

Gobierno de Chile
Ministerio del Interior
Servicio de Gobierno Interior
Intendencia de la Región de Atacama



Informe Estadístico y Matriz de Vulnerabilidad

(Ene. 2010 a Dic. 2010)
Oficina de Informaciones, Reclamos y
Sugerencias
O.I.R.S.
- 2010 -

Introducción

El presente informe presenta los resultados estadísticos generales obtenidos en la operación de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias del Edificio del Gobierno Regional de Atacama, durante el año 2010, de acuerdo a los compromisos adquiridos en el proyecto OIRS presentado en etapas anteriores de este Proyecto de Mejoramiento de la Gestión.

El sistema estadístico operativamente está manejado por los funcionarios que atienden usuarios (mesón de atención), la supervisión y el proceso de análisis está a cargo de los profesionales del Servicio que trabajan directamente en el proyecto OIRS.

Las estadísticas aquí presentadas se han elaborado basándose en el período comprendido entre enero y diciembre del año 2010.

Indicadores y Estándares

La Intendencia de la Región de Atacama, comprometió en la etapa II del PMG – OIRS, tres indicadores, los cuales se detallan a continuación, incorporando su estadística y análisis, para cada uno de los períodos posteriores. En esta oportunidad, el análisis corresponde a la estadística generada en el año 2010 (02-01-2010 a 31-12-2010):

Indicador 1

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de reclamos respondidos en "X" días}}{\text{N}^{\circ} \text{ de reclamos totales presentados}}$$

Estándar

80% de los reclamos respondidos en 7 días hábiles o menos.

Antecedentes Estadísticos

Fecha de Presentación	Fecha de Respuesta	N° de días hábiles de tramitación y respuesta
11/01/2010	22/01/2010	9
13/01/2010	05/02/2010	17
19/01/2010	20/01/2010	1
31/05/2010	30/07/2010	40

05/07/2010	26/07/2010	14
21/07/2010	30/07/2010	5
03/09/2010	03/09/2010	0
07/11/2010	09/11/2010	1

Análisis Estadístico Indicador

Plazos	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
		Acumulada	Porcentual	Porcentual Acumulada
Reclamos respondidos en 3 días hábiles o menos	3	3	37	37
Reclamos respondidos entre 04 y 05 días hábiles	1	4	12.5	50
Reclamos respondidos entre 06 y 07 días hábiles	0	4	0	50
Reclamos respondidos en más de 7 días hábiles	4	8	50	100
Totales	8	8	100	

$$\frac{4}{8} * 100 = 50\%$$

Resultado Obtenido: 50%, de los reclamos presentados fueron respondidos en menos de 7 días.

De acuerdo al estándar comprometido, se presentan brechas.

No obstante esto, de los 8 reclamos ingresados durante este año, en realidad 5 de ellos se encuentran dentro del plazo que establece la Ley 19.880, es decir, un 62% fue respondido en menos de 10 días hábiles, por otro lado, los reclamos que presentan mayor cantidad de días para su respuesta definitiva, 40 y 17 días, deben su demora a que se solicitó a Servicios públicos externos se pronunciaron sobre uno de los reclamos, de manera de poder responder desde la Intendencia a los reclamos ingresados, otro problema que se presentó tuvo que ver con la incorporación de una funcionaria nueva al cargo de Encargada de OIRS, provocándose los primeros meses algunos problemas que provocaron durante los primeros meses de su ingreso situación que en detalle se analiza en documentos anexos obligatorios al sistema SIAC.

Las brechas detectadas tienen que ver principalmente con la necesidad de implementar un segundo nivel de supervisión al sistema OIRS, de forma que no solo sea el encargado de la OIRS el responsable de verificar el sistema, sino que este también sea supervisado por otro profesional, en este caso el encargado del

Sistema de PMG SIAC, y también se realiza un acompañamiento constante casi cotidiano a los procesos que realiza la encargada de la OIRS de forma que se le pueda orientar en el trabajo práctico .

Otro factor que incide en la demora tiene que ver con formas de trabajo particulares en el Servicio, que establecen la necesidad de ser visados por funcionarios específicos antes de pasar a la firma de la Primera Autoridad Regional, en este sentido nos parece conveniente que se realice la modificación en los indicadores definidos para los tiempos de respuesta, con un número de días hábiles promedios, de esta forma se podrán compensar las situaciones en que por fuerza mayor o fortuitas, el número de días haya superado el definido de 7 días hábiles.

Indicador 2+

$$\frac{\text{N° de requerimientos respondidos satisfactoriamente}}{\text{N° de requerimientos presentados}}$$

Estándar

85% de los requerimientos de los usuarios respondidos satisfactoriamente.

Antecedentes Estadísticos

Período	Atenciones	Atenciones	%	Atenciones	Atenciones	%	Promedio
	Telefónicas Prestadas	Telefónicas Repondidas Positivamente	Respuestas Positivas	Personales	Personales Repondidas Positivamente	Respuestas Positivas	Porcentual Respuestas Positivas
Enero	52	52	100,00	103	103	100,00	100,00
Febrero	63	63	100,00	117	116	99,15	99,57
Marzo	89	89	100,00	197	187	94,92	97,46
Abril	83	83	100,00	183	180	98,36	99,18
Mayo	76	76	100,00	114	112	98,25	99,12
Junio	64	64	100,00	98	92	93,88	96,94
Julio	91	91	100,00	114	112	98,25	99,12
Agosto	78	78	100,00	164	159	96,95	98,48
Septiembre	83	82	98,80	192	189	98,44	98,62
Octubre	79	79	100,00	187	185	98,93	99,47
Noviembre	93	93	100,00	195	191	97,95	98,97
Diciembre	101	98	97,03	196	192	97,96	97,49
Totales	952	948	99,58	1860	1818	97,74	98,66

$$\frac{2766}{2812} * 100 = 98,3\%$$

Resultado Obtenido: 98,3% de los requerimientos de los usuarios respondidos satisfactoriamente.

De acuerdo al estándar comprometido, no se presentan brechas.

Indicador 3

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de OIRS capacitados por área}}{\text{N}^\circ \text{ total de funcionarios OIRS}}$$

$$\frac{1}{1} * 100 = 100\%$$

Estándar

88% de los funcionarios capacitados por área

Antecedentes Estadísticos

Área de Capacitación	Programa	N° de Funcionarios Destinados	N° de Funcionarios Capacitados	% Participación
Técnicas e Instrumentos de Atención a Usuarios	Probidad y transparencia activa	1	1	100
	Comunicación Efectiva	1	1	100
	Manejo de estrés laboral y en situaciones de emergencia	1	1	100
Promedio Área				100
Tolerancia y No Discriminación	Lenguaje de señas	1	1	100
Promedio Área				100
Informática	Uso Sistema Web OIRS	1	1	1
Promedio Área		1	1	100
Promedio General de Participación		1	1	100%

Indicador 4

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de programas de capacitación contratados incluidos en el plan anual con participación de encargado de la unidad OIRS año t}}{\text{N}^\circ \text{ de programas de capacitación contratados incluidos en el plan anual año t}}$$

Estándar

Participación del funcionario encargado de la OIRS en al menos un 75% de los programas contratados y considerados en el plan anual de capacitación del Servicio.

$$\frac{5}{5} * 100 = 100\%$$

Resultado Obtenido: La funcionaria fue capacitada en las tres áreas de capacitación definidas, participando en 5 cursos que se orientan a los lineamientos de capacitación definidos y que buscan mejorar o entregar competencias necesarias para el desarrollo del cargo y función que desempeña.

Estadísticas Generales

La Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias del Edificio del Gobierno Regional de Atacama, elabora para cada una de las atenciones una completa ficha generada por un sistema informático que da cuenta en detalle de las atenciones generada por el desarrollo de las mismas.

La información recopilada ha permitido desarrollar el análisis estadístico, cuyos resultados se exponen a continuación.

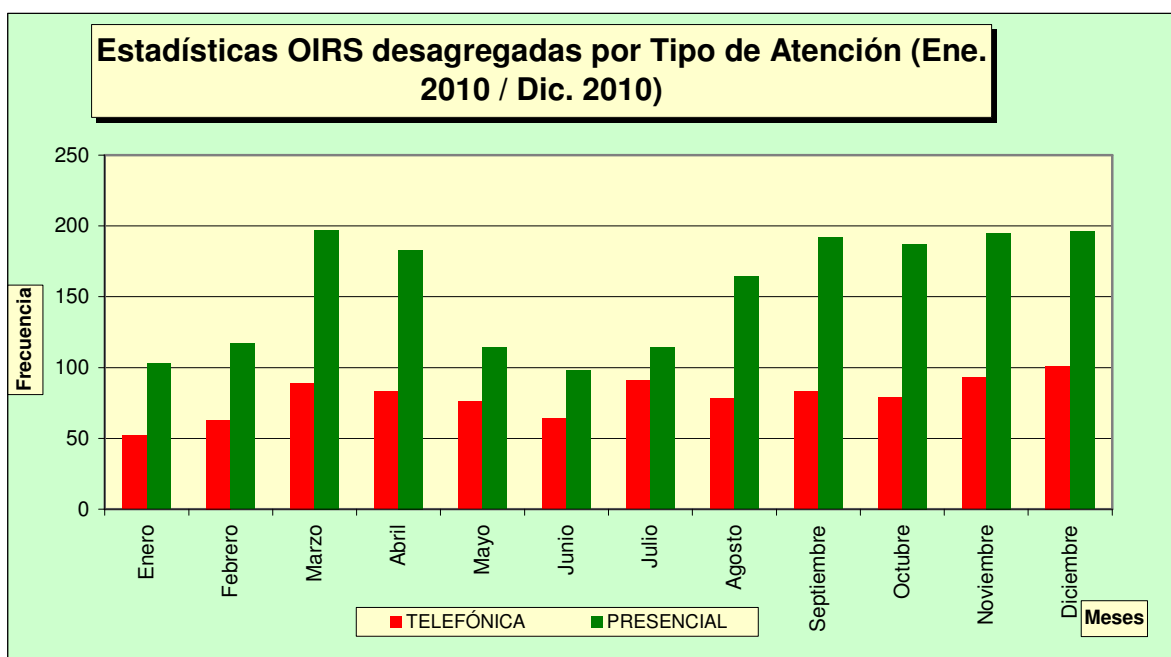
Las estadísticas de atención serán desagregadas por los siguientes parámetros:

- A.- Tipo de atención
- B.- Sexo
- C.- Edad
- D.- Tipo de Usuario
- E.- Motivo de atención.
- F.- Tipo de Solicitud
- G.- Perfil Usuarios Atendidos

Tipo de Atención

En cuanto al tipo de atención prestada en la Unidad OIRS, la estadística está dividida en las categorías atenciones telefónicas y atenciones personales. En esta variable, las frecuencias presentadas y sus análisis gráficos es el que a continuación se detalla:

Período	Tipo de Atención		Total Atenciones	% Atenciones Telefónicas	% Total Personales
	Atenciones Telefónicas Prestadas	Atenciones Personales			
Enero	52	103	155	33,5	66,5
Febrero	63	117	180	35,0	65,0
Marzo	89	197	286	31,1	68,9
Abril	83	183	266	31,2	68,8
Mayo	76	114	190	40,0	60,0
Junio	64	98	162	39,5	60,5
Julio	91	114	205	44,4	55,6
Agosto	78	164	242	32,2	67,8
Septiembre	83	192	275	30,2	69,8
Octubre	79	187	266	29,7	70,3
Noviembre	93	195	288	32,3	67,7
Diciembre	101	196	297	34,0	66,0
Totales	952	1860	2812	33,85	66,15



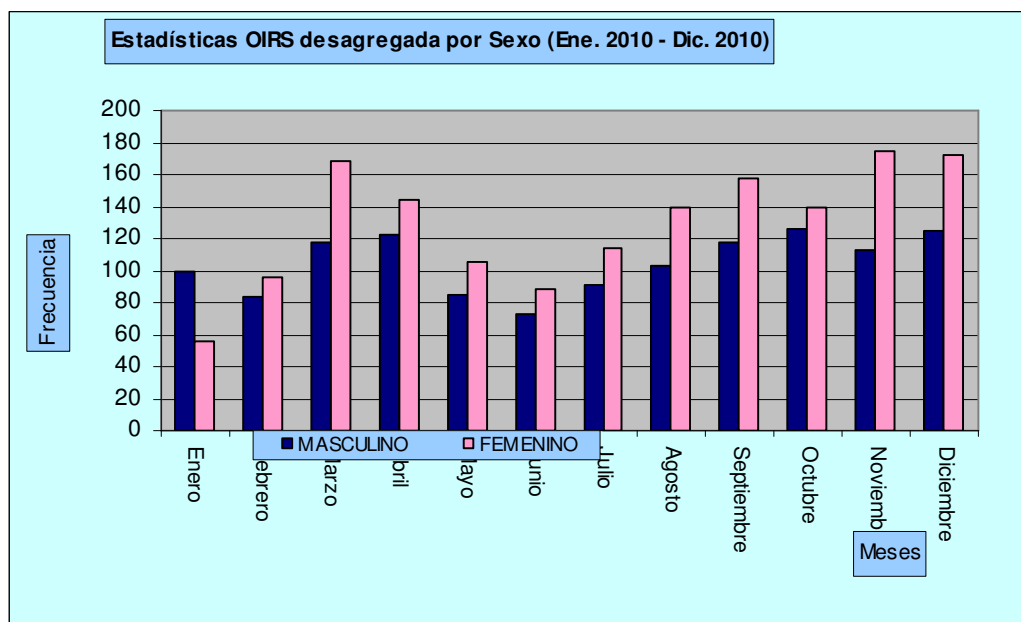
Mayoritariamente se trata de atenciones presénciales con un 66,1% respecto de un 33,9% de atenciones telefónicas.

Sexo

En cuanto al sexo de los usuarios de la Unidad OIRS, la estadística recogida presenta las frecuencias detalladas y su análisis gráfico es el que a continuación se detalla:

Períodos	Atenciones Presenciales					Atenciones Telefónicas					Total Atenciones
	Masculino	Femenino	Masculino %	Femenino %	Total	Masculino	Femenino	Masculino %	Femenino %	Total	
Enero	67	36	65,0	35,0	103	32	20	61,5	38,5	52	155
Febrero	46	71	39,3	60,7	117	38	25	60,3	39,7	63	180
Marzo	85	112	43,1	56,9	197	32	57	36,0	64,0	89	286
Abril	79	104	43,2	56,8	183	43	40	51,8	48,2	83	266
Mayo	51	63	44,7	55,3	114	34	42	44,7	55,3	76	190
Junio	42	56	42,9	57,1	98	31	33	48,4	51,6	64	162
Julio	46	68	40,4	59,6	114	45	46	49,5	50,5	91	205
Agosto	71	93	43,3	56,7	164	32	46	41,0	59,0	78	242
Septiembre	88	104	45,8	54,2	192	30	53	36,1	63,9	83	275
Octubre	89	98	47,6	52,4	187	37	42	46,8	53,2	79	266
Noviembre	82	113	42,1	57,9	195	31	62	33,3	66,7	93	288
Diciembre	82	114	41,8	58,2	196	43	58	42,6	57,4	101	297
Totales	828	1032	44,5	55,5	1860	428	524	45,0	55,0	952	2812

Período	Sexo Usuario		Total Atenciones	% Usuarios	
	Masculino	Femenino		S. Masculino	S. Femenino
Enero	99	56	155	63,9	36,1
Febrero	84	96	180	46,7	53,3
Marzo	117	169	286	40,9	59,1
Abril	122	144	266	45,9	54,1
Mayo	85	105	190	44,7	55,3
Junio	73	89	162	45,1	54,9
Julio	91	114	205	44,4	55,6
Agosto	103	139	242	42,6	57,4
Septiembre	118	157	275	42,9	57,1
Octubre	126	140	266	47,4	52,6
Noviembre	113	175	288	39,2	60,8
Diciembre	125	172	297	42,1	57,9
Totales	1256	1556	2812	44,7	55,3

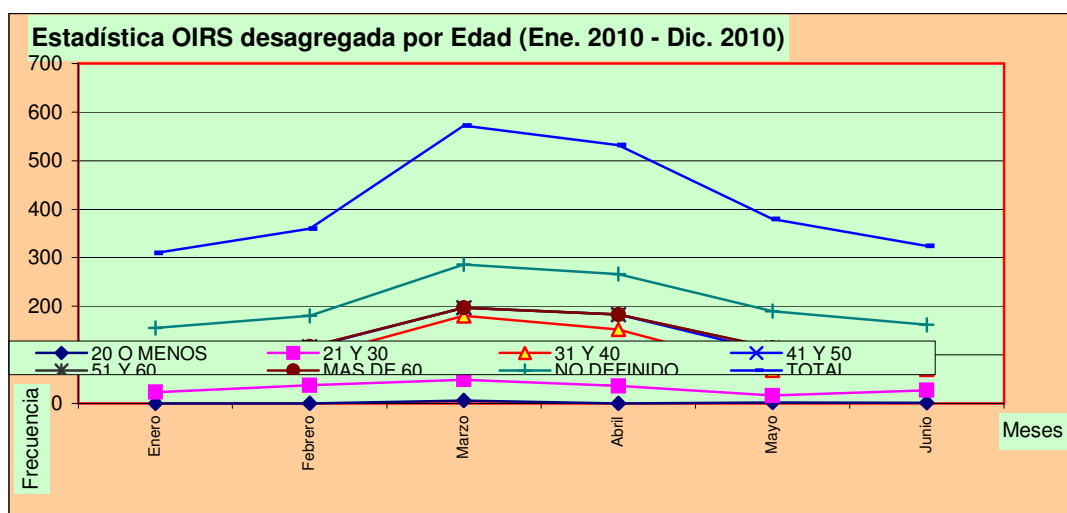


En cuanto al sexo de los usuarios de la Unidad OIRS, estos son mayoritariamente de sexo femenino con un 55% del total de las atenciones y el otro 45% corresponden al sexo masculino.

Edad

En cuanto al grupo etáreo en que se dividen los usuarios de la Unidad OIRS, la estadística está dividida en las categorías: 20 años o menos, 21 a 30, 31 a 40, 41 a 50, 51 a 60, más de 60 y edad no definida. En esta variable, las frecuencias presentadas y su análisis gráfico es el que a continuación se detalla:

Período	Rango de Edades							Total
	20 años o menos	21 a 30 años	31 a 40 años	41 a 50 años	51 a 60 años	Más de 60 años	No Definido	
Enero	0	23	56	24	0	0	52	155
Febrero	0	37	57	21	2	0	63	180
Marzo	6	43	131	17	0	0	89	286
Abril	0	36	116	31	0	0	83	266
Mayo	2	14	52	38	8	0	76	190
Junio	1	26	43	16	12	0	64	162
Julio	0	27	73	14	0	0	91	205
Agosto	0	37	103	23	1	0	78	242
Septiembre	2	43	117	26	3	1	83	275
Octubre	1	51	112	23	0	0	79	266
Noviembre	0	38	134	20	2	1	93	288
Diciembre	0	37	118	37	4	0	101	297
Totales	12	412	1112	290	32	2	952	2812



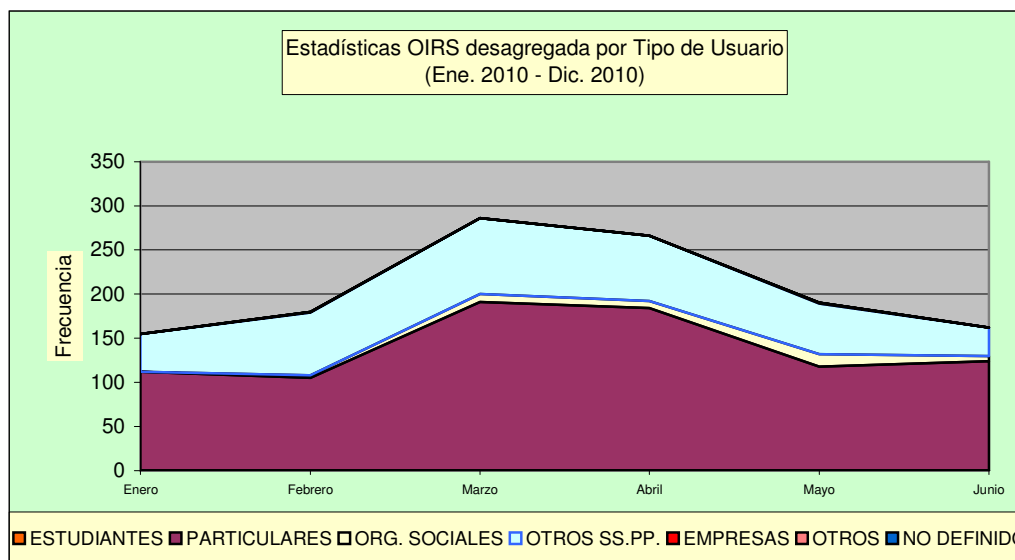
continuació: Los No definidos, corresponden a usuarios que recurren a los espacios de atención vía telefónica y que el encargado de la unidad no le fue posible estimar o confirmar la edad de los usuarios(as).

Los usuarios que se acercan a la Intendencia de Atacama son mayoritariamente adultos jóvenes, presentando las más altas concentraciones en los rangos de 31 a 40 años con 1112 personas y el rango de 21 a 30 años con 412 personas atendidas, correspondientes al 39,5% y al 14,7% respectivamente, les sigue este año con un 11,9% el rango de edad entre 41 y 50 años con una frecuencia de 290 casos. Cabe señalar que la categoría No definidos corresponden a los llamados telefónicos

Tipo de Usuario

En cuanto al tipo de usuario recurrente de la Unidad OIRS, la estadística está dividida en las categorías particulares, estudiantes, otros Servicios Públicos, empresas, organizaciones sociales, no definido y otros. En esta variable, las frecuencias presentadas y su análisis gráfico es el que a continuación se detalla:

Período	TIPO DE USUARIO							Total
	Estudiantes	Particulares	Org. Sociales	Otros SS.PP.	Empresas	Otros	No Def.	
Enero	0	112	0	43	0	0	0	155
Febrero	0	105	3	71	1	0	0	180
Marzo	0	191	9	86	0	0	0	286
Abril	0	184	8	74	0	0	0	266
Mayo	0	118	14	57	1	0	0	190
Junio	0	124	6	32	0	0	0	162
Julio	0	158	3	44	0	0	0	205
Agosto	0	193	3	46	0	0	0	242
Septiembre	0	199	7	68	1	0	0	275
Octubre	0	209	3	54	0	0	0	266
Noviembre	0	216	5	67	0	0	0	288
Diciembre	0	213	12	72	0	0	0	297
Totales	0	2022	73	714	3	0	0	2812

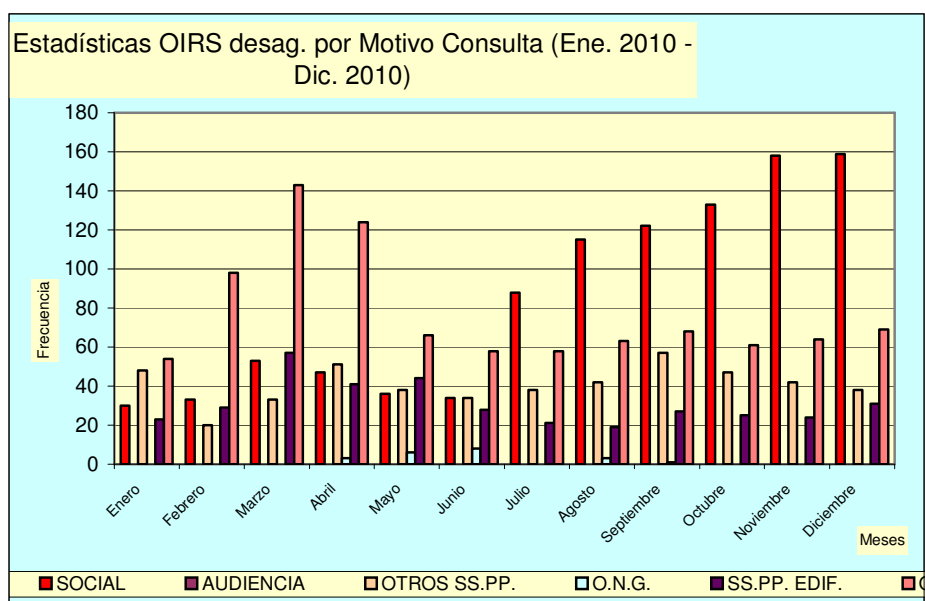


Los usuarios de la Intendencia de Atacama son mayoritariamente personas particulares que vienen a consultar por ayudas sociales o por algún servicio público o tramite, el otro tipo de usuario son otros Servicios públicos que solicitan información, de todo tipo o que se requieren comunicar con alguien de la Intendencia.

Motivo de Requerimiento

En cuanto al motivo de la consulta atención que presenta el usuario recurrente en la Unidad OIRS, la estadística está dividida en las categorías Servicios Públicos del edificio, otros Servicios Públicos, social, solicitudes de audiencia, información de ONGs y otros. En esta variable, las frecuencias presentadas y su análisis gráfico es el que a continuación se detalla:

Período	Motivo de Consulta						Total
	Social	Solic. de Audiencia	Otros SS.PP.	O.N.G.	SS.PP. Edificio	Otros	
Enero	30	0	48	0	23	54	155
Febrero	33	0	20	0	29	98	180
Marzo	53	0	33	0	57	143	286
Abril	47	0	51	3	41	124	266
Mayo	36	0	38	6	44	66	190
Junio	34	0	34	8	28	58	162
Julio	88	0	38	0	21	58	205
Agosto	115	0	42	3	19	63	242
Septiembre	122	0	57	1	27	68	275
Octubre	133	0	47	0	25	61	266
Noviembre	158	0	42	0	24	64	288
Diciembre	159	0	38	0	31	69	297
Totales	1008	0	488	21	369	926	2812

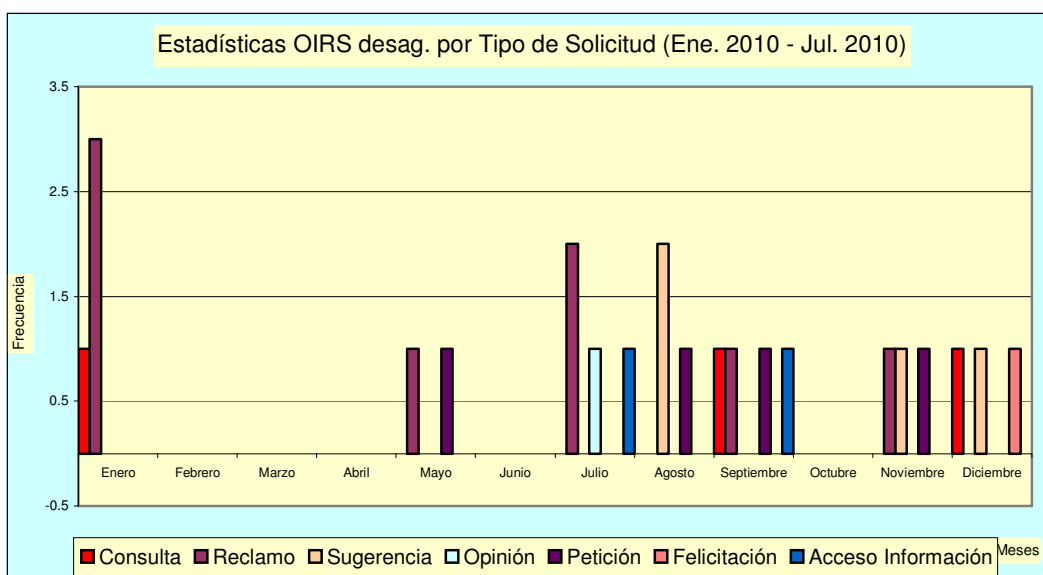


Mayoritariamente se trata de Atenciones sociales y otras atenciones que corresponde en su gran mayoría a atenciones de extranjería que suman un total de 1001 atenciones de temas sociales y 926 de temas de extranjería, le siguen las relacionadas con Otros Servicios Públicos con 488 requerimientos y finalmente requerimientos relacionados con Servicios Públicos presentes en el edificio de la Intendencia Regional con 369 requerimientos.

Tipo de Solicitud

En cuanto al tipo de solicitud que se registra tanto de forma presencial como virtual en la Unidad OIRS, la estadística está dividida en las categorías; Consulta, Reclamo, Sugerencia, Opinión, Petición, Felicitación y Acceso a la Información Ley 20.285. En esta variable, las frecuencias presentadas y su análisis gráfico es el que a continuación se detalla:

Período Mes	Tipo de Solicitud							Total
	Consulta	Reclamo	Sugerencia	Opinión	Petición	Felicitación	Acceso Información	
Enero	1	3	0	0	0	0	0	4
Febrero	0	0	0	0	0	0	0	0
Marzo	0	0	0	0	0	0	0	0
Abril	0	0	0	0	0	0	0	0
Mayo	0	1	0	0	1	0	0	2
Junio	0	0	0	0	0	0	0	0
Julio	0	2	0	1	0	0	1	3
Agosto	0	0	2	0	1	0	0	3
Septiembre	1	1	0	0	1	0	1	3
Octubre	0	0	0	0	0	0	0	0
Noviembre	0	1	1	0	1	0	0	3
Diciembre	1	0	1	0	0	1	0	3
Totales	3	8	4	1	4	1	2	21



Mayoritariamente se trata de reclamos presentados en la Intendencia Regional pero referidos a otros Servicios Públicos, es así como de 8 reclamos presentados 4 fueron derivados externamente los otros tipos de solicitudes se distribuyen entre Sugerencias, Peticiones, Consultas y Acceso a Información Ley 20.285, con dos solicitudes.

Perfil de Usuarios Atendidos

El perfil de usuarios que se atienden en la OIRS de Intendencia Regional de Atacama tiene características variables, sin embargo, sobresalen ciertas topologías que se explican por los productos estratégicos que se implementan en la Intendencia.

Cabe señalar, que mayoritariamente las personas que se acercan a la Intendencia lo hacen para solicitar ayudas sociales (35%) presentando en su gran mayoría condiciones de carencia económicas significativas, es así como los requerimientos de ayudas sociales son mayoritariamente para alimento básico, y solicitudes de Salud y educación.

Además, este año las atenciones respecto de la variable sexo se han igualado bastante con un 55% de las atenciones son a mujeres versus el 45% de atenciones a hombres, las edades que se presentan con mayor frecuencia son entre 31 y 40 años, tanto en mujeres como en hombres.

Otro perfil de usuario que se presenta con una alta frecuencia en la OIRS son las atenciones a los extranjeros que se encuentran dentro del 32% de Otros, quienes bienen a solicitar información, orientación y /o a realizar algún tramite relacionado con las tareas propias de la Intendencia Regional, en cuanto a la gestión migratoria: Sanciones (Multas y amonestaciones) y Sanciones de Expulsión.

Desde un punto de vista general el tipo o perfil de usuarios que se atienden en la Intendencia de Atacama es: mayoritariamente atenciones presénciales con más del 66% del total de atenciones, mujeres sobre el 55%, sus edades fluctúan mayoritariamente en el rango entre los 31 y 40 años con una frecuencia sobre el 39%, además, sobre el 70% son particulares que se acercan a solicitar apoyo social y por tramites de extranjería, como ya se explico en los párrafos anteriores.

En materia de Ley de transparencia, el mayor número de ingresos por la ley 19.880 es para reclamar 8 de 23 y respecto de la Ley 20.285 solo se a ingresado este año 2 solicitudes de acceso a información pública.

Matriz de Vulnerabilidad de Derechos

Derecho	Indicar N° de Casos	Observación
Derecho a prestaciones de seguridad social	0	No Hay
Derecho a una atención oportuna y de calidad	0	No Hay
Derecho a recibir respuesta en tiempo prudente	0	No Hay
Derecho a obtener reparación del Estado	0	No Hay
Derecho a obtener prestaciones de salud	2	Ausencia de especialista. No fue atendido en Hospital (Sufre Cáncer)
Derecho a denunciar falta de celo fiscalizador	0	No Hay
Derecho a la corrección de errores u omisiones	0	No Hay
Derecho a la información por parte de la autoridad	0	No Hay
Derecho a la razonabilidad de la decisión administrativa	0	No Hay
Derecho a petición	0	No Hay
Derecho a acceso a la justicia	0	No Hay
Derecho a impugnar posibles abusos de poder	1	Corresponde a una

		funcionaria de la Gobernación de Chañaral
Derecho a la no discriminación	1	Solicito que se diera las mismas posibilidades a todos para exponer artesanía
Derecho a la educación	0	No Hay
Derecho a criticar políticas públicas	0	No Hay
Derecho a recibir un trato digno	2	Corresponde a la misma funcionaria de la Gobernación de Chañaral, es el mismo reclamo. Mala atención y gestión CONADE.
Derecho a vivir en un medio ambiente libre de contaminación.	1	Rechazo proyecto Hacienda Castilla.
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS:		7
PERÍODO OBSERVADO (FECHA)		
DESDE: 01/01/2010 HASTA: 31/12/2010		

A fecha del 31 de diciembre de 2010, se ha presentado siete reclamos respecto de vulnerabilidad de derechos, cabe señalar que los derechos han sido dados a conocer a los ciudadanos a través de la entrega una cartilla con la información de los 17 derechos, que significa y ¿Cuál es su origen?.