



**MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA**

**Servicio de Gobierno Interior**

**INTENDENCIA REGIONAL DE  
TARAPACÁ**

**ESTUDIO  
DE SATISFACCIÓN DE CIUDADANO(A)S  
PRIMER SEMESTRE AÑO 2011**

*IQUIQUE, julio de 2011*

## **INTRODUCCION**

A continuación se dará cuenta del resultado de la evaluación y análisis de la información recopilada, basado en el levantamiento de información, a través de la aplicación de dos Encuestas: Una de Satisfacción de Usuario(a)s y otra de Opinión respecto a la Temática "Conocimiento Oferta Pública" en la Intendencia Regional de Tarapacá y, que estuvieron dirigidas básicamente a lo(a)s ciudadano(a)s que concurren a realizar trámites o consultas en los diferentes espacios de atención que se han habilitado para tales efectos. Es relevante para la institución conocer el grado de satisfacción de los usuario(a)s, pero no solamente desde un punto de vista porcentual sino que también conocer las razones por las cuales tiene esa percepción.

La aplicación de ambas encuestas permitirán además, dar cumplimiento a los objetivos contraídos con el PMG SIAC.

La institución no posee recursos para contratar un organismo externo para realizar el proceso de aplicación de encuestas de satisfacción, por lo cual éstas serán aplicadas por los propios funcionarios/as de la Intendencia Regional.

Tal como se realizó el año anterior, la recolección de los datos de la primera encuesta se hizo por medio de un Cuestionario que fue diseñado por personal del Ministerio del Interior y fue aplicado en forma aleatoria. La segunda encuesta se hizo en base a un Formulario diseñado por la OIRS de este Servicio, este último instrumento se diseñó como Anexo a la primera encuesta y ambos fueron aplicados a una muestra de personas que asistió al Servicio y a las actividades de terreno, por un periodo de tiempo determinado.

## **OBJETIVO DEL ESTUDIO**

En primera instancia, lo que se quiere medir con la aplicación de estos instrumentos, es el grado de satisfacción de los usuarios y usuarias, respecto a la calidad de la atención recibida, a las condiciones en que fueron atendido(a)s, a los tiempos de espera y a la percepción de las actividades en terreno.

En síntesis, el objetivo de estos instrumentos será acoger las respuestas de las muestras y adoptar las medidas o acciones necesarias que permitan corregir aquellas situaciones que afecten la calidad en la atención.

## **METODOLOGIA APLICADA**

La metodología incorpora preguntas cuantitativas y cualitativas, en donde se encuesta a un porcentaje del universo de las personas que acuden a la Intendencia y que correspondan con los objetivos planteados para el presente estudio.

La aplicación del instrumento de recolección de información considerará los criterios éticos que se señalan a continuación, los que previo a la aplicación de las encuestas se darán a conocer a los sujetos participantes en el estudio:

- Confidencialidad
- Reserva de Identidad del Encuestado
- Conocimiento de los Objetivos de la encuesta y finalidad del estudio.

El instrumento utilizado para recolectar la información corresponderá a una encuesta que posee ítems de respuestas cerrados y abiertos en los cuales pueden plasmar sus percepciones en el caso de las encuestas de opinión. En las encuestas de satisfacción el instrumento es simple y de fácil aplicación.

El formato de la encuesta a utilizar será aquel que proporciona la Web SIAC de la Subsecretaría de Interior, la cual incorpora los ítems necesarios a ser medidos en forma cuantitativa, y permite además que las personas consultadas puedan escribir o registrar su opinión respecto de la calidad de la atención recibida. El formato de la encuesta de "Satisfacción Ciudadana Calidad de la respuesta y Efectos de Atención en la ciudadanía" fue diseñado por la OIRS de la Intendencia Regional, el cual incorpora los ítems relacionados con cada una de las consultas y las respuestas son medidas en forma cuantitativa.

El universo a encuestar será una proporción de los usuarios/as atendidos durante todo el año 2010, para lo cual se realizaron 3 consultas, la primera al final del primer semestre y las siguientes al final de cada período trimestral, en los distintos espacios de atención, a fin de asegurar una muestra significativa.

### **Ficha de la muestra:**

1.- Universo: Población Urbana y Rural que acude a la Intendencia Regional de Tarapacá, compuesto principalmente por ciudadano(a)s que concurren a realizar trámites de extranjería, legalizaciones, ORASMI, entre otros y población que concurre a las actividades de terreno.

Otra parte importante, durante el período evaluado, lo conforman aquello(a)s ciudadano(a)s que realizan trámites y consultas relacionadas con el Programa de Exonerados Políticos, resultado de la reapertura de la Ley de Prisión y Tortura, Prais, etc.

- 2.- Muestra: El 4% de las personas que solicitaron información en los espacios de atención del Servicio durante el período anterior.
- 3.- Criterios de Selección del encuestado: Para efecto de la elección de los sujetos de estudio, los criterios de inclusión a considerar serán los siguientes:
  - Habitantes de alguna de las ciudades que componen la provincia o región.
  - Solicitantes de información en alguno de los espacios de atención declarados en el SIAC.
  - Participación voluntaria de los sujetos en el estudio.
  - Ciudadanos que concurren a las actividades de Gobierno en Terreno.
- 4.- Fecha de aplicación: La primera muestra se aplicó en el mes de junio, durante el horario de atención de público, y durante actividad de terreno desarrollada en la comuna de Alto Hospicio, para obtener un resultado correspondiente al primer semestre.

### **Técnicas de Recolección de Información**

La encuesta será cara a cara. La aplicación del instrumento se realizará periódicamente (la primera al final del primer semestre y las posteriores en el mes de septiembre y noviembre del año 2011, el compromiso del PMG SIAC eran 2 muestras al año, pero por recomendación del nivel central, este año se tomarán 1 en el primer semestre y dos en el segundo).

Se encuestará a personas que acudan a los distintos departamentos de la intendencia Regional, y si es pertinente en las actividades de terreno, a fin de tener una mirada global de la institución, evitando encuestar sólo a aquellas personas que son atendidas en la OIRS.

### **Análisis de la Información**

- 1.- En términos cuantitativos: Una vez aplicado el instrumento se procederá a transcribir en una matriz de resultados (exportador a Excel), las respuestas por cada pregunta, lo cual permitirá realizar el análisis de la información recopilada, presentando los resultados en tablas y gráficos de análisis de datos.
- 2.- En términos cualitativos: En relación a las preguntas abiertas, éstas se analizarán en su contexto general, y se agruparán en categorías, a fin que de ellas puedan servir de input para el análisis de contexto y la implementación de mejoras futuras.

### 3.- Técnicas para el análisis de datos:

- No existe en Intendencias y Gobernaciones software especializado en análisis estadístico (SPSS). Por lo anterior, éstas se analizarán en Excel, a través de la utilización de la herramienta "filtros".
- Con las preguntas cerradas se trabajarán prioritariamente datos estadísticos tales como: Sexo, rango etéreo, Depto. más consultado, etc. (análisis cuantitativo)
- Con las preguntas abiertas, se espera obtener un análisis cualitativo, especialmente con respecto a las sugerencias presentadas.

### **Presentación de los Resultados**

Se realizará análisis por cada pregunta que contenía la encuesta, lo cual permite evacuar los siguientes resultados:

- La matriz de síntesis de resultados
- El Gráfico correspondiente
- Análisis cualitativo de los datos

Además, se realizará a final del año, un análisis comparativo de los resultados obtenidos en el año actual, con los resultados obtenidos el año anterior, a fin de verificar las variaciones y desviaciones de los datos comparados.

Se entregará a la Autoridad Regional la conclusión general del análisis de resultados correspondiente.

### **Formato del instrumento a aplicar**

Se adjunta formato de encuestas incorporado en la Web OIRS de la Subsecretaría de Interior en la actualidad y formato de Anexo de encuesta de Satisfacción Ciudadana, que considera las consultas Calidad de la Respuesta y Efectos de Atención en la Ciudadanía de la Intendencia Regional, efectividad de las actividades en terreno

Respecto de la caracterización de los entrevistado(a)s, se puede señalar que el estudio incluyó variables tales como sexo y edad, donde la composición género revela una preponderancia del sexo femenino por sobre el masculino.

## CONCLUSIONES

En comparación con el estudio del año 2010 se puede concluir que los resultados de este proceso son satisfactorios y que sobrepasan las expectativas esperadas, sin dejar de considerar que lo(a)s encuestado(a)s realizaron algunas sugerencias que tienen que ver con los tiempos de espera, específicamente un caso de postulación de Ayuda Técnica al SENADIS, uno respecto a la falta de claridad en la información entregada, uno con el tiempo de espera uno en la atención de ORASMI y uno a respuestas más concretas en Gabinete, en general solamente 4 personas del total del universo entrevistado realizó sugerencias para mejorar. Porcentaje que no deja de ser importante a considerar para lograr un resultado más eficiente respecto a las personas que llegan a consultar a esta Intendencia Regional.

En relación al estudio del año anterior, se pudo observar que, analizadas las sugerencias, ninguna de ellas tiene relación con haber faltado a lo comprometido y publicado en nuestra "Carta de Derechos Ciudadanos", la que está dispuesta en cada uno de los espacios de atención.

Finalmente, sobre la base de la Metodología empleada en la primera muestra, y de la validación de la misma, mediante el proceso de tabulación realizado por el Ministerio del Interior, podemos concluir que este estudio representa con exactitud las opiniones vertidas por el (los) encuestado(a)s. Respecto de la segunda Encuesta realizada, fue diseñada y tabulada por este Servicio y da cuenta de la opinión que tienen nuestros usuario(a)s acerca de Satisfacción Ciudadana: Calidad de la respuesta y Efectos de Atención en la ciudadanía, cuyo resultado, es bastante positivo para el Servicio, con lo cual se recompensan los esfuerzos realizados por el personal que concurre a las actividades de terreno, donde se realiza la difusión de la oferta pública existente.

I. MEDICION DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO(A)  
CUADRO Y GRAFICOS

CUADRO N° 1

RESUMEN 2010 ENCUESTA SATISFACCION USUARIO(A)S

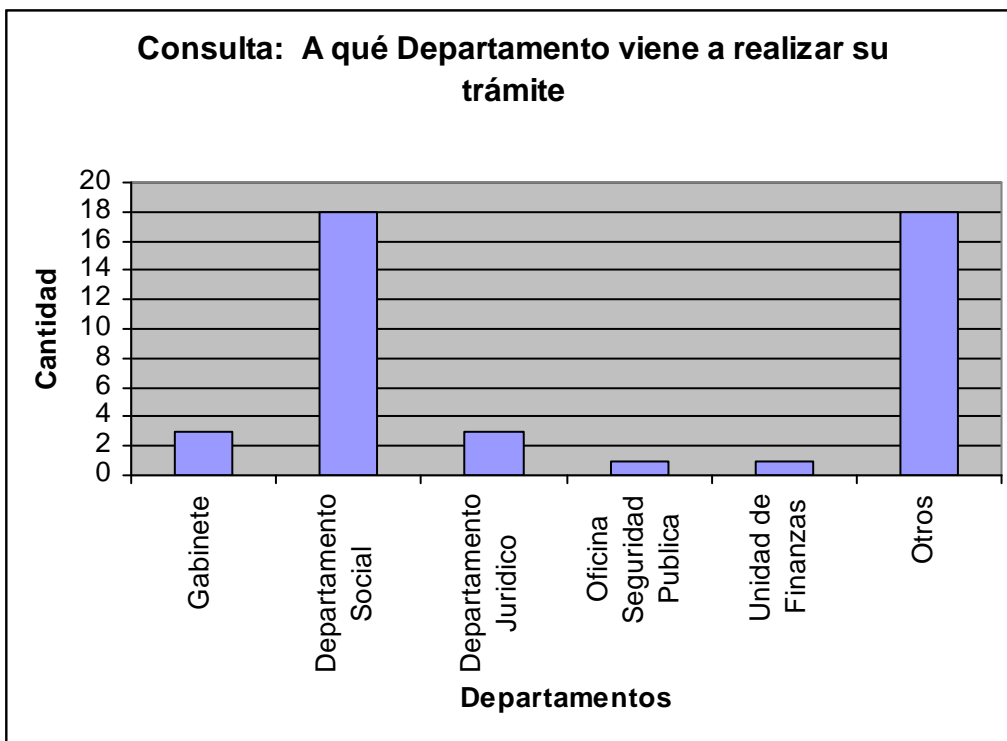
Resultado de Encuestas - Año 2011	
<b>A qué Departamento viene a realizar su trámite</b>	
Gabinete	3
Departamento Social	18
Departamento Jurídico	3
Oficina Seguridad Pública	1
Unidad de Finanzas	1
Otros	18
<b>¿ El trámite que viene a realizar se relaciona con ?</b>	
Oficina OIRS	1
Orasmi	13
Discapacidad	1
Relaciones Públicas, Cultura	2
Subsidio agua potable	1
Fondos Concursables	8
Orientación jurídica	3
Extranjería	13
Seguridad Ciudadana	1
Otros	1
<b>En relación al tiempo de atención, éste fue:</b>	
Muy rápido	8
Rapido	28
Lento	7
Extremadamente Lento	1
<b>En relación al funcionario que lo atendió: ¿Conoció su identidad ?</b>	
No	15
Si	29

<b>En relación al funcionario que lo atendió: ¿ El trato fue respetuoso y cordial ?</b>	
No	1
Si	43
<b>En relación al funcionario que lo atendió: ¿ El lenguaje fue claro y sencillo ?</b>	
No	3
Si	41
<b>En relación al funcionario que lo atendió: ¿ Estaba informado / conocía el tema ?</b>	
Si	44
<b>En relación a la calidad de la respuesta que se le entregó, usted considera que ésta fue:</b>	
Muy buena	11
Buena	25
Regular	6
Mala	2
<b>En relación al espacio físico en que fue atendido, ud. considera que éste es:</b>	
Muy adecuado	13
Adecuado	31
<b>Si ud. recibió un beneficio a través de ORASMI, la calidad del beneficio es/fue:</b>	
Muy buena	7
Buena	5
Regular	2
No contesta	30
<b>En relación a sus Derechos: ¿ Conoce cuáles son sus derechos frente a la Intendencia / Gobernación ?</b>	
No	6
Si	38
<b>En relación a sus Derechos: ¿ Conoce la Carta de Derechos Ciudadanos de la Intendencia / Gobernación ?</b>	
No	18
Si	26



<b>En relación a sus Derechos: ¿ Conoce los mecanismos de reclamo existentes en la Intendencia / Gobernación ?</b>	
No	23
Si	21
<b>En términos generales, ¿Ud. siente que le resolvieron el problema?</b>	
No	6
Si	38

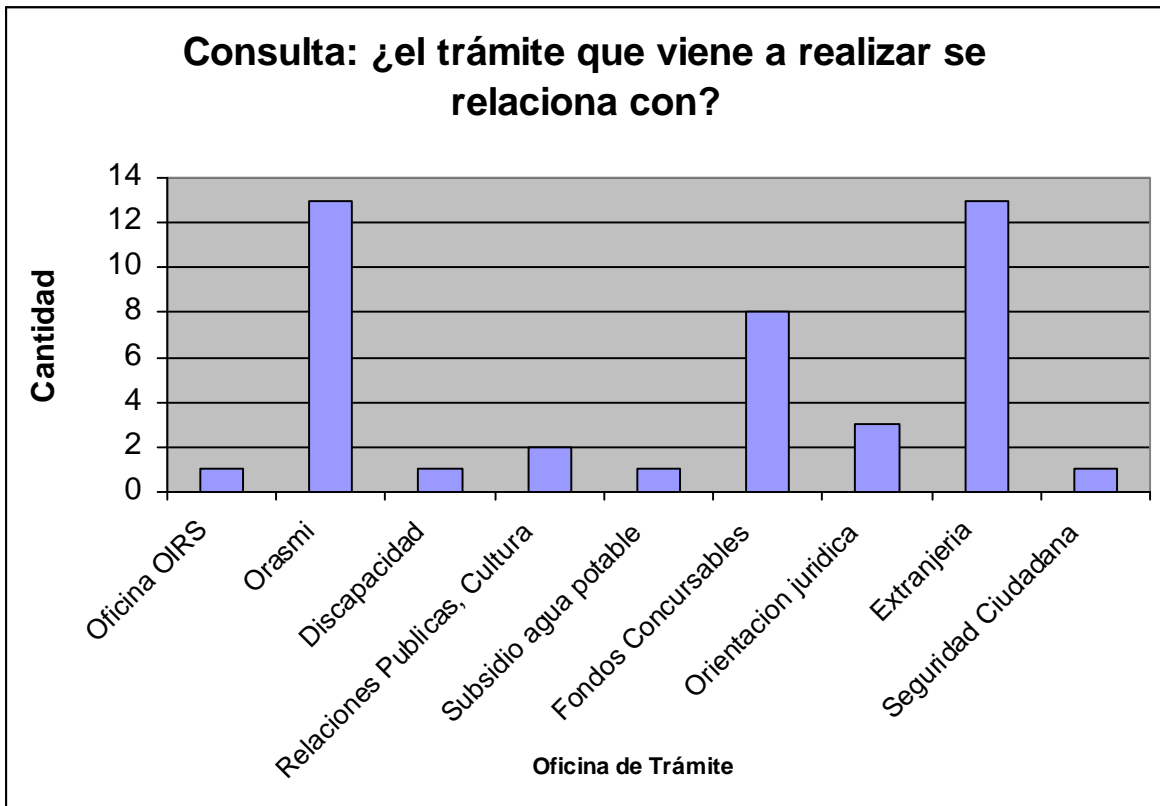
**GRAFICO N° 1.-**



El cuadro señala que los Espacios de Atención más concurridos corresponden al “Departamento Social” y a “Otros”, donde se concentra OIRS y Extranjería, con 40.9% cada uno de ellos, el resto de espacios se distribuye proporcionalmente en menor frecuencia.

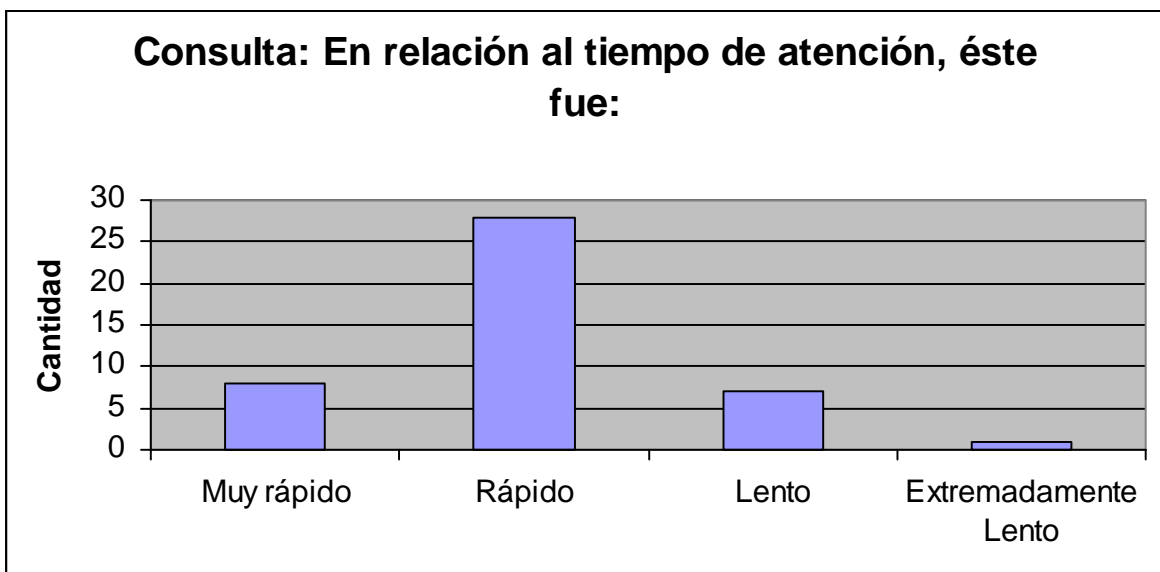
La OIRS atiende en forma especial a los usuario(a)s que consultan por materias relacionadas con Derechos Humanos, en consideración a que no tienen ningún espacio de atención dentro de la Intendencia Regional.

**GRAFICO N° 2.-**



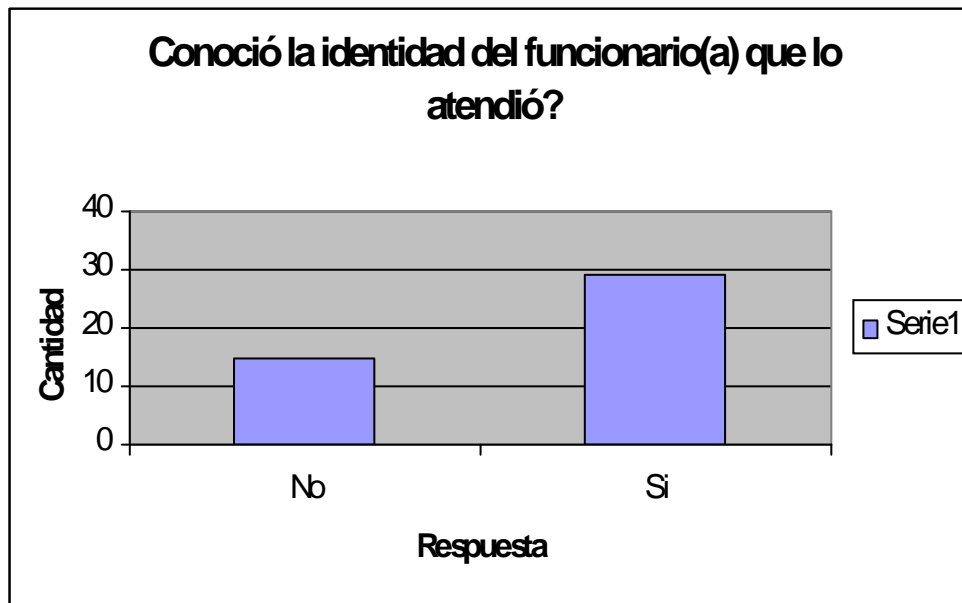
Como se puede apreciar, los trámites o consulta relacionado con ORASMI (Depto. Social) 29.5%, y Extranjería con un 29.5 representan una frecuencia más alta con otros trámites consultados, lo que se relaciona con el análisis del gráfico anterior.

**GRAFICO N° 3.-**



En esta consulta se puede observar que el 64% de las personas atendidas consideró que el tiempo de atención fue rápido y el 18% consideró que fue muy rápido. Este nivel de satisfacción es adecuado, dentro de las expectativas esperadas.

**GRAFICO N° 4.-**



La muestra determina que un 66% de los ciudadano(a)s entrevistados conoció la identidad de los funcionario(a)s que le atendió.

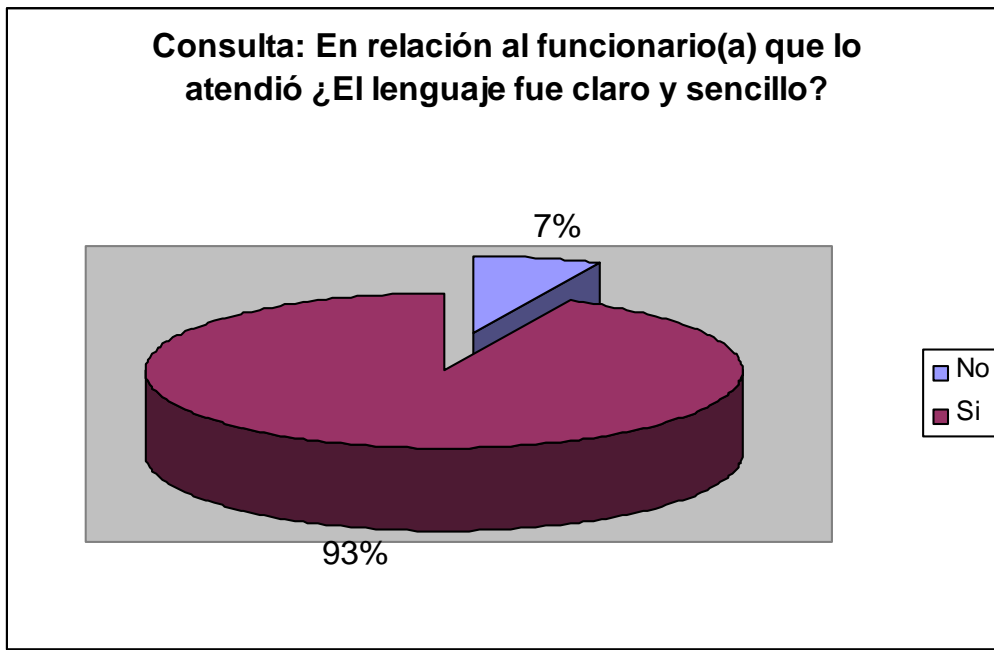
La OIRS, en conjunto con la Jefatura entregó a cada funcionario un display con su nombre y cargo, para que las personas que concurren a realizar trámites en este Servicio sepan quien los está atendiendo, por lo que se espera que este porcentaje cambie en las próximas muestras.

**GRAFICO N° 5.-**



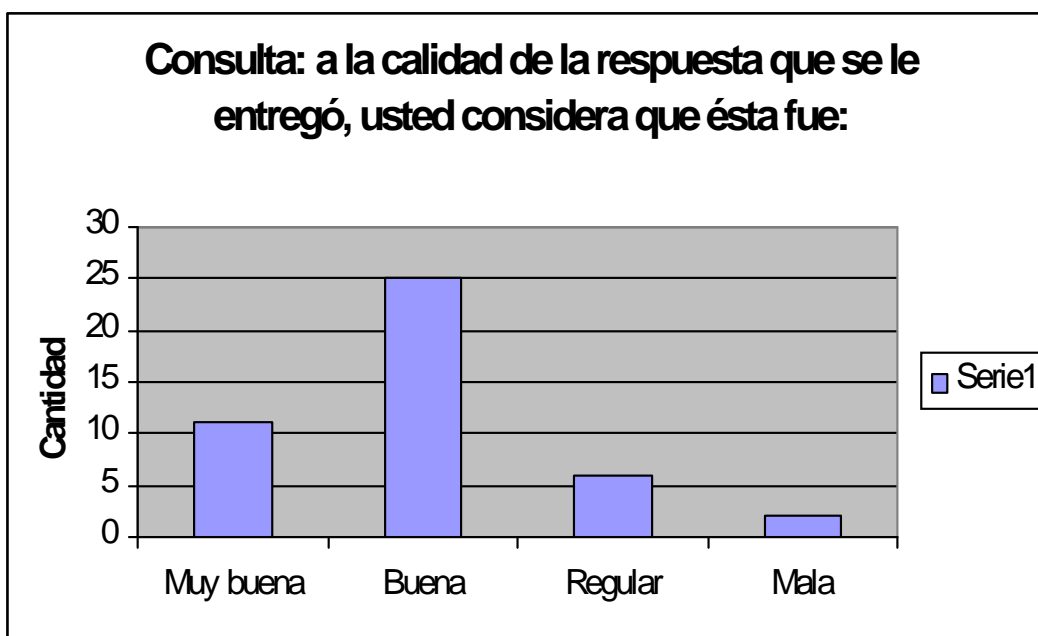
Como se aprecia en el gráfico, el 98% de los ciudadanos(a)s encuestados declara que el trato fue respetuoso y cordial.

**GRAFICO N° 6.-**



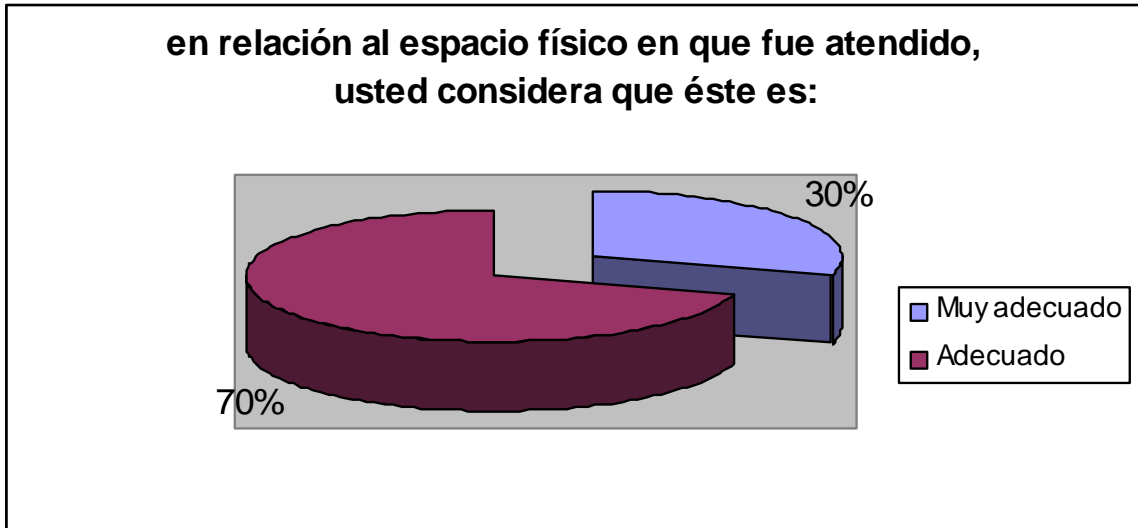
En el cuadro se aprecia que un 93% de los ciudadanos(a)s encuestado(a)s consideró que el lenguaje utilizado fue claro y sencillo. Ello se puede apreciar debido a que los funcionario(a)s que atienden pública son entendidos en sus áreas de trabajo.

**GRAFICO N° 7.-**



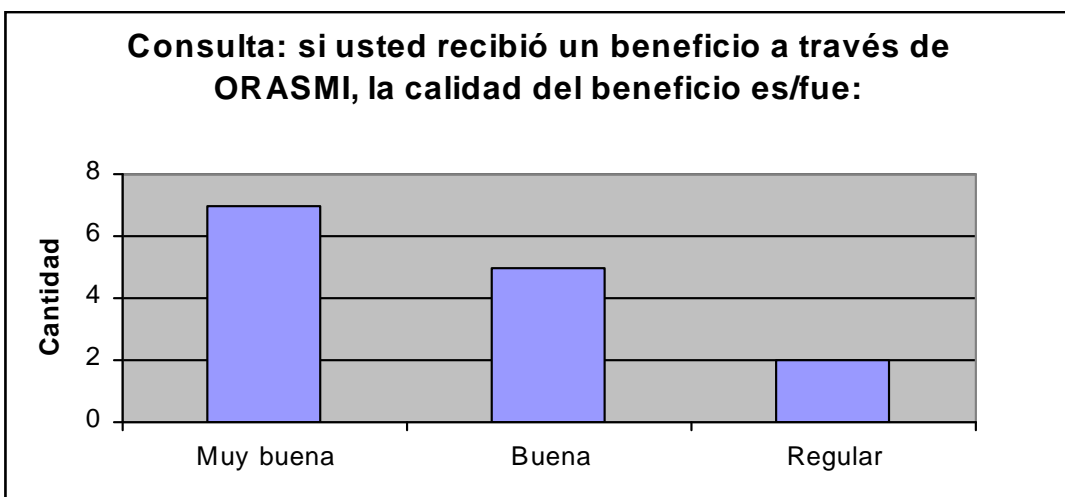
El gráfico nos representa que 57% de las personas entrevistadas considera que la calidad de la respuesta fue buena y un 25% que fue muy buena, a diferencia que un 14.6% consideró que era regular y solamente un 4,5 % consideró que era mala.

**GRAFICO N° 8.-**



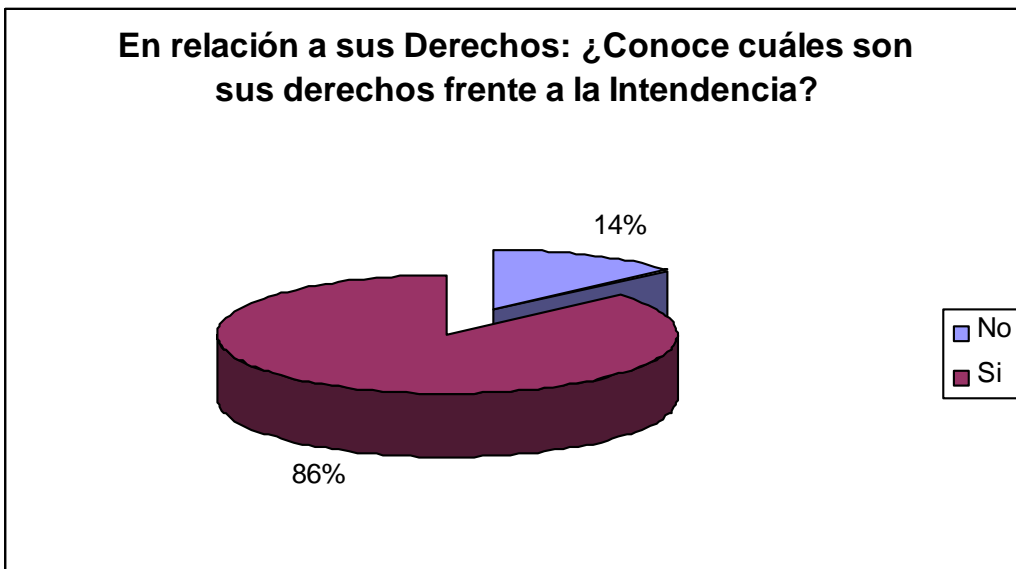
En relación a esta consulta el 70% de las personas entrevistadas consideró que el espacio físico fue el adecuado y el 30% restante lo consideró muy adecuado.

**GRAFICO N° 9.-**



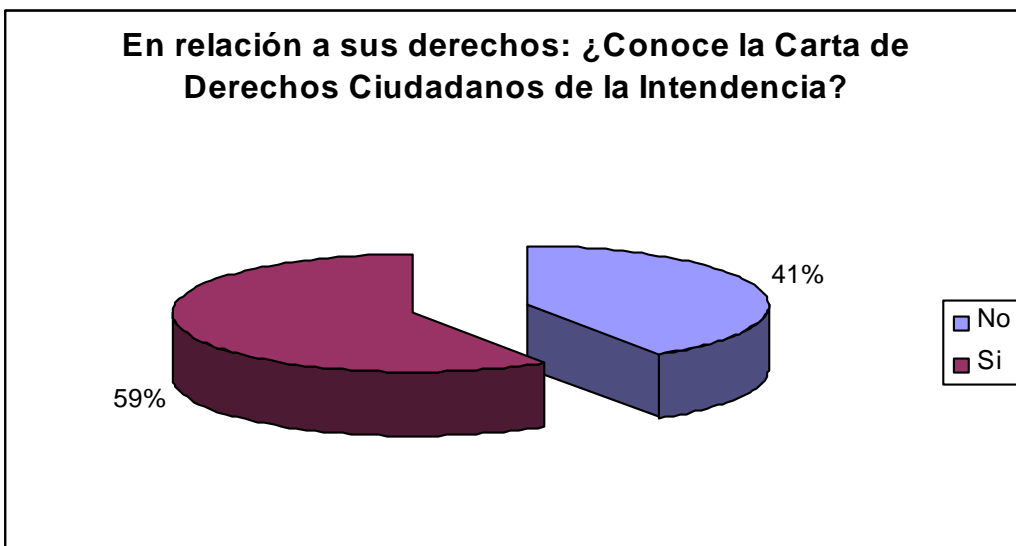
Del 100% (44) de la muestra tomada, el 31.8% (14) de las personas entrevistadas recibió ayuda del Programa ORASMI, de las cuales el 50% considera que la calidad del beneficio fue Muy Buena, 35,6% que fue buena y el 14,4% la consideró regular.

**GRAFICO N° 10.-**



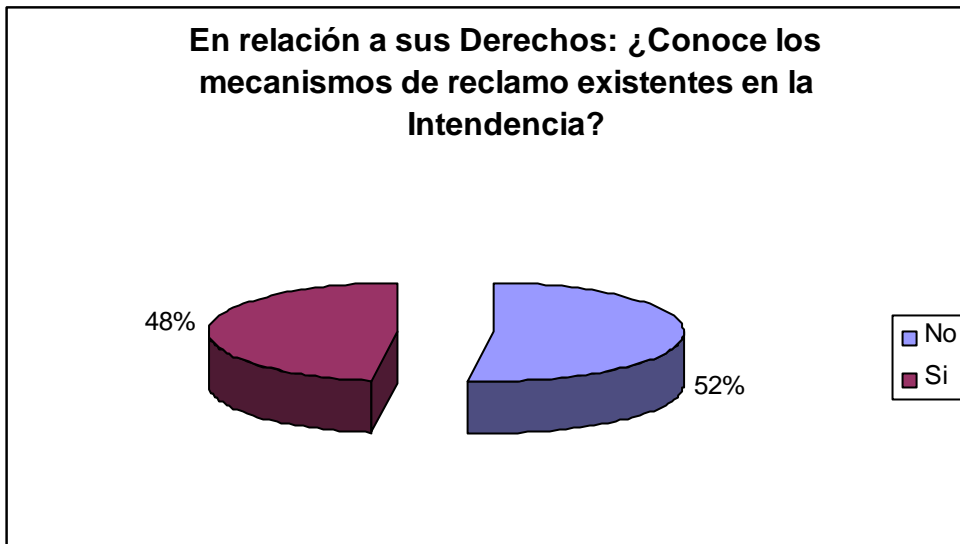
El 86% de las personas entrevistadas manifestó conocer sus derechos frente a la Intendencia Regional.

**GRAFICO N° 11.-**



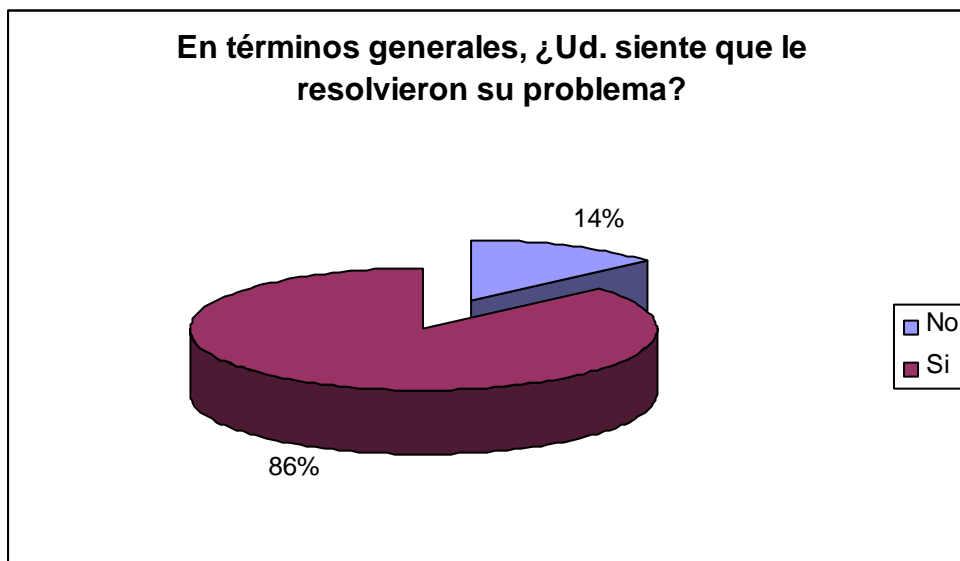
Ante esta consulta el 59% de las personas entrevistadas reconoció conocer la Carta de Derechos Ciudadanos de la Intendencia, la que se encuentra publicada en todos los Espacios de Atención.

**GRAFICO N° 12.-**



Ante esta consulta el 48% de las entrevistados reconoce conocer los mecanismos de reclamo existentes en la Intendencia Regional de Tarapacá.

**GRAFICO N° 13.-**



El 86% de las personas entrevistadas considera que si le resolvieron su problema y el 14% manifestó que no. El porcentaje alcanzado refleja que este Servicio busca solucionar el máximo de los problemas presentados y que el porcentaje del 14% corresponde a casos que están fuera de las facultades de resolución.

**II.- Medición Encuesta de Satisfacción Ciudadana Calidad de la respuesta y Efectos de Atención en la ciudadanía**



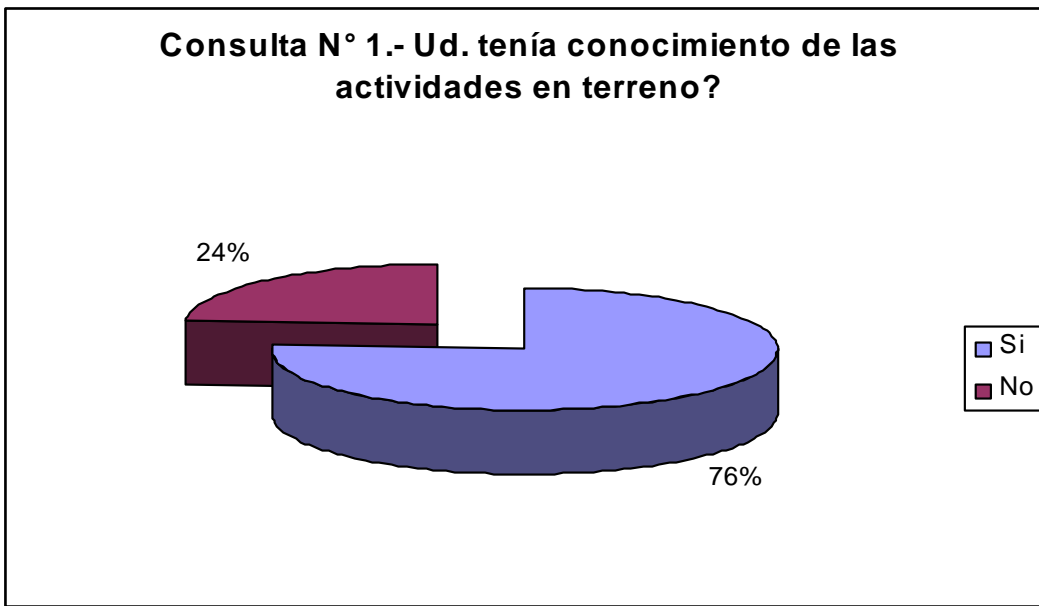
Ministerio del Interior  
y Seguridad Pública  
Intendencia de  
Tarapacá

**RESULTADO ANEXO A  
ENCUESTA DE SATISFACCION  
TEMATICA: Conocimiento Oferta  
Pública**

FECHA:	28,05,2011	TOTAL	TOTALES	PORCENTAJE
<b>COMUNA:</b>	IQUIQUE			
	ALTO HOSPICIO	25	25	<b>100%</b>
	HUARA			
	PICA			
	CAMIÑA			
	COLCHANE			
	POZO ALMONTE			
<b>TIPO DE ZONA</b>	URBANO	25	25	<b>100%</b>
	RURAL			
<b>SEXO:</b>	MASCULINO	8		32%
	FEMENINO	17		68%
	Suma		25	<b>100%</b>
<b>EDAD</b>	0-29	3		12%
	30-59	21		84%
	60+	1		4%
	Suma		25	<b>100%</b>
<b>Consulta 1</b>	Si	19		76%
	No	6		24%
	Suma		25	<b>100%</b>
<b>Consulta 2</b>	Por la prensa	3		12%
	Por un vecino	11		44%
	Por un familiar	5		20%
	Otro medio (señale)	4		16%
	No responde	2		8%
	Suma		25	<b>100%</b>
<b>Consulta 3</b>	Si	17		68%
	No	6		24%
	Me es indiferente	2		8%
	Suma	25		<b>100%</b>

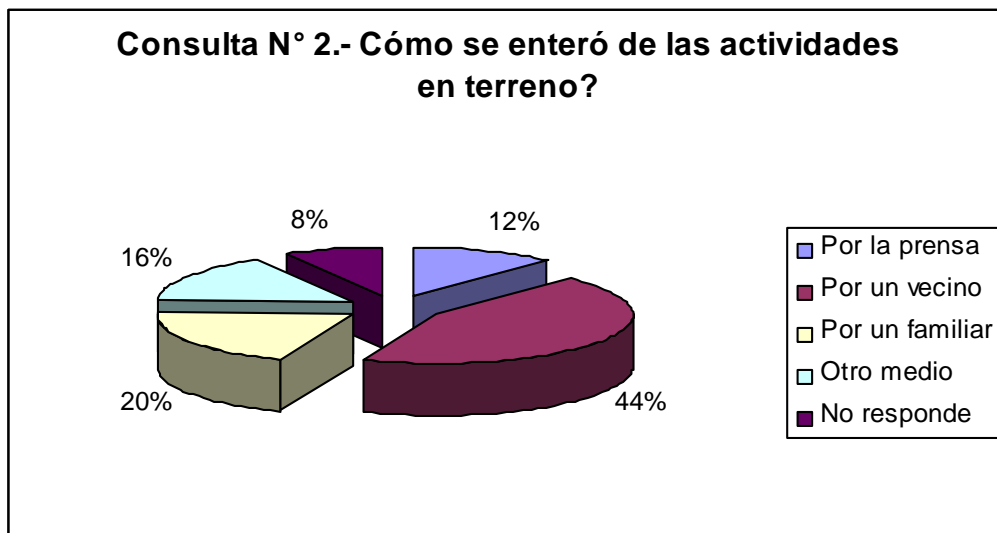


**GRAFICO N° 14.-**



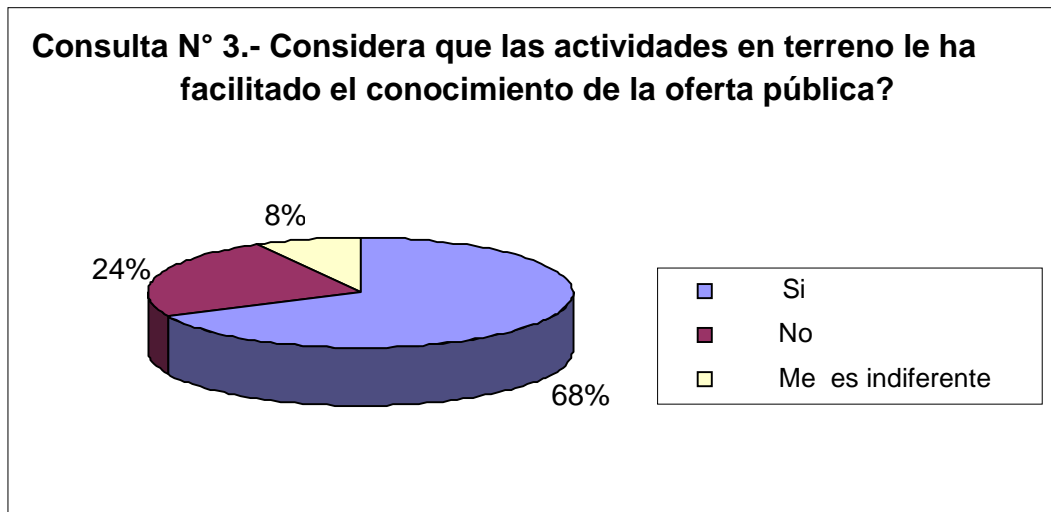
El 76% de las personas entrevistadas manifestó tener conocimiento de las actividades en terreno, en cambio el 24% manifestó que no sabían de estas actividades con anterioridad a la actividad donde se tomó la muestra.

**GRAFICO N° 15.-**



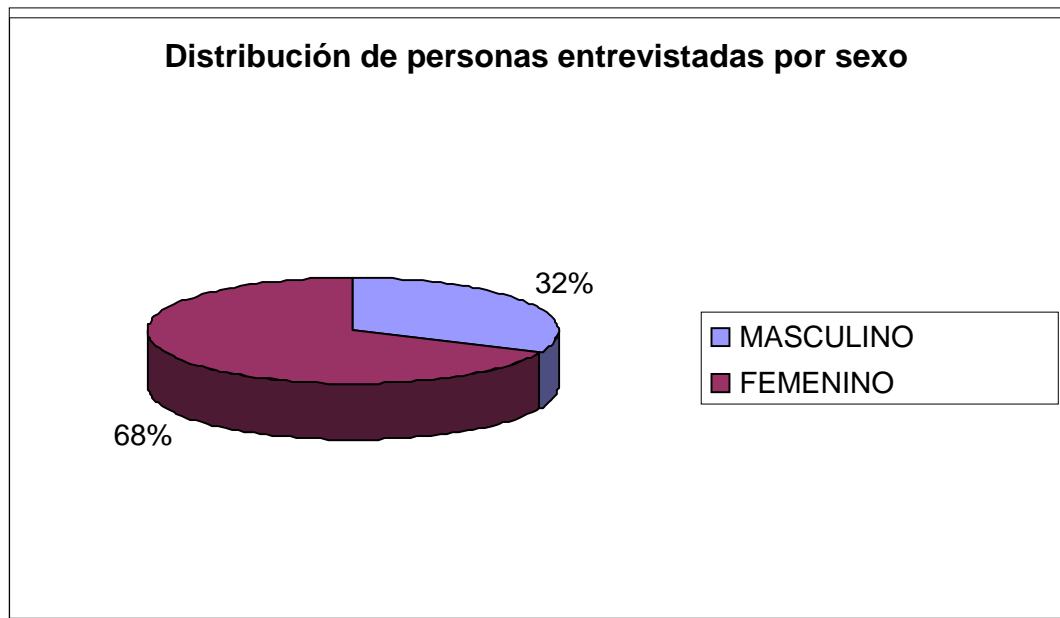
En la consulta N° 2, respecto a como se informó de la oferta pública existente en la Institución, el 44% de los entrevistados se informó a través de un vecino(a), el 20% a través de un familiar, el 16% a través de otro medio, el 12% a través de la prensa y el 8% no responde.

**GRAFICO N° 16.-**



El 68% de las personas entrevistadas considera que las actividades en terreno le han facilitado el conocimiento de la oferta pública, en cambio el 24% consideran que no. Lo que refleja que es importante la continuidad de las actividades de terreno, ya que no todas las personas tienen acceso a la información actualizada de las ofertas que ofrece el Estado.

**GRAFICO N° 17.-**



Del 100% de la muestra el 68% correspondió al género femenino y el 32% al masculino, lo que representa que las mujeres sienten más interés que los hombres a participar de las actividades en terreno y a responder ante este tipo de consultas.

### III. ANEXOS (INSTRUMENTOS UTILIZADOS)

#### 1.- Encuesta de Opinión Nivel de Satisfacción

Encuesta de satisfacción de usuarios

##### » ENCUESTA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO [ Servicio: Intendencia Región de Tarapacá ]

**Comuna**  **Tipo Zona**  Urbano  Rural

**Sexo**  Masculino  Femenino **Edad**

**Ocupación**

¿ A qué Departamento viene a realizar su trámite ?

- Gabinete
  - Departamento Social
  - Departamento Administrativo
  - Departamento Jurídico
  - Oficina de Seguridad Pública
  - Oficina de Participación Ciudadana
  - Oficina de Relaciones Públicas
  - Oficina de Emergencia
  - Unidad de finanzas
  - Otros
- 

En relación al tiempo de atención, éste fue:

- Muy rápido
- Rápido
- Lento
- Extremadamente Lento

En relación al funcionario que lo atendió:

- Conoció su identidad  Si  No
- El trato fue respetuoso y cordial  Si  No
- El lenguaje fue claro y sencillo  Si  No
- Estaba informado / conocía el tema  Si  No

¿ El trámite que viene a realizar se relaciona con ?

- Oficina OIRS
- Información Adulto MAYOR
- Pensión Discapacidad Mental
- ORASMI
- Fomento Productivo
- Apoyo a Org. personas
- Discapacidad
- Apoyo a Org. Adulto Mayor
- Relaciones Públicas, Cultura

En relación a la calidad de la respuesta que se le entregó, usted considera que ésta fue:

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala

En relación al espacio físico en que fue atendido, ud. considera que éste es:

- Muy adecuado
- Adecuado

- Desarrollo Indígena
- Emergencias
- Elaboración informes sociales
- Trabajo, empleo
- Apoyo comunitario
- Pensión básica solidaria
- Subsidio agua potable
- Subsidio único familiar
- Fondos Concursables
- Orientación Jurídica
- Participación Ciudadana
- Extranjería
- Seguridad Ciudadana
- Acceso a información Pública
- Otro

- Poco adecuado
- Inadecuado

**Si ud. recibió un beneficio a través de ORASMI, la calidad del beneficio es/fue:**

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- 

**En relación a sus Derechos:**

Conoce cuáles son sus derechos frente a la Intendencia / Gobernación  Si  No

Conoce la Carta de Derechos Ciudadanos de la Intendencia / Gobernación  Si  No

Conoce los mecanismos de reclamo existentes en la Intendencia / Gobernación  Si  No

En términos generales, ¿Ud. siente que le resolvieron el problema?  Si  No

**¿En qué se puede mejorar?**

» La cantidad máxima de caracteres es de 500. Cantidad Caracteres Restantes

## 2.- Encuesta de Satisfacción Ciudadana Calidad de la respuesta y Efectos de Atención en la ciudadanía

### ANEXO A ENCUESTA DE SATISFACCION



**S.I.A.C.**

Ministerio del Interior  
y Seguridad Pública  
Intendencia de Tarapacá

#### ANEXO A ENCUESTA DE SATISFACCION TEMATICA: Conocimiento Oferta Pública

FECHA: \_\_\_\_\_

COMUNA: \_\_\_\_\_

TIPO DE ZONA URBANO

RURAL

SEXO: MASCULINO

FEMENINO

EDAD : \_\_\_\_\_

	<b>Tenía Ud. conocimiento de las actividades en terreno?</b>	
1	Si	
	No	

	<b>Si su respuesta es afirmativa, como se enteró?</b>	
2	Por la prensa	
	Por un vecino	
	Por un familiar	
	Otro medio (señale)	

	<b>Considera que las actividades en terreno le ha facilitado el conocimiento de la oferta pública?</b>	
3	Si	
	No	
	Me es indiferente	