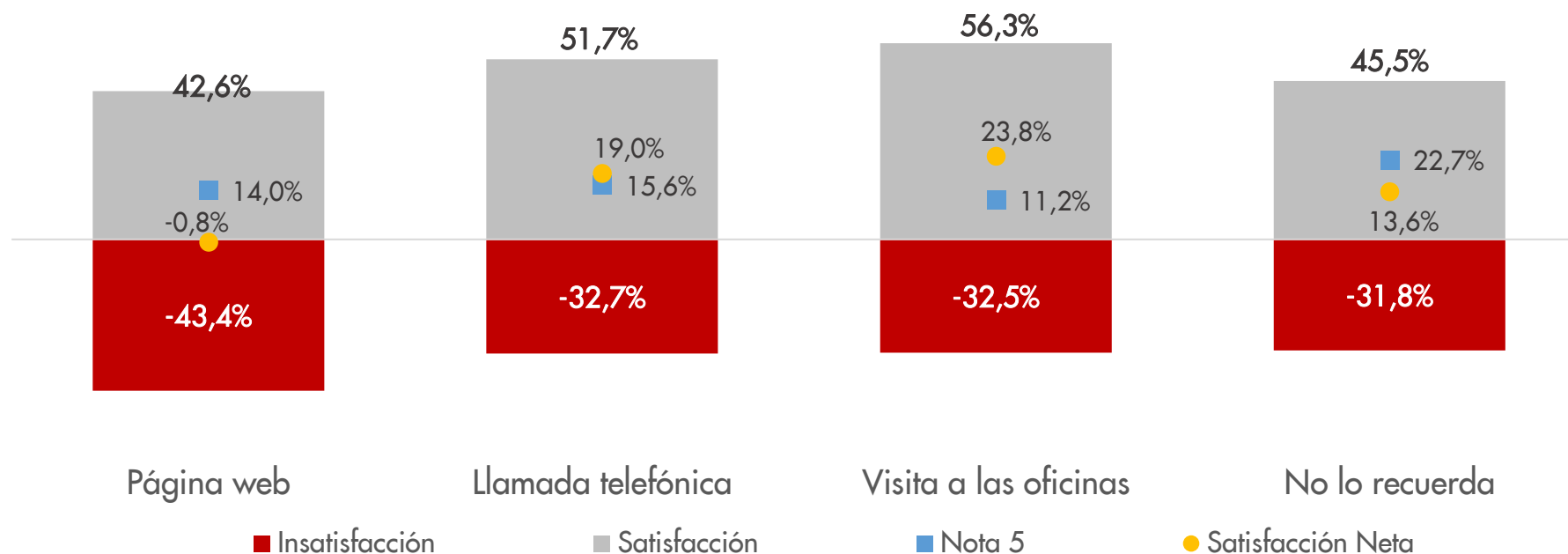
■ Insatisfacción ■ Satisfacción ■ Nota 5 ■ Satisfacción Neta

Satisfacción general con la atención

Satisfacción según canal de contacto

En una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho, ¿qué tan satisfecho(a) se encuentra con la atención recibida?

Según canal utilizado en último contacto con MBN (n=1319)



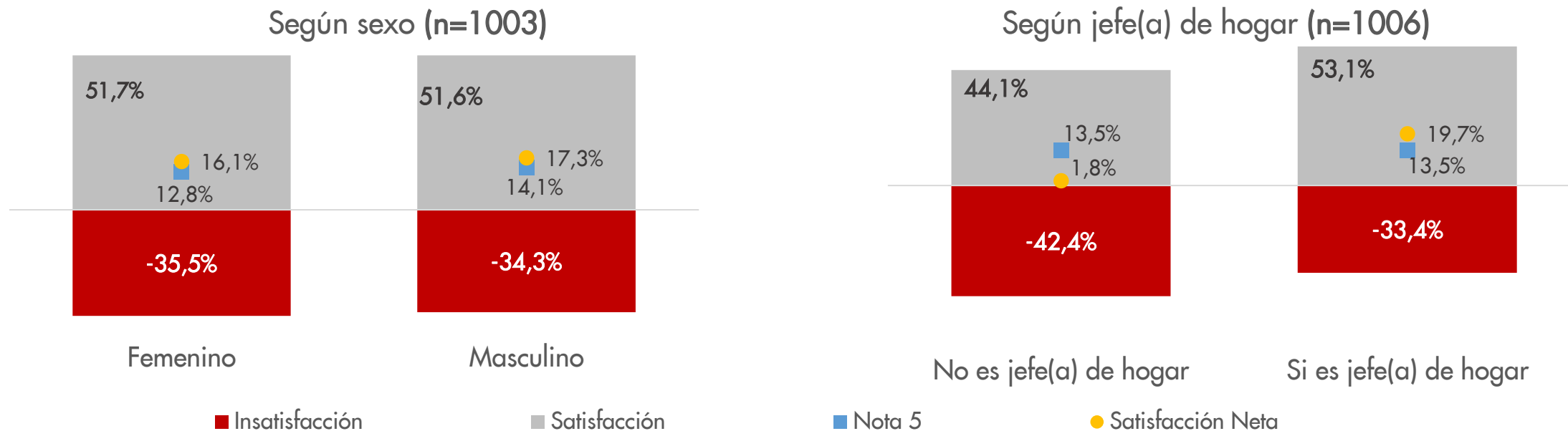
Sobre la satisfacción con la atención recibida, **los(as) encuestados(as) se encontraron más satisfechos(as) cuando visitaron las oficinas**, con un **51,7%** de satisfacción con la atención.

Caso contrario, la atención vía página web fue peor evaluada, con un **43,4%** de insatisfacción.

Satisfacción general con la atención

Satisfacción según género y jefatura de hogar

En una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho, ¿qué tan satisfecho(a) se encuentra con la atención recibida?



Al observar la satisfacción con la atención en términos de sexo no se presentan diferencias entre hombres y mujeres, sin embargo, si las hay en si la persona es o no jefe(a) de hogar.

En esta relación, los(as) jefes de hogar están más satisfechos(as) con la atención que quienes no lo son, relación que se daría porque los primeros tienen una responsabilidad mayor, por lo que hay mejor receptividad, no así quien no lo es y probablemente realiza el trámite para otro.

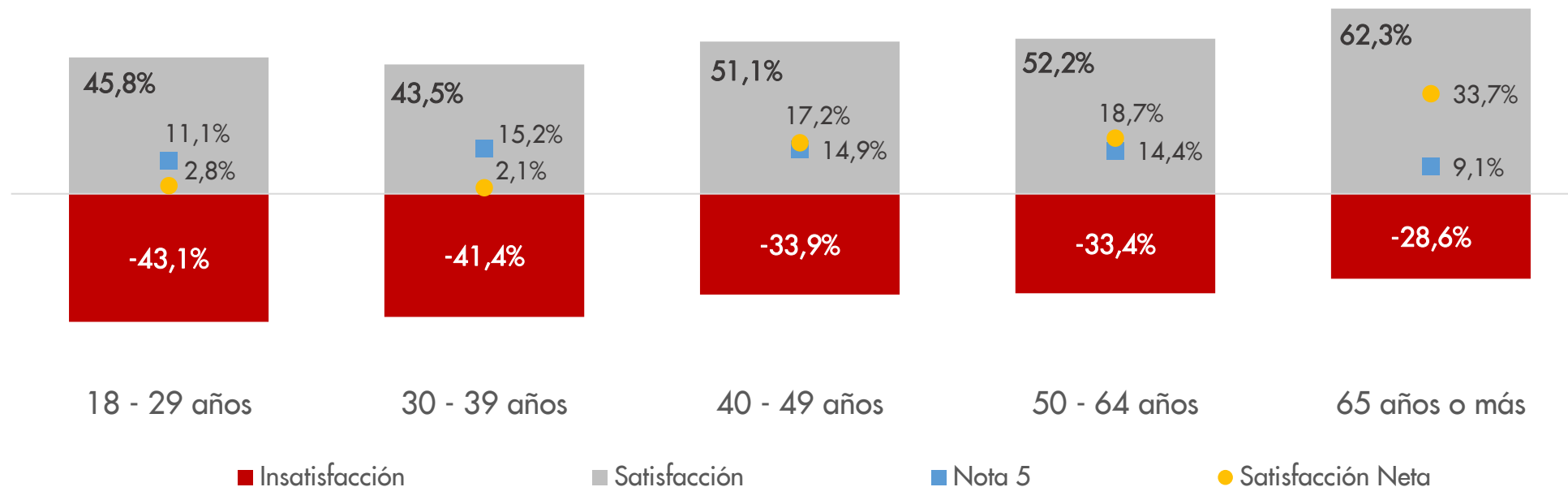
Satisfacción general con la atención

Satisfacción según edad



En una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho, ¿qué tan satisfecho(a) se encuentra con la atención recibida?

Según edad (n=1006)

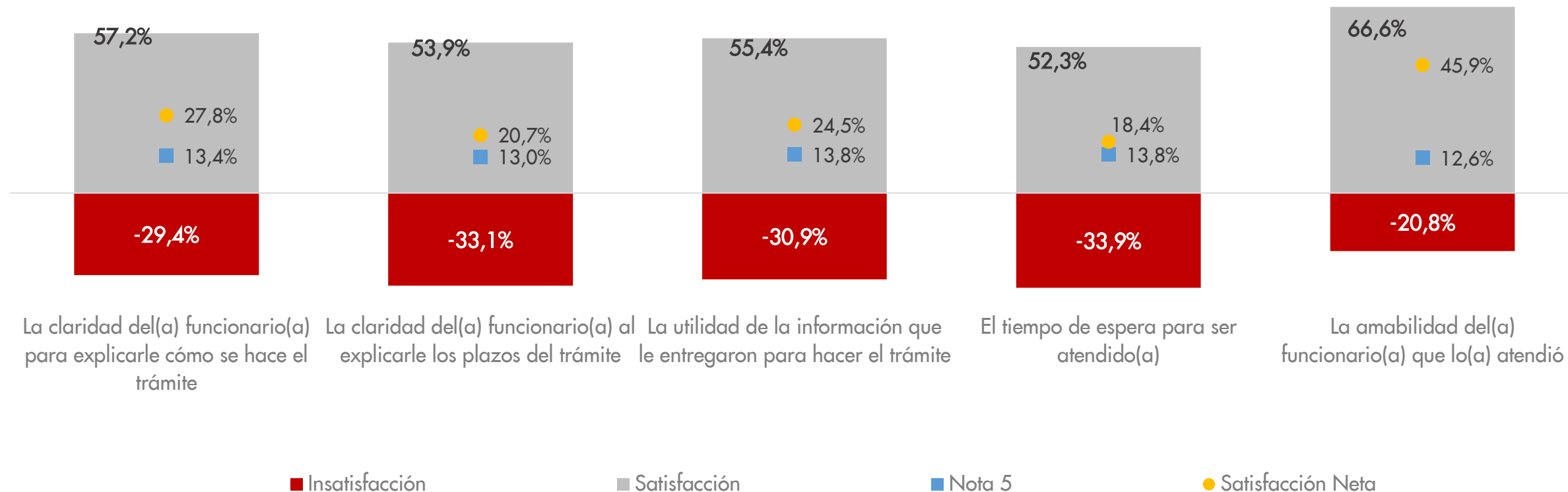


Son los(as) **usuarios(as) de 65 años o más** quienes dicen estar más satisfechos(as), ya que el grupo indica un ISN de 33,7%.

Por el contrario, los segmentos de usuarios(as) de entre 18 a 29 y de 30 a 39 años son los menos satisfechos(as) con un ISN de 2,8% y 2,1%, respectivamente.

Satisfacción general con la atención

Considerando la atención recibida en su visita a las oficinas del Ministerio o durante la llamada telefónica, en una escala de 1 a 7 donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho ¿con qué nota evalúa los siguientes elementos de la atención entregada? (n=1017)

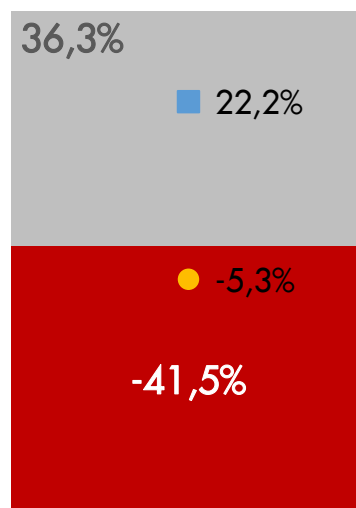


Se observa que, en general, más del 50% de los(as) usuarios se dice satisfecho(a) con los distintos elementos de la atención. Es la amabilidad del(a) funcionario(a) lo más valorado, en que el ISN alcanza un 45,9% y la más baja es el tiempo de espera para ser atendido(a) con un 18,4%.

Satisfacción general con la atención

Satisfacción con página web del MBN

En una escala de 1 a 7 donde 1 es nada insatisfecho y 7 muy satisfecho ¿con qué nota evalúa su experiencia utilizando la página web del Ministerio de Bienes Nacionales?
(n=1310)



Los(as) usuarios(as) encuestados(as), se encuentran **mayormente insatisfechos(as)** con la página web del Ministerio de Bienes Nacionales, evaluándola con un **41,5%** de insatisfacción y un **36,3%** de satisfacción.

■ Insatisfacción ■ Satisfacción ■ Nota 5 ● Satisfacción Neta



ANÁLISIS DE RECLAMACIONES

Análisis de reclamos

En esta sección se presentan los resultados del análisis de 26 reclamaciones realizadas por los(as) usuarios(as) del Ministerio de Bienes Nacionales durante el año 2020 en las diferentes regiones del país.

Entre las temáticas más mencionadas se presentan las 3 siguientes:

- Demora en el trámite
- Demora en la respuesta
- Problemas en el trámite

Respecto a la muestra, el **54,2%** de los reclamos fueron realizados por hombres. En cuanto a nacionalidad, la totalidad son de parte de personas chilenas.

El análisis, de tipo cualitativo, no busca ser representativo a pesar de su aleatoriedad ya que no se cumple una muestra que sea representativa del total de reclamaciones recibidas en el año 2020. De esta manera, el presente análisis solo presenta las temáticas abordadas en los reclamos seleccionados.

ANÁLISIS DE CONTENIDO CUALITATIVO

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

WORD CLOUD O NUBE DE PALABRAS

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

RECLAMACIONES

Problemas con el trámite 42%

Demora en el trámite 42%

Demora en la respuesta 39%

Consulta sobre requerimientos 4%

Oposición a resolución 4%

Para el análisis de las reclamaciones se establecieron 5 categorías, a diferencia del año anterior en que se delimitaron 3 categorías: Demora en el proceso, Mala atención al(a) usuario y Falta de información. En este contexto, se observa que si bien hay similitudes entre ambas mediciones. Para esta medición no se indican problemas con la atención, hecho que podría estar relacionado con la disminución de las consultas presenciales dada la pandemia por COVID-19 que supuso la suspensión y/o reducción de variados servicios presenciales en función de las cuarentenas establecidas por el Gobierno, además al alto porcentaje de respuesta que entrega el SIAC.

Es necesario indicar que el carácter de las reclamaciones permite categorizarlas en dos elementos, razón por la que los porcentajes puedan no coincidir con un 100%. Esto da cuenta de que la satisfacción usuaria esta determinada por múltiples factores, lo que permite indicar que el desafío radica en mejorar la atención y/o gestión en múltiples elementos.

Análisis de reclamos

Problemas con el trámite

SUBDIMENSIONES

Desorden del proceso

Error en inscripción de propiedad

Errores en la documentación

Falta de documentos

Ingreso incorrecto de documentos

No se modifica la resolución

Rechazo sin explicación

Solicitud nueva de documentos

En relación a la dimensión de Problemas con el trámite, se observa que esta categoría se desagrega en diversos elementos. Por una parte, los(as) usuarios(as) mencionan el **Desorden del proceso**, haciendo alusión a la falta de claridad de éste. También, se menciona el **Error en inscripción de propiedad** relacionado a que el(a) usuario(a) ha cometido errores en la inscripción, misma situación que en el ingreso incorrecto de documentos.

Los **Errores en la documentación**, **Falta de documentos** y **Solicitud nueva de documentos** se vinculan a los requerimientos del trámite que no son correctamente gestionados por los(as) funcionarios.

Finalmente, los elementos **No se modifica la resolución** y **Rechazo sin explicación** harían referencia a la falta de comunicación que tiene el servicio con sus usuarios(as).

“[...] los expedientes han sido mal ingresados a la plataforma del poder judicial, sin que mi abogado los pueda visualizar y/o gestionar las debidas notificaciones, dado a que ya se cumplieron los plazos no informados por ustedes a su debido momento.”

Mujer, Región de O’Higgins

“Buenos días, quisiera saber el resultado del expediente XXXX de Bienes Nacionales. En estado del trámite indica que terreno debe ser medido, lo cual sólo refleja desorden en todo el trámite de saneamiento , ya que terreno ya fue medido por topógrafo de Bienes nacionales en 2019. Este trámite ya lleva casi 5 años con los especialistas en saneamiento de Bienes Nacionales sin ningún claro avance.”

Hombre, Región de La Araucanía

“Por favor necesito que vean mi solicitud, serán ya 6 años tratando de regularizar mi terreno y no comprendo como ha demorado tanto, nadie me da una respuesta correcta, solamente me dicen que no hay personal, que hay pocos abogados y que debo esperar, comprenderán que esa respuesta es muy mala para una persona que lleva esperando 6 años, necesito saber que están haciendo con mi expediente.”

Hombre, Región Metropolitana

Demora en el trámite

SUBDIMENSIONES

Retraso de plazos

Demora en resolución

La dimensión de demora en el trámite solo se desagrega en dos elementos. Por una parte, el **Retraso de plazos estipulados** tendría referencia a procesos internos del trámite, mientras que la **Demora en la resolución** apuntaría a la entrega de un estado de trámite.

Considerando que esta dimensión fue mencionada en el 42% de los trámites, podría esperarse que el retraso de las tramitaciones se podría haber visto afectada por la pandemia y la reducción de trabajadores(as) en oficinas.

Demora en la respuesta

SUBDIMENSIONES

No hay respuesta a intentos de contacto

Sin respuesta hasta el momento

Solicitud de documentos

Sobre la demora en la respuesta, se abordan 3 subdimensiones. En primer lugar se indica **No hay respuesta a intentos de contacto**, mensaje que estaría en relación a cómo no se ha podido establecer la comunicación a pesar de múltiples llamados o envíos de mensajes. En segundo lugar, la subdimensión de **Sin respuesta hasta el momento** daría cuenta de la falta de respuesta a mensajes enviados al MBN. Finalmente, la **Solicitud de documentos** también tendría relación con el retraso del MBN en la respuesta a mensajes.

Demora en el trámite

“[...] me dirigía a concepción a revisar en que estado estaba todo pero solo me respondían que estaba en proceso de la nueva inscripción , luego la pandemia y comencé a llamar cosa que también me explicaban que estaba en trámite . creo que ya ahora pasado demasiado tiempo para tener estancado todo esto , ruego y solicito que puedan darle continuidad al trámite ya que es importante para nuestra familia.”

Mujer, Región del Biobío

Demora en la respuesta

“Es mi segundo reclamo, aun no hay avance respecto al estado.... me dijeron que en Marzo avanzaría pero la operación lleva como un año y aún no obtenemos respuesta a nuestro requerimiento”

Mujer, Región de Antofagasta

Consulta sobre requerimientos

SUBDIMENSIONES

Requerimientos de trámites

De las reclamaciones recibidas, se recibieron algunas en relación a los **Requerimientos de trámites** en función de conocer especificidades para la postulación o tramitación de ellos.

Oposición a resolución

SUBDIMENSIONES

Aclaración de tramitación

En último lugar, los mensajes recibidos en torno a la oposición a resolución se encasillan en la **Aclaración de tramitación**, proceso en que se indican fallas o errores en el resultado entregado al(a) usuario(a)

Consulta sobre requerimientos

“Desconozco porque la resolución se dice asignación de rol y los expediente XXXX no veo que otras inscripciones pide el conservador lo cual no me indica cuales serian las otras ”

Mujer, Región del Maule

Oposición a resolución

“He escrito presentando formalmente mi OPOSICION A LA Resolución XXXX de Bienes Nacionales de la Región de la Araucanía, que ordena la inscripción de la propiedad ubicada en calle XXXX a nombre de XXXX. La propiedad está INSCRITA en el Conservador de Purén y la señora XXXX es uno de las 18 herederos .”

Mujer, Región Metropolitana

Nube de palabras

Al analizar el contenido de las reclamaciones, se observa cómo el tipo de consultas puede haber cambiado respecto a años anteriores en función de las limitaciones presentadas por la atención presencial. La pandemia supuso una disminución en la atención presencial en la mayor parte del país. Este proceso pudo haber provocado un mayor uso de canales de comunicación como el teléfono o el correo electrónico, utilizados en busca de respuesta de los trámites en curso. Considerando el plazo estipulados para cada trámite, los mensajes son en su mayoría referentes a la demora y/o estado de estos, hecho que indicaría la necesidad de claridad en los procesos, pero por sobre todo a la falta de respuesta del trámite y dichos plazos.





CONCLUSIONES

LA DURACIÓN DEL TRÁMITE SIGUE SIENDO UN ELEMENTO CRÍTICO

- La duración del trámite es el elemento con mayor insatisfacción, donde la insatisfacción con este ítem supera a la atención recibida, que tiene mejores niveles de satisfacción. En este sentido, se logra diferenciar ambos elementos, además no hay mayores diferencias entre los canales, es decir, los niveles de insatisfacción son similares para el tiempo de los trámites realizados por canal web o canal presencial, lo cual implica que se debe asumir la existencia de una insatisfacción estructural que no ha sido abordada por el Ministerio.
- Existe una mala percepción respecto del cumplimiento de los plazos (51% señala que cumplieron según lo indicado al inicio de la tramitación) y quienes realizan el trámite de manera presencial tienen peores niveles de satisfacción respecto a este elemento. Esto podría dar cuenta de brechas en la entrega de información a los(as) usuarios(as), sobre todo en la atención mediada por un funcionario de MBN.
- Este resultado puede estar permeado por la sensación de demora o la incertidumbre de respuesta, ya que los niveles de satisfacción mejoran cuando el trámite se encuentra finalizado, por sobre quienes tienen un trámite en curso.

LICITACIONES ES EL TRÁMITE CON MÁS BAJA SATISFACCIÓN

- El trámite de licitaciones presenta los peores niveles de satisfacción en comparación a los otros trámites comprendidos en el estudio, lo cual a su vez se puede confirmar por los niveles de participación en la respuesta a la encuesta que fueron más bajos y se observó una peor disposición a responder.
- Puede estar determinado por el perfil del usuario(a), el cual corresponde principalmente a representantes de empresas que realizan el trámite para otras personas (clientes)

EL DESAFIO DE INCORPORAR EL CANAL WEB

- La pandemia ha llevado a que para muchos(as) usuarios(as) su relación con el MBN sea la primera experiencia en trámite web. A pesar de que la proporción es baja, y que se sigue priorizando la experiencia presencial, se abre una nueva oportunidad para acercar el servicio a quienes no se relacionan en mayor medida con las nuevas tecnologías, en especial con mujeres que realizan el trámite de Regularización de Título de Dominio de una Propiedad Particular
- Los elementos mejor evaluados del canal web son su comodidad y rapidez, pero no les da total confianza a los(as) usuarios(as), como si sucede con la atención presencial, por tanto, es un elemento que debe ser abordado y trabajado por la Institución, principalmente a través de la educación y la entrega de información clara a sus usuarios y usuarias.
- La atención recibida presencialmente en una oficina de MBN es el canal con mayor satisfacción, lo cual da cuenta de la valoración de la atención del personal de SIAC, principalmente por la confianza que estos generan con sus usuarios y usuarias.
- La dificultad para poder realizar un trámite a través de los canales presenciales producto de la crisis sanitaria por COVID-19 y al cierre de oficinas a lo largo del país, puede haber afectado los niveles de satisfacción con la atención, por la falta de confianza en el proceso, pero también por la complejidad que implica para algunos(as) usuarios(as) utilizar la plataforma web para realizar sus trámites.

RECOMENDACIONES METODOLÓGICAS

Durante el desarrollo del estudio, y sobre todo en el proceso de levantamiento de información, se enfrentaron dificultades principalmente asociadas a la incorporación de nuevos trámites y productos estratégicos en complemento a la atención usuaria de SIAC, los cuales no habían sido comprendidos en mediciones anteriores. A partir de esto, se identifican algunos elementos que deben ser mejorados en futuras mediciones:

- Se recomienda adecuar la estrategia de aplicación y contacto en función de las características del público objetivo de cada uno de los trámites o productos estratégicos. Por ejemplo, la estrategia de acercamiento e información sobre el estudio debería ser diferente si se trata de un(a) usuario(a) que representa a una empresa o persona jurídica, de cuando refiere a una empresa natural.
- Se recomienda que la invitación al estudio sea más personalizada, especificando el tipo de trámite por el cual se le ha invitado al estudio, ya que hay usuarios(as) que no asocian algunos trámites con el Ministerio de Bienes Nacionales, hay usuarios(as) que pueden haber realizado más de un tipo de trámite, o hay perfiles como las empresas que requieren mayores niveles de formalidad. Esto contribuirá a tener una tasa de respuesta mayor y en la confianza de los(as) usuarios(as) en el proceso.
- Existen elementos que dificultan la aplicación de encuestas a través de encuesta web, la cual requiere de una gran cantidad de casos disponibles para tener éxito, ya que la tasa de respuesta es cercana al 10%, es decir, si la encuesta se envía a 100 personas, sólo 10 de ellas responderán. Algunos trámites tienen una cantidad acotada de usuarios(as), por lo que se recomienda que este tipo de estudios consideren un número mayor de aplicaciones telefónicas, o bien llamadas para el seguimiento a la encuesta web.



PLANES DE MEJORA

PLANES DE MEJORA

1 Clarificar a los(as) usuarios(as) los elementos asociados a la duración de cada trámite

La problemática

La duración del trámite sigue siendo el elemento más crítico, sobre todo cuando se encuentra en desarrollo.

A su vez, una proporción relevante de usuarios(as) (cerca de la mitad) señaló que no le cumplieron con los plazos indicados al inicio del trámite, lo cual se enfrenta con las necesidades y el perfil de los(as) usuarios(as) quienes demandan información clara y constante.

Existe por tanto, un problema estructural no sólo asociado a lo largo de los trámites, sino que también al incumplimiento de los plazos, lo cual se asocia también a altos niveles insatisfacción que son permanentes.

Propuesta de acciones

- Seguir trabajando en material informativo y educativo que permita transparentar la duración de cada uno de los trámites. La información puede presentarse en afiches e infografías con características de trámites y su duración dispuestas en las oficinas y en la página web.
- Visibilizar el botón de consulta estado de trámite a través de un banner en la página de inicio de la página web.. Lo anterior implica considerar colores más llamativos, un mejor tamaño, y la disposición a primera vista en la página web.
- Fortalecer el sistema de actualización o alerta que informa periódicamente a los(as) usuarios(as) sobre el estado de su trámite, haciendo más frecuente el envío de sistema SMS, aunque el trámite no tenga cambio de estado..

PLANES DE MEJORA

2 Abordar el desafío de la alfabetización digital a través de la simplificación de la página web del MBN

La problemática

La evaluación de la atención web y la posibilidad de acceder a la atención o trámite, tiene que ver con la baja alfabetización digital de los(as) usuarios(as).

Entre quienes han utilizado la página web para realizar un trámite, el elemento más crítico es la facilidad para encontrar la información o documentación

Podría no estar claro aún por internet y debería adaptarse de mejor manera al perfil de quienes acceden a este trámite a través de la página web.

Página web muy compleja para el ciudadano común que accede a los trámites y servicios del Ministerio de Bienes Nacionales

Propuesta de acciones

- Contar con banners referentes a la realización de cada trámite en la página web.
- Facilitar la navegación en la página web por medio de formularios online y videos tutoriales de apoyo para la realización de trámites.
- Fortalecer posicionamiento en redes sociales a través de un corpóreo o mascota institucional.
- Difundir a la ciudadanía la posibilidad de realizar trámites web en el Ministerio de Bienes Nacionales mediante infografías en Redes Sociales.
- Capacitar a funcionarios(as) de la atención presencial para que enseñen a los(as) usuarios(as) que se dirigen a las oficinas cómo utilizar la página web.

PLANES DE MEJORA

3 Difundir las distintas plataformas web del MBN para que sean reconocidas por la ciudadanía.

La problemática

Por una parte, existe bajo reconocimiento del visor territorial y una baja asociación de las páginas como www.IDE.cl y www.catastro.cl con el Ministerio de Bienes Nacionales.

Además, la dificultad de acceso a información es un elemento muy complejo según perfil de usuarios(as) del Ministerio de Bienes Nacionales.

Propuesta de acciones

- Incorporar logos o títulos en los procesos de registro e interacción para facilitar acceso a las plataformas del Ministerio de Bienes Nacionales.
- Se debe realizar difusión de las plataformas con el propósito de visibilizar la utilidad de la página web, y de las herramientas con las que cuenta actualmente el IDE, tales como www.catastro.cl; www.visorterritorial.cl y www.IDE.cl.
- Se recomienda que la difusión sea focalizada de acuerdo al perfil del usuario(a) para aumentar el nivel de uso de las plataforma, a través de Redes Sociales, Webinars y/o charlas.

PLANES DE MEJORA

4 Fortalecer los canales de soporte para la realización de trámites y consultas por la página web

La problemática

Los(as) usuarios(as) no cuentan con capacidades suficientes para utilizar la página web.

Existe un desajuste entre los perfiles de usuarios(as) y los canales de atención disponibles, con miras al desarrollo digital y de modernización del Ministerio, lo cual se refleja en la preferencia por el canal presencial y el poco uso de la página web.

El canal web es poco claro y amigable, y por tanto no está desarrollado para que el público objetivo del Ministerio haga uso de él.

Propuesta de acciones

- Promocionar las capacidades del canal web para resolver trámites y solucionar dudas, ya que es el principal motivo por la cual se dirigen al canal presencial.
- Contar con un chat en línea que guíe y oriente a los(as) usuarios(as) respecto a sus trámites.
- Esto se debe complementar con la existencia de tutoriales dinámicos y simples que contribuyan a la experiencia de los(as) usuarios(as). Para ello, es necesario que los(as) funcionarios(as) sean instruidos en su funcionamiento y puedan enseñar a los(as) usuarios(as) si estos se dirigen de forma presencial al MBN.

PLANES DE MEJORA

5 Fomentar y reforzar la atención telefónica como alternativa a la atención presencial

La problemática

A pesar de que la atención telefónica tiene buena satisfacción, durante la Pandemia por COVID-19 se ha visto afectada por el aumento de los requerimientos. Los(as) usuarios(as) han presentado dificultades para generar el contacto dados los tiempos de espera para ser atendido(a) o la baja probabilidad de ser atendido, lo cual podría afectar la satisfacción con la atención.

Esta situación daría cuenta de la falta de capacidad del canal telefónico para satisfacer las necesidades de sus usuarios(as).

Propuesta de acciones

- Es necesario aumentar la capacidad de atención telefónica a través de un CallCenter o de la incorporación de un mayor número de funcionarios destinados a esta labor, considerando que en 2021 las modalidades a distancia seguirán siendo predominantes.
- Si bien se recomienda esta medida como definitiva, debe ser al menos durante el tiempo de pandemia en que la recomendación sea optar por canales de comunicación remotos, repensando el rol de las oficinales como canales de atención telefónica.



contacto@cliodinamica.com

www.cliodinamica.com