

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



O.I.R.S.
Edificio del Gobierno Regional de Atacama
Sistema de Satisfacción de Clientes
2010

- 2010 -

INTRODUCCIÓN

El presente informe da cuenta de los resultados obtenidos de la aplicación de sistema de evaluación de la atención de la Unidad OIRS del Edificio del Gobierno Regional, a través del análisis del método de atención de usuarios.

Los resultados presentados a continuación, corresponden a al período de enero a diciembre de 2010.

ANTECEDENTES METODOLÓGICOS

El sistema de medición de satisfacción de usuarios opera en forma bastante simple. Considerando la siguiente metodología:

1.- Se recolecta la información de los niveles de atención de usuarios, a través de la aplicación de una encuesta muy sencilla, la cual se presenta a continuación:



O.I.R.S.

ENCUESTA GENERAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

ANTECEDENTES GENERALES ENCUESTADO

Sexo	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	Edad	<input type="text"/>	Actividad	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
					Particular	JJ.VV.	Estudiante
					Org. Gremiales	Org. Empresariales	Otros
					<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

ENCUESTA

1.- ¿Ha visitado Ud., en otras oportunidades la Unidad OIRS del Edificio del Gobierno Regional de Atacama?
Si No ¿Cuántas Veces?

2.- En esas oportunidades, en general la atención recibida fue:

Muy Buena Buena Regular Mala Muy Mala

Si su respuesta es regular, mala o muy mala, explique ¿por qué?:

3.- ¿Qué trámite vino a realizar en esta oportunidad?

Solicitud de Solicitud de Presentación Presentación Otro
Información Audiencia de Reclamo de Sugerencia (Especificar)

4.- ¿Cómo fue la atención recibida?

Muy Buena Buena Regular Mala Muy Mala

Si su respuesta es regular, mala o muy mala, explique ¿por qué?:

5.- ¿Qué grado de satisfacción obtuvo con la atención recibida?

Muy Alto Alto Medio Bajo Muy Bajo

Si su respuesta es media, baja o muy baja, explique ¿por qué?:

6.- Indíquenos sus sugerencias respecto a la Unidad de Informaciones, Reclamos y Sugerencias del Gobierno Regional de Atacama:

MUCHAS GRACIAS

2.- Se informa a los usuarios, respecto a que la encuesta es de carácter confidencial.

3.- La aplicación de la encuesta se realiza de dos maneras. Por un lado, se tiene la aplicación de la encuesta a solicitud del encargado de la Unidad OIRS, de acuerdo a la planificación desarrollada para el año 2010, se ha decidido la aplicación de de 4 a 5 encuestas a la semana, las cuales pueden ser aplicadas de lunes a viernes en horario de mañana o tarde, la decisión de disminuir el número de encuestas esta relacionado con la disminución de personal en la oficina de atención OIRS, producto de la destinación de una funcionaria a la realización de otras tareas, cabe señalar, que los funcionarios que atienden la OIRS son contratados por Gobierno Regional. En la actualidad solo un funcionario atiende la oficina OIRS, por esto se ha decidido no sobrecargar su trabajo dándole prioridad a la atención de usuarios.

El sistema de selección de usuarios participantes de la medición es realizada en forma aleatoria. Además, se cuenta con un sistema de encuesta de aplicación voluntaria, es decir, se tiene disponible el instrumento para que cualquier usuario que desee pueda emitir su opinión, este sistema es informado a los usuarios, a través, de un letrero disponible en la unidad, con los respectivos formularios de presentación.

4.- El supervisor del Proyecto PMG OIRS recepciona de manera mensual las encuestas desarrolladas, las cuales son obtenidas cerradas.

RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del sistema de medición de la calidad de la atención y satisfacción de usuarios.

Los datos tabulados a continuación, representan la estadística de aplicación de la encuesta, reconociéndose las encuestas solicitadas por el encargado de la unidad OIRS a los usuarios (solicitadas) y las solicitadas por los usuarios al encargado de la unidad OIRS (voluntarias), cabe señalar que este año no se registraron encuestas voluntarias.

MES	TIPO ENCUESTA	SEMANA					TOTAL
		04 al 08	11 al 15	18 al 22	25 al 29		
ENERO DE 2010	ENC. VOLUNTARIAS	0	0	0	0	0	0
	ENC. SOLICITADAS	0	5	5	5	0	15
	TOTAL	0	5	5	5	0	15

MES	TIPO ENCUESTA	SEMANA					TOTAL
		01 al 05	08 al 12	15 al 19	22 al 26		
FEBRERO DE 2010	ENC. VOLUNTARIAS	0	0	0	0		0
	ENC. SOLICITADAS	5	5	5	5		20
	TOTAL	5	5	5	5		20

MES	TIPO ENCUESTA	SEMANA					TOTAL
		01 al 05	08 al 12	15 al 19	22 al 26	29 al 31	
MARZO DE 2010	ENC. VOLUNTARIAS	0	0	0	0	0	0
	ENC. SOLICITADAS	5	5	5	5	0	20
	TOTAL	5	5	5	5	0	20

MES	TIPO ENCUESTA	SEMANA					TOTAL
		01	05 al 09	12 al 16	19 al 23	26 al 30	
ABRIL DE 2010	ENC. VOLUNTARIAS	0	0	0	0	0	0
	ENC. SOLICITADAS	0	5	5	5	5	20
	TOTAL	0	5	5	5	5	20

MES	TIPO ENCUESTA	SEMANA					TOTAL
		03 al 07	10 al 14	17 al 20	24 al 28		
MAYO DE 2010	ENC. VOLUNTARIAS	0	0	0	0	0	0
	ENC. SOLICITADAS	5	5	4	5	0	19
	TOTAL	5	5	4	5	0	19

MES	TIPO ENCUESTA	SEMANA					TOTAL
		01 al 04	07 al 11	14 al 18	21 al 25	29 al 30	
JUNIO DE 2010	ENC. VOLUNTARIAS	0	0	0	0	0	0
	ENC. SOLICITADAS	4	5	5	5	0	19
	TOTAL	4	5	5	5	0	19

Intendencia de la Región de Atacama
Proyecto de Mejoramiento de la Gestión – O.I.R.S.

MES	TIPO ENCUESTA	SEMANA					TOTAL
		01 al 02	05 al 09	12 al 15	19 al 23	26 al 30	
JULIO DE 2010	ENC. VOLUNTARIAS	0	0	0	0	0	0
	ENC. SOLICITADAS	1	4	3	4	4	16
	TOTAL						16

MES	TIPO ENCUESTA	SEMANA					TOTAL
		02 al 06	09 al 13	16 al 20	23 al 27	30 al 31	
AGOSTO DE 2010	ENC. VOLUNTARIAS	0	0	0	0	0	0
	ENC. SOLICITADAS	4	4	4	4	2	18
	TOTAL						18

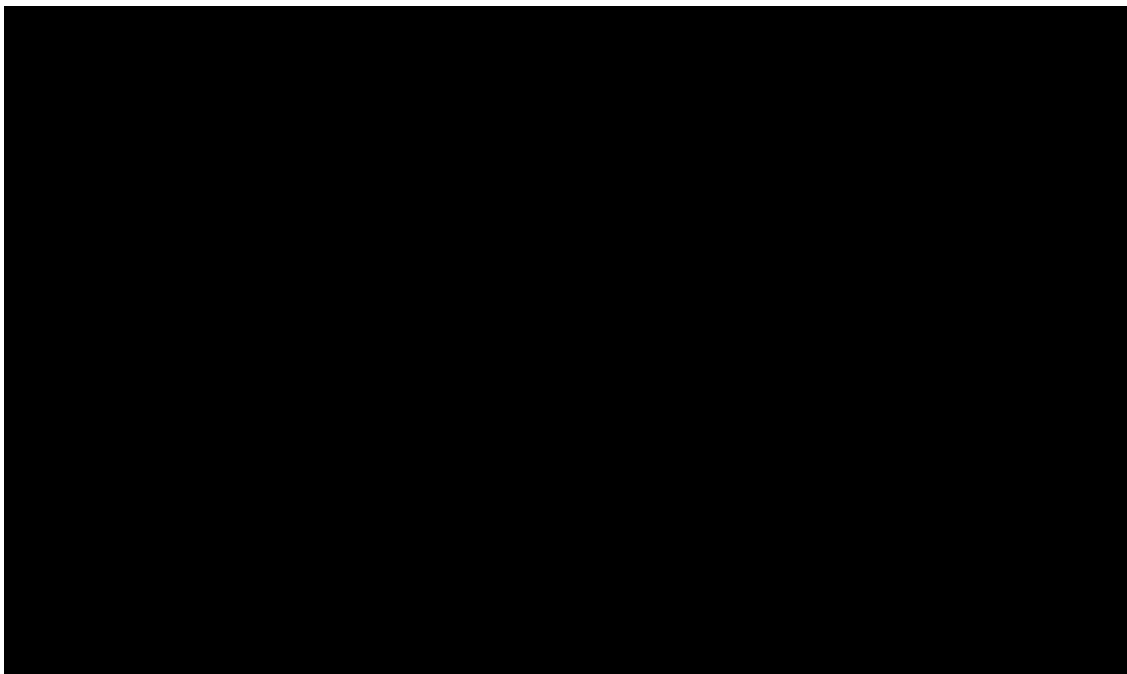
MES	TIPO ENCUESTA	SEMANA					TOTAL
		01 al 03	06 al 10	13 al 17	20 al 24	27 al 30	
SEPTIEMBRE DE 2010	ENC. VOLUNTARIAS	0	0	0	0	0	0
	ENC. SOLICITADAS	3	4	4	4	4	19
	TOTAL						19

MES	TIPO ENCUESTA	SEMANA					TOTAL
		01	04 al 08	12 al 15	18 al 22	25 al 29	
OCTUBRE DE 2010	ENC. VOLUNTARIAS	0	0	0	0	0	0
	ENC. SOLICITADAS	0	4	3	4	4	15
	TOTAL						15

MES	TIPO ENCUESTA	SEMANA					TOTAL
		02 al 05	08 al 12	15 al 19	22 al 26	29 al 30	
NOVIEMBRE DE 2010	ENC. VOLUNTARIAS	0	0	0	0	0	0
	ENC. SOLICITADAS	4	4	4	4	2	18
	TOTAL						18

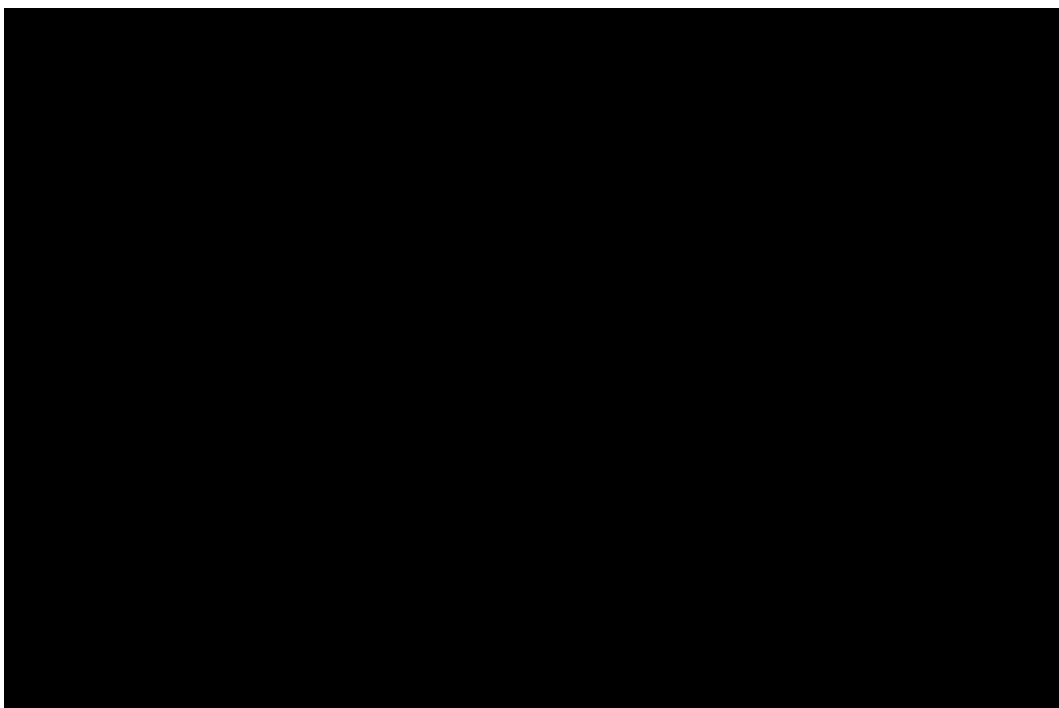
MES	TIPO ENCUESTA	SEMANA					TOTAL
		01 al 03	06 al 10	13 al 17	20 al 24	27 al 31	
DICIEMBRE DE 2010	ENC. VOLUNTARIAS	0	0	0	0	0	0
	ENC. SOLICITADAS	2	3	4	4	4	17
	TOTAL						17

Estadística General de Aplicación de la Encuesta por Tipo



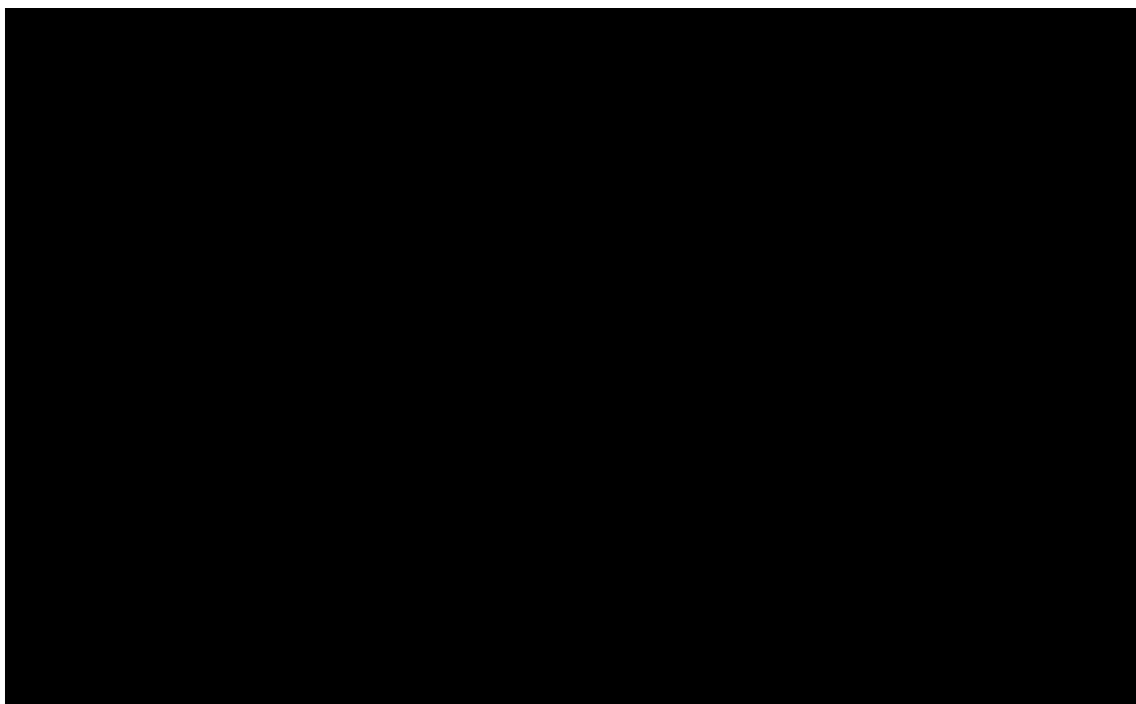
Resultados de Aplicación de la Encuesta Desagregados por Sexo

Meses	Masculino	Femenino	Total
Enero	2	13	15
Febrero	12	8	20
Marzo	7	13	20
Abril	9	11	20
Mayo	6	13	19
Junio	9	10	19
Julio	7	9	16
Agosto	5	13	18
Septiembre	8	11	19
Octubre	7	8	15
Noviembre	5	13	18
Diciembre	8	9	17
Totales	85	131	216



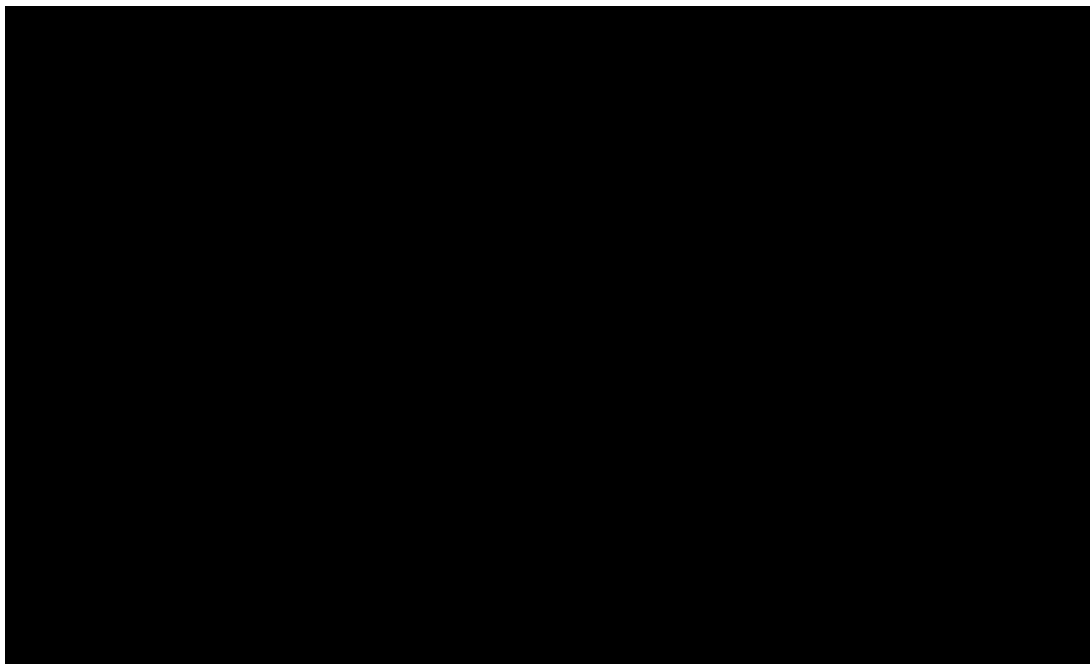
Resultados de Aplicación de la Encuesta Desagregados por Edad

Meses	20 años o menos	21 a 30 años	31 a 40 años	41 a 50 años	51 a 60 años	Más de 60 años	Total
Enero	0	8	7	0	0	0	15
Febrero	0	7	13	0	0	0	20
Marzo	0	7	12	1	0	0	20
Abril	0	2	14	4	0	0	20
Mayo	0	6	11	2	0	0	19
Junio	0	4	14	1	0	0	19
Julio	0	3	10	3	0	0	16
Agosto	0	4	9	4	1	0	18
Septiembre	0	2	11	2	3	1	19
Octubre	1	0	9	5	0	0	15
Noviembre	0	1	12	2	2	1	18
Diciembre	0	0	8	5	4	0	17
Total	1	44	130	29	10	2	216



Resultados de la Aplicación de la Encuesta
Desagregados por Actividad

Meses	Actividad (Representatividad)						Total
	Particular	JJ.VV.	Estudiante	Org. Gremiales	Org. Empres.	Otros	
Enero	11	0	0	0	0	4	15
Febrero	14	0	0	0	0	6	20
Marzo	17	0	0	0	0	3	20
Abril	19	0	0	0	0	1	20
Mayo	16	0	0	0	0	3	19
Junio	13	0	0	0	0	6	19
Julio	11	1	0	0	0	4	16
Agosto	12	0	0	0	0	6	18
Septiembre	11	4	0	1	0	3	19
Octubre	13	0	0	0	0	2	15
Noviembre	14	0	0	0	0	4	18
Diciembre	10	3	0	1	0	3	17
Total	161	8	0	2	0	45	216



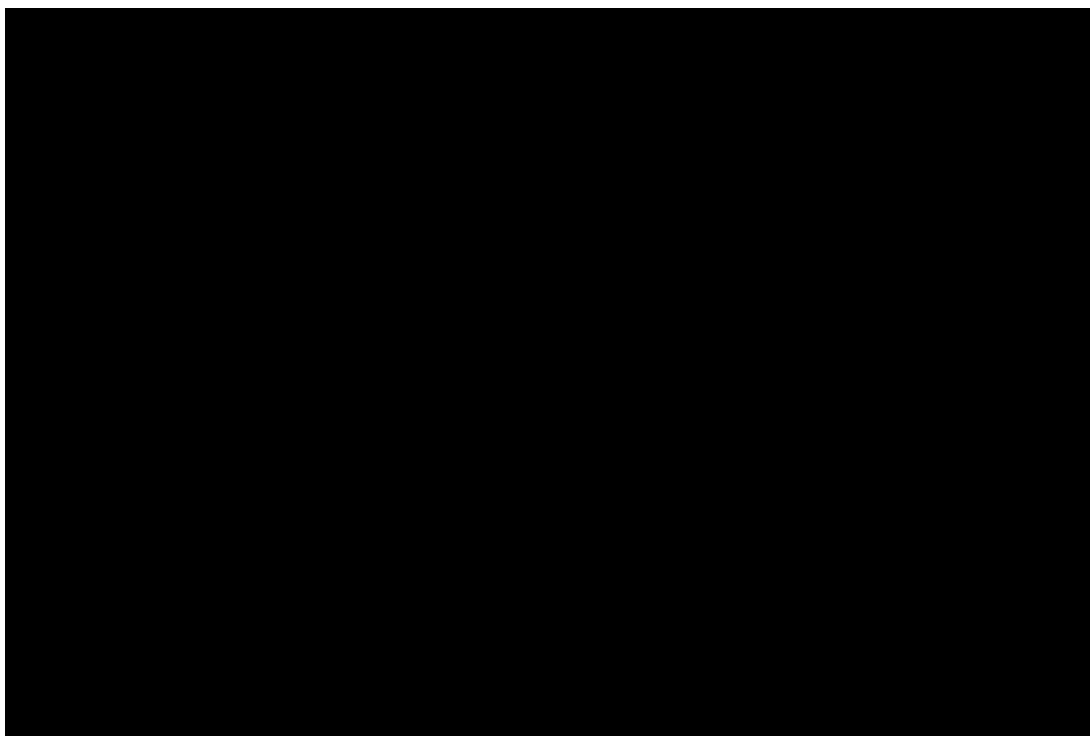
Resultados Generales de la Encuesta

1.- Ante la pregunta: ¿Ha visitado Ud., en otras oportunidades la Unidad OIRS del Edificio del Gobierno Regional de Atacama?, la distribución de las respuestas fue:

Meses	Si	No	Total
Enero	14	1	15
Febrero	20	0	20
Marzo	18	2	20
Abril	16	4	20
Mayo	19	0	19
Junio	14	5	19
Julio	13	3	16
Agosto	18	0	18
Septiembre	17	2	19
Octubre	15	0	15
Noviembre	15	3	18
Diciembre	16	1	17
Total	195	21	216

2.- Considerando las respuestas de los usuarios que respondieron Sí en la consulta anterior, la calidad de la atención se distribuyó de la siguiente manera:

Meses	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
Enero	14	0	0	0	0	14
Febrero	20	0	0	0	0	20
Marzo	17	1	0	0	0	18
Abril	16	0	0	0	0	16
Mayo	19	0	0	0	0	19
Junio	13	1	0	0	0	14
Julio	13	0	0	0	0	13
Agosto	18	0	0	0	0	18
Septiembre	15	2	0	0	0	17
Octubre	14	1	0	0	0	15
Noviembre	15	0	0	0	0	15
Diciembre	15	1	0	0	0	16
TOTAL	189	6	0	0	0	195



Conclusión, Atención anterior:

La evaluación de los usuarios que han recurrido a la unidad OIRS del Edificio del Gobierno Regional de Atacama, con relación a la calidad de la atención que obtuvieron, fue mayoritariamente satisfactoria, dado que el 96,92% consideró que la atención recibida fue Muy Buena, respecto de la categoría Buena esta presenta un 3,08 puntos, al comparar con los resultados del año 2009 se observa que ambas categorías presentan cambios positivos durante el año 2010 ya que aumento el porcentaje de la opción muy buena de 93.58 del año 2009 a 96.92 el año 2010, estos porcentaje del año 2009 se debió principalmente a que los usuarios que solicitaron ayuda en el departamento social se encontraron con largos periodos de ausencia de la Asistente social, no obstante esto, se buscaron alternativas para atender la mayoría de los casos o se les cito para otra fecha, explicando la ausencia del asistente social producto de la jubilación de uno y la licencia medica del otro.

Durante el año 2010, tanto el cargo de jefe de departamento social como el de profesional del mismo fueron llenados, permitiendo con esto mejorar la evaluación que los usuarios tienen de la atención recibida.

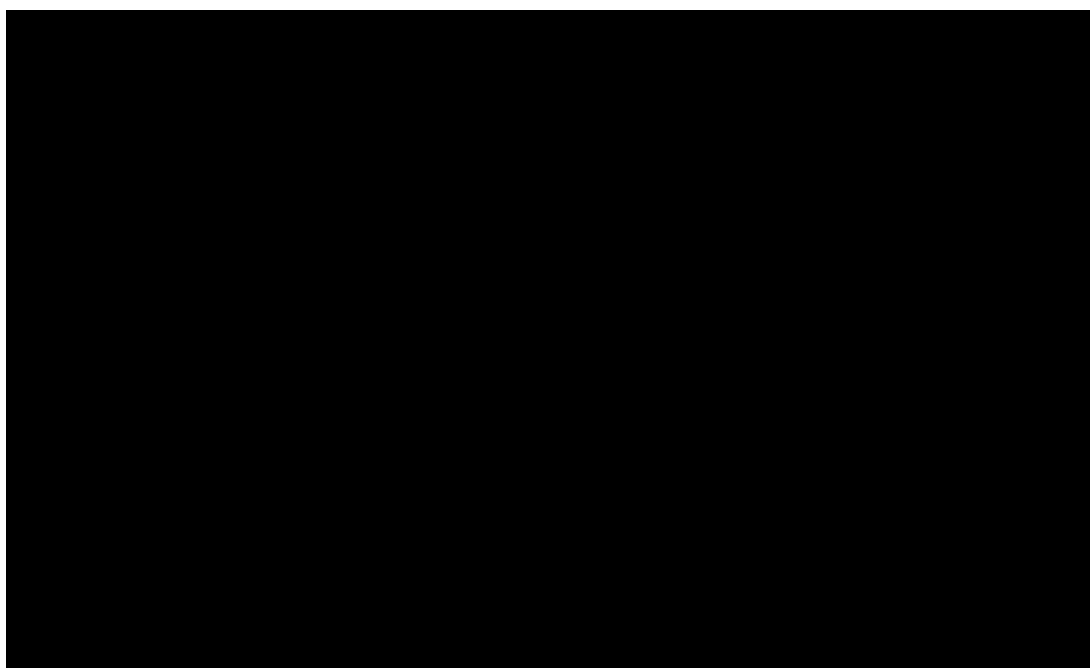
Por otro lado, no existieron durante el año 2010, usuarios que consideraran la atención recibida como regular, mala o muy mala.

Estos resultados se deben principalmente al trabajo de capacitación que se a realizado a los funcionarios encargados de los distintos espacios de atención de la Intendencia de Atacama y a la experiencia acumulada por los mismos funcionarios, todo esto como parte de la política de capacitación que desarrolla esta Intendencia Regional, en la búsqueda de mejorar la calidad de la atención de todos los espacios de atención que existen en la Intendencia Regional, en especial en: la Unidad de OIRS, Depto. Social y Extranjería, esto ha permitido dotar a la OIRS de altos estándares de calidad.

3.- Respecto al trámite que viene a realizar el encuestado, mayoritariamente son para solicitar información, esto provoca que resulte poco relevante presentar en detalle los resultados para este análisis.

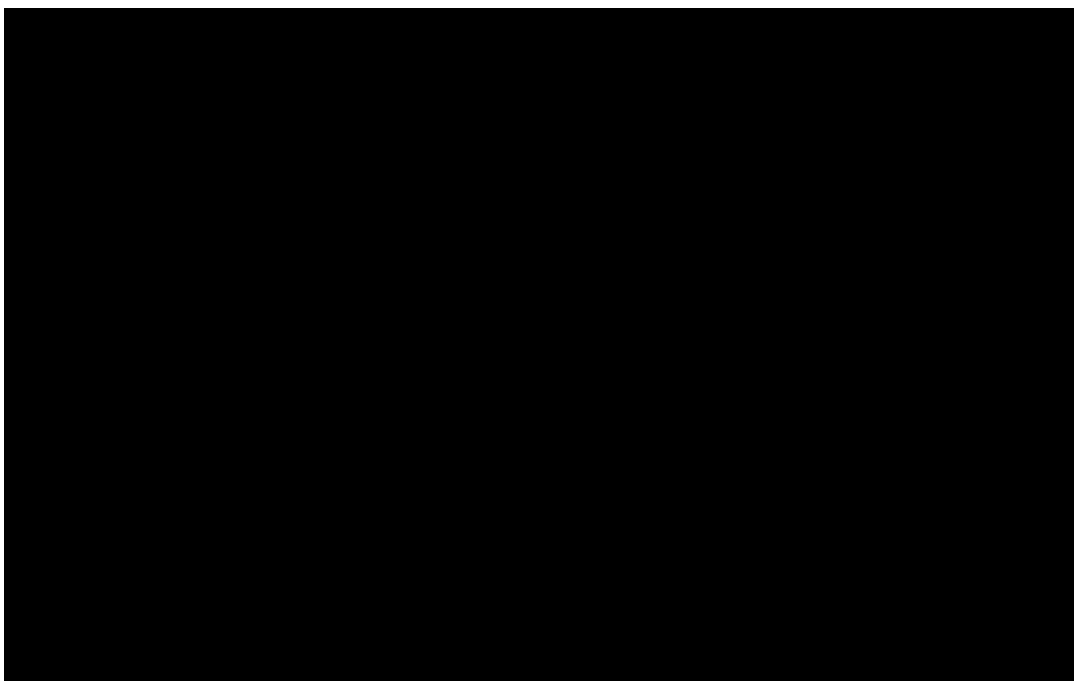
4.- Respecto a la calidad de la atención recibida, en la oportunidad que el usuario fue encuestado, la distribución de frecuencias es la que a continuación se señala:

Meses	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
Enero	15	0	0	0	0	15
Febrero	20	0	0	0	0	20
Marzo	19	1	0	0	0	20
Abril	20	0	0	0	0	20
Mayo	19	0	0	0	0	19
Junio	18	1	0	0	0	19
Julio	16	0	0	0	0	16
Agosto	18	0	0	0	0	18
Septiembre	15	4	0	0	0	19
Octubre	14	1	0	0	0	15
Noviembre	18	0	0	0	0	18
Diciembre	16	1	0	0	0	17
Total	208	8	0	0	0	216



5.- Respecto a la satisfacción de la atención recibida, en la oportunidad que el usuario fue encuestado, la distribución de frecuencias es la que a continuación se señala:

Meses	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	Total
Enero	15	0	0	0	0	15
Febrero	20	0	0	0	0	20
Marzo	19	1	0	0	0	20
Abril	20	0	0	0	0	20
Mayo	19	0	0	0	0	19
Junio	18	1	0	0	0	19
Julio	16	0	0	0	0	16
Agosto	18	0	0	0	0	18
Septiembre	15	4	0	0	0	19
Octubre	14	1	0	0	0	15
Noviembre	18	0	0	0	0	18
Diciembre	16	1	0	0	0	17
Total	208	8	0	0	0	216



Conclusión última atención:

La evaluación de los usuarios que han recurrido a la unidad OIRS del Edificio del Gobierno Regional de Atacama, en la oportunidad en la cual se le aplicó la encuesta, respecto a la atención recibida, fue ampliamente positiva, con un 96,29% que consideró que la atención recibida fue Muy Buena, es decir el 100% de los encuestados considero la atención o muy buena o buena. Cabe señalar que esta vez se considero como parte de las preguntas una relacionada con el grado de satisfacción obtenido en la última visita, y como se puede observar presento similares resultados a los obtenidos en la pregunta sobre la calidad de la atención, esto nos hace pensar que el ciudadano relaciona muy directamente la calidad de la atención con su grado de satisfacción, es decir en la medida que ellos sienten que la calidad de la atención fue buena su satisfacción también es positiva aun incluso no obteniendo lo que buscaba, como una ayuda social, esto refuerza que la buena atención es suficiente para el usuario, la experiencia nos dice que muchas veces es solo hecho de ser escuchados aun cuando no se les pueda ayudar para ellos es suficiente y se van satisfechos.

Por otro lado no existieron usuario que consideraran la atención como regular, mala o muy mala, esto es significativo por que este año durante un periodo importante del año gran parte de los esfuerzo del departamento social se vieron dirigidos a la atención en el Campamento Esperanza durante el rescate de los 33 mineros, no obstante esto las personas entendieron la situación y no presentaban problemas para adecuarse a los horarios y días de atención que los profesionales del departamento social definían para ello.

Comentarios Finales

Los resultados obtenidos por la aplicación del sistema de medición de la calidad y satisfacción de la atención en la Unidad OIRS de Intendencia Regional, de acuerdo a la percepción de los usuarios, a través de la realización de la encuesta de satisfacción, han sido ampliamente positivos.

La planificación del proyecto SIAC, en general y del sistema de medición de la calidad de la atención, en particular, siempre tuvo un horizonte de resultados, de alrededor del 75% usuarios que percibieron la atención como buena o muy buena. Los resultados obtenidos, permiten sobrepasar ampliamente ese estándar, con un resultado final de un 100% lo que

expresa un resultado óptimo para la gestión de la unidad, condición que se ha vuelto estable y que a mejorado cada año con un trabajo profesional y comprometido de todos quienes participan en este sistema.

Es altamente importante destacar que a pesar que el funcionario que históricamente se encontraba en la Oficina de OIRS ya no cumple con esa tarea y ahora se encuentra contratada una persona (mujer) quien ha asumido la función de Encargada de OIRS de la Intendencia, y que ha desarrollado un importante papel en la mantención de calidad de la atención prestada históricamente en esta OIRS, gracias a los procesos de capacitación en las metodologías existente y también al acompañamiento que se ha hecho a su trabajo para poder mejorarlo constantemente.