



EQUIDAD DE GÉNERO  
ESTUDIOS ORGANIZACIONALES  
POLITICAS PÚBLICAS Y SOCIALES



## **INFORME FINAL**

# **“Servicio de Diseño, distribución, aplicación y análisis de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios/as del Área de Información Ciudadana del Ministerio de Bienes Nacionales”**

17 de diciembre de 2012

Organismo Ejecutor : **Consultora Asesorías Profesionales ETNOGRAFICA.**

Equipo de Trabajo : **Carola Naranjo, Rodrigo Flores, Nadia Guerrero**



**ÍNDICE**

1.- ANTECEDENTES.....	2
2.- INTRODUCCIÓN.....	4
3.- OBJETIVOS DE LA ENCUESTA.....	5
4.- METODOLOGÍA.....	6
5.- INFORME DE RESULTADOS NACIONAL.....	11
6.- CONCLUSIONES Y PROPUESTAS PLAN DE MEJORA.....	48
7.- ANEXOS.....	55

## 1.- ANTECEDENTES

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, ágil, oportuno y en continuo mejoramiento.

El Ministerio ha definido la atención de los/as usuarios/as 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/as, que permite evaluar la percepción que tienen las personas acerca del Ministerio de Bienes Nacionales sobre la atención presencial que ofrece en distintas instancias del Ministerio, permitiéndonos avanzar en un mejoramiento de la calidad de la atención en sus diferentes aspectos; infraestructura, tiempos de espera, contenidos de la información entregada y claridad de la información que entrega cada funcionario/a; el objetivo de dicha encuesta es poder entregar directrices en ámbitos de acción y mejoras que podrían incorporarse a las políticas ministeriales luego de esta evaluación anual con input directo de la ciudadanía.

En el cumplimiento del rol del Estado, que corresponde Garantizar los derechos de las personas, atender las consecuencias de la desigualdad y contrarrestar los mecanismos que la generan, es deber de todo servicio público tener una relación permanente, fluida y transparente con la ciudadanía para conocer su evaluación de la gestión ministerial. Es así que progresivamente se ha ido avanzando en la profundización del conocimiento de las necesidades de la ciudadanía, que corresponde al Público Objetivo del Ministerio de Bienes Nacionales, consolidando un instrumento de Recogida de Datos de primera fuente.

Los resultados de la encuesta están desagregados por sexo, toda vez que la variable así lo permita, lo que representa una ventaja, ya que es posible saber directamente la percepción de mujeres y hombres acerca de las consultas realizadas. De esta manera, se busca conocer lo más acuciosamente posible el perfil de usuario/a que al Ministerio le corresponde atender y hacer un mejor análisis de los resultados de la encuesta, aplicando un enfoque de género.



Los resultados de esta encuesta permiten avanzar en un mejoramiento de la calidad de la atención en sus diferentes aspectos, tales como tiempos de espera, contenido y claridad de la información entregada y la posibilidad de mejorar la infraestructura de las oficinas de atención presencial.

## 2. INTRODUCCIÓN

Un elemento central del quehacer del Ministerio de Bienes Nacionales corresponde al Servicio de Información y Atención a los/as usuarios/as. 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/as. 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 cada funcionario/a a reconocer, como parte importante de sus tareas, la atención entregada a la ciudadanía. Como resultado de este proceso de mejoramiento continuo, la Encuesta de satisfacción a usuarios/as, nos permite obtener una percepción de los usuarios/as sobre diversos tópicos que dicen relación con el Ministerio, permitiéndonos conocer aquello que se hace bien y focalizar la visión sobre lo que se debe mejorar.

La Unidad de Información y Atención Ciudadana (SIAC), es la instancia responsable de elaborar, aplicar y sistematizar los resultados de esta encuesta que se aplica a nivel nacional una vez al año. Con los resultados de cada Encuesta, se ha permitido avanzar en un mejoramiento de la calidad de la atención en sus diferentes aspectos; mejorando la infraestructura, los tiempos de espera y también los contenidos de la información entregada, para que ella sea pertinente a las necesidades diferenciadas de sus usuarios/as.

Este documento corresponde al informe final elaborado por Asesorías Profesionales Etnográfica, que entrega los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as, aplicada en el año 2012, y que da cuenta de la percepción que tienen los/as usuarios/as acerca de cómo el Ministerio responde a las necesidades de las personas; mide el grado de satisfacción de usuarios/as con respecto al servicio otorgado, sobre formularios entregados, tiempos de espera y servicios en trámite. De este modo, el Ministerio, puede acoger la opinión manifestada por sus usuarios/as, incorporándolas a las políticas ministeriales, para mejorar u optimizar procesos de gestión o políticas de atención y, como consecuencia de estas transformaciones, mejorar la calidad del servicio a la ciudadanía.

### 3. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA

#### Objetivo General:

Conocer la percepción que tienen los/as usuarios/as sobre el Servicio de Información y Atención Ciudadana que brinda el Ministerio de Bienes Nacionales a través de sus diferentes espacios de atención, lo anterior incluyendo el enfoque de género.

#### Objetivos Específicos:

- a) Medir la satisfacción de usuarios/as, considerando las variables de infraestructura para la atención ciudadana, calidad de la respuesta recibida y tiempo de espera.
- b) Medir la percepción de los/as usuarios/as en relación al cumplimiento del plazo legal estipulado tanto para la tramitación de las solicitudes ciudadanas como para los requerimientos de acceso a la información pública.
- c) Caracterizar efectos de la atención ciudadana referente a la medición de impacto de los bienes y servicios ofertados por el SIAC del MBN.
- d) Obtener la medición de la calidad del Servicio proporcionado por la Institución, correspondiente a la evaluación del grado en que los productos y/o servicios institucionales son apropiados o adecuados a las necesidades de sus usuarios/as y si dichas necesidades se logran satisfacer.
- e) Describir los aspectos de mejora que perciben los/as usuarios/as para que la atención del Servicio de Información y Atención Ciudadana sea cada vez de mayor calidad, desde diferentes localizaciones geográficas del territorio nacional.
- f) Establecer lineamientos, criterios y recomendaciones de acción a partir del análisis de los resultados de la encuesta SIAC-2012.

## 4. METODOLOGÍA

### 4.1.- Diseño Metodológico del Estudio

**El tipo de estudio** es descriptivo, pues se busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández, 2003), en este caso, se busca describir el nivel de satisfacción de los usuarios/as del Área de Información Ciudadana del Ministerio de Bienes Nacionales.

**Universo:** El Universo se encuentra compuesto tanto de usuarios y usuarias que hicieron alguna consulta en las oficinas del Ministerio de Bienes Nacionales (tanto del nivel central, regional y provincial) durante el período de tiempo de aplicación de la encuesta, que se realizó entre el periodo comprendido por el 29 de octubre al 30 de noviembre de 2012.

**Muestra:** Usuarios/as que consultaron en el Nivel Central del Ministerio, en las Secretarías Regionales Ministeriales, en las Oficinas Provinciales y en las áreas técnicas a través de las Oficinas del Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC), para las fechas señaladas anteriormente.

El procedimiento seguido para la selección de la muestra o muestreo, fue mediante un diseño probabilístico, fundamentado en la aleatoriedad, para que cada unidad de la población tenga la probabilidad igual y conocida a priori de participar en la muestra, además, pueda ser elegida independiente de las demás. Es decir, el presente estudio se basa en un muestreo accidental, el cual consiste en tomar casos hasta que se complete el número de unidades de análisis que indica el tamaño de muestra deseado.

Tomando en consideración la experiencia de años anteriores, se estableció una muestra (n) de 1051 usuarios/as, donde el tamaño de la población es de N= 1420. Cabe destacar que este año por primera vez se incluyeron las oficinas Provinciales de Isla de Pascua, Palena y Cochrane.

El intervalo de confianza está definido en un 98% y el error estándar en un 2%. Tal número de muestra total fue definido en base a la siguiente ecuación:

$$n = \frac{0.25N}{\left(\frac{\alpha}{z}\right)^2 (N-1) + 0.25}$$

Donde  $N$  es el tamaño de la población. Alfa es el valor del error tipo 1.  $Z$  es el valor del número de unidades de desviación estándar para una prueba de dos colas con una zona de rechazo igual alfa.

0.25 es el valor de  $p_2$  que produce el máximo valor de error estándar, esto es  $p = 0.5$ .  $n$  es el tamaño de la muestra.

La cantidad de encuestas enviadas fue de 1082 para cada una de las Secretarías Regionales de Bienes Nacionales y Oficinas Regionales del Ministerio de Bienes Nacionales. De la cantidad de encuestas enviadas por Etnográfica, retornaron un total de 1052, correspondiendo 495 a hombres y 537 a mujeres, existieron 20 casos de encuestas en que no se consigna el sexo de la persona encuestada.

#### *4.2.- Instrumento de recolección de información*

El cuestionario es estructurado con preguntas cerradas y fue aplicado por encargados/as del Servicio Información y Atención Ciudadana (SIAC), funcionarios/as, técnicos de las diversas áreas, profesionales de divisiones y/o departamentos, secretarías de los Secretarios/as Regionales Ministeriales y por las autoridades regionales, también existieron casos en que los cuestionarios fueron auto aplicados, razón por la cual existen encuestas que no recogieron datos en todas las variables.

Junto a ello, se dejaron preguntas abiertas para profundizar en detalles respecto a algunos ítems, como también sugerencias de aspectos como el mejoramiento de la atención recibida.

El instrumento fue construido en base a las siguientes fuentes de recolección de información:

- a) Revisión bibliográfica sobre la temática de satisfacción de usuario, poniendo énfasis en la revisión de instrumentos y cuestionarios estratificados, metodologías y particularidades de otras experiencias realizadas.
- b) Validación de instrumento a través de un pre-test a usuarios.
- c) Reuniones con la contraparte para la validación interna del cuestionario.

Las variables de la encuesta se dividieron en tres secciones:

- 1.- Caracterización de los/las usuarios/as, consistente en doce preguntas (1 a 12)
- 2.- Evaluación de la satisfacción con el último trámite realizado, consistente en siete preguntas (13 a 20)

3.- Eficacia del Servicio entregado, consistente en siete preguntas (21 a 28)

4.- Sugerencias para la atención, consistente en dos preguntas (29 y 30)

Para una descripción detallada de las preguntas involucradas en el cuestionario, revisar el anexo N°1 del presente informe.

#### *4.3.- Aplicación del Instrumento*

El instrumento fue aplicado a la muestra de usuarios/as del Servicio de Información y Atención Ciudadana en el nivel central y en las oficinas regionales del Ministerio de Bienes Nacionales.

El Plan de recolección incluyó la realización de los siguientes pasos:

a) Elaboración del cuestionario, al cual se le incorporaron preguntas que permitieron evaluar, desde la perspectiva de los/as usuarios/as, antecedentes del servicio de información entregado; de los servicios por los cuales fueron a consultar; por la evaluación de los formularios y sobre los trámites correspondientes.

b) Se envió una carta a cada autoridad regional informándoles sobre la aplicación de la encuesta, incluyendo instrucciones de cómo implementarla, cantidad de encuesta y plazos definidos.

c) Se realizó una videoconferencia con los/as Encargados/as SIAC en que la Jefa de la Unidad SIAC desde el Nivel Central entregó las instrucciones y plazos del proceso de toma de encuesta.

c) Se enviaron las encuestas a las personas que iban a aplicarlas en las distintas instancias del Ministerio, en todas las oficinas a lo largo del país. Lo anterior estuvo a cargo de Etnográfica, nuestra empresa distribuyó vía ChileExpress los sobres con los cuadernillos de encuesta a todas las Seremis y Oficinas provinciales que comprendían la muestra.

d) Se aplicaron las encuestas entre los días 19 de octubre y el 30 de noviembre del 2012, ambas fecha incluidas.

En cuanto al tratamiento de los errores no muestrales se realizaron las siguientes acciones:

- Para los errores relacionados con la preferencia de dígitos por parte de los encuestados, se eliminaron las encuestas que presentaron datos incompletos o que presentaron el sesgo de preferencia de dígitos.

- Para los errores de olvido o negación de información requerida, se presentan en este informe las correspondientes tablas y porcentajes de la muestra que presenten estos errores.

#### *4.4.- Codificación y Digitación*

La digitación de encuestas fue efectuada por un equipo de tres digitadores/as, provenientes del área de la Ingeniería Estadística, con un buen manejo del software estadístico SPSS, quienes tienen experiencia en el servicio requerido, dispusieron del tiempo necesario para cumplir con los plazos requeridos para la entrega de los productos, y respetaron todas las indicaciones del equipo de Investigación.

Al inicio del trabajo, este equipo se reunió con la contraparte técnica para revisar el formato de la encuesta, definir las variables que deben ser digitadas, establecer las etiquetas y las codificaciones que se requieran (preguntas abiertas o agrupación de categorías). En base a estos elementos, se diseñó la base de datos y se entregaron a los/as digitadores/as, las especificaciones técnicas respecto del modo en que se tabularan cada pregunta (variable) de la encuesta.

#### *4.5.- Análisis del Instrumento*

Respecto de las estrategias a implementar para el procesamiento de la información a levantar en el estudio, se utilizaron distintas técnicas estadísticas; en primer lugar, la utilización de **estadísticas descriptivas**; y en segundo lugar, el uso de **estadísticas inferenciales**, de manera tal de responder efectivamente a los objetivos y productos requeridos.

Respecto de la utilización de estadísticas descriptivas, es necesario señalar que éstas constituyeron el primer acercamiento analítico a la información levantada en la etapa de terreno. Esta caracterización se realizó desagregando algunas variables de control de interés para el estudio, por ejemplo, sexo, edad, nivel socioeconómico, etc. Dentro de este contexto, se aplicaron técnicas de análisis de tipo univariado como: frecuencias, medidas de tendencia central y de dispersión. Adicionalmente, se aplicaron algunas técnicas de procesamiento bivariado tales como: cruces de datos y correlaciones. Ambos tipos de técnicas se usaron para analizar y describir el panorama actual de los casos incluidos en el estudio.

Del mismo modo, se realizaron pruebas estadísticas de consistencia interna del cuestionario, tales como Alfa de Cronbach y correlaciones ítem-ítem e ítem-escala. La prueba Alpha de Cronbach, que sirve para observar la bondad del instrumento, se realizó sobre las preguntas escalares (p.13 a p.20) obteniendo un resultado de 0,882, lo que se consideramos muy bueno, puesto valores del alfa superiores a 0,7 o 0,8 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad

de una escala<sup>1</sup>. Las correlaciones ítem-ítem e ítem-escala se realizaron sobre esas mismas preguntas, obteniendo también resultados significativos.

*Tabla n°1 Matriz de correlaciones*

Preguntas	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	Total
13	<b>1</b>	0,486	0,505	0,270	0,446	0,508	0,445	0,421	0,623
14	0,486	<b>1</b>	0,412	0,446	0,357	0,368	0,404	0,385	0,714
15	0,505	0,412	<b>1</b>	0,494	0,591	0,532	0,552	0,498	0,706
16	0,270	0,446	0,494	<b>1</b>	0,480	0,509	0,464	0,400	0,753
17	0,446	0,357	0,591	0,480	<b>1</b>	0,547	0,672	0,541	0,691
18	0,508	0,368	0,532	0,509	0,547	<b>1</b>	0,611	0,547	0,687
19	0,445	0,404	0,552	0,464	0,672	0,611	<b>1</b>	0,615	0,757
20	0,421	0,385	0,498	0,400	0,541	0,547	0,615	<b>1</b>	0,688
Total	0,623	0,714	0,706	0,753	0,691	0,687	0,757	0,688	<b>1</b>

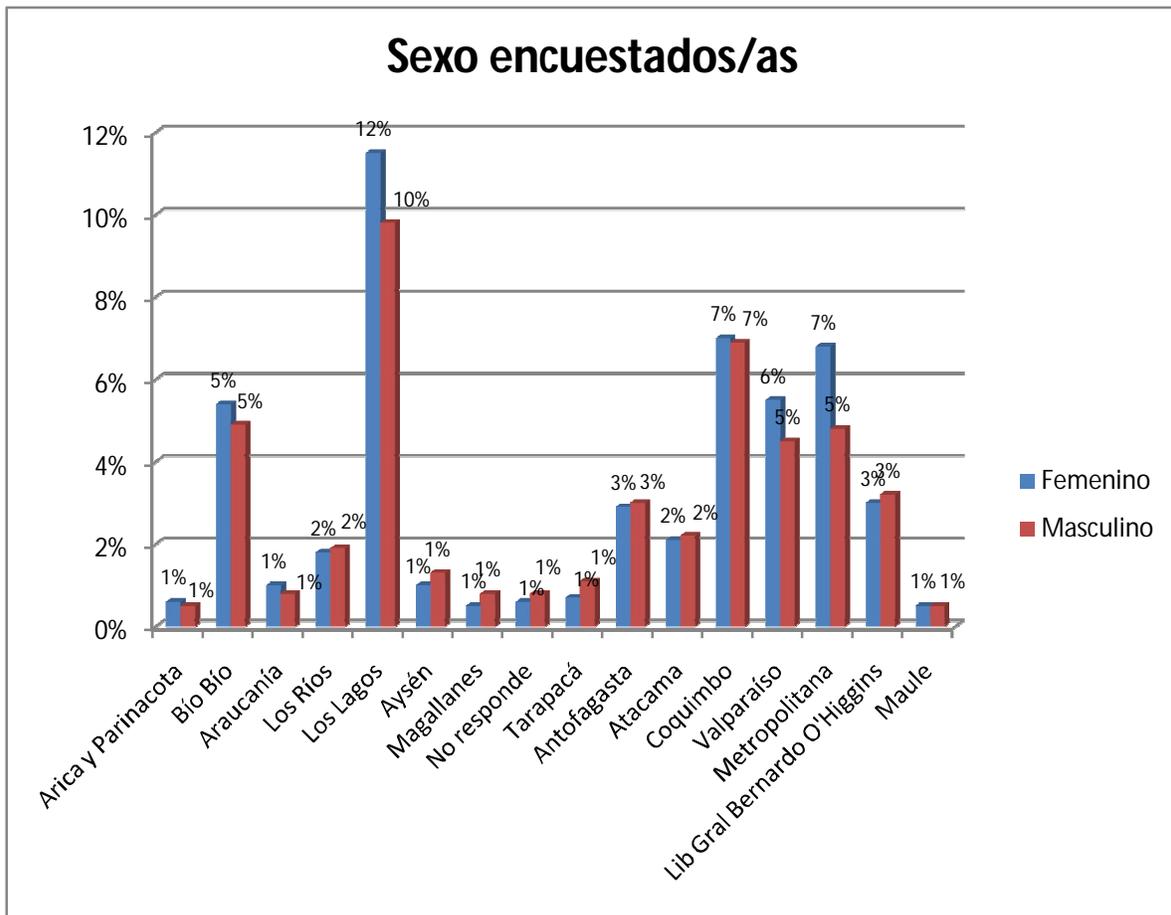
Igualmente, se realizó un análisis estadístico desagregado de acuerdo a sexo, de tal manera que las respuestas fueron interpretadas diferenciando el público objetivo y estableciendo recomendaciones también diferenciadas cuando fuese pertinente.

<sup>1</sup> Cronbach, Lee J. (1951). «Coefficient alpha and the internal structure of tests». *Psychometrika* **16** (3): pp. 297-334.

## 5.- INFORME DE RESULTADOS NACIONAL

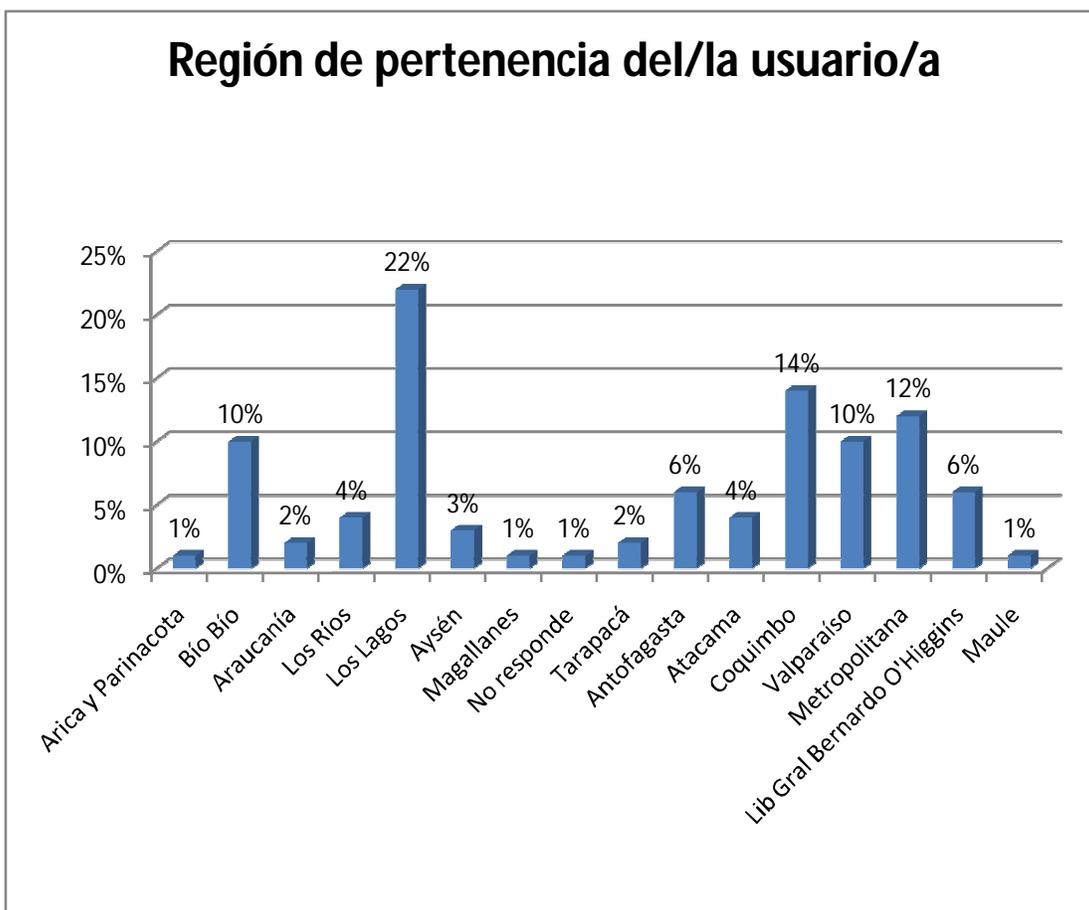
### 1. Sexo.

A partir de los datos revelados por la encuesta, se observa que del total de usuarios/as que se acercan al Ministerio de Bienes Nacionales el 47,1% de ellos es hombre y el 51% mujer y por tanto, se visualiza una leve mayoría sobre el sexo masculino. Un 1,9% de los encuestados no responde esta pregunta.



## 2. Distribución geográfica

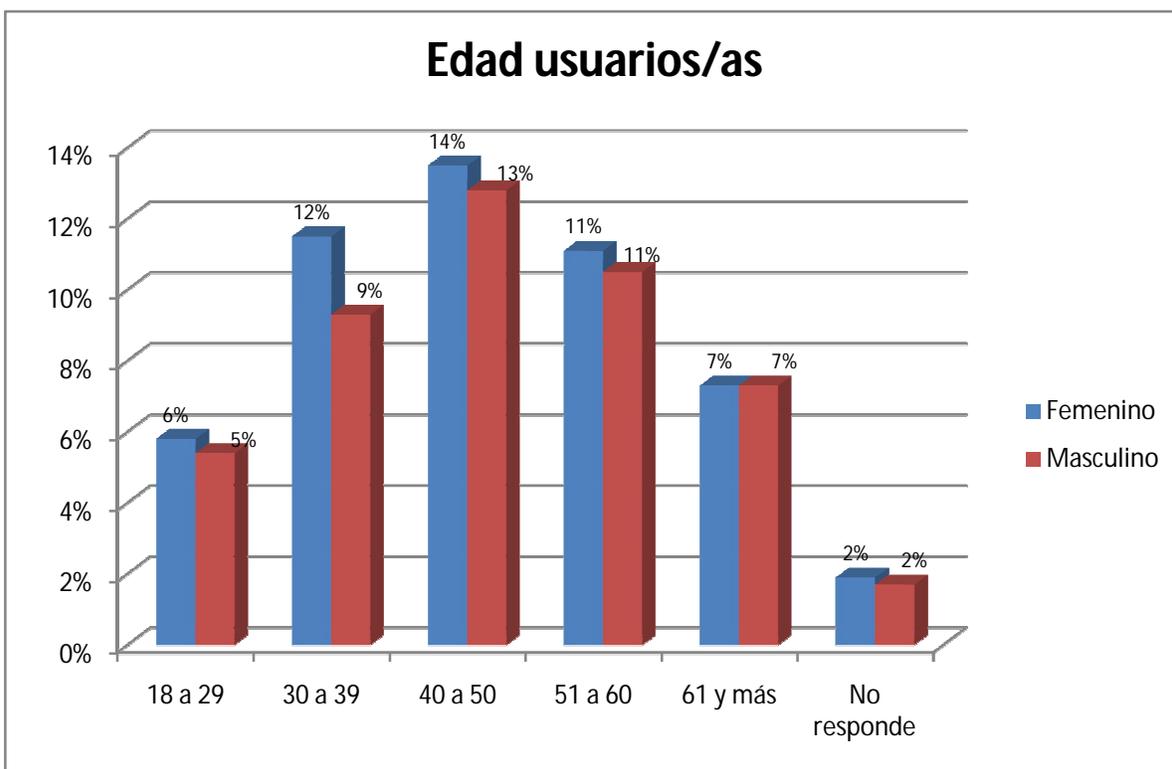
Respecto a la distribución de los usuarios/as por regiones, podemos indicar que la aplicación de la encuesta se realizó tomando en consideración el mayor número de atenciones y su proporcionalidad. En el gráfico que a continuación presentamos, es posible observar una distribución en porcentajes mayor en las siguientes Regiones del país: Los Lagos con un 22%, Coquimbo con 14%, Metropolitana con 12%, Valparaíso y Bío-Bío con un 10%. Estos números deben interpretarse como un reflejo de diseño muestral realizado a partir de los registros de atención que posee el Ministerio de Bienes Nacionales.



### 3. Edad

Es posible apreciar, a partir de los datos, que el 26,6% de los/as usuarios/as encuestados/as tiene entre 40 y 50 años, siendo el porcentaje más amplio respecto a los otros rangos de edad existentes y mostrando que quienes se acercan a las oficinas son personas adultas ya que además, el porcentaje que le siguen, 21%, corresponde al rango entre 30 y 39 años lo que fortalece la afirmación anterior. Un 21,9% corresponde al rango etario entre 51 y 60 años, seguido de un 11,4% de personas con rango etario entre 18 y 29 años. Mayores de 61 años corresponden al 14,9%, y un 4,3% de personas que no responden la pregunta.

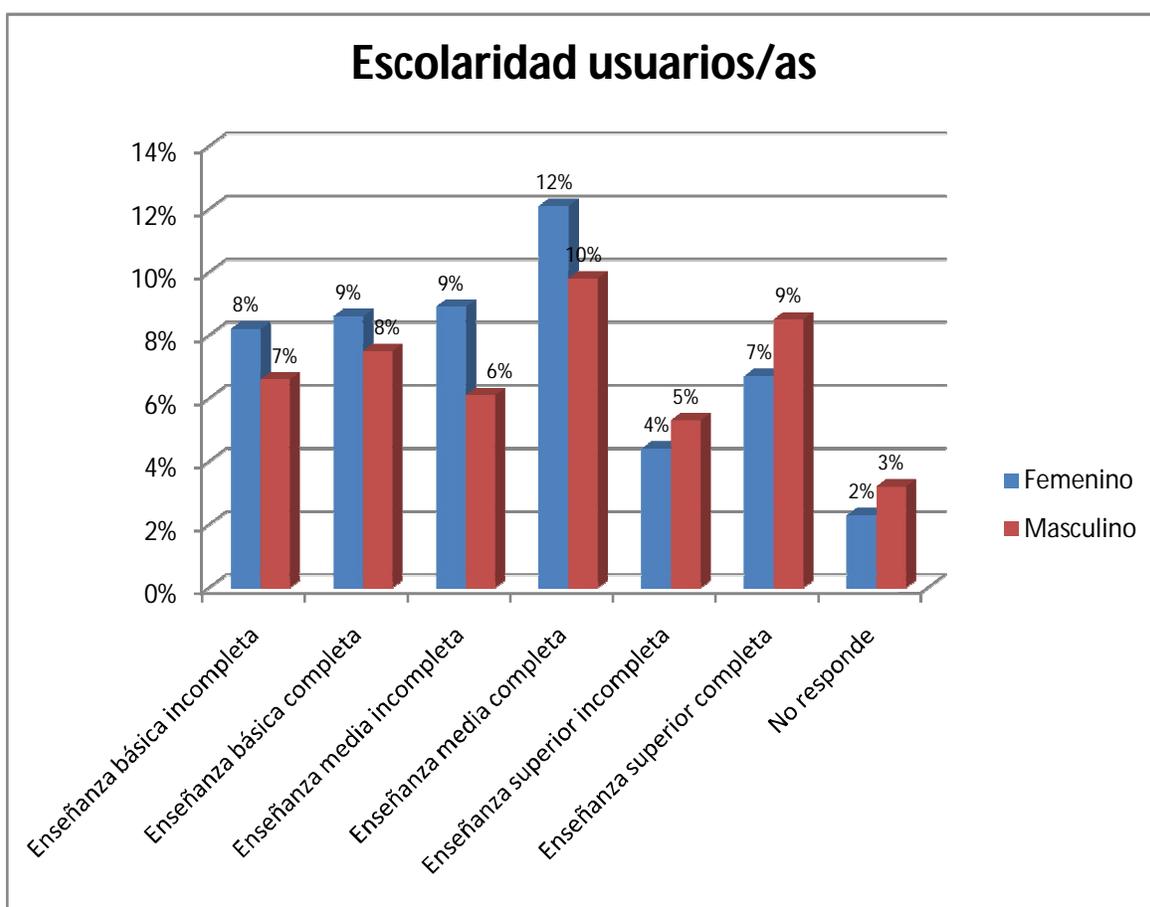
Observando las diferencias por sexo, se aprecia que en los rangos entre 30 y 39 años corresponden a porcentajes mayoritariamente femenino, no así a partir de los 40 años donde existe una mayor cantidad de personas que responden nuestra encuesta de sexo masculino.



### 4. Escolaridad

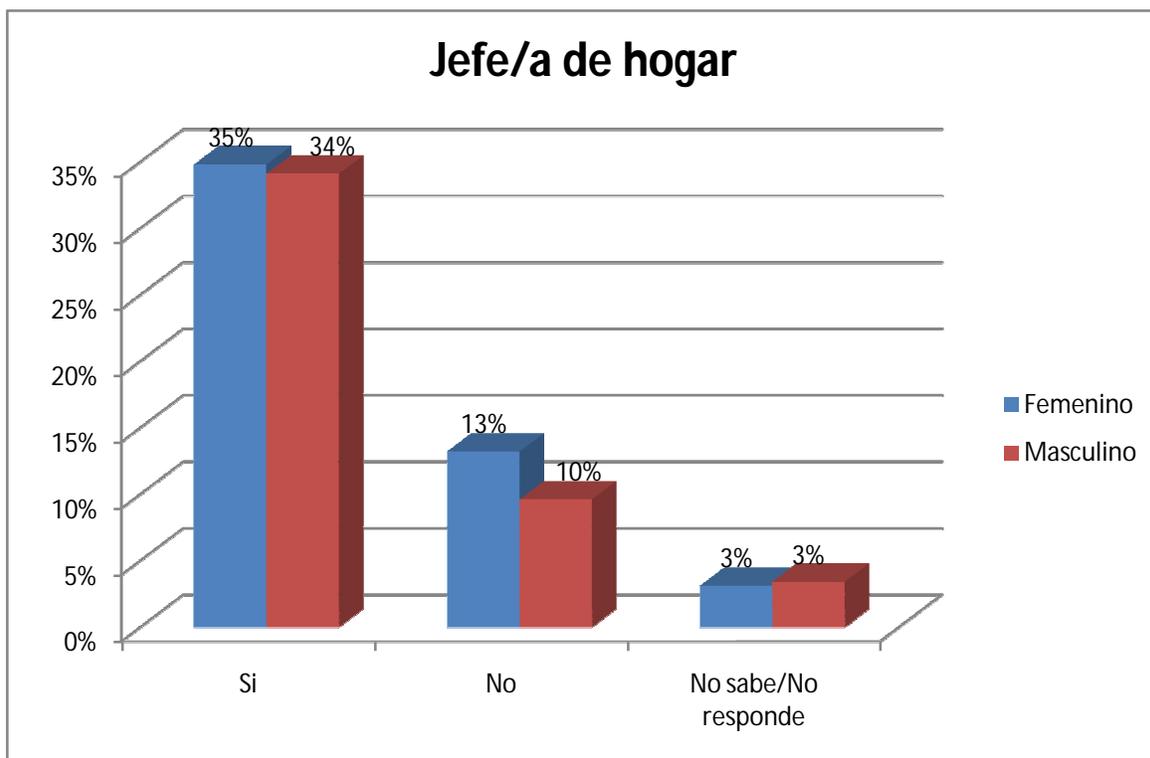
Con respecto a la escolaridad de los/as usuarios/as se observa que el 15,4% de los/as encuestado/as cuenta con enseñanza superior completa, un 9,7% cuenta con enseñanza superior incompleta, un 22,1% dice poseer enseñanza media completa, un 15,2% dice contar con enseñanza media incompleta. Del mismo modo, un 16,3% dice contar con enseñanza básica completa y un 14,9% cuenta con enseñanza básica incompleta.

Al mirar sólo a las usuarias encuestadas, se aprecia que ellas superan a los usuarios en 4 de 6 niveles de escolaridad. La situación se revierte a partir de la enseñanza superior incompleta y completa, mayoritariamente realizada por hombres.



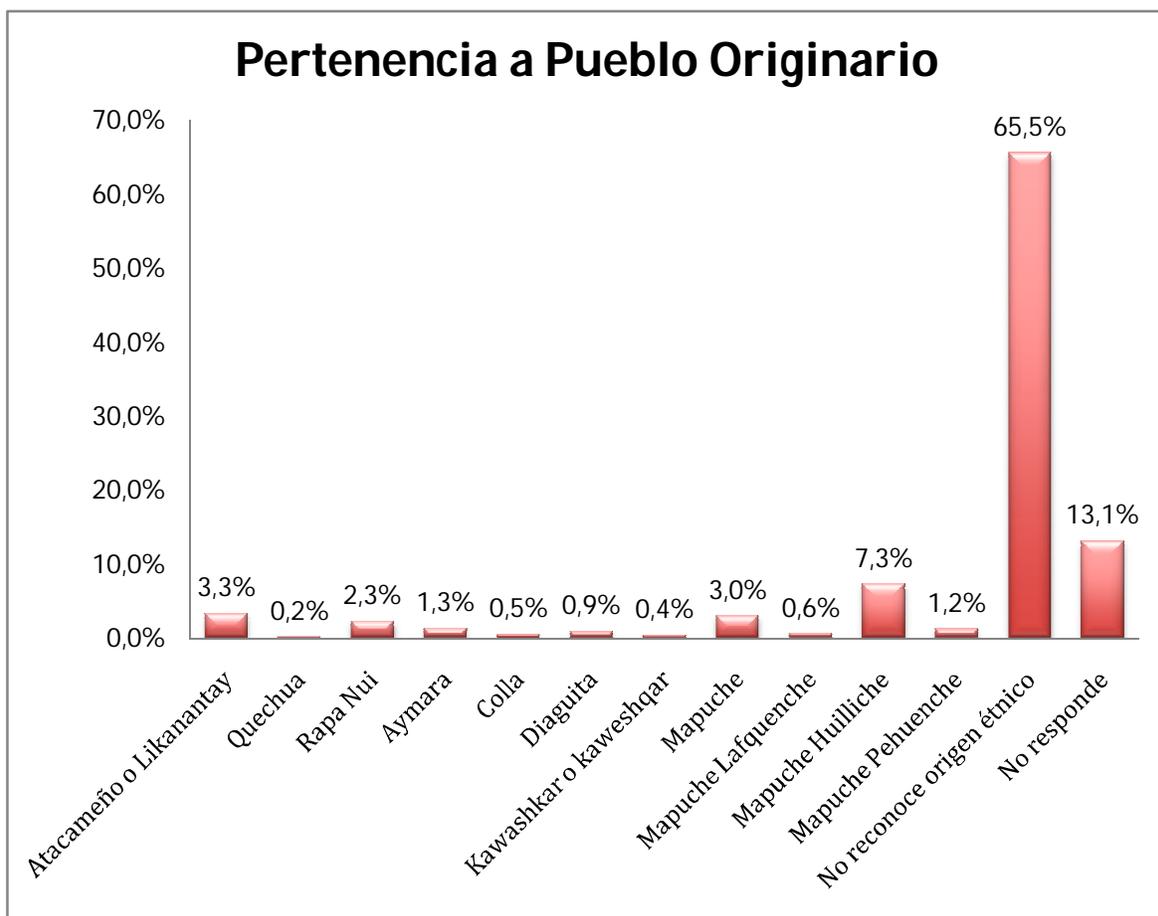
## 5. Condición de jefe/a de hogar

Como se observa en la gráfica, más del 69,8% de los usuarios/as encuestados/as son jefes/as de hogar y el porcentaje restante se divide entre un 22,9% de personas que no son jefes/as de hogar y un 7,3% que no contesta a la pregunta. En relación al total de las respuestas dadas, un 68% de mujeres son jefas de hogar, mientras un 72% son hombres.



## 6. Pertenencia a pueblos originarios

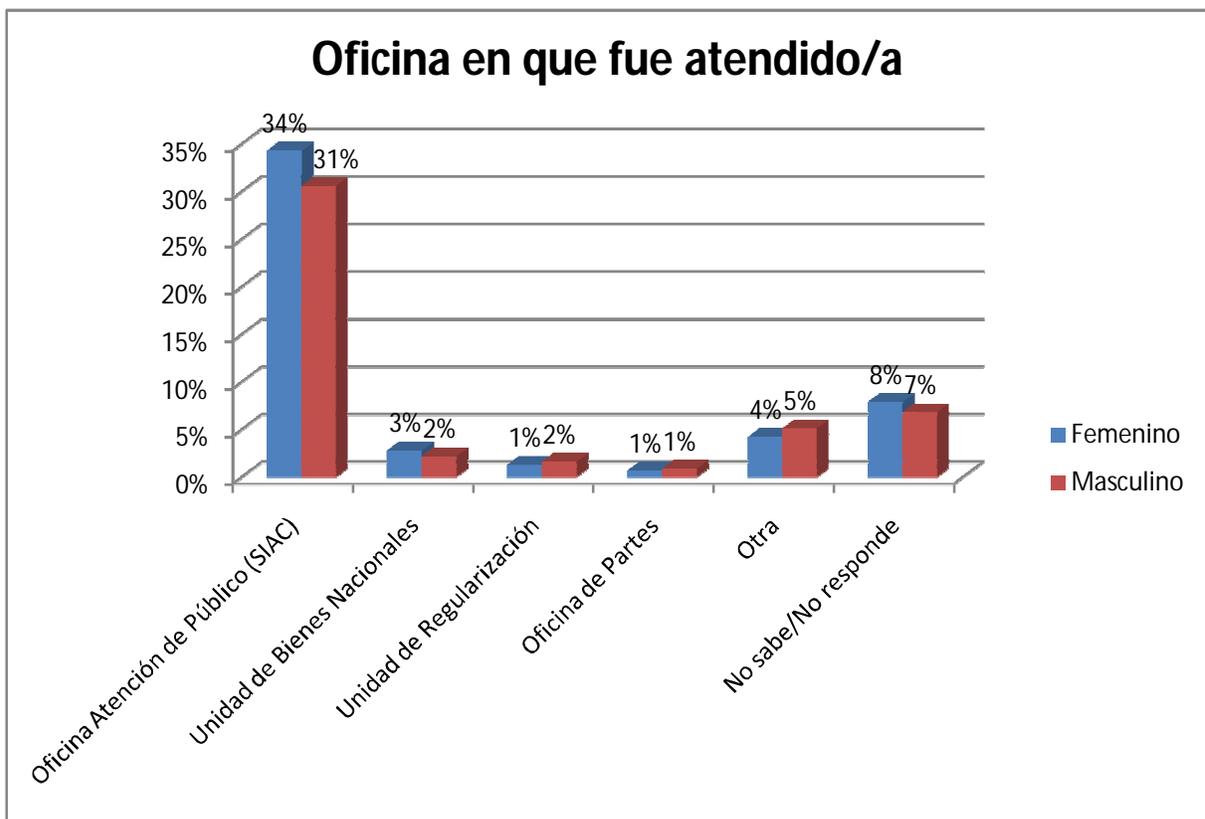
Observando el origen étnico que pudieran tener los/as usuarios/as encuestados a nivel nacional, se revela que el 65,5% de ellos/as declara no ser perteneciente a pueblo originario alguno. Respecto a quienes responden sí tener ascendencia étnica ligada a pueblos originarios, el 7,3% es Mapuche Huilliche, el 3,3% Atacameño o Likanantay, un 3% Mapuche, un 2,3% Rapa Nui y el 1,3% Aymara, siendo éstos los porcentajes mayores. Por último, cabe destacar que hay un 13,1% de usuarios/as que no contestó la pregunta. Las diferencias que se observan según sexo son bastante exiguas, sólo en los/as usuarios/as de origen mapuche (Huilliche y Pehuenche) se observa una diferencia porcentual significativa de las mujeres sobre los hombres.



### 7. Oficina de atención

Se aprecia, según los datos, que el 65,7% de los/as usuarios/as fueron atendidos en la Oficina de Atención de Público (SIAC), lo que muestra una amplia mayoría respecto al resto. El porcentaje que le sigue es un 5% Unidad de Bienes Nacionales, un 3% Unidad de Regularización, un 1,5% Oficina de Partes, mientras un 9,4% indica otro lugar de atención.

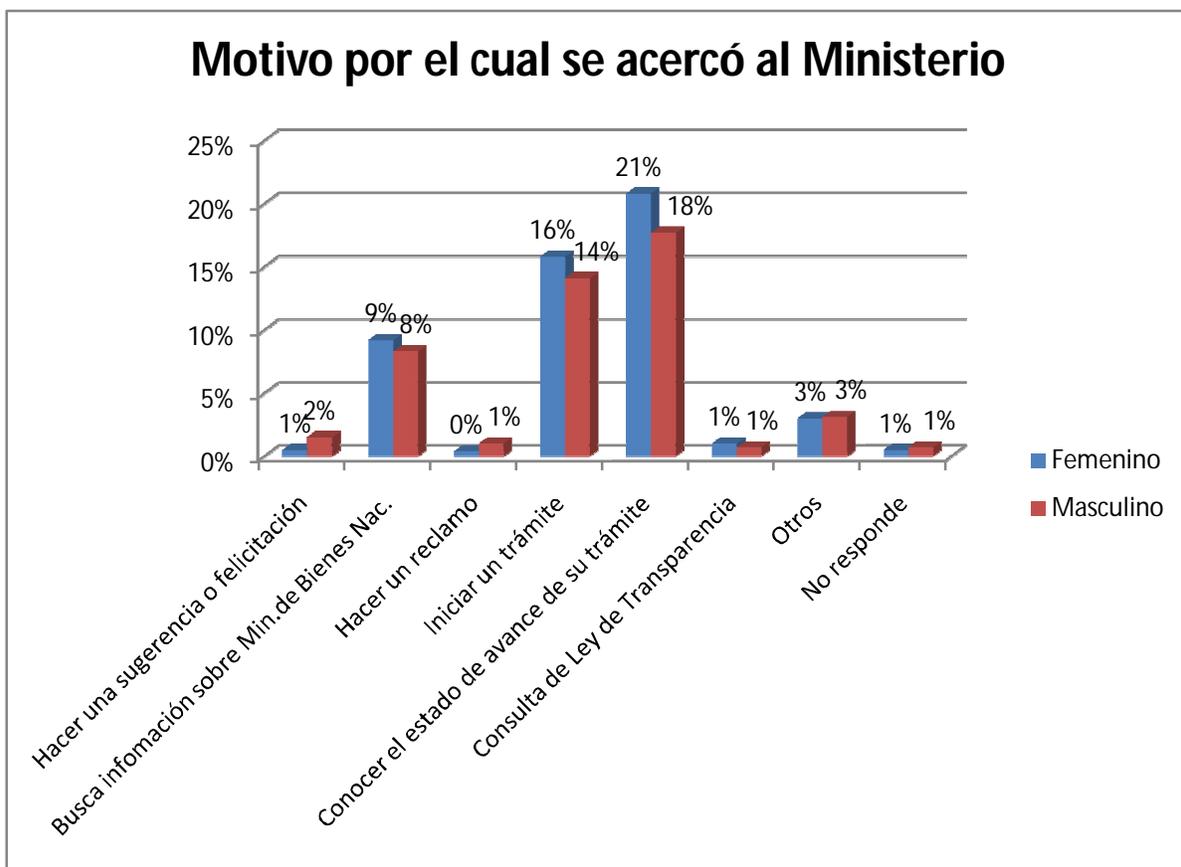
Además, las mujeres son quienes más asisten a la oficina de atención de público en un 34,3%, mientras los hombres lo hacen en un 30,6%. La atención realizada en otras unidades del Ministerio es significativamente menor.



### 8. Motivo por el cual se acercó al Ministerio de Bienes Nacionales.

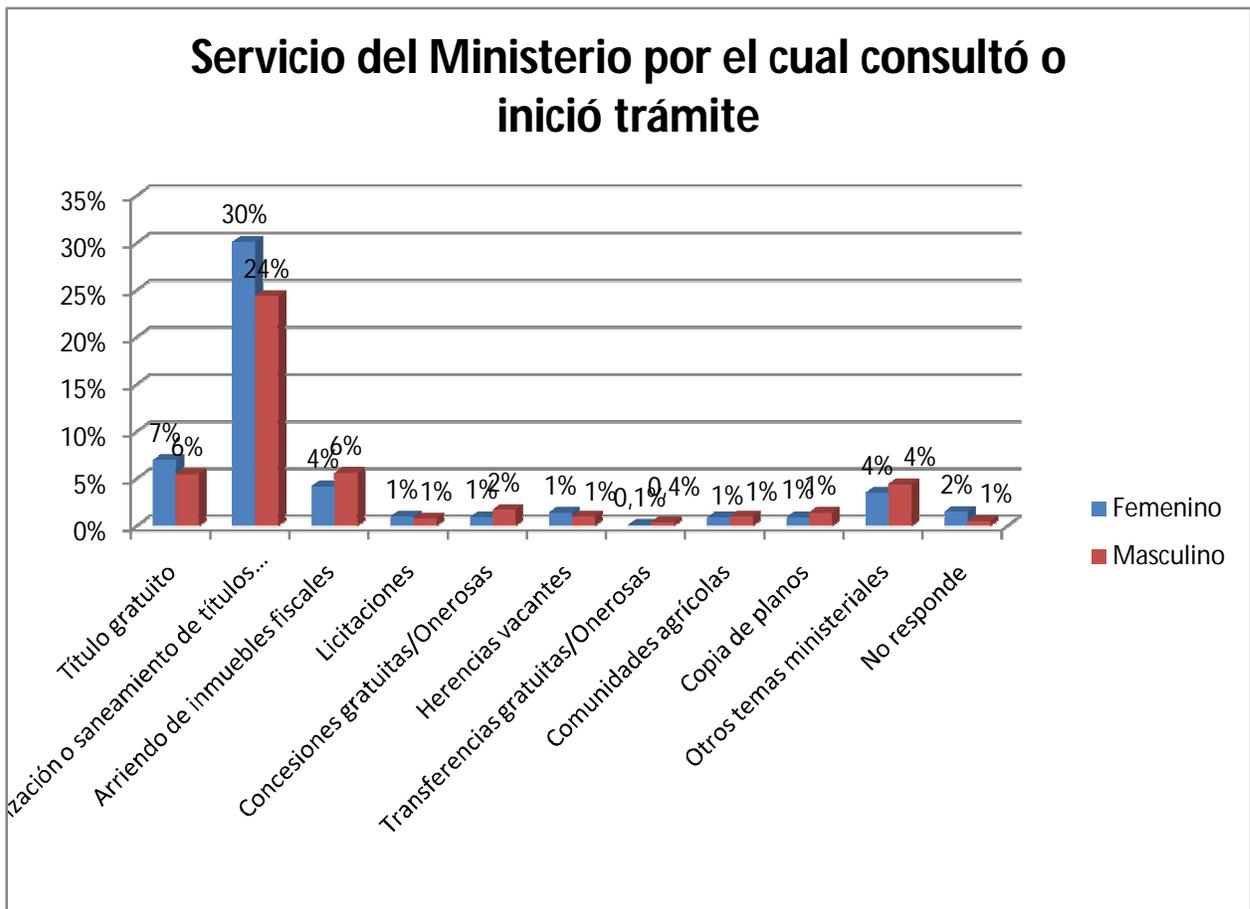
Los datos dan cuenta de que el 30,4% de los visitas de los/as usuarios/as tienen como motivo el iniciar un trámite, es decir, éstas son el primer acercamiento de los/as usuarios/as a las dependencias del Ministerio de Bienes Nacionales. Además, el 38,6% de los motivos por el cual se acercan a este ministerio tienen que ver con el conocer el estado de avance del trámite, lo que muestra que no basta con ir una sola vez. Un 17,9% indica que el motivo por el cual se acerca al Ministerio de Bienes Nacionales es en busca de información sobre el mismo Ministerio.

Las mayores diferencias entre las respuestas de hombres y mujeres se produce en Conocer el Estado de Avance de su Trámite, con un 20,8% de respuestas dadas por mujeres, mientras los hombres lo hacen en un 17,7%, en iniciar un trámite, con un 15,8% de mujeres que responden esta pregunta y un 14,1% de hombres. En las demás alternativas no se observan diferencias significativas.



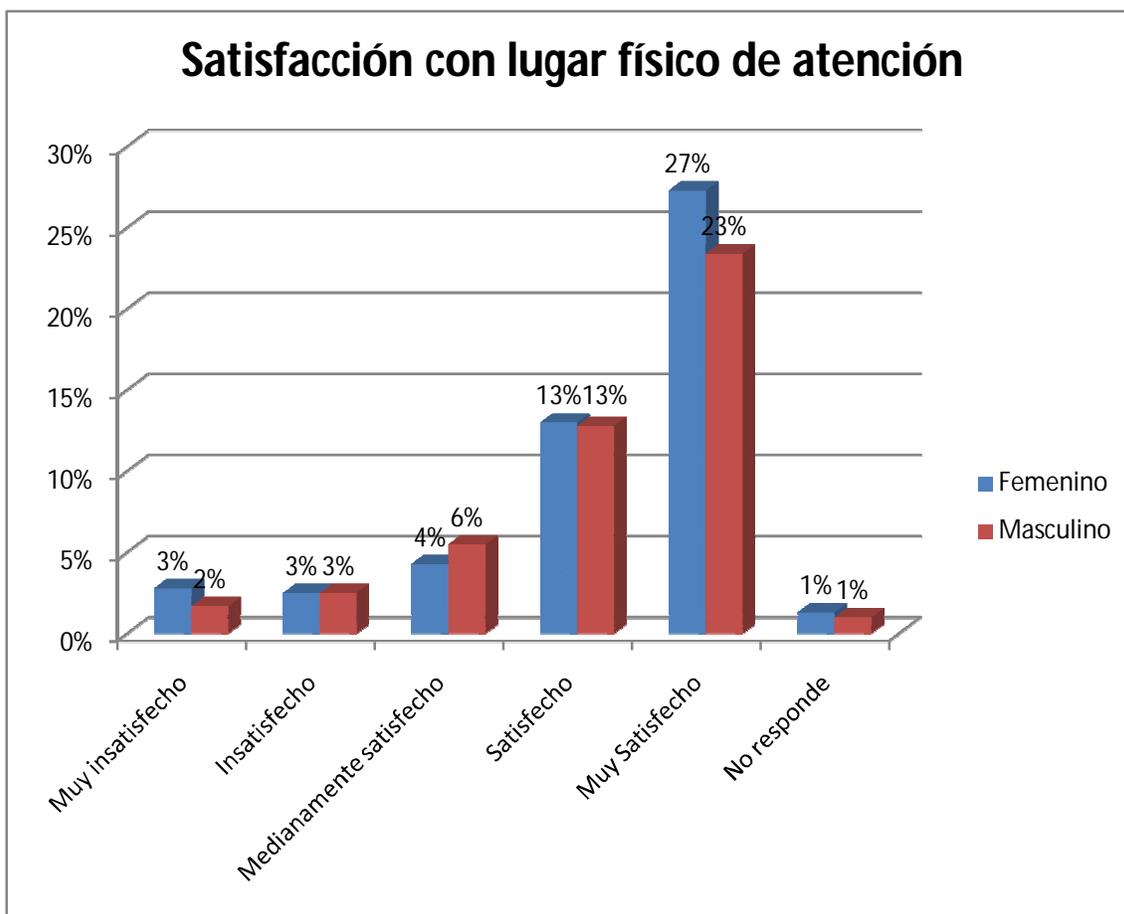
### 9. Servicio del Ministerio por el cual inicia o consulta trámite

A partir de los datos, se aprecia que un amplio 54% corresponde a inicios de trámites por el servicio de regularización/saneamiento de título, lo sigue un 12,7% que corresponde al servicio de título gratuito y luego el arriendo de inmuebles fiscales con un 10,1%. Las mayores diferencias entre hombres y mujeres se producen en las respuestas dadas sobre Regularización de Títulos de Dominio (30,1% realizado por mujeres versus un 24,4% realizado por hombres). En los otros trámites no existen diferencias significativas entre sexo.

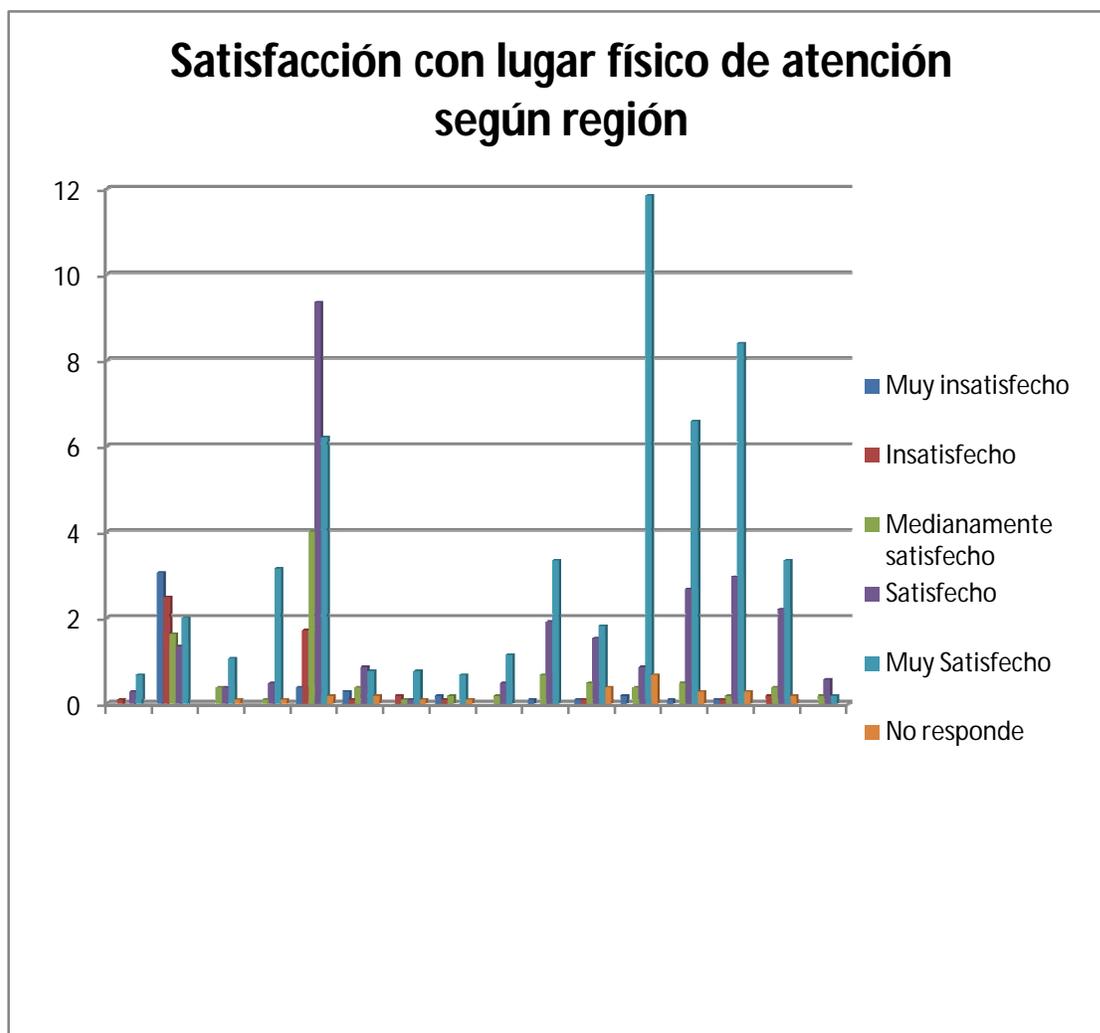


### 10. Satisfacción respecto al lugar físico de atención

Se desprende de los datos que un 76% de los/as usuarios/as se sienten muy satisfechos o satisfechos con el lugar físico de atención, lo que se puede desglosar en que el 36,2% de los hombres encuestados se siente muy satisfecho o satisfecho con el lugar de atención y el 40,3% de las mujeres también lo está. Frente a esto, el 9,8% de los/as usuarios/as dice estar medianamente satisfecho y el 9,6% dice estar muy insatisfecho o insatisfecho, lo que indica que aún se puede seguir mejorando el lugar físico de atención.

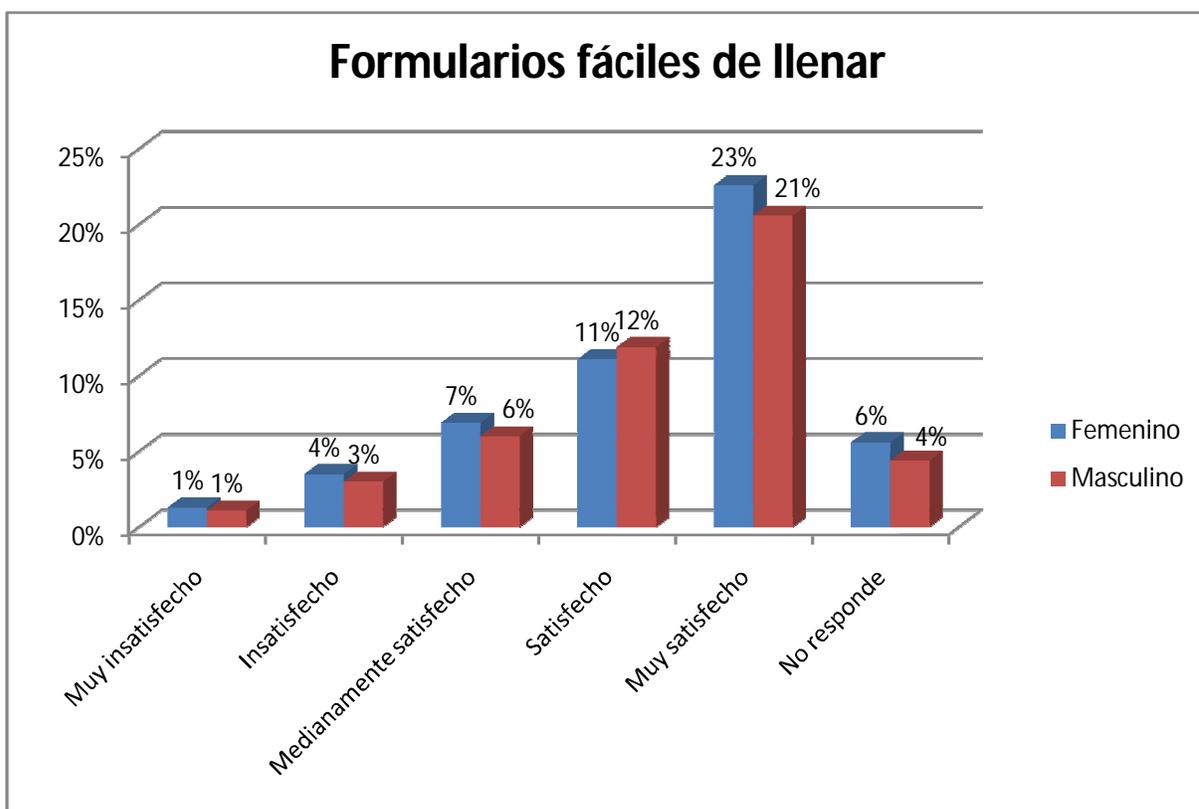


Si realizamos una desagregación de la respuesta por cada una de las Regiones en las cuales fue aplicada la encuesta, podemos indicar que los mayores porcentajes de satisfacción con el lugar físico de atención se obtienen en Los Lagos (15,6%), Coquimbo (12,7%), la Región Metropolitana (11,4%) y Valparaíso (9,3%), tal como lo muestra el siguiente gráfico.

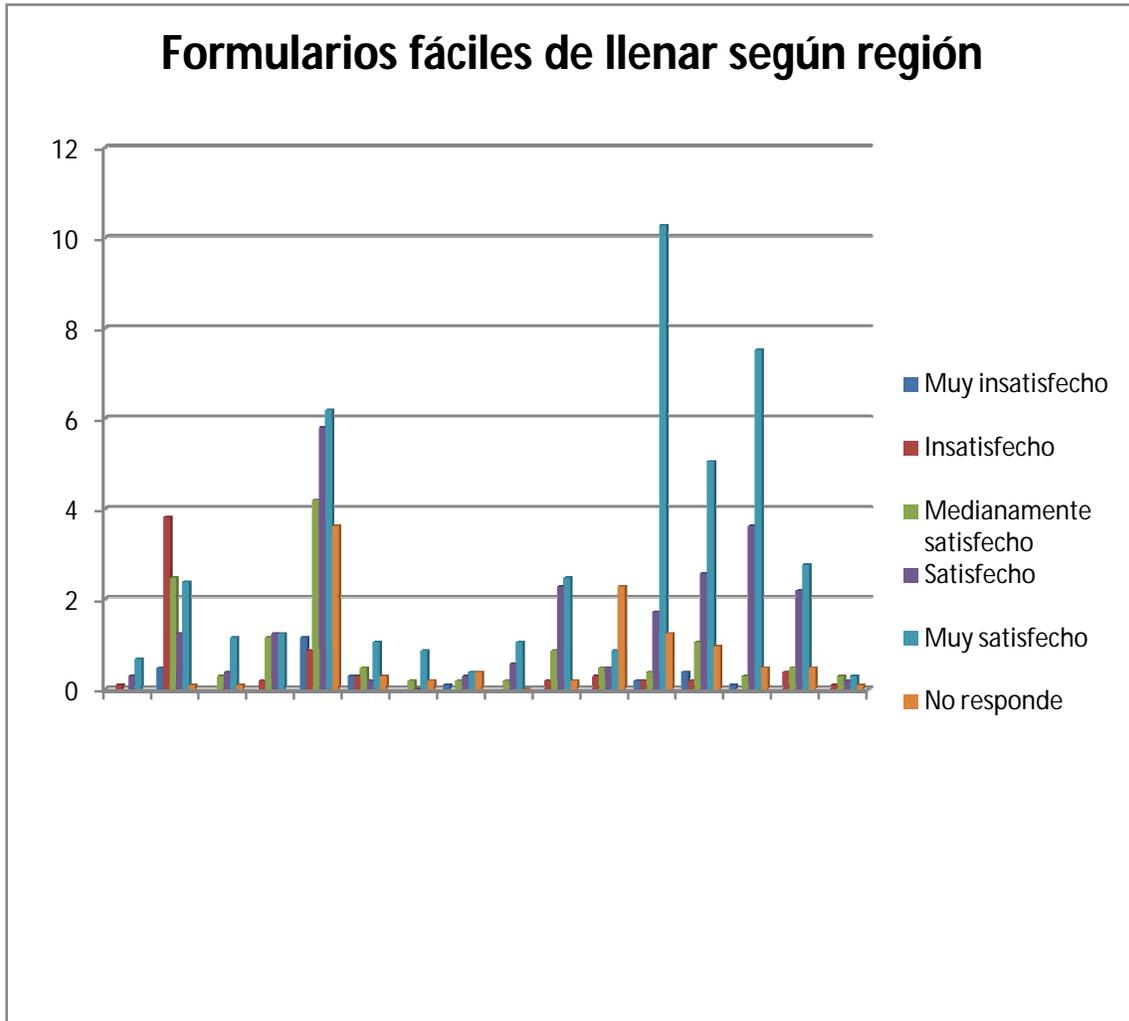


### 11. Satisfacción respecto a la facilidad de llenar formularios

Se observa en el gráfico que el 67,4% de los/as usuarios/as encuestados está muy satisfecho o satisfecho con la facilidad de llenar los formularios. El 13% de los/as usuarios/as dice estar medianamente satisfecho y sólo un 9,3% reclama estar muy insatisfecho o insatisfecho con la facilidad de llenar los formularios que entregan en las oficinas. Esta afirmación tan amplia respecto a la facilidad de llenar los formularios posibilita un acercamiento entre los/as usuarios/as y la institución, lo cual beneficia ampliamente la atención y la calidad de ésta. Según el sexo de los/as usuarios/as existe diferencia porcentual de 1 punto respecto a los hombres de las mujeres en considerar satisfecho con la facilidad de llenar los formularios.

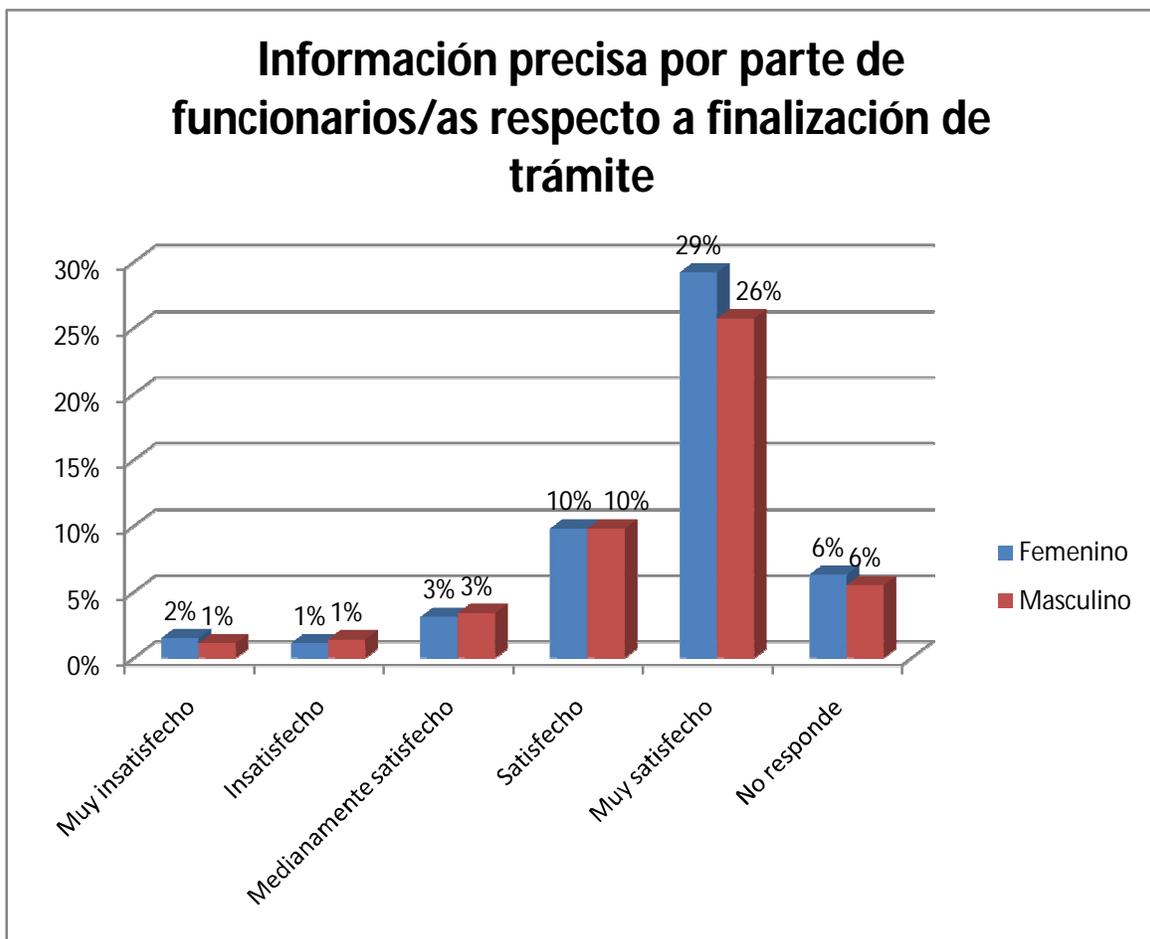


Si realizamos una desagregación de la respuesta por cada una de las regiones de pertenencia de usuarios/as, podemos indicar que los mayores porcentajes de satisfacción con la facilidad de los formularios utilizados se obtienen en Coquimbo (12%), Los Lagos (12%), Metropolitana (11,1%) y Valparaíso (7,6%), tal como lo muestra el siguiente gráfico.

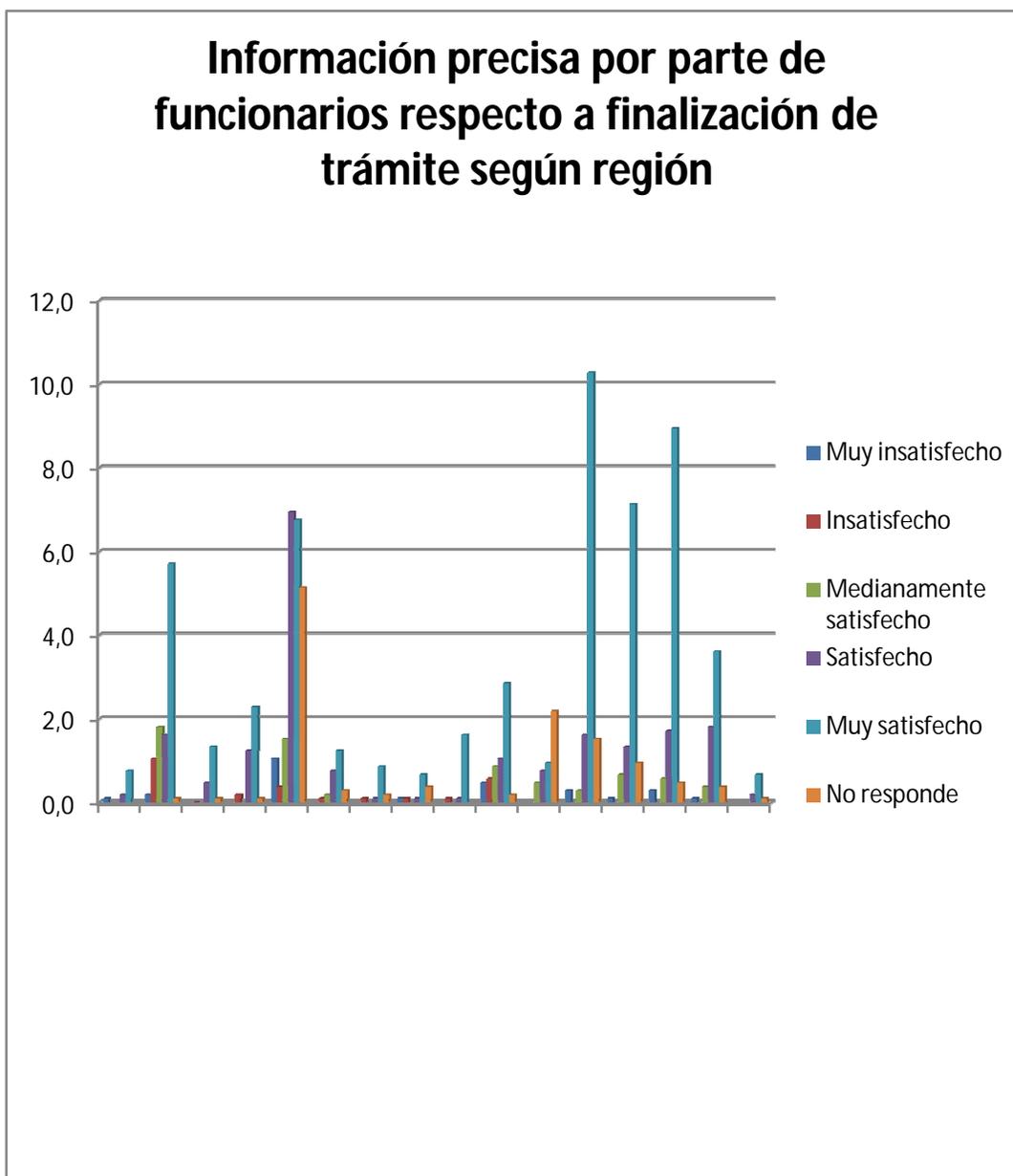


## 12. Satisfacción respecto a la precisión de la información que entregan los/as funcionarios/as de las etapas del trámite y su tiempo de demora

Los datos dan cuenta que una amplia mayoría, cerca del 75,9%, de los/as usuarios/as se sienten muy satisfechos o satisfechos con la atención que reciben de parte de los/as funcionarios/as respecto a las etapas del trámite y el tiempo de demora de éste. Esto muestra que los/as funcionarios/as de las oficinas donde llegan los/as usuarios/as entregan una buena atención respecto a estos puntos y que debido a esto los/as usuarios/as responden de esta forma. Haciendo además un análisis por sexo de la satisfacción, se observa que las mujeres responden en mayor medida 39%, que los hombres, 35% el estar muy satisfechos o satisfechos. Un 6,9% de las personas indica estar medianamente satisfecho, y un 5,3% indica estar muy insatisfecho o insatisfecho.

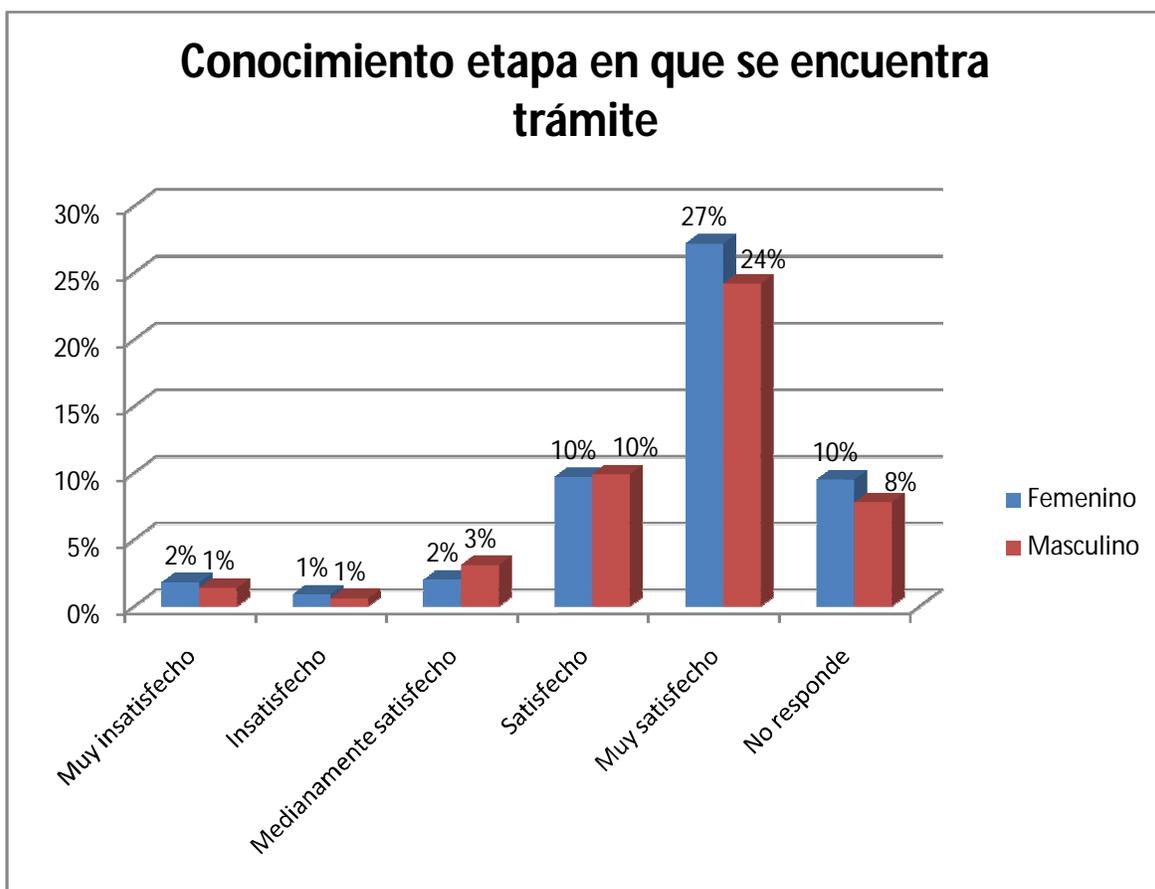


Al realizar una desagregación de la respuesta por cada una de las regiones de atención de usuarios/as, podemos indicar que los mayores porcentajes de satisfacción con la atención de los/as usuarios/as respecto a la información de la finalización de un trámite se obtienen en Los Lagos (13,7%), Coquimbo (11,9%), Metropolitana (10,6%), y Valparaíso (8,4%), tal como lo muestra el siguiente gráfico.

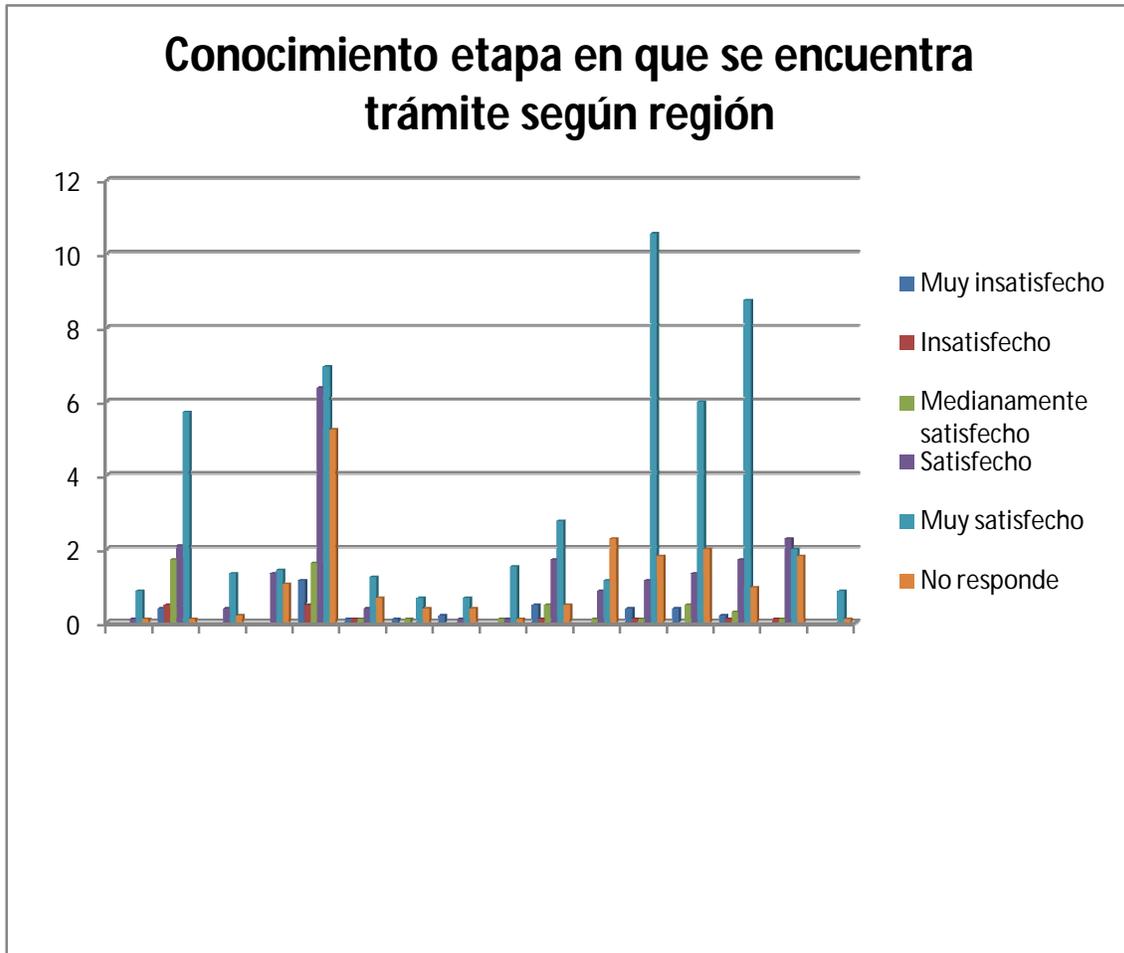


### 13. Satisfacción respecto al conocimiento de la etapa en que se encuentra el requerimiento o trámite

Sobre esta información encontrada, se revela que el 72% de los/as usuarios/as expresa estar muy satisfecho y satisfecho con el conocimiento de la etapa en que está el requerimiento o el trámite que se está haciendo. Esto muestra que por un lado los/as funcionarios/as entregan la información y por el otro, que los/as usuarios/as se preocupan de estar al tanto. Esto no operaría en el 5,1% que dice estar medianamente satisfecho. Un 4,7% de los/as encuestados/as indica estar muy insatisfecho o insatisfecho. Además, se ve que tanto hombres como mujeres están insatisfechos y medianamente satisfechos en el mismo porcentaje respecto al conocimiento de la etapa del requerimiento o trámite, con pequeñas diferencias porcentuales (3%), donde las mujeres responden la opción muy satisfecho en mayor medida.

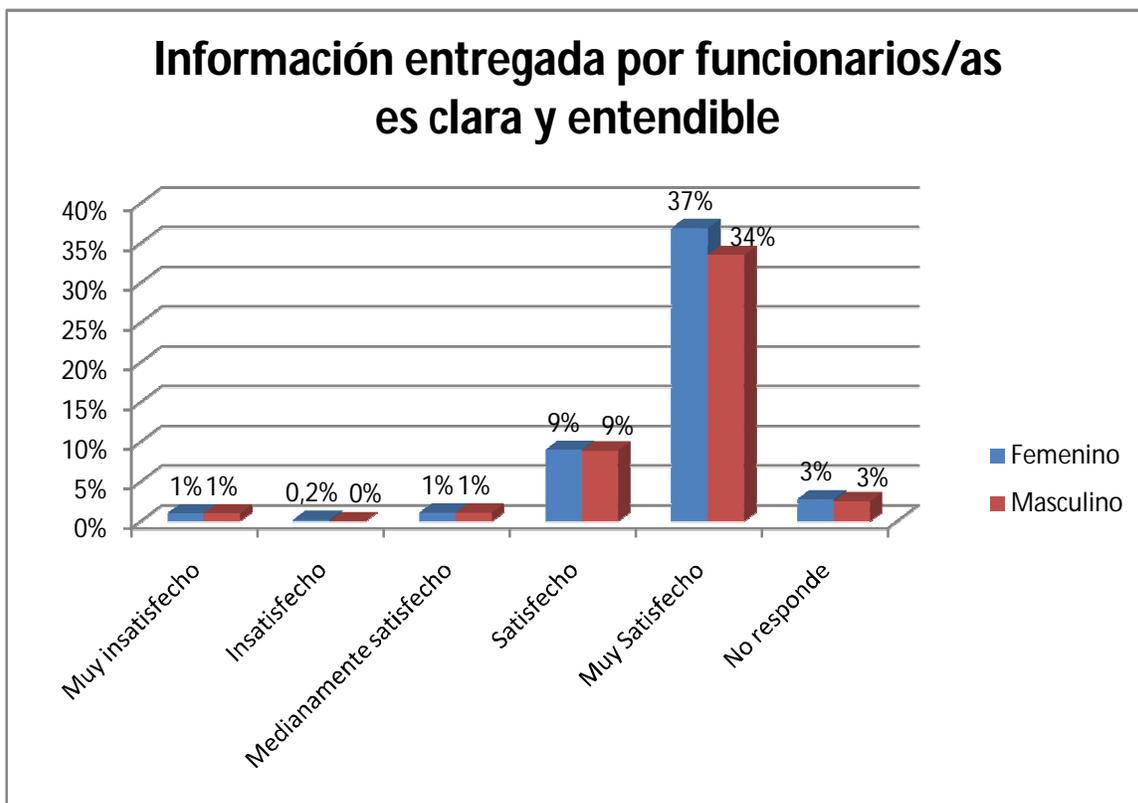


Al realizar una desagregación de la respuesta por cada una de las regiones de atención de usuarios/as, podemos indicar que los mayores porcentajes de satisfacción con el conocimiento de la etapa en la que se encuentra el requerimiento o trámite se obtienen en la región de Los Lagos (13,3%), Coquimbo (11,7%), Metropolitana (10,4%) y Valparaíso (7,3%), tal como lo muestra el siguiente gráfico.

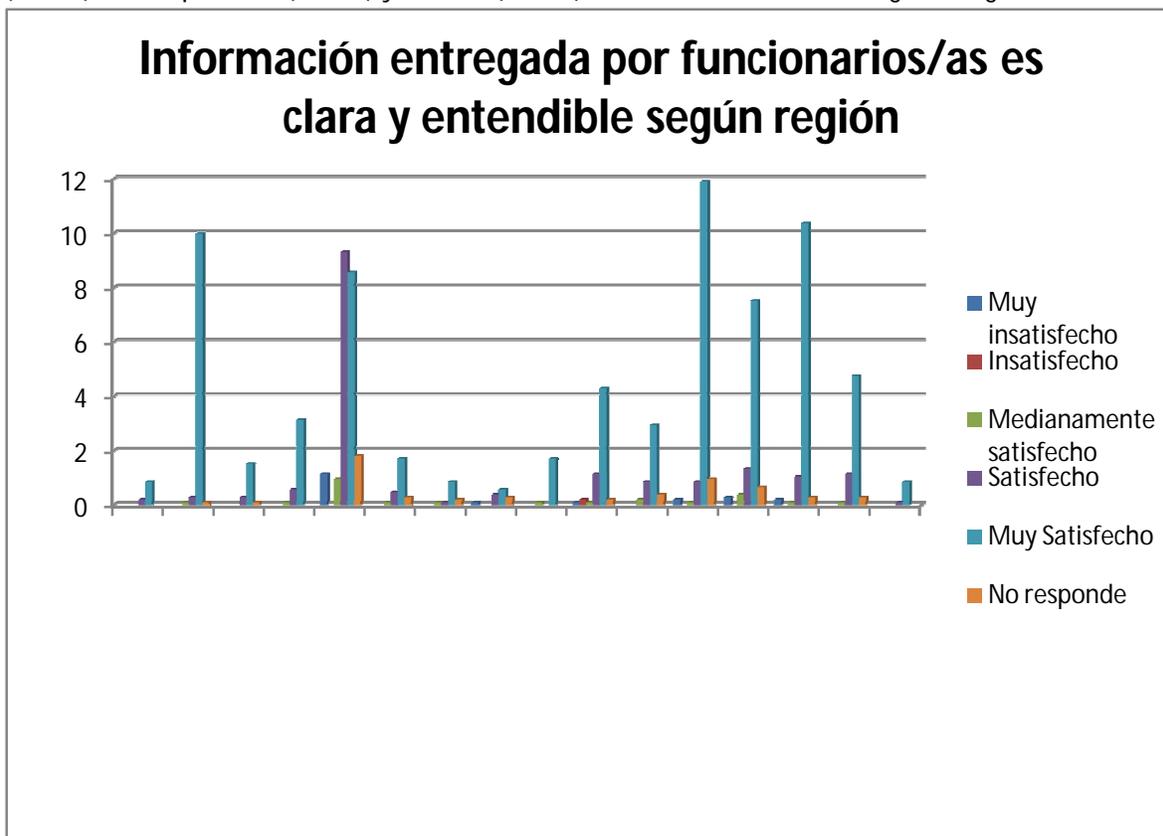


#### 14. Satisfacción sobre la entrega de información clara y entendible por parte de los/as funcionarios/as

Los datos anteriores se fundamentan también en que el 89,9% de los/as usuarios/as dice estar muy satisfecho y satisfecho con la entrega de información clara y entendible por parte de los/as funcionarios/as, lo que se relaciona directamente con la información revelada en los gráficos anteriores y que da a entender que los/as funcionarios/as se preocupan de realizar bien sus tareas. Además, se aprecia que las mujeres dicen estar más satisfechas respecto a la entrega de información clara y entendible por parte de los/as funcionarios/as (45,9%) que los hombres (42,4%).

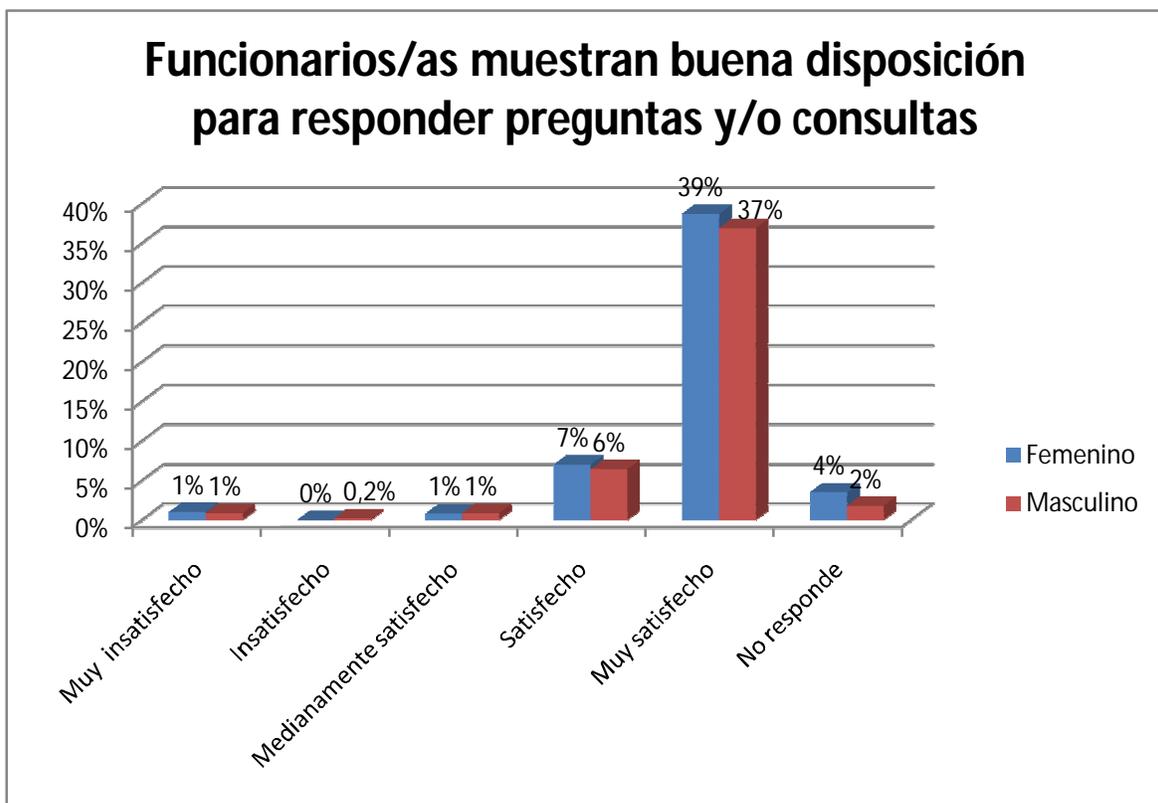


Al realizar una desagregación de la respuesta por cada una de las regiones de atención de usuarios/as, podemos indicar que los mayores porcentajes de satisfacción con la claridad de la información entregada por los/as funcionarios/as se obtienen en Los Lagos (17,9%), Coquimbo (12,8%), Metropolitana (11,4%) y Bio-Bio (10,3%), tal como lo muestra el siguiente gráfico.

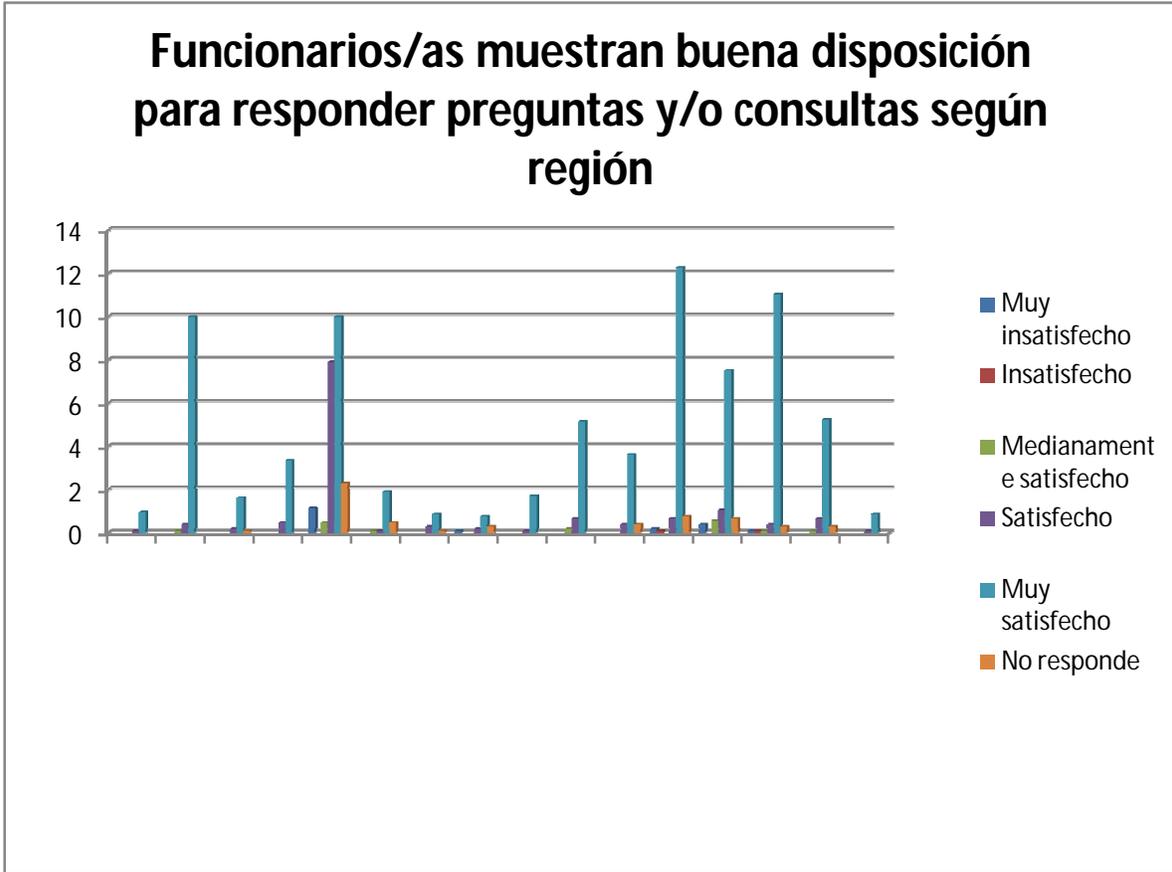


### 15. Satisfacción en torno a la buena disposición para responder preguntas de los/as funcionarios/as

Al igual que en la gráfica anterior, un porcentaje muy amplio, un 90% de los/as usuarios/as, indica estar muy satisfecho y satisfecho con la buena disposición que tienen los/as funcionarios/as para responder a las preguntas que ellos les formulan. Por tanto, esto permite que los usuarios se sientan cómodos y puedan acercarse más de una vez a los/as funcionarios/as si es que es necesario o en el caso de que tengan más dudas. Estos datos, sumando también los de las gráficas anteriores, reflejan la fortaleza que posee el Ministerio de Bienes Nacionales con respecto a la atención al cliente y la atención de calidad que puede darse por parte de este servicio público.

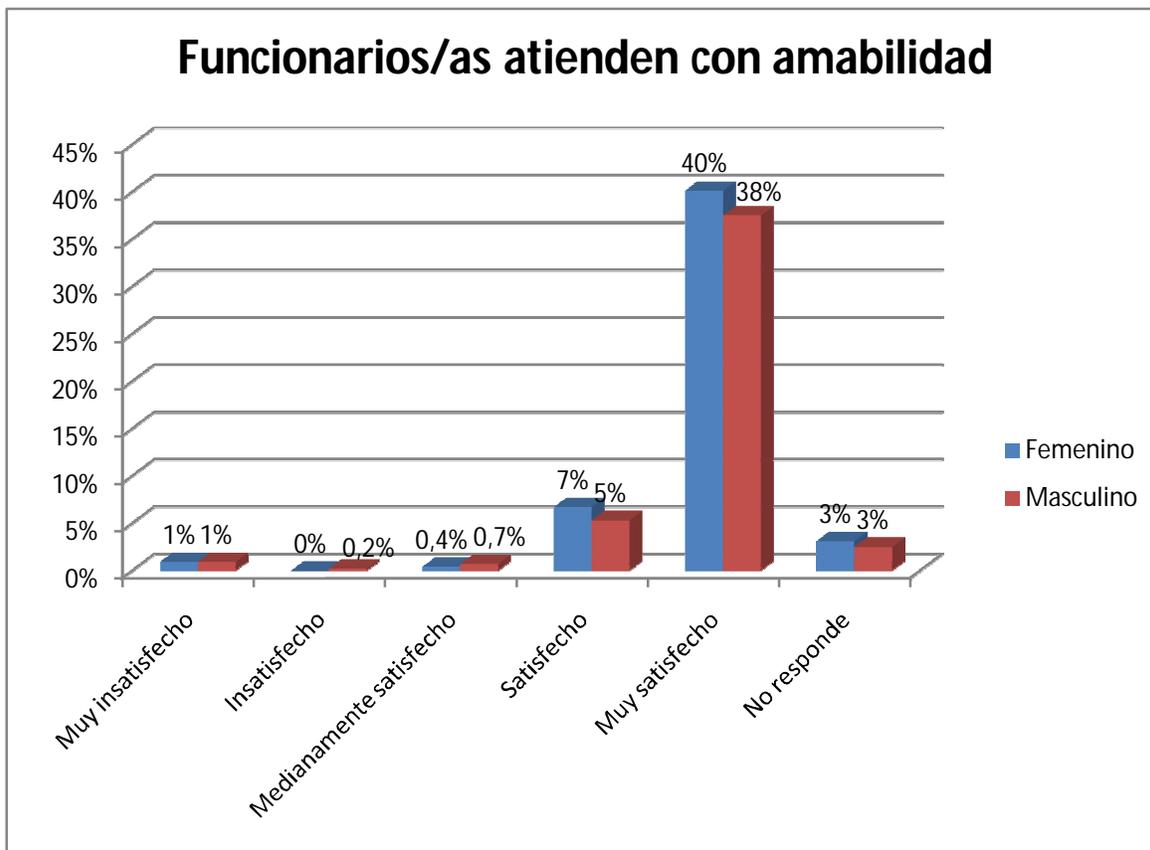


Al realizar una desagregación de la respuesta por cada una de las regiones de atención de usuarios/as, podemos indicar que los mayores porcentajes de satisfacción con la buena disposición de los/as funcionarios/as para responder preguntas se obtienen en Los Lagos (17,9%), Coquimbo (13%), Metropolitana (11,4%) y Bio-Bio (10,4%), tal como lo muestra el siguiente gráfico.

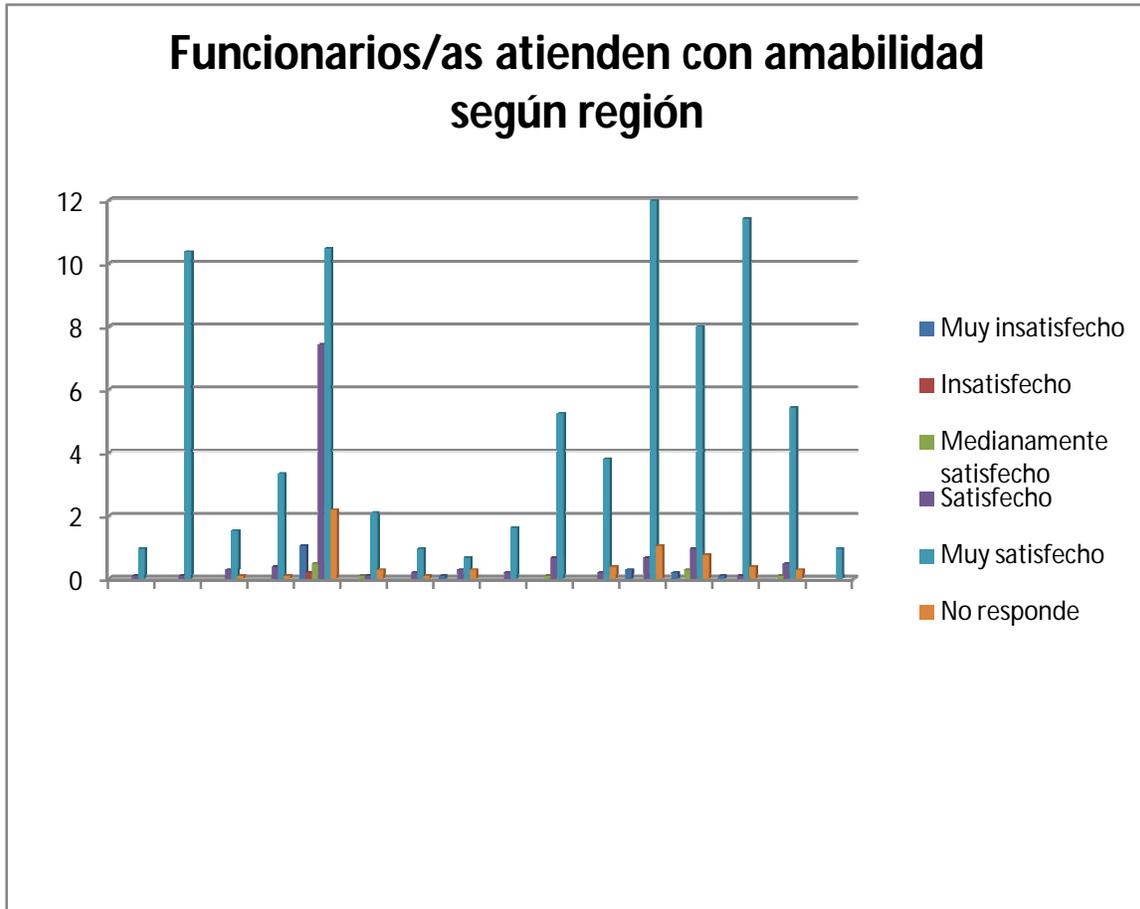


### 16. Satisfacción sobre la amabilidad de los/as funcionarios/as

En la misma línea, los datos encontrados revelan que un 91% de los/as usuarios/as del Ministerio de Bienes Nacionales siente que los/as funcionarios/as lo atienden con amabilidad y por tanto, además de tener buena disposición para contestar preguntas y dar a conocer toda la información necesaria, los/as funcionarios/as atienden a usuarios/as con amabilidad, lo que le da aún más cercanía y calidad al servicio entregado.

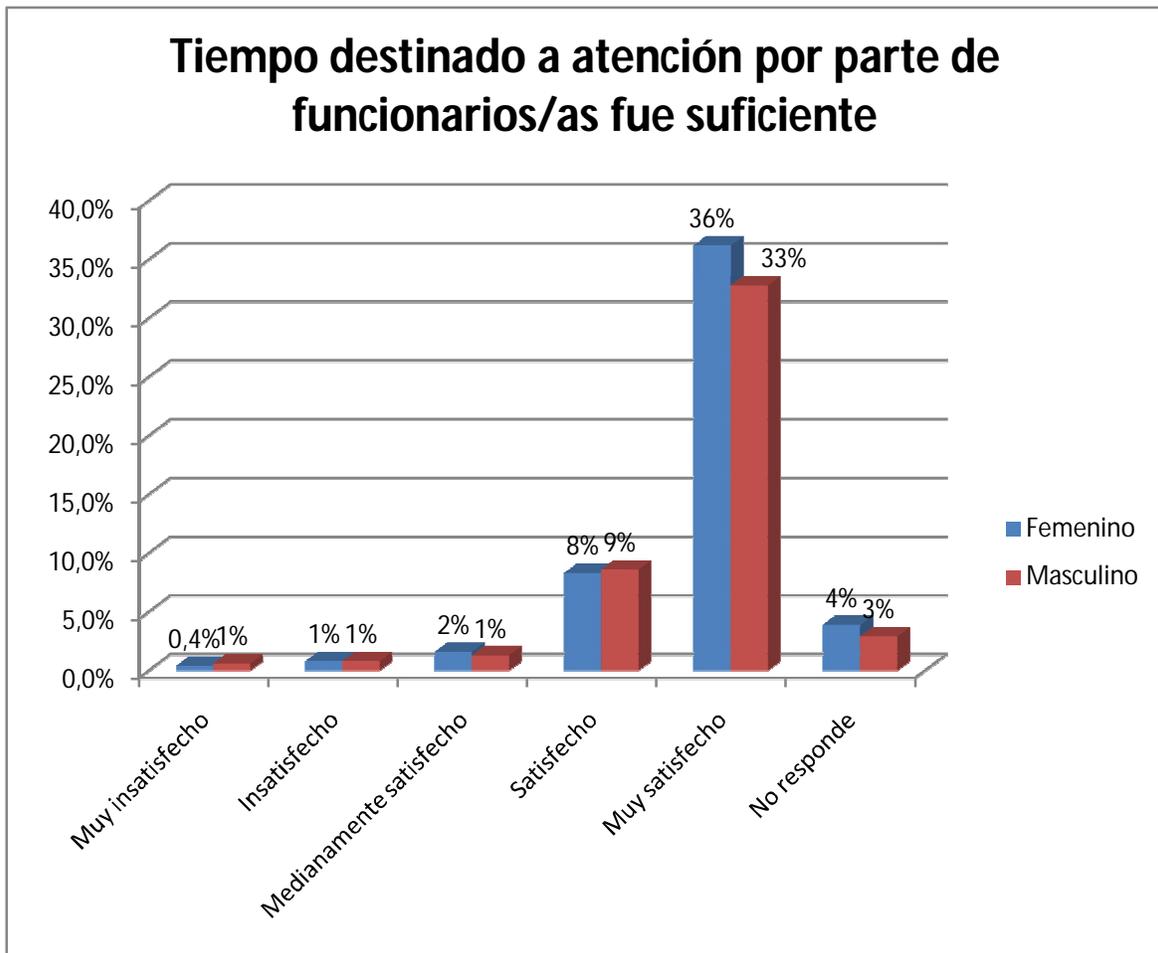


Si hacemos una desagregación de la respuesta por cada una de las regiones de atención de usuarios/as, podemos indicar que los mayores porcentajes de satisfacción con la amabilidad de parte de los/as funcionarios/as en la atención se obtienen en Los Lagos (17,9%), Coquimbo (12,7%), Metropolitana (11,5%) y Bio-Bio (10,5%), tal como lo muestra el siguiente gráfico.

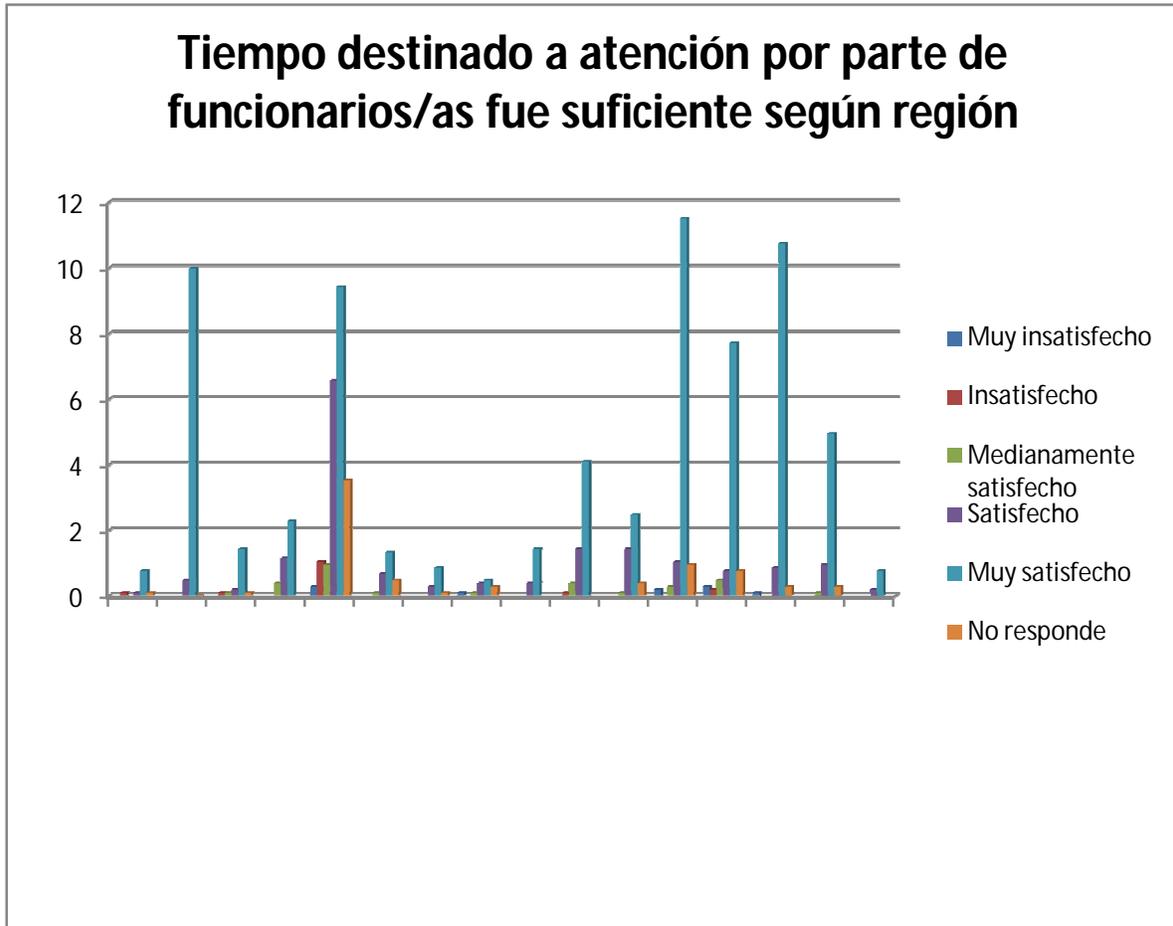


### 17. Satisfacción respecto al tiempo de atención que tienen los/as funcionarios/as hacia usuarios/as

Los últimos datos respecto a la satisfacción del usuario/a muestran, que un 87% de ellos(as) asegura estar muy satisfecho y satisfecho/a con el tiempo de atención que los/as funcionarios/as le dedican a sus trámites o consultas y, por tanto, deberían estar conformes con la atención que se les brinda, ya que los/as funcionarios/as dedican el tiempo que ellos consideran necesario para atenderlos y responder a sus dudas.

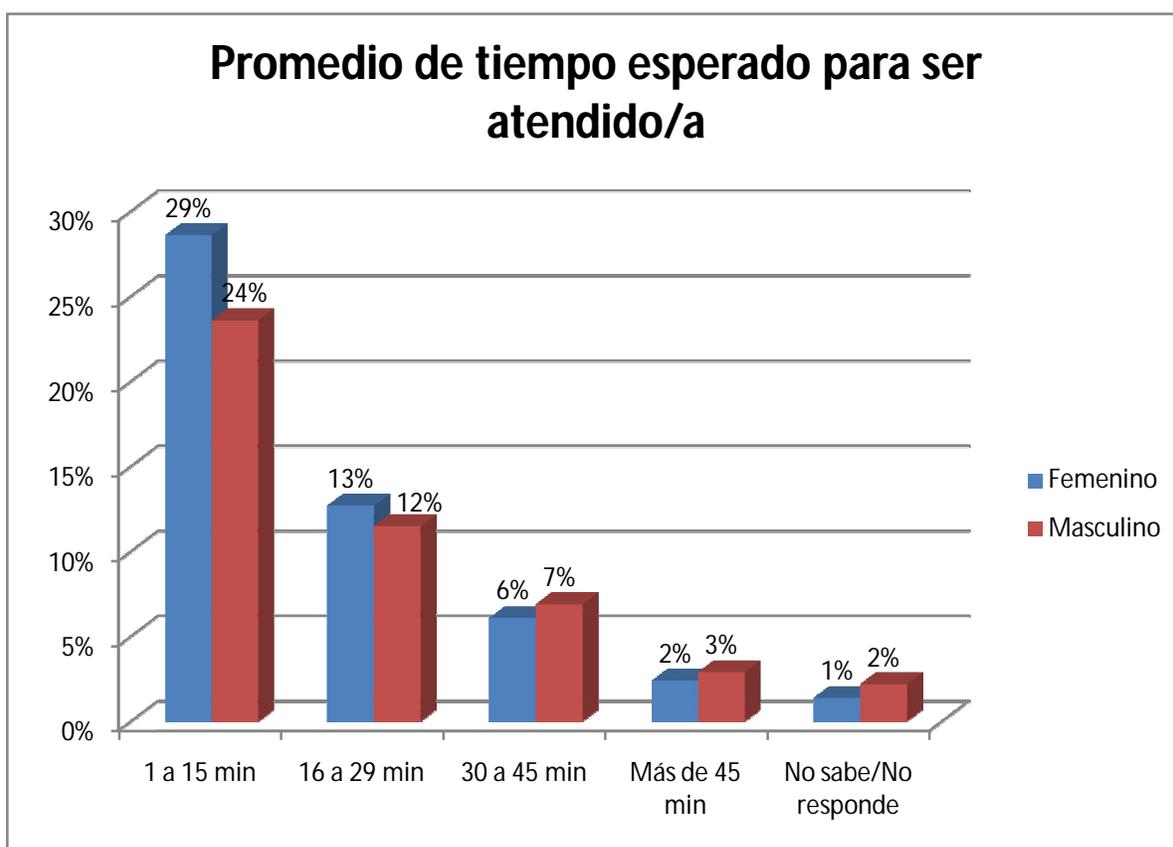


Si hacemos una desagregación de la respuesta por cada una de las regiones de atención de usuarios/as, podemos indicar que los mayores porcentajes de satisfacción con el tiempo de atención destinado por los/as funcionarios/as se obtienen en Los Lagos (16%), Coquimbo (12,5%), Metropolitana (10,7%) y Bio-Bio (10,5%), tal como lo muestra el siguiente gráfico.

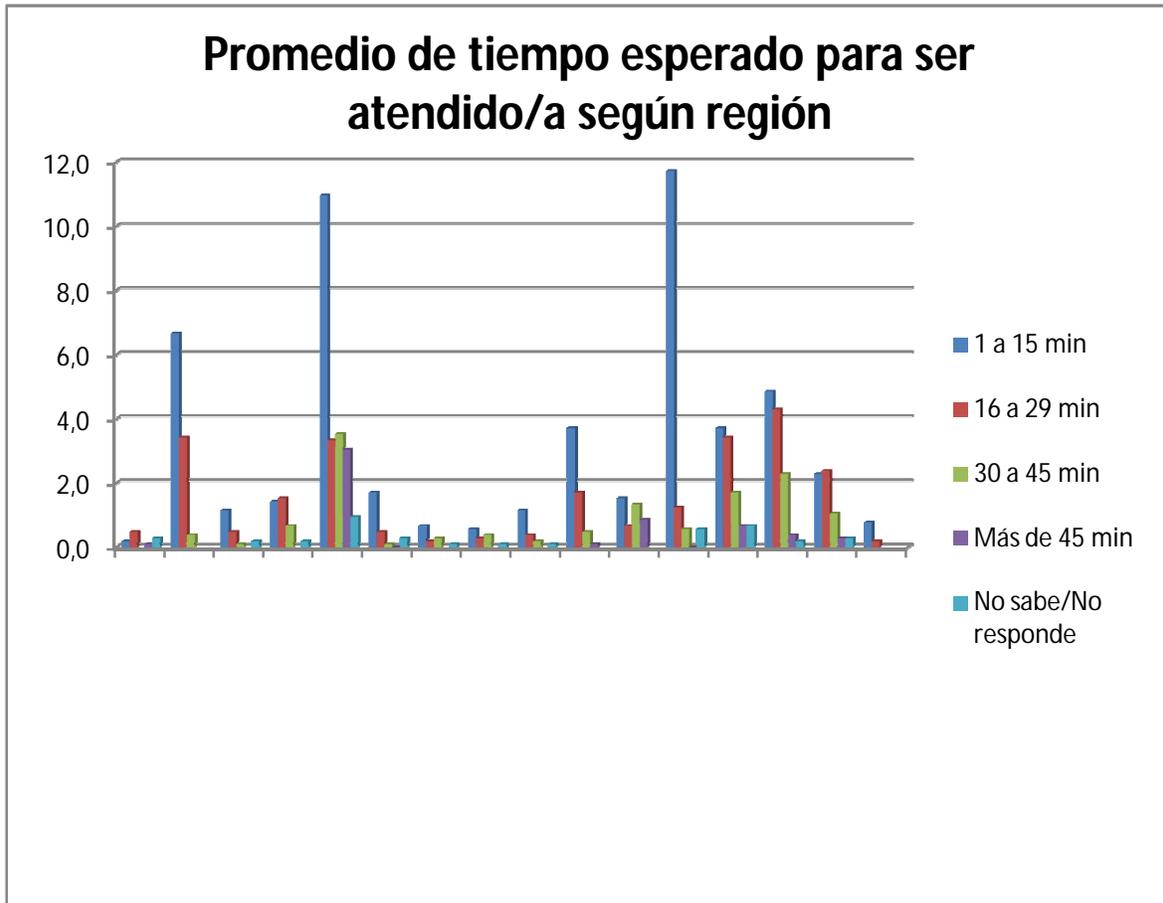


### 18. Tiempo de espera para atención

Los datos muestran que el 77,6% de los/as usuarios/as del Ministerio de Bienes Nacionales espera menos de 30 minutos para recibir atención por parte de alguno de los/as funcionarios/as, lo que es considerado un tiempo de espera adecuado y suficiente. De igual manera, un 13% de los/as usuarios/as indica un tiempo de espera de 30 a 45 minutos, mientras que sólo el 5,4% señala esperar más de 45 minutos. Los datos muestran que hay un 18,4% de tiempo de espera que excede los 30 minutos y que debe ser considerado para mejorar la atención.

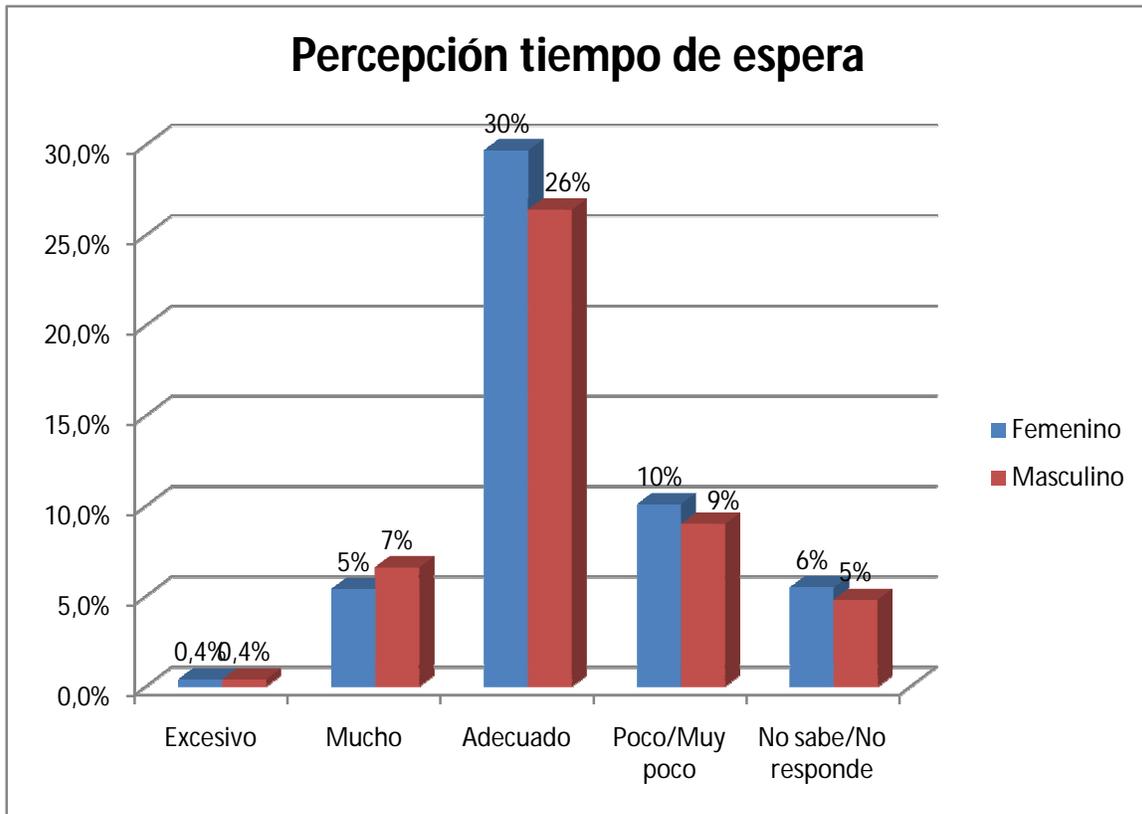


Si hacemos una desagregación de la respuesta por cada una de las regiones de atención de usuarios/as, podemos indicar que los menores tiempos de espera se producen en Coquimbo (11,7%) y Los Lagos (11%), todos con tiempos de espera menores a 15 minutos.



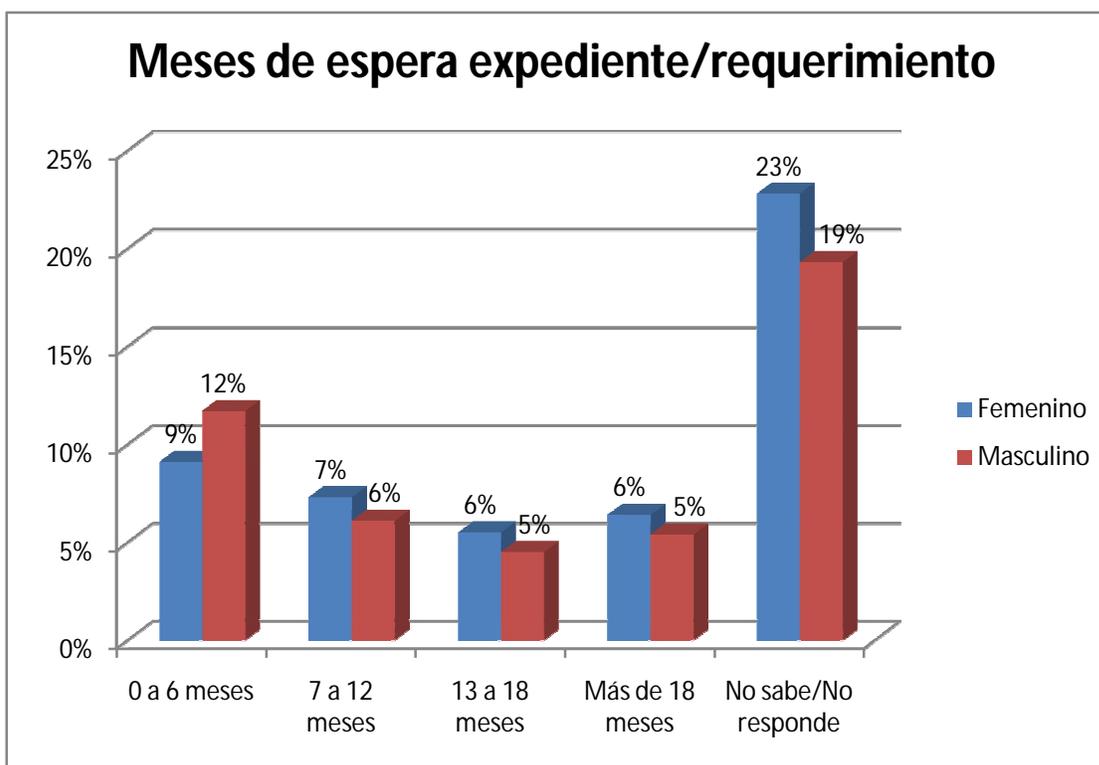
### 19. Percepción del tiempo de espera

Respecto a la percepción que tienen los/as usuarios/as del tiempo de espera para ser atendidos/as se observa que, un 19,3% de ellos/as siente que el tiempo de esperas es muy poco o poco. Un 57,1% indica que el tiempo de espera es adecuado. La suma de estos porcentajes muestra que el 76,4% de los/as usuarias/as percibe un bajo tiempo de espera. Por el contrario, un 12,9% de los/as usuarios/as siente que el tiempo de espera es mucho o excesivo y por tanto aún existen esperas para atenciones que deben reducir su tiempo.



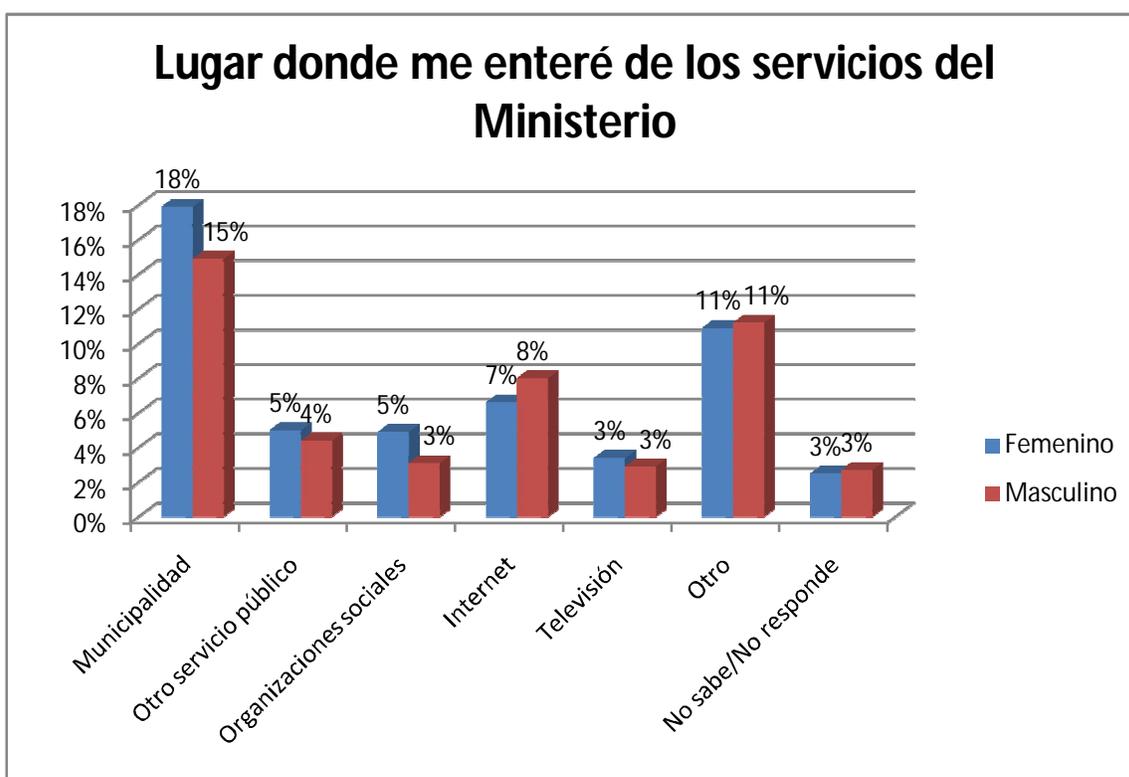
## 20. Mi expediente/requerimiento se encuentra en trámite desde (meses)

Con respecto a la información que se obtiene, se observa que un 21,2% de los/as usuarios/as tiene su expediente o requerimiento en trámite de 0 a 6 meses. A su vez el 13,4% de los/as usuarios/as lo tiene de 7 a 12 meses y el 10,1% de ellos/as tiene su expediente o requerimiento en trámite de 13 a 18 meses o más. Si se observan las diferencias por sexo se encuentra que la respuesta de las usuarias con relación al tiempo del trámite o expedientes es siempre superior a la de los hombres, a excepción del primer rango de tiempo.



### 21. Lugar donde se informó de los servicios del Ministerio de Bienes Nacionales

La información muestra que el 33% de los/as usuarios/as del Ministerio se enteraron de los servicios que entrega a través de la Municipalidad, por tanto ésta es un elemento clave en la difusión de los servicios que entrega el Ministerio de Bienes Nacionales y supera a los medios de difusión como lo son el internet, que posee un 14,9%, otro servicio público con un 9,5%, diversas organizaciones sociales que obtiene el 8,1% y la televisión que sólo cuenta con un 6,4%. Además, existe un 22,6% de los/as usuarios/as que se informó de los Servicios del Ministerio en otro espacio de atención.



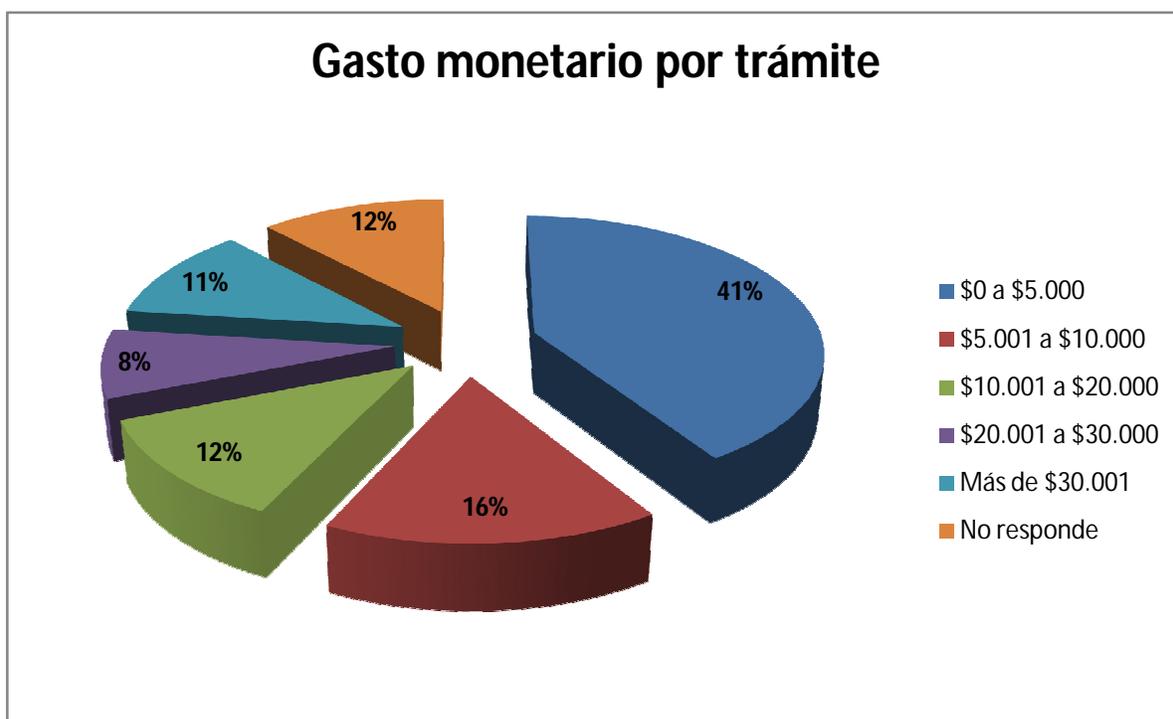
## 22. Motivos de sus siguientes visitas debido al mismo trámite

A partir de la información encontrada, se visualiza que el 45% de los/as usuarias/as acude a las oficinas con el motivo de conocer el estado de avance del trámite y que por lo tanto, puede haber personas que asistan a las oficinas sin que existan avances en sus trámites. El porcentaje que le sigue es el 24,1% que no responde a la pregunta y luego un 14,5% asiste a completar información que faltó para completar el trámite. Si desagregamos la información por sexo, podemos indicar que el 22,7% de las mujeres y el 21,6% de los hombres asisten para conocer el estado de avance de su trámite; mientras que el 7,5% de las mujeres y el 6,8% de los hombres asiste para completar información faltante en sus trámites.



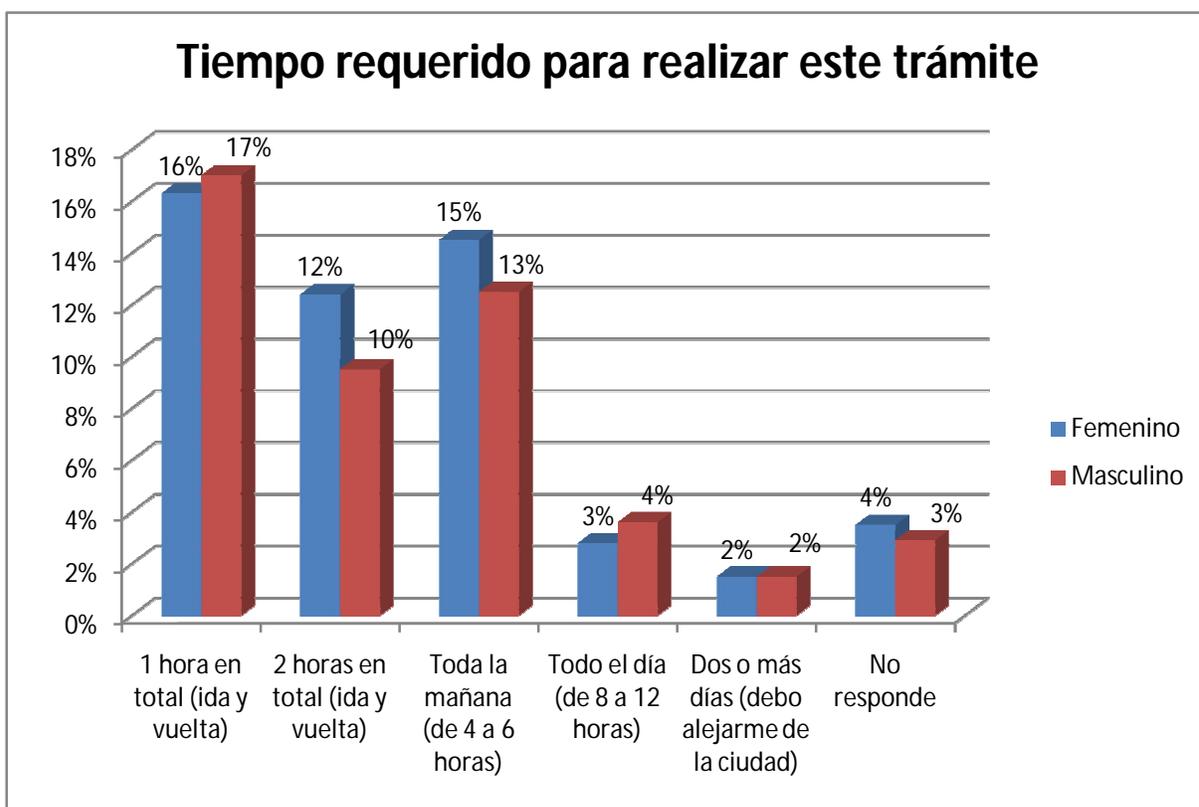
### 23. Gasto monetario por trámite

Con respecto a la información que se tiene de los gastos que hacen los/as usuarios/as durante el trámite, como lo son las fotocopias, traslado, certificados, alimentación, entre otros, se expresa que el 40,5% los/as usuarios/as gasta desde \$0 a \$5.000 en ello, lo que se aprecia como aceptable debido a los costos del transporte, fotocopias y otros elementos ya mencionados y por tanto, el que el 16,3% de los/as usuarios/as gaste entre \$5.001 y \$10.000. Un 31% de los/as encuestados/as indica que gasta más de \$10.001 en realizar su trámite.



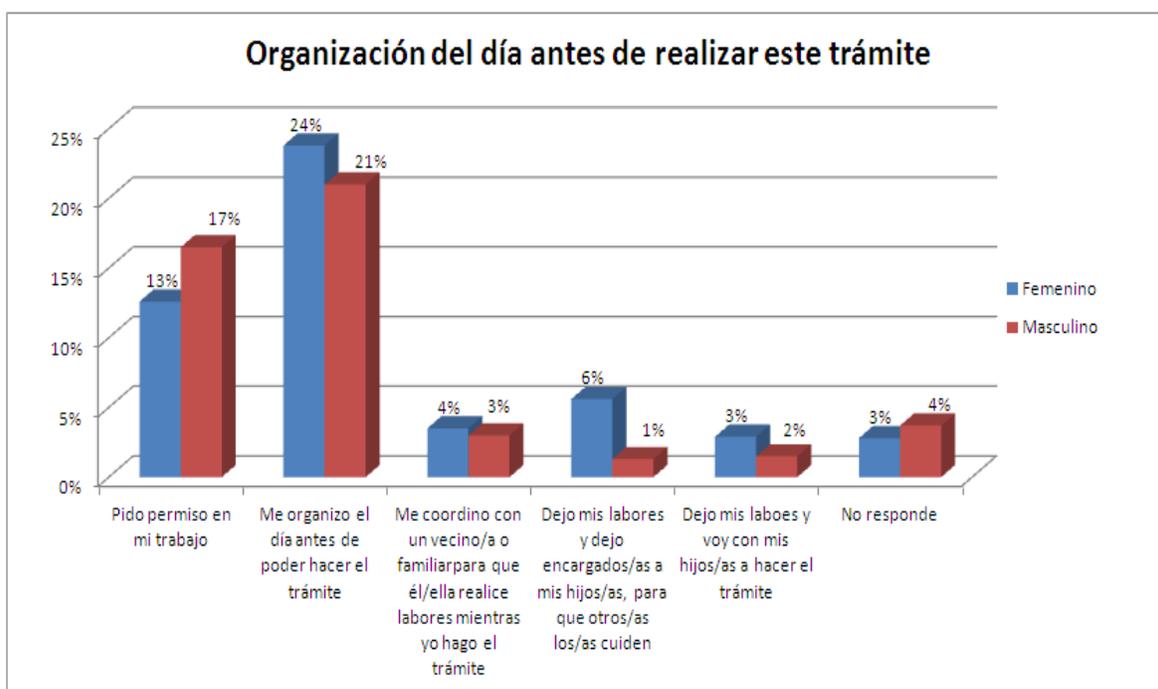
#### 24. Tiempo empleado en el trámite

En relación al tiempo que utilizan los/as usuarios/as para hacer el trámite se tiene que, el 27,3% de ellos emplea toda la mañana y el 34% sólo 1 hora en total, lo que muestra la existencia de diferencias en la atención según los trámites y/o las oficinas. Asimismo, el 22,3% emplea dos horas en el trámite. Frente a esto, es posible destacar que más del 56,3% de los/as usuarios/as emplea menos de tres horas en realizar su trámite relacionado con el Ministerio de Bienes Nacional, lo que se visualiza como un tiempo aceptable para la realización total de un trámite. Del mismo modo, se debe indicar que un 9,6% de los/as usuarios/as indica que destina más de 8 horas en realizar su trámite.



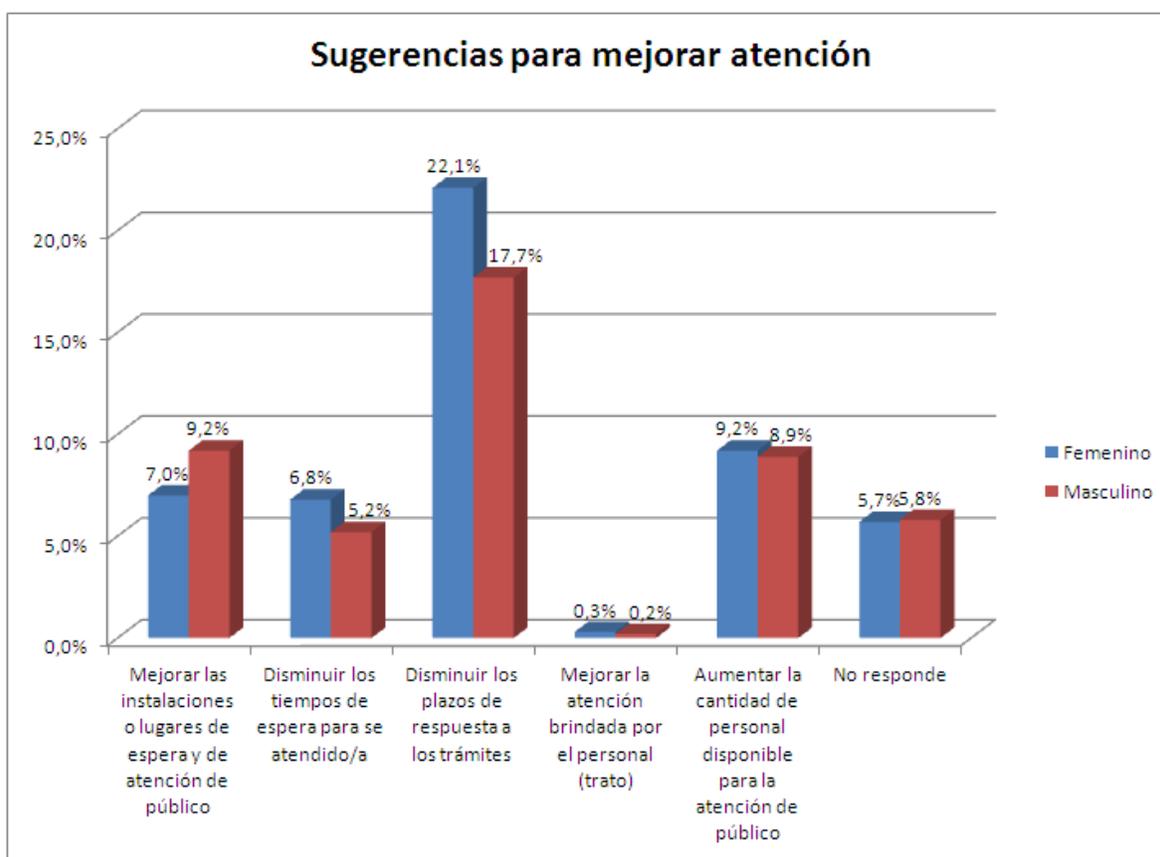
## 25. Actividad realizada antes de hacer el trámite

El 45,4% se organiza el día antes de poder hacer el trámite, lo que muestra que los/as usuarios/as se planifican para poder ir a las oficinas de atención. Además, el 29,9% pide permiso en el trabajo y por tanto, las horas que utiliza haciendo el trámite son horas de trabajo y que deben ser eficientemente usadas para éste y otros trámites. Un 6,6% pide ayuda a sus vecinos o familiares, un 7,1% deja sus labores y deja encargados/as a sus hijos/as para que otros/as los/as cuiden, y un 4,4% deja sus labores y van con sus hijos/as a hacer el trámite.



## 26. Sugerencias para mejorar la atención

Se observa que la sugerencia en que más coinciden los/as usuarios/as tiene que ver con el disminuir los plazos de respuesta a los tramites, con un 40,5% de las preferencias, a diferencia que el año pasado la sugerencia con mayor adhesión era disminuir los tiempos de espera, por lo que se constata que los esfuerzos realizados por el Ministerio en esta materia han dado resultado. Por otro lado los y las usuarias se encuentran en el proceso de espera de la concreción de su trámite, lo que es coherente con el proceso iniciado el año anterior.

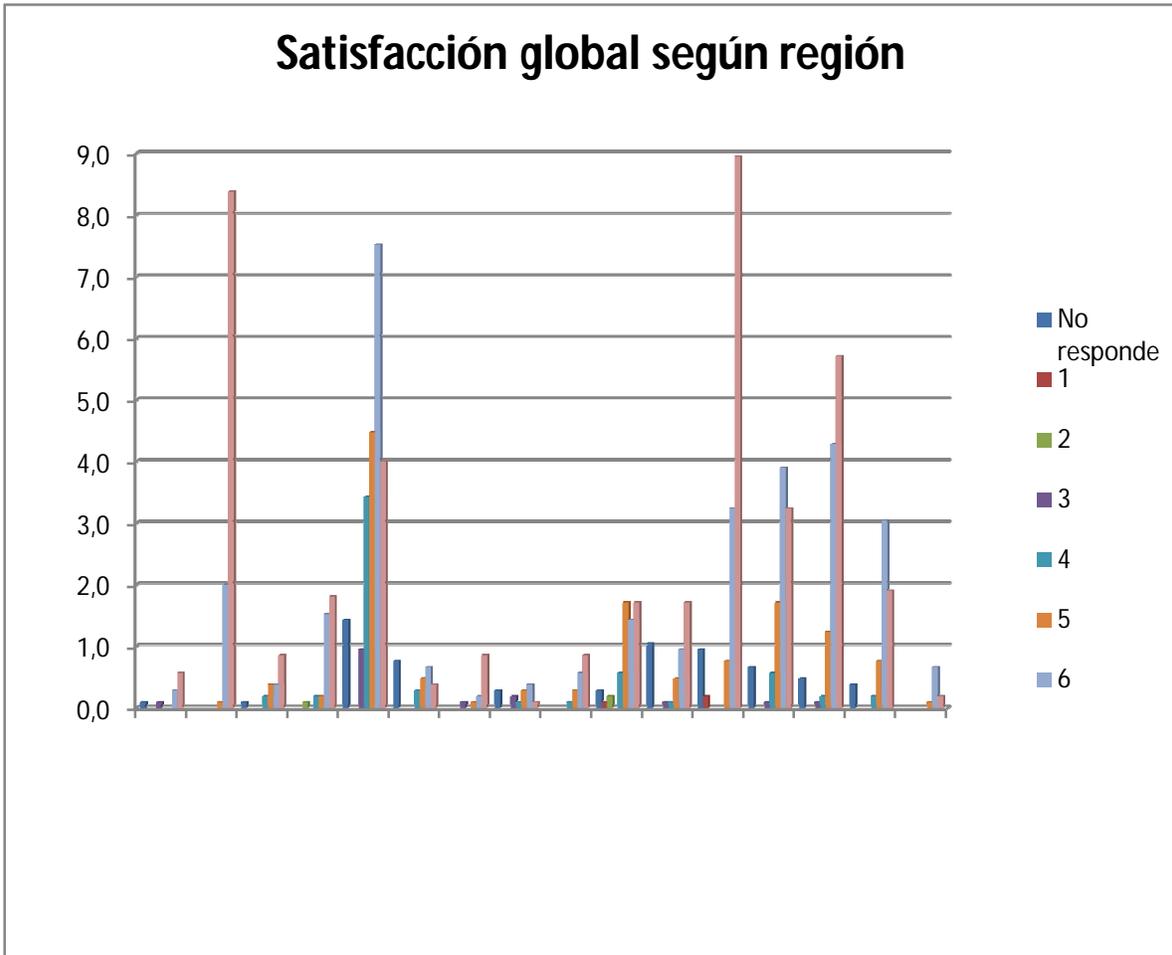


### 27. Satisfacción global del usuario/a

Se aprecia que el 41,2% de los/as usuarios/as de los servicios prestados por el Ministerio de Bienes Nacionales le otorga la nota máxima a la atención global que les ofrece, lo que da cuenta de la buena calidad del servicio entregado. Asimismo, el 31,1% le otorga nota 6 y por ende, el 72,3% de los/as usuarios/as encuestados/as a nivel nacional deja entre ver que están altamente satisfechos con los servicios entregados.



Si realizamos una desagregación por cada una de las regiones de aplicación de la encuesta, podemos indicar que los mayores grados de satisfacción global con el Servicio entregado por el Ministerio de Bienes Nacionales se produce en Coquimbo con un 12,2% de personas que la califican con nota 6 y 7, Los Rios, con el 11,5%, Bio-Bio con el 10,4% y Metropolitana con el 10%.



## **6.- CONCLUSIONES Y PROPUESTAS PLAN DE MEJORA**

### **Respecto del instrumento utilizado**

Las escalas utilizadas demostraron tener propiedades psicométricas satisfactorias, por lo que se optó por no eliminar ningún ítem. Los análisis de alpha de cronbach como las correlaciones ítem-ítem, así como ítem-escala obtenidas demuestran la bondad del instrumento.

Se recomienda para futuras aplicaciones controlar en mayor medida la aplicación del instrumento, lo anterior quiere decir que la empresa que lleve a cabo la distribución y análisis de la encuesta también la aplique o de lo contrario la misma empresa realice una capacitación vía videoconferencia o encuentro presencial con los y las encargadas SIAC para que no existan errores en la aplicación. También es muy recomendable que la empresa adjudicada del servicio tenga mayor control y comunicación con las regiones y las oficinas provinciales. Lo anterior es porque existieron omisiones en algunas respuestas y existieron 30 encuestas que no retornaron al Nivel Central en los tiempos requeridos.

### **Respecto del nivel global de satisfacción con el Ministerio de Bienes Nacionales**

Se observan muy altos niveles de satisfacción global con la atención brindada por el Ministerio de Bienes Nacionales como Institución, donde el 72,3 % de los/as usuarios/as encuestados/as se encuentra muy satisfecho/a, esto es asignando una nota global de 6 y 7, mientras que una valoración bajo la nota 3 es tan sólo marginal (1,8%). Ello indica el alto grado de aprobación que tiene el Ministerio entre sus usuarios/as. Lo anterior presenta dos desafíos, el primero es mantener el alto nivel de satisfacción obtenido y el segundo aumentar la cifra en los próximos años, debido a que existe trecho en el que aumentar porque la cantidad de encuestados/as que asigna nota 5 al servicio ronda un 13%.

Al comparar el nivel de satisfacción global con el año 2011, existen buenas noticias, debido a que se pasó de un 70% a un 72,3% de los/as encuestados que están muy satisfechos/satisfechos. Otro elemento a considerar, es la satisfacción global otorgada por los encuestados/as si la desagregamos por las distintas oficinas de atención. Al observar en detalle podemos indicar que los mayores niveles de satisfacción se consiguen en la Seremi de Coquimbo, Seremi de Los Rios, Seremi Bio-Bio y Seremi Metropolitana.

### **Respecto a la caracterización de los/as usuarios/as**

En relación a la caracterización de la población usuaria es pertinente indicar el rango de edad de la población que demanda los servicios y realiza trámites en el Ministerio de Bienes Nacionales. El

del 69,5 % de los/as encuestados/as tiene una edad que se agrupa entre los 30 y 60 años. Este es un tema importante, pues atender de forma adecuada a este rango de población exige el despliegue de una serie de consideraciones especiales, no sólo de acceso a las instalaciones físicas de las oficinas de atención de público, sino también, la forma que debe asumir los folletos de información y solicitud de trámites, desde los elementos más básicos, como el tamaño de las letras, la señalética, la accesibilidad de las instalaciones, etc. No es aventurado indicar que en los próximos años, el Ministerio deberá adoptar una serie de medidas que tomen en consideración puesto que la población mayor de 61 corresponde a un 14,9% y la tendencia es que la población sea cada vez mayor.

Un segundo elemento a considerar dice relación con la cantidad de usuarios/as que posee un nivel de escolaridad de enseñanza básica incompleta, que es de 14,9 %, y de enseñanza media incompleta un 15,2%. En conjunto, ambos tipos de población suman un 30,1 % de los usuarios/as a los cuales el Ministerio debe atender de la mejor manera posible considerando que esa población no ha completado su educación formal mínima, las orientaciones son a entregar indicaciones de accesibilidad e instrucciones claras y sencillas en los requerimientos de los trámites de atención. Avanzar en disposiciones que tomen en consideración el nivel instruccional de los/as usuarios/as permitiría hacer más accesibles los trámites. Se pueden nombrar, en este sentido, folletería, señalética y material para elaborar solicitudes con instrucciones sencillas, claras y escrito en un lenguaje llano y simple.

Aunque la gran mayoría de la población encuestada dice no reconocer un origen étnico particular, aproximadamente el 65,5%; las cifras sí indican un importante componente étnico de los usuarios/as del Ministerio. Si sumamos solamente aquellos usuarios/as que reconocen un origen étnico mapuche en sus diversas expresiones (lafquenche, huilliche, pehuenche, etc.) ellos/as llegan a ser cerca del 13% de los/as encuestados/as. Abordar estrategias que permitan el mejor acceso de esta población – la mayoría de las veces rural - a las oficinas de atención podría ser un elemento que los ayude a incorporarlos de mejor manera a los requerimientos y trámites. Otros elementos que podrían realizarse dicen relación con elaborar talleres y cursos de capacitación a funcionarios/as en atención a clientes en diversidad cultural y atención de calidad. Los estudios internacionales indican que mejora la percepción de satisfacción de la atención cuando los/as funcionarios/as públicos incorporan conocimientos y habilidades en el trato y atención a población étnicamente diversa. Otros elementos que se pueden considerar son el disponer de información sencilla, clara, o incluso bilingüe en señalética, folletería o trámites, lo cual ayudaría sobremanera a mejorar su atención.

Un 35% de las usuarias mujeres que utilizan los servicios de atención del Ministerio son Jefas de Hogar, esta variable es determinante al analizar los hogares/familias y situación de pobreza, por lo supone también la necesidad de avanzar en disposiciones especiales para ellas. Reducir los

tiempos de espera, aumentar la facilidad con la cual pueden ser llenados los trámites y formularios, así como disponer de lugares especialmente habilitados para ellas o sus hijos/as, pueden convertirse en elementos fáciles de implementar, de bajo costo, pero de gran ayuda para mejorar la atención. También es muy importante destacar la contribución que está haciendo el Ministerio de Bienes Nacionales a estas usuarias y sus familias, ya que está apoyando en gran medida a la regularización de sus títulos de dominio, lo que es el punto de inicio para acceder a la red de beneficios del Estado.

### **De los motivos de consulta al Ministerio de Bienes Nacionales**

Dos elementos concentran el principal motivo por el cual los usuarios/as se acercan al Ministerio de Bienes Nacionales. El primero de ellos es conocer el estado de avance del trámite realizado, con un 38,6%, y en segundo lugar iniciar un trámite, con un 30,4% de las visitas. Debido a los datos anteriores, podemos recomendar que es importante fortalecer los canales de atención no presencial una vez que los/as usuarios hayan iniciado un trámite, de manera que no tengan que acudir cada vez a las Seremías o/y Oficinas Provinciales.

Si desagregamos estas cifras por sexo, es posible observar que el 15,8% de las usuarias se acerca al Ministerio a iniciar un trámite y un 20,8% se acerca a conocer el estado de avance del trámite. Tomando en consideración una perspectiva de género y lo indicado sobre usuarias que son jefas de hogar, sería posible tener en cuenta consideraciones especiales que faciliten consultas que se realicen en forma no presencial o a distancia. Una difusión mayor de los espacios de atención no presenciales que ya tiene instaurado el Ministerio (Atención Consultas Vía Página Web, Consultas por Correo Electrónico, Atención Vía Línea 800, Atención Telefónica corriente, Buzón de reclamos y Sugerencias, etc.) son elementos que permitirían reducir este porcentaje de atenciones.

Ligado al punto anterior, los servicios que mayor consultan o inician trámite los usuarios/as encuestados son la regularización/saneamiento de títulos de dominio, cercano al 55,4%, y título gratuito 12,7%. Lo interesante de este análisis es que más del 30% de las usuarias realizan trámites de regularización/saneamiento de títulos de dominio, lo que indicaría que son las usuarias las que en mayor medida realizan esta consulta o trámite. Lo anterior, son buenas noticias para el Ministerio en relación a su política de promoción y difusión focalizado en mujeres, de esta forma se han disminuido brechas de género en información y acceso a los trámites relacionados con la obtención y regularización de títulos de dominio por parte de la población femenina que más lo necesita.

### **De la percepción de satisfacción con el último trámite realizado**

Respecto a la percepción de satisfacción con el último trámite realizado, un elemento a considerar dice relación con el alto porcentaje de satisfacción que muestran los encuestados/as con los espacios físicos (78%), los formularios utilizados (67,4%), ambas variables subieron en satisfacción respecto del año 2011, la precisión de la información entregada por los funcionarios (75,9%), el conocimiento de la etapa del requerimiento/trámite (62,5%), la claridad de la información entregada por los funcionarios (89,9%), la disposición a responder preguntas por parte de los funcionarios (90,7%), la amabilidad con que atienden los funcionarios (91,2%) y el tiempo que ocupan los funcionarios en atender (87,3%).

Quizá lo más significativo de este análisis, es que si desagregamos estas preguntas por sexo, en todas ellas las usuarias tienden a obtener un mayor grado de satisfacción que los usuarios, en alrededor de un 8%.

### **De la percepción de eficacia en el Servicio recibido**

Respecto a los tiempos de espera en la atención por parte de los funcionarios del Ministerio, la gran mayoría de los/as encuestados/as (77,6%) indica que éste se realiza con un tiempo menor a los 29 minutos, y valorando dicho tiempo adecuado y suficiente (57,1). De los resultados obtenidos se concluye que los/as encuestados/as consideran que el trámite se realiza en los tiempos justos, valorando que no se demore más allá de 30 minutos, tal como perciben la atención en este momento.

Otro punto en consideración son la valoración que realizan los/as usuarios/as respecto a los medios más eficaces por los cuales as se enteran de los servicios que pueden encontrar en el Ministerio de Bienes Nacionales. En ellos los más nombrados son la Municipalidad (33%), Internet (14%), otros Servicios Públicos (9,5%), y Organizaciones Sociales (8,1%). Los datos encontrados en esta encuesta corroboran la necesidad de seguir afianzando la estrategia ya implementada por el Ministerio de Bienes Nacionales en torno a utilizar y ampliar las redes de colaboración que se desarrolla con las Municipalidades, respecto la difusión de los servicios y requerimientos que se ofrecen a los/as usuarios/as. Un punto a destacar es que aumento en un 2% las personas que respondieron que se informaron de los servicios de del MBN a través de una organización social, por lo que se refuerza el impacto que causan los diálogos participativos y talleres de difusión a la ciudadanía.

### **Respecto a costo asociado a la realización de los trámites que ofrece el Ministerio**

Con respecto a la información que se tiene de los gastos que hacen los/as usuarios/as durante el trámite, como lo son las fotocopias, traslado, certificados, alimentación, entre otros, se expresa que el 40,5% los/as usuarios/as gasta desde \$0 a \$5.000 en ello, lo que se aprecia como aceptable debido a los costos del transporte, fotocopias y otros elementos ya mencionados y por tanto, el que el 16,3% de los/as usuarios/as gaste entre \$5.001 y \$10.000. Un 31% de los/as encuestados/as indica que gasta más de \$10.001 en realizar su trámite. El análisis anterior, es una buena noticia debido a que en comparación al año pasado los/as encuestados/as reportan que bajaron los montos de dinero destinados para el trámite.

Es posible destacar que más del 56,3% de los/as usuarios/as emplea menos de tres horas en realizar su trámite relacionado con el Ministerio de Bienes Nacionales, lo que se visualiza como un tiempo aceptable para la realización total de un trámite. Del mismo modo, se debe indicar que un 9,6% de los/as usuarios/as señala que destina más de 8 horas en realizar su trámite. La encuesta deja en evidencia que existen personas que acuden a las diferentes Seremias y Oficinas Provinciales desde sus hogares que quedan ubicados a grandes distancias de estas. Se refuerza la necesidad de difundir los espacios de atención no presenciales, tal como ya lo hemos indicado. Del mismo modo, es posible sugerir que el Ministerio avance en la implementación de “guías” que den cuenta de los pasos lógicos o “flujogramas” de los trámites más frecuentes y utilizados por los/as usuarios/as, de manera que, de forma simple y sencilla, se tenga conocimiento de la etapa en que se encuentra el requerimiento o trámite, sin necesidad de asistir presencialmente a las oficinas de atención.

### **Consideraciones de género**

1. En general en el periodo de aplicación de la encuesta, acudieron más mujeres que hombres al MBN, por lo que se tiene que tener siempre en consideración la importancia de mantener y reforzar lenguaje inclusivo de género, que visualice a la población femenina como potencial usuaria de los bienes y servicios institucionales, tanto en el lenguaje hablado como en el escrito con especial atención a la folletería y todos los documentos que se produzcan en el Ministerio que que impacten directamente en la ciudadanía.
2. Se recomienda realizar coordinaciones con las municipalidades para enviar el material con enfoque de género que produce el Ministerio, además de coordinar talleres de difusión de regularización de propiedad raíz con énfasis en mujeres.

3. La composición de la muestra encuestada nos permite inferir que son las mujeres adultas mayores las que visitan/conocen menos el quehacer del MBN, por lo que recomendamos trabajar en la información de charlas de propiedad raíz a ese segmento.

4. Al mirar sólo a las usuarias encuestadas, se aprecia que ellas superan a los usuarios en 5 de 6 niveles de escolaridad, es decir poseen un nivel educacional mayor ya que, la variable en que están por debajo de los hombres es enseñanza básica incompleta, la cual además posee una diferencia porcentual de 2 puntos. Si bien la educación formal no está totalmente relacionada con las capacidades de comprensión de la población, no debiéramos dejar de considerar que son los usuarios los que tienen menor nivel de instrucción, se recomienda realizar el esfuerzo por redactar los documentos de difusión ministeriales lo más claro, sencillo y operativos posibles.

5. Las diferencias que se observan según sexo en pertenencia indígena son bastante exiguas, sólo en los(as) usuarios(as) de origen mapuche se observa un diferencia de un punto porcentual de las mujeres sobre los hombres. Por lo anterior, el MBN, debería tener al menos señalética y trípticos informativos escritos en idioma tradicional mapuche. Lo anterior tiene por objeto reconocer la diversidad de culturas en los territorios, junto con la valoración y respeto del rol que desempeñan las mujeres en dichas sociedades.

6. Las mujeres son quienes más asisten a la oficina de atención de público. Lo anterior tiene al menos dos implicancias, la primera es la necesidad de que los/as encargados/as SIAC se capaciten en temas de género, o que los/as encargados/as SIAC sean también encargados/as de género.

7. El hecho que más del 35% de las usuarias mujeres que utilizan los servicios de atención del Ministerio sean Jefas de Hogar supone también la necesidad de avanzar en disposiciones especiales para ellas. Reducir los tiempos de espera, aumentar la facilidad con la cual pueden ser llenados los trámites y formularios. Complementando este último punto, han sido buenas prácticas de servicios públicos la incorporación de espacios de espera infantil, esto quiere decir, implementación de mesitas con sillitas con material para que hagan manualidades, rompecabezas, disposición de cuentos infantiles, televisión con películas de dibujitos infantiles, etc. Estas no son guarderías infantiles, puesto que entendemos las responsabilidades que ello implica, sino que recomendamos estos espacios de espera infantil, que liberan un tiempo a las mujeres madres, a las mujeres abuelas y a las personas con responsabilidad parental que acuden al MBN con niños/as (puesto que no tienen redes de cuidado infantil) para que realicen el trámite y pregunten con tranquilidad.

8. Resulta interesante que más del 30% de las usuarias realizan trámites de regularización/saneamiento de títulos de dominio, lo que indicaría que son las usuarias las que en mayor medida realizan esta consulta o trámite. Una medida de equidad de género es poder

desarrollar convenios con otros servicios públicos que puedan concurrir con oferta pública de instrumentos y programas para que luego de tener su título de dominio se potencie la autonomía económica de las mujeres, redistribuyéndose los beneficios en la familia completa. Es importante realizar convenio de colaboración con todos los Servicios del Agro, a través de la Comisión de Igualdad de Oportunidades de dicho Ministerio. También poder derivar usuarias a los programas del PRODEMU, al programa Mujer Trabajadora y Jeja de Hogar del SERNAM. Articular oferta regional con los GORES y Municipios.

9. Finalmente podemos señalar que son las mujeres usuarias las que reportan mayores grados de satisfacción en general con el MBN, lo que nos indica que las acciones de equidad de género implementadas han tenido efecto y que invertir en acciones de equidad de género en la población usuaria o potencialmente usuaria, es una buena inversión en cuanto aumenta los niveles de satisfacción.

#### **Respecto a las recomendaciones finales**

En cuanto a las sugerencias para el futuro, cabe destacar que éstas son coherentes con los indicadores peor evaluados a través de la encuesta. Se sugiere estudiar la necesidad de aumentar la cantidad de personal en horarios, días o meses de mayor afluencia de público, pudiendo estar esto relacionado con la percepción de esperas largas para ser atendido.

Probablemente, las oficinas que más se beneficiarían por el aumento de personal o reducción de tiempo de atenciones son aquellas donde se observa el mayor porcentaje de personas que esperan más de media hora atención.

Finalmente, es posible concluir que el instrumento actual puede volver a ser utilizado en futuras aplicaciones de modo de construir una base de evaluación de la satisfacción basadas en el mismo instrumento. Avanzar en el diseño de un cuestionario único haría las mediciones que se realizan sobre satisfacción inter-anual más comparables entre sí, convirtiéndose en una herramienta de mayor utilidad para la toma de decisiones de mejoramiento de la calidad de servicio. Lo anterior permitirá hacer comparaciones en el tiempo y demostrar cómo ha ido aumentando el nivel de satisfacción global usuaria del Ministerio de Bienes Nacionales.



EQUIDAD DE GÉNERO  
ESTUDIOS ORGANIZACIONALES  
POLITICAS PÚBLICAS Y SOCIALES

## Anexos

---



## **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS MINISTERIO DE BIENES NACIONALES 2012**

Buenos días/tardes, ésta encuesta busca conocer el grado de satisfacción o insatisfacción de los usuarios/as con el servicio proporcionado por el Ministerio de Bienes Nacionales, con el fin de identificar aquellos aspectos que nos permitan entregar un mejor servicio.

No hay respuestas correctas o incorrectas, lo que realmente nos interesa es su opinión.

### I) Caracterización de los/as usuarios/as

1. Sexo:	<input type="radio"/> Hombre		<input type="radio"/> Mujer	
2. Comuna:			3. Región:	4. Oficina:
5. Edad en años:	18 a 29 <input type="radio"/>	30 a 39 <input type="radio"/>	40 a 50 <input type="radio"/>	51 a 60 <input type="radio"/>
6. Escolaridad	Enseñanza básica incompleta <input type="radio"/>	Enseñanza básica Completa <input type="radio"/>	Enseñanza media incompleta <input type="radio"/>	Enseñanza superior completa <input type="radio"/>
	Enseñanza media completa <input type="radio"/>	Enseñanza superior Incompleta <input type="radio"/>	Enseñanza superior completa <input type="radio"/>	
	Último año que cursó:			
7. Es Jefa o Jefe de hogar	SI <input type="radio"/>	NO <input type="radio"/>	8. Numero de hijos/as:	
9. Pertenencia a pueblos originarios				
Atacameño <input type="radio"/>	Aymara <input type="radio"/>	Colla <input type="radio"/>	Diaguita <input type="radio"/>	
Likanantay <input type="radio"/>				
Kawashkar <input type="radio"/>	Mapuche <input type="radio"/>	Mapuche <input type="radio"/>	Mapuche <input type="radio"/>	
Kaweshqar <input type="radio"/>		Lafquenche <input type="radio"/>	Huilliche <input type="radio"/>	
Mapuche <input type="radio"/>	Quechua <input type="radio"/>	Rapa Nui <input type="radio"/>	Yagán <input type="radio"/>	
Pehuenche <input type="radio"/>				
No reconoce origen étnico <input type="radio"/>				
10. Oficina en la que fue atendido				
Oficina atención público (SIAC) <input type="radio"/>	Otra ¿cuál?			
11. Motivo por el cual se acercó al Ministerio de Bienes Nacionales				
Hacer una sugerencia o felicitación <input type="radio"/>	Busca información sobre Ministerio Bienes Nacionales <input type="radio"/>	Hacer un reclamo <input type="radio"/>	Iniciar un trámite <input type="radio"/>	
Conocer el estado de avance de su trámite <input type="radio"/>	Consulta de Ley de Transparencia <input type="radio"/>	Otra ¿cuál?		

12. ¿Por cuál servicio del Ministerio consultó o inició trámite?			
Título Gratuito <input type="radio"/>	Regularización <input type="radio"/> Saneamiento de Títulos de Dominio	Arriendos <input type="radio"/> Inmuebles Fiscales	Licitaciones <input type="radio"/>
Concesiones <input type="radio"/> Gratuitas / Onerosas	Herencias <input type="radio"/> Vacantes	Transferencias <input type="radio"/> Gratuitas / Onerosas	Comunidades <input type="radio"/> Agrícolas
Copia de Planos <input type="radio"/>	Otras temas ministeriales <input type="radio"/>		

## II) Evaluación de la satisfacción con el último trámite

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:

	Muy Insatisfecho/a					Muy Satisfecho/a	9 ns/nr
	1	2	3	4	5		
13. El lugar físico donde fui atendido/a es cómodo y confortable	1	2	3	4	5	9 ns/nr	
14. Los materiales relacionados con el servicio que utilizo (formularios), son fáciles de llenar	1	2	3	4	5	9 ns/nr	
15. Los/as funcionarios/as me informan con precisión cuándo terminará la realización de mi trámite	1	2	3	4	5	9 ns/nr	
16. Conozco en que etapa se encuentra mi requerimiento/trámite	1	2	3	4	5	9 ns/nr	
17. La información que me entregan los/as funcionarios/as es clara y entendible	1	2	3	4	5	9 ns/nr	
18. Los/as funcionarios/as muestran buena disposición para responder mis preguntas y consultas	1	2	3	4	5	9 ns/nr	
19. Los/as funcionarios/as me atienden con amabilidad	1	2	3	4	5	9 ns/nr	
20. El tiempo destinado a atenderme por los/as funcionarios/as es suficiente	1	2	3	4	5	9 ns/nr	

### III) Eficacia en el servicio

21. En promedio, ¿cuánto tiempo esperó antes de ser atendido/a por el personal de Bienes Nacionales?

1 a 15 min	16 a 29 min	30 a 45 min	Más de 45 min	Ns/Nc
1	2	3	4	9

22. Dicho tiempo, a su juicio fue... (Leer alternativas)

Excesivo	Mucho	Ni mucho ni poco	Poco	Muy poco	No sabe/No responde
1	2	3	4	5	9

23. Mi expediente/requerimiento se encuentra en trámite desde

	Meses
--	-------

24. ¿Dónde me enteré de los servicios que podía encontrar en el Ministerio de Bienes Nacionales? (Marque sólo 1 alternativa)

A	La Municipalidad ¿cuál?
B	Otro Servicio Público, ¿cuál?
C	Organizaciones Sociales ¿cuál?
D	Internet
E	Televisión
F	Otro ¿cuál?

25. He venido más de una vez por el mismo trámite, debido a que... (Contestar sólo si ha venido más de una vez)

A	He debido completar información que faltó
B	No me quedó clara la información que me entregaron la vez anterior
C	Vengo a conocer el estado de avance de mi trámite
D	Otro motivo, ¿cuál?

26. El dinero gastado en este trámite (traslados, documentación, etc.) fue de... (Marque sólo 1 alternativa)

A	\$0 a \$5.000
B	\$5.001 a \$10.000
C	\$10.001 a \$20.000
D	\$20.001 a \$30.000
E	Más de \$30.001

27. El tiempo que me tomó hacer este trámite (traslado, trámite, espera, etc) fue de... (Marque sólo 1 alternativa)

A	1 hora en total (ida y vuelta)
B	2 horas en total (ida y vuelta)
C	Toda la mañana (de 4 a 6 horas)
D	Todo el día (de 8 a 12 horas)
E	Dos o más días (debo alejarme de la ciudad)

28. Para hacer este trámite, primero... (Marque sólo 1 alternativa)

A	Pido permiso en mi trabajo
B	Me organizo el día antes de poder hacer el trámite
C	Me coordino con un/a vecino/a o familiar para que él/ella realice labores mientras yo hago el trámite
D	Dejo mis labores y dejo encargados/as a mis hijos/as, para que otros/as los/as cuiden
E	Dejo mis labores y voy con mis hijos/as a hacer el trámite

#### IV) Sugerencias para la atención

29. ¿Cuál de las siguientes opciones cree usted que se debería mejorar para prestar un mejor servicio a sus usuarios/as? (Elegir solo la más importante)

A	Mejorar las instalaciones o lugares de espera y de atención de público
B	Disminuir los tiempos de espera para ser atendido/a
C	Disminuir los plazos de respuesta a los trámites
D	Mejorar la atención brindada por el personal (trato)
E	Aumentar la cantidad de personal disponible para la atención de público



EQUIDAD DE GÉNERO  
ESTUDIOS ORGANIZACIONALES  
POLITICAS PÚBLICAS Y SOCIALES

Además de las anteriormente nombradas, le gustaría agregar otra u otras sugerencias para mejorar el servicio que se presta a los/as usuarios/as

**V) Satisfacción global**

30. Teniendo en cuenta una escala de 1 a 7, considerando que 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho. A nivel global, y considerando todos los aspectos anteriores ¿Cuál sería su nivel de satisfacción con los servicios que presta la oficina de Información Ciudadana del Ministerio de Bienes Nacionales?

Satisfacción Global							No sabe/ no contesta
1	2	3	4	5	6	7	9

Una vez terminada esta encuesta, entréguesela por favor, a la persona que le pidió hacer la encuesta.

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

**Tabla de contingencia**  
**REGION \* SEXO**

			SEXO			Total
			Femenino	Masculino	No responde	
REGION	Arica y Parinacota	Recuento	6	5	0	11
		% del total	,6%	,5%	,0%	1,0%
	Bio Bio	Recuento	57	52	1	110
		% del total	5,4%	4,9%	,1%	10,5%
	Araucanía	Recuento	11	8	1	20
		% del total	1,0%	,8%	,1%	1,9%
	Los Ríos	Recuento	19	20	1	40
		% del total	1,8%	1,9%	,1%	3,8%
	Los Lagos	Recuento	121	103	5	229
		% del total	11,5%	9,8%	,5%	21,8%
	Aysén	Recuento	11	14	2	27
		% del total	1,0%	1,3%	,2%	2,6%
	Magallanes	Recuento	5	8	0	13
		% del total	,5%	,8%	,0%	1,2%
	No responde	Recuento	6	8	0	14
		% del total	,6%	,8%	,0%	1,3%
	Tarapacá	Recuento	7	12	0	19
		% del total	,7%	1,1%	,0%	1,8%
	Antofagasta	Recuento	31	32	0	63
		% del total	2,9%	3,0%	,0%	6,0%
	Atacama	Recuento	22	23	1	46
		% del total	2,1%	2,2%	,1%	4,4%
	Coquimbo	Recuento	74	73	1	148
		% del total	7,0%	6,9%	,1%	14,1%
	Valparaíso	Recuento	58	47	2	107
		% del total	5,5%	4,5%	,2%	10,2%
	Metropolitana	Recuento	72	50	4	126
		% del total	6,8%	4,8%	,4%	12,0%
	Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	Recuento	32	34	0	66
		% del total	3,0%	3,2%	,0%	6,3%
	Maule	Recuento	5	5	0	10
		% del total	,5%	,5%	,0%	1,0%
		Recuento	0	1	2	3
		% del total	,0%	,1%	,2%	,3%
Total		Recuento	537	495	20	1052
		% del total	51,0%	47,1%	1,9%	100,0%

**Tabla de contingencia**  
**OFICINA \* SEXO**

		SEXO			Total
		Femenino	Masculino	No responde	
OFICINA	Recuento	0	1	2	3
	% del total	,0%	,1%	,2%	,3%
ALCAZAR 431	Recuento	0	1	0	1
	% del total	,0%	,1%	,0%	,1%
ANTOFAGASTA	Recuento	0	2	0	2
	% del total	,0%	,2%	,0%	,2%
ARICA	Recuento	2	2	0	4
	% del total	,2%	,2%	,0%	,4%
ASESORIAS	Recuento	0	1	0	1
	% del total	,0%	,1%	,0%	,1%
ATACAMA	Recuento	1	0	0	1
	% del total	,1%	,0%	,0%	,1%
BIENES NACINALES	Recuento	0	1	0	1
	% del total	,0%	,1%	,0%	,1%
BIENES NACIONALES	Recuento	18	10	0	28
	% del total	1,7%	1,0%	,0%	2,7%
BIENES RAICES	Recuento	1	0	0	1
	% del total	,1%	,0%	,0%	,1%
CALAMA	Recuento	11	14	0	25
	% del total	1,0%	1,3%	,0%	2,4%
CAPITAN PRAT	Recuento	1	0	0	1
	% del total	,1%	,0%	,0%	,1%
CASTRO	Recuento	32	33	1	66
	% del total	3,0%	3,1%	,1%	6,3%
CATASTRO	Recuento	1	0	0	1
	% del total	,1%	,0%	,0%	,1%
CENTRAL	Recuento	0	1	0	1
	% del total	,0%	,1%	,0%	,1%
CHAITEN	Recuento	4	6	0	10
	% del total	,4%	,6%	,0%	1,0%
CHILOE	Recuento	22	13	0	35
	% del total	2,1%	1,2%	,0%	3,3%
CHONCHI	Recuento	0	1	0	1
	% del total	,0%	,1%	,0%	,1%
COCHRANE	Recuento	2	1	1	4
	% del total	,2%	,1%	,1%	,4%
COMUNIDADES AGRICOLAS	Recuento	0	1	0	1
	% del total	,0%	,1%	,0%	,1%

COPIAPO	Recuento	21	22	0	43
	% del total	2,0%	2,1%	,0%	4,1%
COPIOPO	Recuento	0	1	0	1
	% del total	,0%	,1%	,0%	,1%
COYHAIQUE	Recuento	2	2	0	4
	% del total	,2%	,2%	,0%	,4%
INFORMACIO	Recuento	0	1	0	1
	% del total	,0%	,1%	,0%	,1%
INFORMACION	Recuento	4	2	0	6
	% del total	,4%	,2%	,0%	,6%
INFORMACIONES	Recuento	13	6	0	19
	% del total	1,2%	,6%	,0%	1,8%
IQUIQUE	Recuento	8	12	0	20
	% del total	,8%	1,1%	,0%	1,9%
ISLA DE PASCUA	Recuento	1	1	0	2
	% del total	,1%	,1%	,0%	,2%
LA SERANA	Recuento	0	1	0	1
	% del total	,0%	,1%	,0%	,1%
LA SERENA	Recuento	16	17	0	33
	% del total	1,5%	1,6%	,0%	3,1%
LA UNION	Recuento	3	2	0	5
	% del total	,3%	,2%	,0%	,5%
LANCO	Recuento	1	0	0	1
	% del total	,1%	,0%	,0%	,1%
LOA	Recuento	3	4	0	7
	% del total	,3%	,4%	,0%	,7%
MAGALLANES	Recuento	0	2	0	2
	% del total	,0%	,2%	,0%	,2%
METROPOLITANA	Recuento	1	1	0	2
	% del total	,1%	,1%	,0%	,2%
NO RESPONDE	Recuento	2	0	2	4
	% del total	,2%	,0%	,2%	,4%
No responde	Recuento	1	0	0	1
	% del total	,1%	,0%	,0%	,1%
NO RESPONDE	Recuento	186	181	9	376
	% del total	17,7%	17,2%	,9%	35,7%
NO RESPONE	Recuento	1	1	0	2
	% del total	,1%	,1%	,0%	,2%
OFICINA 410	Recuento	1	0	0	1
	% del total	,1%	,0%	,0%	,1%
OFICINA DE PARTES	Recuento	1	0	0	1
	% del total	,1%	,0%	,0%	,1%
OFICINA PARTE	Recuento	0	1	0	1
	% del total	,0%	,1%	,0%	,1%

OSORNO	Recuento	20	16	2	38
	% del total	1,9%	1,5%	,2%	3,6%
OVALLE	Recuento	32	16	1	49
	% del total	3,0%	1,5%	,1%	4,7%
PAILLACO	Recuento	1	0	0	1
	% del total	,1%	,0%	,0%	,1%
PALENA	Recuento	3	2	0	5
	% del total	,3%	,2%	,0%	,5%
PARTE	Recuento	1	1	0	2
	% del total	,1%	,1%	,0%	,2%
PROVINCIAL OVALLE	Recuento	0	1	0	1
	% del total	,0%	,1%	,0%	,1%
PUERTO MONTT	Recuento	4	10	0	14
	% del total	,4%	1,0%	,0%	1,3%
PUNTA ARENAS	Recuento	0	1	0	1
	% del total	,0%	,1%	,0%	,1%
QUILLON	Recuento	1	0	0	1
	% del total	,1%	,0%	,0%	,1%
RANCAGUA	Recuento	11	14	0	25
	% del total	1,0%	1,3%	,0%	2,4%
REGULARIZACION	Recuento	3	1	0	4
	% del total	,3%	,1%	,0%	,4%
RESPONDE	Recuento	0	1	0	1
	% del total	,0%	,1%	,0%	,1%
SANTA ROSA	Recuento	1	0	0	1
	% del total	,1%	,0%	,0%	,1%
SANTIAGO	Recuento	10	3	0	13
	% del total	1,0%	,3%	,0%	1,2%
SEREMI	Recuento	3	3	0	6
	% del total	,3%	,3%	,0%	,6%
SIAC	Recuento	60	50	1	111
	% del total	5,7%	4,8%	,1%	10,6%
TALCA	Recuento	5	4	0	9
	% del total	,5%	,4%	,0%	,9%
TEMUCO	Recuento	6	7	0	13
	% del total	,6%	,7%	,0%	1,2%
VALAPAISO	Recuento	1	0	0	1
	% del total	,1%	,0%	,0%	,1%
VALAPARAISO	Recuento	0	1	0	1
	% del total	,0%	,1%	,0%	,1%
VALDIVIA	Recuento	10	14	1	25
	% del total	1,0%	1,3%	,1%	2,4%
VALPARAISO	Recuento	5	5	0	10
	% del total	,5%	,5%	,0%	1,0%



Total	Recuento	537	495	20	1052
	% del total	51,0%	47,1%	1,9%	100,0%

**Tabla de contingencia**

**EDAD \* SEXO**

			SEXO			
			Femenino	Masculino	No responde	Total
EDAD	18 a 29	Recuento	61	57	1	119
		% del total	5,8%	5,4%	,1%	11,4%
	30 a 39	Recuento	121	97	2	220
		% del total	11,5%	9,3%	,2%	21,0%
	40 a 50	Recuento	142	134	3	279
		% del total	13,5%	12,8%	,3%	26,6%
	51 a 60	Recuento	116	110	4	230
		% del total	11,1%	10,5%	,4%	21,9%
	61 y más	Recuento	77	77	1	155
		% del total	7,3%	7,3%	,1%	14,8%
	No responde	Recuento	20	18	7	45
		% del total	1,9%	1,7%	,7%	4,3%
Total		Recuento	537	493	18	1048
		% del total	51,2%	47,0%	1,7%	100,0%

**Tabla de contingencia**  
**ESCOLARIDAD \* SEXO**

				SEXO			Total
				Femenino	Masculino	No responde	
ESCOLARIDAD	Enseñanza incompleta	básica	Recuento	86	69	2	157
			% del total	8,2%	6,6%	,2%	14,9%
	Enseñanza completa	básica	Recuento	90	79	2	171
			% del total	8,6%	7,5%	,2%	16,3%
	Enseñanza incompleta	media	Recuento	94	64	2	160
			% del total	8,9%	6,1%	,2%	15,2%
	Enseñanza completa	media	Recuento	127	103	3	233
			% del total	12,1%	9,8%	,3%	22,1%
	Enseñanza incompleta	superior	Recuento	46	56	0	102
			% del total	4,4%	5,3%	,0%	9,7%
	Enseñanza completa	superior	Recuento	70	89	3	162
			% del total	6,7%	8,5%	,3%	15,4%
	No responde		Recuento	24	34	6	64
			% del total	2,3%	3,2%	,6%	6,1%
Total		Recuento	0	1	2	3	
		% del total	,0%	,1%	,2%	,3%	
		Recuento	537	495	20	1052	
		% del total	51,0%	47,1%	1,9%	100,0%	

**Tabla de contingencia**  
**ÚLTIMO AÑO CURSADO \* SEXO**

			SEXO			Total
			Femenino	Masculino	No responde	
ÚLTIMO AÑO CURSADO	1 básico	Recuento	4	3	0	7
		% del total	,4%	,3%	,0%	,7%
	2 medio	Recuento	12	6	1	19
		% del total	1,1%	,6%	,1%	1,8%
	3 medio	Recuento	9	5	0	14
		% del total	,9%	,5%	,0%	1,3%
	4 medio	Recuento	31	15	0	46
		% del total	2,9%	1,4%	,0%	4,4%
	Otro	Recuento	34	28	3	65
		% del total	3,2%	2,7%	,3%	6,2%
	No sabe/No responde	Recuento	399	404	14	817
		% del total	37,9%	38,4%	1,3%	77,7%
	2 básico	Recuento	2	5	0	7
		% del total	,2%	,5%	,0%	,7%
	3 básico	Recuento	6	1	0	7
		% del total	,6%	,1%	,0%	,7%
	4 básico	Recuento	1	1	0	2
		% del total	,1%	,1%	,0%	,2%
	5 básico	Recuento	5	4	0	9
		% del total	,5%	,4%	,0%	,9%
	6 básico	Recuento	4	8	0	12
		% del total	,4%	,8%	,0%	1,1%
	7 básico	Recuento	3	2	0	5
		% del total	,3%	,2%	,0%	,5%
	8 básico	Recuento	19	9	0	28
		% del total	1,8%	,9%	,0%	2,7%
	1 medio	Recuento	4	1	0	5
		% del total	,4%	,1%	,0%	,5%
	15	Recuento	4	2	2	8
		% del total	,4%	,2%	,2%	,8%
Total		Recuento	0	1	0	1
		% del total	,0%	,1%	,0%	,1%
		Recuento	537	495	20	1052
		% del total	51,0%	47,1%	1,9%	100,0%

**Tabla de contingencia**  
**¿ES JEFE O JEFA DE HOGAR? \* SEXO**

		SEXO			Total	
		Femenino	Masculino	No responde		
¿ES JEFE O JEFA DE HOGAR?	Si	Recuento	365	357	9	731
		% del total	34,8%	34,1%	,9%	69,8%
	No	Recuento	138	101	1	240
		% del total	13,2%	9,6%	,1%	22,9%
	No sabe/No responde	Recuento	33	36	8	77
		% del total	3,1%	3,4%	,8%	7,3%
Total	Recuento	536	494	18	1048	
	% del total	51,1%	47,1%	1,7%	100,0%	

**Tabla de contingencia**  
**NÚMERO DE HIJOS/AS \* SEXO**

			SEXO			Total
			Femenino	Masculino	No responde	
NÚMERO DE HIJOS/AS	1	Recuento	61	45	0	106
		% del total	5,8%	4,3%	,0%	10,1%
	2	Recuento	102	80	4	186
		% del total	9,7%	7,6%	,4%	17,7%
	3	Recuento	87	74	0	161
		% del total	8,3%	7,1%	,0%	15,3%
	4	Recuento	58	39	1	98
		% del total	5,5%	3,7%	,1%	9,3%
	5	Recuento	18	23	0	41
		% del total	1,7%	2,2%	,0%	3,9%
	6	Recuento	7	14	0	21
		% del total	,7%	1,3%	,0%	2,0%
Más de 6		Recuento	12	7	0	19
		% del total	1,1%	,7%	,0%	1,8%
No tiene		Recuento	20	38	0	58
		% del total	1,9%	3,6%	,0%	5,5%
No responde		Recuento	169	173	13	355
		% del total	16,1%	16,5%	1,2%	33,8%
10		Recuento	0	1	0	1
		% del total	,0%	,1%	,0%	,1%
13		Recuento	2	0	0	2
		% del total	,2%	,0%	,0%	,2%
14		Recuento	1	0	0	1
		% del total	,1%	,0%	,0%	,1%
Total		Recuento	537	494	18	1049
		% del total	51,2%	47,1%	1,7%	100,0%

**Tabla de contingencia**  
**PERTENENCIA A PUEBLOS ORIGINARIOS \* SEXO**

				SEXO			Total
				Femenino	Masculino	No responde	
PERTENENCIA A PUEBLOS ORIGINARIOS	A	Atacameño o Likanantay	Recuento	20	15	0	35
			% del total	1,9%	1,4%	,0%	3,3%
		Quechua	Recuento	1	1	0	2
			% del total	,1%	,1%	,0%	,2%
		Rapa Nui	Recuento	8	16	0	24
			% del total	,8%	1,5%	,0%	2,3%
		No reconoce origen étnico	Recuento	345	336	8	689
			% del total	32,8%	31,9%	,8%	65,5%
		No responde	Recuento	74	58	6	138
			% del total	7,0%	5,5%	,6%	13,1%
		Aymara	Recuento	7	7	0	14
			% del total	,7%	,7%	,0%	1,3%
		Colla	Recuento	3	2	0	5
			% del total	,3%	,2%	,0%	,5%
		Diaguita	Recuento	4	5	0	9
			% del total	,4%	,5%	,0%	,9%
		Kawashkar o kaweshqar	Recuento	1	3	0	4
			% del total	,1%	,3%	,0%	,4%
		Mapuche	Recuento	19	12	1	32
			% del total	1,8%	1,1%	,1%	3,0%
		Mapuche Lafquenche	Recuento	3	3	0	6
			% del total	,3%	,3%	,0%	,6%
		Mapuche Huilliche	Recuento	44	31	2	77
			% del total	4,2%	2,9%	,2%	7,3%
		Mapuche Pehuenche	Recuento	7	5	1	13
			% del total	,7%	,5%	,1%	1,2%
Total			Recuento	537	495	20	1052
			% del total	51,0%	47,1%	1,9%	100,0%

**Tabla de contingencia**  
**OFICINA EN LA QUE FUE ATENDIDO/A \* SEXO**

			SEXO			Total
			Femenino	Masculino	No responde	
OFICINA EN LA QUE FUE ATENDIDO/A	Oficina Atención de Público (SIAC)	Recuento	360	321	8	689
		% del total	34,3%	30,6%	,8%	65,7%
	Unidad de Bienes Nacionales	Recuento	29	23	0	52
		% del total	2,8%	2,2%	,0%	5,0%
	Unidad de Regularización	Recuento	14	17	0	31
		% del total	1,3%	1,6%	,0%	3,0%
	Oficina de Partes	Recuento	7	9	0	16
		% del total	,7%	,9%	,0%	1,5%
	Otra	Recuento	44	53	2	99
		% del total	4,2%	5,1%	,2%	9,4%
	No sabe/No responde	Recuento	83	71	8	162
		% del total	7,9%	6,8%	,8%	15,4%
Total	Recuento	537	494	18	1049	
	% del total	51,2%	47,1%	1,7%	100,0%	

### Tabla de contingencia

#### MOTIVO POR EL CUAL SE ACERCÓ AL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES \* SEXO

				SEXO			Total
				Femenino	Masculino	No responde	
MOTIVO POR EL CUAL SE ACERCÓ AL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES	Hacer una sugerencia o felicitación	Recuento	5	15	0	20	
		% del total	,5%	1,5%	,0%	2,0%	
	Busca información sobre Min.de Bienes Nac.	Recuento	94	85	4	183	
		% del total	9,2%	8,3%	,4%	17,9%	
	Hacer un reclamo	Recuento	4	10	1	15	
		% del total	,4%	1,0%	,1%	1,5%	
	Iniciar un trámite	Recuento	162	144	5	311	
		% del total	15,8%	14,1%	,5%	30,4%	
	Conocer el estado de avance de su trámite	Recuento	213	181	1	395	
		% del total	20,8%	17,7%	,1%	38,6%	
	Consulta de Ley de Transparencia	Recuento	10	7	0	17	
		% del total	1,0%	,7%	,0%	1,7%	
	Otros	Recuento	31	32	2	65	
		% del total	3,0%	3,1%	,2%	6,4%	
	No responde	Recuento	5	7	5	17	
	% del total	,5%	,7%	,5%	1,7%		
Total	Recuento	524	481	18	1023		
	% del total	51,2%	47,0%	1,8%	100,0%		

**Tabla de contingencia**

**¿POR CUÁL SERVICIO DEL MINISTERIO CONSULTÓ O INICIÓ TRÁMITE? \* SEXO**

				SEXO			Total
				Femenino	Masculino	No responde	
¿POR SERVICIO DEL MINISTERIO CONSULTÓ O INICIÓ TRÁMITE?	CUÁL	Titulo gratuito	Recuento	72	57	2	131
			% del total	7,0%	5,5%	,2%	12,7%
		Regularización o saneamiento de títulos de dominio	Recuento	312	253	8	573
			% del total	30,1%	24,4%	,8%	55,4%
		Arriendo de inmuebles fiscales	Recuento	43	58	4	105
			% del total	4,2%	5,6%	,4%	10,1%
		Licitaciones	Recuento	10	8	1	19
			% del total	1,0%	,8%	,1%	1,8%
		Concesiones gratuitas/Onerosas	Recuento	9	18	1	28
			% del total	,9%	1,7%	,1%	2,7%
		Herencias vacantes	Recuento	14	10	1	25
			% del total	1,4%	1,0%	,1%	2,4%
		Transferencias gratuitas/Onerosas	Recuento	1	4	0	5
			% del total	,1%	,4%	,0%	,5%
		Comunidades agrícolas	Recuento	9	10	0	19
			% del total	,9%	1,0%	,0%	1,8%
		Copia de planos	Recuento	9	15	0	24
			% del total	,9%	1,4%	,0%	2,3%
		Otros temas ministeriales	Recuento	36	46	1	83
			% del total	3,5%	4,4%	,1%	8,0%
		No responde	Recuento	16	5	2	23
			% del total	1,5%	,5%	,2%	2,2%
Total			Recuento	531	484	20	1035
			% del total	51,3%	46,8%	1,9%	100,0%

**Tabla de contingencia**  
**EL LUGAR FÍSICO DONDE FUI ATENDIDO/A ES CÓMODO Y CONFORTABLE \* SEXO**

			SEXO			Total
			Femenino	Masculino	No responde	
EL LUGAR FÍSICO DONDE FUI ATENDIDO/A ES CÓMODO Y CONFORTABLE	Muy insatisfecho	Recuento	29	18	0	47
		% del total	2,8%	1,7%	,0%	4,5%
	Insatisfecho	Recuento	26	26	1	53
		% del total	2,5%	2,5%	,1%	5,1%
	Medianamente satisfecho	Recuento	45	58	0	103
		% del total	4,3%	5,5%	,0%	9,8%
	Satisfecho	Recuento	136	134	3	273
		% del total	13,0%	12,8%	,3%	26,0%
	Muy Satisfecho	Recuento	286	245	14	545
		% del total	27,3%	23,4%	1,3%	52,0%
	No responde	Recuento	14	11	2	27
		% del total	1,3%	1,0%	,2%	2,6%
	Total	Recuento	536	492	20	1048
		% del total	51,1%	46,9%	1,9%	100,0%

**Tabla de contingencia**  
**LOS METARIALES RELACIONADOS CON EL SERVICIO QUE UTILIZÓ (FORMULARIOS), SON FÁCILES DE LLENAR \* SEXO**

			SEXO			Total
			Femenino	Masculino	No responde	
LOS METARIALES RELACIONADOS CON EL SERVICIO QUE UTILIZÓ (FORMULARIOS), SON FÁCILES DE LLENAR	Muy insatisfecho	Recuento	14	12	2	28
		% del total	1,3%	1,1%	,2%	2,7%
	Insatisfecho	Recuento	37	32	0	69
		% del total	3,5%	3,0%	,0%	6,6%
	Medianamente satisfecho	Recuento	72	63	1	136
		% del total	6,9%	6,0%	,1%	12,9%
	Satisfecho	Recuento	117	125	2	244
		% del total	11,1%	11,9%	,2%	23,2%
	Muy satisfecho	Recuento	238	216	11	465
		% del total	22,6%	20,6%	1,0%	44,2%
	No responde	Recuento	59	46	4	109
		% del total	5,6%	4,4%	,4%	10,4%
	Total	Recuento	537	494	20	1051
		% del total	51,1%	47,0%	1,9%	100,0%



EQUIDAD DE GÉNERO  
ESTUDIOS ORGANIZACIONALES  
POLITICAS PÚBLICAS Y SOCIALES

**Tabla de contingencia**

**LOS FUNCIONARIOS/AS ME INFORMAN CON PRECISIÓN CUÁNDO TERMINARÁ LA REALIZACIÓN DE MI TRÁMITE \* SEXO**

					SEXO			Total
					Femenino	Masculino	No responde	
LOS FUNCIONARIOS/AS ME INFORMAN CON PRECISIÓN CUÁNDO TERMINARÁ LA REALIZACIÓN DE MI TRÁMITE	Muy insatisfecho	Recuento	16	12	0	28		
		% del total	1,5%	1,1%	,0%	2,7%		
	Insatisfecho	Recuento	12	15	0	27		
		% del total	1,1%	1,4%	,0%	2,6%		
	Medianamente satisfecho	Recuento	33	36	3	72		
		% del total	3,1%	3,4%	,3%	6,9%		
	Satisfecho	Recuento	103	103	4	210		
		% del total	9,8%	9,8%	,4%	20,0%		
	Muy satisfecho	Recuento	307	270	10	587		
		% del total	29,2%	25,7%	1,0%	55,9%		
	No responde	Recuento	66	58	3	127		
		% del total	6,3%	5,5%	,3%	12,1%		
Total	Recuento	537	494	20	1051			
	% del total	51,1%	47,0%	1,9%	100,0%			

**Tabla de contingencia**

**CONOZCO EN QUE ETAPA SE ENCUENTRA MI REQUERIMIENTO/TRÁMITE \* SEXO**

					SEXO			Total
					Femenino	Masculino	No responde	
CONOZCO EN QUE ETAPA SE ENCUENTRA MI REQUERIMIENTO/TRÁMITE	Muy insatisfecho	Recuento	19	15	1	35		
		% del total	1,8%	1,4%	,1%	3,3%		
	Insatisfecho	Recuento	9	6	0	15		
		% del total	,9%	,6%	,0%	1,4%		
	Medianamente satisfecho	Recuento	21	33	0	54		
		% del total	2,0%	3,1%	,0%	5,1%		
	Satisfecho	Recuento	102	104	4	210		
		% del total	9,7%	9,9%	,4%	20,0%		
	Muy satisfecho	Recuento	286	255	11	552		
		% del total	27,2%	24,2%	1,0%	52,5%		
	No responde	Recuento	100	82	4	186		
		% del total	9,5%	7,8%	,4%	17,7%		
Total	Recuento	537	495	20	1052			
	% del total	51,0%	47,1%	1,9%	100,0%			

**Tabla de contingencia**

**LA INFORMACIÓN QUE ME ENTREGAN LOS/AS FUNCIONARIOS/AS ES CLARA Y ENTENDIBLE \* SEXO**

			SEXO			Total
			Femenino	Masculino	No responde	
LA INFORMACIÓN QUE ME ENTREGAN LOS/AS FUNCIONARIOS/AS ES CLARA Y ENTENDIBLE	Muy insatisfecho	Recuento	11	10	0	21
		% del total	1,0%	1,0%	,0%	2,0%
	Insatisfecho	Recuento	2	0	0	2
		% del total	,2%	,0%	,0%	,2%
	Medianamente satisfecho	Recuento	12	12	1	25
		% del total	1,1%	1,1%	,1%	2,4%
	Satisfecho	Recuento	95	94	3	192
		% del total	9,0%	8,9%	,3%	18,3%
	Muy Satisfecho	Recuento	388	352	13	753
		% del total	36,9%	33,5%	1,2%	71,6%
	No responde	Recuento	29	26	3	58
		% del total	2,8%	2,5%	,3%	5,5%
	Total	Recuento	537	494	20	1051
		% del total	51,1%	47,0%	1,9%	100,0%

**Tabla de contingencia**

**LOS/AS FUNCIONARIOS/AS MUESTRAN BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONER MIS PREGUNTAS Y CONSULTAS \* SEXO**

			SEXO			Total
			Femenino	Masculino	No responde	
LOS/AS FUNCIONARIOS/AS MUESTRAN BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONER MIS PREGUNTAS Y CONSULTAS	Muy insatisfecho	Recuento	11	9	0	20
		% del total	1,0%	,9%	,0%	1,9%
	Insatisfecho	Recuento	0	2	0	2
		% del total	,0%	,2%	,0%	,2%
	Medianamente satisfecho	Recuento	8	9	0	17
		% del total	,8%	,9%	,0%	1,6%
	Satisfecho	Recuento	74	67	2	143
		% del total	7,0%	6,4%	,2%	13,6%
	Muy satisfecho	Recuento	407	388	15	810
		% del total	38,7%	36,9%	1,4%	77,1%
	No responde	Recuento	37	19	3	59
		% del total	3,5%	1,8%	,3%	5,6%
	Total	Recuento	537	494	20	1051
		% del total	51,1%	47,0%	1,9%	100,0%

**Tabla de contingencia**

**LOS/AS FUNCIONARIOS/AS ME ATIENDEN CON AMABILIDAD \* SEXO**

				SEXO			
				Femenino	Masculino	No responde	Total
LOS/AS FUNCIONARIOS/AS ME ATIENDEN CON AMABILIDAD	Muy insatisfecho	Recuento		9	9	0	18
		% del total		,9%	,9%	,0%	1,7%
	Insatisfecho	Recuento		0	2	0	2
		% del total		,0%	,2%	,0%	,2%
	Medianamente satisfecho	Recuento		4	7	0	11
		% del total		,4%	,7%	,0%	1,0%
	Satisfecho	Recuento		70	56	1	127
		% del total		6,7%	5,3%	,1%	12,1%
	Muy satisfecho	Recuento		421	394	16	831
		% del total		40,1%	37,5%	1,5%	79,1%
	No responde	Recuento		33	26	3	62
		% del total		3,1%	2,5%	,3%	5,9%
Total		Recuento	537	494	20	1051	
		% del total	51,1%	47,0%	1,9%	100,0%	

**Tabla de contingencia**

**EL TIEMPO DESTINADO A ATENDERME POR LOS/AS FUNCIONARIOS/AS ES SUFICIENTE \* SEXO**

				SEXO			
				Femenino	Masculino	No responde	Total
EL TIEMPO DESTINADO A ATENDERME POR LOS/AS FUNCIONARIOS/AS ES SUFICIENTE	Muy insatisfecho	Recuento		4	6	0	10
		% del total		,4%	,6%	,0%	1,0%
	Insatisfecho	Recuento		8	8	0	16
		% del total		,8%	,8%	,0%	1,5%
	Medianamente satisfecho	Recuento		17	14	0	31
		% del total		1,6%	1,3%	,0%	2,9%
	Satisfecho	Recuento		87	90	2	179
		% del total		8,3%	8,6%	,2%	17,0%
	Muy satisfecho	Recuento		380	345	14	739
		% del total		36,2%	32,8%	1,3%	70,3%
	No responde	Recuento		41	31	4	76
		% del total		3,9%	2,9%	,4%	7,2%
Total		Recuento	537	494	20	1051	
		% del total	51,1%	47,0%	1,9%	100,0%	

**Tabla de contingencia**

**EN PROMEDIO ¿CUÁNTO TIEMPO ESPERÓ ANTES DE SER ATENDIDO/A POR EL PERSONAL DE BIENES NACIONALES? \* SEXO**

			SEXO			Total
			Femenino	Masculino	No responde	
EN PROMEDIO ¿CUÁNTO TIEMPO ESPERÓ ANTES DE SER ATENDIDO/A POR EL PERSONAL DE BIENES NACIONALES?	1 a 15 min	Recuento	300	248	10	558
		% del total	28,6%	23,6%	1,0%	53,1%
	16 a 29 min	Recuento	133	121	3	257
		% del total	12,7%	11,5%	,3%	24,5%
	30 a 45 min	Recuento	64	72	1	137
		% del total	6,1%	6,9%	,1%	13,0%
	Más de 45 min	Recuento	25	30	2	57
		% del total	2,4%	2,9%	,2%	5,4%
	No sabe/No responde	Recuento	15	23	3	41
		% del total	1,4%	2,2%	,3%	3,9%
	Total	Recuento	537	494	19	1050
		% del total	51,1%	47,0%	1,8%	100,0%

**Tabla de contingencia DICHO TIEMPO A SU JUICIO FUE \* SEXO**

			SEXO			Total
			Femenino	Masculino	No responde	
DICHO TIEMPO A SU JUICIO FUE	Excesivo	Recuento	4	4	1	9
		% del total	,4%	,4%	,1%	,9%
	Mucho	Recuento	57	69	0	126
		% del total	5,4%	6,6%	,0%	12,0%
	Adecuado	Recuento	312	277	11	600
		% del total	29,7%	26,4%	1,0%	57,1%
	Poco/Muy poco	Recuento	106	94	3	203
		% del total	10,1%	9,0%	,3%	19,3%
	No sabe/No responde	Recuento	58	50	4	112
		% del total	5,5%	4,8%	,4%	10,7%
	Total	Recuento	537	494	19	1050
		% del total	51,1%	47,0%	1,8%	100,0%

**Tabla de contingencia MI EXPEDIENTE/REQUERIMIENTO SE ENCUENTRA EN TRÁMITE DESDE \* SEXO**

			SEXO			Total
			Femenino	Masculino	No responde	
MI EXPEDIENTE/REQUERIMIENTO SE ENCUENTRA EN TRÁMITE DESDE	0 a 6 meses	Recuento	96	123	4	223
		% del total	9,1%	11,7%	,4%	21,2%
	7 a 12 meses	Recuento	77	64	0	141
		% del total	7,3%	6,1%	,0%	13,4%
	13 a 18 meses	Recuento	58	47	1	106
		% del total	5,5%	4,5%	,1%	10,1%
	Más de 18 meses	Recuento	67	57	2	126
		% del total	6,4%	5,4%	,2%	12,0%
	No sabe/No responde	Recuento	239	203	12	454
		% del total	22,8%	19,3%	1,1%	43,2%
Total	Recuento	537	494	19	1050	
	% del total	51,1%	47,0%	1,8%	100,0%	

**Tabla de contingencia ¿DÓNDE ME ENTERÉ DE LOS SERVICIOS QUE PODÍA ENCONTRAR EN EL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES? \* SEXO**

			SEXO			Total
			Femenino	Masculino	No responde	
¿DÓNDE ME ENTERÉ DE LOS SERVICIOS QUE PODÍA ENCONTRAR EN EL MINISTERIO DE BIENES NACIONALES?	Municipalidad	Recuento	187	156	3	346
		% del total	17,9%	14,9%	,3%	33,0%
	Otro servicio público	Recuento	52	46	1	99
		% del total	5,0%	4,4%	,1%	9,5%
	Organizaciones sociales	Recuento	51	32	2	85
		% del total	4,9%	3,1%	,2%	8,1%
	Internet	Recuento	69	84	3	156
		% del total	6,6%	8,0%	,3%	14,9%
	Televisión	Recuento	36	30	1	67
		% del total	3,4%	2,9%	,1%	6,4%
Otro	Recuento	114	117	6	237	
	% del total	10,9%	11,2%	,6%	22,6%	
No sabe/No responde	Recuento	26	28	3	57	
	% del total	2,5%	2,7%	,3%	5,4%	
Total	Recuento	535	493	19	1047	
	% del total	51,1%	47,1%	1,8%	100,0%	

### Tabla de contingencia

#### HE VENIDO MÁS DE UNA VEZ POR EL MISMO TRÁMITE DEBIDO A QUE \* SEXO

			SEXO			Total
			Femenino	Masculino	No responde	
HE VENIDO MÁS DE UNA VEZ POR EL MISMO TRÁMITE DEBIDO A QUE	He debido completar información que faltó	Recuento	78	71	2	151
		% del total	7,5%	6,8%	,2%	14,5%
	No me quedó clara la información que me entregaron la vez anterior	Recuento	17	13	2	32
		% del total	1,6%	1,2%	,2%	3,1%
	Vengo a conocer el estado de avance de mi trámite	Recuento	237	225	7	469
		% del total	22,7%	21,6%	,7%	45,0%
	Otro motivo	Recuento	78	60	2	140
		% del total	7,5%	5,8%	,2%	13,4%
	No sabe/No responde	Recuento	121	124	6	251
		% del total	11,6%	11,9%	,6%	24,1%
Total		Recuento	531	493	19	1043
		% del total	50,9%	47,3%	1,8%	100,0%

### Tabla de contingencia

#### EL TIEMPO QUE ME TOMÓ HACER ESTE TRÁMITE (TRASLADO, TRÁMITE, ESPERA, ETC) FUE DE \* SEXO

			SEXO			Total
			Femenino	Masculino	No responde	
EL TIEMPO QUE ME TOMÓ HACER ESTE TRÁMITE (TRASLADO, TRÁMITE, ESPERA, ETC) FUE DE	1 hora en total (ida y vuelta)	Recuento	172	179	7	358
		% del total	16,3%	17,0%	,7%	34,0%
	2 horas en total (ida y vuelta)	Recuento	130	100	5	235
		% del total	12,4%	9,5%	,5%	22,3%
	Toda la mañana (de 4 a 6 horas)	Recuento	153	131	3	287
		% del total	14,5%	12,5%	,3%	27,3%
	Todo el día (de 8 a 12 horas)	Recuento	29	38	1	68
		% del total	2,8%	3,6%	,1%	6,5%
	Dos o más días (debo alejarme de la ciudad)	Recuento	16	16	1	33
		% del total	1,5%	1,5%	,1%	3,1%
No responde	Recuento	37	31	3	71	
	% del total	3,5%	2,9%	,3%	6,7%	
Total		Recuento	537	495	20	1052
		% del total	51,0%	47,1%	1,9%	100,0%

**Tabla de contingencia  
PARA HACER ESTE TRÁMITE, PRIMERO \* SEXO**

				SEXO			Total
				Femenino	Masculino	No responde	
PARA HACER ESTE TRÁMITE, PRIMERO	Pido permiso en mi trabajo	Recuento		132	173	8	313
		% del total		12,6%	16,5%	,8%	29,9%
	Me organizo el día antes de poder hacer el trámite	Recuento		249	220	7	476
		% del total		23,8%	21,0%	,7%	45,4%
	Me coordino con un vecino/a o familiar para que él/ella realice labores mientras yo hago el trámite	Recuento		37	31	1	69
		% del total		3,5%	3,0%	,1%	6,6%
	Dejo mis labores y dejo encargados/as a mis hijos/as, para que otros/as los/as cuiden	Recuento		59	14	1	74
		% del total		5,6%	1,3%	,1%	7,1%
	Dejo mis labores y voy con mis hijos/as a hacer el trámite	Recuento		30	16	0	46
	% del total		2,9%	1,5%	,0%	4,4%	
	No responde	Recuento		29	39	2	70
	% del total		2,8%	3,7%	,2%	6,7%	
Total		Recuento		536	493	19	1048
	% del total		51,1%	47,0%	1,8%	100,0%	

**EL DINERO GASTADO EN ESTE TRÁMITE (TRASLADOS, DOCUMENTACIÓN, ETC) FUE DE**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	\$0 a \$5.000	426	40,5	40,5	40,5
	\$5.001 a \$10.000	171	16,3	16,3	56,8
	\$10.001 a \$20.000	128	12,2	12,2	69,0
	\$20.001 a \$30.000	81	7,7	7,7	76,7
	Más de \$30.001	115	10,9	10,9	87,6
	No responde	130	12,4	12,4	100,0
Total		1051	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1052	100,0		

**TENIENDO EN CUENTA UNA ESCALA DE 1 A 7, CONSIDERANDO QUE 1 ES MUY INSATISFECHO Y 7 MUY SATISFECHO. A NIVEL GLOBAL Y CONSIDERANDO TODOS LOS ASPECTOS ANTERIORES. ¿CUÁL SERÍA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL MIN. DE BIENES NACIONALES?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	68	6,5	6,5	6,5
	1	3	,3	,3	6,8
	2	3	,3	,3	7,0
	3	17	1,6	1,6	8,7
	4	62	5,9	5,9	14,6
	5	137	13,0	13,0	27,6
	6	327	31,1	31,1	58,8
	7	433	41,2	41,2	100,0
	Total	1050	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1052	100,0		

**Tabla de contingencia**

**REGION \* EL LUGAR FÍSICO DONDE FUI ATENDIDO/A ES CÓMODO Y CONFORTABLE**

			EL LUGAR FÍSICO DONDE FUI ATENDIDO/A ES CÓMODO Y CONFORTABLE					Total	
			Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	No responde	Muy insatisfecho
REGION	Arica y Parinacota	Recuento	0	1	0	3	7	0	11
		% del total	,0%	,1%	,0%	,3%	,7%	,0%	1,0%
	Bio Bio	Recuento	32	26	17	14	21	0	110
		% del total	3,1%	2,5%	1,6%	1,3%	2,0%	,0%	10,5%
	Araucanía	Recuento	0	0	4	4	11	1	20
		% del total	,0%	,0%	,4%	,4%	1,0%	,1%	1,9%
	Los Ríos	Recuento	0	0	1	5	33	1	40
		% del total	,0%	,0%	,1%	,5%	3,1%	,1%	3,8%
	Los Lagos	Recuento	4	18	42	98	65	2	229
		% del total	,4%	1,7%	4,0%	9,4%	6,2%	,2%	21,9%
	Aysén	Recuento	3	1	4	9	8	2	27
		% del total	,3%	,1%	,4%	,9%	,8%	,2%	2,6%
	Magallanes	Recuento	0	2	1	1	8	1	13
		% del total	,0%	,2%	,1%	,1%	,8%	,1%	1,2%
	No responde	Recuento	2	1	2	0	7	1	13
		% del total	,2%	,1%	,2%	,0%	,7%	,1%	1,2%
	Tarapacá	Recuento	0	0	2	5	12	0	19
		% del total	,0%	,0%	,2%	,5%	1,1%	,0%	1,8%
	Antofagasta	Recuento	1	0	7	20	35	0	63
		% del total	,1%	,0%	,7%	1,9%	3,3%	,0%	6,0%
	Atacama	Recuento	1	1	5	16	19	4	46
		% del total	,1%	,1%	,5%	1,5%	1,8%	,4%	4,4%
	Coquimbo	Recuento	2	0	4	9	124	7	146
		% del total	,2%	,0%	,4%	,9%	11,8%	,7%	13,9%
	Valparaíso	Recuento	1	0	5	28	69	3	106
		% del total	,1%	,0%	,5%	2,7%	6,6%	,3%	10,1%
	Metropolitana	Recuento	1	1	2	31	88	3	126
		% del total	,1%	,1%	,2%	3,0%	8,4%	,3%	12,0%
	Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	Recuento	0	2	4	23	35	2	66
		% del total	,0%	,2%	,4%	2,2%	3,3%	,2%	6,3%
	Maule	Recuento	0	0	2	6	2	0	10
		% del total	,0%	,0%	,2%	,6%	,2%	,0%	1,0%
		Recuento	0	0	1	1	1	0	3
		% del total	,0%	,0%	,1%	,1%	,1%	,0%	,3%
Total		Recuento	47	53	103	273	545	27	1048
		% del total	4,5%	5,1%	9,8%	26,0%	52,0%	2,6%	100,0%

**Tabla de contingencia**

**REGION \* LOS METARIALES RELACIONADOS CON EL SERVICIO QUE UTILIZÓ (FORMULARIOS), SON FÁCILES DE LLENAR**

			LOS METARIALES RELACIONADOS CON EL SERVICIO QUE UTILIZÓ (FORMULARIOS), SON FÁCILES DE LLENAR						Total
			Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No responde	Muy insatisfecho
REGION	Arica y Parinacota	Recuento	0	1	0	3	7	0	11
		% del total	,0%	,1%	,0%	,3%	,7%	,0%	1,0%
	Bio Bio	Recuento	5	40	26	13	25	1	110
		% del total	,5%	3,8%	2,5%	1,2%	2,4%	,1%	10,5%
	Araucanía	Recuento	0	0	3	4	12	1	20
		% del total	,0%	,0%	,3%	,4%	1,1%	,1%	1,9%
	Los Ríos	Recuento	0	2	12	13	13	0	40
		% del total	,0%	,2%	1,1%	1,2%	1,2%	,0%	3,8%
	Los Lagos	Recuento	12	9	44	61	65	38	229
		% del total	1,1%	,9%	4,2%	5,8%	6,2%	3,6%	21,8%
	Aysén	Recuento	3	3	5	2	11	3	27
		% del total	,3%	,3%	,5%	,2%	1,0%	,3%	2,6%
	Magallanes	Recuento	0	0	2	0	9	2	13
		% del total	,0%	,0%	,2%	,0%	,9%	,2%	1,2%
	No responde	Recuento	1	0	2	3	4	4	14
		% del total	,1%	,0%	,2%	,3%	,4%	,4%	1,3%
	Tarapacá	Recuento	0	0	2	6	11	0	19
		% del total	,0%	,0%	,2%	,6%	1,0%	,0%	1,8%
	Antofagasta	Recuento	0	2	9	24	26	2	63
		% del total	,0%	,2%	,9%	2,3%	2,5%	,2%	6,0%
	Atacama	Recuento	0	3	5	5	9	24	46
		% del total	,0%	,3%	,5%	,5%	,9%	2,3%	4,4%
	Coquimbo	Recuento	2	2	4	18	108	13	147
		% del total	,2%	,2%	,4%	1,7%	10,3%	1,2%	14,0%
	Valparaíso	Recuento	4	2	11	27	53	10	107
		% del total	,4%	,2%	1,0%	2,6%	5,0%	1,0%	10,2%
	Metropolitana	Recuento	1	0	3	38	79	5	126
		% del total	,1%	,0%	,3%	3,6%	7,5%	,5%	12,0%
	Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	Recuento	0	4	5	23	29	5	66
		% del total	,0%	,4%	,5%	2,2%	2,8%	,5%	6,3%
	Maule	Recuento	0	1	3	2	3	1	10
		% del total	,0%	,1%	,3%	,2%	,3%	,1%	1,0%
		Recuento	0	0	0	2	1	0	3
		% del total	,0%	,0%	,0%	,2%	,1%	,0%	,3%
Total		Recuento	28	69	136	244	465	109	1051
		% del total	2,7%	6,6%	12,9%	23,2%	44,2%	10,4%	100,0%

**Tabla de contingencia**

**REGION \* LOS FUNCIONARIOS/AS ME INFORMAN CON PRECISIÓN CUÁNDO TERMINARÁ LA REALIZACIÓN DE MI TRÁMITE**

			LOS FUNCIONARIOS/AS ME INFORMAN CON PRECISIÓN CUÁNDO TERMINARÁ LA REALIZACIÓN DE MI TRÁMITE						Total
			Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No responde	Muy insatisfecho
REGION	Arica y Parinacota	Recuento	1	0	0	2	8	0	11
		% del total	,1%	,0%	,0%	,2%	,8%	,0%	1,0%
	Bio Bío	Recuento	2	11	19	17	60	1	110
		% del total	,2%	1,0%	1,8%	1,6%	5,7%	,1%	10,5%
	Araucanía	Recuento	0	0	0	5	14	1	20
		% del total	,0%	,0%	,0%	,5%	1,3%	,1%	1,9%
	Los Ríos	Recuento	0	2	0	13	24	1	40
		% del total	,0%	,2%	,0%	1,2%	2,3%	,1%	3,8%
	Los Lagos	Recuento	11	4	16	73	71	54	229
		% del total	1,0%	,4%	1,5%	6,9%	6,8%	5,1%	21,8%
	Aysén	Recuento	0	1	2	8	13	3	27
		% del total	,0%	,1%	,2%	,8%	1,2%	,3%	2,6%
	Magallanes	Recuento	0	1	0	1	9	2	13
		% del total	,0%	,1%	,0%	,1%	,9%	,2%	1,2%
	No responde	Recuento	1	1	0	1	7	4	14
		% del total	,1%	,1%	,0%	,1%	,7%	,4%	1,3%
	Tarapacá	Recuento	0	1	0	1	17	0	19
		% del total	,0%	,1%	,0%	,1%	1,6%	,0%	1,8%
	Antofagasta	Recuento	5	6	9	11	30	2	63
		% del total	,5%	,6%	,9%	1,0%	2,9%	,2%	6,0%
	Atacama	Recuento	0	0	5	8	10	23	46
		% del total	,0%	,0%	,5%	,8%	1,0%	2,2%	4,4%
	Coquimbo	Recuento	3	0	3	17	108	16	147
		% del total	,3%	,0%	,3%	1,6%	10,3%	1,5%	14,0%
	Valparaíso	Recuento	1	0	7	14	75	10	107
		% del total	,1%	,0%	,7%	1,3%	7,1%	1,0%	10,2%
	Metropolitana	Recuento	3	0	6	18	94	5	126
		% del total	,3%	,0%	,6%	1,7%	8,9%	,5%	12,0%
	Lib Gral Bernardo O'Higgins	Recuento	1	0	4	19	38	4	66
		% del total	,1%	,0%	,4%	1,8%	3,6%	,4%	6,3%
	Maule	Recuento	0	0	0	2	7	1	10
		% del total	,0%	,0%	,0%	,2%	,7%	,1%	1,0%
	Total	Recuento	0	0	1	0	2	0	3
		% del total	,0%	,0%	,1%	,0%	,2%	,0%	,3%
		Recuento	28	27	72	210	587	127	1051
		% del total	2,7%	2,6%	6,9%	20,0%	55,9%	12,1%	100,0%

**Tabla de contingencia**

**REGION \* CONOZCO EN QUE ETAPA SE ENCUENTRA MI REQUERIMIENTO/TRÁMITE**

			CONOZCO EN QUE ETAPA SE ENCUENTRA MI REQUERIMIENTO/TRÁMITE					Total	
			Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No responde	Muy insatisfecho
REGION	Arica y Parinacota	Recuento	0	0	0	1	9	1	11
		% del total	,0%	,0%	,0%	,1%	,9%	,1%	1,0%
	Bio Bio	Recuento	4	5	18	22	60	1	110
		% del total	,4%	,5%	1,7%	2,1%	5,7%	,1%	10,5%
	Araucanía	Recuento	0	0	0	4	14	2	20
		% del total	,0%	,0%	,0%	,4%	1,3%	,2%	1,9%
	Los Ríos	Recuento	0	0	0	14	15	11	40
		% del total	,0%	,0%	,0%	1,3%	1,4%	1,0%	3,8%
	Los Lagos	Recuento	12	5	17	67	73	55	229
		% del total	1,1%	,5%	1,6%	6,4%	6,9%	5,2%	21,8%
	Aysén	Recuento	1	1	1	4	13	7	27
		% del total	,1%	,1%	,1%	,4%	1,2%	,7%	2,6%
	Magallanes	Recuento	1	0	1	0	7	4	13
		% del total	,1%	,0%	,1%	,0%	,7%	,4%	1,2%
	No responde	Recuento	2	0	0	1	7	4	14
		% del total	,2%	,0%	,0%	,1%	,7%	,4%	1,3%
	Tarapacá	Recuento	0	0	1	1	16	1	19
		% del total	,0%	,0%	,1%	,1%	1,5%	,1%	1,8%
	Antofagasta	Recuento	5	1	5	18	29	5	63
		% del total	,5%	,1%	,5%	1,7%	2,8%	,5%	6,0%
	Atacama	Recuento	0	0	1	9	12	24	46
		% del total	,0%	,0%	,1%	,9%	1,1%	2,3%	4,4%
	Coquimbo	Recuento	4	1	1	12	111	19	148
		% del total	,4%	,1%	,1%	1,1%	10,6%	1,8%	14,1%
	Valparaíso	Recuento	4	0	5	14	63	21	107
		% del total	,4%	,0%	,5%	1,3%	6,0%	2,0%	10,2%
	Metropolitana	Recuento	2	1	3	18	92	10	126
		% del total	,2%	,1%	,3%	1,7%	8,7%	1,0%	12,0%
	Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	Recuento	0	1	1	24	21	19	66
		% del total	,0%	,1%	,1%	2,3%	2,0%	1,8%	6,3%
	Maule	Recuento	0	0	0	0	9	1	10
		% del total	,0%	,0%	,0%	,0%	,9%	,1%	1,0%
		Recuento	0	0	0	1	1	1	3
		% del total	,0%	,0%	,0%	,1%	,1%	,1%	,3%
Total		Recuento	35	15	54	210	552	186	1052
		% del total	3,3%	1,4%	5,1%	20,0%	52,5%	17,7%	100,0%

**Tabla de contingencia**

**REGION \* LA INFORMACIÓN QUE ME ENTREGAN LOS/AS FUNCIONARIOS/AS ES CLARA Y ENTENDIBLE**

			LA INFORMACIÓN QUE ME ENTREGAN LOS/AS FUNCIONARIOS/AS ES CLARA Y ENTENDIBLE						Total
			Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	No responde	Muy insatisfecho
REGION	Arica y Parinacota	Recuento	0	0	0	2	9	0	11
		% del total	,0%	,0%	,0%	,2%	,9%	,0%	1,0%
	Bio Bio	Recuento	0	0	1	3	105	1	110
		% del total	,0%	,0%	,1%	,3%	10,0%	,1%	10,5%
	Araucanía	Recuento	0	0	0	3	16	1	20
		% del total	,0%	,0%	,0%	,3%	1,5%	,1%	1,9%
	Los Ríos	Recuento	0	0	1	6	33	0	40
		% del total	,0%	,0%	,1%	,6%	3,1%	,0%	3,8%
	Los Lagos	Recuento	12	0	10	98	90	19	229
		% del total	1,1%	,0%	1,0%	9,3%	8,6%	1,8%	21,8%
	Aysén	Recuento	0	0	1	5	18	3	27
		% del total	,0%	,0%	,1%	,5%	1,7%	,3%	2,6%
	Magallanes	Recuento	0	0	1	1	9	2	13
		% del total	,0%	,0%	,1%	,1%	,9%	,2%	1,2%
	No responde	Recuento	1	0	0	4	6	3	14
		% del total	,1%	,0%	,0%	,4%	,6%	,3%	1,3%
	Tarapacá	Recuento	0	0	1	0	18	0	19
		% del total	,0%	,0%	,1%	,0%	1,7%	,0%	1,8%
	Antofagasta	Recuento	1	2	1	12	45	2	63
		% del total	,1%	,2%	,1%	1,1%	4,3%	,2%	6,0%
	Atacama	Recuento	0	0	2	9	31	4	46
		% del total	,0%	,0%	,2%	,9%	2,9%	,4%	4,4%
	Coquimbo	Recuento	2	0	1	9	125	10	147
		% del total	,2%	,0%	,1%	,9%	11,9%	1,0%	14,0%
	Valparaíso	Recuento	3	0	4	14	79	7	107
		% del total	,3%	,0%	,4%	1,3%	7,5%	,7%	10,2%
	Metropolitana	Recuento	2	0	1	11	109	3	126
		% del total	,2%	,0%	,1%	1,0%	10,4%	,3%	12,0%
	Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	Recuento	0	0	1	12	50	3	66
		% del total	,0%	,0%	,1%	1,1%	4,8%	,3%	6,3%
	Maule	Recuento	0	0	0	1	9	0	10
		% del total	,0%	,0%	,0%	,1%	,9%	,0%	1,0%
		Recuento	0	0	0	2	1	0	3
		% del total	,0%	,0%	,0%	,2%	,1%	,0%	,3%
Total		Recuento	21	2	25	192	753	58	1051
		% del total	2,0%	,2%	2,4%	18,3%	71,6%	5,5%	100,0%

**Tabla de contingencia**

**REGION \* LOS/AS FUNCIONARIOS/AS MUESTRAN BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONER MIS PREGUNTAS Y CONSULTAS**

			LOS/AS FUNCIONARIOS/AS MUESTRAN BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONER MIS PREGUNTAS Y CONSULTAS					Total	
			Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No responde	Muy insatisfecho
REGION	Arica y Parinacota	Recuento	0	0	0	1	10	0	11
		% del total	,0%	,0%	,0%	,1%	1,0%	,0%	1,0%
	Bio Bio	Recuento	0	0	1	4	105	0	110
		% del total	,0%	,0%	,1%	,4%	10,0%	,0%	10,5%
	Araucanía	Recuento	0	0	0	2	17	1	20
		% del total	,0%	,0%	,0%	,2%	1,6%	,1%	1,9%
	Los Ríos	Recuento	0	0	0	5	35	0	40
		% del total	,0%	,0%	,0%	,5%	3,3%	,0%	3,8%
	Los Lagos	Recuento	12	0	5	83	105	24	229
		% del total	1,1%	,0%	,5%	7,9%	10,0%	2,3%	21,8%
	Aysén	Recuento	0	0	1	1	20	5	27
		% del total	,0%	,0%	,1%	,1%	1,9%	,5%	2,6%
	Magallanes	Recuento	0	0	0	3	9	1	13
		% del total	,0%	,0%	,0%	,3%	,9%	,1%	1,2%
	No responde	Recuento	1	0	0	2	8	3	14
		% del total	,1%	,0%	,0%	,2%	,8%	,3%	1,3%
	Tarapacá	Recuento	0	0	0	1	18	0	19
		% del total	,0%	,0%	,0%	,1%	1,7%	,0%	1,8%
	Antofagasta	Recuento	0	0	2	7	54	0	63
		% del total	,0%	,0%	,2%	,7%	5,1%	,0%	6,0%
	Atacama	Recuento	0	0	0	4	38	4	46
		% del total	,0%	,0%	,0%	,4%	3,6%	,4%	4,4%
	Coquimbo	Recuento	2	1	0	7	129	8	147
		% del total	,2%	,1%	,0%	,7%	12,3%	,8%	14,0%
	Valparaíso	Recuento	4	0	6	11	79	7	107
		% del total	,4%	,0%	,6%	1,0%	7,5%	,7%	10,2%
	Metropolitana	Recuento	1	1	1	4	116	3	126
		% del total	,1%	,1%	,1%	,4%	11,0%	,3%	12,0%
	Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	Recuento	0	0	1	7	55	3	66
		% del total	,0%	,0%	,1%	,7%	5,2%	,3%	6,3%
	Maule	Recuento	0	0	0	1	9	0	10
		% del total	,0%	,0%	,0%	,1%	,9%	,0%	1,0%
	Total	Recuento	20	2	17	143	810	59	1051
		% del total	1,9%	,2%	1,6%	13,6%	77,1%	5,6%	100,0%

**Tabla de contingencia**

**REGION \* LOS/AS FUNCIONARIOS/AS ME ATIENDEN CON AMABILIDAD**

			LOS/AS FUNCIONARIOS/AS ME ATIENDEN CON AMABILIDAD						Total
			Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No responde	Muy insatisfecho
REGION	Arica y Parinacota	Recuento	0	0	0	1	10	0	11
		% del total	,0%	,0%	,0%	,1%	1,0%	,0%	1,0%
	Bio Bio	Recuento	0	0	0	1	109	0	110
		% del total	,0%	,0%	,0%	,1%	10,4%	,0%	10,5%
	Araucanía	Recuento	0	0	0	3	16	1	20
		% del total	,0%	,0%	,0%	,3%	1,5%	,1%	1,9%
	Los Ríos	Recuento	0	0	0	4	35	1	40
		% del total	,0%	,0%	,0%	,4%	3,3%	,1%	3,8%
	Los Lagos	Recuento	11	2	5	78	110	23	229
		% del total	1,0%	,2%	,5%	7,4%	10,5%	2,2%	21,8%
	Aysén	Recuento	0	0	1	1	22	3	27
		% del total	,0%	,0%	,1%	,1%	2,1%	,3%	2,6%
	Magallanes	Recuento	0	0	0	2	10	1	13
		% del total	,0%	,0%	,0%	,2%	1,0%	,1%	1,2%
	No responde	Recuento	1	0	0	3	7	3	14
		% del total	,1%	,0%	,0%	,3%	,7%	,3%	1,3%
	Tarapacá	Recuento	0	0	0	2	17	0	19
		% del total	,0%	,0%	,0%	,2%	1,6%	,0%	1,8%
	Antofagasta	Recuento	0	0	1	7	55	0	63
		% del total	,0%	,0%	,1%	,7%	5,2%	,0%	6,0%
	Atacama	Recuento	0	0	0	2	40	4	46
		% del total	,0%	,0%	,0%	,2%	3,8%	,4%	4,4%
	Coquimbo	Recuento	3	0	0	7	126	11	147
		% del total	,3%	,0%	,0%	,7%	12,0%	1,0%	14,0%
	Valparaíso	Recuento	2	0	3	10	84	8	107
		% del total	,2%	,0%	,3%	1,0%	8,0%	,8%	10,2%
	Metropolitana	Recuento	1	0	0	1	120	4	126
		% del total	,1%	,0%	,0%	,1%	11,4%	,4%	12,0%
	Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	Recuento	0	0	1	5	57	3	66
		% del total	,0%	,0%	,1%	,5%	5,4%	,3%	6,3%
	Maule	Recuento	0	0	0	0	10	0	10
		% del total	,0%	,0%	,0%	,0%	1,0%	,0%	1,0%
		Recuento	0	0	0	0	3	0	3
		% del total	,0%	,0%	,0%	,0%	,3%	,0%	,3%
Total		Recuento	18	2	11	127	831	62	1051
		% del total	1,7%	,2%	1,0%	12,1%	79,1%	5,9%	100,0%

**Tabla de contingencia**

**REGION \* EL TIEMPO DESTINADO A ATENDERME POR LOS/AS FUNCIONARIOS/AS ES SUFICIENTE**

			EL TIEMPO DESTINADO A ATENDERME POR LOS/AS FUNCIONARIOS/AS ES SUFICIENTE					Total	
			Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No responde	Muy insatisfecho
REGION	Arica y Parinacota	Recuento	0	1	0	1	8	1	11
		% del total	,0%	,1%	,0%	,1%	,8%	,1%	1,0%
	Bío Bío	Recuento	0	0	0	5	105	0	110
		% del total	,0%	,0%	,0%	,5%	10,0%	,0%	10,5%
	Araucanía	Recuento	0	1	1	2	15	1	20
		% del total	,0%	,1%	,1%	,2%	1,4%	,1%	1,9%
	Los Ríos	Recuento	0	0	4	12	24	0	40
		% del total	,0%	,0%	,4%	1,1%	2,3%	,0%	3,8%
	Los Lagos	Recuento	3	11	10	69	99	37	229
		% del total	,3%	1,0%	1,0%	6,6%	9,4%	3,5%	21,8%
	Aysén	Recuento	0	0	1	7	14	5	27
		% del total	,0%	,0%	,1%	,7%	1,3%	,5%	2,6%
	Magallanes	Recuento	0	0	0	3	9	1	13
		% del total	,0%	,0%	,0%	,3%	,9%	,1%	1,2%
	No responde	Recuento	1	0	1	4	5	3	14
		% del total	,1%	,0%	,1%	,4%	,5%	,3%	1,3%
	Tarapacá	Recuento	0	0	0	4	15	0	19
		% del total	,0%	,0%	,0%	,4%	1,4%	,0%	1,8%
	Antofagasta	Recuento	0	1	4	15	43	0	63
		% del total	,0%	,1%	,4%	1,4%	4,1%	,0%	6,0%
	Atacama	Recuento	0	0	1	15	26	4	46
		% del total	,0%	,0%	,1%	1,4%	2,5%	,4%	4,4%
	Coquimbo	Recuento	2	0	3	11	121	10	147
		% del total	,2%	,0%	,3%	1,0%	11,5%	1,0%	14,0%
	Valparaíso	Recuento	3	2	5	8	81	8	107
		% del total	,3%	,2%	,5%	,8%	7,7%	,8%	10,2%
	Metropolitana	Recuento	1	0	0	9	113	3	126
		% del total	,1%	,0%	,0%	,9%	10,8%	,3%	12,0%
	Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	Recuento	0	0	1	10	52	3	66
		% del total	,0%	,0%	,1%	1,0%	4,9%	,3%	6,3%
	Maule	Recuento	0	0	0	2	8	0	10
		% del total	,0%	,0%	,0%	,2%	,8%	,0%	1,0%
		Recuento	0	0	0	2	1	0	3
		% del total	,0%	,0%	,0%	,2%	,1%	,0%	,3%
Total		Recuento	10	16	31	179	739	76	1051
		% del total	1,0%	1,5%	2,9%	17,0%	70,3%	7,2%	100,0%

**Tabla de contingencia**

**REGION \* EN PROMEDIO ¿CUÁNTO TIEMPO ESPERÓ ANTES DE SER ATENDIDO/A POR EL PERSONAL DE BIENES NACIONALES?**

			EN PROMEDIO ¿CUÁNTO TIEMPO ESPERÓ ANTES DE SER ATENDIDO/A POR EL PERSONAL DE BIENES NACIONALES?					
			1 a 15 min	16 a 29 min	30 a 45 min	Más de 45 min	No sabe/No responde	Total
REGION	Arica y Parinacota	Recuento	2	5	0	1	3	11
		% del total	,2%	,5%	,0%	,1%	,3%	1,0%
	Bío Bío	Recuento	70	36	4	0	0	110
		% del total	6,7%	3,4%	,4%	,0%	,0%	10,5%
	Araucanía	Recuento	12	5	1	0	2	20
		% del total	1,1%	,5%	,1%	,0%	,2%	1,9%
	Los Ríos	Recuento	15	16	7	0	2	40
		% del total	1,4%	1,5%	,7%	,0%	,2%	3,8%
	Los Lagos	Recuento	115	35	37	32	10	229
		% del total	11,0%	3,3%	3,5%	3,0%	1,0%	21,8%
	Aysén	Recuento	18	5	1	0	3	27
		% del total	1,7%	,5%	,1%	,0%	,3%	2,6%
	Magallanes	Recuento	7	2	3	0	1	13
		% del total	,7%	,2%	,3%	,0%	,1%	1,2%
	No responde	Recuento	6	3	4	0	1	14
		% del total	,6%	,3%	,4%	,0%	,1%	1,3%
	Tarapacá	Recuento	12	4	2	0	1	19
		% del total	1,1%	,4%	,2%	,0%	,1%	1,8%
	Antofagasta	Recuento	39	18	5	1	0	63
		% del total	3,7%	1,7%	,5%	,1%	,0%	6,0%
	Atacama	Recuento	16	7	14	9	0	46
		% del total	1,5%	,7%	1,3%	,9%	,0%	4,4%
	Coquimbo	Recuento	123	13	6	0	6	148
		% del total	11,7%	1,2%	,6%	,0%	,6%	14,1%
	Valparaíso	Recuento	39	36	18	7	7	107
		% del total	3,7%	3,4%	1,7%	,7%	,7%	10,2%
	Metropolitana	Recuento	51	45	24	4	2	126
		% del total	4,9%	4,3%	2,3%	,4%	,2%	12,0%
	Lib Gral Bernardo	Recuento	24	25	11	3	3	66
		% del total	2,3%	2,4%	1,0%	,3%	,3%	6,3%
	O'Higgins	Recuento	8	2	0	0	0	10
		% del total	,8%	,2%	,0%	,0%	,0%	1,0%
	Maule	Recuento	1	0	0	0	0	1
		% del total	,1%	,0%	,0%	,0%	,0%	,1%
Total		Recuento	558	257	137	57	41	1050
		% del total	53,1%	24,5%	13,0%	5,4%	3,9%	100,0%

**Tabla de contingencia**  
**REGION \* DICHO TIEMPO A SU JUICIO FUE**

REGION			DICHO TIEMPO A SU JUICIO FUE					Total
			Excesivo	Mucho	Adecuado	Poco/Muy poco	No sabe/No responde	
Arica y Parinacota	Recuento	0	1	3	4	3	11	
	% del total	,0%	,1%	,3%	,4%	,3%	1,0%	
Bío Bío	Recuento	0	0	81	20	9	110	
	% del total	,0%	,0%	7,7%	1,9%	,9%	10,5%	
Araucanía	Recuento	1	0	12	2	5	20	
	% del total	,1%	,0%	1,1%	,2%	,5%	1,9%	
Los Ríos	Recuento	0	9	20	8	3	40	
	% del total	,0%	,9%	1,9%	,8%	,3%	3,8%	
Los Lagos	Recuento	2	41	135	34	17	229	
	% del total	,2%	3,9%	12,9%	3,2%	1,6%	21,8%	
Aysén	Recuento	0	6	12	5	4	27	
	% del total	,0%	,6%	1,1%	,5%	,4%	2,6%	
Magallanes	Recuento	0	2	6	4	1	13	
	% del total	,0%	,2%	,6%	,4%	,1%	1,2%	
No responde	Recuento	0	7	5	0	2	14	
	% del total	,0%	,7%	,5%	,0%	,2%	1,3%	
Tarapacá	Recuento	0	2	10	6	1	19	
	% del total	,0%	,2%	1,0%	,6%	,1%	1,8%	
Antofagasta	Recuento	1	6	42	9	5	63	
	% del total	,1%	,6%	4,0%	,9%	,5%	6,0%	
Atacama	Recuento	0	7	32	0	7	46	
	% del total	,0%	,7%	3,0%	,0%	,7%	4,4%	
Coquimbo	Recuento	1	4	73	55	15	148	
	% del total	,1%	,4%	7,0%	5,2%	1,4%	14,1%	
Valparaíso	Recuento	2	18	52	17	18	107	
	% del total	,2%	1,7%	5,0%	1,6%	1,7%	10,2%	
Metropolitana	Recuento	2	14	72	33	5	126	
	% del total	,2%	1,3%	6,9%	3,1%	,5%	12,0%	
Lib Gral Bernardo	Recuento	0	9	37	6	14	66	
	% del total	,0%	,9%	3,5%	,6%	1,3%	6,3%	
O'Higgins	Recuento	0	0	8	0	2	10	
	% del total	,0%	,0%	,8%	,0%	,2%	1,0%	
Maule	Recuento	0	0	0	0	1	1	
	% del total	,0%	,0%	,0%	,0%	,1%	,1%	
Total	Recuento	9	126	600	203	112	1050	
	% del total	,9%	12,0%	57,1%	19,3%	10,7%	100,0%	

**Tabla de contingencia**

**REGION \* MI EXPEDIENTE/REQUERIMIENTO SE ENCUENTRA EN TRÁMITE DESDE**

			MI EXPEDIENTE/REQUERIMIENTO SE ENCUENTRA EN TRÁMITE DESDE					Total
			0 a 6 meses	7 a 12 meses	13 a 18 meses	Más de 18 meses	No sabe/No responde	
REGION	Arica y Parinacota	Recuento	4	0	1	0	6	11
		% del total	,4%	,0%	,1%	,0%	,6%	1,0%
	Bio Bio	Recuento	5	19	42	31	13	110
		% del total	,5%	1,8%	4,0%	3,0%	1,2%	10,5%
	Araucanía	Recuento	6	3	3	1	7	20
		% del total	,6%	,3%	,3%	,1%	,7%	1,9%
	Los Ríos	Recuento	6	7	6	4	17	40
		% del total	,6%	,7%	,6%	,4%	1,6%	3,8%
	Los Lagos	Recuento	41	30	6	34	118	229
		% del total	3,9%	2,9%	,6%	3,2%	11,2%	21,8%
	Aysén	Recuento	4	3	0	2	18	27
		% del total	,4%	,3%	,0%	,2%	1,7%	2,6%
	Magallanes	Recuento	3	0	1	0	9	13
		% del total	,3%	,0%	,1%	,0%	,9%	1,2%
	No responde	Recuento	0	2	0	0	12	14
		% del total	,0%	,2%	,0%	,0%	1,1%	1,3%
	Tarapacá	Recuento	3	3	2	4	7	19
		% del total	,3%	,3%	,2%	,4%	,7%	1,8%
	Antofagasta	Recuento	19	8	7	18	11	63
		% del total	1,8%	,8%	,7%	1,7%	1,0%	6,0%
	Atacama	Recuento	30	1	1	4	10	46
		% del total	2,9%	,1%	,1%	,4%	1,0%	4,4%
	Coquimbo	Recuento	31	27	7	6	77	148
		% del total	3,0%	2,6%	,7%	,6%	7,3%	14,1%
	Valparaíso	Recuento	19	9	7	6	66	107
		% del total	1,8%	,9%	,7%	,6%	6,3%	10,2%
	Metropolitana	Recuento	25	19	23	15	44	126
		% del total	2,4%	1,8%	2,2%	1,4%	4,2%	12,0%
	Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	Recuento	23	6	0	1	36	66
		% del total	2,2%	,6%	,0%	,1%	3,4%	6,3%
	Maule	Recuento	3	4	0	0	3	10
		% del total	,3%	,4%	,0%	,0%	,3%	1,0%
		Recuento	1	0	0	0	0	1
		% del total	,1%	,0%	,0%	,0%	,0%	,1%
Total		Recuento	223	141	106	126	454	1050
		% del total	21,2%	13,4%	10,1%	12,0%	43,2%	100,0%

**Tabla de contingencia**

**REGION \* TENIENDO EN CUENTA UNA ESCALA DE 1 A 7, CONSIDERANDO QUE 1 ES MUY INSATISFECHO Y 7 MUY SATISFECHO. A NIVEL GLOBAL Y CONSIDERANDO TODOS LOS ASPECTOS ANTERIORES. ¿CUÁL SERÍA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL MIN. DE BIENES NACIONALES?**

			TENIENDO EN CUENTA UNA ESCALA DE 1 A 7, CONSIDERANDO QUE 1 ES MUY INSATISFECHO Y 7 MUY SATISFECHO. A NIVEL GLOBAL Y CONSIDERANDO TODOS LOS ASPECTOS ANTERIORES. ¿CUÁL SERÍA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL MIN. DE BIENES NACIONALES?								Total
			0	1	2	3	4	5	6	7	0
REGION	Arica y Parinacota	Recuento	1	0	0	1	0	0	3	6	11
		% del total	,1%	,0%	,0%	,1%	,0%	,0%	,3%	,6%	1,0%
	Bio Bio	Recuento	0	0	0	0	0	1	21	88	110
		% del total	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,1%	2,0%	8,4%	10,5%
	Araucanía	Recuento	1	0	0	0	2	4	4	9	20
		% del total	,1%	,0%	,0%	,0%	,2%	,4%	,4%	,9%	1,9%
	Los Ríos	Recuento	0	0	1	0	2	2	16	19	40
		% del total	,0%	,0%	,1%	,0%	,2%	,2%	1,5%	1,8%	3,8%
	Los Lagos	Recuento	15	0	0	10	36	47	79	42	229
		% del total	1,4%	,0%	,0%	1,0%	3,4%	4,5%	7,5%	4,0%	21,8%
	Aysén	Recuento	8	0	0	0	3	5	7	4	27
		% del total	,8%	,0%	,0%	,0%	,3%	,5%	,7%	,4%	2,6%
	Magallanes	Recuento	0	0	0	1	0	1	2	9	13
		% del total	,0%	,0%	,0%	,1%	,0%	,1%	,2%	,9%	1,2%
	No responde	Recuento	3	0	0	2	1	3	4	1	14
		% del total	,3%	,0%	,0%	,2%	,1%	,3%	,4%	,1%	1,3%
	Tarapacá	Recuento	0	0	0	0	1	3	6	9	19
		% del total	,0%	,0%	,0%	,0%	,1%	,3%	,6%	,9%	1,8%
	Antofagasta	Recuento	3	1	2	0	6	18	15	18	63
		% del total	,3%	,1%	,2%	,0%	,6%	1,7%	1,4%	1,7%	6,0%
	Atacama	Recuento	11	0	0	1	1	5	10	18	46
		% del total	1,0%	,0%	,0%	,1%	,1%	,5%	1,0%	1,7%	4,4%
	Coquimbo	Recuento	10	2	0	0	0	8	34	94	148
		% del total	1,0%	,2%	,0%	,0%	,0%	,8%	3,2%	9,0%	14,1%
	Valparaíso	Recuento	7	0	0	1	6	18	41	34	107
		% del total	,7%	,0%	,0%	,1%	,6%	1,7%	3,9%	3,2%	10,2%
	Metropolitana	Recuento	5	0	0	1	2	13	45	60	126
		% del total	,5%	,0%	,0%	,1%	,2%	1,2%	4,3%	5,7%	12,0%
	Lib Gral Bernardo O'Higgins	Recuento	4	0	0	0	2	8	32	20	66
		% del total	,4%	,0%	,0%	,0%	,2%	,8%	3,0%	1,9%	6,3%
	Maule	Recuento	0	0	0	0	0	1	7	2	10
		% del total	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,1%	,7%	,2%	1,0%
		Recuento	0	0	0	0	0	0	1	0	1
		% del total	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,1%	,0%	,1%
Total		Recuento	68	3	3	17	62	137	327	433	1050
		% del total	6,5%	,3%	,3%	1,6%	5,9%	13,0%	31,1%	41,2%	100,0%