

INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A USUARIOS Y USUARIAS 2013
Servicio de Información y Atención Ciudadana
MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

Octubre 2013

INDICE

INDICE.....	2
ANTECEDENTES.....	4
1. GENERALIDADES.....	4
2. LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN Y EL SIAC	5
OBJETIVOS	6
1. OBJETIVO GENERAL.....	6
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
MARCO METODOLÓGICO.....	7
1. DISEÑO DEL ESTUDIO.....	7
2. DISEÑO DEL INSTRUMENTO	7
2.1. Definición conceptual de las Categorías	8
2.2. Definición operacional de medición de satisfacción usuaria	9
3. TÉCNICA DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN	12
4. UNIVERSO Y MUESTRA.....	12
5. TRABAJO DE CAMPO	13
5.1. Pre test.....	13
5.2. Capacitación de encuestadores y encuestadoras	13
5.3. Levantamiento de información.....	14
ANÁLISIS DE RESULTADOS	15
1. COMPARATIVO CANALES	15
2. COMPARATIVO AÑO 2012	16
3. CANAL PRESENCIAL	18
3.1. Caracterización de los encuestados.....	18
3.2. Evaluación de Satisfacción	22
3.3. Antecedentes de la Atención.....	31
4. CANAL TELEFÓNICO.....	41
4.1. Caracterización de usuarios	41
4.2. Evaluación General del Servicio.....	42
4.3. Evaluación de Atención Telefónica	44
4.4. Evaluación de Respuesta Otorgada	49
4.5. Antecedentes de la Comunicación.....	53
5. CANAL VIRTUAL	56
5.1. Caracterización de la muestra.....	56
5.2. Evaluación de la satisfacción con el espacio	58
CONCLUSIONES.....	63
OPORTUNIDADES DE MEJORA	64

PLAN DE ACCIÓN.....	65
ANEXOS	70
1. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.....	70
1.1. <i>Encuesta espacio presencial.....</i>	70
1.2. <i>Encuesta espacio telefónico</i>	75
1.3. <i>Encuesta espacio virtual.....</i>	77
2. DESAGREGACIÓN RESULTADOS POR OFICINA PRINCIPALES INDICADORES DE SATISFACCIÓN ESPACIO PRESENCIAL.	80
3. TABLAS DESCRIPTIVAS DE ANÁLISIS ESPACIO TELEFÓNICO	88

ANTECEDENTES

1. Generalidades

El Ministerio de Bienes Nacionales, y su actual estructura interna data del 25 de marzo de 1980, cuando se promulga el Decreto Ley N° 3.274 que fija la Ley Orgánica del Ministerio de Bienes Nacionales, que fue completado por el Reglamento Orgánico Decreto Supremo N° 386, del 16 de julio de 1981. Su misión es “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.

El Ministerio ha definido la atención de las y los usuarios como un elemento de real importancia. Desde el año 2000, y con el claro objetivo de ofrecer una atención de calidad a los/as usuarios/as se estableció como una política central del Servicio, la aplicación de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios y Usuarías, que permita evaluar la percepción que tienen las personas acerca del Ministerio de Bienes Nacionales sobre la atención presencial que ofrece en distintas instancias del Ministerio, permitiendo avanzar en un mejoramiento de la calidad de atención en sus diferentes aspectos: infraestructura, tiempos de espera, contenidos de la información entregada y claridad de la información, entre otras. El objetivo de la medición es poder evaluar los niveles de satisfacción y entregar directrices en ámbitos de acción y mejoras que podrían incorporarse a las políticas ministeriales.

Un elemento central del quehacer del Ministerio de Bienes Nacionales corresponde al Servicio de Información y Atención a usuarios y usuarias. Es por intermedio de sus acciones que se expresa la política de calidad y mejoramiento continuo en la atención de trámites y requerimientos que se brinda a la ciudadanía. Para abordar este elemento, el Ministerio ha impulsado una gestión transversal tanto en la implementación del enfoque de género en todas sus áreas, como en el servicio de información y atención a la ciudadanía; considerando, que es deber de la función pública entregar la máxima información a sus usuarios y usuarias. En consecuencia, se ha impulsado en todas las áreas la valoración de esta gestión y su reconocimiento como parte de las tareas cotidianas, invitando a sus colaboradores y colaboradoras a reconocer, como parte importante de sus tareas, la atención entregada a la ciudadanía. La medición de satisfacción

usuaria permite entonces obtener una percepción sobre diversos elementos que dicen relación con la atención entregada por el Ministerio, permitiendo conocer los aspectos que deben ser mantenidos, mejorados, o examinados en términos de identificación como elementos críticos.

Anualmente se han realizado mediciones de satisfacción del espacio presencial de atención, sin embargo en esta oportunidad se decidió la ampliación del alcance de la encuesta, entendiendo que el servicio no sólo se compone de la atención presencial, se incluyeron dos instrumentos que permitieran recolectar información sobre los otras vías, entendidas como la virtual (internet) y la telefónica. Lo anterior, permite obtener una visión más amplia sobre los distintos canales y su percepción usuaria.

2. Los Espacios de Atención y el 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. Se indica a ésta como la unidad responsable de elaborar, desarrollar y sistematizar los resultados de esta encuesta, de aplicación nacional anual.

Este documento corresponde al informe final elaborado por Pragma Consulting, que entrega los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios y Usuarías en su aplicación correspondiente al año 2013, y que da cuenta de la percepción que tienen los y las usuarias acerca de cómo las y los usuarios perciben la respuesta del Servicio de Información y Atención Ciudadana del Ministerio de Bienes Nacionales respecto de sus consultas, requerimientos y necesidades; midiendo el grado de satisfacción de usuaria con respecto al servicio otorgado, sobre la base del análisis de distintos ámbitos de la atención.

OBJETIVOS

1. Objetivo General

Describir el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias del Servicio de Información y Atención Ciudadana (SIAC) del Ministerio de Bienes Nacionales

2. Objetivos específicos

- Medir la satisfacción usuaria de los canales telefónico, virtual y presencial del Servicio de Información y Atención Ciudadana (SIAC) del Ministerio de Bienes Nacionales respecto a los principales atributos del servicio.
- Identificar los niveles de satisfacción de las y los usuarios del servicio respecto de los distintos canales.
- Analizar los resultados reuniendo la data entregada por los tres instrumentos y generar comparaciones tanto entre los canales como con los resultados de la consulta aplicada en el año 2012.

MARCO METODOLÓGICO

1. Diseño del Estudio

Enfoque	Cuantitativo
Corte temporal	Transeccional
Tipo de diseño	No experimental
Alcance	Descriptivo
Técnica	Encuesta
Instrumento	Cuestionario semi-cerrado

2. Diseño del Instrumento¹

Para el levantamiento de la información requerida por el SIAC Ministerio de Bienes nacionales se diseñó un instrumento adecuado tanto a los objetivos, al marco conceptual y al instrumento aplicado el año 2012; teniendo presente que el levantamiento de información se realizó pensando en la evaluación del canal, se indica el siguiente esquema de conceptos a abordar:



¹ Instrumentos en anexo N°1

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

2.1. Definición conceptual de las Categorías

2.1.1. 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.

2.1.2. 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

2.1.3. 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.

2.1.4. 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.

2.1.5. 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.

2.1.6. Evaluación General

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

2.1.7. Caracterización

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

2.2. Definición operacional de medición de satisfacción usuaria

2.2.1. Canal Virtual

Categoría	Dimensión	Preguntas del Cuestionario
Antecedentes de Comunicación	Acceso	¿A través de cuál de estos medios se comunicó con el Ministerio de Bienes Nacionales?
	Oportunidades de atención	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?
	Motivo de atención	¿Por qué motivo se comunicó con el Ministerio de Bienes Nacionales?
Respuesta Otorgada	Evaluación de contenido	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. • Claridad y facilidad para entender la respuesta recibida. • Formalidad de la respuesta. • Precisión de la respuesta, no requirió consultar nuevamente.
	Evaluación 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? • 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.
Evaluación General	Evaluación general	¿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?
	Sugerencias de mejora	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.
Caracterización	Región	Región a la cual se realizó la consulta
	Comuna	¿En qué comuna vive?
	Sexo	Sexo de la o el encuestado
	Edad	Indíquenos su edad

2.2.2. Canal Telefónico

Categoría	Dimensión	Preguntas del Cuestionario
Antecedentes de Comunicación	Acceso	<i>En la última oportunidad en que llamé, ¿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	<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> • 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.
Respuesta Otorgada	Evaluación de 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> • 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.
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>

2.2.3. 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	<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> • El lugar físico donde fui atendido/a es cómodo y confortable • Los materiales relacionados con el servicio que utilizo (formularios), son fáciles de llenar • Los/as funcionarios/as me informan con precisión cuándo terminará la realización de mi trámite • Conozco en que etapa se encuentra mi requerimiento/trámite • La información que me entregan los/as funcionarios/as es clara y entendible • Los/as funcionarios/as muestran buena disposición para responder mis preguntas y consultas • Los/as funcionarios/as me atienden con amabilidad • El tiempo destinado a atenderme por los/as funcionarios/as es suficiente
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</i>

		<i>principales que debiese realizar para que se encuentre satisfecho/a?</i>
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>

3. Técnica de levantamiento de información

La información se levantó a través de un instrumento estandarizado para los tres canales, de tipo cuestionario “Encuesta” con preguntas cerradas (pre-codificadas) y abiertas; las diferencias en su aplicación variaron de acuerdo al canal evaluado:

Canal Virtual	Autoaplicado on-line vía solicitud mediante correo electrónico enviado desde el Ministerio de Bienes Nacionales.
Canal Telefónico	Aplicación telefónica a base de datos entregada semanalmente 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. Universo y Muestra

4.1.1. Canal Virtual

Como universo se contempló la totalidad de los requerimientos presentados mediante formulario electrónico o correo electrónico de SIAC del Ministerio de Bienes Nacionales entre la jueves 1 de agosto y martes 17 de septiembre de 2013, enviando solicitud de respuesta mediante correo electrónico a 135, con una muestra total de 46 respuestas exitosas (34%). De acuerdo a las características del muestreo, éste se establece como No probabilístico – intencional.

4.1.2. Canal Telefónico

Como universo se contempló *la totalidad de llamadas realizadas al canal telefónico de SIAC del Ministerio de Bienes Nacionales entre la semana del lunes 12 de agosto y lunes 09 de septiembre de 2013*, logrando establecer como muestra contacto con 178 usuarios y usuarias, de un total de 343 personas indicadas en la base de datos (52% de respuestas exitosas). De acuerdo a las características del muestreo, éste se indica como No probabilístico – intencional.

4.1.3. Canal Presencial

El universo contempló *la totalidad de usuarios y usuarias que accedieron a la Oficina de Atención de SIAC del Ministerio de Bienes Nacionales a nivel nacional entre el 12 de agosto y el 05 de septiembre de 2013*, accediendo una muestra de carácter censal de 980 sujetos y sujetas, con una estratificación previa definida de acuerdo a la cantidad de atenciones registradas por Oficina (...).

5. Trabajo de campo

5.1. Pre test

El día lunes 19 de agosto, y una vez aprobado el cuestionario final por la contraparte técnica de SIAC del Ministerio de Bienes Nacionales, se ejecutó el pre test a una muestra de 10 personas con características heterogéneas a fin de evaluar la pertinencia, orden, coherencia y confiabilidad del instrumento diseñado. Los resultados de esta actividad derivaron en mejoras en la redacción de algunas preguntas para los tres instrumentos incluidos en el estudio.

5.2. Capacitación de encuestadores y encuestadoras

Canal Virtual	La aplicación por este canal y su formato de aplicación no contempló capacitación.
Canal Telefónico	El día lunes 19 de agosto de 2013, en las dependencias de Pragma Consulting, y con la asistencia de la encuestadora asignada, se llevó a cabo la capacitación del instrumento de medición. Dicha actividad tuvo una extensión de 45 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.

Canal Presencial	El día lunes 08 de agosto de 2013, en las dependencias del Ministerio de
-------------------------	--

	Bienes Nacionales, y con la asistencia de la contraparte técnica de la Institución, se llevó a cabo la capacitación del instrumento de medición, mediante videoconferencia, con los encargados nacionales de las Oficinas de Atención de SIAC, quienes debían solicitar la consulta y asistir el proceso. Dicha actividad tuvo una extensión de 60 minutos en la cual se presentó a los integrantes del Pragma, y ejecutores del estudio, se indicaron los objetivos del estudio y los márgenes metodológicos incluidos en la medición, y se revisó conjuntamente la estructura del cuestionario y su forma de completado.
--	---

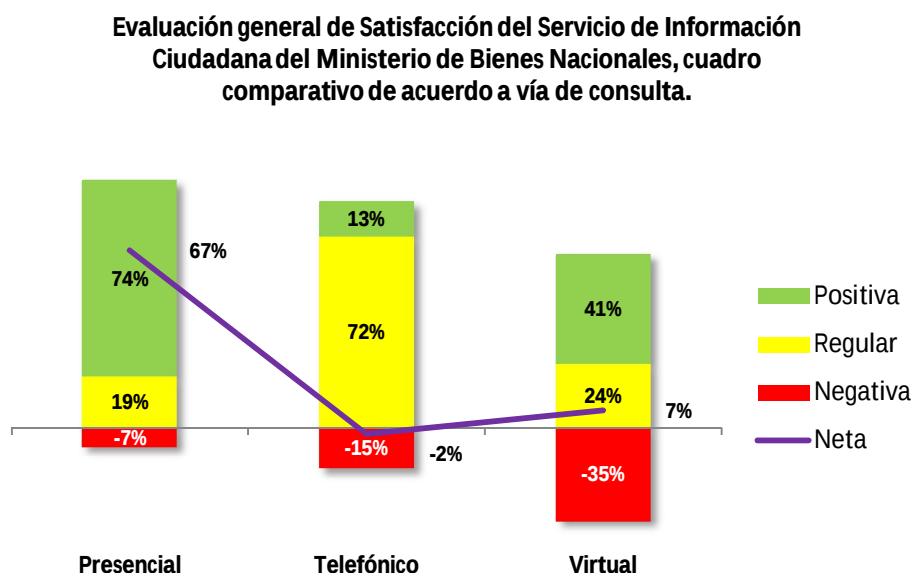
5.3. Levantamiento de información

Canal Virtual	El trabajo de levantamiento de información se llevó a cabo entre los días 21 de agosto y 25 de septiembre, mediante el envío de solicitudes de respuesta a los correos electrónicos de usuarios y usuarias que hayan utilizado este medio para obtener información sobre el Ministerio de Bienes Nacionales. Las consultas y contestaciones fueron recogidas por el software de encuestas virtual “Índices y Encuestas” de Pragma Consulting, plataforma en la cual se recibieron 46 respuestas completas del cuestionario, lo que comprende el 34% de respuestas exitosas.
Canal Telefónico	El trabajo de levantamiento de información se llevó a cabo entre los días 20 de agosto y 10 de septiembre, telefónicamente desde el Call Center de Pragma Consulting, de acuerdo a la base de datos semanal entregada por el Ministerio de Bienes Nacionales, que contenía información sobre las consultas y requerimientos presentados la semana inmediatamente anterior a la aplicación de la encuesta, realizando hasta tres intentos, en días y horarios distintos, para aquellos contactos que no pudieron ser comunicados en una primera instancia. En promedio, el tiempo de aplicación de un cuestionario fue de 7 minutos.
Canal Presencial	El trabajo de levantamiento de información se llevó a cabo entre los días 12 de agosto y 05 de septiembre, solicitándose la respuesta de la consulta de forma autoaplicada y presencial de las y los usuarios que hayan acudido a las Oficinas de Información de SIAC del Ministerio de Bienes Nacionales en tal periodo. La recepción final de los cuestionarios por parte de Pragma Consulting se realizó el día 27 de septiembre, recibándose en total 980 cuestionarios completados.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

1. Comparativo Canales

De acuerdo a la información obtenida mediante los tres instrumentos, se aprecian diferencias significativas al momento de la comparación, las cuales pueden ser observadas en la siguiente gráfica:



Cabe mencionar que esta comparación se realiza entre dos estándares de medición diferentes; en el caso de la medición “presencial” este índice se construye de acuerdo a una escala de puntuación similar a las calificaciones académicas (1.0 a 7.0), mientras que en el caso del instrumento telefónico y presencial, se empleó una escala de tipo “Likert” en donde la ponderación se indica en un diferencial de 5 puntos entre “Muy satisfecho” y “Muy insatisfecho”. No obstante, de acuerdo a la segmentación utilizada para el análisis, normalizando ambas categorías en 3 puntos (positivo, regular y negativo), es posible establecer un grado admisible de comparación.

Si bien los indicadores no presentan una constante o tendencia particular, existe una discrepancia notoria en las calificaciones entregadas. En tanto al observar los niveles de satisfacción neta, las puntuaciones obtenidas desde los instrumentos que no autoaplicados promedian el 3%, mientras que en el caso de la aplicación asistida en las oficinas, este valor alcanza el 67%, lo cual podría indicar una revisión metodológica respecto al desarrollo de la consulta. Es necesario en este sentido considerar las diferencias que pueden generarse al responder una evaluación frente a la

persona que se entiende como “evaluado”, por las consideraciones (empatías) que pudiera tener el o la usuaria frente al personal en atención de la unidad SIAC, en este sentido, las ponderaciones que se realizan de forma más impersonal, tienden también a ser más severas.

A nivel general las calificaciones indicadas por el canal telefónico se expresan menos negativas que el canal virtual, existiendo un gran porcentaje que pondera de manera “neutra” el Servicio. Este aspecto es importante al momento de examinar el público captivo.

Tanto el canal presencial como el telefónico presentan altas calificaciones referidas a la atención funcionaria, ya que los indicadores relativos a este aspecto se observan preponderantes en relación a los demás ámbitos. El elemento que se presenta con menores calificaciones también en ambos instrumentos dice relación con la respuesta, aspecto que también se expresa castigado en la consulta respecto del canal virtual.

2. Comparativo Año 2012

Al revisar los indicadores que se mantuvieron para comparación con la evaluación realizada el año 2012, es posible afirmar que no existieron mayores diferencias entre los resultados con esta aplicación, existiendo a nivel general de evaluación un aumento de 2% respecto del año anterior. Si bien este resultado no se expresa como estadísticamente significativo, es posible señalar que cualquier índice respecto a satisfacción que no sufra disminuciones, o que tenga leves aumentos, se considera positivo.

A continuación se expresa un cuadro comparativo con los elementos evaluativos del último trámite realizado y de caracterización.

Evaluación de Satisfacción en el último trámite	Satisfacción neta 2013	2012	Tasa de variación
Satisfacción global	67%	64%	5%
Comodidad y confortabilidad del lugar físico	72%	65%	11%
Facilidad de los formularios para su completitud	65%	58%	12%
Entrega de información precisa del término del trámite	71%	70%	1%
Indicación de estado del requerimiento	65%	66%	-2%
Claridad e inteligibilidad de la información	84%	87%	-3%
Disposición funcionaria para responder consultas	85%	87%	-2%
Amabilidad en la Atención	85%	88%	-3%
Adecuación del tiempo destinado a la atención	81%	66%	23%

Servicios por los cuales se consultó o inició	2013	2012	Tasa de
--	-------------	-------------	----------------

trámite	variación		
Regularización o saneamiento de títulos de dominio	59%	54%	9%
Título gratuito	13%	13%	0%
Arriendo de inmuebles fiscales	9%	10%	-10%
Herencias vacantes	3%	2%	50%
Consecciones gratuitas/onerosas	2%	3%	-33%
Transferencias gratuitas/ onerosas	1%	1%	0%
Copia de planos	2%	2%	0%
Comunidades agrícolas	4%	2%	100%
Licitaciones	2%	2%	0%
Otros temas ministeriales	5%	8%	-38%

Tiempo de espera para la atención	2013	2012	Tasa de Variación
Menos de 15 minutos	51%	53%	-4%
Entre 15 y 30 minutos	32%	25%	28%
Entre 30 y 45 minutos	11%	13%	-15%
Más de 45 minutos	6%	5%	20%

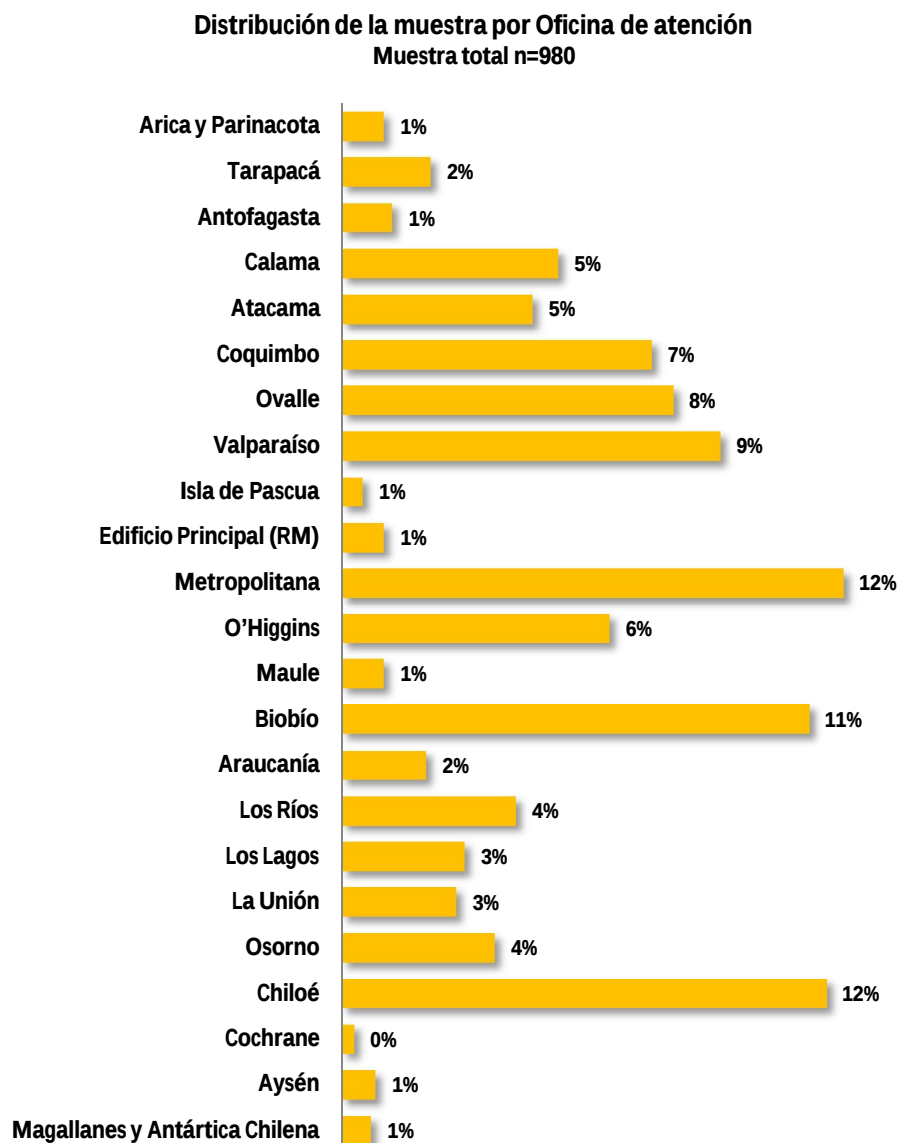
Nivel de escolaridad	2013	2012	Tasa de variación
Básica incompleta	9%	15%	-40%
Básica completa	12%	17%	-29%
Media incompleta	12%	15%	-20%
Media completa	22%	22%	0%
Superior incompleta	13%	9%	44%
Superior completa	31%	16%	94%

Jefe o jefa de hogar	2013	2012	Tasa de variación
Sí	72%	69%	4%
No	28%	26%	8%

3. Canal Presencial

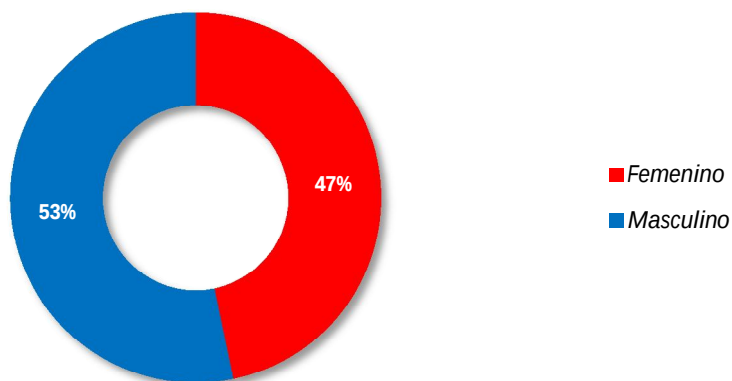
3.1. Caracterización de los encuestados

Distribución de la muestra encuestada.



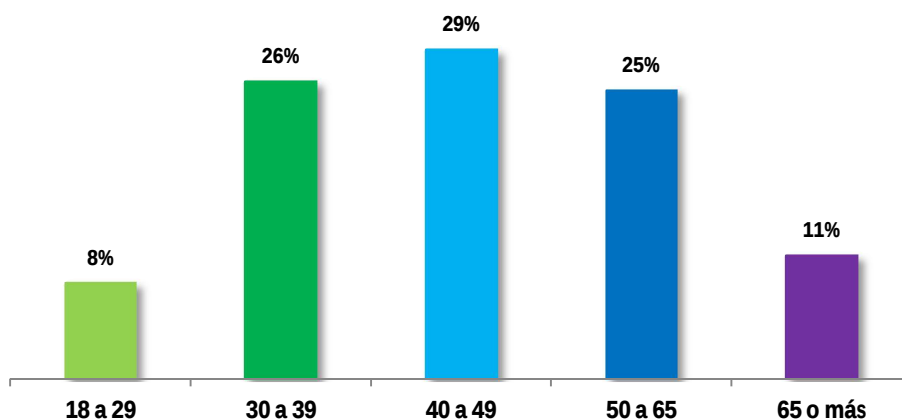
La distribución de acuerdo a sexo de las personas que contestaron la encuesta se aprecia equitativo, siendo la diferencia de solo 6 puntos porcentuales mayor para el caso de las personas de sexo masculino.

Sexo de los y las encuestadas
Muestra total n=980

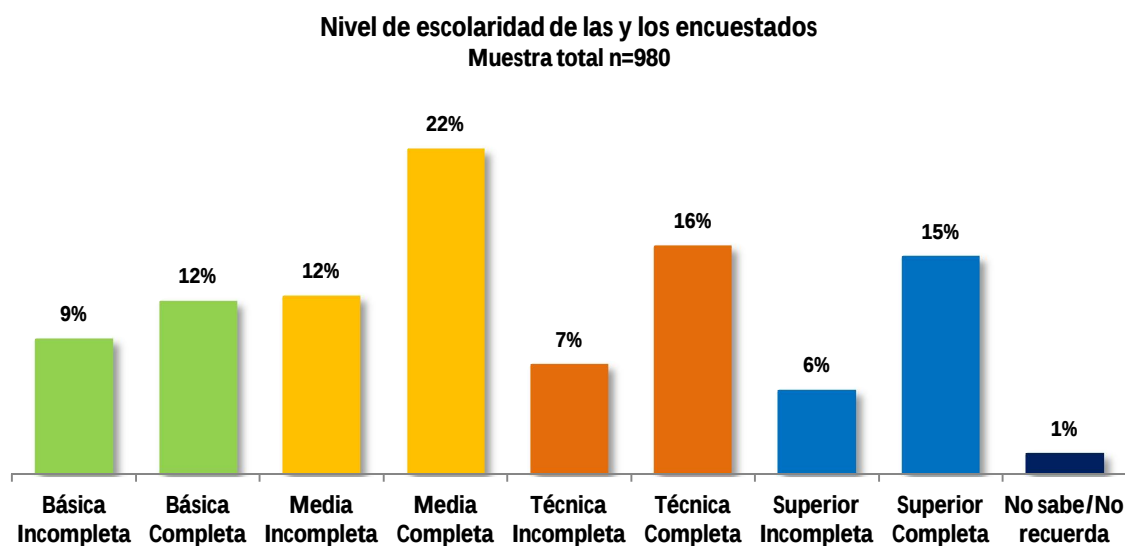


En cuanto a distribución por grupos etarios, la información recolectada expresa una concentración de usuarios y usuarios entre los 30 y 65 años de edad, en el cual se observa el mayor índice de consultados en el tramo de 40 a 49 años.

Tramo etario de las y los encuestados (en años)
Total muestra n=980

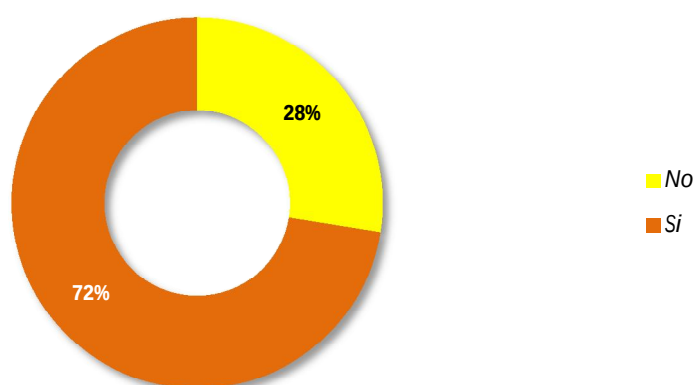


Respecto del nivel de escolaridad de los y las consultadas, un 31% de estos se presentan como personas con estudios de nivel superior completos, ya sea técnico o profesional. Además, es posible observar que el 66% indica haber alcanzado el nivel medio de educación.



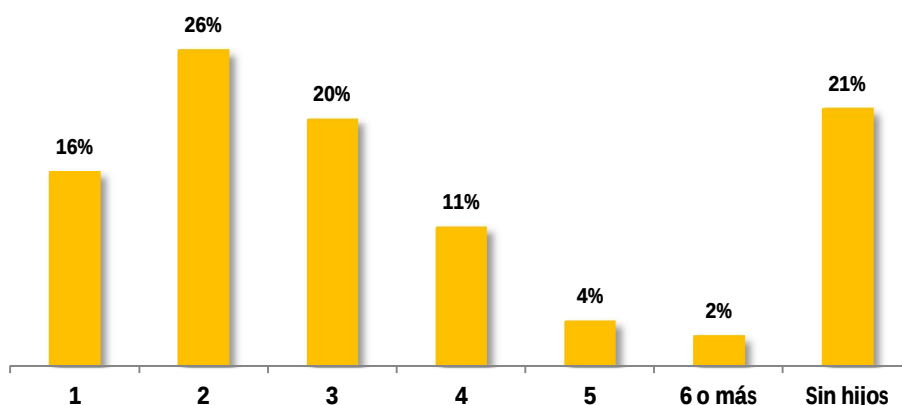
Respecto de la consulta por su posición en el esquema familiar, el 72% de las y los consultados declara ser el o la jefa de hogar.

Encuestado o encuestada se indica jefe de hogar
Muestra total n=980



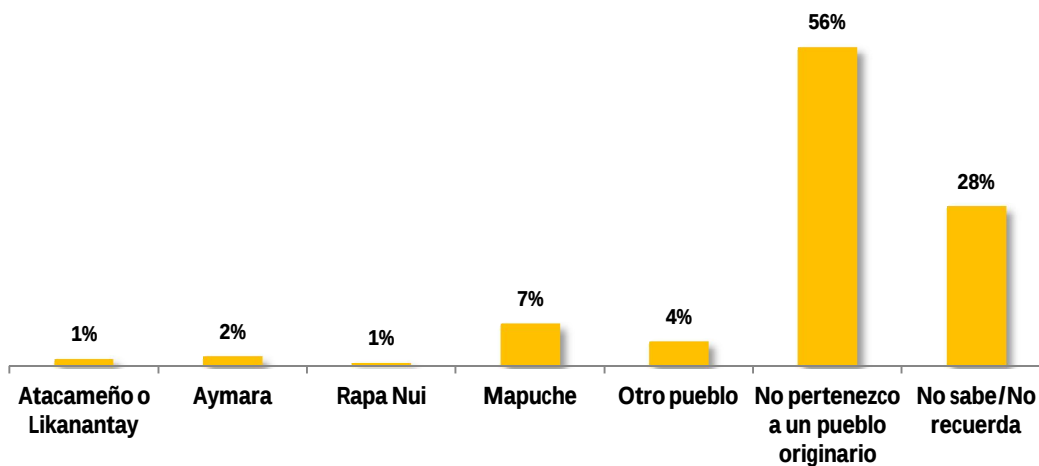
El 79% de las personas encuestadas afirma ser padre o madre de hijos o hijas; observándose que el 17% sostiene tener al menos cuatro.

Cantidad de hijos de la o el encuestado
Muestra total n=980



El 15% de las y los encuestados sostiene ser parte de algún pueblo originario, siendo la etnia Mapuche la que se presenta con el mayor índice (70 personas de la muestra).

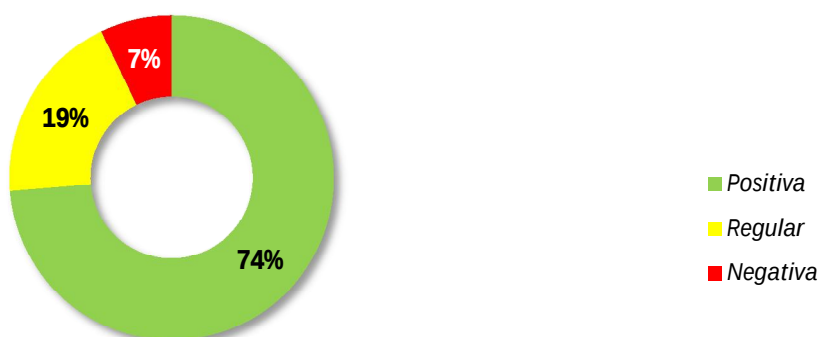
Pertenencia de la o el encuestado a pueblo originario
Muestra total n=980



3.2. Evaluación de Satisfacción

Al observar la información recolectada en la encuesta presencial se aprecia una preponderante calificación positiva hacia el Servicio, en la cual solo un 7% de las y los consultados ponderan con una evaluación negativa, frente a un 74% que lo hace positivamente. Lo anterior, presenta un índice de satisfacción neta de 67%.

De forma general y considerando todos los aspectos anteriores, califique su nivel de satisfacción con el Servicio de Información y Atención Ciudadana del Ministerio de Bienes Nacionales
Muestra total n=980

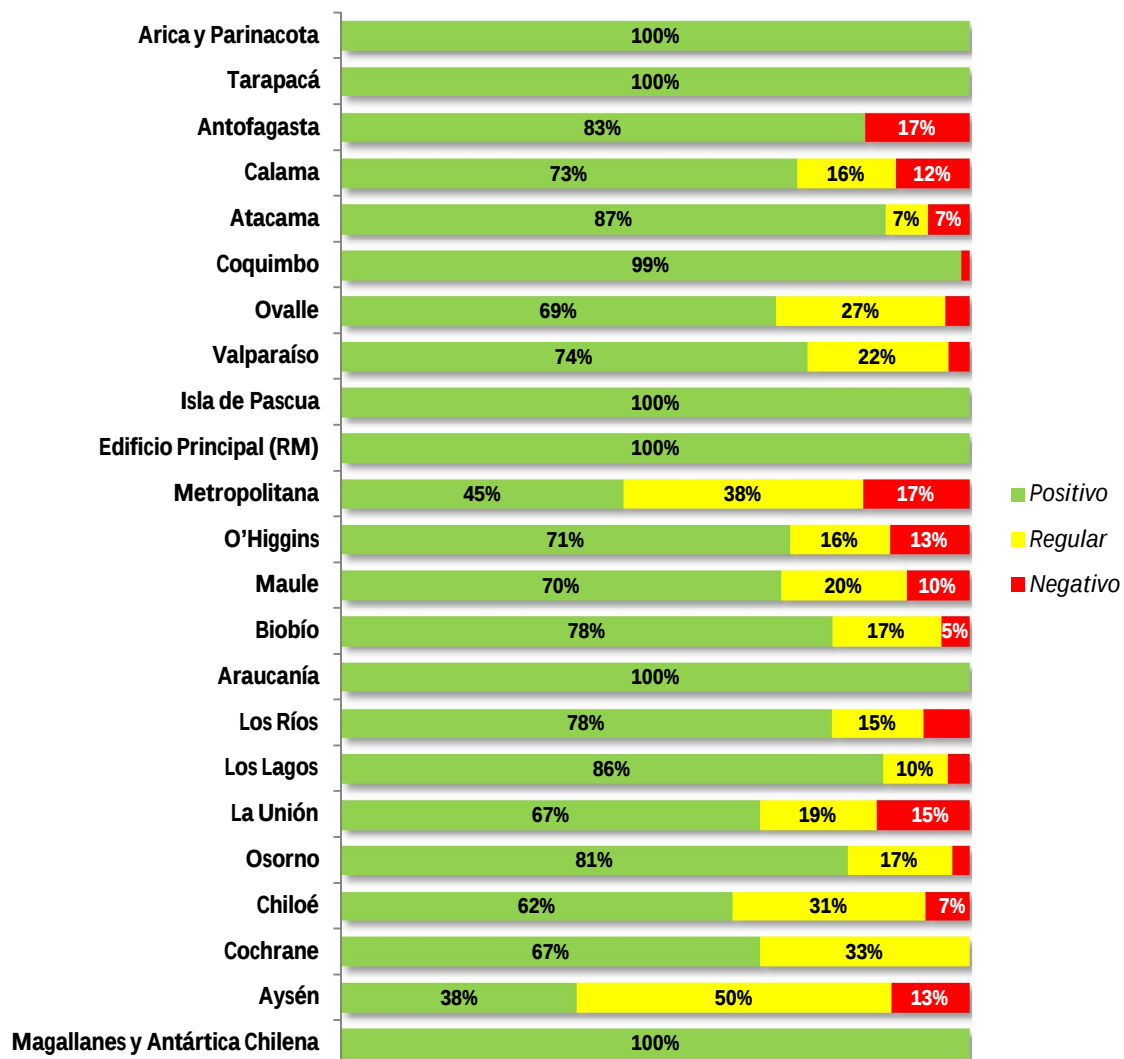


Desagregando los resultados es posible identificar que existen 7 oficinas que presentan casi el 100% de evaluaciones positivas, en la calificación general. Aquellas que reflejan los niveles más altos de ponderación negativa no superan el 17%, dentro de las que se encuentran las oficinas de Antofagasta, Metropolitana y de La Unión. En tanto, las oficinas que presentan menores índices de calificaciones positivas aparecen como la de Región Metropolitana (45%) y de Aysén (38%), con índices de satisfacción neta de 28% y 25%, respectivamente.

La codificación analítica “Positivo-Regular-Negativo”, representará, en éste y los siguientes gráficos, las notas y/o escalas de evaluación que se expresan a continuación:

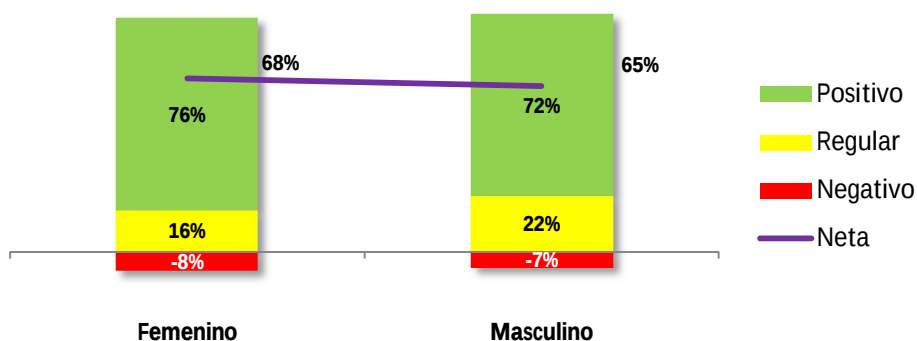
	Escala de evaluación 1 - 7	Escala de evaluación 0 - 100
Negativo	1 - 2 - 3 - 4	0% - 59%
Regular	5	60% - 79%
Positivo	6 - 7	80% - 100%
Neta	Diferencia entre el índice positivo y el índice negativo.	Diferencia entre el índice positivo y el índice negativo.

De forma general y considerando todos los aspectos anteriores, califique su nivel de satisfacción con el Servicio de Información y Atención Ciudadana del Ministerio de Bienes Nacionales
Distribución por Oficina de Atención
Muestra total n=980



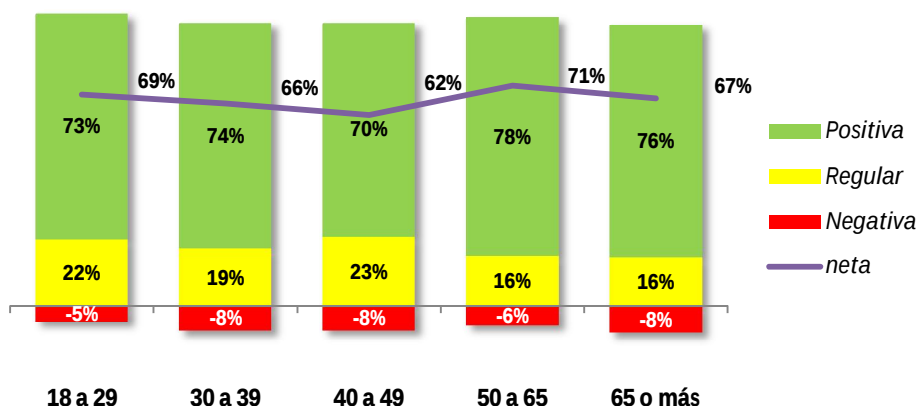
Respecto de las diferencias de calificación existentes entre los distintos sexos, se expresa una leve diferencia entre hombres y mujeres, las últimas que presentan el mayor volumen de ponderaciones positivas y de satisfacción neta.

**De forma general y considerando todos los aspectos anteriores,
califique su nivel de satisfacción con el Servicio de Información y
Atención Ciudadana del Ministerio de Bienes Nacionales**
Distribución por Sexo
Muestra total n=980



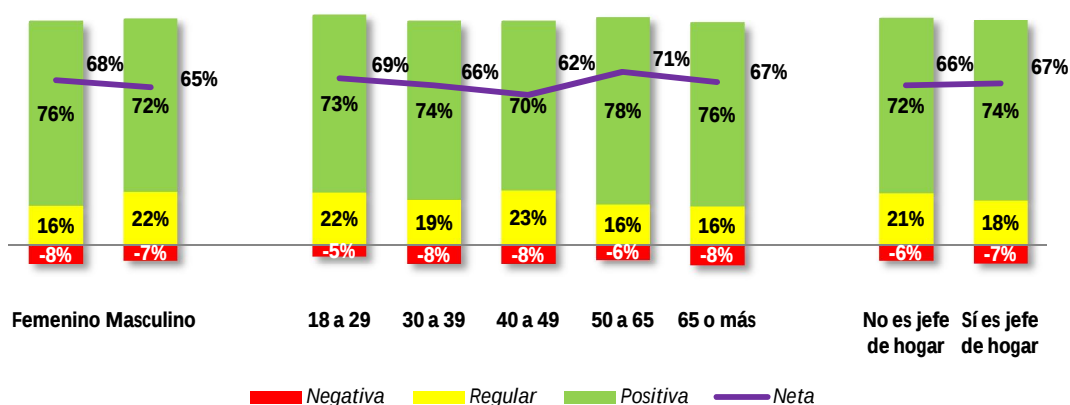
De manera similar ocurre al desagregar este índice de acuerdo a los tramos etarios, que al ser graficados no presentan variaciones particularmente nítidas. No obstante, se observa una diferencia de cerca de 10 puntos porcentuales entre el segmento de 40 a 49 años y el de 50 a 65 años, éste último con el mayor índice de calificaciones positivas y satisfacción neta.

**De forma general y considerando todos los aspectos anteriores,
califique su nivel de satisfacción con el Servicio de Información y
Atención Ciudadana del Ministerio de Bienes Nacionales**
Distribución por Grupo Etario
Muestra total n=980



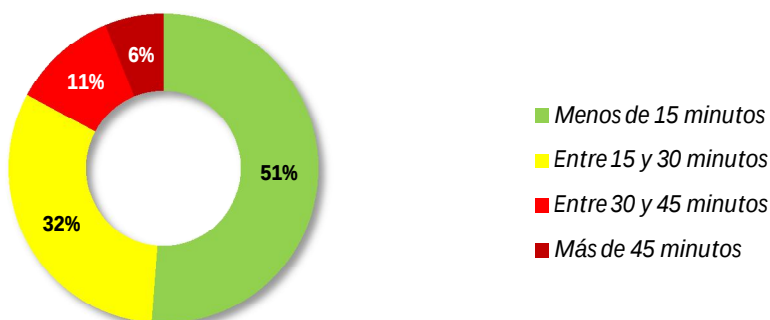
A continuación es posible apreciar cómo se desagrega los resultados referidos a evaluación general con las distintas segregaciones anteriores. Se adiciona las diferencias existentes entre las personas que indicaron ser jefe o jefa de hogar, sin embargo, la diferencia entre tales categorías continúa siendo más bien mínima.

De forma general y considerando todos los aspectos anteriores, califique su nivel de satisfacción con el Servicio de Información y Atención Ciudadana del Ministerio de Bienes Nacionales
Distribución por Sexo, grupo etario y jefatura de hogar
Muestra total



En términos del tiempo de espera expresado por las y los usuarios, el 82% afirma haber esperado menos de 30 minutos para ser atendido, mientras que el 17% señala un tiempo mayor al señalado.

Aproximadamente, ¿cuánto tiempo esperó antes de ser atendido o atendida por el personal del Ministerio de Bienes Nacionales?
Muestra total n=980

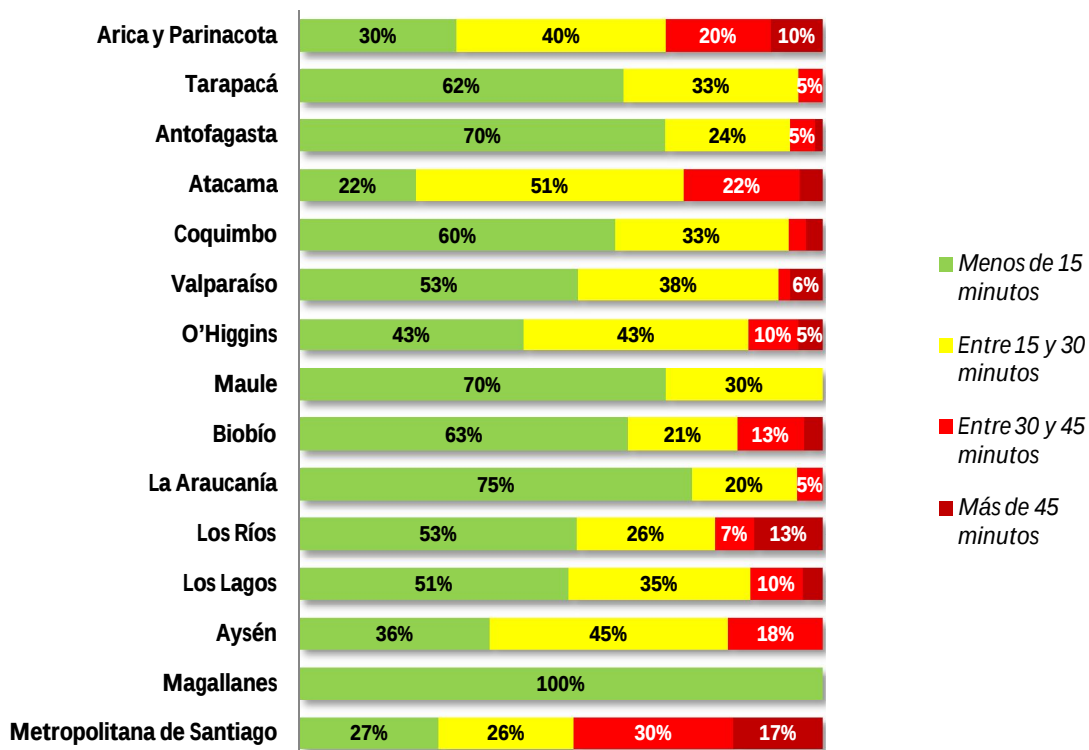


El desglose por región señala que las regiones que presentan los mayores tiempos de espera se presentan como la Región Metropolitana y la Región de Atacama, con 47% y 26% de respuestas que señalan haber esperado más de 30 minutos, respectivamente.

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

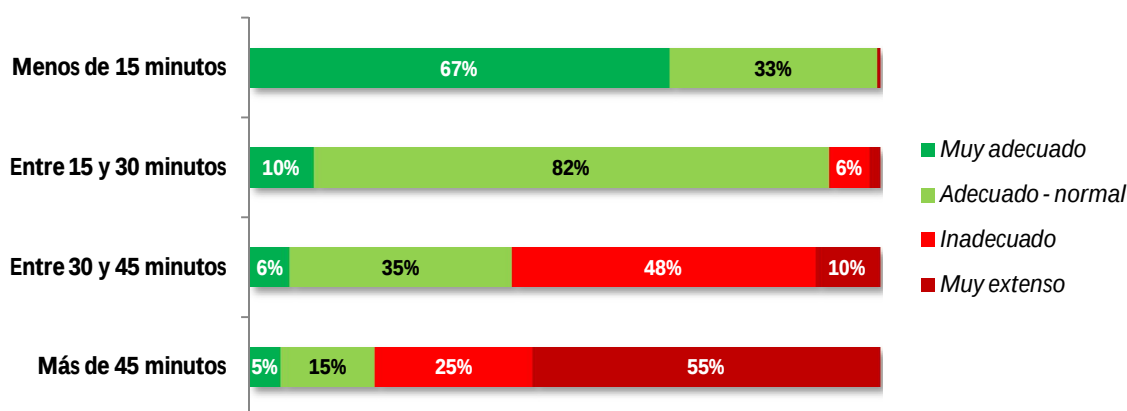
Distribución por Región

Muestra total n=980



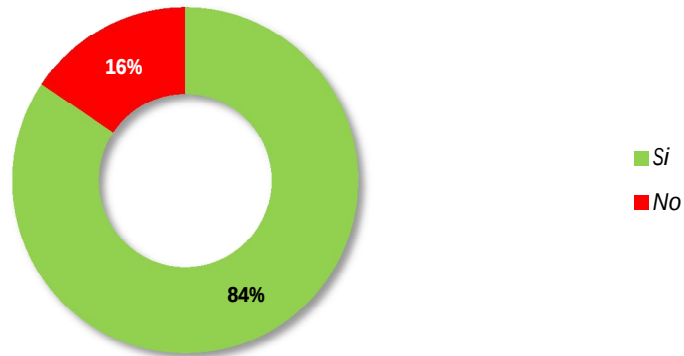
Al consultar sobre la evaluación del tiempo de espera, las respuestas indican que en el caso de aquellas estadías menores a 15 minutos, el 99% de las y los usuarios consultados señala que tal temporalidad es adecuada; mientras que sobre aquellas personas que indicaron haber esperado hasta 30 minutos, un 92% sostiene la misma consideración. Lo anterior expresa un marco de referencia para la temporalidad de la atención usuaria en las Oficinas de SIAC.

Evaluación del tiempo esperado antes de ser atendido o atendida por el personal del Ministerio de Bienes Nacionales
Muestra total n=980



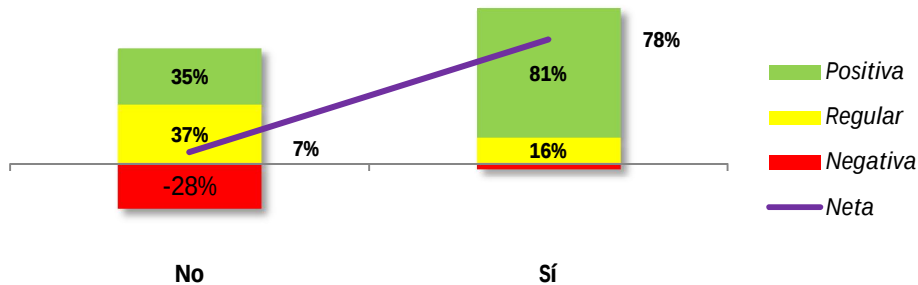
Al ser consultados y consultadas por la coherencia entre los plazos indicados para obtener respuesta al requerimiento y el efectivamente cumplido de parte del Ministerio de Bienes Nacionales, el 16% de las y los respondientes señala no haberse efectuado, según lo que fueron informados e informadas.

¿Obtuvo una respuesta en los plazos que se le señalaron al momento de iniciar la consulta o trámite?
Muestra total n=980



El mayor porcentaje de valoraciones negativas se encuentra principalmente en aquel grupo que indicó no haber recibido la respuesta en los plazos señalados al inicio de la tramitación.

Evaluación de satisfacción de acuerdo a entrega de respuesta en los plazos señalados al momento de iniciar la consulta o requerimiento
Muestra total n=980

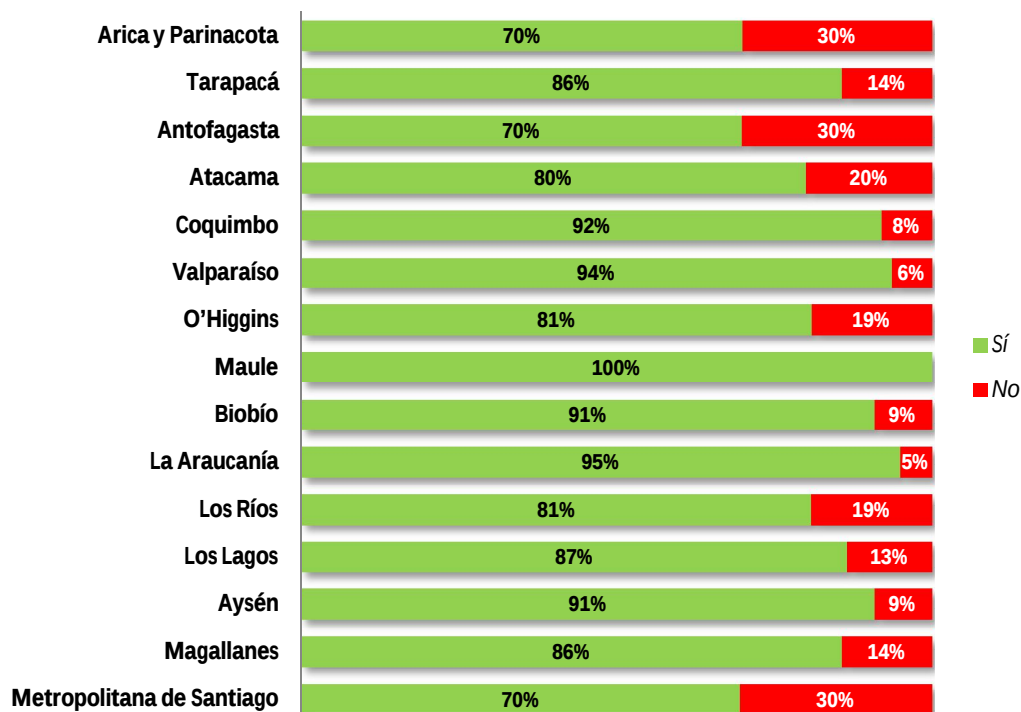


Las regiones en las que presentan los mayores niveles de incumplimiento de respuesta en los plazos indicados se presentan como la Región de Arica y Parinacota, Antofagasta y Metropolitana, todas con respuesta negativa del 30%

¿Obtuvo una respuesta en los plazos que se le señalaron al momento de iniciar la consulta o trámite?

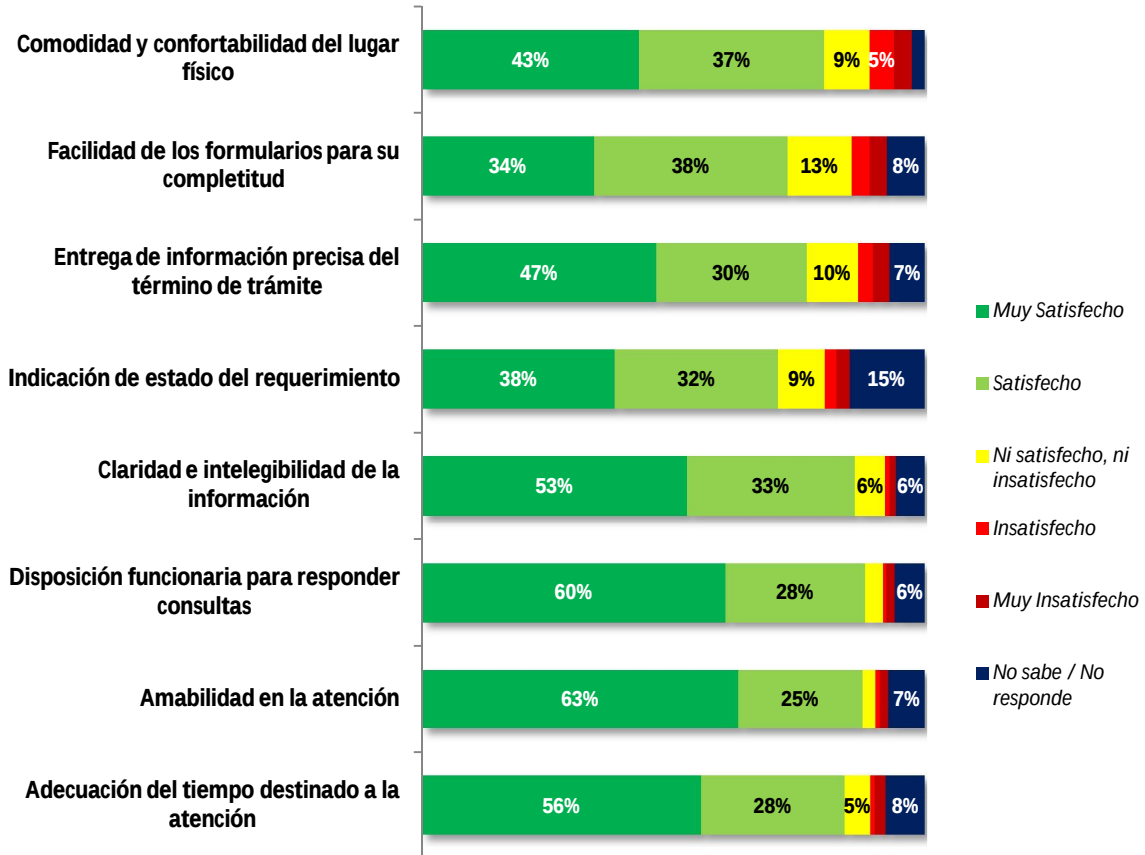
Distribución por Región

Muestra total n=980



Solicitando una evaluación de satisfacción sobre aspectos relativos al último trámite realizado en las oficinas del Servicio de Información y Atención Ciudadana del Ministerio de Bienes Nacionales, se desprende que los elementos mejor evaluados son relativos a la *atención funcionaria*, donde la *Amabilidad y Disposición* hacia la atención presentan los niveles más altos, secundados por la *adecuación del tiempo destinado a la atención y la claridad de la información entregada*. Por otro lado, los factores con menores niveles de satisfacción están referidos a la dificultad usuaria para el llenado de formularios y las indicaciones de los estados de sus requerimientos. El índice que se presenta con mayor predominancia de la respuesta “No sabe/ no responde” estaría referido particularmente al Estado del requerimiento, lo que sugiere una incomprensión en la respuesta entregada por tal aspecto.

Pensando en el último trámite realizado, cómo evaluaría usted:
Muestra total n=980

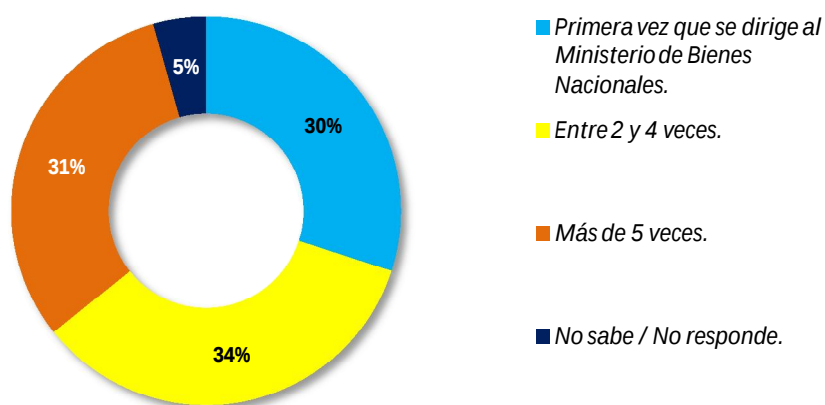


3.3. Antecedentes de la Atención

Al consultar a las y los encuestados sobre las veces en que se acercaron presencialmente al Servicio de Información y Atención Ciudadana del Ministerio de Bienes Nacionales, el 65% afirma haberlo hecho en más de una oportunidad.

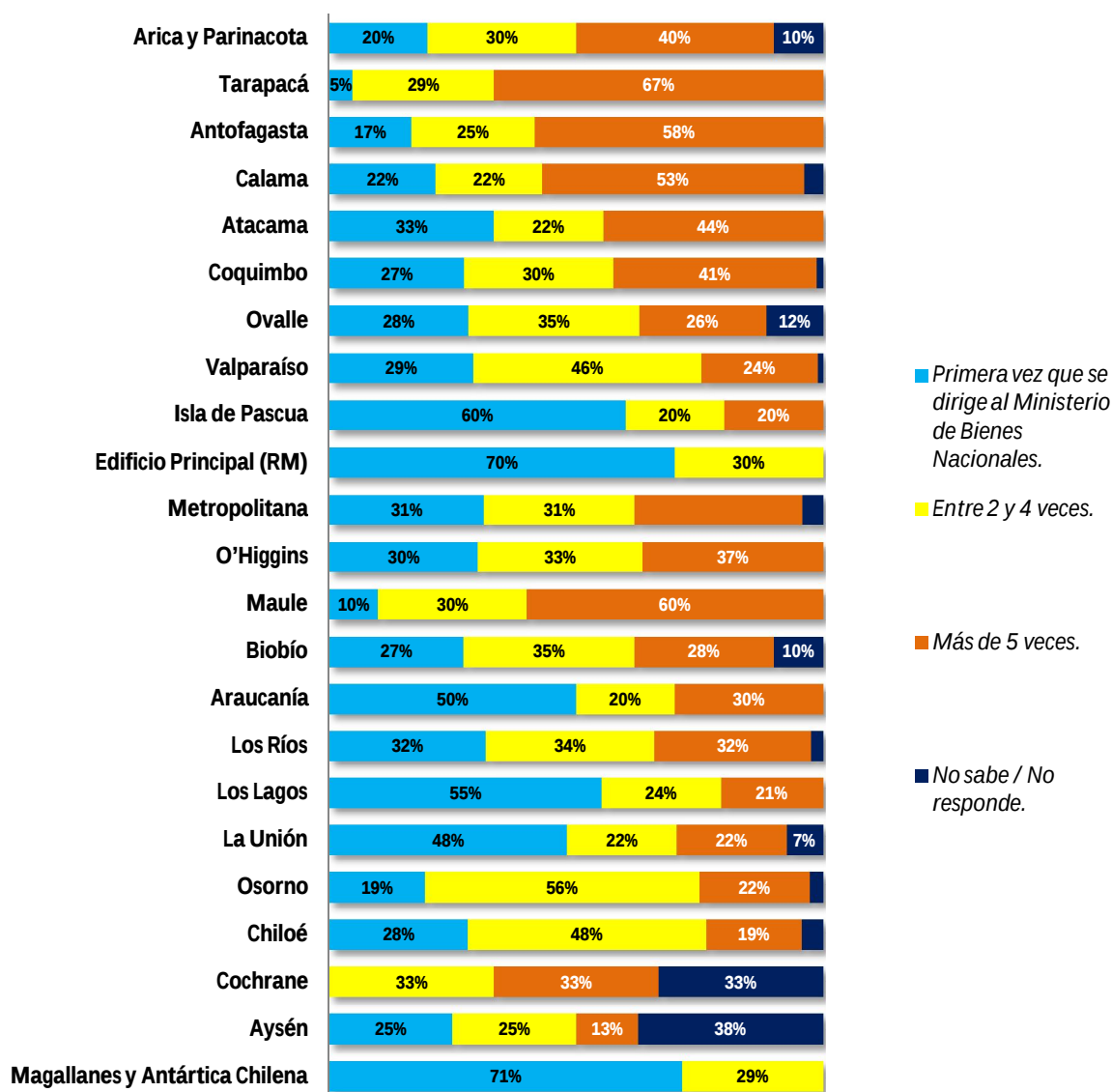
Durante los últimos 12 meses, ¿En cuántas oportunidades se dirigió al Ministerio de Bienes Nacionales para conocer acerca de su oferta programática, o bien para realizar consultas o sugerencias?

Muestra total n=980



A continuación es posible observar cómo se distribuye el índice presentando anteriormente a nivel de oficinas, en donde se aprecia que la concentración de personas que indicaron haberse presentado en más de cinco oportunidades aparece en las oficinas de Tarapacá, Antofagasta, y Maule, con índices mayores al 60% respecto de tales contestaciones.

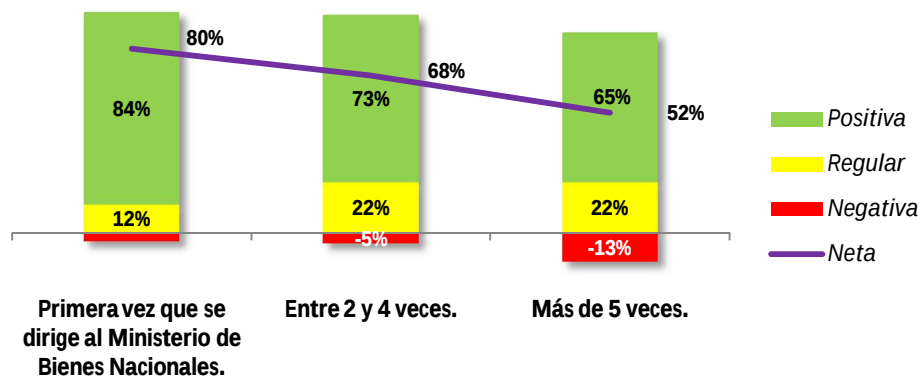
Durante los últimos 12 meses, ¿En cuántas oportunidades se dirigió al Ministerio de Bienes Nacionales para conocer acerca de su oferta programática, o bien para realizar consultas o sugerencias?
Distribución por Oficina de Atención
Muestra total n=980



Al cruzar el dato anterior con la calificación del nivel de satisfacción usuaria, es posible advertir que se produce una tendencia respectiva a que mientras aumenta el número de oportunidades de acercamiento al Ministerio de Bienes Nacionales, la calificación disminuye, pasando en la primera oportunidad de visita de un 80% de satisfacción neta, a un 52% del mismo índice cuando la persona se ha acercado al Ministerio más de 5 veces.

Calificación del nivel de satisfacción con el Servicio de Información y Atención Ciudadana, de acuerdo a oportunidades de acercamiento al Ministerio de Bienes Nacionales

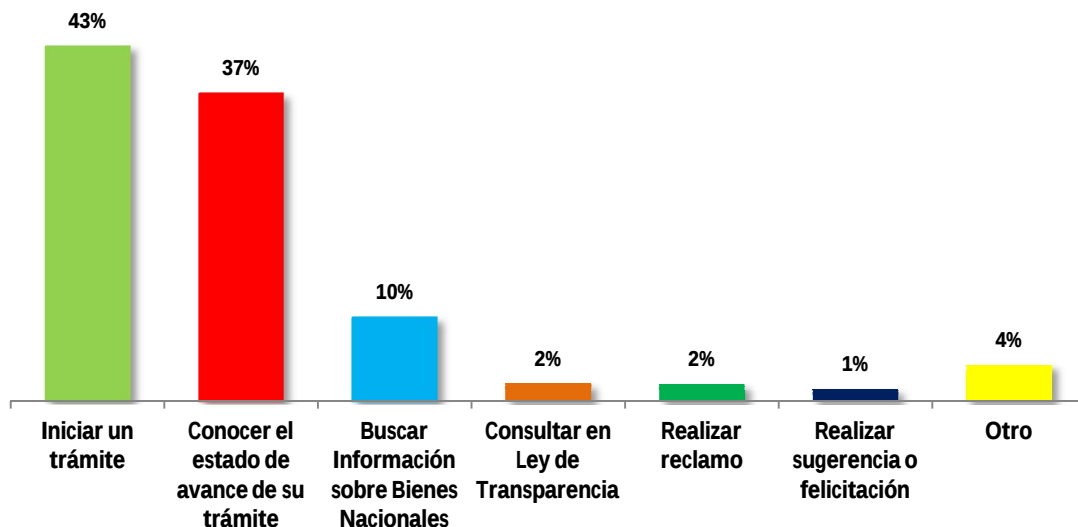
Muestra total n=980



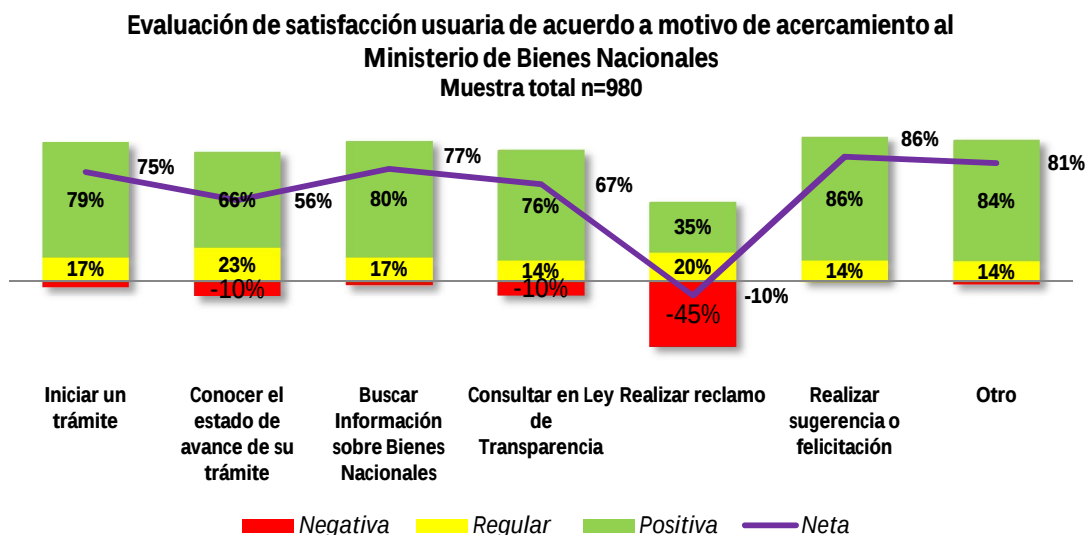
Respecto de las razones de acercamiento al Ministerio, se presentan como las dos primeras la iniciación de un trámite y el conocimiento del estado de uno ya en curso, que en conjunto comprenden el 80% de los motivos señalados.

¿Por qué motivo se acercó al Ministerio de Bienes Nacionales?

Muestra total n=980



La mayor parte de las evaluaciones negativas se concentran en el grupo que indica haberse acercado al Ministerio de Bienes Nacionales por motivo de necesitar información respecto del estado de su trámite. En términos de la significancias estadísticas, el grupo que presenta el mayor grupo de valoraciones positivas se indica como aquel acudió al Ministerio en busca de información sobre sus servicios.

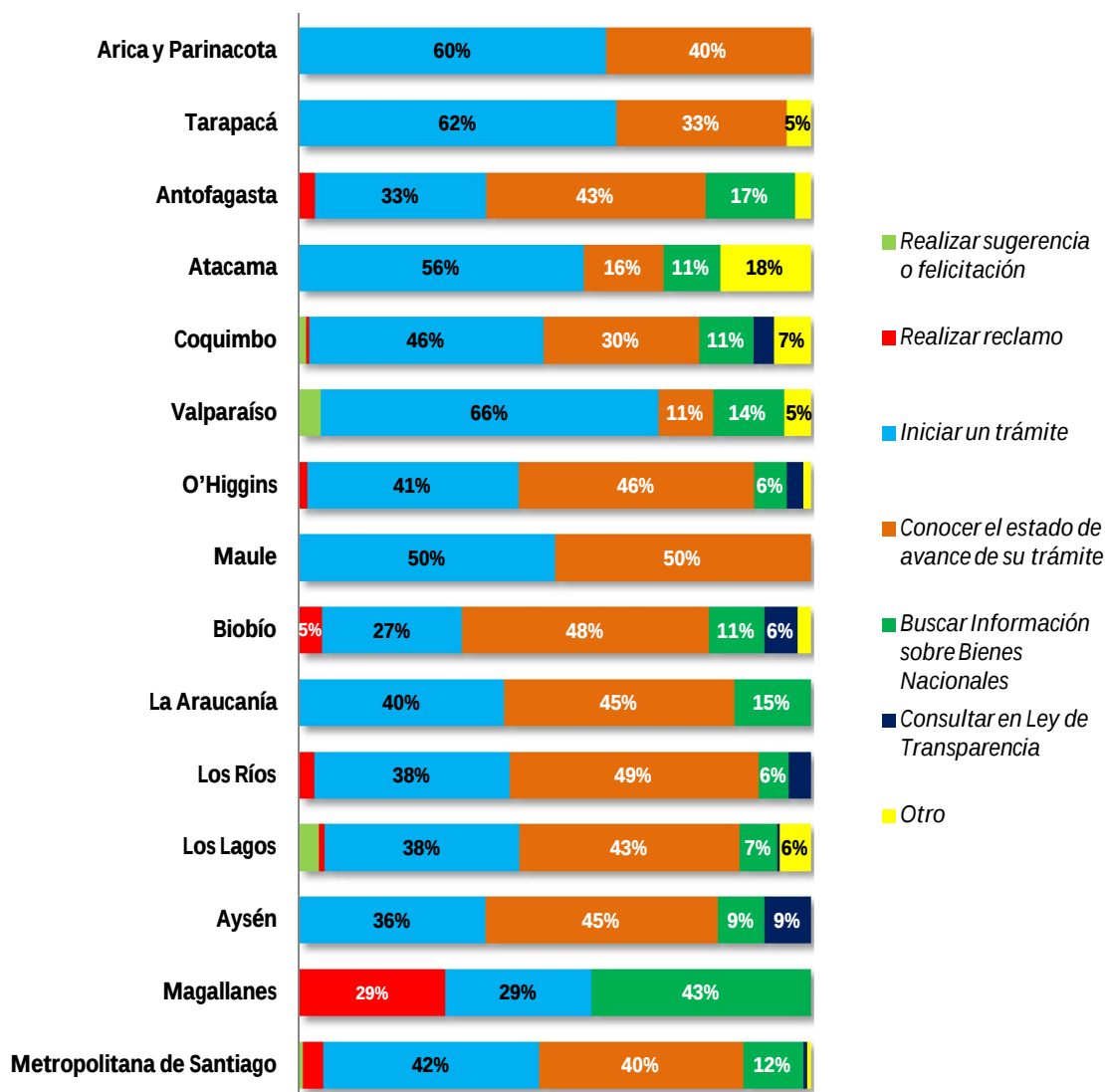


Los motivos señalados, al ser desagregados por región, mantienen valores similares al expresado de forma general, salvo excepciones como en el caso de la Región de Valparaíso donde las respuestas mayoritariamente apuntan a la iniciación de un trámite.

¿Por qué motivo se acercó al Ministerio de Bienes Nacionales?

Distribución por Región

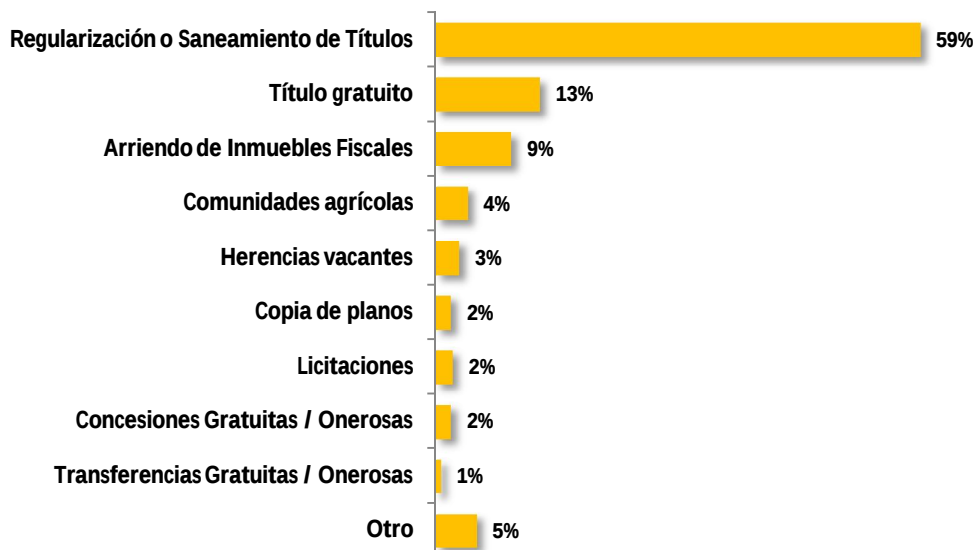
Muestra total n=980



A continuación se presentan la distribución de los servicios requeridos al Ministerio, en el cual se ubica en primer lugar los trámites referidos a la Regularización o saneamiento de títulos con casi el 60% de las atenciones, seguido de los requerimientos por Título gratuito.

¿Por cuál servicio del Ministerio de Bienes Nacionales consultó o inició un trámite?

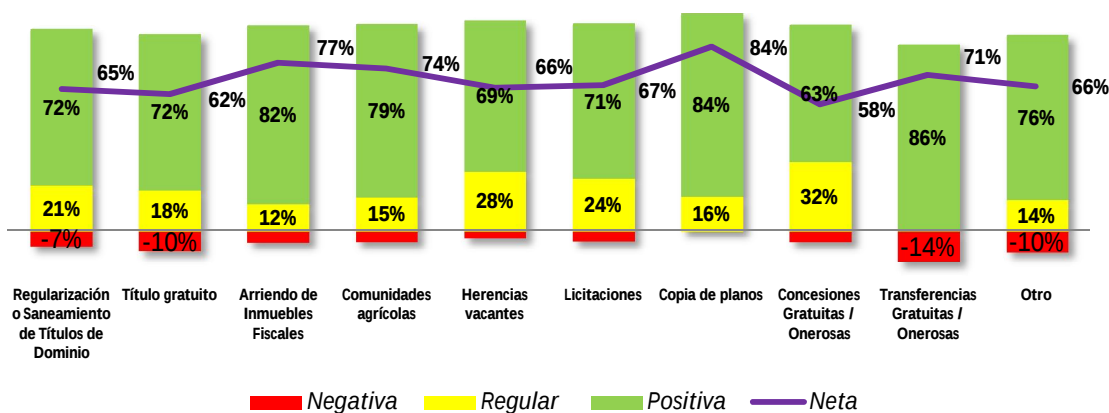
Muestra total n=980



No se presenta una tendencia definida respecto de la evaluación usuaria referida al servicio específico por el cual se acudió al Ministerio, no obstante, de los grupos con mayor índice de respuestas, el que aparece con el número de calificaciones positivas más alto se refiere al servicio de Arriendo de inmuebles fiscales.

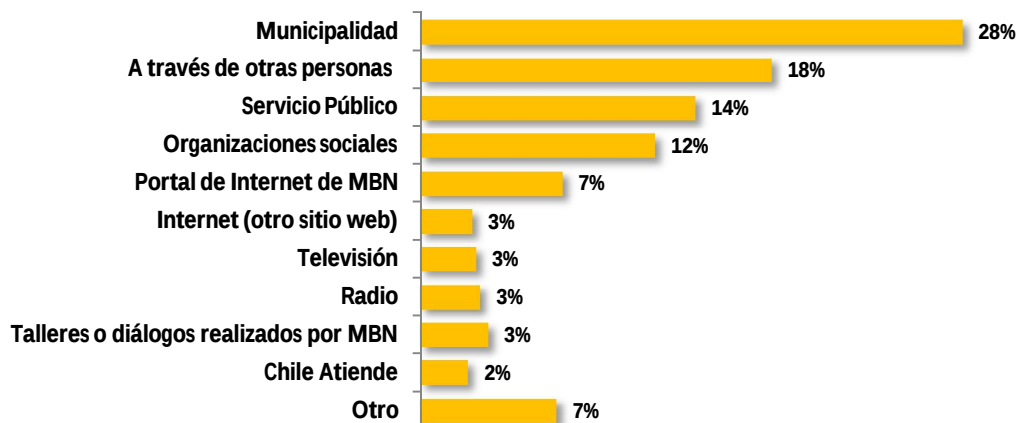
Evaluación de satisfacción usuaria de acuerdo a servicio del Ministerio de Bienes Nacionales que consultó o inició trámite

Muestra total n=980



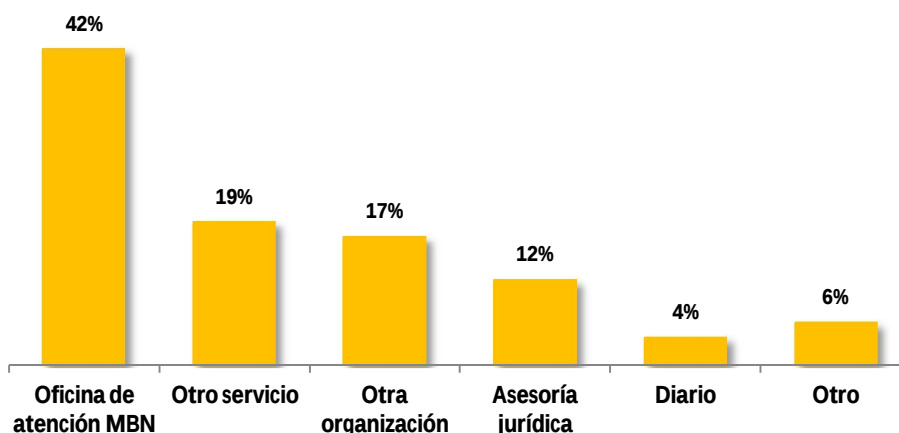
Respecto de las fuentes de información sobre los servicios entregados por el Ministerio de Bienes nacionales, un 28% sostiene haberse informado a través de la Municipalidad. Posteriormente, un 18% afirma haberlo hecho por la información entregada por cercanos.

¿En dónde se enteró de los servicios que podía encontrar en el Ministerio de Bienes Nacionales?
Muestra total n=980



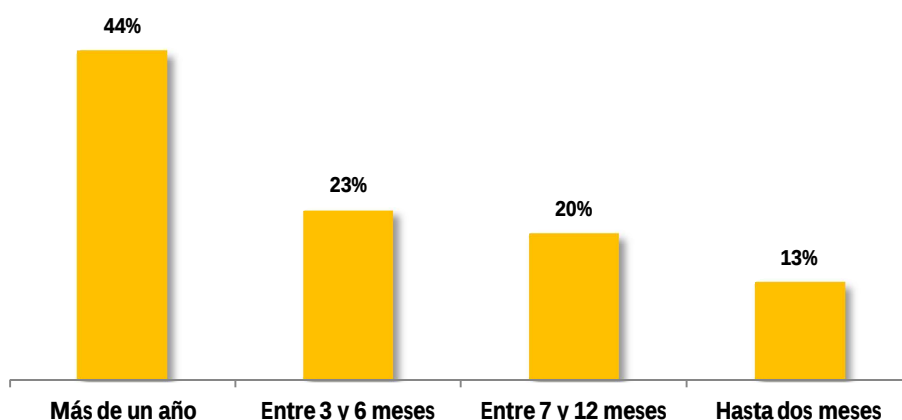
Al consultar sobre los “otros” medios por los cuales las y los usuarios se enteraron de los servicios entregados por el Ministerio, un 42% de tal muestra indica haberlo hecho directamente en las oficinas de SIAC, seguido de un 19% que sostiene haberse informado en otro servicio estatal.

¿En dónde se enteró de los servicios que podía encontrar en el Ministerio de Bienes Nacionales? Respuesta: Otro
Muestra total n=52



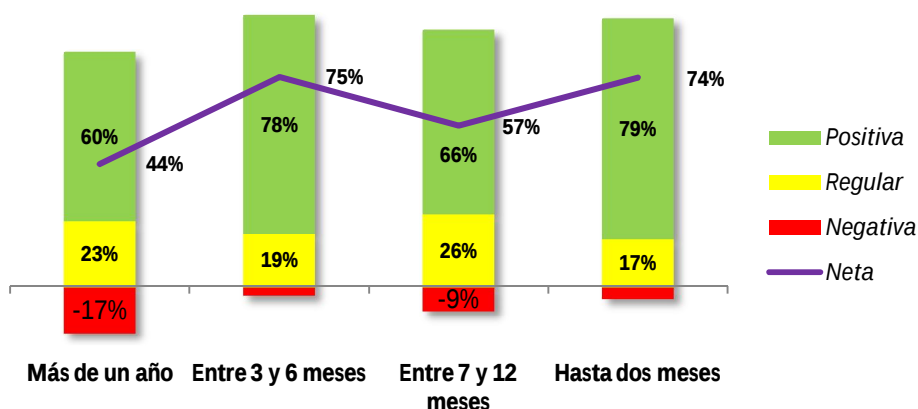
Respecto del tiempo en que ha tomado el requerimiento o trámite en el Servicio, el 44% indica que éste ha sido mayor a un año, mientras que el 43% afirma que hasta la consulta lleva entre 3 meses y un año.

**Si su requerimiento o expediente se encuentra en trámite,
indíquenos por favor hace cuánto tiempo (en meses)**
Muestra total n=980



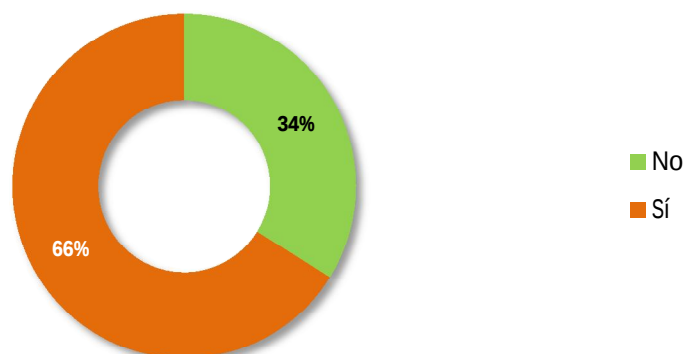
El siguiente gráfico explicita la relación existente entre la satisfacción usuaria y el tiempo en que lleva de trámite el requerimiento presentado. En tanto el índice de satisfacción usuaria más baja se encuentra en el grupo que señala llevar más de un año en tramitación, mientras que el más alto aparece como el que no alcanza los dos meses en proceso.

**Evaluación de satisfacción usuaria de acuerdo a tiempo en que el
expediente se encuentra en trámite**
Muestra total n=533



El 66% de las y los encuestados afirma haberse acercado en más de una oportunidad al Ministerio de Bienes Nacionales por el mismo requerimiento.

¿Se ha acercado al Ministerio de Bienes Nacionales en más de una ocasión, por el mismo trámite?
Muestra total n=980

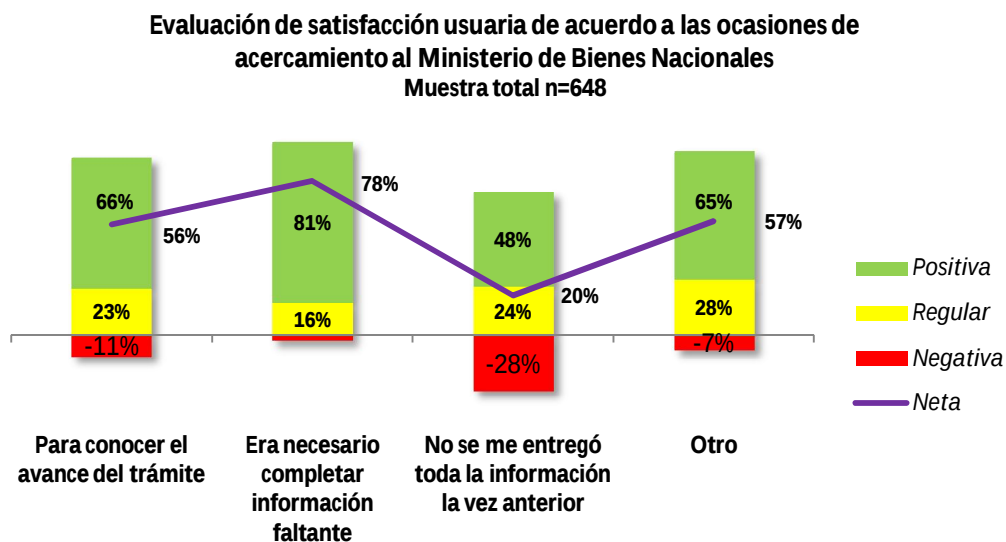


Siendo consultados y consultadas por el motivo de haberse acercado en más de una oportunidad por el mismo trámite, un 62% de las respuestas están referidas a la necesidad de conocer el estado en que se encuentra, mientras que 26% afirma haberlo hecho debido a la necesidad de entregar mayor información por su requerimiento.

Si se ha acercado en más de una ocasión al Ministerio de Bienes Nacionales, indique el por qué.
Muestra total n=648



Respecto de los motivos de acercamiento por segunda vez, el que se indica con las menores calificaciones dice relación con una falta de información en una oportunidad anterior.



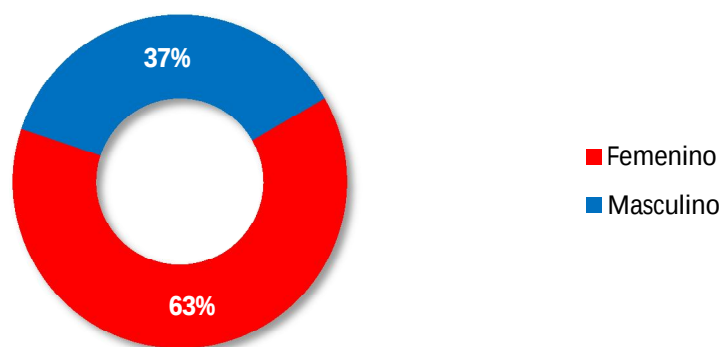
Para conocer los resultados de los principales indicadores de satisfacción del espacio presencial desagregados por oficina de atención, dirigirse al Anexo N°2.

4. Canal Telefónico

4.1. Caracterización de usuarios

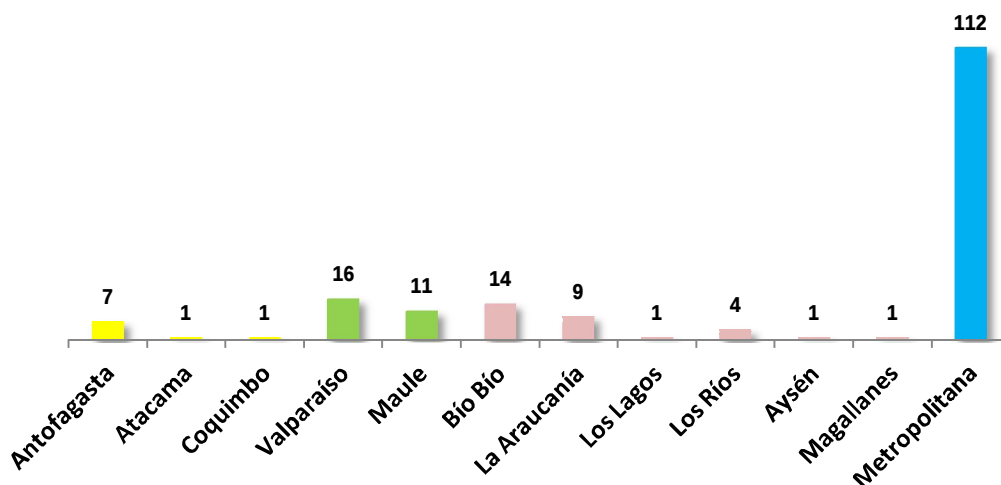
El 63% de la muestra encuestada corresponde a personas de sexo femenino (112 consultas), mientras que el 37% corresponde a personas de sexo masculino (66 consultas).

Porcentaje de participación según sexo de las y los encuestados
Muestra total n=178



El 62% de las encuestas realizadas indicó haber dirigido su consulta a la Región Metropolitana; el 17% señaló haber dirigido su consulta a la zona Sur; 15% a la zona centro; y finalmente un 5% sostuvo haber direccionado su consulta hacia alguna región de la zona norte.

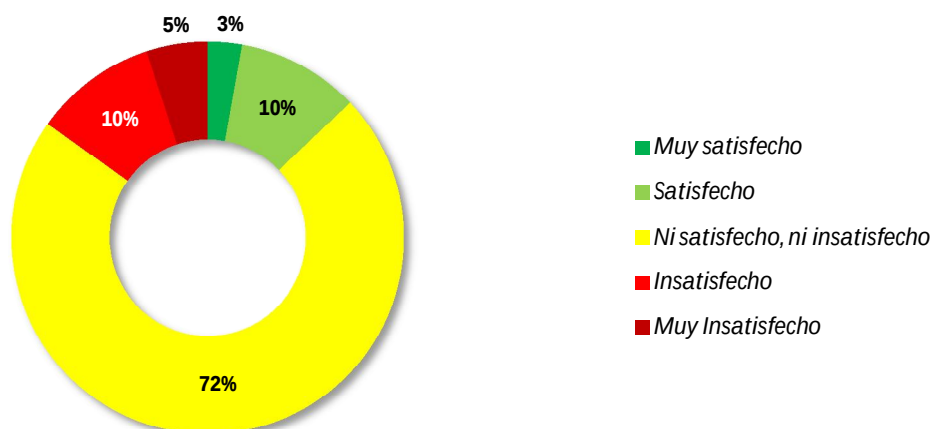
Región a la cual se dirigió la consulta
Muestra total n=178



4.2. Evaluación General del Servicio

Al consultar sobre la ponderación global del servicio telefónico, el 13% de las y los encuestados se declara satisfecho, el 15% de la muestra dice estar en algún grado insatisfecho, y el mayor conjunto, 72% que corresponde a 128 casos, sostiene no alcanzar un grado pleno de satisfacción con el servicio. Este resultado expresa una relación más significativa con el aspecto de “respuesta” más que “atención”, el cual no consideró valoraciones negativas sustanciales. Las acciones que se generen entonces para controlar y transformar esta situación requieren de un examen en los procesos de respuesta, la llegada efectiva a las y los usuarios de la atención, el seguimiento de las respuestas entregadas a los y las usuarias, así como el establecimiento de un protocolo de información especialmente sobre los plazos definidos institucionalmente para determinados requerimiento o consultas.

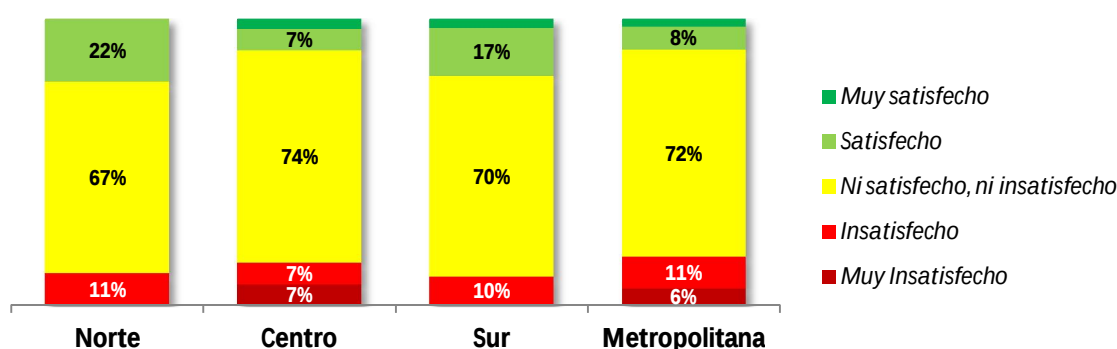
¿Qué calificación le colocaría a su nivel de satisfacción con la atención y respuesta de la atención telefónica de la Oficina de Informaciones del Ministerio de Bienes Nacionales?
Muestra total n=178



Al examinar este resultado, desglosado por zonas geográficas a las cuales se dirigieron las consultas, se observa que el grupo de personas que presentaron requerimientos o consultas hacia la zona sur realiza la más alta ponderación del servicio, en tanto el 20% expresa algún grado de satisfacción. Por otro lado, las solicitudes referidas a la Región Metropolitana concentran el mayor número de evaluaciones negativas, exhibiendo un 17% de usuarios y/o usuarias insatisfechas.

¿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?

Distribución por zona geográfica
Muestra total n=178



Al codificar la pregunta abierta referida a propuestas de acciones de mejora, se establecieron cuatro aspectos que reúnen las principales sugerencias expresadas por las y los usuarios. El primer punto está referido a las características e información que entrega la página de internet del Ministerio de Bienes Nacionales; el siguiente comprende la posibilidad de mantener actualizado los sistemas de seguimiento de las tramitaciones y consultas, y la posibilidad de que las y los usuarios accedan a tal información; posteriormente se agrupan aquellas posturas que señalan la necesidad de mejorar el sistema de comunicación vía correo electrónico, ya sea por cumplimiento de plazos de respuesta, e incluso se advierten expresiones de la necesidad de dar respuesta efectiva a los requerimientos presentados por esa vía. Finalmente, el aspecto con mayores menciones dice relación con dinamizar los plazos en que son tratados los distintos trámites y procesos, en términos de disminuir la temporalidad de las gestiones.

¿Cuáles son las acciones principales que debiese realizar para mejorar el servicio?

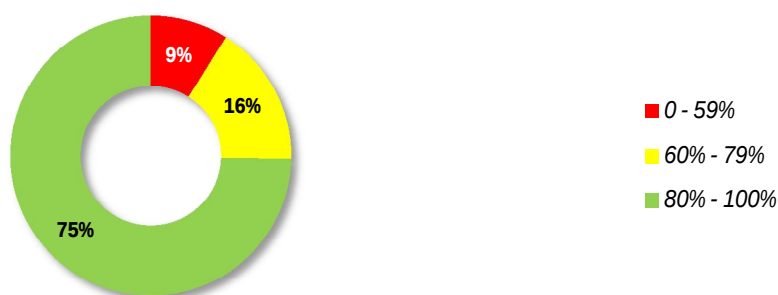
Muestra total n=26



4.3. Evaluación de Atención Telefónica

El siguiente gráfico expresa los índices de aprobación en una escala de 0 a 100, donde se establece como límite de aceptabilidad las evaluaciones mayores al 60%, menores a ésta se consideran negativas. En este sentido, el 91% de los consultados evalúa de forma al menos “suficiente” la atención recibida por el Servicio de Atención Telefónica, donde un 75% de la muestra consultada evalúa este aspecto con un nivel de aprobación igual o mayor al 80%.

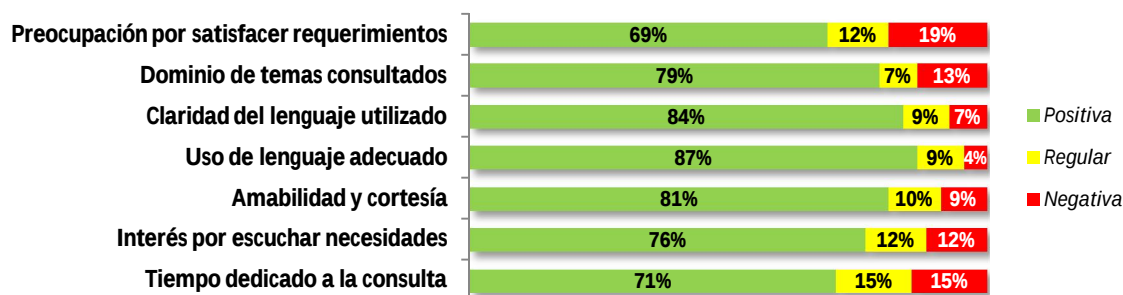
Distribución Evaluación de Atención
Porcentajes de aprobación
Muestra total n=178



Al observar los índices particulares que componen la evaluación de atención, es posible identificar claramente “la utilización de lenguaje adecuado” como el aspecto con mejor evaluación, el cual expone sólo un 4% de calificaciones negativas; seguido por el atributo de “claridad del lenguaje” (84% de aprobación) y la “amabilidad y cortesía”, con un 81% de calificaciones mayores a nota 6.0. Lo anterior, expresa una percepción de buena aptitud de parte del personal que entrega el servicio. En términos de los elementos con menor evaluación, aquel que presenta el grado más alto de desaprobación se comprende como la “preocupación por satisfacer requerimientos” (19% de desaprobación), el cual posiblemente se vea relacionado a la percepción de tiempo que se dedica a las consultas (15% de desaprobación).

Evaluando la atención que recibió por parte del funcionario o funcionaria que le atendió, califique cada uno de los siguientes aspectos de atención.

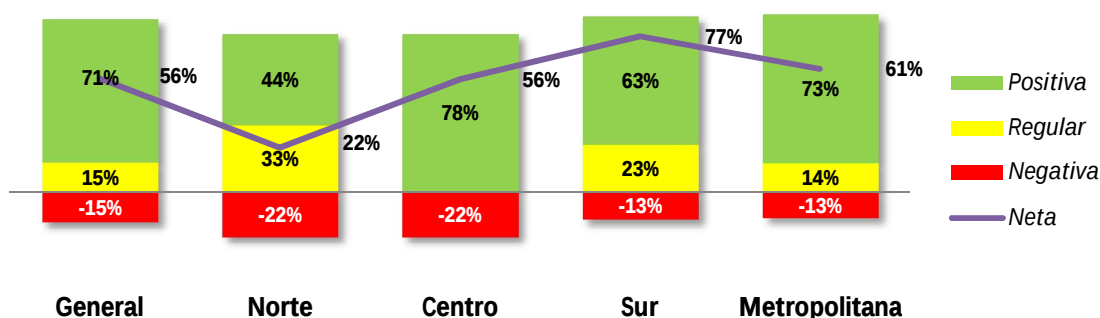
Muestra total n=178



Observando los índices desagregados por zona geográfica, es posible verificar que las mejores evaluaciones respectivas al “*tiempo dedicado en la consulta*” se concentran en las y los usuarios que dirigen sus consultas y solicitudes a regiones del centro del país, en donde el nivel de calificaciones positivas alcanza el 78%. En contraste, las consultas y solicitudes dirigidas hacia la zona Norte se expresan con los menores niveles de aprobación, alcanzando un 55% de evaluación menor al nivel “regular”, y un 22% de calificaciones negativas.

Evaluando la atención que recibió por parte del funcionario o funcionaria que le atendió, califique: Tiempo que le dedicó a su consulta.

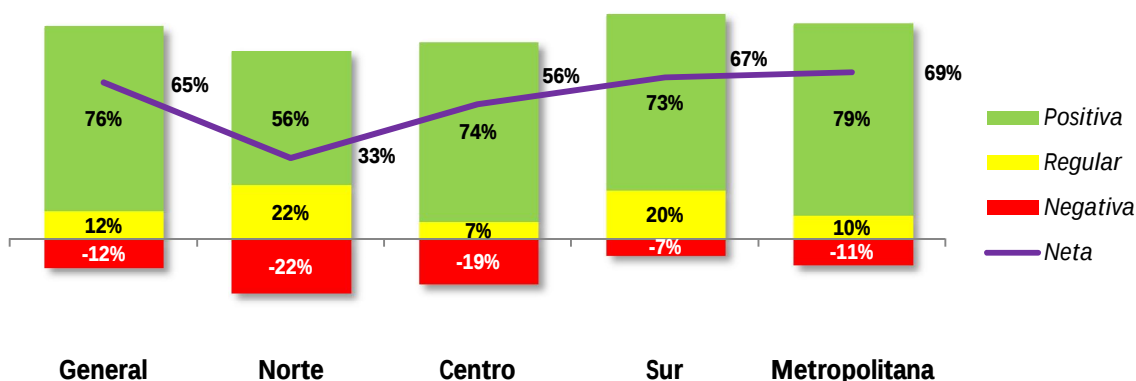
Distribución por zona geográfica
Muestra total n= 178



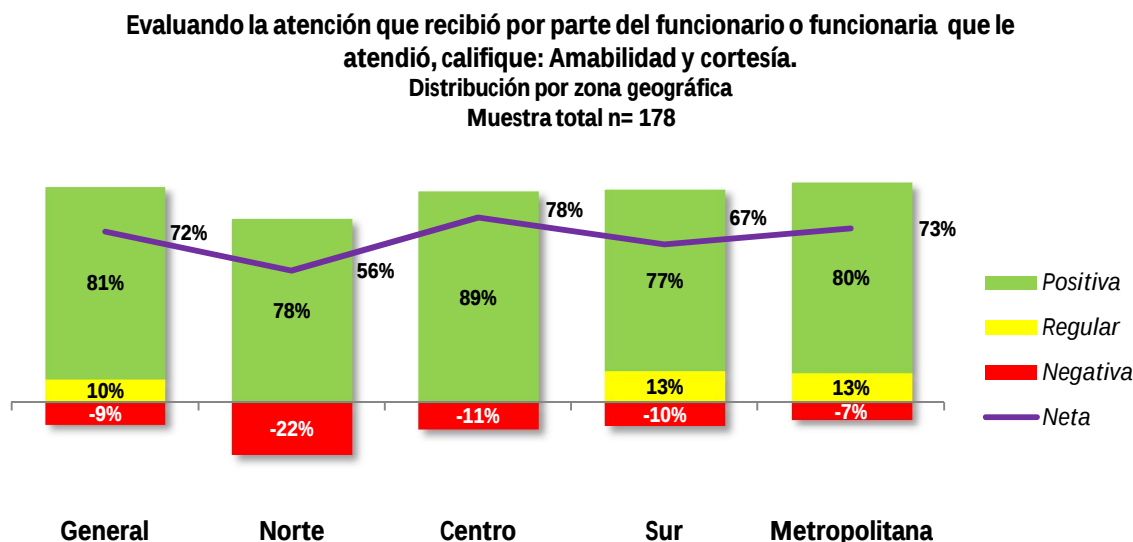
En cuanto al ítem “*Interés por escuchar necesidades*” no se observan cambios en los valores de desaprobación en las consultas dirigidas hacia las regiones de la zona norte, observándose en este aspecto niveles de satisfacción predominantemente positivos en la zona Sur y Región Metropolitana, con satisfacciones netas de 67% y 59%, respectivamente.

Evaluando la atención que recibió por parte del funcionario o funcionaria que le atendió, califique: Interés por escuchar sus necesidades.

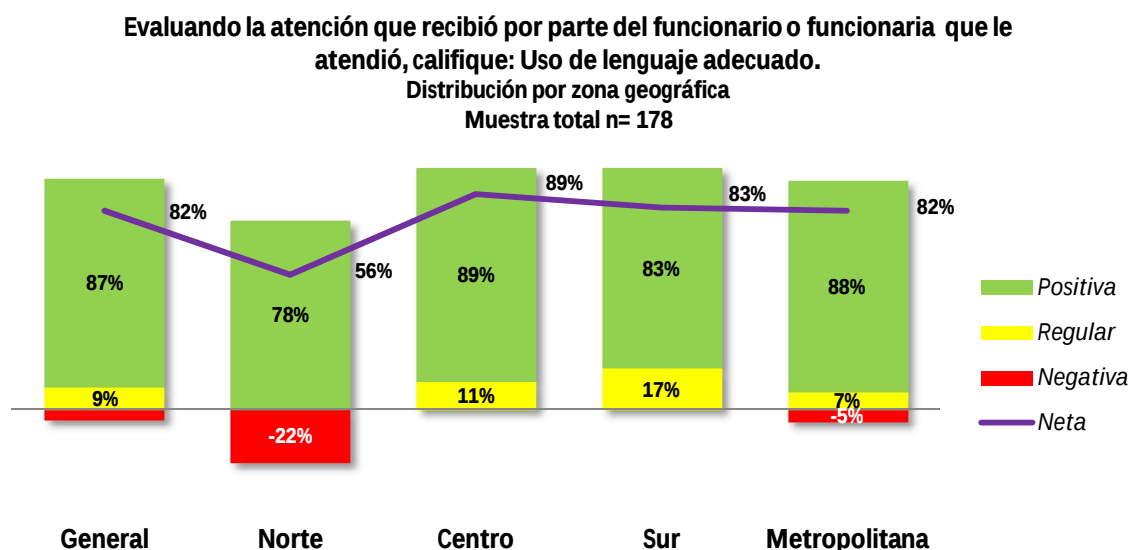
Distribución por zona geográfica
Muestra total n= 178



Como se observa en el siguiente gráfico, los niveles de aprobación relativos a la “amabilidad y cortesía” en la atención telefónica mantienen cierta uniformidad en las consultas dirigidas a la Región Metropolitana, zonas Sur y Centro, destacándose en esta última un índice de evaluación positiva de un 89% y satisfacción neta de 78%. Se mantiene la constante en las comunicaciones relativas a la zona norte con el menor indicador de aprobación, el cual se expresa en una satisfacción neta de 56%.



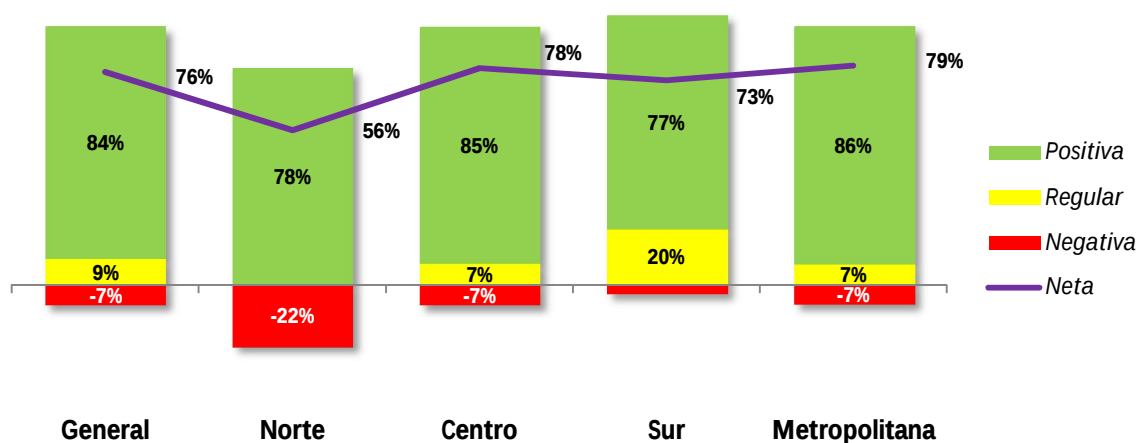
Respecto del “uso de lenguaje adecuado”, la comunicación conducente a la zona Centro presenta la mejor evaluación, con una 89% de calificaciones positivas y satisfacción neta, seguido por las consultas direccionadas a la zona sur que presentan tanto en evaluación como satisfacción neta un 83%.



El gráfico a continuación representa la evaluación usuaria correspondiente al ítem “claridad del lenguaje utilizado”, el que se comprende homogéneo en cuanto a las tendencias observadas en las representaciones anteriores; menor nivel de aprobación en las consultas derivadas a la zona norte (22% de calificaciones negativas), y en las zonas Centro, Sur y región Metropolitana, expresando un índice de satisfacción neta promedio de 77%.

Evaluando la atención que recibió por parte del funcionario o funcionaria que le atendió, califique: Claridad del lenguaje utilizado.

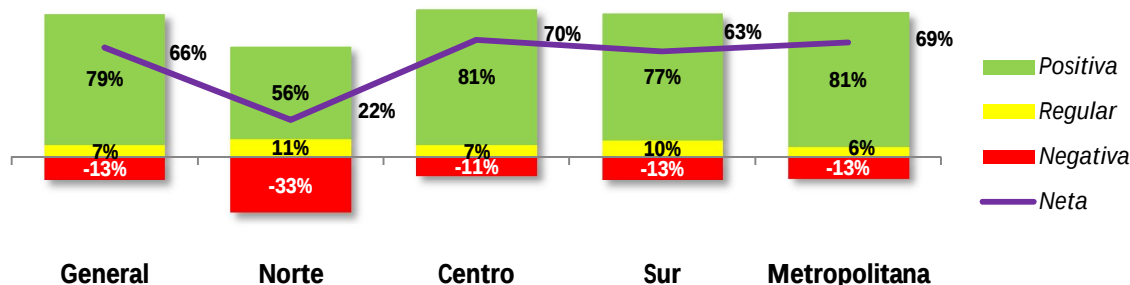
Distribución por zona geográfica
Muestra total n= 178



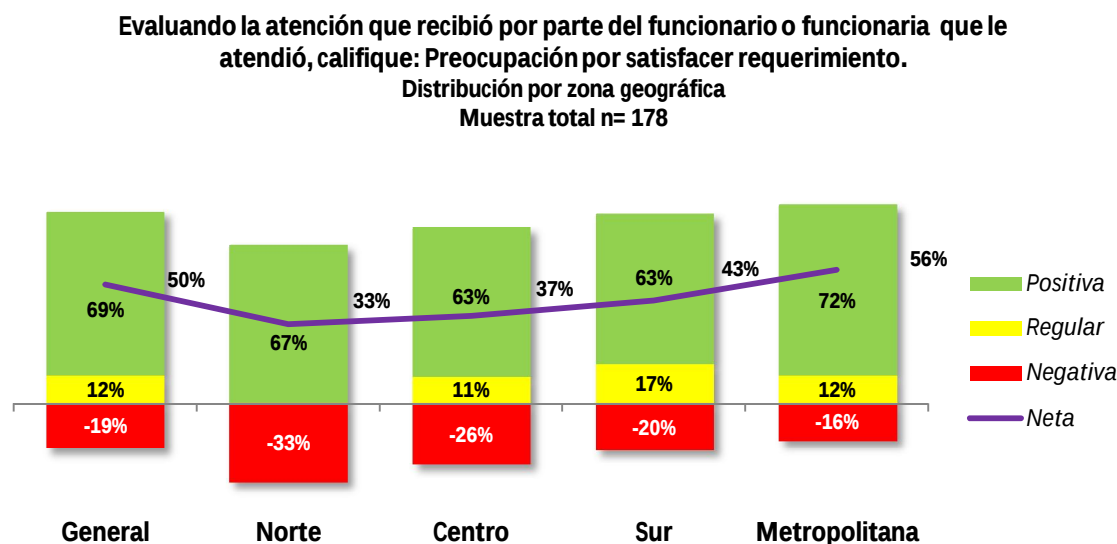
En el aspecto señalado como “dominio de temas consultados” se observa el menor índice de aprobación respecto de las consultas dirigidas hacia las regiones del norte, con un 33% de calificaciones negativas y un 22% de satisfacción neta. Los valores relativos a la comunicación direccionada hacia las demás zonas se expresan similares y no presentan diferencias significativas con el promedio general.

Evaluando la atención que recibió por parte del funcionario o funcionaria que le atendió, califique: Dominio de temas consultados.

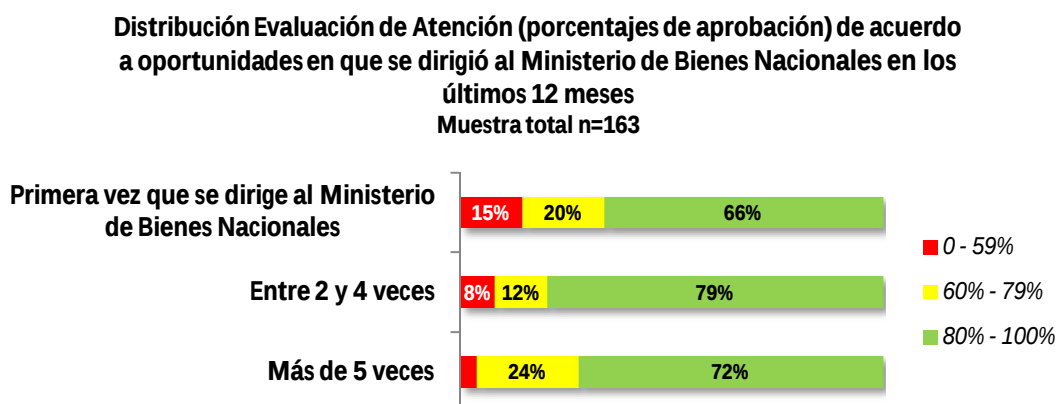
Distribución por zona geográfica
Muestra total n= 178



Finalmente, en el índice relativo a “preocupación por satisfacer necesidades”, las y los encuestados que realizaron consultas o requerimientos dirigidos a la zona Centro y Norte se presentan como el sector muestral con mayor nivel de desaprobación, exponiendo las menores satisfacciones netas, con 37% y 33% respectivamente.



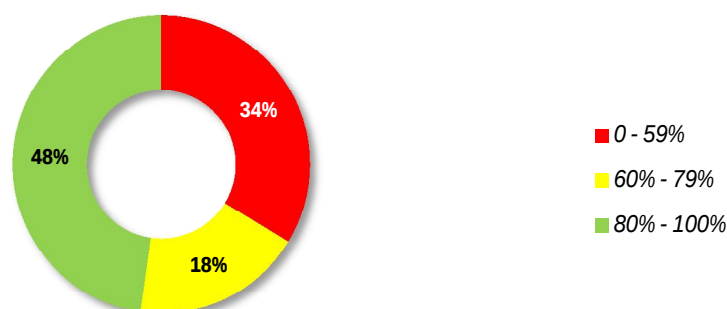
En el siguiente gráfico se representa la sumatoria de los aspectos de atención identificados anteriormente en una escala de 0 a 100, expresando sus niveles de acuerdo al número de oportunidades en que la o el encuestado se dirigió al Ministerio de Bienes Nacionales. Como se observa en la gráfica, los niveles menores de aprobación se encuentran en el grupo que sólo ha acudido al servicio una vez, con un 15% de evaluaciones negativas y un 51% de satisfacción neta. Lo anterior, podría relacionarse al desconocimiento con los procesos y temporalidad de los requerimientos presentados; esto además se sostiene por la relación inversamente proporcional expresada entre el número de oportunidades de acercamiento al Ministerio y el porcentaje de evaluaciones negativas.



4.4. Evaluación de Respuesta Otorgada

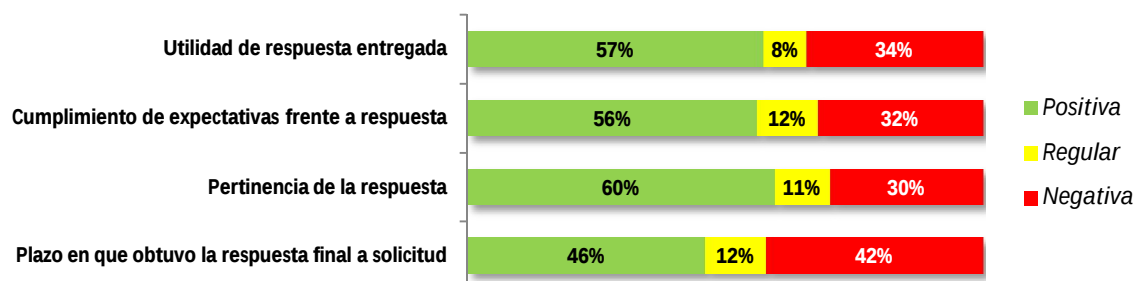
A continuación se expresan los índices de aprobación de las respuestas otorgadas por el Ministerio de Bienes Nacionales en una escala de 0 a 100, donde se establece como límite de aceptabilidad las evaluaciones iguales o mayores al 60%, menores a ésta se consideran negativas. Las calificaciones que se encuentran entre el 60% y 79% se presentan como críticas, por lo que requieren observación. Finalmente, las que superan el 80% se indican como ponderaciones satisfactorias. Desde lo anterior, el 66% de las y los consultados evalúa de forma al menos “suficiente” la respuesta entregada por el Servicio de Atención Telefónica, presentándose un 48% de la muestra consultada evaluando este aspecto con un nivel de aprobación igual o mayor al 80%. No obstante, existe un alto grado de insatisfacción expresado por un 34% de calificaciones negativas, lo que se traduce en una satisfacción neta de 14%.

Distribución Evaluación de Respuesta Otorgada
Porcentajes de aprobación
Muestra total n=178



Respecto de los aspectos particulares de este ítem, es posible observar cierta uniformidad en las calificaciones, a excepción del referido a “*plazos de respuesta final*”, el que exhibe tanto el menor nivel de calificaciones positivas (46%) como el mayor índice de evaluaciones negativas (42%), lo que se traduce en un 4% de satisfacción neta.

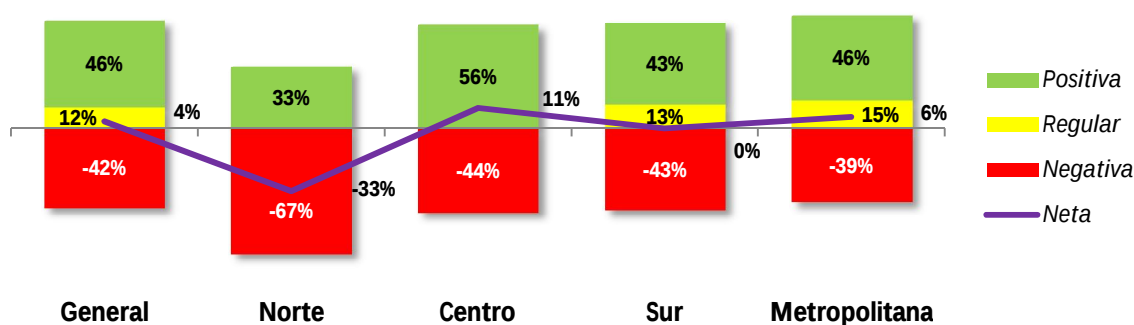
Pensando en su nivel de satisfacción con la respuesta otorgada por el Ministerio de Bienes Nacionales, ¿Con que nota calificaría los siguientes atributos?
Muestra total n=178



Desagregando el aspecto “*plazos de respuesta final*” es posible observar que el mayor nivel de insatisfacción se encuentra en las consultas realizadas hacia la zona Norte, grupo en el cual se presenta un 67% de ponderaciones negativas y un -33% de satisfacción neta. Los índices presentados por las demás zonas se exhiben similares al general, a excepción de las comunicaciones dirigidas a la zona Central, donde el porcentaje de valoraciones positivas se diferencia en 10 puntos, desplegándose como el más alto con un 56% de este tipo de calificaciones.

Pensando en su nivel de satisfacción con la respuesta otorgada por el Ministerio de Bienes Nacionales, ¿Con que nota calificaría el plazo en que obtuvo respuesta final a solicitud?

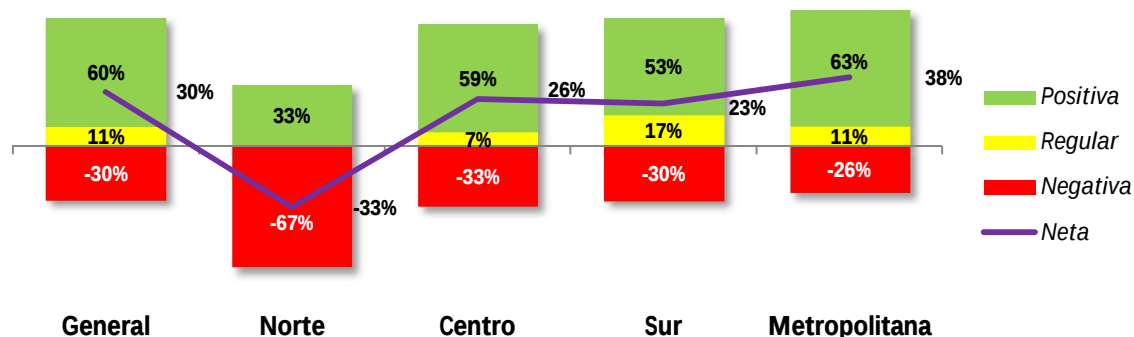
Distribución por zona geográfica
Muestra total n=178



Respecto a la “*pertinencia de la respuesta entregada*”, el grupo con mayor nivel de satisfacción se encuentra en las y los encuestados que señalaron haber dirigido sus consultas a la Región Metropolitana, el cual concede un 63% de valoraciones positivas a este aspecto y se ubica 8 puntos porcentuales por sobre la satisfacción neta nacional.

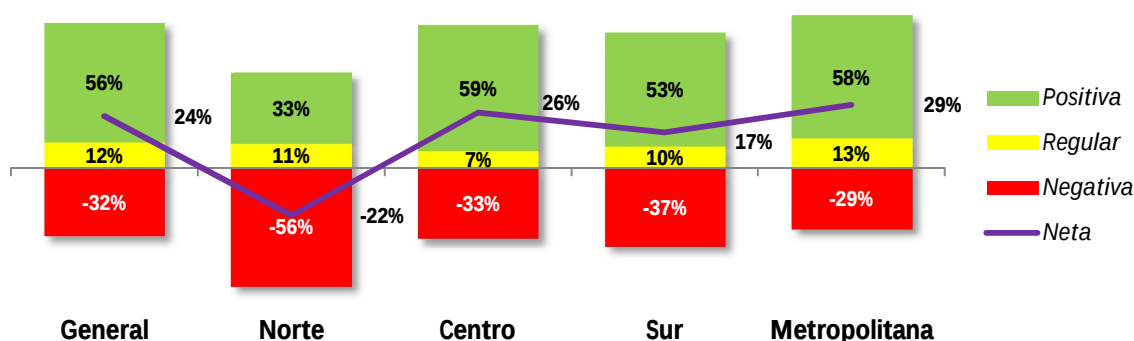
Pensando en su nivel de satisfacción con la respuesta otorgada por el Ministerio de Bienes Nacionales, ¿Con que nota calificaría la pertinencia de la respuesta?

Distribución por zona geográfica
Muestra total n=178



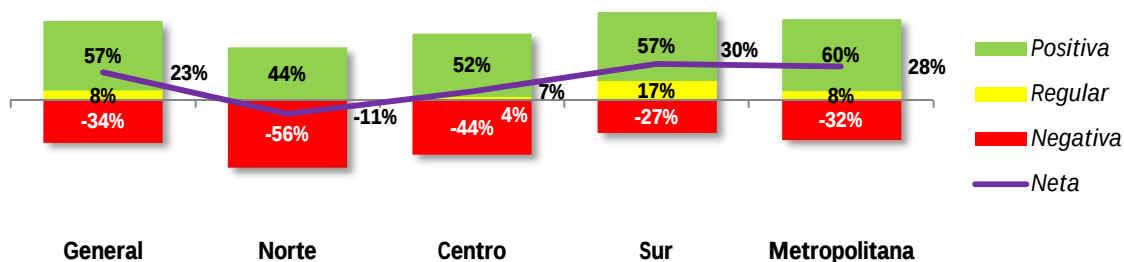
En cuanto al “*cumplimiento de expectativas frente a la respuesta*”, a excepción de las dirigidas a la zona norte que expresa altos niveles de desaprobación (56% de calificaciones negativas) y el menor índice de satisfacción neta (-22%), las ponderaciones de las restantes zonas se presentan regular regulares y con similares al promedio nacional.

Pensando en su nivel de satisfacción con la respuesta otorgada por el Ministerio de Bienes Nacionales, ¿Con que nota calificaría el cumplimiento de sus expectativas frente a la respuesta?
Distribución por zona geográfica
Muestra total n=178



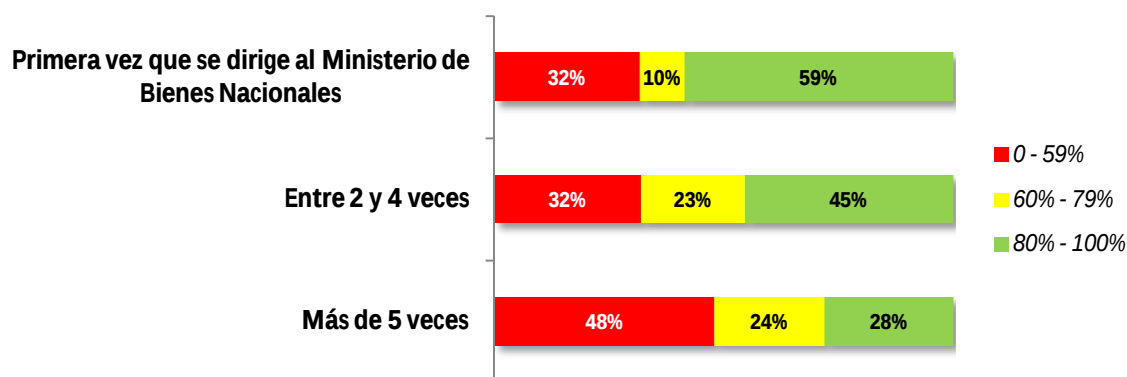
En el índice desagregado por zonas geográficas del aspecto “*utilidad de la respuesta entregada*”, la zona a la cual se dirigieron las consultas con mejor nivel de valoración fue la correspondiente al sector Sur, la cual presenta igual porcentaje de valoraciones positivas que el índice nacional y una satisfacción neta del 30%. Posterior a éste le siguen los y las encuestadas que dirigieron sus consultas a la Región Metropolitana con 60% de ponderaciones positivas y 28% de satisfacción neta.

Pensando en su nivel de satisfacción con la respuesta otorgada por el Ministerio de Bienes Nacionales, ¿Con que nota calificaría la utilidad de la respuesta entregada?
Distribución por zona geográfica
Muestra total n=178



En el siguiente gráfico se representa la sumatoria de los anteriores ítems de respuesta en una escala de 0 a 100, expresando sus niveles de acuerdo a la respuesta entregada por el Ministerio de Bienes Nacionales. La gráfica indica que los menores niveles de aprobación se encuentran en el grupo que ha recurrido en más de cinco oportunidades al servicio, con un 48% de evaluaciones negativas y un -20% de satisfacción neta. Un elemento que podría estar relacionado a este resultado se comprende como la imposibilidad de acceder a una respuesta satisfactoria para el o al usuario en el menor plazo posible, debiendo reiterar el acercamiento en varias oportunidades para tener éxito en la tramitación del requerimiento, en este aspecto se comprende también el malestar que pudiera ocasionar la disposición de tiempo y recursos para recurrir al servicio. Se presenta como un elemento de respaldo de lo mencionado anteriormente, el que los porcentajes de aprobación van disminuyendo de acuerdo al número de veces en que la o el usuario se dirigió al Ministerio.

Distribución Evaluación de Respuesta Otorgada (porcentajes de aprobación) de acuerdo a oportunidades en que se dirigió al Ministerio de Bienes Nacionales en los últimos 12 meses
Muestra total n=163



4.5. Antecedentes de la Comunicación

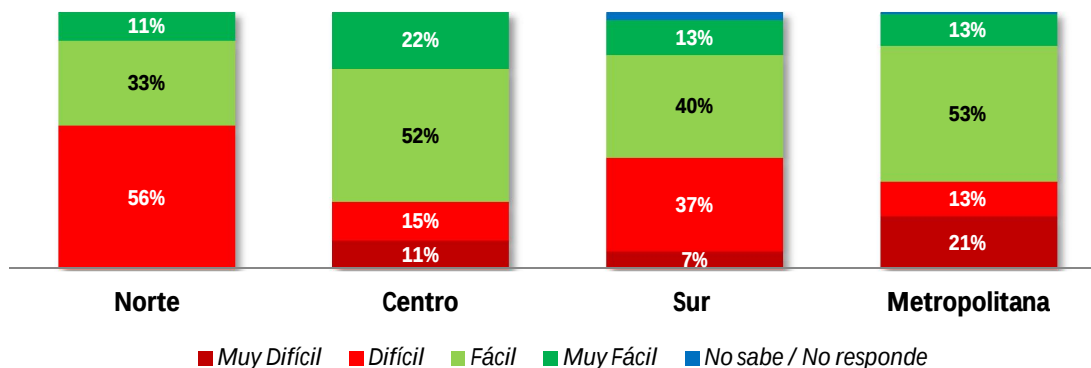
Al consultar sobre facilidad de comunicación con el Ministerio de Bienes Nacionales, el 53% de las y los consultados no presenta dificultades de acceso, mientras que el 46% indica algún grado de inconvenientes, índices que se presentan complejos en términos de exponer un problema de ingreso de consultas y solicitudes necesario de examinar.

En la última oportunidad en que llamó, ¿qué tan fácil fue comunicarse con el Ministerio de Bienes Nacionales?
Muestra total n= 178



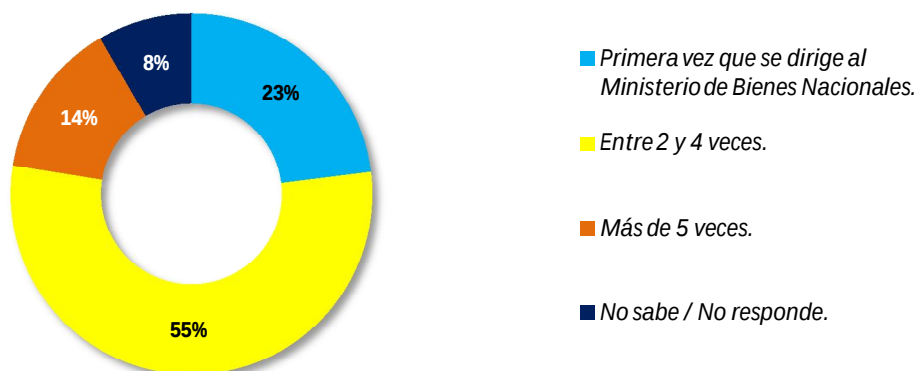
Desglosando el índice anterior, es posible observar que las zonas que indican mayores dificultades de comunicación son las extremas norte y sur del país. Un aspecto que podría estar relacionado con tales cifras se encontraría en menores posibilidades de acceso a comunicación mediante equipos telemáticos (internet).

En la última oportunidad en que llamó, ¿qué tan fácil fue comunicarse con el Ministerio de Bienes Nacionales?
Distribución por zonas geográficas
Muestra total n= 178



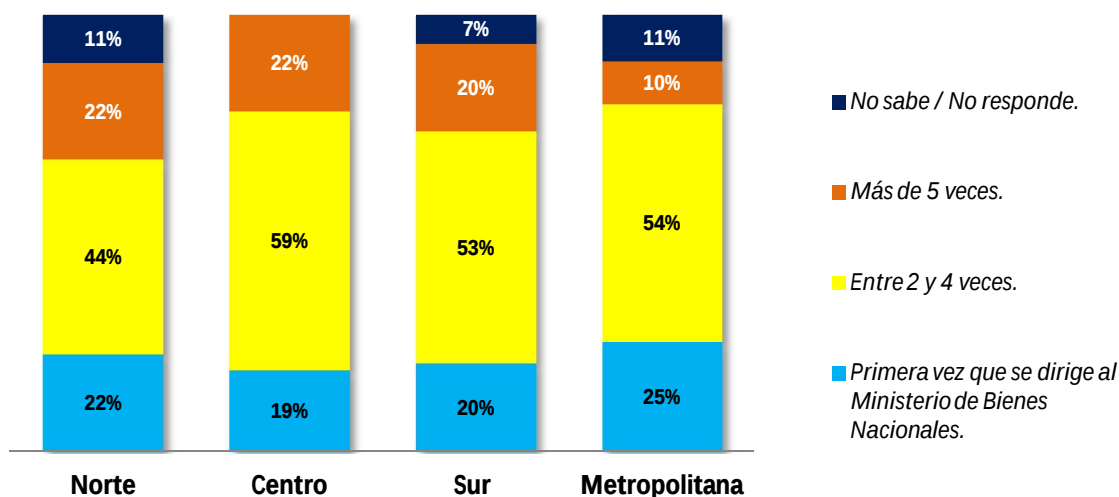
El 69% de las y los encuestados señala haberse dirigido al Ministerio de Bienes Nacionales en más de dos oportunidades al momento de haber sido consultados, lo que podría interpretarse como un nivel de conocimiento considerable en cuanto a los procesos institucionales, sus dinámicas y plazos.

Durante los últimos 12 meses, ¿En cuántas oportunidades se dirigió al Ministerio de Bienes Nacionales?
Muestra total n= 178



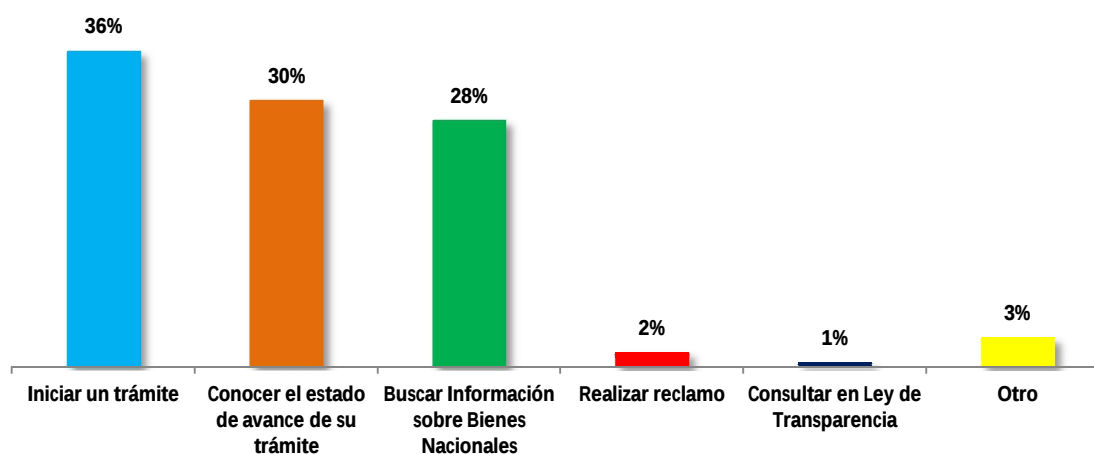
Desagregado por zonas geográficas, se observa que en la zona Centro se concentra el grupo con mayor número de oportunidades de acercamiento al Ministerio de Bienes Nacionales (81%), seguido por la zona Sur con un 73% de aproximación en más de una ocasión.

Durante los últimos 12 meses, ¿En cuántas oportunidades se dirigió al Ministerio de Bienes Nacionales?
Distribución por zonas geográfica
Muestra total n= 178



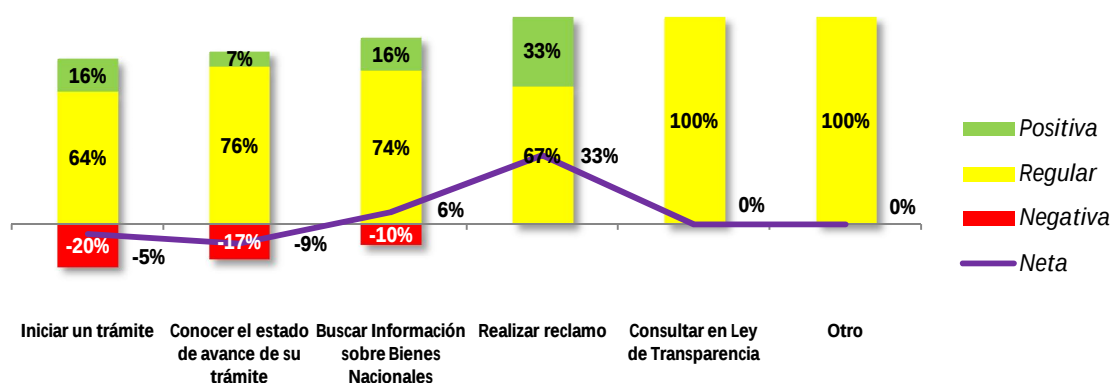
Respecto de los motivos de comunicación con el Ministerio de Bienes Nacionales, el 66% de las y los consultados señalan haberse acercado debido a tramitación, ya sea para iniciar uno o conocer el estado de avance. Seguido, aparece un 28% que indica como razón de contacto el requerir de algún tipo de información relativa al Ministerio. De forma marginal, aparece un 3% que indica como motivo de contacto el establecimiento de un reclamo o consulta sobre Ley de Transparencia.

¿Por qué motivo se comunicó con el Ministerio de Bienes Nacionales? Muestra total n= 178



De acuerdo al cruce de la evaluación agrupada en los motivos de comunicación, las calificaciones más bajas se concentran en el conjunto que indicó iniciar un trámite y conocer el estado de avance de su requerimiento. Lo anterior, dice relación con las evaluaciones deficientes referidas a la preocupación funcionaria sobre los trámites y el escaso manejo del desarrollo de los trámites usuarios.

Evaluación de satisfacción de acuerdo a motivo de comunicación con el Ministerio de Bienes Nacionales Muestra total n=178

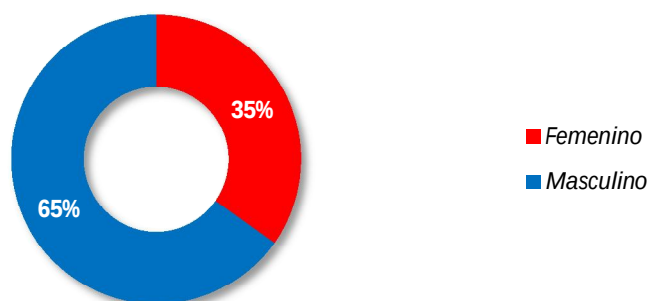


5. Canal Virtual

5.1. Caracterización de la muestra

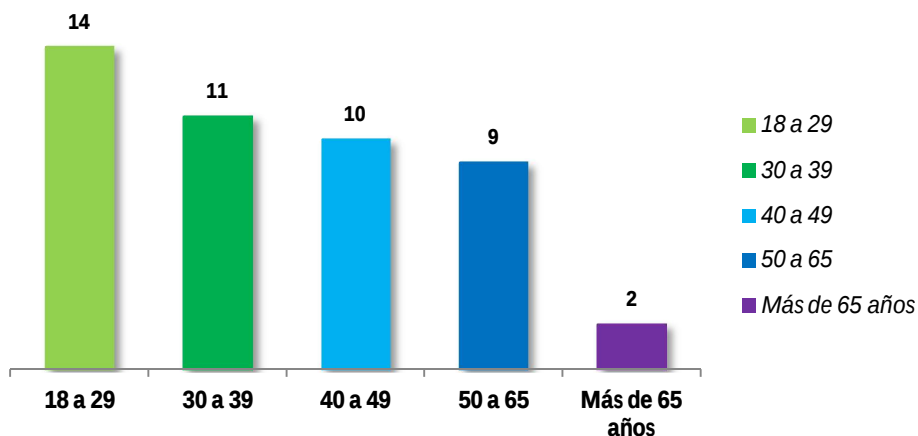
De las respuestas completas recibidas, un 65% de ellas fueron enviadas por personas de sexo masculino (30), mientras que un 35% (16) fueron expresadas por personas de sexo femenino.

Porcentaje de participación según sexo de las y los encuestados
Muestra total n=46

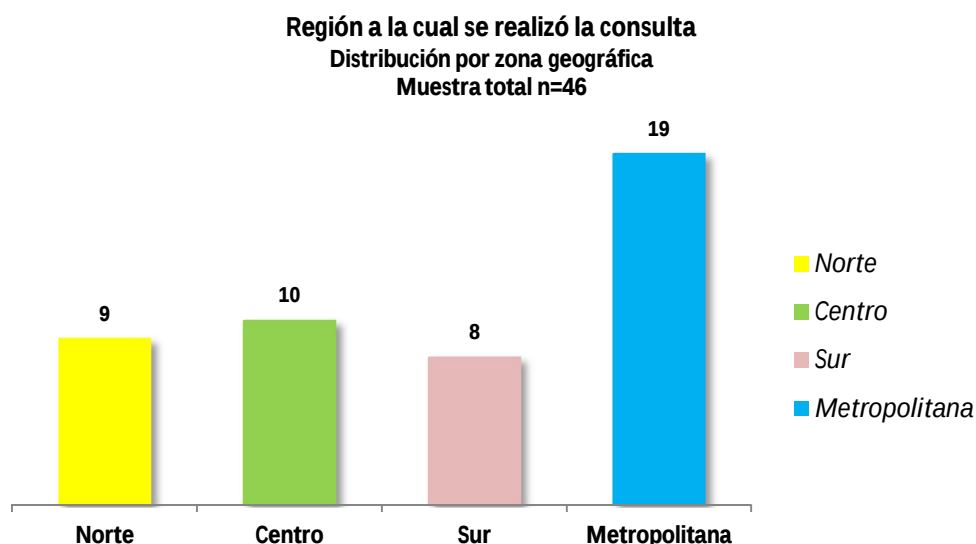


Respecto de los segmentos etarios que contestaron virtualmente la encuesta, 76% de las y los usuarios que respondieron tienen menos de 50 años, y el mayor número se encuentra en el segmento de 18 a 29 años.

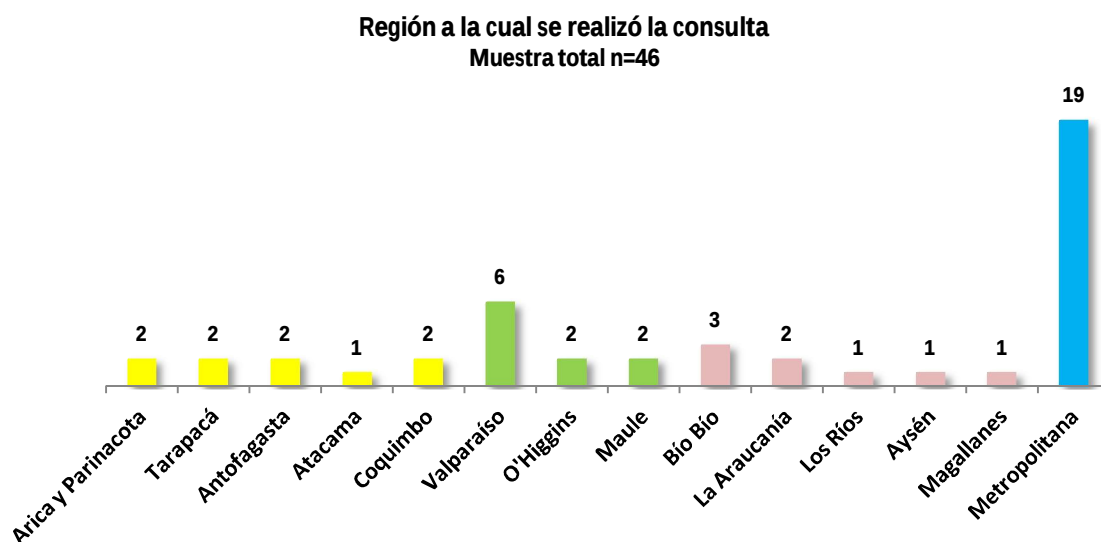
Tramo etario de la persona respondiente
Muestra total n=46



Respecto de las ubicaciones de donde se originaron las respuestas a la encuesta, la distribución indica que cerca del 40% de ellas fueron enviadas desde la Región Metropolitana, repartiéndose las siguientes contestaciones de manera equitativa respecto de las zonas geográficas que se indican a continuación.



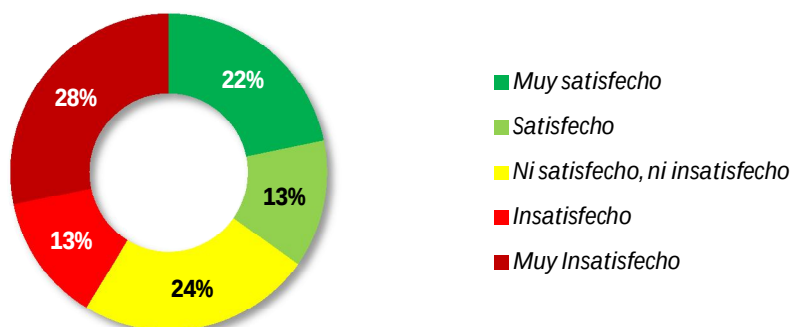
De forma más detalla, se expone a continuación las regiones específicas desde donde se recibieron las encuestas respondidas vía on-line. El gráfico señala que la región con la segunda mayor participación de encuestas virtual fue la Región de Valparaíso con 6 respuestas.



5.2. Evaluación de la satisfacción con el espacio

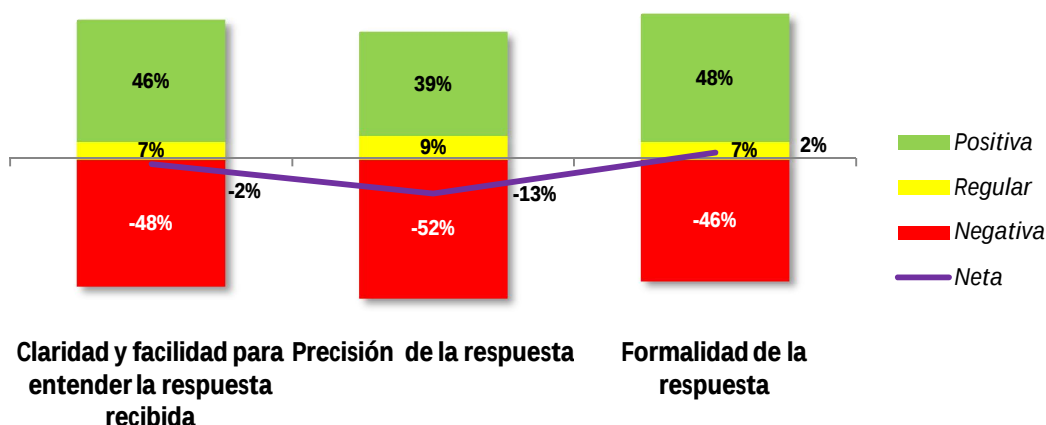
Al solicitar una evaluación general de la respuesta entregada vía on-line de los requerimientos presentados, se expresa un 35% de satisfacción respecto a la contestación recibida, la cual se contrapone a un 32% de insatisfacción, lo que en suma indica una satisfacción neta de 3%.

¿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?
Muestra total n=46



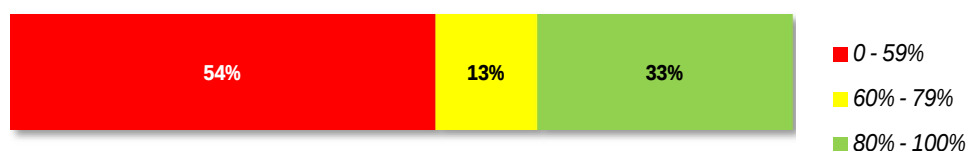
Consultando por los aspectos específicos a esta calificación, es posible observar que en promedio un 49% de las y los consultados califica de forma negativa los aspectos referidos al “contenido” de las respuestas recibidas por el canal, indicándose el punto con menor calificación como “la precisión de la respuesta”, el que presenta un nivel de satisfacción neta de -13%.

Respecto al contenido de la respuesta que le fue enviada a su correo electrónico, califique cada uno de las siguientes características.
Muestra total n=46



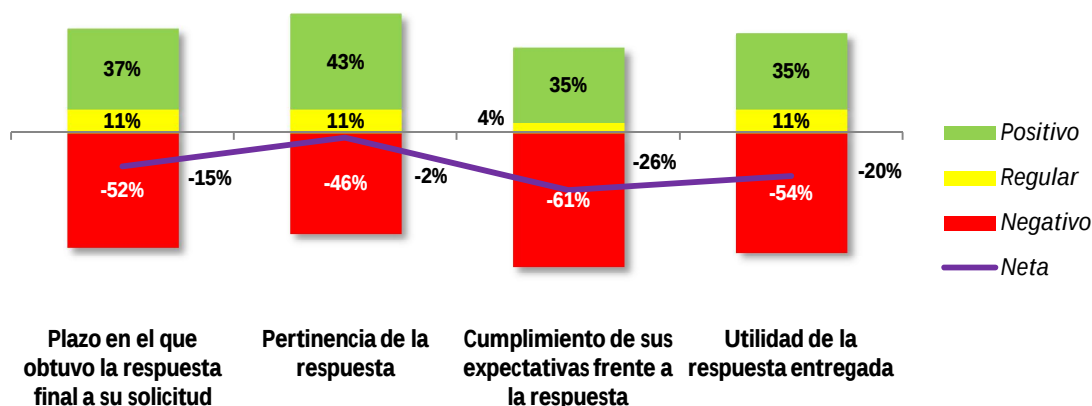
El siguiente gráfico expresa los índices de evaluación en una escala de 0 a 100, donde se establece como límite de aceptabilidad las valoraciones mayores al 60%, menores a ésta se consideran negativas. En este sentido, el 54% de los consultados evalúa de forma “insuficiente” los aspectos referidos con la satisfacción de la respuesta entregada por el Ministerio de Bienes Nacionales, mediante el canal virtual. Se expresa que un 33% de la muestra evalúa estos aspectos con puntuaciones mayores al 80%, y un 13% que se encuentra en un rango intermedio de satisfacción.

Distribución Evaluación de Respuesta otorgada (porcentajes de aprobación); sumatoria de aspectos "Satisfacción con la respuesta otorgada por el Ministerio de Bienes Nacionales "
Muestra total n=46



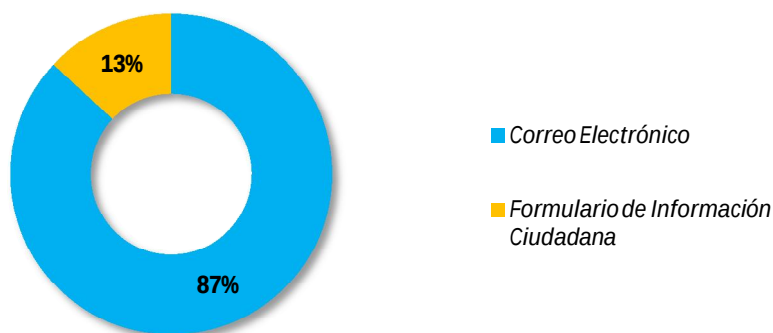
A continuación se pueden observar los elementos constituyentes de la “satisfacción con la respuesta”, presentada anteriormente. La particularidad con este elemento, que se posiciona con la evaluación más baja, dice relación con el cumplimiento de las expectativas usuarias frente a la consulta o requerimiento presentado vía on-line. En tanto, el porcentaje de mayores evaluaciones se concentra en la pertinencia de la respuesta, con un 43% de valoraciones positivas.

Pensando en su nivel de satisfacción con la respuesta otorgada por el Ministerio de Bienes Nacionales; ¿Con que nota calificaría los siguientes atributos?
Muestra total n=46



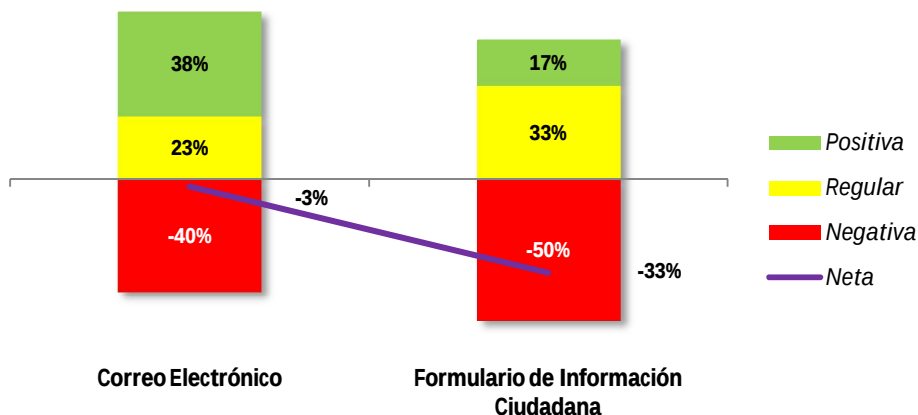
Del total de usuarios y usuarias respondientes a la consulta virtual, 6 de ellas indicaron haberse comunicado con el SIAC del Ministerio de Bienes nacionales mediante el Formulario de Información Ciudadana, los restantes 40, sostuvieron haberse contactado a través de correo electrónico.

¿A través de cuál de estos medios se comunicó con el Ministerio de Bienes Nacionales?
Muestra total n=46



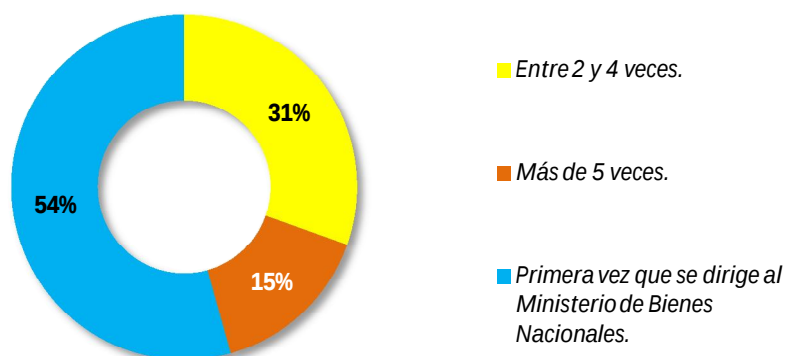
El siguiente gráfico expresa los niveles de satisfacción referidos al medio utilizado, donde las calificaciones más bajas son otorgadas por aquellas personas que se comunicaron mediante el Formulario de Información Ciudadana, grupo que mantiene una satisfacción neta de -33%.

Evaluación de satisfacción de acuerdo a medio utilizado para comunicarse con el Ministerio de Bienes Nacionales
Muestra total n=46



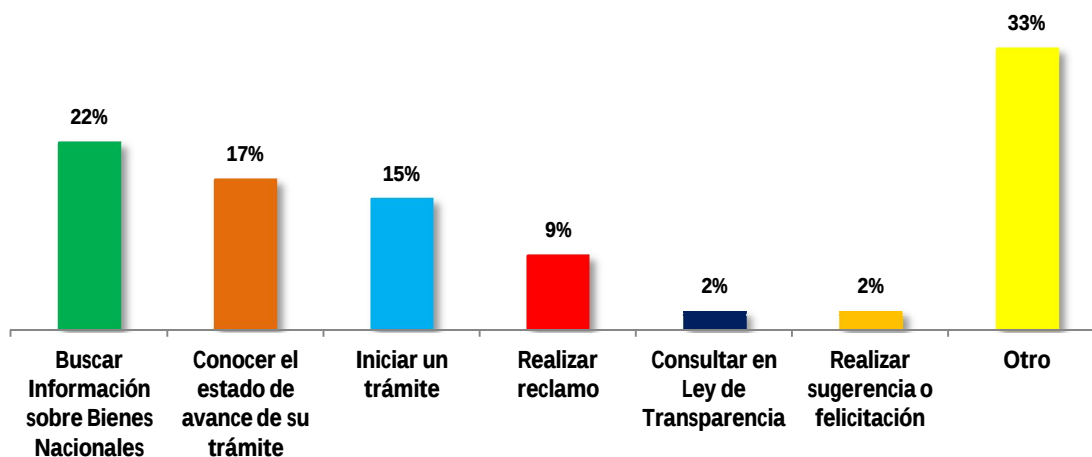
Cerca de la mitad de los contactos realizados mediante esta vía se indicaron como primeras oportunidades de acercamiento al Servicio de Información y Atención Ciudadana. Catorce respuestas indicaron un acercamiento de entre 2 y 4 cuatro veces, mientras que sólo 7 sostuvieron que se han dirigido al servicio en más de 5 oportunidades.

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?
Muestra total n=46

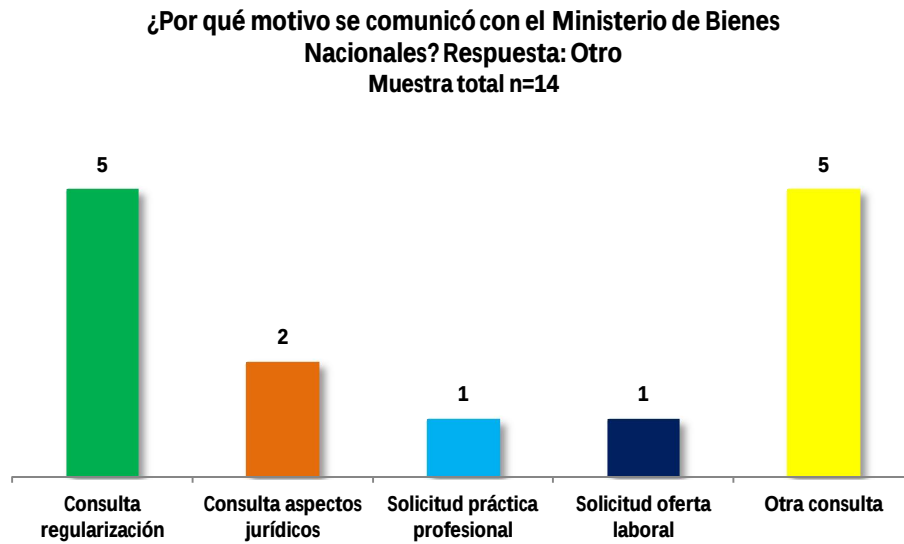


Al consultar sobre los motivos de acercamiento al SIAC del Ministerio de Bienes Nacionales, los y las usuarios indican en más de un 30% otra razón no especificada en el cuestionario (las que se detallan en el gráfico siguiente). Luego de este índice, las respuestas se encuentran repartidas entre la búsqueda de información atinente al Servicio, conocer el estado de un trámite en curso o gestionar el inicio de uno. Un 9% indicó que la comunicación se realizó en pos de generar un reclamo.

¿Por qué motivo se comunicó con el Ministerio de Bienes Nacionales?
Muestra total n=46



Los motivos indicados en el apartado “otros” se expresan variados, y en su mayoría se relacionan con la necesidad de información referida al inicio de un trámite particular.



CONCLUSIONES

- ✓ Existen importantes diferencias entre las mediciones, las cuales se presentan como elementos de atención, considerando que la introducción de las mediciones mediante otros canales (telefónico y virtual) arrojan resultados disímiles con la aplicación en las oficinas de atención, lo que podría dar luces respecto de la necesidad de reconsiderar la metodología de aplicación.
- ✓ Los resultados obtenidos en el canal virtual expresan la necesidad de examinar los protocolos con que son acogidos los requerimientos y consultas mediante tal vía, en tanto los índices no estar relacionados con la atención, sino con el producto final que entrega el servicio. Respecto a lo anterior, cabe revisar los datos obtenidos por las formas en que se accede a la comunicación on-line con el servicio.
- ✓ La consulta telefónica presenta niveles considerables de satisfacción respectivos a la atención, sin embargo, tales niveles decrecen considerablemente al ser consultados por la “respuesta”, lo que disminuye las valoraciones globales respecto al canal.
- ✓ Los índices detallados por zona expresan los menores niveles de satisfacción en las regiones del norte del país (más profundamente en la consulta telefónica, aunque también es posible observar el comportamiento en la consulta presencial). Si bien las y los usuarios pueden tener conocimiento sobre la ubicación desde donde se atienden las llamadas a nivel nacional, es importante examinar cuál ha sido la evolución de este sector, en tanto las experiencias vividas en las oficinas podrían impactar en una predisposición hacia otros canales de atención.
- ✓ Respecto de la consulta presencial, no se observan cambios significativos de manera transversal con los resultados obtenidos en el año 2012, destacando además el aumento de 2% en la valoración general. Sin embargo, un aspecto a considerar está referido a la necesidad usuaria de acercarse personalmente a las oficinas en búsqueda de información respecto de sus requerimientos, lo que según la tendencia observada, presenta una relación inversamente proporcional con la calificación entregada.

Las principales fortalezas identificadas a nivel transversal en los canales aparecen como:

- ✓ La buena impresión de la función usuaria, vertida en calificaciones aprobatorias en los aspectos referidos a la disposición y amabilidad.
- ✓ El mantenimiento de los niveles de satisfacción en la mayoría de los índices evaluados, a excepción de la claridad de la respuesta presencial.

Las debilidades identificadas son las siguientes:

- ✓ Deficientes valoraciones referidas a las respuestas entregadas y grados no menores de desconocimiento de las etapas en que se encuentra la tramitación de los requerimientos usuarios.
- ✓ Las discrepancias identificadas entre los distintos canales de acceso al Servicio de Información y Atención Ciudadana.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

La debilidad detectada como poca disposición de información referida al estado de tramitación de los requerimientos usuarios, se entiende como uno de los índices con más alto grado de calificaciones negativas, en término de las no menores extensiones de tiempo de que requiere la tramitación en este servicio, se entiende necesario el generar un sistema de información capaz de entregar respuestas a las y los usuarios a nivel remoto, con altos grados de confiabilidad.

En tal sentido, se considera que el establecer un modelo de recepción y manejo de la información sobre el estado de requerimientos que permita una sistematización adecuada y accesible para entregar estados de requerimientos y tramitación, tanto en las oficinas de SIAC como a nivel remoto mediante internet o teléfono, aumentaría los niveles de satisfacción respecto de este elemento crítico.

Otro de los elementos críticos se percibe en las diferencias contundentes entre los distintos instrumentos aplicados, en tanto la identificación de dos grandes tendencias, observando los resultados no favorables de los instrumentos aplicados de forma autónoma del servicio, además de la expresa similitud entre los índices expresados en el año 2012 y 2013, plantean la necesidad de revisar esta metodología, lo cual permitiría excluir de examen a los datos recolectados.

Respecto de lo anterior, se propone examinar las posibilidades metodológicas relativas a la aplicación del canal presencial, identificando opciones que resguarden criterios metodológicos y se manejen de forma externa al servicio, dando así mayor sustento de imparcialidad a las evaluaciones.

Plan de Acción

Área de Mejora	Categoría	Hallazgos	Análisis	Tipo de acción
Información a la ciudadanía	Espacio Virtual	Bajos índices de satisfacción usuaria global en canal virtual (54% califica con ponderación menor a 60%). Además se evidencia un alto porcentaje de usuarios y usuarias que indican baja utilidad de respuesta (54% de insatisfacción y -20% de satisfacción neta).	Todos los indicadores de evaluación del espacio web son calificados con una alta tasa de insatisfacción, tanto desde el punto de vista de la forma (oportunidad, facilidad, etcétera) como del fondo (efectividad de la respuesta, facilidad de comprensión, etcétera)	Revisión de Protocolos de respuesta (contenido, temporalidad, derivación, etcétera). Revisión de mecanismos de información mediante la web.
		El formulario de atención ciudadana registra un 50% de insatisfacción.	Si bien tanto las respuestas generadas a las consultas a través del correo electrónico, como las del formulario de información ciudadana presentan un alto nivel de insatisfacción, las de este último presentan una satisfacción crítica razón por la que se debe profundizar en esta circunstancias evaluando perfil de usuarios, facilidad del uso de la plataforma y acceso a ésta.	Evaluación del proceso de atención del espacio virtual.

Área de Mejora	Categoría	Hallazgos	Análisis	Tipo de acción
Información a la ciudadanía	Espacio Telefónico	Alto índice de calificaciones neutrales en satisfacción de atención telefónica, bajo índice de satisfacción neta (-2%). Usuarios y usuarias proponen acciones de mejora relacionadas a agilización de los sistemas. Además, se observan altos niveles de inconformidad con respuesta entregada (34%), relacionado mayoritariamente al plazo efectivo en que el o la usuaria obtuvo respuesta.	El espacio telefónico se establece como un mecanismo de información ágil, sin embargo las calificaciones no dan cuenta de aquello. Se asume dificultad para una entrega de información rápida y expedita respecto al estado de los trámites.	Revisión de la temporalidad en la atención telefónica. Readequación del proceso de respuesta mediante este canal.
		Bajo índice de satisfacción usuaria en canal telefónico detectados en la zona norte del país, tanto a nivel particular de elementos de la matriz de satisfacción.	Comparativamente las regiones del norte presentan mayores niveles de insatisfacción con el espacio telefónico, dicha situación indicaría situaciones puntuales de trámites recurrentes en el norte que son informados de forma regular a través de este medio.	Evaluación de servicios otorgados en zona norte y disponibilidad de información de estado de dichos trámites en el espacio telefónico. Revisión y modificación del proceso de atención telefónica. Evaluar adecuación de la derivación del llamado telefónico a los responsables de SIAC de las oficinas de atención, considerando flujos de atención.
		El menor índice de satisfacción en el canal telefónico se presenta en el segmento que indica como motivo de comunicación la iniciación de trámite (20% de insatisfacción - satisfacción neta de -5%).	Se requiere evaluar la efectividad de la respuesta de este canal, en virtud de que son los usuarios nuevos quienes presentan una menor insatisfacción.	Revisión de Protocolos de información a usuarios, colocando énfasis en información dirigida a usuarios nuevos.

Área de Mejora	Categoría	Hallazgos	Análisis	Tipo de acción
Proceso de Atención	Espacio presencial	Índice de satisfacción del aspecto "facilidad de formularios para su llenado" (72% satisfacción) se presenta como el menor frente a demás elementos de matriz de satisfacción presencial.	Se requiere evaluar formularios considerando el perfil de los usuarios y la necesidad de adecuación de la información exigida.	Formalización/revisión del lenguaje utilizado en la comunicación con el usuario
		Aumento, respecto del año 2012, de usuarios y usuarias que señalan haber esperado atención entre los 15 y 30 minutos. (28%), así mismo el 17% de los encuestados indica un espera por sobre los 30 minutos, aumentando a 47% en la Región Metropolitana. Se evidencia que aquellas personas que tuvieron tiempos de espera extensos presentan niveles de satisfacción menores.	Evaluación de la temporalidad de la atención, así como acciones de contingencia para acelerar la respuesta del Ministerio. Evaluación de la percepción del usuario respecto a la comodidad de las salas de espera y de la capacidad de las oficinas de atención para gestionar filas.	Evaluación de los protocolos de atención y profundización en mecanismos de comodidad para los usuarios y usuarias que esperan.

Área de Mejora	Categoría	Hallazgos	Análisis	Tipo de acción
Proceso de Atención	Plazo de respuesta	Alto índice de concurrencia usuaria al espacio presencial de atención (31% sostiene haberse acercado en más de 5 oportunidades), se presenta asociado a menores calificaciones de satisfacción. Se evidencia además que el motivo de asistencia al espacio presencial de atención "conocer el estado de trámite" agrupa las calificaciones con menor satisfacción (10% de insatisfacción y 56% de satisfacción neta). Por otro lado, el índice de satisfacción relacionado con el "tiempo de expediente en trámite" se presenta proporcional a la temporalidad: Más meses de expediente en trámite, menor calificación ("Hasta dos meses": 79% satisfacción - "Más de un año": 60% de satisfacción). Finalmente, se evidencia un alto índice de acercamiento al Servicio con motivo de conocer estado de trámite (62%).	Aparentemente el alto número de asistencias a las oficinas del Ministerio se genera por el desconocimiento que tiene el usuario respecto al estado de los trámites iniciados.	Sistematización y entrega de información a usuarios mediante canales remotos (internet y/o teléfono)
		Del 16% que indica "No cumplimiento de respuesta según plazo indicado" a nivel nacional, 30% se concentra en la respuesta de las y los encuestados en regiones de Arica y Parinacota, Antofagasta y Metropolitana, quienes afirman en tal distribución que no se cumplieron con plazos indicados.	El plazo de respuesta resulta como un aspecto crítico en la satisfacción de los usuarios, si bien los procesos obligan este mecanismo, la insatisfacción se genera por alto nivel de incertidumbre y escasa información a los usuarios respecto a las etapas del proceso.	Seguimiento de plazos indicados, sistematización de alertas tempranas para resolución de consultas, información de plazos y respuestas intermedias para mantener a los usuarios y usuarias en conocimiento de las etapas de sus trámites.

Área de Mejora	Categoría	Hallazgos	Análisis	Tipo de acción
Proceso de Atención	Servicio "Titulo Gratuito"	El servicio que se requirió del Ministerio: "título gratuito" agrupa las calificaciones con menor satisfacción (10% de insatisfacción y 62% de satisfacción neta).	El servicio "Titulo Gratuito" de forma comparada agrupa las evaluaciones más bajas de la medición. No es posible identificar causas dado que no fue el objeto de la medición.	Análisis de procedimientos del servicio "Titulo Gratuito".
Encuesta de satisfacción	Tipo de técnica	Bajo nivel de recomendación de aplicar encuesta auto-administrada dado que personas que facilitan aplicación se constituyen como "evaluador y evaluado", de forma simultánea en la medición.	Dificultad para comparar la satisfacción de los tres espacios de atención dado que se realizan mediciones diferenciadas, y presentan resultados diametralmente opuestos. Además de lo anterior, la medición del espacio presencial es más sensible para los usuarios.	Reconsideración metodológica encuesta anual de satisfacción.
		Respuesta usuaria sobre "conocimiento del estado de requerimiento" se presenta incoherente con opciones de respuesta predefinidas (15% de NS/NR).	La pregunta realizada genera diferencias en virtud de que una parte de los usuarios desconocen el plazo final de la respuesta, por lo que se declaran insatisfechos.	Reconsideración metodológica encuesta anual de satisfacción.
	Profundización en la información	Aumento, respecto del año 2012, de usuarios y usuarias que señalan haber esperado atención entre los 15 y 30 minutos. (28%), así mismo el 17% de los encuestados indica un espera por sobre los 30 minutos, aumentando a 47% en la Región Metropolitana.	Se requiere profundización en la percepción de aquellos usuarios y usuarias que declaran un tiempo de espera más alto de la media.	Profundización en aplicaciones futuras respecto a aspectos críticos de la espera por la atención (comodidad, entretención, tiempos reales de espera, etcétera).

ANEXOS

1. Instrumentos de medición

1.1. Encuesta espacio presencial

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

FOLIO: _____

Estimado usuario o usuaria:

Le solicitamos responder a esta breve encuesta que permitirá conocer su percepción sobre la calidad del Servicio de Información y Stención del Ministerio de Bienes Nacionales. Si tiene dudas sobre alguna pregunta, consulte al funcionario o funcionaria de atención quien le orientará.

- 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 marcando con una X en el cuadro]

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 acercó al Ministerio de Bienes Nacionales?

[Seleccione una respuesta marcando con una X en el cuadro]

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) ¿Por cuál **servicio** del Ministerio de Bienes Nacionales consultó o inició un trámite?

[Seleccione una respuesta marcando con una X en el cuadro]

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)	

I. Eficiencia del servicio

- 4) Aproximadamente, ¿cuánto tiempo esperó antes de ser atendido o atendida por el personal del Ministerio de Bienes Nacionales?

[Seleccione una respuesta marcando con una X en el cuadro]

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 una respuesta marcando con una X en el cuadro]

a) Muy adecuado	
b) Adecuado - normal	
c) Inadecuado	
d) Muy extenso	

- 6) ¿Obtuvo una respuesta en los plazos que se le señalaron al momento de iniciar la consulta o trámite?

[Seleccione una respuesta marcando con una X en el cuadro]

a) Sí	
b) No	

- 7) ¿En dónde se enteró de los servicios que podía encontrar en el Ministerio de Bienes Nacionales?

[Seleccione una respuesta marcando con una X en el cuadro]

a) Municipalidad	
------------------	--

b) Servicio Público	
c) Organizaciones sociales (juntas de vecinos, agrupación de adultos mayores,	
d) Portal de Internet del Ministerio de Bienes Nacionales	
e) Internet (otro sitio web)	
f) Televisión	
g) Radio	
h) A través de otras personas (familiares, amigos, vecinos)	
i) Otro (ESPECIFIQUE) :	

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

Número de meses	
-----------------	--

- 9) ¿Se ha acercado al Ministerio de Bienes Nacionales en más de una ocasión, por el mismo trámite?

[Sólo si ha venido en más de una ocasión, seleccione una respuesta del por qué]

a) NO										
b) SÍ	<table border="1"> <tr> <td rowspan="4">¿Por qué?</td> <td>a) Era necesario completar información faltante</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b) No se me entregó toda la información la vez anterior</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c) Para conocer el avance del trámite</td> <td></td> </tr> <tr> <td>d) Otro motivo:</td> <td></td> </tr> </table>	¿Por qué?	a) Era necesario completar información faltante		b) No se me entregó toda la información la vez anterior		c) Para conocer el avance del trámite		d) Otro motivo:	
¿Por qué?	a) Era necesario completar información faltante									
	b) No se me entregó toda la información la vez anterior									
	c) Para conocer el avance del trámite									
	d) Otro motivo:									

II. Evaluación de satisfacción en último trámite

- 10) 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:

[Una respuesta por cada frase. Marque una x sobre las respuestas seleccionadas]

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	No sabe / No responde
El lugar físico donde fui atendido/a es cómodo y confortable	1	2	3	4	5	0
Los materiales relacionados con el servicio que utilizo (formularios), son fáciles de llenar	1	2	3	4	5	0

Los/as funcionarios/as me informan con precisión cuándo terminará la realización de mi trámite	1	2	3	4	5	0
Conozco en que etapa se encuentra mi requerimiento/trámite	1	2	3	4	5	0
La información que me entregan los/as funcionarios/as es clara y entendible	1	2	3	4	5	0
Los/as funcionarios/as muestran buena disposición para responder mis preguntas y consultas	1	2	3	4	5	0
Los/as funcionarios/as me atienden con amabilidad	1	2	3	4	5	0
El tiempo destinado a atenderme por los/as funcionarios/as es suficiente	1	2	3	4	5	0

- 11) 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

[1 equivale a “pésimo” y 7 equivale a “excelente”]

NOTA	
------	--

- 12) En caso de que califique con una nota igual o inferior a 4 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?

[Anote con letra manuscrita]

1.
2.

Caracterización

13) Indíquenos su sexo [Seleccione una respuesta marcando con una X en el cuadro] <table border="1"> <tr> <td>a) Masculino</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>b) Femenino</td> <td>☐</td> </tr> </table>	a) Masculino	☐	b) Femenino	☐	14) Indíquenos su Edad [Seleccione una respuesta marcando con una X en el cuadro] <table border="1"> <tr> <td>a) 18 a 29</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>b) 30 a 39</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>c) 40 a 49</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>d) 50 a 65</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>e) 65 o más</td> <td>☐</td> </tr> </table>	a) 18 a 29	☐	b) 30 a 39	☐	c) 40 a 49	☐	d) 50 a 65	☐	e) 65 o más	☐	15) Indíquenos su nivel de escolaridad [Seleccione una respuesta marcando con una X en el cuadro] <table border="1"> <tr> <td>a) Básica Incompleta</td> </tr> <tr> <td>b) Básica Completa</td> </tr> <tr> <td>c) Media Incompleta</td> </tr> <tr> <td>d) Media Completa</td> </tr> <tr> <td>e) Técnica Incompleta</td> </tr> <tr> <td>f) Técnica Completa</td> </tr> <tr> <td>g) Superior Incompleta</td> </tr> <tr> <td>h) Superior Completa</td> </tr> <tr> <td>i) No sabe/No recuerda</td> </tr> </table>	a) Básica Incompleta	b) Básica Completa	c) Media Incompleta	d) Media Completa	e) Técnica Incompleta	f) Técnica Completa	g) Superior Incompleta	h) Superior Completa	i) No sabe/No recuerda		
a) Masculino	☐																										
b) Femenino	☐																										
a) 18 a 29	☐																										
b) 30 a 39	☐																										
c) 40 a 49	☐																										
d) 50 a 65	☐																										
e) 65 o más	☐																										
a) Básica Incompleta																											
b) Básica Completa																											
c) Media Incompleta																											
d) Media Completa																											
e) Técnica Incompleta																											
f) Técnica Completa																											
g) Superior Incompleta																											
h) Superior Completa																											
i) No sabe/No recuerda																											
16) ¿Es usted jefe o jefa de hogar? [Seleccione una respuesta marcando con una X en el cuadro] <table border="1"> <tr> <td>a) SÍ</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>b) NO</td> <td>☐</td> </tr> </table>	a) SÍ	☐	b) NO	☐	17) ¿Tiene hijos? ¿Cuántos? [Seleccione una respuesta marcando con una X en el cuadro] <table border="1"> <tr> <td>a) No tengo hijos</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>b) 1</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>c) 2</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>d) 3</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>e) 4</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>f) 5</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>g) 6 o más</td> <td>☐</td> </tr> </table>	a) No tengo hijos	☐	b) 1	☐	c) 2	☐	d) 3	☐	e) 4	☐	f) 5	☐	g) 6 o más	☐	18) Pertenencia a Pueblo originario [Seleccione una respuesta marcando con una X en el cuadro] <table border="1"> <tr> <td>a) Atacameño o Likanantay</td> </tr> <tr> <td>b) Aymara</td> </tr> <tr> <td>c) Rapa Nui</td> </tr> <tr> <td>d) Mapuche</td> </tr> <tr> <td>e) Otro pueblo</td> </tr> <tr> <td>f) No pertenezco a un pueblo originario</td> </tr> <tr> <td>g) No sabe/No recuerda</td> </tr> </table>	a) Atacameño o Likanantay	b) Aymara	c) Rapa Nui	d) Mapuche	e) Otro pueblo	f) No pertenezco a un pueblo originario	g) No sabe/No recuerda
a) SÍ	☐																										
b) NO	☐																										
a) No tengo hijos	☐																										
b) 1	☐																										
c) 2	☐																										
d) 3	☐																										
e) 4	☐																										
f) 5	☐																										
g) 6 o más	☐																										
a) Atacameño o Likanantay																											
b) Aymara																											
c) Rapa Nui																											
d) Mapuche																											
e) Otro pueblo																											
f) No pertenezco a un pueblo originario																											
g) No sabe/No recuerda																											
19) ¿En qué comuna vive? <table border="1"> <tr> <td> </td> </tr> </table>																											

El Ministerio de Bienes Nacionales agradece sus respuestas.

1.2. Encuesta espacio 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?

[Seleccione una respuesta marcando con una X en el cuadro]

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?

[Espere respuesta, seleccione una alternativa]

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.

[Leer características – Una nota por cada uno]

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, 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 uno]

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) ¿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?

[Marque una x sobre la respuesta seleccionada]

a) Muy satisfecho	
b) Satisfecho	
c) Ni satisfecho, ni insatisfecho	
d) Insatisfecho	
e) Muy Insatisfecho	

- 6) 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?

[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></td> </tr> <tr> <td>b) Femenino</td> <td></td> </tr> </table>	a) Masculino		b) Femenino
a) Masculino				
b) Femenino				

1.3. Encuesta espacio 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 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?

[Seleccione una sola 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 sola 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 característica]

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, 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 uno]

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) ¿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?

[Seleccione una sola respuesta]

a) Muy satisfecho	
b) Satisfecho	
c) Ni satisfecho, ni insatisfecho	
d) Insatisfecho	
e) Muy Insatisfecho	

- 6) 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 que acciones debiese realizar el Ministerio para que se encuentre satisfecho/a?

[Utilice el espacio para anotar las acciones propuestas]

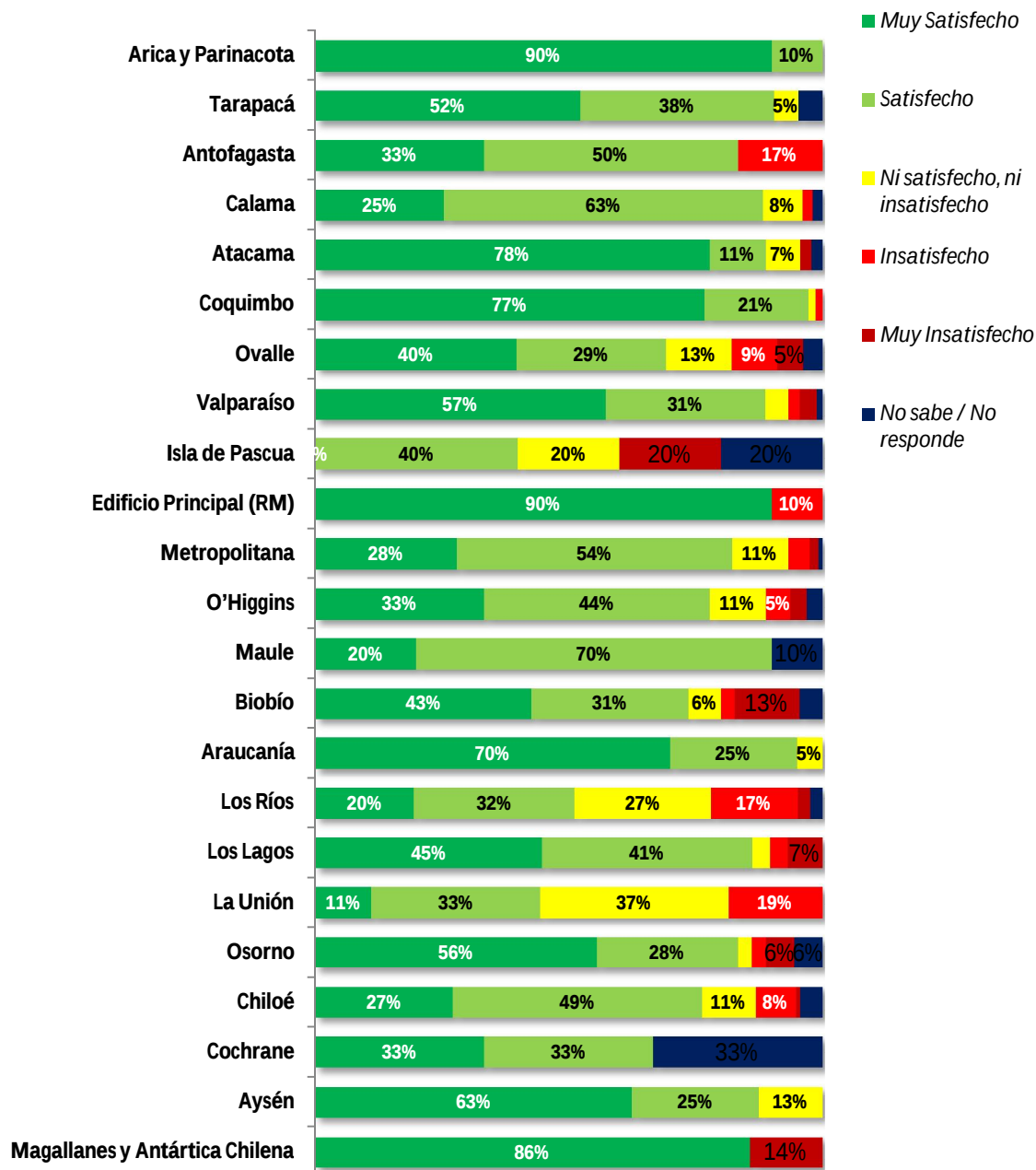
--

CARACTERIZACION

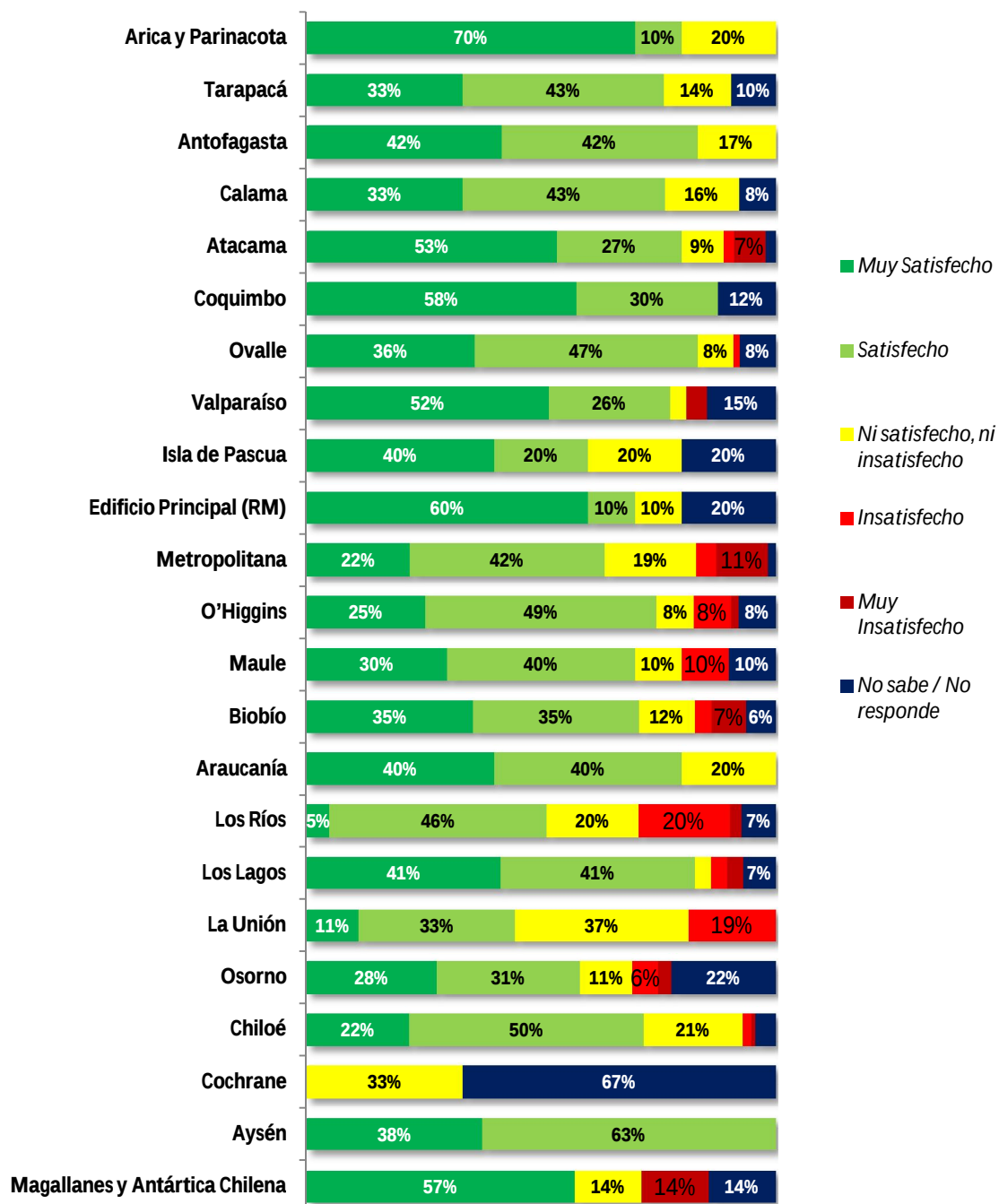
1) Región a la cual se realizó la consulta <i>[Seleccione una respuesta]</i>	2) Indíquenos su Edad <table border="1"> <tr> <td>a) 18 a 29</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b) 30 a 39</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c) 40 a 49</td> <td></td> </tr> <tr> <td>d) 50 a 65</td> <td></td> </tr> <tr> <td>e) 65 o más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

2. Desagregación resultados por oficina principales indicadores de satisfacción espacio presencial.

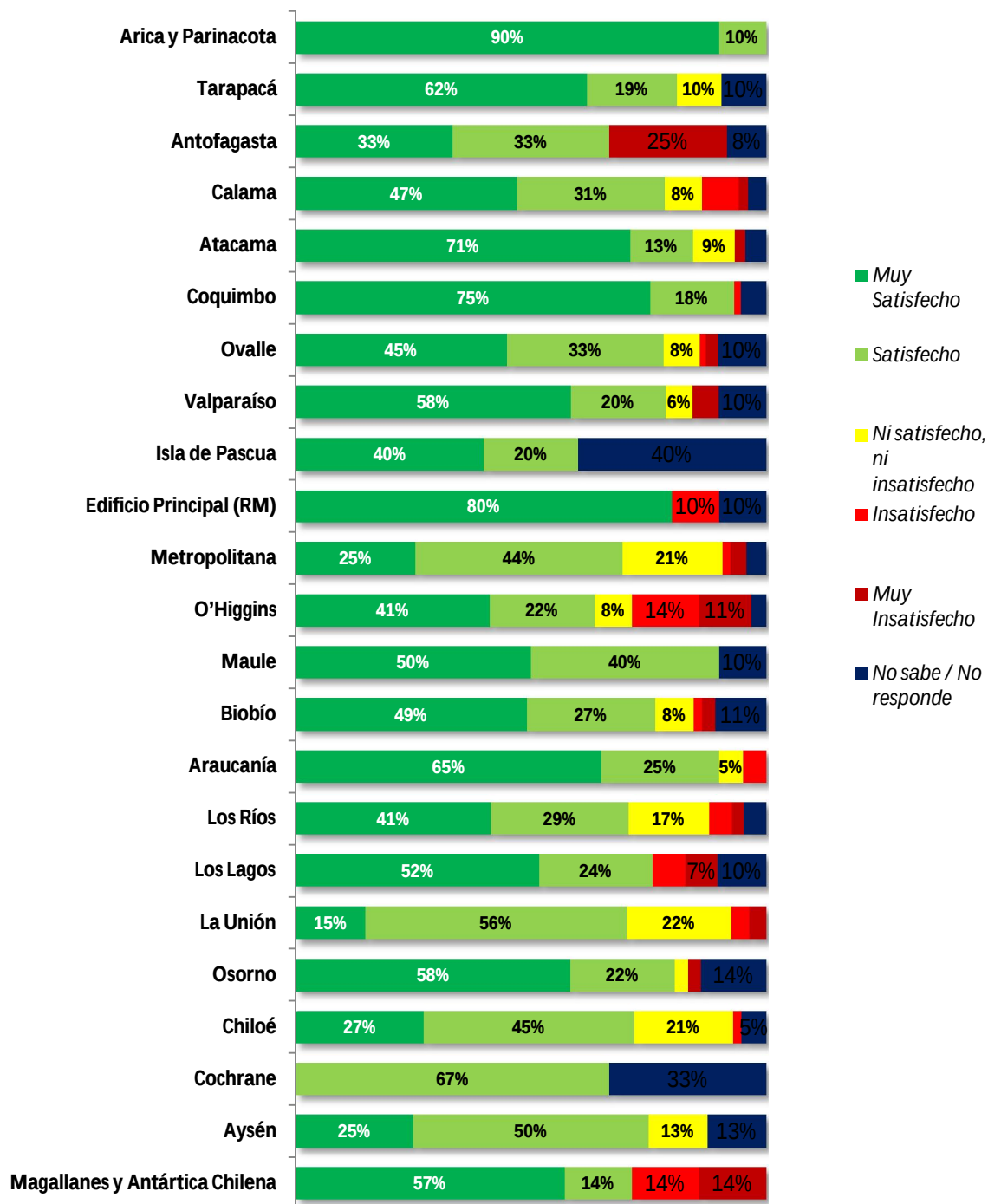
Evaluación usuaria de satisfacción en el último trámite:
Comodidad y confortabilidad del lugar físico
Distribución por Oficina
Muestra total n=980



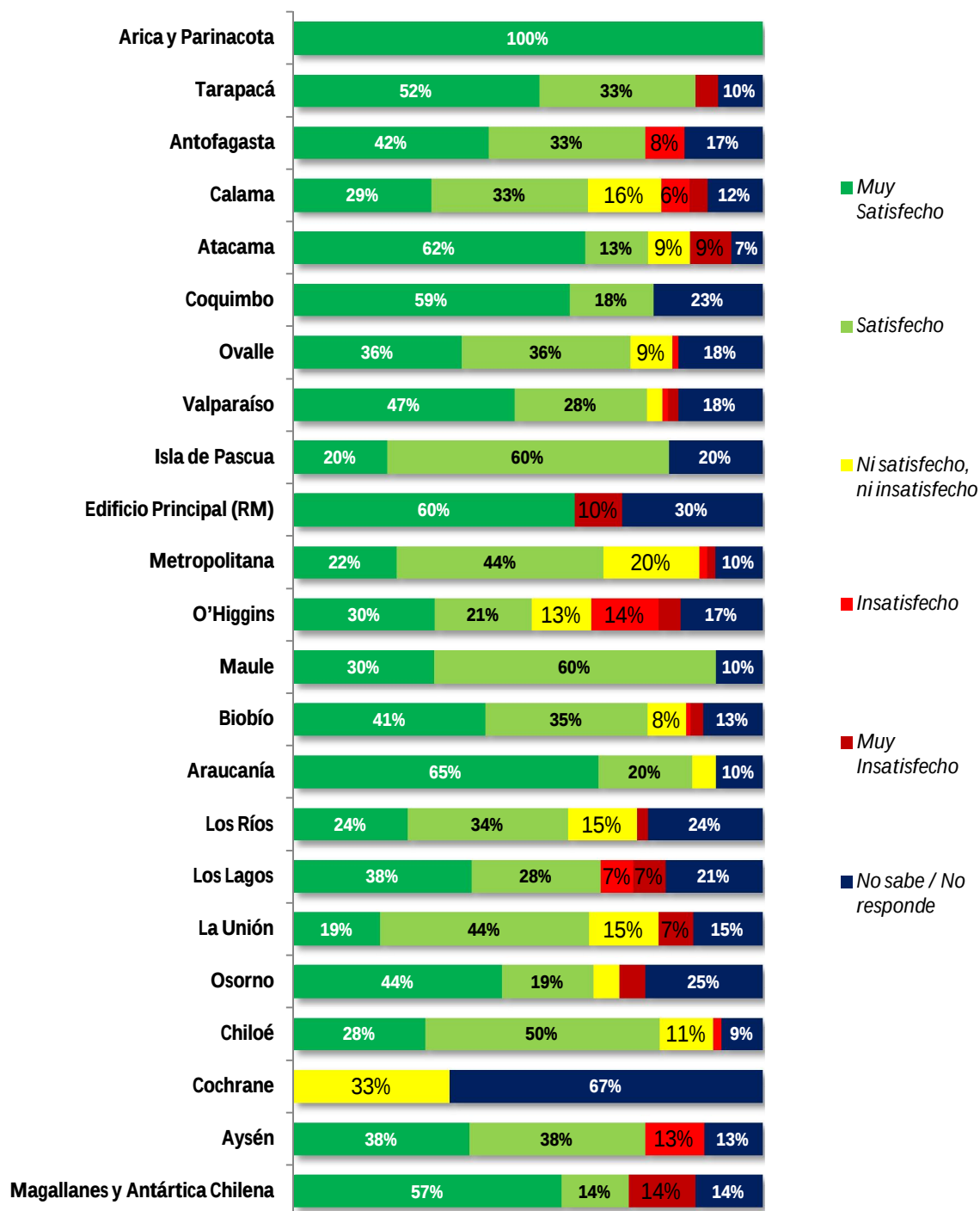
Evaluación usuaria de satisfacción en el último trámite:
Facilidad de los formularios para su completitud
Distribución por Oficina
Muestra total n=980



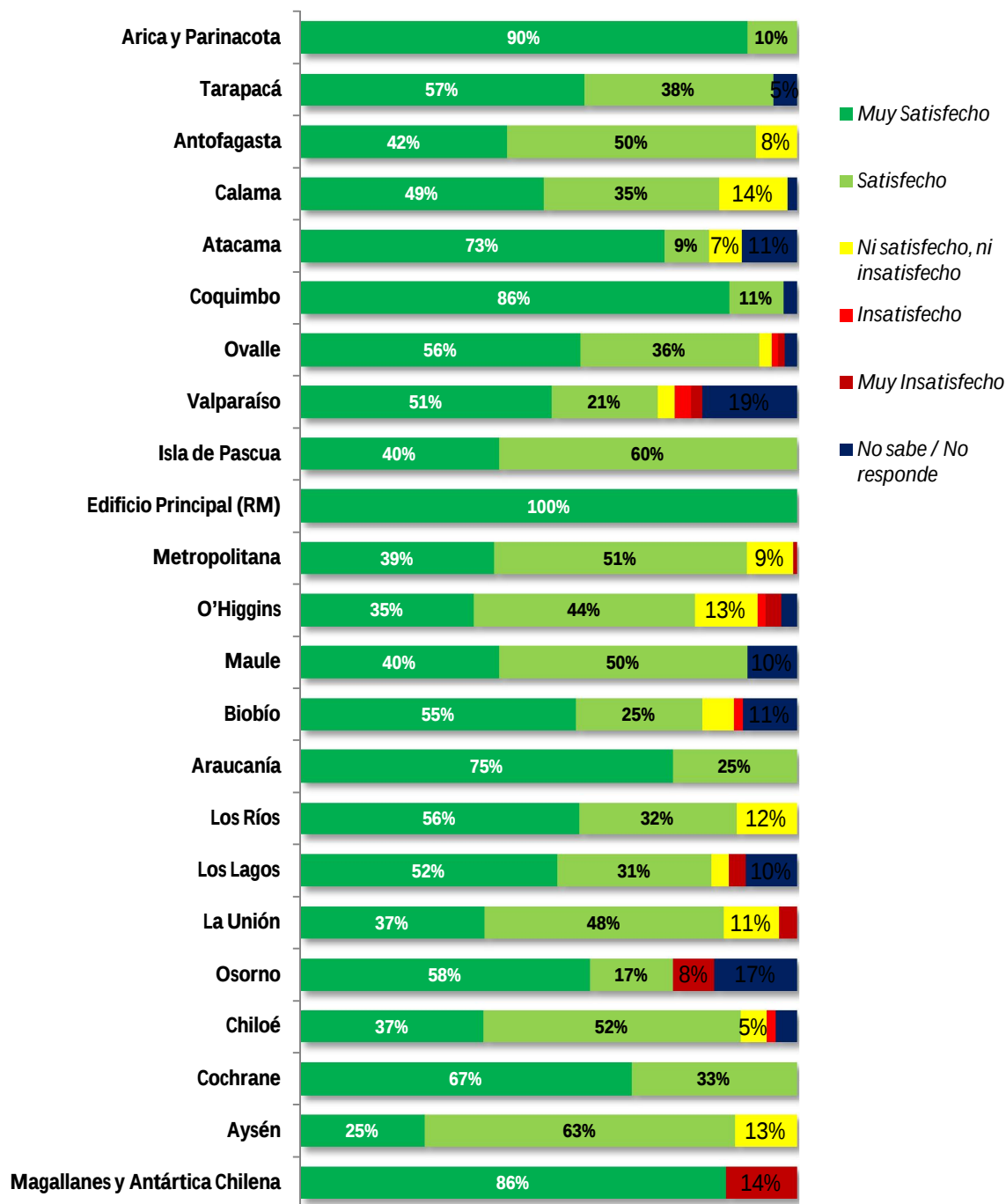
Evaluación usuaria de satisfacción en el último trámite:
Entrega de información precisa del término del trámite
Distribución por Oficina
Muestra total n=980



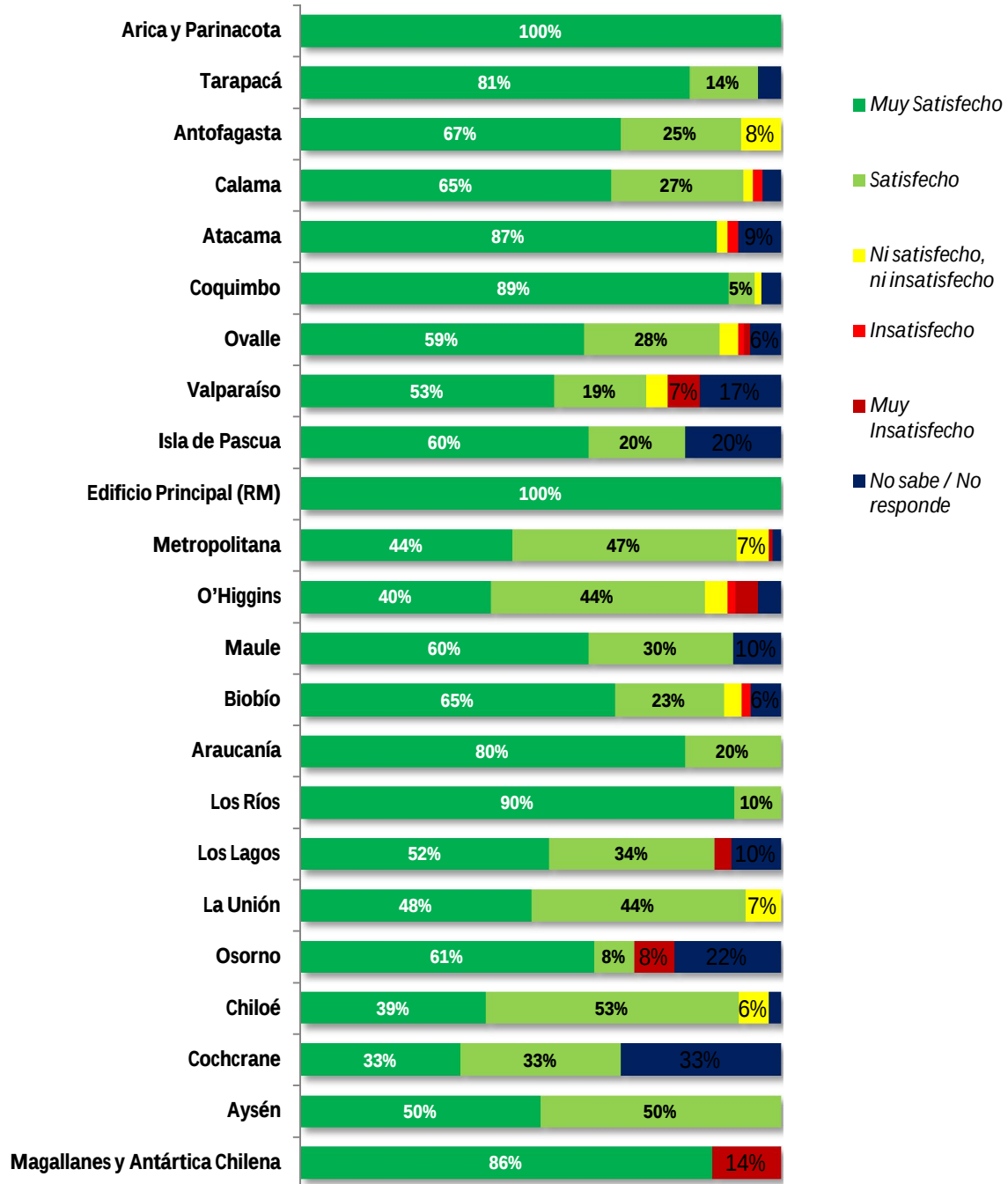
Evaluación usuaria de satisfacción en el último trámite:
Indicación de estado del requerimiento
Distribución por Oficina
Muestra total n=980



Evaluación usuaria de satisfacción en el último trámite:
Claridad e inteligibilidad de la información
Distribución por Oficina
Muestra total n=980



Evaluación usuaria de satisfacción en el último trámite:
Disposición funcionaria para responder consultas
Distribución por Oficina
Muestra total n=980

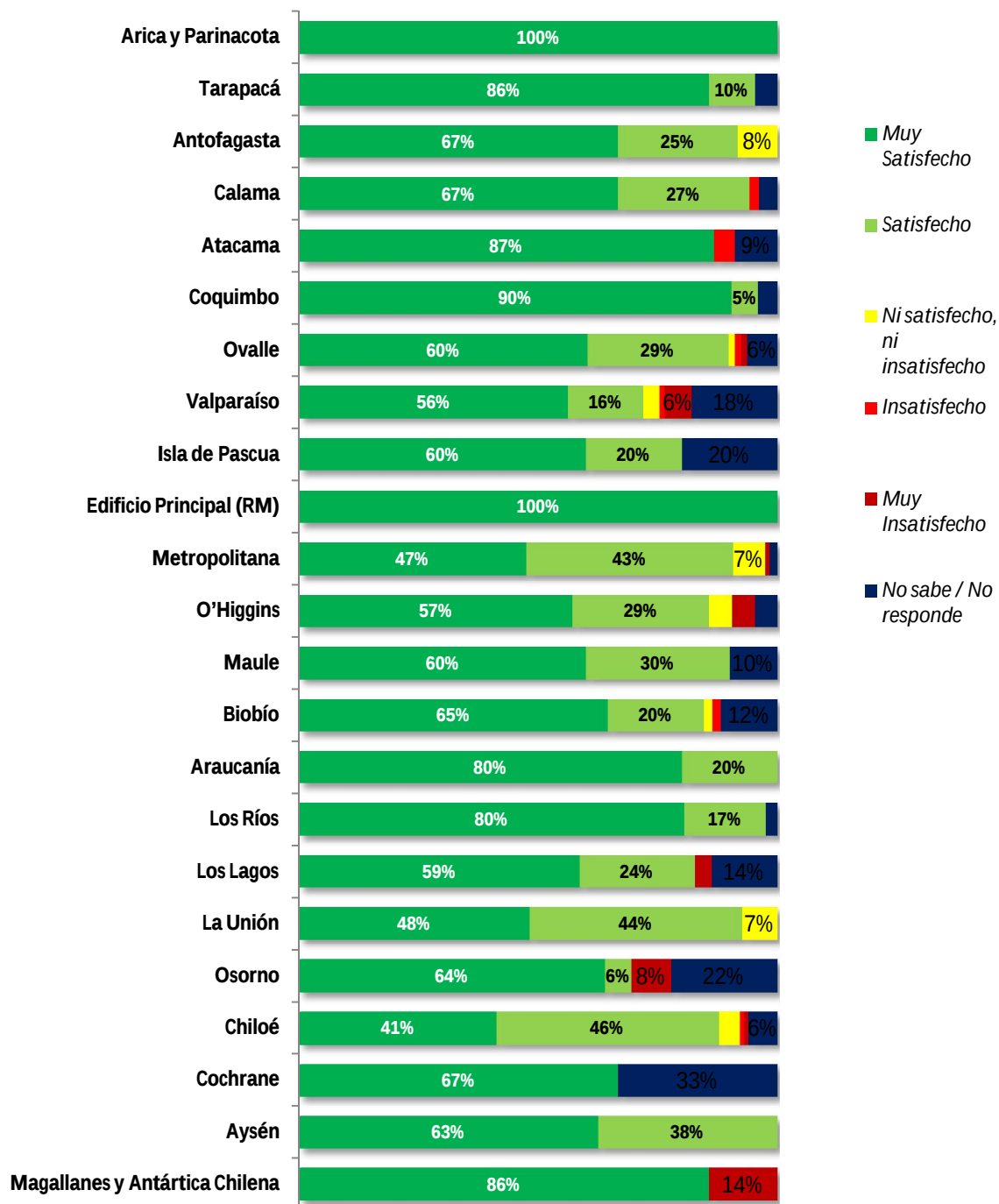


Evaluación usuaria de satisfacción en el último trámite:

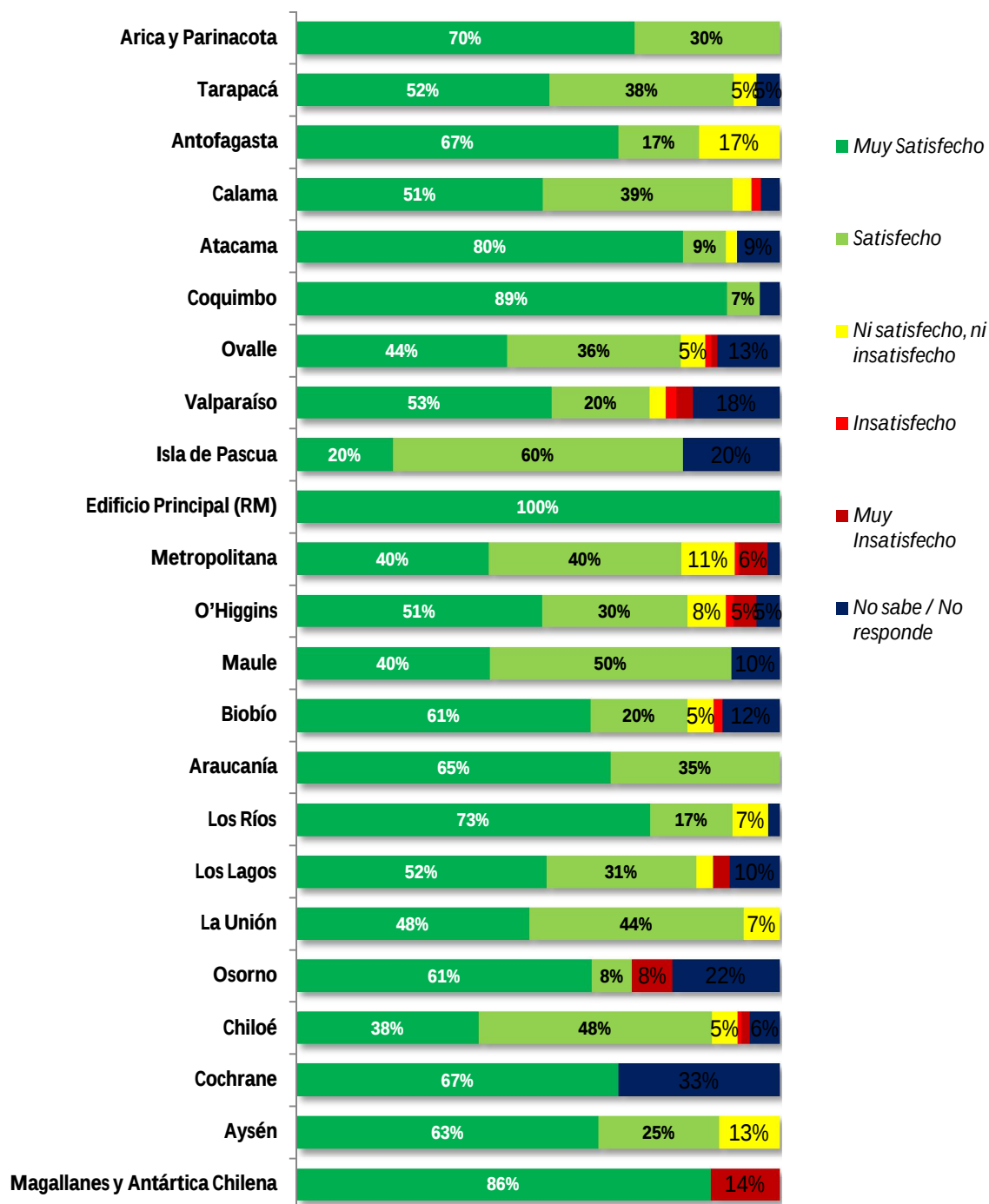
Amabilidad en la Atención

Distribución por Oficina

Muestra total n=980



Evaluación usuaria de satisfacción en el último trámite:
Adecuación del tiempo destinado a la atención
Distribución por Oficina
Muestra total n=980



3. Tablas descriptivas de análisis espacio telefónico

Tabla Descriptiva 1: Distribución de respuestas “Facilidad de comunicación con el Ministerio de Bienes Nacionales” de acuerdo a zona a la cual se dirigió la consulta Total muestra n=178								
	Norte		Centro		Sur		Metropolitana	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy fácil	1	11%	6	22%	4	13%	15	13%
Fácil	3	33%	14	52%	12	40%	59	53%
Difícil	5	56%	4	15%	11	37%	23	21%
Muy difícil	0	0%	3	11%	2	7%	14	13%
NS/NR	0	0%	0	0%	1	3%	1	1%
total	9	100%	27	100%	30	100%	112	100%

Tabla Descriptiva 2: Distribución de respuestas “Facilidad de comunicación con el Ministerio de Bienes Nacionales” de acuerdo a sexo de la o el encuestado Total muestra n=178				
	Femenino		Masculino	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy fácil	22	19%	13	20%
Fácil	53	47%	35	54%
Difícil	19	17%	9	14%
Muy difícil	17	15%	8	12%
NS/NR	2	2%	0	0%
total	113	100%	65	100%

Tabla descriptiva 3: Distribución Evaluación de Atención, en porcentaje de aprobación, de acuerdo a zona a la cual se dirigió la consulta Total Muestra n=178								
	Norte		Centro		Sur		Metropolitana	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
0 - 59%	2	22%	3	11%	1	3%	10	9%
60% - 79%	2	22%	2	7%	10	33%	15	13%
80% - 100%	5	56%	22	81%	19	63%	87	78%
total	9	100%	27	100%	30	100%	112	100%

Tabla descriptiva 4:
Distribución Evaluación de Atención, en porcentaje de
aprobación,
de acuerdo a sexo de la o el encuestado
Total Muestra n=178

	Femenino		Masculino	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
0 - 59%	11	10%	5	8%
60% - 79%	18	16%	11	17%
80% - 100%	84	74%	49	75%
total	113	100%	65	100%

Tabla descriptiva 5:
Distribución Evaluación de Respuesta otorgada por el Ministerio,
en porcentaje de aprobación, de acuerdo a zona
a la cual se dirigió la consulta
Total Muestra n=178

	Norte		Centro		Sur		Metropolitana	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
0 - 59%	5	56%	10	37%	10	33%	35	31%
60% - 79%	2	22%	4	15%	6	20%	21	19%
80% - 100%	2	22%	13	48%	14	47%	56	50%
Total	9	100%	27	100%	30	100%	112	100%

Tabla descriptiva 6:
Distribución Evaluación de Respuesta otorgada por el
Ministerio, en porcentaje de aprobación,
de acuerdo a sexo de la o el encuestado
Total Muestra n=178

	Femenino		Masculino	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
0 - 59%	38	34%	22	34%
60% - 79%	22	19%	11	17%
80% - 100%	53	47%	32	49%
total	113	100%	65	100%

Tabla Descriptiva 7: Distribución de respuestas “Calificación del nivel de satisfacción con atención y respuesta telefónica” de acuerdo a sexo de la o el encuestado Total muestra n=178				
	Femenino		Masculino	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy satisfecho	5	4%	0	0%
Satisfecho	9	8%	9	14%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	80	71%	48	74%
Insatisfecho	12	11%	6	9%
Muy Insatisfecho	7	6%	2	3%
total	113	100%	65	100%