

**MEDICIÓN DE LA CALIDAD
DE SERVICIO EN ATENCIÓN MINVU:
FORTALEZAS, DEBILIDADES,
DESAFÍOS Y RECOMENDACIONES**

Informe Final

Santiago, Mayo de 2012



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	03
1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA	05
1.1. RESULTADOS NACIONALES Y REGIONALES	06
1.2. COMPARACIÓN LONGITUDINAL	30
1.3. COMPARACIÓN CON OTROS SERVICIOS PÚBLICOS	33
1.4. FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	34
2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DE CLIENTE INCÓGNITO	38
2.1. PRESENTACIÓN	39
2.2. RESULTADOS GENERALES	39
2.3. RESULTADOS POR REGIÓN / UNIDAD	42
3. IDENTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL MEJORAMIENTO	53
3.1. ASPECTOS METODOLÓGICOS	54
3.2. BUENAS PRÁCTICAS IDENTIFICADAS	55
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
5. ANEXOS	62
5.1. FICHAS TÉCNICAS	63
5.2. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA Y FRECUENCIAS SIMPLES DE ENCUESTAS	65
5.3. INSTRUMENTOS APLICADOS EN ENCUESTAS	102
5.4. INSTRUMENTO CLIENTE INCÓGNITO	115
5.5. FICHAS RESUMEN DE CLIENTE INCÓGNITO	124
5.6. DETALLE DE SALIDAS DE SPSS PARA ANÁLISIS DISCRIMINANTE	158

PRESENTACIÓN

El presente informe da cuenta de los resultados del estudio cuyo objetivo fue evaluar la calidad del servicio entregado en las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

Para ello se consideró la aplicación de una encuesta telefónica destinada a usuarios y usuarias de los espacios de atención presencial y telefónica, además de visitas a terreno en las que se aplicó la técnica de cliente incógnito.

La principal virtud de este estudio es que se basa en la opinión de usuarios reales de los servicios de atención a usuarios, lo que se traduce en que los juicios y evaluaciones emitidos tienen como trasfondo una experiencia concreta y real. Esta diferencia es, a nuestro juicio, un aspecto clave a la hora de comparar estos resultados con los de otros instrumentos que más bien recogen la opinión pública predominante en torno a un tema, lo que no necesariamente es sinónimo de una experiencia tangible de servicio.

Este informe se desglosa en tres apartados principales:

1. Resultados de la Encuesta

- Resultados nacionales y regionales
- Comparación longitudinal
- Comparación con otros servicios públicos
- Análisis acerca de factores que más inciden en la satisfacción de los usuarios

2. Resultados de la Aplicación de la Técnica de Cliente Incógnito

- Aspectos mejor evaluados por oficina
- Aspectos peor evaluados por oficina
- Aspectos relevantes del servicio

3. Análisis Integrado

- Ranking de oficinas
- Buenas prácticas en la atención a usuarios y usuarias
- Conclusiones y recomendaciones

Al final del documento se agregan anexos tales como fichas técnicas, frecuencias de resultados de la encuesta e instrumentos, entre otros.

1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1.1. RESULTADOS NACIONALES Y REGIONALES

En esta sección se exponen los resultados de la encuesta aplicada a usuarios y usuarias de los espacios de atención. Para facilitar su lectura se expone una síntesis que permite comparar la posición de cada región con el promedio nacional. De esta forma será posible distinguir la ubicación relativa de cada una de las unidades evaluadas desde la perspectiva de sus usuarios y usuarias.

1.1.1. Accesibilidad

En este primer punto, usuarios y usuarias evalúan las oficinas de información desde el punto de vista de lo fácil o dificultoso que resulta acceder a ellas. En este plano se consideran tres elementos. El primero corresponde a la calidad de la movilización o el transporte, lo que se asocia con la adecuada ubicación de la oficina. En segundo lugar se considera la señalización de la OIRS, de cara a permitir su correcta identificación. Finalmente, en tercer lugar se evaluó la disponibilidad de infraestructura adecuada como para permitir el correcto acceso de parte de personas con movilidad reducida.

Un primer elemento, relacionado con la calidad del transporte o movilización disponible para acceder a las oficinas, muestra que las 3 OIRS mejor evaluadas están situadas en la zona norte del país, es decir, III región de Atacama, XV región de Arica y Parinacota y II región de Antofagasta. Por su parte, las 3 oficinas que reciben una evaluación deficitaria en esta materia son las de la IX región de La Araucanía, I región de Tarapacá y XIV de los Ríos. En el caso de la Región Metropolitana es llamativo que la evaluación sea considerablemente mejor en la oficina dependiente del MINVU respecto de la de SERVIU, siendo que se encuentran a poca distancia entre sí. En definitiva, de lo anterior se desprende que la evaluación de este elemento parece estar mediada por la experiencia integral de servicio percibida por usuarios y usuarias.

EVALUACIÓN DE ASPECTOS RELACIONADOS CON LA ACCESIBILIDAD A LAS OIRS MINVU/SERVIU % DE RESPUESTAS "SI" n=1.361						
	¿Hay buena movilización o transporte público para llegar a la oficina de informaciones?		¿Estaba bien señalizado el lugar donde se encuentra la oficina de informaciones?		¿El acceso a la oficina de informaciones es adecuado para personas con dificultades de movilidad? (adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, etc.)	
XV Arica y Parinacota	90,5	▲	66,2	▽	50,0	▽
I Tarapacá	76,9	▽	74,4	▲	59,0	▲
II Antofagasta	89,1	▲	58,7	▽	54,3	▽
III Atacama	92,0	▲	76,0	▲	44,0	▽
IV Coquimbo	82,2	▽	80,0	▲	68,9	▲
V Valparaíso	86,7	▲	65,6	▽	51,6	▽
VI L. B. O'Higgins	88,0	▲	84,0	▲	56,0	▲

EVALUACIÓN DE ASPECTOS RELACIONADOS CON LA ACCESIBILIDAD A LAS OIRS MINVU/SERVIU % DE RESPUESTAS "SI" n=1.361 (continuación)						
	¿Hay buena movilización o transporte público para llegar a la oficina de informaciones?		¿Estaba bien señalado el lugar donde se encuentra la oficina de informaciones?		¿El acceso a la oficina de informaciones es adecuado para personas con dificultades de movilidad? (adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, etc.)	
VII Maule	86,1	▲	70,8	▽	45,3	▽
VIII Bío-Bío	84,7	▽	75,2	▲	56,7	▲
IX La Araucanía	73,8	▽	72,5	▲	72,5	▲
XIV Los Ríos	82,0	▽	72,0	▽	64,0	▲
X Los Lagos	86,3	▲	68,7	▽	45,8	▽
XI Aysén	85,7	▲	71,4	▽	57,1	▲
XII Magallanes	86,1	▲	86,1	▲	66,7	▲
SERVIU RM	84,3	▽	66,4	▽	55,0	▽
MINVU	87,1	▲	82,2	▲	60,7	▲
TOTAL PAÍS	85,3		72,5		55,3	
▲ Sobre la media nacional ▽ Bajo la media nacional						

Otros elementos considerados en esta evaluación, y que son resorte de la gestión de interna de las oficinas, se refieren a la señalética que identifica a la OIRS y al equipamiento disponible como para permitir un adecuado acceso a personas con movilidad reducida. En cuanto al primer elemento se aprecia que la evaluación es dispar a nivel nacional. De hecho, la oficina con evaluaciones más favorables corresponde a la de la XII región de Magallanes, seguida de la oficina de la VI región del Libertador Bdo. O'Higgins y la OIRS MINVU de la RM. En el polo opuesto está la II región de Antofagasta, que es la única oficina donde las evaluaciones favorables no superan el 60%.

En cuanto a las condiciones de acceso para personas con movilidad reducida destaca la oficina de la IX región de La Araucanía, siendo la única donde la evaluación supera el 70% de aprobación. Le siguen la IV región de Coquimbo y XII región de Magallanes. Por el contrario, las oficinas que logran una evaluación más deficiente corresponden a las regiones III de Atacama, VII del Maule y X de Los Lagos, las que no alcanzan el 50% de aprobación.

Cabe agregar que en este nivel no se observan diferencias relevantes según sexo, edad y segmento.

1.1.2. Tiempo de espera para recibir atención

1.1.2.1. Cuánto tiempo esperan usuarios y usuarias

En este caso estamos ante un aspecto central del servicio -al menos teóricamente- pues se sostiene que el tiempo de espera es uno de los factores que más incide en la percepción evaluativa final de los usuarios acerca del servicio. Como se aprecia, a nivel nacional el 30,6% de los usuarios declara haber esperado menos de 15 minutos antes de haber recibido atención.

TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR ATENCIÓN EN OIRS MINVU/SERVIU % DE RESPUESTAS "MENOS DE 15 MINUTOS" n=1.361		
XV. Arica y Parinacota	32,4	▲
I. Tarapacá	20,5	▽
II. Antofagasta	30,4	▽
III. Atacama	42,0	▲
IV. Coquimbo	35,6	▲
V. Valparaíso	31,3	▲
VI. Lib. Bdo. O'Higgins	18,0	▽
VII. Maule	24,8	▽
VIII. Bío-Bío	29,9	▽
IX. La Araucanía	31,3	▽
XIV. Los Ríos	32,0	▲
X. Los Lagos	32,8	▲
XI. Aysén	40,0	▲
XII. Magallanes	38,9	▲
SERVIU R.M.	35,7	▲
MINVU	25,8	▽
TOTAL	30,6	
▲ Sobre la media nacional ▽ Bajo la media nacional		

Las unidades donde una mayor proporción de usuarios y usuarias declara haber esperado menos de 15 minutos corresponden a la III región de Atacama y la XI de Aysén. En ambos casos el porcentaje de usuarios que dice haber esperado menos del tiempo señalado supera al 40%. En el otro extremo se ubica la VI región del Lib. Bdo. O'Higgins -siendo la única donde menos del 20% declara haber esperado menos de 15 minutos- y la I región del Tarapacá (con un 20,5%).

Cabe agregar que los hombres tienen una percepción un poco más crítica acerca de la temporalidad, ya que el 27,1% declara haber esperado menos de 15 minutos, mientras que entre las mujeres lo hace el 32,2%. Según tramo de edad son los adultos los que tienen una percepción más favorable en comparación con los restantes segmentos. Por segmento, sin lograr diferencias de relevancia, son los grupos vulnerables y de clase media quienes cuentan con una mejor percepción en torno a este tema.

1.1.2.2. Evaluación del tiempo de espera

La percepción del tiempo de espera también muestra variaciones. A nivel país, el 25,3% la califica de excesiva. Las unidades donde una menor proporción considera que el tiempo esperado es muy grande son Coquimbo y Atacama, ambas con proporciones menores al 14%. La peor evaluación es la efectuada en la VI región del Libertador Bdo. O'Higgins, la I región de Tarapacá y la VII del Maule, superando al 30%.

EVALUACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR ATENCIÓN EN OIRS MINVU/SERVIU % DE RESPUESTAS "EXCESIVO" n=1.361		
XV. Arica y Parinacota	21,6	▲
I. Tarapacá	33,3	▽
II. Antofagasta	21,7	▲
III. Atacama	14,0	▲
IV. Coquimbo	13,3	▲
V. Valparaíso	25,8	▽
VI. Lib. Bdo. O'Higgins	38,0	▽
VII. Maule	31,4	▽
VIII. Bío-Bío	29,9	▽
IX. La Araucanía	21,3	▲
XIV. Los Ríos	24,0	▲
X. Los Lagos	29,8	▽
XI. Aysén	25,7	▽
XII. Magallanes	25,0	▲
R.M. SERVIU	21,4	▲
MINVU	21,5	▲
TOTAL	25,3	
▲ Sobre la media nacional ▽ Bajo la media nacional		

En este plano no hay diferencias de relevancia por segmento, pese a que a modo de tendencia, las mujeres son leve mayoría a la hora de calificar el tiempo de espera como excesivo.

1.1.3. Evaluación de la Infraestructura

Los diferentes aspectos relacionados con la infraestructura de las oficinas de atención son los que se expresan en la tabla de la página siguiente. A nivel nacional, los elementos mejor evaluados son los relacionados con la limpieza (nota 6,2 en escala de 1 a 7) e iluminación (nota 6,0). Los que reciben la peor evaluación refieren exclusivamente a los baños, específicamente a su ubicación y tamaño (ambos evaluados con nota 4,2) y su mantención y limpieza, con nota 4,5.

Al promediar los diferentes elementos de la infraestructura, las regiones mejor calificadas son Arica y Parinacota, Atacama y MINVU RM, todas con promedio 5,6. Las que reciben una peor evaluación son Antofagasta, Libertador Bdo. O'Higgins y Los Lagos, que alcanzan una nota 5,0 o inferior. De todas formas, para entender de mejor modo la situación de cada región es necesario analizar cada uno de los aspectos evaluados identificando las respectivas fortalezas y debilidades.

EVALUACIÓN DE ASPECTOS RELACIONADOS CON EL ENTORNO E INFRAESTRUCTURA DE LAS OIRS MINVU/SERVIU																														
PROMEDIO DE NOTA EN ESCALA DE 1 A 7																														
	LO MODERNO DE SUS INSTALACIONES		DECORACIÓN		LIMPIEZA		ORDEN		COMODIDAD		SEGURIDAD		CALIDAD DE INFRAESTRUCTURA		CANTIDAD DE ASIENTOS		COMODIDAD DE ASIENTOS		ILUMINACIÓN		SEÑALÉTICA		UBICACIÓN DE BAÑOS		TAMAÑO DE BAÑOS		MANTENCIÓN Y LIMPIEZA BAÑOS		PROMEDIO	
XV. Arica y Parinacota	5,5	▲	5,3	▲	6,1	▽	6,1	▲	5,8	▲	5,7	▲	5,6	▲	5,6	▲	5,9	▲	6,1	▲	5,6	▲	5,1	▲	4,8	▲	5,5	▲	5,6	▲
I. Tarapacá	5,1	▽	5,2	▲	6,2	▲	6,0	▲	5,7	▲	5,8	▲	5,6	▲	5,2	▲	5,8	▲	6,3	▲	5,2	▽	4,4	▲	4,7	▲	6,2	▲	5,5	▲
II. Antofagasta	4,7	▽	4,5	▽	6,0	▽	5,7	▽	5,1	▽	5,3	▽	5,3	▽	4,6	▽	4,5	▽	5,5	▽	5,0	▽	3,9	▽	4,5	▲	5,5	▲	5,0	▽
III. Atacama	5,2	▽	5,3	▲	6,3	▲	6,2	▲	5,6	▲	5,6	▽	5,4	▽	5,0	▲	5,4	▲	6,1	▲	5,5	▲	5,1	▲	5,6	▲	6,1	▲	5,6	▲
IV. Coquimbo	5,7	▲	5,7	▲	6,5	▲	6,1	▲	5,8	▲	5,6	▽	5,8	▲	5,6	▲	5,9	▲	6,3	▲	5,8	▲	3,5	▽	3,5	▽	3,6	▽	5,4	▲
V. Valparaíso	5,1	▽	5,1	▽	6,3	▲	6,1	▲	5,5	▲	5,6	▽	5,7	▲	4,9	▽	5,4	▲	5,8	▽	5,6	▲	4,5	▲	4,7	▲	5,0	▲	5,4	▲
VI. Lib. Bdo. O'Higgins	4,8	▽	4,9	▽	6,2	▲	5,7	▽	5,1	▽	5,4	▽	5,4	▽	4,3	▽	4,7	▽	5,9	▽	5,3	▽	3,6	▽	4,2	▲	4,9	▲	5,0	▽
VII. Maule	5,3	▲	5,3	▲	6,2	▲	6,0	▲	5,5	▲	5,8	▲	5,6	▲	5,0	▲	5,5	▲	6,0	▲	5,5	▲	3,9	▽	4,1	▽	4,3	▽	5,3	▲
VIII. Bío-Bío	5,2	▽	5,1	▽	6,2	▲	5,9	▲	5,4	▽	5,6	▽	5,5	▽	4,7	▽	5,1	▽	5,8	▽	5,5	▲	4,0	▽	3,9	▽	4,3	▽	5,2	▽
IX. La Araucanía	5,5	▲	5,6	▲	6,3	▲	6,1	▲	6,0	▲	5,8	▲	5,6	▲	5,5	▲	5,8	▲	6,2	▲	5,8	▲	4,2	▲	3,7	▽	4,0	▽	5,4	▲
XIV. Los Ríos	5,5	▲	5,4	▲	6,4	▲	6,1	▲	5,8	▲	5,8	▲	5,5	▽	4,9	▽	5,8	▲	6,1	▲	5,6	▲	3,7	▽	3,3	▽	3,5	▽	5,2	▽
X. Los Lagos	5,1	▽	4,9	▽	6,0	▽	5,7	▽	5,4	▽	5,4	▽	5,4	▽	4,8	▽	5,3	▽	5,7	▽	5,2	▽	3,2	▽	3,0	▽	3,2	▽	4,9	▽
XI. Aysén	4,9	▽	5,0	▽	6,3	▲	5,9	▲	5,5	▲	5,6	▽	5,6	▲	5,1	▲	5,1	▽	5,8	▽	5,2	▽	3,7	▽	3,9	▽	4,1	▽	5,1	▽
XII. Magallanes	5,2	▽	5,3	▲	6,3	▲	5,8	▽	5,4	▽	5,5	▽	5,8	▲	4,6	▽	5,7	▲	6,3	▲	5,6	▲	5,2	▲	5,2	▲	5,5	▲	5,5	▲
R.M. SERVIU	5,3	▲	5,3	▲	6,1	▽	5,9	▲	5,5	▲	5,7	▲	5,7	▲	4,8	▽	5,1	▽	5,9	▽	5,3	▽	4,2	▲	4,1	▽	4,5	▲	5,2	▽
MINVU	5,6	▲	5,3	▲	6,2	▲	6,0	▲	5,7	▲	5,9	▲	5,9	▲	5,4	▲	5,6	▲	6,1	▲	5,6	▲	5,0	▲	4,9	▲	5,0	▲	5,6	▲
TOTAL	5,3		5,2		6,2		5,9		5,5		5,7		5,6		5,0		5,4		6,0		5,5		4,2		4,2		4,5		5,3	

▲ Sobre la media nacional

▽ Bajo la media nacional

Vale agregar que según sexo no hay diferencias relevantes salvo a la hora de evaluar los baños, donde las mujeres tienen una visión claramente más crítica. Según edad tampoco se observan diferencias nítidas, aunque en general los adultos mayores son más benevolentes. Según segmento, en la mayor parte de los ítems evaluados es la clase media la más crítica, con excepción de los aspectos asociados a los baños, pues en tal caso el segmento vulnerable es el que opina de manera más negativa.

Para contar con una mirada integral acerca del servicio entregado por parte de las OIRS, en la tabla siguiente se presenta el porcentaje de evaluaciones 6 y 7 para cada uno de los ítems evaluado según región. Se podrá apreciar que las posiciones relativas de cada una de ellas no varía significativamente, no obstante, es posible distinguir el real nivel de excelencia en el plano de la infraestructura. En este sentido, la limpieza es el atributo mejor evaluado (79,2% de evaluaciones de excelencia), seguido de la iluminación y el orden. Los atributos críticos son aquellos relacionados con los baños y la cantidad de asientos disponibles.

EVALUACIÓN DE ASPECTOS RELACIONADOS CON EL ENTORNO E INFRAESTRUCTURA DE LAS OIRS MINVU/SERVIU % QUE EVALÚA CON NOTA DE 6 Y 7																												
	LO MODERNO DE SUS INSTALACIONES		DECORACIÓN		LIMPIEZA		ORDEN		COMODIDAD		SEGURIDAD		CALIDAD DE INFRAESTRUCTURA		CANTIDAD DE ASIENTOS		COMODIDAD DE ASIENTOS		ILUMINACIÓN		SEÑALÉTICA		UBICACIÓN DE BAÑOS		TAMAÑO DE BAÑOS		MANTENCIÓN Y LIMPIEZA BAÑOS	
XV. Arica y Parinacota	51,4	▲	47,2	▲	77,0	▽	73,2	▲	64,9	▲	63,4	▲	56,9	▲	56,2	▲	68,9	▲	72,6	▲	55,6	▲	20,0	▽	25,8	▽	61,3	▲
I. Tarapacá	47,4	▲	50,0	▲	76,3	▽	74,4	▲	66,7	▲	63,9	▲	60,5	▲	50,0	▲	75,0	▲	78,8	▲	47,2	▽	25,0	▽	27,3	▽	80,0	▲
II. Antofagasta	28,3	▽	26,1	▽	71,7	▽	58,7	▽	41,3	▽	55,6	▽	44,4	▽	34,8	▽	27,3	▽	44,2	▽	43,2	▽	23,5	▽	23,1	▽	46,2	▲
III. Atacama	48,0	▲	54,0	▲	84,0	▲	82,0	▲	62,0	▲	60,0	▽	54,2	▽	40,0	▲	56,0	▲	75,5	▲	55,3	▽	57,1	▲	73,3	▲	78,6	▲
IV. Coquimbo	63,6	▲	54,5	▲	86,7	▲	73,3	▲	60,0	▲	60,0	▽	62,2	▲	48,9	▲	65,9	▲	83,7	▲	65,9	▲	35,0	▲	33,3	▲	33,3	▽
V. Valparaíso	41,3	▽	46,4	▲	84,1	▲	80,3	▲	59,1	▲	57,9	▽	58,1	▲	39,7	▲	52,4	▽	66,4	▽	57,1	▲	40,4	▲	52,2	▲	57,8	▲
VI. Lib. Bdo. O'Higgins	33,3	▽	41,3	▽	75,5	▽	65,3	▽	34,7	▽	52,2	▽	46,8	▽	22,0	▽	36,0	▽	72,9	▲	46,8	▽	12,5	▽	26,7	▽	50,0	▲
VII. Maule	47,7	▲	48,5	▲	77,8	▽	70,4	▽	50,4	▲	67,4	▲	57,7	▲	35,9	▽	55,0	▲	71,8	▲	53,7	▽	26,5	▽	33,3	▲	46,2	▲
VIII. Bío-Bío	44,2	▽	42,1	▽	79,0	▽	70,1	▽	49,4	▽	59,3	▽	56,8	▲	29,0	▽	39,7	▽	66,2	▽	54,4	▽	32,4	▽	31,7	▽	45,3	▲
IX. La Araucanía	53,2	▲	50,6	▲	83,8	▲	76,3	▲	72,5	▲	70,1	▽	56,6	▽	51,9	▲	65,4	▲	83,5	▲	65,0	▲	42,6	▲	27,5	▽	35,8	▽
XIV. Los Ríos	62,0	▲	51,0	▲	86,0	▲	80,0	▲	69,4	▲	68,8	▽	58,3	▲	34,7	▽	60,0	▲	73,5	▲	57,4	▲	36,8	▲	22,7	▽	26,1	▽
X. Los Lagos	38,5	▽	34,4	▽	70,5	▽	61,1	▽	46,9	▽	55,3	▽	47,2	▽	34,4	▽	52,8	▲	64,6	▽	47,8	▽	17,6	▽	21,4	▽	28,1	▽
XI. Aysén	37,1	▽	35,3	▽	88,6	▲	71,4	▽	48,6	▲	62,9	▲	54,3	▽	41,2	▲	37,1	▽	65,7	▽	45,7	▽	53,8	▲	14,3	▽	35,7	▽
XII. Magallanes	41,7	▽	42,9	▽	83,3	▲	69,4	▲	55,6	▽	54,3	▽	71,4	▲	30,6	▽	60,0	▲	88,6	▲	70,6	▲	27,8	▽	50,0	▲	75,0	▲
R.M. SERVIU	47,1	▲	43,1	▽	77,7	▽	69,1	▽	52,9	▲	61,5	▽	57,5	▲	30,1	▽	42,0	▽	71,9	▲	55,1	▲	20,0	▽	24,3	▽	35,1	▽
MINVU	55,6	▲	50,7	▲	79,4	▲	69,6	▲	55,6	▲	66,7	▲	63,9	▲	51,6	▲	59,7	▲	75,5	▲	60,8	▲	42,2	▲	40,3	▲	50,6	▲
TOTAL	46,6		44,9		79,2		71,1		54,8		61,7		56,8		39,0		52,6		71,3		55,4		32,8		32,3		44,8	

1.1.4. Problemas presentados en la OIRS

En materia de infraestructura y su entorno se aprecia que el problema más destacado guarda relación con la congestión y hacinamiento que se provoca en las oficinas. En este sentido cabe tener en consideración que podría haber una relación entre este elemento con los tiempos de espera percibidos por usuarias y usuarios. A nivel país destacan ese problema el 60,2% de las personas consultadas. Más atrás se señala la falta de privacidad en el lugar de la atención, de acuerdo a lo que declara el 56,4%. Los demás problemas indicados se sitúan muy por detrás.

- Frío o calor excesivo es destacado de manera especial en la II región de Antofagasta (41,3%).
- Malos olores o problemas de ventilación son especialmente recurrentes en la X región de Los Lagos, la IX región de La Araucanía y la VI región del Libertador Bernardo O'Higgins,
- Ruidos excesivos son indicados en las regiones de Antofagasta, del Libertador Bdo. O'Higgins, y Arica y Parinacota.
- El problema de la congestión se encuentra presente preferentemente en la VI región del Libertador Bernardo O'Higgins.
- La falta de privacidad es destacada en la XV región de Arica y Parinacota.
- La discriminación no aparece como un problema propiamente tal, no obstante es mencionada en las regiones de XI Aysén, y XV Arica y Parinacota.

PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA OFICINA DE INFORMACIONES MINVU/SERVIU % DE RESPUESTAS "SI"												
	Frío o calor excesivo		Malos olores o problemas de ventilación		Ruido excesivo		Congestión o hacinamiento (demasiada gente)		Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido		Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	
XV. Arica y Parinacota	27,0	▲	20,3	▲	23,0	▲	59,5	▽	71,6	▲	13,5	▲
I. Tarapacá	23,1	▲	23,1	▲	17,9	▲	46,2	▽	43,6	▽	10,3	▲
II. Antofagasta	41,3	▲	23,9	▲	28,3	▲	58,7	▽	65,2	▲	4,3	▽
III. Atacama	26,0	▲	18,0	▽	4,0	▽	56,0	▽	60,0	▽	4,0	▽
IV. Coquímbo	20,0	▽	13,3	▽	8,9	▽	40,0	▽	55,6	▲	4,4	▽
V. Valparaíso	23,4	▲	11,7	▽	18,0	▲	53,9	▽	60,2	▲	10,9	▲
VI. Lib. Bdo. O'Higgins	22,0	▲	26,0	▲	24,0	▲	80,0	▲	58,0	▲	12,0	▲
VII. Maule	21,2	▽	19,0	▽	16,8	▲	62,8	▲	56,2	▽	8,0	▽
VIII. Bío-Bío	27,4	▲	17,2	▽	16,6	▲	64,3	▲	63,1	▲	11,5	▲
IX. La Araucanía	20,0	▽	25,0	▲	12,5	▽	65,0	▲	40,0	▽	7,5	▽
XIV. Los Ríos	10,0	▽	12,0	▽	6,0	▽	58,0	▽	54,0	▽	10,0	▲
X. Los Lagos	20,6	▽	29,0	▲	14,5	▽	67,2	▲	68,7	▲	10,7	▲
XI. Aysén	20,0	▽	8,6	▽	14,3	▽	54,3	▽	62,9	▲	14,3	▲
XII. Magallanes	0,0	▽	19,4	▲	11,1	▽	58,3	▽	52,8	▽	11,1	▲
R.M.	21,4	▲	21,4	▲	12,1	▽	58,6	▽	52,9	▽	8,6	▽
MINVU	13,5	▽	17,2	▽	14,7	▽	60,1	▽	41,1	▽	4,9	▽
TOTAL	21,3		19,3		15,4		60,2		56,4		9,0	

▲ Sobre la media nacional
▽ Bajo la media nacional

1.1.5. Calidad de la atención

La evaluación de la calidad de la atención se aborda desde diferentes puntos de vista. Todos ellos son fruto de la gestión de la OIRS, a diferencia de los del entorno e infraestructura, donde sólo algunos son resultado íntegro de tal gestión (especialmente los del orden y limpieza).

Como puede apreciarse, las regiones / unidades que alcanzan mejor evaluación global son Minvu Aló (5,9) y XIV de Los ríos (5,8). Las evaluaciones más deficitarias se alcanzan en Los Lagos (5,3), Arica y Parinacota, Libertador Bernardo O'Higgins y Aysén (todas ellas con 5,4).

De los tópicos evaluados se aprecia que el más crítico es el relacionado con la cantidad de personal disponible para atender a los usuarios (4,9), el cual se relaciona con el tiempo de espera ligado a la atención. El aspecto mejor evaluado corresponde a la amabilidad y trato con el cual las y los funcionarios/as atienden al público, cuyo promedio a nivel nacional es 6,0.

REGIÓN	a. Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido (NOTA 1 A 7)		b. Tiempo que dedicó el funcionario a atenderle (NOTA 1 A 7)		c. La rapidez de los funcionarios para entregar el servicio (NOTA 1 A 7)		d. La preparación o habilidad de sus funcionarios (NOTA 1 A 7)		e. La amabilidad de los funcionarios (NOTA 1 A 7)		f. Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios (NOTA 1 A 7)		g. El horario de atención de la oficina (NOTA 1 A 7)		PROMEDIO	
XV Arica y Parinacota	5,4	▲	5,5	▽	5,6	▽	5,4	▽	5,8	▽	4,8	▽	5,4	▲	5,4	▽
I Tarapacá	4,9	▽	5,9	▲	5,8	▲	5,7	▽	6,1	▲	4,9	▲	5,3	▽	5,5	▽
II Antofagasta	5,2	▽	5,6	▽	5,6	▲	5,8	▲	5,9	▽	4,7	▽	5,4	▲	5,5	▽
III Atacama	5,6	▲	6,1	▲	5,9	▲	5,9	▲	6,2	▲	4,9	▲	5,5	▲	5,7	▲
IV Coquimbo	5,6	▲	6,0	▲	5,7	▲	6,0	▲	6,2	▲	5,2	▲	5,5	▲	5,7	▲
V Valparaíso	5,4	▲	6,0	▲	6,0	▲	5,9	▲	6,2	▲	4,6	▽	5,5	▲	5,7	▲
VI Lib. Bdo. O'Higgins	4,7	▽	5,6	▽	5,6	▽	5,7	▽	6,1	▲	4,3	▽	5,5	▲	5,4	▽
VII Maule	5,1	▽	5,8	▲	5,7	▲	5,9	▲	6,1	▲	5,0	▲	5,3	▽	5,6	▲
VIII Bío-Bío	5,3	▲	5,8	▲	5,7	▲	5,8	▲	6,0	▲	4,9	▲	5,5	▲	5,6	▲
IX La Araucanía	5,4	▲	6,0	▲	5,8	▲	5,7	▽	6,1	▲	5,3	▲	5,4	▲	5,7	▲
XIV Los Ríos	5,6	▲	6,1	▲	6,1	▲	6,1	▲	6,3	▲	5,0	▲	5,3	▽	5,8	▲
X Los Lagos	5,0	▽	5,5	▽	5,5	▽	5,5	▽	5,8	▽	4,4	▽	5,3	▽	5,3	▽
XI Aysén	5,4	▲	5,5	▽	5,5	▽	5,7	▽	6,1	▲	4,7	▽	5,1	▽	5,4	▽
XII Magallanes	5,4	▲	6,1	▲	5,7	▲	6,1	▲	6,1	▲	5,1	▲	5,3	▽	5,7	▲
R.M. SERVIU	5,3	▲	5,6	▽	5,6	▽	5,7	▽	5,9	▽	5,0	▲	5,5	▲	5,5	▽
MINVU	5,3	▲	5,9	▲	5,8	▲	5,8	▲	6,0	▲	5,4	▲	5,5	▲	5,7	▲
MINVU ALÓ	5,4	▲	6,0	▲	6,0	▲	5,8	▲	6,3	▲	--	--	5,6	▲	5,9	▲
TOTAL	5,3		5,8		5,7		5,8		6,0		4,9		5,4		5,6	

▲ Sobre la media nacional

▽ Bajo la media nacional

Los datos ya expuestos analizados según el porcentaje de usuarios o usuarias que evalúa con nota de 6 o 7 muestran que la amabilidad de funcionarios y funcionarias de las OIRS, es calificada en un nivel de excelencia por el 75,8% de usuarios y usuarias. Por el contrario, los aspectos críticos del servicio se relacionan con la cantidad de personal disponible para atender y el tiempo de espera, aspectos que reciben una evaluación de excelencia sólo en el 38,2% y 47,9%, respectivamente.

REGIÓN	a. Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido (%6 y 7)		b. Tiempo que dedicó el funcionario a atenderle (%6 y 7)		c. La rapidez de los funcionarios para entregar el servicio (%6 y 7)		d. La preparación o habilidad de sus funcionarios (%6 y 7)		e. La amabilidad de los funcionarios (%6 y 7)		f. Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios (%6 y 7)		g. El horario de atención de la oficina (%6 y 7)	
	%	▲/▼	%	▲/▼	%	▲/▼	%	▲/▼	%	▲/▼	%	▲/▼	%	▲/▼
XV Arica y Parinacota	52,7%	▲	63,5%	▼	68,1%	▲	57,5%	▼	67,6%	▼	37,8%	▼	47,8%	▼
I Tarapacá	30,8%	▼	66,7%	▼	64,1%	▼	61,5%	▼	82,1%	▲	36,8%	▼	50,0%	▼
II Antofagasta	43,5%	▼	56,5%	▼	58,7%	▼	67,4%	▲	65,2%	▼	37,8%	▼	54,5%	▲
III Atacama	58,0%	▲	70,0%	▲	68,0%	▲	72,0%	▲	76,0%	▲	40,8%	▲	56,3%	▲
IV Coquimbo	60,0%	▲	65,9%	▼	68,9%	▲	73,3%	▲	84,1%	▲	44,2%	▲	51,2%	▼
V Valparaíso	52,3%	▲	70,3%	▲	73,2%	▲	69,5%	▲	77,3%	▲	32,8%	▼	54,5%	▲
VI Lib. Bdo. O'Higgins	30,0%	▼	62,0%	▼	53,1%	▼	64,0%	▼	78,0%	▲	21,3%	▼	54,3%	▲
VII Maule	41,6%	▼	66,4%	▼	66,9%	▲	67,7%	▲	75,9%	▲	38,3%	▲	55,6%	▲
VIII Bío-Bío	54,1%	▲	69,7%	▲	64,5%	▼	68,6%	▲	74,8%	▼	34,9%	▼	57,6%	▲
IX La Araucanía	44,3%	▼	75,0%	▲	68,4%	▲	66,3%	▲	80,0%	▲	48,8%	▲	55,7%	▲
XIV Los Ríos	60,0%	▲	70,0%	▲	74,0%	▲	74,0%	▲	80,0%	▲	28,9%	▼	52,1%	▼
X Los Lagos	41,2%	▼	60,0%	▼	58,8%	▼	56,3%	▼	71,5%	▼	28,3%	▼	52,0%	▼
XI Aysén	51,4%	▲	65,7%	▼	57,1%	▼	68,6%	▲	80,0%	▲	22,9%	▼	48,5%	▼
XII Magallanes	52,8%	▲	77,8%	▲	69,4%	▲	75,0%	▲	80,6%	▲	47,2%	▲	58,6%	▲
R.M. SERVIU	45,7%	▼	62,6%	▼	57,1%	▼	64,2%	▼	72,9%	▼	40,3%	▲	58,5%	▲
MINVU	49,7%	▲	71,2%	▲	64,6%	▲	67,3%	▲	77,9%	▲	53,5%	▲	52,6%	▼
MINVU ALÓ		▲		▲		▲		▲		▲		--		▲
TOTAL	47,9%		67,1%		64,6%		66,3%		75,8%		38,2%		54,2%	

▲ Sobre la media nacional

▼ Bajo la media nacional

1.1.5.1. Aclaración de dudas e interrogantes

El 72,2% de los usuarios y usuarias de las oficinas de Información declaran haber resuelto o aclarado las dudas que tenían con la información recibida durante la atención. Este aspecto es gravitante, pues gran parte de la eficacia del servicio se juega en esta dimensión. Las unidades donde dicho porcentaje es mayor corresponden a Coquimbo, Valparaíso y La Araucanía. Las unidades con menor tasa de efectividad en la atención son Tarapacá, Libertador Bernardo O'Higgins, Antofagasta y MINVU ALÓ, cada una de las cuales no alcanza el 70%.

EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA OFICINA DE INFORMACIONES DE MINVU / SERVIU, USTED, ¿PUDO ACLARAR TODAS SUS DUDAS Y/O CONSULTAS CON LA INFORMACIÓN QUE LE DIERON? % DE RESPUESTAS "SI"		
XV. Arica y Parinacota	74,3	▲
I. Tarapacá	66,7	▽
II. Antofagasta	69,6	▽
III. Atacama	74,0	▲
IV. Coquimbo	77,8	▲
V. Valparaíso	76,6	▲
VI. Lib. Bdo. O'Higgins	68,0	▽
VII. Maule	71,5	▽
VIII. Bío-Bío	72,0	▽
IX. La Araucanía	75,0	▲
XIV. Los Ríos	70,0	▽
X. Los Lagos	71,0	▽
XI. Aysén	71,4	▽
XII. Magallanes	75,0	▲
R.M. SERVIU	72,1	▽
MINVU	72,4	▲
MINVU ALÓ	69,2	▽
TOTAL	72,2	

▲ Sobre la media nacional
▽ Bajo la media nacional

Cabe agregar que según segmento (sexo, edad, FPS) no se advierten diferencias significativas.

1.1.5.2. Calidad de la Información

Se evaluaron cuatro dimensiones, a saber, claridad, utilidad, suficiencia y pertinencia de la información. Al promediar el resultado de las notas obtenidas para cada una de las dimensiones consideradas, se obtiene un promedio de 5,7. Algunas particularidades se presentan en los puntos siguientes:

- En cuanto a la claridad, la mejor evaluación aparece en las regiones de Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Los Ríos y Magallanes. En la región de Tarapacá figura la evaluación más baja.

- La información es calificada como más útil en las regiones de Magallanes y Coquimbo. En Tarapacá y Los Lagos se evalúa con la más baja nota.
- En cuanto a la suficiencia destacan las regiones de Coquimbo y Magallanes. Por el contrario, la región de Los Lagos es la que recibe una evaluación más baja.
- Finalmente, en lo que se refiere a la pertinencia de la información, la región de Coquimbo es la que obtiene la mejor evaluación, contrastando con la región de Tarapacá, que aparece en el extremo opuesto.
- Cabe destacar que en general el servicio de atención telefónico recibe bajas evaluaciones respecto del promedio nacional.

Al promediar las diferentes dimensiones consideradas en la evaluación de la calidad de la información se observa que las regiones con mejor puntaje global corresponden a Coquimbo y Magallanes, que obtienen nota 6,0, contrastando su situación con Tarapacá, Bernardo O'Higgins y Los Lagos, que alcanzan nota 5,5, o inferior.

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA EN LA OIRS MINVU/SERVIU PROMEDIO DE NOTAS (EN ESCALA DE 1 A 7)										
	Claridad de la información		Utilidad de la información		Suficiencia de la información		Ajuste entre la información que se le entregó y su necesidad		TOTAL	
XV. Arica y Parinacota	5,8	▲	5,7	▽	5,5	▽	5,6	▲	5,7	▲
I. Tarapacá	5,3	▽	5,5	▽	5,5	▽	5,2	▽	5,4	▽
II. Antofagasta	5,7	▽	5,7	▽	5,8	▲	5,5	▲	5,7	▲
III. Atacama	6,0	▲	5,8	▲	5,7	▲	5,8	▲	5,8	▲
IV. Coquimbo	6,0	▲	6,0	▲	6,0	▲	5,9	▲	6,0	▲
V. Valparaíso	6,0	▲	5,8	▲	5,8	▲	5,7	▲	5,8	▲
VI. Lib. Bdo. O'Higgins	5,7	▽	5,7	▽	5,5	▽	5,3	▽	5,5	▽
VII. Maule	5,8	▲	5,7	▽	5,6	▽	5,5	▲	5,6	▽
VIII. Bío-Bío	5,8	▲	5,8	▲	5,7	▲	5,5	▲	5,7	▲
IX. La Araucanía	5,9	▲	5,9	▲	5,8	▲	5,6	▲	5,8	▲
XIV. Los Ríos	6,0	▲	5,7	▽	5,7	▲	5,6	▲	5,7	▲
X. Los Lagos	5,7	▽	5,5	▽	5,4	▽	5,3	▽	5,5	▽
XI. Aysén	5,6	▽	5,8	▲	5,7	▲	5,4	▽	5,6	▽
XII. Magallanes	6,0	▲	6,1	▲	5,9	▲	5,8	▲	6,0	▲
R.M.	5,7	▽	5,7	▽	5,5	▽	5,5	▲	5,6	▽
MINVU	5,8	▲	5,9	▲	5,6	▽	5,6	▲	5,8	▲
MINVU ALÓ	5,4	▽	5,6	▽	5,4	▽	5,3	▽	5,4	▽
TOTAL	5,8		5,8		5,7		5,5		5,7	

▲ Sobre la media nacional
▽ Bajo la media nacional

Al analizar la calidad de la información percibida por usuarios y usuarias se aprecia que todos los atributos evaluados reciben sobre el 60% de evaluaciones de excelencia. Los más destacados son la claridad y utilidad (67,8% y 66,2%, respectivamente).

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA EN LA OIRS MINVU/SERVIU PROMEDIO DE NOTAS (% 6 y 7)								
	Claridad de la información		Utilidad de la información		Suficiencia de la información		Ajuste entre la información que se le entregó y su necesidad	
XV. Arica y Parinacota	71,6%	▲	67,6%	▲	60,8%	▽	63,5%	▲
I. Tarapacá	53,8%	▽	53,8%	▽	51,3%	▽	43,6%	▽
II. Antofagasta	67,4%	▽	60,9%	▽	65,2%	▲	54,3%	▽
III. Atacama	70,0%	▲	68,0%	▲	66,0%	▲	65,3%	▲
IV. Coquimbo	71,1%	▲	70,5%	▲	77,8%	▲	71,1%	▲
V. Valparaíso	71,9%	▲	65,4%	▽	64,6%	▲	64,8%	▲
VI. Lib. Bdo. O'Higgins	66,0%	▽	70,0%	▽	57,1%	▽	53,2%	▽
VII. Maule	68,6%	▲	65,4%	▽	63,7%	▲	60,3%	▲
VIII. Bío-Bío	68,8%	▲	67,3%	▲	66,2%	▲	61,4%	▲
IX. La Araucanía	70,0%	▲	75,0%	▲	66,3%	▲	61,3%	▲
XIV. Los Ríos	72,0%	▲	62,0%	▽	55,1%	▽	57,1%	▽
X. Los Lagos	65,6%	▽	60,3%	▽	55,7%	▽	51,2%	▽
XI. Aysén	51,4%	▽	60,0%	▲	60,0%	▽	50,0%	▽
XII. Magallanes	72,2%	▲	72,2%	▲	65,7%	▲	63,9%	▲
R.M.	65,0%	▽	65,7%	▽	58,6%	▽	57,2%	▽
MINVU	68,1%	▲	69,1%	▲	59,9%	▽	64,8%	▲
MINVU ALÓ	61,6%	▽	64,9%	▽	57,2%	▽	60,5%	▲
TOTAL	67,8%		66,2%		62,0%		59,8%	
▲ Sobre la media nacional ▽ Bajo la media nacional								

1.1.6. Propuestas de mejora

De cara al mejoramiento de las oficinas de información del MINVU, la encuesta recogió algunas acciones o medidas de parte de usuarios y usuarias. A continuación se presentan aquellas destacadas como muy importantes para el perfeccionamiento del rol que les corresponde cumplir a estos espacios de atención.

A nivel país, la propuesta que es mayormente señalada por usuarios y usuarias es que exista una persona que oriente y reciba a usuarios y usuarias en la oficina. Llama la atención que esta propuesta alcance una importante mención incluso en aquellas OIRS en las que es sabido que existe un mesón derivador. En segundo lugar figura la propuesta relacionada con la reserva de horas para ser atendido. Inclusión de mudadores y la posibilidad de acceder o postular a subsidios a través de Internet se ubican en un tercer lugar. La propuesta menos reconocida por usuarios y usuarias corresponde a la instalación de máquinas expendedoras de alimentos.

En la tabla siguiente se exponen las propuestas de mejora específicas para cada región.

PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO PARA LA OIRS MINVU/SERVIU, DESDE EL PUNTO DE VISTA DE SUS USUARIOS/AS
% DE RESPUESTAS "SI"

	Que se pueda reservar hora para ser atendido	Que exista una persona que reciba y oriente al usuario al llegar a la oficina	Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	Que se puedan realizar los trámites a través de internet	Que se pueda postular a los subsidios a través de internet
XV. Arica y Parinacota	68,9	77,0	29,7	75,7	62,2	78,4	55,4	81,1	85,1	82,4
I. Tarapacá	76,9	76,9	38,5	71,8	53,8	71,8	74,4	92,3	89,7	84,6
II. Antofagasta	54,3	78,3	39,1	76,1	52,2	60,9	67,4	84,8	80,4	71,7
III. Atacama	66,0	88,0	30,0	70,0	56,0	74,0	64,0	82,0	84,0	88,0
IV. Coquimbo	75,6	86,7	22,2	77,8	46,7	64,4	62,2	84,4	84,4	82,2
V. Valparaíso	77,3	88,3	32,0	68,8	48,4	67,2	56,3	84,4	73,4	73,4
VI. Lib. Bdo. O'Higgins	72,0	94,0	32,0	84,0	50,0	72,0	72,0	90,0	86,0	60,0
VII. Maule	66,4	86,1	35,8	78,8	48,9	67,2	54,0	78,8	78,8	75,9
VIII. Bío-Bío	71,3	82,2	31,8	73,2	44,6	66,9	52,2	84,7	74,5	70,7
IX. La Araucanía	67,5	85,0	36,3	67,5	56,3	78,8	58,8	86,3	82,5	77,5
XIV. Los Ríos	66,0	80,0	38,0	62,0	46,0	76,0	50,0	78,0	84,0	80,0
X. Los Lagos	49,6	79,4	23,7	66,4	45,8	64,9	41,2	81,7	73,3	78,6
XI. Aysén	57,1	71,4	25,7	62,9	48,6	74,3	48,6	60,0	77,1	74,3
XII. Magallanes	72,2	77,8	19,4	58,3	41,7	63,9	36,1	58,3	83,3	77,8

PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO PARA LA OIRS MINVU/SERVIU, DESDE EL PUNTO DE VISTA DE SUS USUARIOS/AS
% DE RESPUESTAS "SI"
(continuación)

	Que se pueda reservar hora para ser atendido	Que exista una persona que reciba y oriente al usuario al llegar a la oficina	Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	Que se puedan realizar los trámites a través de internet	Que se pueda postular a los subsidios a través de internet
R.M. SERVIU	65,7	80,0	30,0	70,7	50,7	72,9	59,3	77,1	80,0	75,0
MINVU	81,0	83,4	37,4	76,7	49,7	64,4	61,3	77,3	74,2	77,3
TOTAL	68,6	82,7	31,9	72,1	49,7	69,1	56,1	80,7	78,7	76,2

1.1.7. Evaluación de la calidad global del servicio

El indicador más relevante a la hora de dar cuenta de la calidad del servicio es el que se presenta a continuación. Como se verá más adelante, permite establecer comparaciones con otros servicios públicos y además sirve de base para determinar si ha habido mejoras respecto de años anteriores.

Como se puede apreciar, la nota promedio de la calidad global del servicio es de 5,8. En este sentido, las unidades mejor evaluadas corresponden a Los Ríos, MINVU, Atacama y Valparaíso. En el otro polo se encuentran las regiones de Los Lagos, Bernardo O'Higgins, Tarapacá y Antofagasta, además del servicio MINVU ALÓ. De todas formas es importante hacer notar que el rango de variación entre las mejor y peor evaluadas es de sólo 6 décimas. En la comparación con otros servicios público se obtendrán elementos de juicio que ayuden a calificar con fundamento si esta evaluación es o no correcta.

SOLAMENTE PENSANDO EN LA ATENCIÓN RECIBIDA Y UTILIZANDO NOTAS DE 1 A 7, EN GENERAL, ¿CÓMO EVALÚA LA CALIDAD DE SERVICIO QUE LE ENTREGÓ LA OFICINA DE INFORMACIONES? PROMEDIO DE NOTA (ESCALA DE 1 A 7)		
XV. Arica y Parinacota	5,8	▲
I. Tarapacá	5,7	▽
II. Antofagasta	5,7	▽
III. Atacama	6,0	▲
IV. Coquimbo	5,9	▲
V. Valparaíso	6,0	▲
VI. Lib. Bdo. O'Higgins	5,7	▽
VII. Maule	5,8	▲
VIII. Bío-Bío	5,9	▲
IX. La Araucanía	5,9	▲
XIV. Los Ríos	6,1	▲
X. Los Lagos	5,6	▽
XI. Aysén	5,8	▽
XII. Magallanes	5,9	▲
SERVIU R.M.	5,8	▲
MINVU	6,0	▲
MINVU ALÓ	5,7	▽
TOTAL	5,8	
▲ Sobre la media nacional		
▽ Bajo la media nacional		

SOLAMENTE PENSANDO EN LA ATENCIÓN RECIBIDA Y UTILIZANDO NOTAS DE 1 A 7, EN GENERAL, ¿CÓMO EVALÚA LA CALIDAD DE SERVICIO QUE LE ENTREGÓ LA OFICINA DE INFORMACIONES? PROMEDIO DE NOTA (% 6 Y 7)		
XV. Arica y Parinacota	71,6%	▲
I. Tarapacá	66,7%	▽
II. Antofagasta	67,4%	▽
III. Atacama	75,5%	▲
IV. Coquimbo	64,4%	▽
V. Valparaíso	71,9%	▽
VI. Lib. Bdo. O'Higgins	62,0%	▽
VII. Maule	63,2%	▲
VIII. Bío-Bío	73,2%	▲
IX. La Araucanía	76,3%	▲
XIV. Los Ríos	74,0%	▲
X. Los Lagos	64,1%	▽
XI. Aysén	65,7%	▽
XII. Magallanes	66,7%	▽
SERVIU R.M.	69,3%	▽
MINVU	79,1%	▲
MINVU ALÓ	70,4%	▲
TOTAL	70,3%	
▲ Sobre la media nacional		
▽ Bajo la media nacional		

1.1.7.1. Evaluación del servicio según tema consultado

Los resultados anteriores pueden mirarse con mayor precisión de acuerdo al tema consultado por usuarios o usuarias, tal como se expresa en la tabla siguiente.

Tema	12. Solamente pensando en la atención recibida y utilizando notas de 1 a 7, en general, ¿Cómo evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de informaciones?
2.1.2. Otros temas habitacionales (Normativa)	7,0
2.2.03. Subsidio Leasing Habitacional Ley 19.281	7,0
2.2.4.1. PPPF I	7,0
2.5. Regularizaciones	7,0
3.6.7. Otras consultas y opiniones sobre el Plan de Reconstrucción	7,0
4.04. Certificado de no expropiación	7,0
5.3.2.1. Duración de la atención	7,0
6.1.6. Sobre estado de los proyectos	7,0
2.2.4.4. Consulta general PPPF	6,5
2.2.6. Subsidio extraordinario D.S. 4	6,3
3.6.1.1. PPPF Tradicional	6,3
3.6.3.3. FSV (CSR VT)	6,3
4.06. Desbloqueo de libreta de ahorro	6,3
2.2.4.2. PPPF II	6,1
2.2.5.2. D.S. 40 II	6,1
2.2.7.1. D.S. 01 Título I: Subsidio habitacional para grupos emergentes	6,1
1.5.1. Fallas de pavimentos - SERVIU	6,0
1.8. Otras consultas y opiniones en materia de urbanismo	6,0
3.6.1.2. PPPF Banco de Materiales	6,0
3.6.2.3. Pregunta general sobre adquisición	6,0
3.6.3.1. FSV (CNT)	6,0
3.6.3.4. Pregunta general sobre proyectos de construcción	6,0
4.07. Entrega de escritura de cancelación	6,0
4.10. Permiso de roturas y pavimentos	6,0
4.12. Regularización asignación de inmuebles	6,0
5.1.3.2. Trato del funcionario/a	6,0
6.1.4. Sobre tramitación realizada para postulación de EGIS /PSAT	6,0
7.1. Vivienda financiada mayormente por SERVIU (FSV, DS62, RURAL, etc)	6,0

Tema	12. Solamente pensando en la atención recibida y utilizando notas de 1 a 7, en general, ¿Cómo evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de informaciones?
2.2.1.1. FSV I	6,0
2.2.5.1. D.S. 40 I	6,0
4.14. Otros trámites	6,0
2.3.2. Deudores de la banca privada	6,0
2.2.4.3. PPPF III	5,9
2.2.7.1. Título I: Subsidio habitacional para grupos emergentes	5,9
2.2.1.4. Consulta general FSV	5,9
2.2.5.4. Consulta general D.S. 40	5,8
2.2.7.3. Consulta general Sistema Integrado de Subsidio Habitacional D.S. 01	5,8
2.2.1.2. FSV II	5,8
2.2.2. Subsidio Habitacional Rural	5,8
2.2.7.2. Título II: Subsidio habitacional para sectores medios	5,8
3.6.3.2. FSV (CSR)	5,8
2.2.1.3. FSV III	5,7
2.2.7.2. D.S. 01 Título II: Subsidio habitacional para sectores medios	5,7
4.08. Entrega de título de dominio	5,7
2.2.7.3. Consulta general Sistema Integrado de Subsidio Habitacional (D.S. 01)	5,7
3.6.2.1. FSV (AVC)	5,6
2.2.9. Consulta general sobre programas y subsidios habitacionales	5,6
2.2.02. Subsidio Habitacional Rural	5,5
2.2.09. Otros programas habitacionales	5,5
2.2.8. Otros programas habitacionales	5,5
5.1.4.1. Claridad de la información	5,5
2.2.7. Subsidios y/o temas especiales en materia de programas de vivienda (contingentes)	5,4
2.6. Otras consultas y opiniones en materia habitacional	5,4
2.2.10. Consulta general sobre programas y subsidios habitacionales	5,4
4.01. Borrar marca de beneficio anterior	5,4
2.1.1. Aplicación de reglamentos de programas habitacionales	5,3
2.2.08. Subsidios y/o temas especiales en materia de programas de vivienda (contingentes)	5,3
2.3.1. Deudores SERVIU	5,1
2.1.1. Aplicación de reglamentos de programas habitacionales (Normativa)	5,0
2.2.06. Subsidio extraordinario D.S. 4	5,0
3.6.3.3. FSV (CSR VT) (Plan de Reconstrucción)	5,0
4.11. Rectificación título de dominio	5,0
17. Otras consultas y opiniones	4,9
12. Orientación jurídica	4,5
5.1.3.1. Duración de la atención	4,0

1.1.7.2. Evaluación según tipo de atención

Se aprecia que la mayor parte de los casos evalúa de manera favorable el servicio recibido. Es interesante apreciar que quienes efectúan reclamos, en promedio, efectúan mejores evaluaciones que quienes se acercan al servicio con la intención de efectuar una consulta.

Tipo Caso	12. Solamente pensando en la atención recibida y utilizando notas de 1 a 7, en general, ¿Cómo evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de informaciones?
Consulta-Reclamo	6,00
Consulta-Solicitud de información pública (Ley 20.285)	6,00
Felicitación	6,00
Sugerencia	6,00
Reclamo	5,89
Consulta	5,87
Total	5,87

Desde el punto de vista específico del tipo de atención se aprecia que quienes acuden a las OIRS por la entrega de certificado de subsidios o para iniciar trámites tienen una percepción claramente mejor que quienes acuden para renunciar al subsidio o para conocer el estado de un trámite. Naturalmente, en estos dos últimos casos es razonable que la percepción acerca del servicio sea más crítica, pues se asocian a un desenlace negativo o a incertidumbre.

Tipo Atención	12. Solamente pensando en la atención recibida y utilizando notas de 1 a 7, en general, ¿Cómo evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de informaciones?
Entrega de certificado de subsidio	6,3
Inicio de trámites	6,1
Gestión de opinión ciudadana	6,0
Información sobre el estado de la postulación	6,0
Información	5,9
Postulación	5,8
Renuncia al Subsidio	5,5
Información sobre el estado de trámite	5,0
Total	5,9

1.1.7.3. Evaluación según resultado de la postulación

La base de datos empelada cuenta con información acerca de si la persona ha sido (o no) seleccionada por algún programa habitacional. En este caso se dispone de información específica entorno al FSV. La tabla siguiente muestra que quienes han sido seleccionados por tal programa evalúan de mejor manera la calidad del servicio.

SELECCIONADOS FSV	12. Solamente pensando en la atención recibida y utilizando notas de 1 a 7, en general, ¿Cómo evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de informaciones?
NO	5,87
SI	6,29

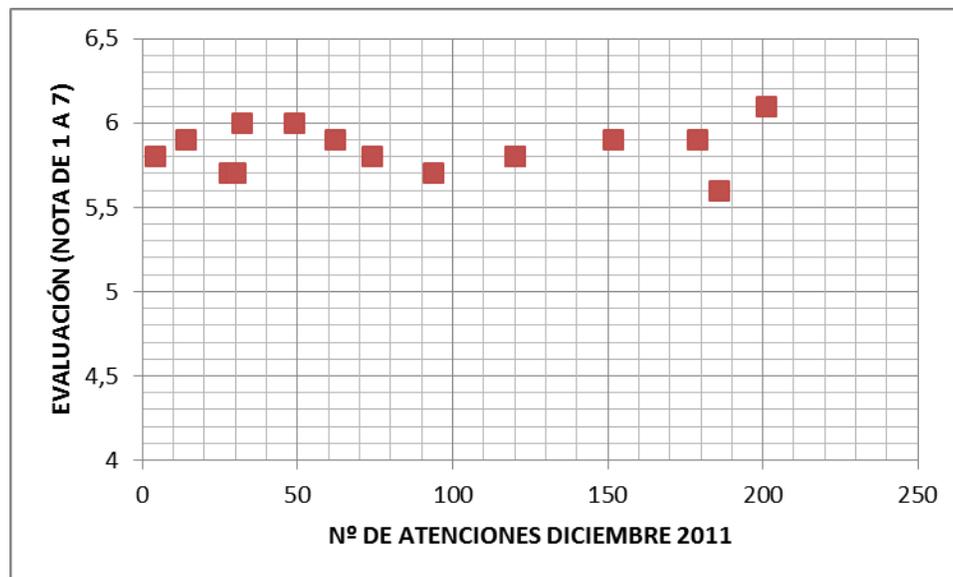
1.1.7.4. Evaluación según número de funcionarios y atenciones

Por último, al considerar la cantidad de atenciones efectuadas por cada funcionario disponible, se aprecia que no existe un patrón o correlación clara al respecto. En definitiva, la información disponible permite descartar la hipótesis de que la calidad de la atención (desde el punto de vista de los usuarios) depende exclusivamente de la cantidad de personal disponible.

	Funcionarios	Atenciones mensuales diciembre 2011	Atenciones por funcionario	Evaluación de la calidad de la atención (Nota 1 a 7)
Arica y Parinacota	7.0	842.0	120.0	5.8
Tarapacá	9.0	845.0	94.0	5.7
Antofagasta	14.0	425.0	30.0	5.7
Atacama	8.0	388.0	49.0	6.0
Coquimbo	10.0	135.0	14.0	5.9
Valparaíso	23.0	740.0	32.0	6.0
O'Higgins	16.0	449.0	28.0	5.7

	Funcionarios	Atenciones mensuales diciembre 2011	Atenciones por funcionario	Evaluación de la calidad de la atención (Nota 1 a 7)
Maule	21.0	2516.0	120.0	5.8
Bío Bío	21.0	3753.0	179.0	5.9
Araucanía	14.0	2125.0	152.0	5.9
Los Ríos	7.0	1409.0	201.0	6.1
Los Lagos	18.0	3355.0	186.0	5.6
Aysen	8.0	30.0	4.0	5.8
Magallanes	10.0	618.0	62.0	5.9
RM	25.0	1843.0	74.0	5.8

La gráfica siguiente, que cruza el número de atenciones por funcionario con la evaluación de la atención confirma lo señalado con anterioridad.



1.1.7.5. Diferencias entre grupos

Por último, es importante hacer notar que no hay diferencias significativas entre los grupos que componen la muestra (hombres, mujeres, jóvenes, adultos, etc.). No obstante, hay algunas tendencias que es importante precisar:

- Las mujeres tienden a realizar una mejor evaluación del servicio que los hombres.
- Adultos II y Adultos Mayores tienen una mejor apreciación del servicio recibido.
- Los sectores vulnerables son los que evalúan de mejor forma la calidad global del servicio.

1.1.8. Aspectos a ser incorporados en el servicio

Usuarías y usuarios expresan una serie de demandas en materia de distribución de información y horario de atención de las OIRS. A nivel nacional, la demanda que concita mayor adhesión (95,9%) es extender el horario de atención hasta las 17:30 hrs. Más atrás aparecen otras relativas al acceso de información, como recibir información de los subsidios vía e-mail (82,8%) o vía SMS (75,1%). En cualquier caso, el 74,2% declara que si recibiera la información de postulación a través de las vías antes señaladas, no acudiría a la OIRS.

ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO Y LA INFORMACIÓN A SER INCORPORADOS EN LAS OIRS MINVU/SERVIU % DE RESPUESTA "SI"				
	a. Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	b. Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	c. Si me informaran de los requisitos para postular y las fechas de postulación en mi correo electrónico o en mi teléfono celular, no iría a preguntar a la oficina de informaciones.	d. Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30).
XV. Arica y Parinacota	85,1%	79,7%	70,3%	95,9%
I. Tarapacá	84,6%	69,2%	71,8%	92,3%
II. Antofagasta	84,8%	73,9%	76,1%	95,7%
III. Atacama	80,0%	76,0%	74,0%	92,0%
IV. Coquimbo	73,3%	68,9%	64,4%	93,3%
V. Valparaíso	75,8%	70,3%	71,9%	96,1%
VI. Lib. Bdo. O'Higgins	78,0%	70,0%	88,0%	88,0%
VII. Maule	76,6%	75,2%	68,6%	94,9%
VIII. Bío-Bío	85,4%	80,3%	79,0%	96,8%
IX. La Araucanía	88,8%	70,0%	77,5%	96,3%
XIV. Los Ríos	88,0%	78,0%	82,0%	98,0%
X. Los Lagos	80,2%	76,3%	67,2%	97,7%
XI. Aysén	100,0%	85,7%	74,3%	100,0%
XII. Magallanes	91,7%	75,0%	75,0%	97,2%
R.M. SERVIU	84,3%	74,3%	77,9%	97,1%
OIRS MINVU	84,7%	75,5%	74,8%	96,3%
TOTAL	82,8%	75,1%	74,2%	95,9%

1.1.9. El nombre de las OIRS

Al consultar a usuarios y usuarias acerca del nombre que debería tener la OIRS, llama la atención que la primera opción en todas las regiones, con un 64,4% de las preferencias a nivel nacional sea la de “Oficina de Atención a la Comunidad”. La actual denominación de “Oficina de Informaciones” sólo reúne al 15,3% de las opiniones.

SI TUVIERA QUE ESCOGER, ¿CUÁL DE LOS SIGUIENTES NOMBRES LE DARÍA A LA OFICINA DE INFORMACIONES MINVU / SERVIU?				
	OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO	OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE	OFICINA DE INFORMACIONES	OFICINA DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD
I. Tarapacá	5,1%	10,3%	17,9%	66,7%
II. Antofagasta	2,2%	15,2%	13,0%	69,6%
III. Atacama	6,0%	12,0%	12,0%	70,0%
IV. Coquimbo	6,7%	17,8%	11,1%	64,4%
V. Valparaíso	7,8%	7,0%	14,8%	70,3%
VI. Lib. Bdo. O'Higgins	14,0%	10,0%	14,0%	62,0%
VII. Maule	8,0%	11,7%	17,5%	62,8%
VIII. Bio-Bío	12,1%	10,8%	13,4%	63,7%
IX. La Araucanía	10,0%	12,5%	17,5%	60,0%
X. Los Lagos	9,9%	9,2%	14,5%	66,4%
XI. Aysén	22,9%	11,4%	8,6%	57,1%
XII. Magallanes	8,3%	8,3%	25,0%	58,3%
R.M.	11,4%	7,9%	13,6%	67,1%
XIV. Los Ríos	12,0%	12,0%	16,0%	60,0%
XV. Arica y Parinacota	10,8%	13,5%	13,5%	62,2%
MINVU	9,2%	9,8%	19,0%	62,0%
TOTAL	9,8%	10,6%	15,3%	64,4%

La opinión predominante es expresada con especial fuerza por parte de mujeres adultos (I y II) y segmentos vulnerables y emergentes.

1.1.10. Conocimiento de otros espacios de atención

1.1.10.1. Espacio de atención telefónico

La gran mayoría de usuarios y usuarias de la OIRS MINVU / SERVIU no conoce la existencia del espacio de atención telefónico. A nivel nacional, dicha proporción alcanza el 78,8%. Las regiones en que el nivel de conocimiento es menor son las de Valparaíso y el Maule, mientras que el mayor nivel de conocimiento se aprecia en las regiones Metropolitana (especialmente entre usuarios de la OIRS MINVU), y Magallanes. Cabe agregar que entre los diferentes segmentos no hay diferencias significativas, salvo en el caso de los Adultos I, que son clara mayoría entre quienes conocen el servicio y lo han utilizado.

¿Sabía usted que el Ministerio de Vivienda y Urbanismo dispone de un servicio de atención telefónica para sus usuarios?			
	SI Y LO HA USADO	SI PERO NO LO HA USADO	NO LO CONOCE
XV. Arica y Parinacota	5,4%	13,5%	81,1%
I. Tarapacá	10,3%	5,1%	84,6%
II. Antofagasta	4,3%	10,9%	84,8%
III. Atacama	10,0%	8,0%	82,0%
IV. Coquimbo	6,7%	8,9%	84,4%
V. Valparaíso	6,3%	7,0%	86,7%
VI. Lib. Bdo. O'Higgins	16,0%	6,0%	78,0%
VII. Maule	5,8%	8,0%	86,1%
VIII. Bío-Bío	12,7%	7,6%	79,6%
IX. La Araucanía	8,8%	18,8%	72,5%
XIV. Los Ríos	6,0%	10,0%	84,0%
X. Los Lagos	9,2%	10,7%	80,2%
XI. Aysén	8,6%	14,3%	77,1%
XII. Magallanes	16,7%	13,9%	69,4%
R.M. SERVIU	12,9%	15,7%	71,4%
MINVU	16,0%	16,0%	68,1%
TOTAL	10,1%	11,2%	78,8%

Entre usuarios y usuarias que han hecho uso del servicio de atención telefónico la evaluación promedio del servicio, en nota de 1 a 7 alcanza 5,1 puntos. Es interesante constatar la alta dispersión de las notas obtenidas, puesto que mientras que en regiones como las de Tarapacá y La Araucanía se reprueba dicho servicio, en las regiones del Maule y Coquimbo se califica el servicio en cuestión en un nivel de excelencia.

	De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría al servicio de atención telefónica del MINVU? NOTA DE 1 A 7	
I. Tarapacá	3,5	▽
II. Antofagasta	5,5	▲
III. Atacama	5,6	▲
IV. Coquimbo	7,0	▲
V. Valparaíso	5,0	▽
VI. Lib. Bdo. O'Higgins	5,4	▲
VII. Maule	6,5	▲
VIII. Bío-Bío	5,1	▲
IX. La Araucanía	3,4	▽
X. Los Lagos	4,7	▽
XI. Aysén	6,3	▲
XII. Magallanes	5,3	▲
R.M.	5,3	▲
XIV. Los Ríos	6,3	▲
XV. Arica y Parinacota	5,8	▲
MINVU	4,8	▽
TOTAL	5,1	▽
▲ Sobre la media nacional		
▽ Bajo la media nacional		

Quienes evalúan de mejor forma el servicio, con claras diferencias respecto de otros segmentos, son: mujeres, adultos mayores y vulnerables.

Las y los usuarios de espacios de atención presencial consideran que el espacio de atención telefónico puede ser un eficaz reemplazo, tal como lo expresa el 85,7% de los usuarios del país. Las regiones donde hay mayor disposición a hacer uso del espacio telefónico son Atacama y Antofagasta, mientras que es claramente menor en Aysén.

	¿Lo usaría para acceder a información, en vez de venir a la oficina? % DE RESPUESTAS "SI"	
XV. Arica y Parinacota	86,5%	▲
I. Tarapacá	84,6%	▽
II. Antofagasta	93,5%	▲
III. Atacama	96,0%	▲
IV. Coquimbo	82,2%	▽
V. Valparaíso	81,3%	▽
VI. Lib. Bdo. O'Higgins	90,0%	▲
VII. Maule	91,2%	▲
VIII. Bío-Bío	80,3%	▽
IX. La Araucanía	90,0%	▲
XIV. Los Ríos	90,0%	▲
X. Los Lagos	80,2%	▽
XI. Aysén	74,3%	▽
XII. Magallanes	86,1%	▲
R.M. SERVIU	90,0%	▲
MINVU	83,4%	▽
TOTAL	85,7%	
▲ Sobre la media nacional		
▽ Bajo la media nacional		

Los grupos más proclives a hacer uso del servicio telefónico son mujeres, jóvenes, vulnerables y de clase media.

1.1.10.2. Servicio de reserva de horas

En cuanto a este servicio se aprecia que usuarios y usuarias lo conocen en mayor medida que el de atención telefónica, como lo expresa el 84,6% que así lo declara. Las regiones donde se tiene menos conocimiento del servicio son Antofagasta y La Araucanía, mientras que entre usuarios y usuarias de la OIRS MINVU y las regiones de Tarapacá, Lib. Bernardo O'Higgins y Magallanes es donde hay un mayor conocimiento del mismo.

¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?			
	SI Y LO HA USADO	SI PERO NO LO HA USADO	NO LO CONOCE
I. Tarapacá	17,9%	5,1%	76,9%
II. Antofagasta	6,5%	2,2%	91,3%
III. Atacama	6,0%	6,0%	88,0%
IV. Coquimbo	13,3%	0,0%	86,7%
V. Valparaíso	7,8%	3,1%	89,1%
VI. Lib. Bdo. O'Higgins	12,0%	12,0%	76,0%
VII. Maule	4,4%	5,8%	89,8%
VIII. Bío-Bío	8,9%	4,5%	86,6%
IX. La Araucanía	1,3%	8,8%	90,0%
X. Los Lagos	4,6%	7,6%	87,8%
XI. Aysén	2,9%	11,4%	85,7%
XII. Magallanes	11,1%	11,1%	77,8%
R.M.	10,7%	4,3%	85,0%
XIV. Los Ríos	6,0%	6,0%	88,0%
XV. Arica y Parinacota	4,1%	10,8%	85,1%
MINVU	19,6%	9,8%	70,6%
TOTAL	8,8%	6,5%	84,6%

Los grupos que más conocen el servicio son mujeres, jóvenes y de clase media.

La reserva de horas a través de Internet recibe una buena evaluación. A nivel nacional se evalúa con un promedio de 6,1, siendo las regiones mejor evaluadas las de Arica y Parinacota, Magallanes Antofagasta y Los Ríos. En el extremo opuesto figuran las regiones de Aysén y Tarapacá.

	De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet? NOTA EN ESCALA DE 1 A 7	
XV. Arica y Parinacota	7,0	▲
I. Tarapacá	5,0	▽
II. Antofagasta	6,7	▲
III. Atacama	5,3	▽
IV. Coquimbo	6,0	▽
V. Valparaíso	5,9	▽
VI. Lib. Bdo. O'Higgins	6,5	▲
VII. Maule	6,3	▲
VIII. Bío-Bío	6,4	▲
IX. La Araucanía	6,0	▽
XIV. Los Ríos	6,7	▲
X. Los Lagos	5,5	▽
XI. Aysén	4,0	▽
XII. Magallanes	6,8	▲
R.M. SERVIU	6,3	▲
MINVU	6,1	▲
TOTAL	6,1	
▲ Sobre la media nacional		
▽ Bajo la media nacional		

Las mejores evaluaciones acerca de este servicio son las efectuadas por mujeres, adultos I y jóvenes y vulnerables. Cabe destacar que entre quienes prefieren no hacerlo por medio de dicha vía, la principal razón se relaciona con que prefieren ir directamente a la oficina de informaciones, tal como lo expresa el 58,8% de las personas consultadas.

En la tabla siguiente se expresan los resultados antes comentados en función del porcentaje de evaluaciones 6 y 7.

	De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet? % 6 Y 7	
XV. Arica y Parinacota	100,0%	▲
I. Tarapacá	57,1%	▽
II. Antofagasta	100,0%	▲
III. Atacama	33,3%	▽
IV. Coquimbo	83,3%	▲
V. Valparaíso	80,0%	▲
VI. Lib. Bdo. O'Higgins	83,3%	▲
VII. Maule	66,7%	▽
VIII. Bío-Bío	85,7%	▲
IX. La Araucanía	100,0%	▲
XIV. Los Ríos	100,0%	▲
X. Los Lagos	33,3%	▽
XI. Aysén	0,0%	▽
XII. Magallanes	100,0%	▲
R.M. SERVIU	86,7%	▲
MINVU	68,8%	▽
TOTAL	75,0%	
▲ Sobre la media nacional		
▽ Bajo la media nacional		

1.2. COMPARACIÓN LONGITUDINAL

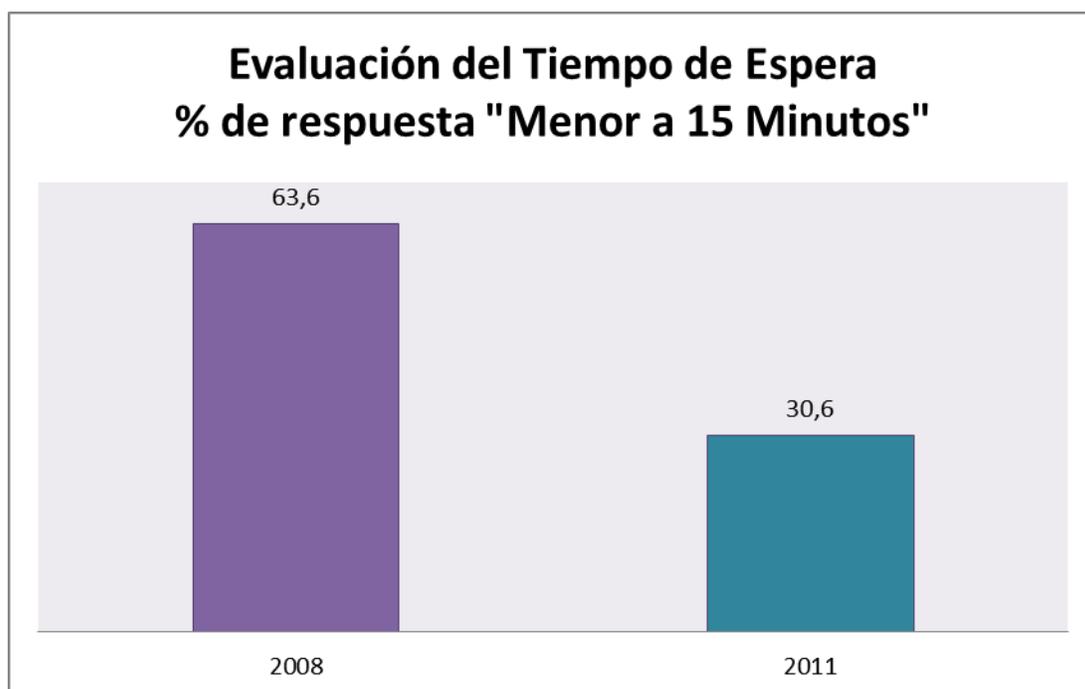
En esta sección se comparan algunos resultados de la encuesta con los obtenidos en mediciones anteriores, por lo tanto debe ser tomada con cautela, ya que la modalidad de recolección de datos difiere en cada versión de la encuesta. Es por ello que se han seleccionado sólo algunas preguntas donde se estima que es posible efectuar una mirada longitudinal a los datos de cara a disponer de una visión evolutiva de la calidad del servicio de las OIRS.

1.2.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

1.2.1.1. El tiempo de espera ha aumentado

La percepción acerca de la duración del tiempo de espera ha presentado una importante variación respecto de 2008. Como se puede observar, en esta medición el 30,6% declaró haber esperado menos de 15 minutos antes de ser atendido, mientras que en 2008 lo hizo el 63,6% de las personas consultadas.

Es necesario hacer una mención de tipo metodológico acerca de esta percepción, pues en 2008 la encuesta se aplicó a la salida de la OIRS, mientras que en esta oportunidad la pregunta se realizó diferida en el tiempo (por su carácter telefónico). Habría que tener presente que el paso de los días tiende a alterar la percepción de la atención en usuarios y usuarias, por lo que se sugiere entender esta diferencia a modo estrictamente referencial.



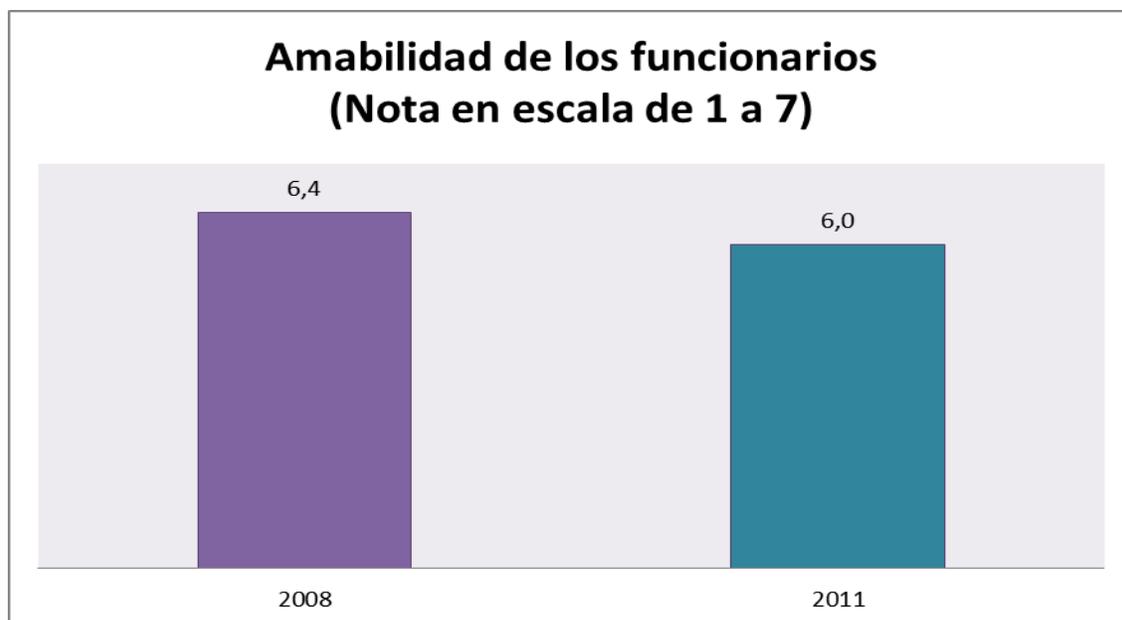
En cuanto a la calificación del tiempo de espera, en concordancia con lo antes expuesto, aumenta considerablemente la proporción de usuarias y usuarios que califica el tiempo de espera como excesivo. En este caso también vale considerar la observación realizada anteriormente.



1.2.1.2. La amabilidad de los funcionarios es evaluada de manera más crítica

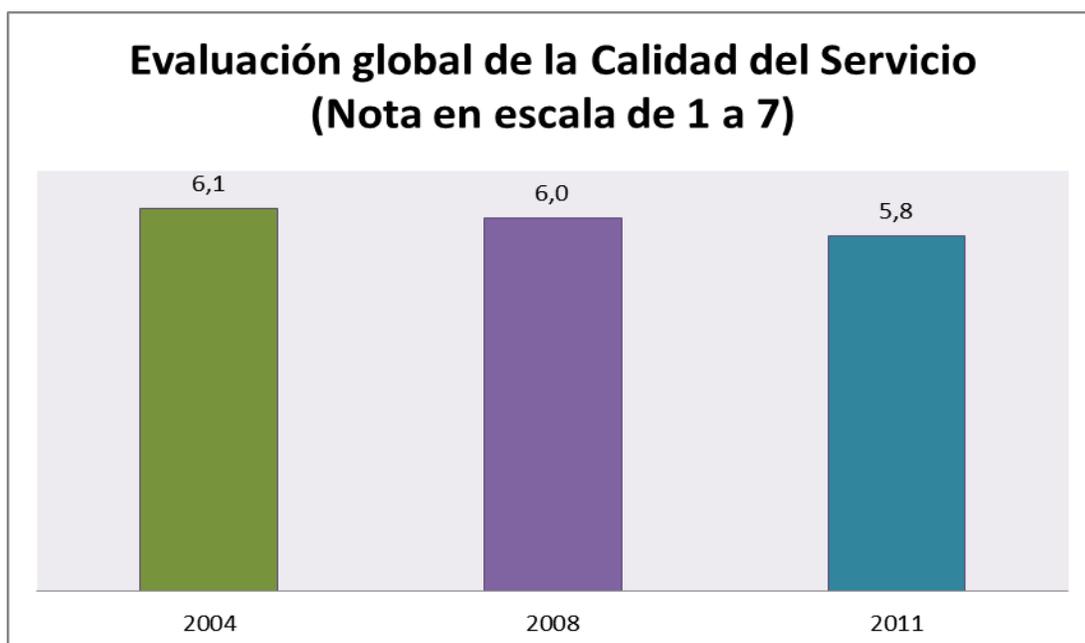
También se aprecia que la percepción acerca del trato o la amabilidad con que se enfrenta la atención ha registrado cambios en el tiempo, habiendo descendido 4 décimas en el período intermedición.

En este caso, también vale la advertencia acerca de la distorsión en la percepción, pues de todas formas es recomendable capturar el dato inmediatamente después de entregado el servicio. No obstante habría que señalar que si bien la variación es a la baja, de todas formas el juicio evaluativo obtenido en esta ocasión conserva a las OIRS en un plano de excelencia.



1.2.1.3. La evaluación de la experiencia global

Al momento de evaluar globalmente el servicio recibido, también se observa una tendencia a la baja. Ahora, pese a las consideraciones efectuadas, cabe agregar que si bien la variación no es significativa, pareciera mostrar una constante. Sin embargo, habría que dilucidar si la baja se explica porque el servicio entregado se está deteriorando, o simplemente porque usuarios y usuarias han aumentado su nivel de exigencia y demandas.

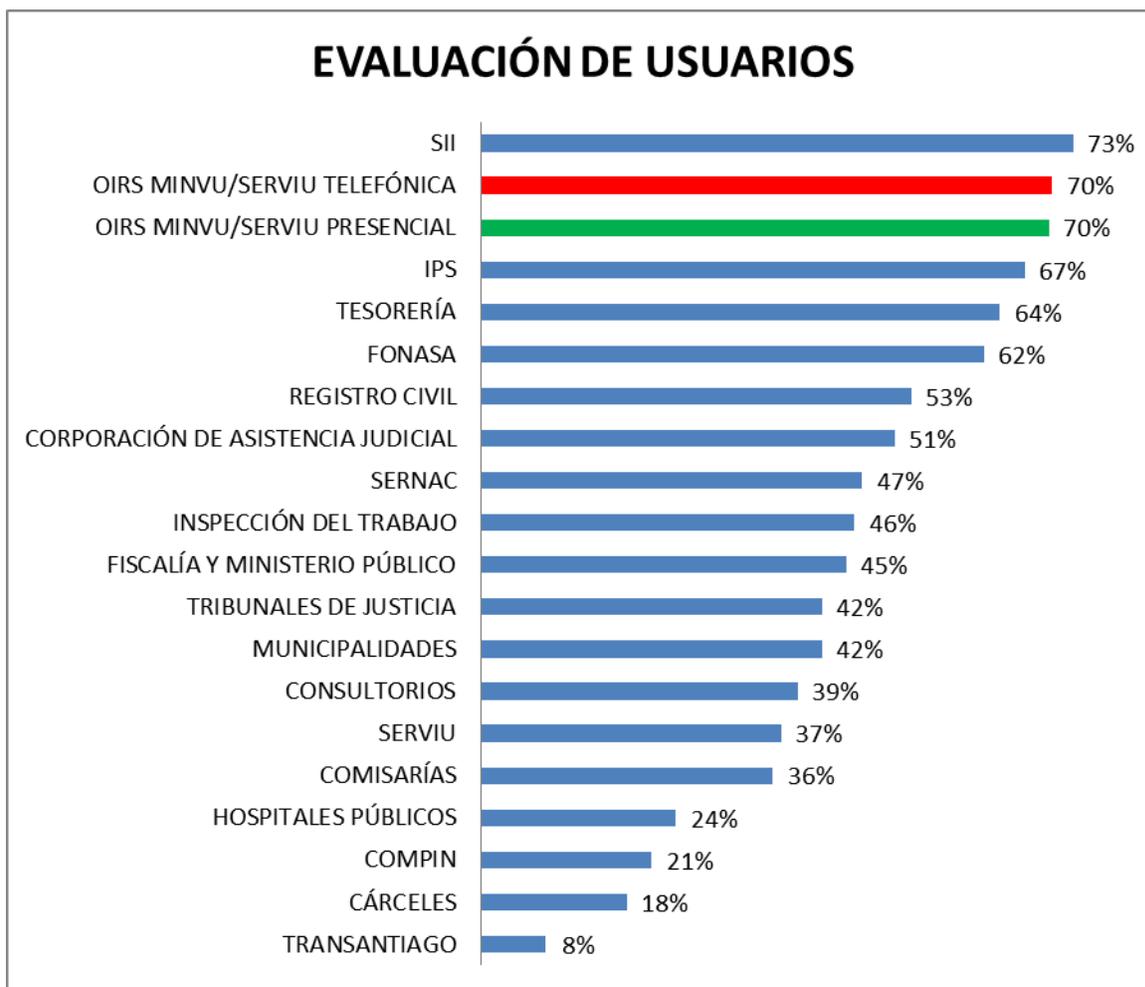


1.3. COMPARACIÓN CON OTROS SERVICIOS PÚBLICOS

Siguiendo la metodología propuesta en la Encuesta Nacional de Derechos 2011, que evalúa los servicios públicos desde el punto de vista de la calidad del servicio percibido por usuarios y usuarias, en una escala de 1 a 7, a continuación se realiza la comparación -siguiendo la misma metodología-, para los espacios de atención presencial y telefónico.

Como puede apreciarse, ambos espacios de atención reciben la misma evaluación, vale decir, el 70% de sus usuarias y usuarios califica la calidad del servicio con nota igual o superior a 6,0.

Esta evaluación, que considera exclusivamente a las OIRS del MINVU / SERVIU, las ubica entre los primeros lugares, siendo sólo superadas por el Servicio de Impuestos Internos que alcanza un 73%.



1.4. FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Con el fin de identificar las variables que más se asocian a la calidad del servicio, se construyó una matriz de correlaciones. Mediante ella se establece la asociación lineal entre cada variable y la evaluación global del servicio realizada por usuarios y usuarias. Cada variable fue evaluada con nota de 1 a 7. Como se puede apreciar, las variables con mayor fuerza de asociación son aquellas vinculadas al servicio entregado. Hablamos específicamente de la preparación y habilidad de los funcionarios y la rapidez con la que prestan el servicio. Las variables de infraestructura ocupan un lugar secundario, siendo las más relevantes el orden de la oficina, su comodidad y la señalética.

Matriz de correlaciones (Pearson)		
	Solamente pensando en la atención recibida y utilizando notas de 1 a 7, en general, ¿Cómo evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de informaciones?	Ámbito
d. La preparación o habilidad de sus funcionarios	,639	Servicio
c. La rapidez de los funcionarios para entregar el servicio	,604	Servicio
e. La amabilidad de los funcionarios	,566	Servicio
b. Tiempo que dedicó el funcionario a atenderle	,527	Servicio
f. Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios	,498	Servicio
d. Su orden	,490	Infraestructura
e. Su comodidad	,469	Infraestructura
k. La señalética (letreros) al interior de la oficina	,467	Infraestructura
a. Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido	,407	Servicio
i. La comodidad de los asientos	,401	Infraestructura
j. La iluminación	,394	Infraestructura
g. El horario de atención de la oficina	,364	Servicio
c. Su limpieza	,342	Infraestructura
a. Lo moderno de sus instalaciones	,333	Infraestructura
g. La calidad de la infraestructura del recinto donde se atendió	,328	Infraestructura
b. Su decoración	,326	Infraestructura
f. Su seguridad	,325	Infraestructura
h. La cantidad de asientos disponibles	,304	Infraestructura
l. La ubicación de los baños	,294	Infraestructura
n. La mantención y limpieza de los baños	,284	Infraestructura
m. El tamaño de los baños	,270	Infraestructura

No obstante, las correlaciones que se presentan anteriormente pueden incluir sesgos que no se aprecian a simple vista. Es por ello que con la intención de precisar el alcance de la relación existente entre las variables se procede a realizar un análisis discriminante.

1.4.1. Variables y preguntas consideradas en el análisis

En primer lugar, la evaluación de la experiencia de servicio de parte de usuarios y usuarias (expresada en nota de 1 a 7) será recodificada para dar forma a tres grupos.

- Grupo 1: Evalúan con nota 3,9 o inferior (INSATISFECHOS)
- Grupo 2: Evalúan con nota 6 o superior (NI SATISFECHOS NI INSATISFECHOS)
- Grupo 3: Evalúan con nota igual o superior a 4 e inferior a 6 (SATISFECHOS)

De esta manera, se intentará responder a la pregunta: ¿Qué variables son las que tienen más incidencia en la conformación de los grupos o tienen una mayor capacidad predictora del nivel de satisfacción?

Para ello se consideran las variables ya expuestas en la matriz de la página anterior, a las que se agregan las variables Sexo, Edad y Segmento de Pertenencia.

1.4.2. Procedimiento empleado

Se emplea el software SPSS, Módulo de Análisis Discriminante. Se utiliza el método “Stepwise” y Lambda de Wilks, que permiten ingresar al modelo las variables de acuerdo a su importancia. El detalle de las salidas computacionales obtenidas por el programa se adjuntan en el Anexo correspondiente.

1.4.3. Resultados

1.4.3.1. Análisis preliminar

Un primer aspecto relevante se asocia al hecho de que desde el punto de vista del perfil de los grupos 1, 2 y 3, no se observan diferencias según sexo y segmento o grupo de pertenencia. En otras palabras, el nivel de satisfacción parece ser transversal a la clasificación del usuario como Vulnerable, Emergente o Clase Media o a su condición de hombre o mujer. Esto confirma un elemento ya señalado en el análisis descriptivo de la encuesta, como es el que las OIRS entregarían un servicio que no discrimina negativamente a sus usuarios en función de su perfil.

En segundo lugar, cabe destacar que la edad promedio de usuarios y usuarias sí presenta diferencias. En el grupo de satisfechos, la edad media es de 36,9 años, en el grupo intermedio es de 33,9 y en el de insatisfechos alcanza 40,8 años. Esto permitiría suponer que los usuarios de mayor edad tienden a sentirse más insatisfechos con el servicio recibido.

1.4.3.2. Variables explicativas de la función discriminante

Mediante la prueba estadística F de Fisher, se establece cuáles son las variables significativas en la conformación de grupos de acuerdo a su nivel de satisfacción. Lo que se aprecia es que en principio, las variables que tienen una mayor capacidad predictora en la conformación de grupos son:

- La preparación o habilidad de los funcionarios de la OIRS: (Valor F: 133,404)
- La rapidez de los funcionarios para entregar el servicio: (Valor F: 129,675)
- Tiempo que dedicó el funcionario a atenderle: (Valor F: 51,993)

Llama la atención que las variables incluidas son las que tienen una mayor asociación, de acuerdo a lo expuesto en la matriz de correlaciones ya presentadas, salvo para el caso de la amabilidad, que en esta ocasión no figura.

1.4.3.3. Variables incluidas/removidas del modelo

El análisis del estadístico Lambda de Wilks permite saber si las variables son capaces de aportar a la conformación de los grupos. De acuerdo a este análisis, habría 5 variables relevantes en tal dirección, a saber:

- La preparación o habilidad de los funcionarios de la OIRS: (Valor Lambda ,627)
- La rapidez de los funcionarios para entregar el servicio: (Valor Lambda ,554)
- Tiempo que dedicó el funcionario a atenderle: (Valor Lambda ,532)
- Orden de la oficina (Valor Lambda ,514)
- Cantidad de usuarios disponibles para atender: (Valor Lambda ,504)

Otras variables introducidas al modelo no tienen la capacidad de aportar información capaz de discriminar en el proceso de conformación de grupos.

1.4.3.4. Lambda de Wilks

Permite establecer si las variables tienen capacidad significativa de conformar grupos. Todas las variables ya mencionadas tienen un valor inferior a 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula de que no existen diferencias entre los grupos. En definitiva, cada una de ellas aporta significativamente en tal dirección.

1.4.3.5. Autovalor o valor propio

Se observa la existencia de 2 funciones discriminantes. La primera de ellas tiene una correlación importante de ,692, explicando el 96,4% de la varianza. La segunda función tiene una correlación modesta de ,182, por lo que explica sólo el 3,6% de la varianza.

Al analizar los coeficientes asociados se aprecia que las variables con una mayor importancia en la primera función discriminante son las que ya han sido mencionadas.

1.4.3.6. Capacidad del modelo para predecir

Mediante los datos analizados, la función discriminante descrita tiene la capacidad de predecir correctamente el 77,5% de los casos. En otras palabras, mediante el análisis de las 5 variables ya indicadas se podría predecir el nivel de satisfacción global con el servicio de manera acertada en la proporción ya indicada.

Cabe destacar que si se focaliza la mirada en el grupo 3, de usuarios y usuarias Satisfechos, las variables ya mencionadas, en su conjunto, son capaces de predecir correctamente al 88,9% de los casos.

1.4.3.7. Conclusión

Todas las variables analizadas se encuentran relacionadas con la evaluación global efectuada por los usuarios. Sin embargo, hay 5 variables que, de acuerdo a sus resultados, tienen mayor capacidad de hacerlo. Tales variables son (en orden de importancia):

- La preparación o habilidad de los funcionarios de la OIRS
- La rapidez de los funcionarios para entregar el servicio
- Tiempo que dedicó el funcionario a atenderle
- Orden de la oficina
- Cantidad de usuarios disponibles para atender

En definitiva, si hubiese que tomar decisiones de inversión de cara a maximizar el impacto en la satisfacción final de usuarios y usuarias habría que focalizarse en los ámbitos ya referidos, que son los de mayor capacidad discriminante en la conformación de grupos de usuarios satisfechos.

Cabe señalar que si bien la variable amabilidad no aparece entre las más relevantes, aquello no quiere decir que deba descuidarse. Se ha demostrado que su impacto es mayor en la calidad del servicio percibido cuando no está presente o cuando es deficitaria.

2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DE CLIENTE INCÓGNITO

2.1. PRESENTACIÓN

Este estudio incorporó la realización una evaluación de la calidad del servicio de las OIRS MINVU / SERVIU a través de la técnica conocida como “Cliente Incognito”. Dicha técnica consiste en efectuar una simulación real de atención por parte de profesionales especialmente entrenados, que aplican un script elaborados conjuntamente por la contraparte y el consultor.

2.2. RESULTADOS

La presentación de resultados se estructura en base a las dimensiones evaluadas en la aplicación. En este marco la descripción de cada oficina estará ordenada en función de:

- Tiempo de Espera para ser atendido.
- Evaluación de la infraestructura de la OIRS.
- Presentación personal del funcionario.
- Trato proporcionado en la atención.
- Cumplimiento del protocolo de atención
- Calidad de la información recibida

A continuación se describirán las OIRS que alcanzan mejores resultados en cada una de las dimensiones junto con la que obtiene el resultado más deficitario a partir de la evaluación. En un segundo momento se presentará el resultado integrado de cada oficina.

2.2.1. Tiempo de Espera.

En este caso se evaluó el tiempo transcurrido desde que se llegó a la OIRS hasta que se recibió la atención.

- El tiempo de espera presenta alta variabilidad entre OIRS. En algunos casos la atención es expedita, en otras oficinas la espera se torna larga y tediosa.
- La duración de la espera incide directamente en la percepción final de usuarios y usuarias acerca de la atención completa.
- Se aprecian situaciones en las que la extensión de la espera termina alterando negativamente la apreciación acerca de otros aspectos del servicio, como son la calidad de la información y el trato.
- La OIRS que presenta un mejor tiempo es la del SERVIU RM (3,3 minutos). En tanto, la que obtiene un resultado más deficitario es la OIRS de Rancagua con 70 minutos de espera.

2.2.2. Infraestructura.

Se evaluaron diferentes elementos, a saber: accesibilidad, iluminación, aseo, señalética, asientos disponibles, disponibilidad de baños, acceso para discapacitados y cuidado general de la oficina. En este caso, los resultados obtenidos evidencian que:

- En general las OIRS tienen una infraestructura modesta que está lejos de estar estandarizada.
- Usuarios y usuarias pueden aceptar que la infraestructura no sea de primer nivel, no obstante, que no existan baños disponibles o que el lugar se encuentre sucio, afecta fuertemente la experiencia de servicio.
- La OIRS con mejor evaluación es la de Puerto Montt con un 98,5% de cumplimiento a nivel de los elementos de infraestructura sometidos a evaluación. Por su parte, la OIRS de Punta Arenas es la que obtiene la evaluación más baja con un 33% de cumplimiento de los estándares evaluados.

2.2.3. Presentación del Funcionario.

Se evaluó la presentación personal de funcionarios y funcionarias. Por una parte se consideró que el aspecto de las y los funcionarios fuese óptimo (orden y aseo personal) y por otro que portaran credencial de identificación. Al respecto:

- La OIRS mejor evaluada es la de Arica la que obtiene un 75% de cumplimiento. En su defecto, la evaluación más baja la obtiene la oficina de Rancagua al alcanzar a un 33%.
- Cabe aclarar que los problemas de cumplimiento se explican de preferencia por el prácticamente nulo uso de credencial de identificación. A partir de la visita de cliente incógnito queda la impresión de que funcionarios y funcionarias son reacios a identificarse, por ello el bajo nivel de uso de la credencial.

2.2.4. Trato.

Se evaluó la disposición a atender consultas y requerimientos de parte de funcionarias y funcionarios, además de la capacidad de prestar una atención exclusiva y sin interrupciones, ausencia de situaciones de discriminación y el correcto uso del lenguaje.

- Se concluye que hay habilidades que son personales y que no dependen de las oficinas como tales.
- En una misma oficina se pudo experimentar una atención de calidad en este ámbito, como también se constataron situaciones en las que el trato fue distante y poco comprometido.
- Cabe destacar que no se apreciaron situaciones de discriminación.
- Hubo 4 OIRS que alcanzaron un 100% de cumplimiento en la evaluación (Iquique, Talca, Temuco y MINVU RM). Por su parte la OIRS SERVIU RM es la

que obtiene el resultado más bajo con un 33% de cumplimiento de los estándares.

2.2.5. Cumplimiento del Protocolo de Atención.

El consultor revisó el protocolo de atención existente. Dicho protocolo señala que la atención tiene una estructura que consiste en presentación o saludo, escucha activa, ingreso de información al sistema, respuesta al requerimiento de usuarios y usuarias y concluye con una despedida. Al respecto:

- Se constataron casos en los que funcionarios y funcionarias se negaron a presentarse y a entregar su nombre.
- Se aprecia que no ha habido acciones destinadas a instalar un protocolo de atención estandarizado.
- Temuco es la oficina mejor evaluada pues logra un 100% de cumplimiento. La OIRS SERVIU RM es la que obtiene la evaluación más baja, logrando sólo un 33%.

2.2.6. Calidad de la Información.

Un aspecto crítico del servicio tiene relación con la calidad de la información entregada, la cual fue evaluada desde el punto de vista de su claridad, adecuación al requerimiento formulado, suficiencia y exactitud. En este sentido se debe destacar que:

- Las OIRS tienden a cumplir con la entrega de información completa y exacta. Funcionarios y funcionarias, en general, muestran dominio y conocimiento de los temas que les corresponde informar.
- Cuando se advierten vacíos de información, más que estar asociados a carencia de habilidades o competencias de funcionarios y funcionarias, se relacionan con la excesiva presencia de público, lo que parece obligar a reducir la duración de las atenciones.
- Esta dimensión es la mejor evaluada en siete oficinas del sistema OIRS del MINVU pues todas ellas alcanzan un 100%, dichas oficinas son: Rancagua, Arica, Iquique, Talca, Temuco, Valdivia y La Serena. En tanto, Copiapó es la oficina que registra un resultado más deficitario en este ámbito con sólo un 33%.

2.3. RESULTADOS POR REGIÓN / UNIDAD

2.3.1. OIRS ARICA

a. Síntesis

	CUMPLIMIENTO
Tiempo de espera	19 minutos
Infraestructura	87,5%
Presentación personal	33,0%
Trato	91,7%
Protocolo de atención	80,0%
Calidad de la información	100,0%

b. Aspectos a destacar

Fortalezas:

- La buena disposición a atender usuarios y usuarias
- El trato amable
- La orientación a responder de manera completa las preguntas de usuarios y usuarias

Debilidades:

- La entrega de material informativo no se efectúa con regularidad (algunos funcionarios lo hacen, otros no)
- Funcionarios y funcionarias no siempre se presentan

2.3.2. OIRS IQUIQUE

a. Síntesis

	CUMPLIMIENTO
Tiempo de espera	21 minutos
Infraestructura	70,8%
Presentación personal	50,0%
Trato	100,0%
Protocolo de atención	73,3%
Calidad de la información	100,0%

b. Aspectos a destacar

Fortalezas:

- La información que se entrega se ajusta al script sometido a evaluación.

Debilidades:

- Llama la atención que la proporción de funcionarios y funcionarias disponibles respecto de la cantidad de público no parece ser adecuada.
- Al igual que en otras oficinas, funcionarios y funcionarias no se presentan espontáneamente.

2.3.3. OIRS ANTOFAGASTA

a. Síntesis

	CUMPLIMIENTO
Tiempo de espera	52 minutos
Infraestructura	54,2%
Presentación personal	50,0%
Trato	75,0%
Protocolo de atención	66,7%
Calidad de la información	75,0%

b. Aspectos a destacar

Fortalezas:

- La información se responde de manera correcta, aunque no siempre se entrega toda la información posible.

Debilidades:

- Se percibe, en ocasiones, poco interés por atender los requerimientos de los usuarios.
- Funcionarios y funcionarias se muestran reacios a revelar su nombre y apellidos.
- El que no estén todos los puestos de atención operativos (2 de 5 al momento de la visita) genera sensación de malestar entre usuarios y usuarias, sobre todo dado el elevado tiempo de espera.
- Las visitas casi al término de la jornada son atendidas en forma rápida dejando vacíos de información.

2.3.4. OIRS COPIAPÓ

a. Síntesis

	CUMPLIMIENTO
Tiempo de espera	17 minutos
Infraestructura	70,8%
Presentación personal	66,7%
Trato	75,0%
Protocolo de atención	80,0%
Calidad de la información	33,0%

b. Aspectos a destacar

Fortalezas:

- Se hace entrega de material informativo complementario para aclarar dudas e interrogantes.

Debilidades:

- No se aprecia buena disposición en la atención de usuarios y usuarias. Se observa hastío y aburrimiento.
- El baño está disponible sólo para funcionarios y funcionarias.
- La atención está expuesta a interrupciones de terceros.
- El lenguaje no siempre se adapta al perfil de los usuarios, sobre todo vulnerables.
- Si bien se entrega documento orientador, no se aprecia un interés claro por esclarecer las dudas de usuarios y usuarias.

2.3.5. OIRS LA SERENA

a. Síntesis

	CUMPLIMIENTO
Tiempo de espera	40 minutos
Infraestructura	83,3%
Presentación personal	50,0%
Trato	91,7%
Protocolo de atención	66,7%
Calidad de la información	100,0%

b. Aspectos a destacar

Fortalezas:

- La información entregada es de calidad y se ajusta a lo esperado.

Debilidades:

- No existen asientos que puedan ser utilizados por los usuarios para esperar atención.
- Funcionarios y funcionarias están expuestos a interrupciones que afecta la relación con usuarios y usuarias. A modo de ejemplo, atienden llamadas telefónicas.
- Existen espacios diferenciados para trámites y para entrega de información. Eso genera desconcierto en algunos usuarios que deben esperar por mucho tiempo.

2.3.6. OIRS VALPARAÍSO

a. Síntesis

	CUMPLIMIENTO
Tiempo de espera	24 minutos
Infraestructura	93,8%
Presentación personal	50,0%
Trato	87,5%
Protocolo de atención	75,0%
Calidad de la información	62,5%

b. Aspectos a destacar

Fortalezas:

- El personal de la OIRS hace esfuerzos explícitos por entregar una atención de calidad a usuarias y usuarios.

Debilidades:

- No siempre se entrega la información solicitada de manera clara y explicativa. A modo de ejemplo en una situación se solicitó información sobre subsidios y sólo se recibió un folleto, sin explicación ni orientación.
- Se aprecia sobredemanda para los funcionarios, lo que los obliga a responder de manera cortante para reducir la duración de la atención.
- Lo anterior genera vacíos de información y la sensación de que no se ha entregado toda la información necesaria.

2.3.7. OIRS RANCAGUA

a. Síntesis

	CUMPLIMIENTO
Tiempo de espera	70,7 minutos
Infraestructura	87,5%
Presentación personal	33,3%
Trato	91,7%
Protocolo de atención	80,0%
Calidad de la información	100,0%

b. Aspectos a destacar

Fortalezas:

- La información entregada a usuarios y usuarias es completa y precisa.

Debilidades:

- La existencia de módulos sin atención genera molestia en usuarios y usuarias, sobre todo si se considera el tiempo de espera.
- Se consulta al guardia (quien atiende público) las razones de la ausencia de funcionarios. Señala que salen a realizar diligencias.
- Al momento de entregarse la información, es completa y precisa, pero la experiencia del usuario termina siendo negativa por las condiciones del entorno y por los elevados tiempos de espera.

2.3.8. OIRS TALCA

a. Síntesis

	CUMPLIMIENTO
Tiempo de espera	12 minutos
Infraestructura	81,3%
Presentación personal	50,0%
Trato	100,0%
Protocolo de atención	80,0%
Calidad de la información	100,0%

b. Aspectos a destacar

Fortalezas:

- Especialmente en lo que respecta a la calidad de la información, la atención es eficiente.

- Se pregunta constantemente a usuarios y usuarias si han comprendido la información que se les ha entregado.
- El trato es cordial y los usuarios se sienten acogidos.
- Se informa del sitio Web y cómo acceder a información complementaria.

Debilidades:

- Funcionarios y funcionarias no están uniformados y por lo tanto hay vacíos en materia de presentación personal.

2.3.9. OIRS CONCEPCIÓN

a. Síntesis

	CUMPLIMIENTO
Tiempo de espera	12 minutos
Infraestructura	65,6%
Presentación personal	50,0%
Trato	93,8%
Protocolo de atención	75,0%
Calidad de la información	93,8%

b. Aspectos a destacar

Fortalezas:

- Se observa atención preferencial a embarazadas y personas de tercera edad
- De parte de algunos funcionarios el trato es de primer nivel. Realizan la atención ocupando suficiente tiempo como para asegurar que usuarios y usuarias hayan comprendido la información.

Debilidades:

- Existen funcionarios que no dejan espacio a preguntas.
- La oficina se aprecia limpia, pero los baños presentan mal olor.

2.3.10 OIRS TEMUCO

a. Síntesis

	CUMPLIMIENTO
Tiempo de espera	9,3 minutos
Infraestructura	78,1%
Presentación personal	62,5%
Trato	100,0%
Protocolo de atención	100,0%
Calidad de la información	100,0%

b. Aspectos a destacar

Fortalezas:

- La claridad de la información entregada y la exactitud con que se aborda son temas positivos de la atención.
- En circunstancias en que hay vacíos de información, los funcionarios realizan consultas hasta lograr entregar todos los antecedentes requeridos por usuarios y usuarias.

Debilidades:

- Se aprecian algunos problemas en el aseo de la oficina, que impiden que la experiencia de usuarios y usuarias sea íntegramente satisfactoria.

2.3.11. OIRS VALDIVIA

a. Síntesis

	CUMPLIMIENTO
Tiempo de espera	24,5 minutos
Infraestructura	75,0%
Presentación personal	50,0%
Trato	93,8%
Protocolo de atención	75,0%
Calidad de la información	100,0%

b. Aspectos a destacar

Fortalezas:

- El trato entregado a usuarios y usuarias.
- Hay funcionarios que se toman el tiempo de atender con dedicación a usuarios y usuarias.

Debilidades:

- La atención es satisfactoria, sin embargo el tiempo de espera incide negativamente en la experiencia de usuarios y usuarias.
- Una vez cumplido el horario de atención, sólo queda un funcionario atendiendo público, lo que aumenta el tiempo de espera para quienes quedan en la OIRS.
- Se observa que no siempre se respeta el orden establecido para la atención.

2.3.12. OIRS PUERTO MONTT

a. Síntesis

	CUMPLIMIENTO
Tiempo de espera	15,7 minutos
Infraestructura	95,8%
Presentación personal	50,0%
Trato	91,7%
Protocolo de atención	80,0%
Calidad de la información	66,7%

b. Aspectos a destacar

Fortalezas:

- La infraestructura del local se encuentra aseada y cuidada.

Debilidades:

- El espacio es reducido, lo que afecta negativamente la experiencia de usuarios y usuarias. De hecho, la privacidad es mínima.
- La atención se basa mucho en un folleto informativo, por lo que la respuesta a algunas preguntas es “está en el folleto”.
- La atención es reducida en cuanto a su duración.

2.3.13 OIRS COYHAIQUE

a. Síntesis

	CUMPLIMIENTO
Tiempo de espera	5 minutos
Infraestructura	83,3%
Presentación personal	50,0%
Trato	91,7%
Protocolo de atención	86,7%
Calidad de la información	91,7%

b. Aspectos a destacar

Fortalezas:

- Se cumple con tiempos de espera mínimos.

Debilidades:

- En ocasiones se debe reiterar la pregunta a la funcionaria, pues la respuesta tiende a ser confusa.
- También se constatan situaciones en que la atención es extremadamente clara y gentil. En general aquello parece depender directamente del funcionario que atiende.
- Se aprecia desorden sobre los escritorios, lo que demora la entrega de información impresa.
- Los funcionarios no utilizan credencial.

2.3.14. OIRS PUNTA ARENAS

a. Síntesis

	CUMPLIMIENTO
Tiempo de espera	59 minutos
Infraestructura	33,3%
Presentación personal	50,0%
Trato	75,0%
Protocolo de atención	46,7%
Calidad de la información	50,0%

b. Aspectos a destacar

Fortalezas:

- Se observa un esfuerzo deliberado en funcionarias y funcionarios por entregar un servicio de calidad.

Debilidades:

- Se aprecia un claro esfuerzo por entregar una buena atención a usuarios y usuarias, sin embargo, el tiempo de espera es tan elevado que afecta la disposición de estos y terminan formándose una mala impresión de la atención.
- Se aprecia un problema de organización física en la oficina que se puede explicar por trabajos en realización. Producto de ellos se ve desordenada.
- Sobra espacio pero faltan asientos.

2.3.15. OIRS SERVIU RM

a. Síntesis

	CUMPLIMIENTO
Tiempo de espera	3,3 minutos
Infraestructura	41,7%
Presentación personal	66,7%
Trato	91,7%
Protocolo de atención	33,3%
Calidad de la información	41,7%

b. Aspectos a destacar

Fortalezas:

- Tiempos de espera mínimos.

Debilidades:

- Llama la atención que la derivación sea efectuada por una guardia.
- La atención, propiamente tal, es apresurada e impersonal.
- Queda la impresión que parte importante de las consultas son derivadas a la OIRS MINVU.
- La premura en la atención termina afectando el proceso de atención de manera que no se abordan completamente todos los puntos

2.3.16 OIRS MINVU RM

a. Síntesis

	CUMPLIMIENTO
Tiempo de espera	15,7 minutos
Infraestructura	95,8%
Presentación personal	50,0%
Trato	91,7%
Protocolo de atención	80,0%
Calidad de la información	66,7%

b. Aspectos a destacar

Fortalezas:

- Se destaca el hecho que se realicen charlas. Eso para quienes acuden por primera vez resulta novedoso.

Debilidades:

- Se experimenta una atención algo apresurada.
- La explicación durante la atención podría haber sido más detallada, pero se percibe el apresuramiento del funcionario dado que la oficina se encuentra llena de público.
- La atención se vuelve mecánica y no queda espacio para efectuar consultas, por lo que quedan algunos vacíos de información.

3. IDENTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

3.1. ASPECTOS METODOLÓGICOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

Las evaluaciones con las que usuarios y usuarias han calificado a las regiones y/o unidades en diferentes dimensiones se sintetizan en el siguiente recuadro. Su propósito es únicamente permitir un ranking de oficinas de cara al levantamiento de buenas prácticas.

En la construcción de este ranking se tomó en cuenta la evaluación de la infraestructura, la calidad de la atención, la calidad de la información y la evaluación global del servicio. A partir de esas dimensiones se obtuvo un promedio simple para determinar la posición relativa de cada unidad o región, tal como se presenta en la tabla siguiente.

	INFRAESTRUCTURA		CALIDAD DE LA ATENCIÓN		CALIDAD DE LA INFORMACIÓN		EVALUACIÓN GLOBAL		PROMEDIO Y POSICIÓN RELATIVA	
XV. Arica y Parinacota	5,6	▲	5,4	▽	5,7	▲	5,8	▲	5,63	6º
I. Tarapacá	5,5	▲	5,5	▽	5,4	▽	5,7	▽	5,53	9º
II. Antofagasta	5,0	▽	5,5	▽	5,7	▲	5,7	▽	5,48	10º
III. Atacama	5,6	▲	5,7	▲	5,8	▲	6,0	▲	5,78	1º
IV. Coquimbo	5,4	▲	5,7	▲	6,0	▲	5,9	▲	5,75	2º
V. Valparaíso	5,4	▲	5,7	▲	5,8	▲	6,0	▲	5,73	3º
VI. Lib. Bdo. O'Higgins	5,0	▽	5,4	▽	5,5	▽	5,7	▽	5,40	11º
VII. Maule	5,3	▲	5,6	▲	5,6	▽	5,8	▲	5,58	8º
VIII. Bío-Bío	5,2	▽	5,6	▲	5,7	▲	5,9	▲	5,60	7º
IX. La Araucanía	5,4	▲	5,7	▲	5,8	▲	5,9	▲	5,70	4º
XIV. Los Ríos	5,2	▽	5,8	▲	5,7	▲	6,1	▲	5,70	4º
X. Los Lagos	4,9	▽	5,3	▽	5,5	▽	5,6	▽	5,33	12º
XI. Aysén	5,1	▽	5,4	▽	5,6	▽	5,8	▽	5,48	10º
XII. Magallanes	5,5	▲	5,7	▲	6,0	▲	5,9	▲	5,78	1º
R.M. SERVIU	5,2	▽	5,5	▽	5,6	▽	5,8	▲	5,53	9º
MINVU	5,6	▲	5,7	▲	5,8	▲	6,0	▲	5,78	1º
MINVU ALÓ	--	--	5,9	▲	5,4	▽	5,7	▽	5,67	5º
TOTAL	5,3		5,6		5,7		5,8			
▲ Sobre la media nacional										
▽ Bajo la media nacional										

En función del ranking antes presentado, las regiones/unidades mejor evaluadas son:

- Atacama
- Magallanes
- MINVU

Se debe hacer notar que estas unidades/ regiones se ubicaron en cada una de las dimensiones evaluadas sobre la media nacional. En ellas se aplicó una pauta de entrevista focalizada de cara al levantamiento de buenas prácticas de servicio en cada una de las dimensiones sometidas a evaluación.

Ahora bien, con base en la aplicación de la técnica de cliente incógnito se considera pertinente agregar las OIRS de Temuco en las rondas de entrevista, pues se destacó por la calidad de la información que entrega a sus usuarios.

Se debe tener presente que el propósito de levantar dichas prácticas fue permitir su socialización en el marco de un seminario de calidad y buenas prácticas de servicio a ser efectuado como hito de cierre de esta consultoría.

Para ello, el material en el cual se basará la discusión en el seminario será el análisis de las fichas de cliente incógnito aplicadas, los resultados de la encuesta que han sido presentados anteriormente y el producto de las entrevistas aplicadas en las oficinas que lograron mejores resultados.

3.2. BUENAS PRÁCTICAS IDENTIFICADAS

A partir de la indagación efectuada, se han identificado una serie de buenas prácticas. Cabe señalar que ellas son bastante genéricas, lo que tiene que ver con el hecho de que gran parte de la gestión de las OIRS responde a las características de quien asume su coordinación. En otras palabras, no siempre existen acciones planificadas destinadas a mejorar la performance de la oficina de información, sino que más bien hay ideas que se desprenden de quien asume el liderazgo.

3.1.1. Instancias de coordinación maximizadas

Las OIRS que alcanzan buenos resultados, en general disponen de instancias de análisis y planificación periódicas. En los casos analizados es común que se realice una reunión de trabajo semanal que entrega resultados concretos, pues permite planificar las acciones venideras y evaluar las realizadas. Esta instancia también tiene un fin relacionado con el autocuidado de los equipos, pues en ocasiones es empleada para realizar actividades compensatorias de la carga de trabajo, ya sea desde un punto de vista físico como también emocional.

En este plano cabe destacar que en ocasiones se sostienen reuniones de coordinación periódicas con los encargados de la atención directa de público o bilaterales para tratar mejoras en la atención.

3.1.2. Comunicación efectiva

Es importante hacer notar que se destaca que estas instancias de coordinación, cuando funcionan, es porque se han sustentado en modelos de comunicación efectiva basados preferentemente en la confianza. No obstante, en situaciones de ausencia de confianza se generan acciones destinadas a fortalecer vínculos al interior de los equipos, como pueden ser aquellas de carácter recreativo y lúdico. En este plano

también es clave el liderazgo, pues será su perfil el que defina la pertinencia de desarrollar este tipo de acciones.

3.1.3. Liderazgo facilitador y permanente en el tiempo

Como se decía anteriormente, el liderazgo cumple un rol fundamental pues de él depende que las actividades efectuadas en las OIRS se desenvuelvan de manera adecuada. Se ha constatado que existe de parte de funcionarios una mirada crítica acerca de las condiciones de trabajo que deben enfrentar, pues en ocasiones enfrentan situaciones de tensión propias de la atención de público cara a cara. En tales contextos, un liderazgo que muestre preocupación por su equipo y que diseñe estrategias permanentes para mantener la cohesión del equipo, resulta ser estratégico gravitante.

Por último, cabe mencionar que jefaturas prolongadas permiten establecer planes de trabajo más allá del cambio de autoridades, lo que termina siendo beneficioso.

3.1.4. Mejora continua espontánea

Las OIRS que alcanzan resultados de calidad también han sido capaces de generar una cultura del mejoramiento continuo, sin necesidad de desarrollar sistemas muy sofisticados. Las instancias periódicas de coordinación dejan en manos del personal la posibilidad de dar forma a estrategias que al servir para facilitar el trabajo cotidiano, terminan contribuyendo a generar un servicio de mayor calidad. Ejemplo de lo anterior es la construcción de material de difusión por cuenta de los propios funcionarios de algunas OIRS.

3.1.5. Perfil de funcionarios apto para la atención de público

Un tema crucial es que la OIRS exitosas cuenten con personal que expresa un grado de compromiso importante con su labor. Se trata de personas que conocen lo que hacen, que se han construido en el día a día y que se sienten agradados con su labor, pese a que reconocen las dificultades y tensiones permanentes que deben enfrentar. Se insiste en que gran parte de la sensación cotidiana con el trabajo parece ser responsabilidad de un liderazgo integrador que es capaz de alinear a todo el equipo en función de un objetivo común.

3.1.6. Conocer la percepción de usuarios y usuarias

En algunas OIRS se detectó una preocupación rutinaria de sus encargados por sostener conversaciones con usuarios y usuarias en torno a la información que recibieron de parte de la OIRS o del desempeño de los funcionarios. Esto sirve de parámetro para saber qué tan cerca o lejos se está el estándar establecido por las y los ciudadanos.

3.1.7. Posicionamiento interno

Por otra parte, se aprecia que OIRS mejor evaluadas han logrado generar canales de comunicación (no necesariamente formales) al interior de los servicios de los que dependen. Esto termina afectando positivamente la percepción interna, lo que a final de cuentas redundaría en la generación de apoyos que en determinadas situaciones (sobre todo a la hora de obtener recursos) puede ser clave.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De cara al levantamiento de buenas prácticas y al encuentro en el cual se discutirán los resultados de este estudio con representantes de OIRS de todas las regiones, es posible señalar:

1. Pasa el tiempo, cambia el usuario y cambia su estándar

- Durante los últimos años Chile ha visto cómo la ciudadanía ha cambiado. Se ha desarrollado una sensación permanente de vulnerabilidad ante el sistema que se traduce en desconfianza creciente hacia los otros y hacia las instituciones. En este marco es que usuarios y usuarias adoptan una actitud más crítica y vigilante con el fin de mantener resguardados sus derechos.
- Lo anterior permite explicar parte del cambio en la percepción de usuarias y usuarios, ya que al comparar los resultados de esta medición con años anteriores, se evidencia una disminución en el nivel de calidad respecto del servicio recibido.
- Por ello es que más que nunca se justifica llevar a cabo acciones destinadas a fortalecer las capacidades instaladas en el *front office*. La relación con usuarios molestos, crispados y demandantes puede ser traumática de no tomarse las medidas necesarias.
- Tales medidas no pasan únicamente por generar nuevos cursos o instancias de formación en calidad de servicio, sino que deben partir desde dentro, permitiendo a funcionarios y funcionarias intercambiar sus experiencias y proponer cursos de acción acordes al proceso modernizador. Del mismo modo se hace necesario dar espacio a instancias de autocuidado para el personal para mantenerlo motivado y activo.

2. El servicio tiene a conservar sus niveles históricos de calidad, pero hay deudas que saldar

- El servicio entregado por las OIRS es en general bien evaluado por usuarios y usuarias, quienes reconocen su calidad (más allá de la leve variación a la baja ya explicada).
- No obstante, uno de los aspectos críticos se relaciona con la infraestructura de los espacios de atención presencial, donde se advierte una brecha importante con lo que se podría suponer es una OIRS ideal.
- Cuestiones básicas como la presencia de baños, asientos suficientes o una correcta limpieza ya no son parte de lo que alguna vez se llamó “dimensión accesoria”. Hoy en día son elementos que también contribuyen a generar una

experiencia de servicio, por lo que si son deficitarios, no se podrá alcanzar un nivel pleno de satisfacción.

3. Para lograr la excelencia, una primera inversión debe ser en capital humano.

- A partir de lo observado por el consultor, aflora la impresión (constatable empíricamente en algunos casos) acerca de que las OIRS, pese a ser la interfaz con la ciudadanía, no reciben el apoyo de inversión y formación necesarios como para alcanzar niveles de excelencia. Esta situación puede tener un final no deseado que se exprese en aumentos en los niveles de saturación de los funcionarios, que terminen dejando en crisis el sistema mismo. Dado que la atención a personas no es algo simple, sobre todo en un contexto de cambio en las expectativas ciudadanas, es clave reforzar la importancia de la OIRS y destinar recursos adicionales a su funcionamiento.
- La encuesta muestra que el factor que afecta con mayor fuerza la evaluación global de usuarios y usuarias es la capacidad del personal. Mediante la técnica de cliente incógnito se constató que existen ciertas diferencias internas en las OIRS, pues en ocasiones, en un mismo lugar, dos usuarios pueden enfrentar dos caras de una misma moneda.
- Para evitar las diferencias en el servicio entregado, como ya se ha dicho, es clave socializar un modelo común de atención. Esto es más que una serie de especificaciones técnicas sobre el servicio, pues también debe ir acompañado de herramientas prácticas que ayuden a algunos funcionarios a desarrollar sentidos básicos para que la atención sea ideal. Hablamos de capacidad de escucha, empatía, resiliencia, autocuidado, comunicación efectiva, etc.

4. Pese a las diferencias internas, el servicio es homogéneo ante diferentes perfiles de usuarios y usuarias.

- Cabe destacar la homogeneidad en la entrega del servicio. Tanto la encuesta como el cliente incógnito muestran que de manera independiente al perfil del usuario, la atención no registra variaciones relevantes en función de los mencionados perfiles.
- Lo anterior parece ser un logro y es, sin duda, una condición fundamental para alcanzar una mayor estandarización en el servicio.

5. Pese a la creciente virtualización de las relaciones, las OIRS siguen siendo un espacio estratégico de vinculación entre el Estado y la ciudadanía.

- El sistema OIRS debe tener la capacidad de adaptarse a diferentes perfiles de usuarios y usuarias. Se ha visto como perfiles tradicionales prefieren siempre

una atención personalizada. Por lo tanto su expectativa es sentirse acogidos y escuchados.

- Otros perfiles han transitado hacia canales a distancia o virtuales. Lo importante es que las OIRS siguen siendo el espacio privilegiado de contacto con el ciudadano, donde se recogen sus problemáticas y preocupaciones, lo que justifica la realización de mejoras, sobre todo si se considera que en este caso las OIRS MINVU / SERVIU logran un nivel de evaluación que las ubica en un plano de excelencia, siendo sólo superadas por el SII.

6. Metodológicamente, la aplicación telefónica muestra virtudes en esta clase de estudios.

- El instrumento aplicado se ha focalizado en usuarios efectivos de la oferta, lo que permite contar con una medición calibrada del servicio tal como es entregado a la ciudadanía.
- A nuestro juicio, este tipo de evaluación entrega una apreciación más fina y realista acerca de cómo se están realizando las acciones en el MINVU en materia de atención a ciudadanos y ciudadanas.
- Esto, en comparación con estudios que se inscriben en la línea de análisis de la opinión pública muestra claras ventajas, ya que entrega insumos comunicacionales que pueden ser de extrema utilidad en acciones de difusión y posicionamiento ministerial.

5. ANEXOS

5.1. FICHAS TÉCNICAS

5.1.1. ENCUESTA A USUARIOS

UNIVERSO	<i>Usuarios y usuarias del Sistema de Atención del MINVU (presencial y telefónico) que han quedado registrados en el sistema. 121.198 registros</i>
MUESTRA	<i>1.430 casos</i>
INSTRUMENTO	<i>Encuesta estandarizada</i>
NIVEL DE CONFIANZA	<i>95%</i>
ERROR MUESTRAL	<i>±2,6%</i>
PERÍODO DE APLICACIÓN	<i>Enero de 2012</i>
MECANISMO DE APLICACIÓN	<i>Mediante sistema CATI, versión GANDIA 2005 en servidor Asterisk bajo plataforma Linux</i>
MECANISMO DE SUPERVISIÓN	<i>On line mediante escuchas telefónicas Reaplicación del 25% de las encuestas</i>

5.1.2. CLIENTE INCÓGNITO

UNIVERSO	<i>OIRS de todo el país</i>
MUESTRA	<i>16 OIRS</i>
INSTRUMENTO	<i>Script con preguntas según perfil y pauta de observación</i>
PERÍODO DE APLICACIÓN	<i>16 de enero al 10 de febrero de 2012</i>
MECANISMO DE SUPERVISIÓN	<i>In situ, mediante observación del supervisor de terreno</i>

5.2. FRECUENCIAS SIMPLES DE ENCUESTA A USUARIOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA

1. RESULTADOS DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

En los cuadros siguientes se expone el detalle de la muestra según región, sexo, tramo de edad y puntaje en ficha de protección social. Cabe señalar que respecto del diseño muestral propuesto (1.340 casos) se aplicaron 21 encuestas más. En cuanto a los perfiles, sólo en 5 casos no hubo un ajuste con el diseño teórico, lo que en términos prácticos no influye en el diseño muestral, cuyo principal atributo es que es autoponderado y por lo tanto su conformación replica la del universo de usuarios.

1.1.1. Distribución según región

		REGIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	I. Tarapacá	39	2,9	2,9	2,9
	II. Antofagasta	46	3,4	3,4	6,2
	III. Atacama	50	3,7	3,7	9,9
	IV. Coquimbo	45	3,3	3,3	13,2
	V. Valparaíso	128	9,4	9,4	22,6
	VI. Lib. Bdo. O'Higgins	50	3,7	3,7	26,3
	VII. Maule	137	10,1	10,1	36,4
	VIII. Bío-Bío	157	11,5	11,5	47,9
	IX. La Araucanía	80	5,9	5,9	53,8
	X. Los Lagos	131	9,6	9,6	63,4
	XI. Aysén	35	2,6	2,6	66,0
	XII. Magallanes	36	2,6	2,6	68,6
	R.M.	140	10,3	10,3	78,9
	XIV. Los Ríos	50	3,7	3,7	82,6
	XV. Arica y Parinacota	74	5,4	5,4	88,0
	MINVU	163	12,0	12,0	100,0
Total	1361	100,0	100,0		

1.1.2. Distribución según sexo

		SEXO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	410	30,1	30,1	30,1
	Mujer	951	69,9	69,9	100,0
	Total	1361	100,0	100,0	

1.1.3. Distribución según tramo de edad

TRAMO EDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	JÓVENES	430	31,6	31,6	31,6
	ADULTOS I	554	40,7	40,7	72,3
	ADULTOS II	269	19,8	19,8	92,1
	ADULTOS MAYORES	108	7,9	7,9	100,0
	Total	1361	100,0	100,0	

1.1.4. Distribución según segmento

TRAMO FPS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	S/I	171	12,6	12,6	12,6
	VULNERABLES	725	53,3	53,3	65,8
	EMERGENTES	255	18,7	18,7	84,6
	CLASE MEDIA	210	15,4	15,4	100,0
	Total	1361	100,0	100,0	

1.2. FRECUENCIAS A RESPUESTAS DE LA ENCUESTA

1.2.1. Accesibilidad a la Oficina de Informaciones

n=1.361		SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				Total
		Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	
a. ¿Hay buena o movilización o transporte público para llegar a la oficina de informaciones?	SI	85,6%	85,2%	83,7%	87,2%	87,0%	77,8%	86,0%	85,2%	86,3%	83,8%	85,3%
	NO	12,9%	14,2%	14,9%	12,3%	12,3%	21,3%	11,7%	14,3%	12,9%	14,8%	13,8%
	NS NR	1,5%	0,6%	1,4%	0,5%	0,7%	0,9%	2,3%	0,4%	0,8%	1,4%	0,9%
b. ¿Estaba bien señalado el lugar donde se encuentra la oficina de informaciones?	SI	73,2%	72,2%	67,7%	73,5%	75,1%	80,6%	74,9%	72,7%	72,9%	69,5%	72,5%
	NO	25,4%	26,6%	30,9%	25,6%	23,4%	17,6%	23,4%	25,8%	26,3%	30,0%	26,2%
	NS NR	1,5%	1,2%	1,4%	0,9%	1,5%	1,9%	1,8%	1,5%	0,8%	0,5%	1,2%
c. ¿El acceso a la oficina de informaciones es adecuado para personas con dificultades de movilidad? (adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, etc.)	SI	54,6%	55,6%	57,4%	54,5%	52,8%	57,4%	52,6%	55,2%	58,0%	54,8%	55,3%
	NO	36,1%	36,2%	35,8%	35,9%	38,3%	33,3%	35,7%	37,2%	34,1%	35,2%	36,1%
	NS NR	9,3%	8,2%	6,7%	9,6%	8,9%	9,3%	11,7%	7,6%	7,8%	10,0%	8,5%

n=1.361		REGIÓN															Total	
		I. Tarapacá	II. Antofagasta	III. Atacama	IV. Coquimbo	V. Valparaíso	VI. Lib. Bdo. O'Higgins	VII. Maule	VIII. Bío-Bío	IX. La Araucanía	X. Los Lagos	XI. Aysén	XII. Magallanes	R.M.	XIV. Los Ríos	XV. Arica y Parinacota		MINVU
a. ¿Hay buena movilización o transporte público para llegar a la oficina de informaciones?	SI	76,9%	89,1%	92,0%	82,2%	86,7%	88,0%	86,1%	84,7%	73,8%	86,3%	85,7%	86,1%	84,3%	82,0%	90,5%	87,1%	85,3%
	NO	20,5%	10,9%	6,0%	15,6%	12,5%	12,0%	13,1%	15,3%	23,8%	12,2%	14,3%	11,1%	15,0%	16,0%	9,5%	12,9%	13,8%
	NS NR	2,6%	,0%	2,0%	2,2%	,8%	,0%	,7%	,0%	2,5%	1,5%	,0%	2,8%	,7%	2,0%	,0%	,0%	,9%
b. ¿Estaba bien señalado el lugar donde se encuentra la oficina de informaciones?	SI	74,4%	58,7%	76,0%	80,0%	65,6%	84,0%	70,8%	75,2%	72,5%	68,7%	71,4%	86,1%	66,4%	72,0%	66,2%	82,2%	72,5%
	NO	23,1%	39,1%	24,0%	20,0%	32,8%	14,0%	29,2%	24,2%	26,3%	29,0%	28,6%	13,9%	30,0%	28,0%	33,8%	16,6%	26,2%
	NS NR	2,6%	2,2%	,0%	,0%	1,6%	2,0%	,0%	,6%	1,3%	2,3%	,0%	,0%	3,6%	,0%	,0%	1,2%	1,2%
c. ¿El acceso a la oficina de informaciones es adecuado para personas con dificultades de movilidad? (adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, etc.)	SI	59,0%	54,3%	44,0%	68,9%	51,6%	56,0%	45,3%	56,7%	72,5%	45,8%	57,1%	66,7%	55,0%	64,0%	50,0%	60,7%	55,3%
	NO	38,5%	37,0%	48,0%	26,7%	42,2%	38,0%	43,8%	33,8%	20,0%	44,3%	40,0%	30,6%	38,6%	32,0%	39,2%	24,5%	36,1%
	NS NR	2,6%	8,7%	8,0%	4,4%	6,3%	6,0%	10,9%	9,6%	7,5%	9,9%	2,9%	2,8%	6,4%	4,0%	10,8%	14,7%	8,5%

		SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				Total
		Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	
2. Al llegar a la oficina de informaciones ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido? n=1.361	SI	37,1%	40,3%	37,4%	42,8%	36,8%	35,2%	39,2%	39,6%	38,0%	40,0%	39,3%
	NO	62,9%	59,7%	62,6%	57,2%	63,2%	64,8%	60,8%	60,4%	62,0%	60,0%	60,7%
2.1. ¿Quién lo ayudó? n=535	UN FUNCIONARIO AL INTERIOR DE LA OFICINA	44,7%	42,0%	43,5%	43,0%	43,4%	36,8%	35,8%	43,6%	45,4%	42,9%	42,8%
	UN GUARDIA O FUNCIONARIO QUE LO RECIBIÓ FUERA DE LA OFICINA	33,6%	34,7%	31,7%	34,6%	39,4%	31,6%	41,8%	33,1%	35,1%	32,1%	34,4%
	OTRA PERSONA (NO FUNCIONARIO)	21,1%	22,5%	24,8%	21,5%	15,2%	31,6%	22,4%	22,6%	18,6%	23,8%	22,1%
	NADIE LO AYUDO	0,7%	0,8%	0,0%	0,8%	2,0%	0,0%	0,0%	0,7%	1,0%	1,2%	0,7%

n=1.361		REGIÓN															Total	
		I. Tarapacá	II. Antofagasta	III. Atacama	IV. Coquimbo	V. Valparaíso	VI. Lib. Bdo. O'Higgins	VII. Maule	VIII. Bío-Bío	IX. La Araucanía	X. Los Lagos	XI. Aysén	XII. Magallanes	R.M.	XIV. Los Ríos	XV. Arica y Parinacota		MINVU
2. Al llegar a la oficina de informaciones ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	SI	61,5%	32,6%	30,0%	31,1%	31,3%	32,0%	38,7%	42,7%	37,5%	35,9%	31,4%	30,6%	45,7%	28,0%	36,5%	53,4%	39,3%
	NO	38,5%	67,4%	70,0%	68,9%	68,8%	68,0%	61,3%	57,3%	62,5%	64,1%	68,6%	69,4%	54,3%	72,0%	63,5%	46,6%	60,7%

1.2.2. Tiempo de espera para ser atendido

n=1.361		SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				Total
		Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	
3. Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	MENOS DE 15 MINUTOS	27,1%	32,2%	28,8%	32,7%	30,1%	28,7%	24,0%	32,3%	29,8%	31,4%	30,6%
	ENTRE 15 Y 30 MINUTOS	36,3%	31,5%	35,1%	31,4%	32,3%	34,3%	39,8%	30,8%	35,7%	31,9%	33,0%
	ENTRE MEDIA Y UNA HORA	22,2%	21,0%	20,9%	21,7%	21,6%	21,3%	21,1%	22,1%	20,0%	21,0%	21,4%
	UNA HORA O MAS	14,4%	15,2%	15,1%	14,3%	16,0%	15,7%	15,2%	14,9%	14,5%	15,7%	15,0%

n=1.361		REGIÓN																Total
		I. Tarapacá	II. Antofagasta	III. Atacama	IV. Coquimbo	V. Valparaíso	VI. Lib. Bdo. O'Higgins	VII. Maule	VIII. Bío-Bío	IX. La Araucanía	X. Los Lagos	XI. Aysén	XII. Magallanes	R.M.	XIV. Los Ríos	XV. Arica y Parinacota	MINVU	
3. Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	MENOS DE 15 MINUTOS	20,5%	30,4%	42,0%	35,6%	31,3%	18,0%	24,8%	29,9%	31,3%	32,8%	40,0%	38,9%	35,7%	32,0%	32,4%	25,8%	30,6%
	ENTRE 15 Y 30 MINUTOS	33,3%	32,6%	40,0%	37,8%	33,6%	18,0%	29,2%	28,0%	33,8%	30,5%	28,6%	22,2%	35,0%	38,0%	40,5%	39,9%	33,0%
	ENTRE MEDIA Y UNA HORA	23,1%	21,7%	12,0%	15,6%	20,3%	34,0%	22,6%	22,9%	28,8%	22,1%	22,9%	25,0%	20,7%	16,0%	14,9%	19,6%	21,4%
	UNA HORA O MAS	23,1%	15,2%	6,0%	11,1%	14,8%	30,0%	23,4%	19,1%	6,3%	14,5%	8,6%	13,9%	8,6%	14,0%	12,2%	14,7%	15,0%

n=1.361		SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				Total
		Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	
4. ¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	CORTO	12,9%	17,4%	14,0%	17,0%	16,0%	19,4%	15,2%	15,7%	17,3%	16,2%	16,0%
	NORMAL	63,9%	56,4%	60,9%	57,8%	58,0%	55,6%	63,2%	58,1%	56,9%	59,0%	58,6%
	EXCESIVO	23,2%	26,3%	25,1%	25,3%	26,0%	25,0%	21,6%	26,2%	25,9%	24,8%	25,3%

n=1.361		REGIÓN																Total
		I. Tarapacá	II. Antofagasta	III. Atacama	IV. Coquimbo	V. Valparaíso	VI. Lib. Bdo. O'Higgins	VII. Maule	VIII. Bío-Bío	IX. La Araucanía	X. Los Lagos	XI. Aysén	XII. Magallanes	R.M.	XIV. Los Ríos	XV. Arica y Parinacota	MINVU	
4. ¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	CORTO	5,1%	13,0%	20,0%	17,8%	17,2%	4,0%	16,8%	12,7%	11,3%	16,8%	14,3%	25,0%	17,1%	12,0%	20,3%	21,5%	16,0%
	NORMAL	61,5%	65,2%	66,0%	68,9%	57,0%	58,0%	51,8%	57,3%	67,5%	53,4%	60,0%	50,0%	61,4%	64,0%	58,1%	57,1%	58,6%
	EXCESIVO	33,3%	21,7%	14,0%	13,3%	25,8%	38,0%	31,4%	29,9%	21,3%	29,8%	25,7%	25,0%	21,4%	24,0%	21,6%	21,5%	25,3%

1.2.3. Evaluación de la infraestructura

	SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				Total
	Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	
	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	
a. Lo moderno de sus instalaciones (NOTA 1 A 7)	5,23	5,30	5,17	5,30	5,31	5,50	5,20	5,34	5,26	5,14	5,28
b. Su decoración (NOTA 1 A 7)	5,18	5,21	5,10	5,21	5,27	5,36	5,09	5,27	5,14	5,10	5,20
c. Su limpieza (NOTA 1 A 7)	6,21	6,18	6,17	6,20	6,17	6,27	6,15	6,24	6,09	6,18	6,19
d. Su orden (NOTA 1 A 7)	5,94	5,93	5,93	5,93	5,94	5,98	5,94	5,99	5,81	5,89	5,94
e. Su comodidad (NOTA 1 A 7)	5,46	5,57	5,37	5,55	5,70	5,75	5,39	5,61	5,54	5,40	5,54
f. Su seguridad (NOTA 1 A 7)	5,63	5,66	5,52	5,66	5,71	6,02	5,57	5,72	5,56	5,61	5,65
g. La calidad de la infraestructura del recinto donde se atendió (NOTA 1 A 7)	5,55	5,63	5,48	5,64	5,62	5,90	5,47	5,71	5,53	5,46	5,60
h. La cantidad de asientos disponibles (NOTA 1 A 7)	4,97	5,00	4,70	5,10	5,11	5,39	5,06	5,03	4,89	4,94	4,99
i. La comodidad de los asientos (NOTA 1 A 7)	5,22	5,46	5,23	5,41	5,51	5,56	5,23	5,47	5,34	5,27	5,38
j. La iluminación (NOTA 1 A 7)	5,90	5,98	6,00	5,97	5,89	5,88	5,81	6,06	5,87	5,81	5,95
k. La señalética (letreros) al interior de la oficina (NOTA 1 A 7)	5,39	5,50	5,45	5,43	5,53	5,55	5,37	5,54	5,40	5,37	5,46
l. La ubicación de los baños (NOTA 1 A 7)	4,54	4,04	4,01	4,25	4,24	4,80	4,54	4,00	4,32	4,58	4,19
m. El tamaño de los baños (NOTA 1 A 7)	4,67	3,92	3,97	4,17	4,26	4,84	4,47	3,90	4,52	4,62	4,15
n. La mantención y limpieza de los baños (NOTA 1 A 7)	5,12	4,22	4,22	4,55	4,69	5,38	4,79	4,20	4,95	5,15	4,50

	REGIÓN																
	I. Tarapacá	II. Antofagasta	III. Atacama	IV. Coquimbo	V. Valparaíso	VI. Lib. Bdo. O'Higgins	VII. Maule	VIII. Bío-Bío	IX. La Araucanía	X. Los Lagos	XI. Aysén	XII. Magallanes	R.M.	XIV. Los Ríos	XV. Arica y Parinacota	MINVU	Total
	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media
a. Lo moderno de sus instalaciones (NOTA 1 A 7)	5,05	4,72	5,20	5,73	5,14	4,79	5,31	5,19	5,53	5,09	4,94	5,17	5,34	5,48	5,53	5,59	5,28
b. Su decoración (NOTA 1 A 7)	5,24	4,50	5,34	5,66	5,11	4,87	5,34	5,10	5,57	4,88	4,97	5,26	5,27	5,35	5,32	5,30	5,20
c. Su limpieza (NOTA 1 A 7)	6,16	5,98	6,30	6,47	6,32	6,20	6,16	6,15	6,29	5,95	6,34	6,31	6,14	6,40	6,09	6,23	6,19
d. Su orden (NOTA 1 A 7)	5,97	5,65	6,22	6,11	6,10	5,65	5,96	5,85	6,09	5,72	5,86	5,83	5,91	6,10	6,07	5,95	5,94
e. Su comodidad (NOTA 1 A 7)	5,72	5,13	5,64	5,84	5,50	5,08	5,53	5,35	5,96	5,36	5,54	5,36	5,46	5,84	5,80	5,68	5,54
f. Su seguridad (NOTA 1 A 7)	5,78	5,33	5,64	5,56	5,60	5,39	5,76	5,56	5,83	5,41	5,60	5,54	5,71	5,81	5,66	5,90	5,65
g. La calidad de la infraestructura del recinto donde se atendió (NOTA 1 A 7)	5,58	5,33	5,40	5,84	5,65	5,43	5,59	5,48	5,62	5,38	5,63	5,83	5,71	5,54	5,64	5,87	5,60
h. La cantidad de asientos disponibles (NOTA 1 A 7)	5,24	4,61	4,98	5,58	4,87	4,32	5,00	4,72	5,49	4,81	5,12	4,61	4,75	4,90	5,64	5,35	4,99
i. La comodidad de los asientos (NOTA 1 A 7)	5,78	4,48	5,36	5,91	5,41	4,72	5,49	5,11	5,83	5,31	5,09	5,66	5,07	5,76	5,86	5,55	5,38
j. La iluminación (NOTA 1 A 7)	6,30	5,47	6,10	6,33	5,82	5,85	6,02	5,81	6,22	5,65	5,77	6,31	5,93	6,06	6,10	6,09	5,95
k. La señalética (letreros) al interior de la oficina (NOTA 1 A 7)	5,22	5,00	5,49	5,83	5,59	5,30	5,48	5,50	5,84	5,17	5,23	5,62	5,30	5,55	5,60	5,57	5,46
l. La ubicación de los baños (NOTA 1 A 7)	4,42	3,94	5,05	3,50	4,52	3,63	3,88	4,00	4,19	3,19	3,65	5,23	4,18	3,68	5,08	4,95	4,19
m. El tamaño de los baños (NOTA 1 A 7)	4,73	4,46	5,60	3,50	4,72	4,20	4,05	3,86	3,65	3,04	3,93	5,17	4,12	3,32	4,81	4,86	4,15
n. La mantención y limpieza de los baños (NOTA 1 A 7)	6,20	5,46	6,07	3,56	5,02	4,86	4,31	4,33	4,02	3,23	4,14	5,50	4,50	3,48	5,48	4,99	4,50

n=1.361		SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				Total
		Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	
a. (PROBLEMA) Frío o calor excesivo	Si	21,0%	21,5%	23,7%	20,9%	19,0%	19,4%	18,7%	20,8%	22,7%	23,3%	21,3%
	No	77,8%	77,0%	75,8%	77,4%	78,4%	78,7%	80,7%	77,8%	75,7%	74,3%	77,2%
	NS NR	1,2%	1,6%	0,5%	1,6%	2,6%	1,9%	0,6%	1,4%	1,6%	2,4%	1,5%
b. (PROBLEMA) Malos olores o problemas de ventilación	Si	19,0%	19,5%	20,0%	17,0%	21,6%	23,1%	21,1%	17,7%	21,6%	21,0%	19,3%
	No	80,7%	79,2%	79,8%	80,9%	78,4%	75,9%	78,4%	81,2%	76,9%	78,6%	79,6%
	NS NR	0,2%	1,4%	0,2%	2,2%	0,0%	0,9%	0,6%	1,1%	1,6%	0,5%	1,0%
c. (PROBLEMA) Ruido excesivo	Si	14,4%	15,8%	14,0%	13,5%	20,8%	16,7%	14,0%	13,4%	18,8%	19,0%	15,4%
	No	85,4%	83,6%	86,0%	85,4%	78,8%	83,3%	86,0%	85,9%	81,2%	80,0%	84,1%
	NS NR	0,2%	0,6%	0,0%	1,1%	0,4%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	1,0%	0,5%
d. (PROBLEMA) Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	Si	59,0%	60,8%	61,9%	58,8%	59,1%	63,9%	59,1%	61,9%	59,2%	56,7%	60,2%
	No	41,0%	39,0%	38,1%	40,8%	40,9%	36,1%	40,9%	37,9%	40,4%	43,3%	39,6%
	NS NR	0,0%	0,2%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,4%	0,0%	0,1%
e. (PROBLEMA) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	Si	59,0%	55,3%	57,4%	56,1%	57,2%	51,9%	60,2%	55,0%	57,3%	57,1%	56,4%
	No	40,7%	44,0%	41,9%	43,1%	42,8%	47,2%	39,2%	44,1%	42,4%	42,9%	43,0%
	NS NR	0,2%	0,7%	0,7%	0,7%	0,0%	0,9%	0,6%	0,8%	0,4%	0,0%	0,6%
f. (PROBLEMA) Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	Si	8,5%	9,3%	7,2%	10,3%	11,2%	4,6%	7,6%	9,8%	8,6%	8,1%	9,0%
	No	91,0%	90,2%	92,6%	89,4%	88,1%	93,5%	91,8%	89,5%	91,0%	91,9%	90,4%
	NS NR	0,5%	0,5%	0,2%	0,4%	0,7%	1,9%	0,6%	0,7%	0,4%	0,0%	0,5%

n=1.361	REGIÓN																	
		I. Tarapacá	II. Antofagasta	III. Atacama	IV. Coquimbo	V. Valparaíso	VI. Lib. Bdo. O'Higgins	VII. Maule	VIII. Bío-Bío	IX. La Araucanía	X. Los Lagos	XI. Aysén	XII. Magallanes	R.M.	XIV. Los Ríos	XV. Arica y Parinacota	MINVU	Total
a. (PROBLEMA) Frío o calor excesivo	Si	23,1%	41,3%	26,0%	20,0%	23,4%	22,0%	21,2%	27,4%	20,0%	20,6%	20,0%	0,0%	21,4%	10,0%	27,0%	13,5%	21,3%
	No	74,4%	58,7%	70,0%	80,0%	72,7%	74,0%	78,8%	70,1%	80,0%	79,4%	80,0%	97,2%	77,9%	90,0%	73,0%	84,0%	77,2%
	NS NR	2,6%	0,0%	4,0%	0,0%	3,9%	4,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,7%	0,0%	0,0%	2,5%	1,5%
b. (PROBLEMA) Malos olores o problemas de ventilación	Si	23,1%	23,9%	18,0%	13,3%	11,7%	26,0%	19,0%	17,2%	25,0%	29,0%	8,6%	19,4%	21,4%	12,0%	20,3%	17,2%	19,3%
	No	76,9%	76,1%	82,0%	86,7%	86,7%	72,0%	81,0%	81,5%	75,0%	71,0%	91,4%	80,6%	77,9%	84,0%	79,7%	79,1%	79,6%
	NS NR	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	2,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	4,0%	0,0%	3,7%	1,0%
c. (PROBLEMA) Ruido excesivo	Si	17,9%	28,3%	4,0%	8,9%	18,0%	24,0%	16,8%	16,6%	12,5%	14,5%	14,3%	11,1%	12,1%	6,0%	23,0%	14,7%	15,4%
	No	82,1%	69,6%	96,0%	88,9%	81,3%	74,0%	83,2%	82,8%	87,5%	84,7%	85,7%	88,9%	87,9%	94,0%	77,0%	84,7%	84,1%
	NS NR	0,0%	2,2%	0,0%	2,2%	0,8%	2,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,5%
d. (PROBLEMA) Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	Si	46,2%	58,7%	56,0%	40,0%	53,9%	80,0%	62,8%	64,3%	65,0%	67,2%	54,3%	58,3%	58,6%	58,0%	59,5%	60,1%	60,2%
	No	51,3%	41,3%	44,0%	60,0%	46,1%	20,0%	37,2%	35,0%	35,0%	32,8%	45,7%	41,7%	41,4%	42,0%	40,5%	39,9%	39,6%
	NS NR	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
e. (PROBLEMA) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	Si	43,6%	65,2%	60,0%	55,6%	60,2%	58,0%	56,2%	63,1%	40,0%	68,7%	62,9%	52,8%	52,9%	54,0%	71,6%	41,1%	56,4%
	No	51,3%	32,6%	38,0%	42,2%	39,1%	42,0%	42,3%	36,9%	60,0%	31,3%	37,1%	47,2%	47,1%	46,0%	28,4%	58,9%	43,0%
	NS NR	5,1%	2,2%	2,0%	2,2%	0,8%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
f. (PROBLEMA) Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	Si	10,3%	4,3%	4,0%	4,4%	10,9%	12,0%	8,0%	11,5%	7,5%	10,7%	14,3%	11,1%	8,6%	10,0%	13,5%	4,9%	9,0%
	No	89,7%	95,7%	94,0%	95,6%	88,3%	84,0%	91,2%	88,5%	92,5%	88,5%	85,7%	88,9%	90,7%	90,0%	86,5%	95,1%	90,4%
	NS NR	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,8%	4,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%

1.2.4. Calidad de la Información

n=1.361		SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS			Total	
		Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES		CLASE MEDIA
8. En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la información que le dieron?	SI	73,7%	72,0%	70,5%	73,3%	73,6%	74,1%	77,2%	71,9%	72,2%	71,4%	72,5%
	NO	25,9%	27,8%	29,3%	26,5%	25,7%	25,9%	22,8%	28,0%	27,8%	27,1%	27,2%
	NS NR	0,5%	0,2%	0,2%	0,2%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	1,4%

n=1.361		REGIÓN															MINVU	Total
		I. Tarapacá	II. Antofagasta	III. Atacama	IV. Coquimbo	V. Valparaíso	VI. Lib. Bdo. O'Higgins	VII. Maule	VIII. Bio-Bío	IX. La Araucanía	X. Los Lagos	XI. Aysén	XII. Magallanes	R.M.	XIV. Los Ríos	XV. Arica y Parinacota		
8. En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la información que le dieron?	SI	66,7%	69,6%	74,0%	77,8%	76,6%	68,0%	71,5%	72,0%	75,0%	71,0%	71,4%	75,0%	72,1%	70,0%	74,3%	72,4%	72,5%
	NO	33,3%	30,4%	26,0%	22,2%	23,4%	30,0%	27,7%	27,4%	25,0%	29,0%	28,6%	25,0%	27,9%	30,0%	25,7%	27,0%	27,2%
	NS NR	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	2,0%	,7%	,6%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,6%	,3%

	SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				Total
	Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	
	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	
a. Claridad de la información (NOTA 1 A 7)	5,81	5,79	5,80	5,75	5,92	5,70	5,80	5,81	5,73	5,83	5,80
b. Utilidad de la información (NOTA 1 A 7)	5,77	5,74	5,77	5,72	5,83	5,63	5,92	5,70	5,68	5,86	5,75
c. Suficiencia de la información (NOTA 1 A 7)	5,65	5,65	5,65	5,64	5,70	5,57	5,81	5,64	5,54	5,66	5,65
d. Ajuste entre la información que se le entregó y su necesidad (NOTA 1 A 7)	5,52	5,54	5,57	5,50	5,57	5,44	5,60	5,55	5,42	5,55	5,53

	REGIÓN																Total
	I. Tarapacá	II. Antofagasta	III. Atacama	IV. Coquimbo	V. Valparaíso	VI. Lib. Bdo. O'Higgins	VII. Maule	VIII. Bío-Bío	IX. La Araucanía	X. Los Lagos	XI. Aysén	XII. Magallanes	R.M.	XIV. Los Ríos	XV. Arica y Parinacota	MINVU	
	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	
a. Claridad de la información (NOTA 1 A 7)	5,33	5,72	5,96	5,96	6,02	5,68	5,79	5,79	5,85	5,65	5,60	6,03	5,69	6,00	5,76	5,84	5,80
b. Utilidad de la información (NOTA 1 A 7)	5,49	5,65	5,80	5,98	5,82	5,66	5,66	5,76	5,85	5,53	5,77	6,11	5,72	5,68	5,74	5,89	5,75
c. Suficiencia de la información (NOTA 1 A 7)	5,46	5,76	5,70	6,02	5,80	5,51	5,61	5,73	5,76	5,44	5,66	5,91	5,49	5,65	5,54	5,64	5,65
d. Ajuste entre la información que se le entregó y su necesidad (NOTA 1 A 7)	5,18	5,50	5,76	5,93	5,65	5,28	5,52	5,50	5,59	5,26	5,41	5,83	5,47	5,57	5,58	5,63	5,53

n=1.361	SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				Total	
	Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA		
10. ¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	SI	62,2%	62,6%	68,8%	63,0%	55,8%	50,9%	63,7%	62,2%	58,4%	67,1%	62,5%
	NO	37,8%	37,4%	31,2%	37,0%	44,2%	49,1%	36,3%	37,8%	41,6%	32,9%	37,5%

n=1.361	REGIÓN																	
	I. Tarapacá	II. Antofagasta	III. Atacama	IV. Coquimbo	V. Valparaíso	VI. Lib. Bdo. O'Higgins	VII. Maule	VIII. Bio-Bío	IX. La Araucanía	X. Los Lagos	XI. Aysén	XII. Magallanes	R.M.	XIV. Los Ríos	XV. Arica y Parinacota	MINVU	Total	
10. ¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	SI	64,1%	58,7%	68,0%	60,0%	69,5%	62,0%	56,9%	63,1%	81,3%	58,8%	51,4%	83,3%	52,1%	54,0%	47,3%	70,6%	62,5%
	NO	35,9%	41,3%	32,0%	40,0%	30,5%	38,0%	43,1%	36,9%	18,8%	41,2%	48,6%	16,7%	47,9%	46,0%	52,7%	29,4%	37,5%

n=844	SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				Total
	Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	
	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media
10.1. De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,03	6,23	6,09	6,22	6,22	6,06	6,15	6,18	6,15	6,15	6,17

n=844	REGIÓN																Total
	I. Tarapacá	II. Antofagasta	III. Atacama	IV. Coquimbo	V. Valparaíso	VI. Lib. Bdo. O'Higgins	VII. Maule	VIII. Bio-Bío	IX. La Araucanía	X. Los Lagos	XI. Aysén	XII. Magallanes	R.M.	XIV. Los Ríos	XV. Arica y Parinacota	MINVU	
	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media
10.1. De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,04	6,63	6,26	6,38	6,33	6,03	6,16	6,22	6,12	6,00	5,89	5,80	6,08	6,26	6,54	6,07	6,17

1.2.5. Evaluación de propuestas de mejora

n=1.361		SEXO		TRAMO EDAD			TRAMO FPS				Total	
		Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES		CLASE MEDIA
a. (PROPUESTA DE MEJORA) Que se pueda reservar hora para ser atendido	NADA IMPORTANTE	11,0%	12,9%	11,9%	11,2%	16,0%	11,1%	14,6%	11,3%	13,7%	12,4%	12,3%
	ALGO IMPORTANTE	17,3%	18,3%	19,3%	16,8%	19,0%	16,7%	15,2%	17,5%	19,6%	20,0%	18,0%
	MUY IMPORTANTE	71,0%	67,5%	67,9%	71,1%	63,9%	69,4%	69,0%	69,8%	65,5%	67,6%	68,6%
	NS NR	0,7%	1,3%	0,9%	0,9%	1,1%	2,8%	1,2%	1,4%	1,2%	0,0%	1,1%
b. (PROPUESTA DE MEJORA) Que exista una persona que reciba y oriente al usuario al llegar a la oficina	NADA IMPORTANTE	4,4%	4,8%	2,3%	5,2%	6,7%	6,5%	4,7%	5,0%	5,1%	3,3%	4,7%
	ALGO IMPORTANTE	13,9%	11,7%	12,3%	14,4%	9,3%	9,3%	11,7%	11,2%	14,5%	14,3%	12,3%
	MUY IMPORTANTE	81,7%	83,2%	85,1%	80,1%	83,6%	84,3%	83,6%	83,6%	80,4%	81,9%	82,7%
	NS NR	0,0%	0,3%	0,2%	0,2%	0,4%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,5%	0,2%
c. (PROPUESTA DE MEJORA) Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	NADA IMPORTANTE	34,6%	29,8%	24,4%	31,2%	37,2%	43,5%	32,2%	30,6%	33,7%	29,5%	31,2%
	ALGO IMPORTANTE	34,1%	37,4%	42,3%	35,4%	35,7%	20,4%	39,8%	34,8%	36,5%	39,5%	36,4%
	MUY IMPORTANTE	31,0%	32,3%	33,0%	32,7%	26,8%	36,1%	28,1%	33,9%	29,4%	31,0%	31,9%
	NS NR	0,2%	0,5%	0,2%	0,7%	0,4%	0,0%	0,0%	0,7%	0,4%	0,0%	0,4%
d. (PROPUESTA DE MEJORA) Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	NADA IMPORTANTE	7,1%	6,5%	3,5%	7,0%	9,7%	10,2%	6,4%	5,9%	6,7%	9,5%	6,7%
	ALGO IMPORTANTE	22,0%	19,9%	20,9%	19,9%	20,8%	21,3%	18,7%	21,2%	20,4%	19,5%	20,5%
	MUY IMPORTANTE	70,7%	72,7%	74,7%	72,6%	68,8%	67,6%	74,3%	71,9%	72,5%	70,5%	72,1%
	NS NR	0,2%	0,9%	0,9%	0,5%	0,7%	0,9%	0,6%	1,0%	0,4%	0,5%	0,7%
e. (PROPUESTA DE MEJORA) Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	NADA IMPORTANTE	12,0%	13,5%	9,8%	11,7%	20,8%	13,0%	11,7%	13,2%	11,4%	15,2%	13,0%
	ALGO IMPORTANTE	33,9%	38,1%	40,0%	37,0%	32,3%	34,3%	39,2%	35,6%	38,8%	36,7%	36,8%
	MUY IMPORTANTE	53,4%	48,1%	49,8%	51,1%	45,7%	51,9%	49,1%	50,5%	49,8%	47,1%	49,7%
	NS NR	0,7%	0,4%	0,5%	0,2%	1,1%	0,9%	0,0%	0,7%	0,0%	1,0%	0,5%
f. (PROPUESTA DE MEJORA) Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	NADA IMPORTANTE	6,3%	7,3%	7,9%	5,2%	8,2%	9,3%	4,7%	7,4%	5,9%	8,6%	7,0%
	ALGO IMPORTANTE	24,6%	22,6%	24,0%	22,0%	26,0%	19,4%	22,8%	23,4%	17,3%	30,0%	23,2%
	MUY IMPORTANTE	69,0%	69,2%	68,1%	71,7%	65,4%	69,4%	72,5%	68,4%	76,5%	60,0%	69,1%
	NS NR	0,0%	0,9%	0,0%	1,1%	0,4%	1,9%	0,0%	0,7%	0,4%	1,4%	0,7%

n=1.361		SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				Total
		Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	
g. (PROPUESTA DE MEJORA) Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	NADA IMPORTANTE	18,0%	12,7%	13,3%	12,6%	19,3%	14,8%	15,2%	12,7%	13,7%	20,0%	14,3%
	ALGO IMPORTANTE	27,3%	29,7%	33,3%	25,6%	30,1%	25,9%	32,7%	29,1%	26,3%	28,6%	28,9%
	MUY IMPORTANTE	54,4%	56,9%	53,0%	61,0%	50,2%	58,3%	50,9%	57,4%	60,0%	51,4%	56,1%
	NS NR	0,2%	0,7%	0,5%	0,7%	0,4%	0,9%	1,2%	0,8%	0,0%	0,0%	0,6%
h. (PROPUESTA DE MEJORA) Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	NADA IMPORTANTE	5,4%	2,6%	2,3%	2,3%	5,9%	7,4%	4,7%	3,2%	2,0%	5,2%	3,5%
	ALGO IMPORTANTE	17,6%	13,9%	14,7%	11,9%	21,9%	14,8%	21,1%	12,7%	13,7%	19,5%	15,0%
	MUY IMPORTANTE	76,3%	82,6%	82,6%	84,7%	71,7%	75,9%	73,1%	83,6%	83,1%	74,3%	80,7%
	NS NR	0,7%	0,8%	0,5%	1,1%	0,4%	1,9%	1,2%	0,6%	1,2%	1,0%	0,8%
i. (PROPUESTA DE MEJORA) Que se puedan realizar los trámites a través de internet	NADA IMPORTANTE	3,7%	6,4%	4,2%	4,3%	7,1%	13,9%	4,1%	5,5%	7,1%	5,2%	5,6%
	ALGO IMPORTANTE	15,6%	14,2%	13,7%	13,0%	19,0%	15,7%	9,9%	16,1%	10,6%	18,1%	14,6%
	MUY IMPORTANTE	80,7%	77,8%	81,9%	81,0%	72,9%	68,5%	84,8%	77,0%	81,6%	76,2%	78,7%
	NS NR	0,0%	1,6%	0,2%	1,6%	1,1%	1,9%	1,2%	1,4%	0,8%	0,5%	1,1%
j. (PROPUESTA DE MEJORA) Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	NADA IMPORTANTE	5,6%	6,8%	5,1%	5,6%	8,6%	11,1%	4,7%	6,5%	7,1%	7,1%	6,5%
	ALGO IMPORTANTE	14,9%	15,1%	14,7%	13,9%	16,7%	18,5%	14,0%	15,2%	14,9%	15,7%	15,1%
	MUY IMPORTANTE	78,3%	75,3%	79,5%	78,0%	71,0%	66,7%	79,5%	75,6%	76,5%	75,2%	76,2%
	NS NR	1,2%	2,7%	0,7%	2,5%	3,7%	3,7%	1,8%	2,8%	1,6%	1,9%	2,3%

n=1.361		REGIÓN																
		I. Tarapacá	II. Antofagasta	III. Atacama	IV. Coquimbo	V. Valparaíso	VI. Lib. Bdo. O'Higgins	VII. Maule	VIII. Bío-Bío	IX. La Araucanía	X. Los Lagos	XI. Aysén	XII. Magallanes	R.M.	XIV. Los Ríos	XV. Arica y Parinacota	MINVU	Total
a. (PROPUESTA DE MEJORA) Que se pueda reservar hora para ser atendido	NADA IMPORTANTE	10,3%	13,0%	8,0%	8,9%	7,8%	14,0%	9,5%	14,0%	12,5%	21,4%	25,7%	8,3%	13,6%	10,0%	13,5%	8,6%	12,3%
	ALGO IMPORTANTE	10,3%	30,4%	26,0%	15,6%	14,1%	14,0%	21,9%	14,0%	18,8%	28,2%	17,1%	16,7%	18,6%	22,0%	17,6%	9,8%	18,0%
	MUY IMPORTANTE	76,9%	54,3%	66,0%	75,6%	77,3%	72,0%	66,4%	71,3%	67,5%	49,6%	57,1%	72,2%	65,7%	66,0%	68,9%	81,0%	68,6%
	NS NR	2,6%	2,2%	,0%	,0%	,8%	,0%	2,2%	,6%	1,3%	,8%	,0%	2,8%	2,1%	2,0%	,0%	,6%	1,1%
b. (PROPUESTA DE MEJORA) Que exista una persona que reciba y oriente al usuario al llegar a la oficina	NADA IMPORTANTE	5,1%	8,7%	4,0%	4,4%	3,9%	,0%	5,1%	5,1%	6,3%	3,1%	14,3%	2,8%	5,7%	10,0%	2,7%	2,5%	4,7%
	ALGO IMPORTANTE	17,9%	13,0%	8,0%	6,7%	7,8%	6,0%	8,8%	12,1%	8,8%	17,6%	14,3%	19,4%	14,3%	10,0%	20,3%	13,5%	12,3%
	MUY IMPORTANTE	76,9%	78,3%	88,0%	86,7%	88,3%	94,0%	86,1%	82,2%	85,0%	79,4%	71,4%	77,8%	80,0%	80,0%	77,0%	83,4%	82,7%
	NS NR	,0%	,0%	,0%	2,2%	,0%	,0%	,0%	,6%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,6%	,2%
c. (PROPUESTA DE MEJORA) Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	NADA IMPORTANTE	17,9%	32,6%	38,0%	35,6%	33,6%	32,0%	31,4%	27,4%	18,8%	42,7%	22,9%	41,7%	32,1%	32,0%	33,8%	26,4%	31,2%
	ALGO IMPORTANTE	43,6%	26,1%	32,0%	42,2%	32,8%	36,0%	32,8%	39,5%	45,0%	33,6%	51,4%	38,9%	37,9%	30,0%	35,1%	36,2%	36,4%
	MUY IMPORTANTE	38,5%	39,1%	30,0%	22,2%	32,0%	32,0%	35,8%	31,8%	36,3%	23,7%	25,7%	19,4%	30,0%	38,0%	29,7%	37,4%	31,9%
	NS NR	,0%	2,2%	,0%	,0%	1,6%	,0%	,0%	1,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	1,4%	,0%	,4%
d. (PROPUESTA DE MEJORA) Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	NADA IMPORTANTE	2,6%	2,2%	10,0%	6,7%	12,5%	2,0%	5,8%	4,5%	7,5%	6,1%	8,6%	8,3%	9,3%	6,0%	9,5%	3,7%	6,7%
	ALGO IMPORTANTE	25,6%	21,7%	20,0%	13,3%	18,8%	12,0%	15,3%	21,0%	25,0%	26,7%	28,6%	30,6%	19,3%	30,0%	14,9%	18,4%	20,5%
	MUY IMPORTANTE	71,8%	76,1%	70,0%	77,8%	68,8%	84,0%	78,8%	73,2%	67,5%	66,4%	62,9%	58,3%	70,7%	62,0%	75,7%	76,7%	72,1%
	NS NR	,0%	,0%	,0%	2,2%	,0%	2,0%	,0%	1,3%	,0%	,8%	,0%	2,8%	,7%	2,0%	,0%	1,2%	,7%
e. (PROPUESTA DE MEJORA) Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	NADA IMPORTANTE	7,7%	13,0%	10,0%	13,3%	12,5%	10,0%	13,9%	14,6%	12,5%	13,0%	11,4%	16,7%	13,6%	26,0%	2,7%	14,1%	13,0%
	ALGO IMPORTANTE	38,5%	34,8%	32,0%	40,0%	37,5%	40,0%	34,3%	40,8%	31,3%	41,2%	40,0%	41,7%	35,7%	28,0%	35,1%	36,2%	36,8%
	MUY IMPORTANTE	53,8%	52,2%	56,0%	46,7%	48,4%	50,0%	48,9%	44,6%	56,3%	45,8%	48,6%	41,7%	50,7%	46,0%	62,2%	49,7%	49,7%
	NS NR	,0%	,0%	2,0%	,0%	1,6%	,0%	2,9%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,5%
f. (PROPUESTA DE MEJORA) Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	NADA IMPORTANTE	5,1%	8,7%	10,0%	11,1%	4,7%	6,0%	11,7%	5,7%	3,8%	6,1%	,0%	11,1%	5,0%	14,0%	2,7%	8,6%	7,0%
	ALGO IMPORTANTE	20,5%	28,3%	16,0%	24,4%	27,3%	22,0%	21,2%	23,6%	17,5%	29,0%	25,7%	25,0%	22,1%	10,0%	18,9%	27,0%	23,2%
	MUY IMPORTANTE	71,8%	60,9%	74,0%	64,4%	67,2%	72,0%	67,2%	66,9%	78,8%	64,9%	74,3%	63,9%	72,9%	76,0%	78,4%	64,4%	69,1%
	NS NR	2,6%	2,2%	,0%	,0%	,8%	,0%	,0%	3,8%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,7%

n=1.361		REGIÓN																
		I. Tarapacá	II. Antofagasta	III. Atacama	IV. Coquimbo	V. Valparaíso	VI. Lib. Bdo. O'Higgins	VII. Maule	VIII. Bío-Bío	IX. La Araucanía	X. Los Lagos	XI. Aysén	XII. Magallanes	R.M.	XIV. Los Ríos	XV. Arica y Parinacota	MINVU	Total
g. (PROPUESTA DE MEJORA) Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	NADA IMPORTANTE	2,6%	13,0%	12,0%	8,9%	16,4%	6,0%	17,5%	12,7%	13,8%	22,1%	8,6%	16,7%	12,1%	18,0%	16,2%	14,1%	14,3%
	ALGO IMPORTANTE	20,5%	19,6%	24,0%	26,7%	27,3%	22,0%	28,5%	34,4%	27,5%	35,9%	42,9%	47,2%	27,9%	28,0%	28,4%	23,9%	28,9%
	MUY IMPORTANTE	74,4%	67,4%	64,0%	62,2%	56,3%	72,0%	54,0%	52,2%	58,8%	41,2%	48,6%	36,1%	59,3%	50,0%	55,4%	61,3%	56,1%
	NS NR	2,6%	,0%	,0%	2,2%	,0%	,0%	,0%	,6%	,0%	,8%	,0%	,0%	,7%	4,0%	,0%	,6%	,6%
h. (PROPUESTA DE MEJORA) Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	NADA IMPORTANTE	,0%	2,2%	10,0%	2,2%	1,6%	2,0%	5,1%	2,5%	1,3%	3,8%	8,6%	,0%	4,3%	4,0%	1,4%	4,9%	3,5%
	ALGO IMPORTANTE	7,7%	13,0%	8,0%	11,1%	12,5%	8,0%	15,3%	11,5%	12,5%	13,7%	31,4%	41,7%	17,9%	16,0%	17,6%	16,6%	15,0%
	MUY IMPORTANTE	92,3%	84,8%	82,0%	84,4%	84,4%	90,0%	78,8%	84,7%	86,3%	81,7%	60,0%	58,3%	77,1%	78,0%	81,1%	77,3%	80,7%
	NS NR	,0%	,0%	,0%	2,2%	1,6%	,0%	,7%	1,3%	,0%	,8%	,0%	,0%	,7%	2,0%	,0%	1,2%	,8%
i. (PROPUESTA DE MEJORA) Que se puedan realizar los trámites a través de internet	NADA IMPORTANTE	5,1%	4,3%	4,0%	4,4%	7,0%	4,0%	6,6%	7,0%	3,8%	6,1%	,0%	2,8%	5,0%	8,0%	4,1%	6,7%	5,6%
	ALGO IMPORTANTE	5,1%	15,2%	12,0%	11,1%	18,0%	10,0%	13,1%	16,6%	11,3%	18,3%	22,9%	11,1%	14,3%	8,0%	10,8%	18,4%	14,6%
	MUY IMPORTANTE	89,7%	80,4%	84,0%	84,4%	73,4%	86,0%	78,8%	74,5%	82,5%	73,3%	77,1%	83,3%	80,0%	84,0%	85,1%	74,2%	78,7%
	NS NR	,0%	,0%	,0%	,0%	1,6%	,0%	1,5%	1,9%	2,5%	2,3%	,0%	2,8%	,7%	,0%	,0%	,6%	1,1%
j. (PROPUESTA DE MEJORA) Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	NADA IMPORTANTE	5,1%	15,2%	6,0%	8,9%	8,6%	4,0%	9,5%	7,6%	2,5%	3,1%	5,7%	2,8%	5,0%	10,0%	4,1%	6,1%	6,5%
	ALGO IMPORTANTE	10,3%	13,0%	6,0%	8,9%	14,1%	32,0%	12,4%	18,5%	15,0%	14,5%	20,0%	16,7%	19,3%	10,0%	12,2%	14,1%	15,1%
	MUY IMPORTANTE	84,6%	71,7%	88,0%	82,2%	73,4%	60,0%	75,9%	70,7%	77,5%	78,6%	74,3%	77,8%	75,0%	80,0%	82,4%	77,3%	76,2%
	NS NR	,0%	,0%	,0%	,0%	3,9%	4,0%	2,2%	3,2%	5,0%	3,8%	,0%	2,8%	,7%	,0%	1,4%	2,5%	2,3%

1.2.6. Evaluación de la calidad de servicio entregado por la Oficina de Informaciones

	SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				Total
	Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	
	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	
12. Solamente pensando en la atención recibida y utilizando notas de 1 a 7, en general, ¿Cómo evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de informaciones?	5,84	5,89	5,86	5,82	5,97	5,95	5,82	5,91	5,84	5,81	5,87

	REGIÓN																
	I. Tarapacá	II. Antofagasta	III. Atacama	IV. Coquimbo	V. Valparaíso	VI. Lib. Bdo. O'Higgins	VII. Maule	VIII. Bío-Bío	IX. La Araucanía	X. Los Lagos	XI. Aysén	XII. Magallanes	R.M.	XIV. Los Ríos	XV. Arica y Parinacota	MINVU	Total
	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media
12. Solamente pensando en la atención recibida y utilizando notas de 1 a 7, en general, ¿Cómo evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de informaciones?	5,72	5,72	6,02	5,89	6,02	5,72	5,81	5,87	5,93	5,64	5,83	5,92	5,84	6,14	5,78	6,04	5,87

1.2.7. Requerimientos relacionados con la atención y el servicio

n=1.361		SEXO		TRAMO EDAD			TRAMO FPS				Total	
		Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES		CLASE MEDIA
a. Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	En desacuerdo	8,0%	10,1%	8,8%	9,4%	9,7%	12,0%	9,9%	9,2%	9,4%	10,0%	9,5%
	Indiferente	7,3%	7,9%	4,0%	5,2%	14,9%	17,6%	6,4%	8,4%	6,3%	8,1%	7,7%
	De Acuerdo	84,6%	82,0%	87,2%	85,4%	75,5%	70,4%	83,6%	82,3%	84,3%	81,9%	82,8%
b. Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	En desacuerdo	27,1%	20,4%	25,3%	22,6%	17,8%	21,3%	32,2%	20,7%	19,2%	24,3%	22,4%
	Indiferente	2,7%	2,4%	2,6%	2,2%	1,5%	6,5%	2,3%	1,8%	3,5%	3,8%	2,5%
	De Acuerdo	70,2%	77,2%	72,1%	75,3%	80,7%	72,2%	65,5%	77,5%	77,3%	71,9%	75,1%
c. Si me informaran de los requisitos para postular y las fechas de postulación en mi correo electrónico o en mi teléfono celular, no iría a preguntar a la oficina de informaciones.	En desacuerdo	21,2%	24,2%	22,3%	21,8%	27,1%	25,0%	22,2%	24,0%	20,8%	24,8%	23,3%
	Indiferente	2,0%	2,7%	2,1%	2,7%	2,2%	3,7%	3,5%	2,3%	3,5%	1,0%	2,5%
	De Acuerdo	76,8%	73,1%	75,6%	75,5%	70,6%	71,3%	74,3%	73,7%	75,7%	74,3%	74,2%
d. Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30).	En desacuerdo	3,4%	3,0%	3,5%	3,8%	1,5%	2,8%	2,9%	3,0%	4,3%	2,4%	3,2%
	Indiferente	2,0%	0,5%	0,2%	0,9%	1,1%	3,7%	1,8%	0,4%	1,2%	1,9%	1,0%
	De Acuerdo	94,6%	96,4%	96,3%	95,3%	97,4%	93,5%	95,3%	96,6%	94,5%	95,7%	95,9%

n=1.361		REGIÓN																
		I. Tarapacá	II. Antofagasta	III. Atacama	IV. Coquimbo	V. Valparaíso	VI. Lib. Bdo. O'Higgins	VII. Maule	VIII. Bío-Bío	IX. La Araucanía	X. Los Lagos	XI. Aysén	XII. Magallanes	R.M.	XIV. Los Ríos	XV. Arica y Parinacota	MINVU	Total
a. Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	En desacuerdo	7,7%	10,9%	14,0%	20,0%	13,3%	10,0%	11,7%	8,3%	10,0%	9,2%	,0%	5,6%	9,3%	6,0%	9,5%	5,5%	9,5%
	Indiferente	7,7%	4,3%	6,0%	6,7%	10,9%	12,0%	11,7%	6,4%	1,3%	10,7%	,0%	2,8%	6,4%	6,0%	5,4%	9,8%	7,7%
	De Acuerdo	84,6%	84,8%	80,0%	73,3%	75,8%	78,0%	76,6%	85,4%	88,8%	80,2%	100,0%	91,7%	84,3%	88,0%	85,1%	84,7%	82,8%
b. Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	En desacuerdo	20,5%	23,9%	18,0%	28,9%	26,6%	26,0%	21,2%	19,1%	27,5%	22,9%	14,3%	25,0%	25,7%	18,0%	16,2%	21,5%	22,4%
	Indiferente	10,3%	2,2%	6,0%	2,2%	3,1%	4,0%	3,6%	,6%	2,5%	,8%	,0%	,0%	,0%	4,0%	4,1%	3,1%	2,5%
	De Acuerdo	69,2%	73,9%	76,0%	68,9%	70,3%	70,0%	75,2%	80,3%	70,0%	76,3%	85,7%	75,0%	74,3%	78,0%	79,7%	75,5%	75,1%
c. Si me informaran de los requisitos para postular y las fechas de postulación en mi correo electrónico o en mi teléfono celular, no iría a preguntar a la oficina de informaciones.	En desacuerdo	25,6%	21,7%	26,0%	26,7%	27,3%	10,0%	27,7%	19,7%	21,3%	31,3%	25,7%	25,0%	20,0%	16,0%	25,7%	19,6%	23,3%
	Indiferente	2,6%	2,2%	,0%	8,9%	,8%	2,0%	3,6%	1,3%	1,3%	1,5%	,0%	,0%	2,1%	2,0%	4,1%	5,5%	2,5%
	De Acuerdo	71,8%	76,1%	74,0%	64,4%	71,9%	88,0%	68,6%	79,0%	77,5%	67,2%	74,3%	75,0%	77,9%	82,0%	70,3%	74,8%	74,2%
d. Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30).	En desacuerdo	2,6%	4,3%	8,0%	6,7%	3,1%	8,0%	4,4%	1,9%	3,8%	1,5%	,0%	2,8%	2,9%	,0%	2,7%	2,5%	3,2%
	Indiferente	5,1%	,0%	,0%	,0%	,8%	4,0%	,7%	1,3%	,0%	,8%	,0%	,0%	,0%	2,0%	1,4%	1,2%	1,0%
	De Acuerdo	92,3%	95,7%	92,0%	93,3%	96,1%	88,0%	94,9%	96,8%	96,3%	97,7%	100,0%	97,2%	97,1%	98,0%	95,9%	96,3%	95,9%

1.2.8. Nombre preferido para la oficina de informaciones

n=1.361		SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				Total
		Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	
14. Si tuviera que escoger, ¿Cuál de los siguientes nombres le daría a la oficina de informaciones MINVU / SERVIU?	OFICINA DE ATENCION AL USUARIO	9,8%	9,8%	9,3%	10,6%	7,8%	12,0%	12,9%	9,2%	9,4%	9,5%	9,8%
	OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE	10,5%	10,6%	10,0%	11,0%	9,7%	13,0%	8,8%	11,6%	9,8%	9,5%	10,6%
	OFICINA DE INFORMACIONES	19,5%	13,5%	18,1%	12,1%	17,5%	14,8%	16,4%	13,4%	15,7%	20,5%	15,3%
	OFICINA DE ATENCION A LA COMUNIDAD	60,2%	66,1%	62,6%	66,2%	65,1%	60,2%	62,0%	65,8%	65,1%	60,5%	64,4%

n=1.361		REGIÓN																Total
		I. Tarapacá	II. Antofagasta	III. Atacama	IV. Coquimbo	V. Valparaíso	VI. Lib. Bdo. O'Higgins	VII. Maule	VIII. Bío-Bío	IX. La Araucanía	X. Los Lagos	XI. Aysén	XII. Magallanes	R.M.	XIV. Los Ríos	XV. Arica y Parinacota	MINVU	
14. Si tuviera que escoger, ¿Cuál de los siguientes nombres le daría a la oficina de informaciones MINVU / SERVIU?	OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO	5,1%	2,2%	6,0%	6,7%	7,8%	14,0%	8,0%	12,1%	10,0%	9,9%	22,9%	8,3%	11,4%	12,0%	10,8%	9,2%	9,8%
	OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE	10,3%	15,2%	12,0%	17,8%	7,0%	10,0%	11,7%	10,8%	12,5%	9,2%	11,4%	8,3%	7,9%	12,0%	13,5%	9,8%	10,6%
	OFICINA DE INFORMACIONES	17,9%	13,0%	12,0%	11,1%	14,8%	14,0%	17,5%	13,4%	17,5%	14,5%	8,6%	25,0%	13,6%	16,0%	13,5%	19,0%	15,3%
	OFICINA DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	66,7%	69,6%	70,0%	64,4%	70,3%	62,0%	62,8%	63,7%	60,0%	66,4%	57,1%	58,3%	67,1%	60,0%	62,2%	62,0%	64,4%

1.2.9. Conocimiento y evaluación del servicio de atención telefónico

n=1.361		SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				Total
		Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	
15. ¿Sabía usted que el Ministerio de Vivienda y Urbanismo dispone de un servicio de atención telefónica para sus usuarios?	SI Y LO HA USADO	10,2%	10,0%	8,1%	13,2%	8,6%	5,6%	16,4%	8,8%	9,8%	9,5%	10,1%
	SI PERO NO LO HA USADO	10,2%	11,6%	12,3%	12,5%	7,1%	10,2%	15,2%	10,8%	9,0%	11,9%	11,2%
	NO LO CONOCE	79,5%	78,4%	79,5%	74,4%	84,4%	84,3%	68,4%	80,4%	81,2%	78,6%	78,8%

n=1.361		REGIÓN																Total
		I. Tarapacá	II. Antofagasta	III. Atacama	IV. Coquimbo	V. Valparaíso	VI. Lib. Bdo. O'Higgins	VII. Maule	VIII. Bío-Bío	IX. La Araucanía	X. Los Lagos	XI. Aysén	XII. Magallanes	R.M.	XIV. Los Ríos	XV. Arica y Parinacota	MINVU	
15. ¿Sabía usted que el Ministerio de Vivienda y Urbanismo dispone de un servicio de atención telefónica para sus usuarios?	SI Y LO HA USADO	10,3%	4,3%	10,0%	6,7%	6,3%	16,0%	5,8%	12,7%	8,8%	9,2%	8,6%	16,7%	12,9%	6,0%	5,4%	16,0%	10,1%
	SI PERO NO LO HA USADO	5,1%	10,9%	8,0%	8,9%	7,0%	6,0%	8,0%	7,6%	18,8%	10,7%	14,3%	13,9%	15,7%	10,0%	13,5%	16,0%	11,2%
	NO LO CONOCE	84,6%	84,8%	82,0%	84,4%	86,7%	78,0%	86,1%	79,6%	72,5%	80,2%	77,1%	69,4%	71,4%	84,0%	81,1%	68,1%	78,8%

n=136	SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				Total
	Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	
	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	
15.1. De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría al servicio de atención telefónica del MINVU?	4,88	5,23	5,11	5,21	4,61	6,17	5,21	5,20	4,96	4,95	5,13

N=136	REGIÓN																Total
	I. Tarapacá	II. Antofagasta	III. Atacama	IV. Coquimbo	V. Valparaíso	VI. Lib. Bdo. O'Higgins	VII. Maule	VIII. Bío-Bío	IX. La Araucanía	X. Los Lagos	XI. Aysén	XII. Magallanes	R.M.	XIV. Los Ríos	XV. Arica y Parinacota	MINVU	
	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	
15.1. De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría al servicio de atención telefónica del MINVU?	3,50	5,50	5,60	7,00	5,00	5,38	6,50	5,10	3,43	4,67	6,33	5,33	5,28	6,33	5,75	4,81	5,13

n=1.361		SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				Total
		Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	
		16. ¿Lo usaría para acceder a información, en vez de venir a la oficina?	SI	82,2%	87,2%	87,2%	85,4%	86,6%	78,7%	81,9%	87,2%	
	NO	17,8%	12,8%	12,8%	14,6%	13,4%	21,3%	18,1%	12,8%	16,9%	13,3%	14,3%

n=1.361		REGIÓN																Total
		I. Tarapacá	II. Antofagasta	III. Atacama	IV. Coquimbo	V. Valparaíso	VI. Lib. Bdo. O'Higgins	VII. Maule	VIII. Bío-Bío	IX. La Araucanía	X. Los Lagos	XI. Aysén	XII. Magallanes	R.M.	XIV. Los Ríos	XV. Arica y Parinacota	MINVU	
		16. ¿Lo usaría para acceder a información, en vez de venir a la oficina?	SI	84,6%	93,5%	96,0%	82,2%	81,3%	90,0%	91,2%	80,3%	90,0%	80,2%	74,3%	86,1%	90,0%	90,0%	
	NO	15,4%	6,5%	4,0%	17,8%	18,8%	10,0%	8,8%	19,7%	10,0%	19,8%	25,7%	13,9%	10,0%	10,0%	13,5%	16,6%	14,3%

1.2.10. Conocimiento y evaluación del servicio de reserva de horas de postulación a través de Internet

n=1.361		SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				Total
		Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	
17. ¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	SI Y LO HA USADO	7,3%	9,5%	11,2%	10,3%	4,5%	2,8%	10,5%	8,6%	7,5%	10,0%	8,8%
	SI PERO NO LO HA USADO	6,3%	6,6%	7,7%	5,8%	6,3%	6,5%	5,8%	6,5%	5,5%	8,6%	6,5%
	NO LO CONOCE	86,3%	83,9%	81,2%	83,9%	89,2%	90,7%	83,6%	85,0%	87,1%	81,4%	84,6%

n=1.361		REGIÓN																
		I. Tarapacá	II. Antofagasta	III. Atacama	IV. Coquimbo	V. Valparaíso	VI. Lib. Bdo. O'Higgins	VII. Maule	VIII. Bío-Bío	IX. La Araucanía	X. Los Lagos	XI. Aysén	XII. Magallanes	R.M.	XIV. Los Ríos	XV. Arica y Parinacota	MINVU	Total
17. ¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	SI Y LO HA USADO	17,9%	6,5%	6,0%	13,3%	7,8%	12,0%	4,4%	8,9%	1,3%	4,6%	2,9%	11,1%	10,7%	6,0%	4,1%	19,6%	8,8%
	SI PERO NO LO HA USADO	5,1%	2,2%	6,0%	,0%	3,1%	12,0%	5,8%	4,5%	8,8%	7,6%	11,4%	11,1%	4,3%	6,0%	10,8%	9,8%	6,5%
	NO LO CONOCE	76,9%	91,3%	88,0%	86,7%	89,1%	76,0%	89,8%	86,6%	90,0%	87,8%	85,7%	77,8%	85,0%	88,0%	85,1%	70,6%	84,6%

n=120	SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				
	Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	Total
	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media
17.1. De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	5,70	6,23	6,08	6,25	5,50	6,00	5,61	6,39	5,79	5,95	6,10

n=120	REGIÓN																
	I. Tarapacá	II. Antofagasta	III. Atacama	IV. Coquimbo	V. Valparaíso	VI. Lib. Bdo. O'Higgins	VII. Maule	VIII. Bío-Bío	IX. La Araucanía	X. Los Lagos	XI. Aysén	XII. Magallanes	R.M.	XIV. Los Ríos	XV. Arica y Parinacota	MINVU	Total
	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media
17.1. De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	5,00	6,67	5,33	6,00	5,90	6,50	6,33	6,36	6,00	5,50	4,00	6,75	6,27	6,67	7,00	6,09	6,10

1.2.11. Evaluación del lugar seleccionado para reservar hora de postulación

n=120		SEXO		TRAMO EDAD			TRAMO FPS				Total	
		Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES		CLASE MEDIA
17.2. Al hacer su reserva, ¿Qué lugar escogió para hacer su postulación?	OFICINA SERVIU	73,3%	73,3%	77,1%	68,4%	75,0%	100,0%	83,3%	74,2%	73,7%	61,9%	73,3%
	OFICINA IPS (EX INP)	0,0%	11,1%	8,3%	8,8%	8,3%	0,0%	5,6%	9,7%	5,3%	9,5%	8,3%
	OFICINA MUNICIPAL	26,7%	15,6%	14,6%	22,8%	16,7%	0,0%	11,1%	16,1%	21,1%	28,6%	18,3%

n=120		REGIÓN																
		I. Tarapacá	II. Antofagasta	III. Atacama	IV. Coquimbo	V. Valparaíso	VI. Lib. Bdo. O'Higgins	VII. Maule	VIII. Bío-Bío	IX. La Araucanía	X. Los Lagos	XI. Aysén	XII. Magallanes	R.M.	XIV. Los Ríos	XV. Arica y Parinacota	MINVU	Total
17.2. Al hacer su reserva, ¿Qué lugar escogió para hacer su postulación?	OFICINA SERVIU	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	60,0%	100,0%	83,3%	85,7%	100,0%	83,3%	100,0%	100,0%	46,7%	100,0%	100,0%	50,0%	73,3%
	OFICINA IPS (EX INP)	,0%	,0%	,0%	,0%	20,0%	,0%	16,7%	,0%	,0%	16,7%	,0%	,0%	20,0%	,0%	,0%	9,4%	8,3%
	OFICINA MUNICIPAL	,0%	,0%	,0%	,0%	20,0%	,0%	,0%	14,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	33,3%	,0%	,0%	40,6%	18,3%

n=118		SEXO		TRAMO EDAD			TRAMO FPS				Total	
		Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES		CLASE MEDIA
		Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media		Media
17.3. De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la atención que le dieron en el lugar donde postuló?		5,72	6,20	6,17	6,02	6,00	6,33	5,94	6,11	5,95	6,24	6,08

n=118		REGIÓN																
		I. Tarapacá	II. Antofagasta	III. Atacama	IV. Coquimbo	V. Valparaíso	VI. Lib. Bdo. O'Higgins	VII. Maule	VIII. Bío-Bío	IX. La Araucanía	X. Los Lagos	XI. Aysén	XII. Magallanes	R.M.	XIV. Los Ríos	XV. Arica y Parinacota	MINVU	Total
		Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media
17.3. De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la atención que le dieron en el lugar donde postuló?		5,57	5,33	6,33	6,00	6,40	5,83	6,67	6,36	7,00	6,20	7,00	7,00	5,79	5,33	6,33	5,97	6,08

1.2.12. Disposición a utilizar el servicio de reserva de horas a través de Internet

		SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				Total
		Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	
18. Si tuviera que postular / volver a postular a un subsidio, ¿Usaría el servicio de reserva de horas a través de internet? n=1.361	SI	82,2%	82,1%	84,2%	83,6%	80,7%	70,4%	86,0%	80,6%	83,5%	82,9%	82,1%
	NO	17,8%	17,9%	15,8%	16,4%	19,3%	29,6%	14,0%	19,4%	16,5%	17,1%	17,9%
18.1. ¿Por qué no? n=243	LO ENCUENTRA MUY COMPLICADO	4,1%	11,2%	11,8%	5,5%	13,5%	6,3%	0,0%	11,3%	4,8%	11,1%	9,1%
	NO LE DA CONFIANZA	17,8%	10,6%	14,7%	16,5%	7,7%	6,3%	12,5%	12,8%	11,9%	13,9%	12,8%
	PREFIERE IR DIRECTAMENTE A LA OFICINA DE INFORMACIONES	58,9%	58,8%	63,2%	59,3%	50,0%	62,5%	62,5%	58,2%	61,9%	55,6%	58,8%
	TUVO PROBLEMAS AL USARLO ANTES	2,7%	4,7%	2,9%	6,6%	3,8%	0,0%	12,5%	4,3%	0,0%	2,8%	4,1%
	OTRA RAZON	16,4%	14,7%	7,4%	12,1%	25,0%	25,0%	12,5%	13,5%	21,4%	16,7%	15,2%

		REGIÓN																
		I. Tarapacá	II. Antofagasta	III. Atacama	IV. Coquimbo	V. Valparaíso	VI. Lib. Bdo. O'Higgins	VII. Maule	VIII. Bío-Bío	IX. La Araucanía	X. Los Lagos	XI. Aysén	XII. Magallanes	R.M.	XIV. Los Ríos	XV. Arica y Parinacota	MINVU	Total
18. Si tuviera que postular / volver a postular a un subsidio, ¿Usaría el servicio de reserva de horas a través de internet? n=1.361	SI	92,3%	82,6%	82,0%	82,2%	72,7%	86,0%	77,4%	76,4%	81,3%	80,2%	82,9%	86,1%	86,4%	82,0%	87,8%	90,2%	82,1%
	NO	7,7%	17,4%	18,0%	17,8%	27,3%	14,0%	22,6%	23,6%	18,8%	19,8%	17,1%	13,9%	13,6%	18,0%	12,2%	9,8%	17,9%
18.1. ¿Por qué no? n=243	LO ENCUENTRA MUY COMPLICADO	,0%	37,5%	,0%	25,0%	11,4%	,0%	12,9%	8,1%	13,3%	3,8%	,0%	20,0%	,0%	11,1%	11,1%	,0%	9,1%
	NO LE DA CONFIANZA	,0%	12,5%	,0%	12,5%	8,6%	28,6%	9,7%	18,9%	20,0%	7,7%	16,7%	,0%	10,5%	11,1%	33,3%	12,5%	12,8%
	PREFIERE IR DIRECTAMENTE A LA OFICINA DE INFORMACIONES	,0%	25,0%	66,7%	50,0%	65,7%	71,4%	71,0%	62,2%	40,0%	57,7%	33,3%	60,0%	57,9%	55,6%	33,3%	81,3%	58,8%
	TUVO PROBLEMAS AL USARLO ANTES	,0%	,0%	11,1%	12,5%	2,9%	,0%	,0%	5,4%	,0%	7,7%	16,7%	,0%	5,3%	,0%	,0%	6,3%	4,1%
	OTRA RAZON	100,0%	25,0%	22,2%	,0%	11,4%	,0%	6,5%	5,4%	26,7%	23,1%	33,3%	20,0%	26,3%	22,2%	22,2%	,0%	15,2%

2. RESULTADOS DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN ATENCIÓN TELEFÓNICA

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

En este caso la muestra obtenida se ajusta a la diseñada. Incluso se aplicó una encuesta más respecto del diseño originalmente propuesto. En las tablas siguientes se presenta la conformación de la muestra según las principales variables estructurantes.

2.1.1. Distribución según sexo

SEXO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	26	28,6	28,6	28,6
	Mujer	65	71,4	71,4	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

2.1.2. Distribución según edad

TRAMO EDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	JÓVENES	25	27,5	27,5	27,5
	ADULTOS I	47	51,6	51,6	79,1
	ADULTOS II	15	16,5	16,5	95,6
	ADULTOS MAYORES	4	4,4	4,4	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

2.1.3. Distribución según segmento

TRAMO FPS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	S/I	19	20,9	20,9	20,9
	VULNERABLES	44	48,4	48,4	69,2
	EMERGENTES	15	16,5	16,5	85,7
	CLASE MEDIA	13	14,3	14,3	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

2.2. FRECUENCIAS A RESPUESTAS DE LA ENCUESTA

2.2.1. Conocimiento del servicio de atención del MINVU

n=91		SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				Total
		Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	
1. ¿Cómo supo del servicio de atención telefónico del MINVU?	LE DIERON EL NUMERO DE INFORMACIONES DE MINVU SERVIU	11,5%	13,8%	8,0%	14,9%	13,3%	25,0%	0,0%	22,7%	13,3%	0,0%	13,2%
	UN AMIGO O CONOCIDO LE DIO EL NUMERO	3,8%	9,2%	8,0%	8,5%	6,7%	0,0%	5,3%	9,1%	6,7%	7,7%	7,7%
	VIO EL NUMERO EN UN FOLLETO DEL MINVU	15,4%	13,8%	4,0%	10,6%	33,3%	50,0%	0,0%	15,9%	26,7%	15,4%	14,3%
	VIO EL NUMERO EN EL SITIO WEB DEL MINVU	11,5%	49,2%	56,0%	36,2%	20,0%	25,0%	52,6%	38,6%	20,0%	38,5%	38,5%
	VIO EL NUMERO EN OTRO SITIO WEB	46,2%	10,8%	20,0%	25,5%	13,3%	0,0%	31,6%	9,1%	26,7%	38,5%	20,9%
	LO ESCUCHO EN LA RADIO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	LO VIO EN LA TELEVISION	11,5%	3,1%	4,0%	4,3%	13,3%	0,0%	10,5%	4,5%	6,7%	0,0%	5,5%

2.2.2. Accesibilidad al servicio de atención telefónico

n=91		SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				Total
		Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	
2. La última vez que intentó comunicarse con el servicio de atención telefónico del MINVU, ¿Cuántas veces tuvo que llamar hasta que lo atendieron?	UNA VEZ	15,4%	21,5%	16,0%	19,1%	26,7%	25,0%	26,3%	13,6%	20,0%	30,8%	19,8%
	DOS VECES	34,6%	23,1%	28,0%	27,7%	26,7%	0,0%	26,3%	25,0%	20,0%	38,5%	26,4%
	3 O 4	23,1%	24,6%	16,0%	21,3%	33,3%	75,0%	15,8%	29,5%	26,7%	15,4%	24,2%
	5 O MAS	11,5%	27,7%	36,0%	23,4%	6,7%	0,0%	21,1%	25,0%	26,7%	15,4%	23,1%
	NO CONTESTA	15,4%	3,1%	4,0%	8,5%	6,7%	0,0%	10,5%	6,8%	6,7%	0,0%	6,6%

2.2.3. Evaluación de atributos del servicio de atención telefónico (NOTA 1 a 7)

n=91	SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				
	Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	Total
	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media
a. Tiempo de espera hasta que fue atendido	5,73	5,28	5,00	5,45	5,80	6,00	5,79	5,00	5,60	6,00	5,41
b. Tiempo que el funcionario que le atendió dedicó a atender sus consultas	6,15	5,88	5,84	5,98	6,00	6,25	5,79	5,93	6,07	6,15	5,96
c. La rapidez de los funcionarios para entregar el servicio	6,08	5,94	5,96	5,89	6,13	6,50	5,84	5,93	6,20	6,08	5,98
d. La preparación o habilidad de sus funcionarios para entregar el servicio	6,00	5,77	5,84	5,76	5,93	6,25	5,68	5,95	5,73	5,77	5,83
e. La amabilidad de los funcionarios para entregar el servicio	6,31	6,28	6,16	6,26	6,40	7,00	6,16	6,34	6,50	6,08	6,29
f. El horario de atención del servicio	5,52	5,56	5,19	5,73	5,43	6,50	4,88	5,59	6,07	5,69	5,55
g. La calidad de la información que le entregaron	6,08	5,56	5,52	5,72	6,20	5,00	5,37	5,64	6,36	5,77	5,71

2.2.4. Calidad de la información

n=91	SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS					
	Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	Total	
4. En relación a la atención recibida por medio del servicio de atención telefónico del MINVU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la información que le dieron?	SI	73,1%	67,7%	68,0%	66,0%	80,0%	75,0%	68,4%	63,6%	80,0%	76,9%	69,2%
	NO	23,1%	32,3%	32,0%	31,9%	20,0%	25,0%	31,6%	34,1%	20,0%	23,1%	29,7%
	NS NR	3,8%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	1,1%

n=91	SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				
	Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	Total
	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media
a. Claridad de la información	5,81	5,29	5,48	5,23	6,00	5,50	5,21	5,20	6,00	5,92	5,44
b. Utilidad de la información	6,08	5,48	5,52	5,50	6,29	5,75	5,61	5,51	5,93	5,77	5,64
c. Suficiencia de la información	5,58	5,28	5,68	4,87	6,07	6,50	5,84	4,93	5,67	5,77	5,36
d. Ajuste entre la información que se le entregó y su necesidad	5,65	5,20	5,44	5,13	5,87	5,00	4,95	5,36	5,53	5,54	5,33

2.2.5. Evaluación de atributos del servicio

n=91	SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS					
	Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	Total	
a. Se demoraron mucho antes de contestar su llamada	NO	53,8%	43,1%	36,0%	48,9%	53,3%	50,0%	42,1%	36,4%	53,3%	76,9%	46,2%
	SI	34,6%	52,3%	56,0%	44,7%	40,0%	50,0%	42,1%	61,4%	33,3%	23,1%	47,3%
	NS NR	11,5%	4,6%	8,0%	6,4%	6,7%	0,0%	15,8%	2,3%	13,3%	0,0%	6,6%
b. La comunicación se cortó durante la llamada	NO	96,2%	84,6%	84,0%	87,2%	93,3%	100,0%	89,5%	81,8%	93,3%	100,0%	87,9%
	SI	3,8%	15,4%	16,0%	12,8%	6,7%	0,0%	10,5%	18,2%	6,7%	0,0%	12,1%
	NS NR	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
c. La voz del funcionario/a que lo atendió se escuchaba muy baja o entrecortada	NO	88,5%	89,2%	88,0%	87,2%	93,3%	100,0%	89,5%	88,6%	86,7%	92,3%	89,0%
	SI	11,5%	10,8%	12,0%	12,8%	6,7%	0,0%	10,5%	11,4%	13,3%	7,7%	11,0%
	NS NR	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
d. El funcionario/a que lo atendió no escuchaba con claridad sus consultas	NO	69,2%	81,5%	72,0%	80,9%	80,0%	75,0%	78,9%	77,3%	73,3%	84,6%	78,0%
	SI	30,8%	18,5%	28,0%	19,1%	20,0%	25,0%	21,1%	22,7%	26,7%	15,4%	22,0%
	NS NR	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
e. Lo hicieron esperar un tiempo excesivo antes de responder a su consulta	NO	92,3%	90,8%	84,0%	91,5%	100,0%	100,0%	94,7%	90,9%	86,7%	92,3%	91,2%
	SI	7,7%	9,2%	16,0%	8,5%	0,0%	0,0%	5,3%	9,1%	13,3%	7,7%	8,8%
	NS NR	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
f. Sufrió discriminación o malos tratos de parte del funcionario/a que lo atendió	NO	100,0%	96,9%	96,0%	97,9%	100,0%	100,0%	100,0%	97,7%	100,0%	92,3%	97,8%
	SI	0,0%	3,1%	4,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	7,7%	2,2%
	NS NR	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
g. Le pidieron demasiados datos personales	NO	100,0%	92,3%	96,0%	91,5%	100,0%	100,0%	89,5%	93,2%	100,0%	100,0%	94,5%
	SI	0,0%	6,2%	4,0%	6,4%	0,0%	0,0%	5,3%	6,8%	0,0%	0,0%	4,4%
	NS NR	0,0%	1,5%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
h. Llamó varias veces, y en algunas oportunidades no le contestaron.	NO	50,0%	30,8%	24,0%	36,2%	53,3%	50,0%	36,8%	34,1%	26,7%	53,8%	36,3%
	SI	42,3%	69,2%	72,0%	61,7%	46,7%	50,0%	52,6%	65,9%	73,3%	46,2%	61,5%
	NS NR	7,7%	0,0%	4,0%	2,1%	0,0%	0,0%	10,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%

2.2.6. Evaluación de la calidad de servicio entregado por la Oficina de Informaciones

n=91	SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				
	Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	Total
	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media
7. Solamente pensando en la atención recibida y utilizando nota de 1 a 7, en general, ¿Cómo evalúa la calidad de servicio que le entregó el servicio de atención telefónico del MINVU?	5,85	5,65	5,68	5,60	6,00	6,00	5,63	5,64	5,80	5,92	5,70

2.2.7. Requerimientos relacionados con la atención y el servicio

n=91		SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				
		Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	Total
a. Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	ACUERDO	80,8%	86,2%	84,0%	89,4%	66,7%	100,0%	78,9%	88,6%	86,7%	76,9%	84,6%
	INDIFERENTE	3,8%	3,1%	4,0%	2,1%	6,7%	0,0%	0,0%	2,3%	6,7%	7,7%	3,3%
	DESACUERDO	3,8%	4,6%	12,0%	2,1%	0,0%	0,0%	10,5%	0,0%	0,0%	15,4%	4,4%
	NS NR	11,5%	6,2%	0,0%	6,4%	26,7%	0,0%	10,5%	9,1%	6,7%	0,0%	7,7%
b. Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	ACUERDO	76,9%	56,9%	52,0%	68,1%	60,0%	75,0%	57,9%	68,2%	60,0%	53,8%	62,6%
	INDIFERENTE	3,8%	7,7%	12,0%	2,1%	13,3%	0,0%	0,0%	6,8%	6,7%	15,4%	6,6%
	DESACUERDO	19,2%	30,8%	36,0%	27,7%	20,0%	0,0%	42,1%	20,5%	26,7%	30,8%	27,5%
	NS NR	0,0%	4,6%	0,0%	2,1%	6,7%	25,0%	0,0%	4,5%	6,7%	0,0%	3,3%
c. Si se informaran de los requisitos para postular y las fechas de postulación en mi correo electrónico o en mi teléfono celular, no llamaría al servicio de atención telefónico.	ACUERDO	73,1%	56,9%	64,0%	63,8%	46,7%	75,0%	63,2%	63,6%	46,7%	69,2%	61,5%
	INDIFERENTE	0,0%	6,2%	4,0%	4,3%	6,7%	0,0%	0,0%	2,3%	6,7%	15,4%	4,4%
	DESACUERDO	26,9%	29,2%	32,0%	27,7%	26,7%	25,0%	36,8%	27,3%	33,3%	15,4%	28,6%
	NS NR	0,0%	7,7%	0,0%	4,3%	20,0%	0,0%	0,0%	6,8%	13,3%	0,0%	5,5%

2.2.8. Conocimiento y evaluación del servicio de reserva de horas de postulación a través de Internet

n=91		SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				Total
		Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	
9. ¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a subsidios a través de internet?	LO HA USADO	30,8%	41,5%	52,0%	42,6%	6,7%	25,0%	42,1%	36,4%	53,3%	23,1%	38,5%
	NO HA USADO	23,1%	12,3%	16,0%	10,6%	33,3%	,0%	21,1%	13,6%	13,3%	15,4%	15,4%
	NO LO CONOCE	46,2%	46,2%	32,0%	46,8%	60,0%	75,0%	36,8%	50,0%	33,3%	61,5%	46,2%

n=91		SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				Total
		Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	
		Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	
9.1. ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?		6,88	6,48	6,54	6,60	6,00	7,00	6,88	6,50	6,50	6,33	6,57

2.2.9. Disposición a utilizar el servicio de reserva de horas a través de Internet

n=91		SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				Total
		Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA	
10. Si tuviera que postular / volver a postular a un subsidio, ¿Usaría el servicio de reserva de horas on line?	SI	84,6%	84,6%	92,0%	91,5%	53,3%	75,0%	78,9%	81,8%	93,3%	92,3%	84,6%
	NO	15,4%	15,4%	8,0%	8,5%	46,7%	25,0%	21,1%	18,2%	6,7%	7,7%	15,4%

n=91		SEXO		TRAMO EDAD				TRAMO FPS				Total	
		Hombre	Mujer	JÓVENES	ADULTOS I	ADULTOS II	ADULTOS MAYORES	S/I	VULNERABLES	EMERGENTES	CLASE MEDIA		
10.1. ¿Por qué no?	LO ENCUENTRA COMPLICADO	0,0%	20,0%	0,0%	25,0%	14,3%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	14,3%	
	NO LE DA CONFIANZA	25,0%	50,0%	50,0%	25,0%	42,9%	100,0%	25,0%	37,5%	100,0%	100,0%	42,9%	
	PREFIERE IR DIRECTAMENTE A LA OFICINA DE INFORMACIONES	25,0%	10,0%	0,0%	25,0%	14,3%	0,0%	25,0%	12,5%	0,0%	0,0%	14,3%	
	TUVO PROBLEMAS AL USARLO ANTES	0,0%	10,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	7,1%
	OTRA RAZÓN	50,0%	10,0%	0,0%	25,0%	28,6%	0,0%	50,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	21,4%

5.3. INSTRUMENTOS APLICADOS EN ENCUESTAS

5.3.1. INSTRUMENTO PARA USUARIOS ATENDIDOS PRESENCIALMENTE



SISTEMA INTEGRADO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Encuesta Telefónica de Satisfacción: Atención Presencial

Folio							
	Región	Provincia	Comuna	Encuesta			

Presentación

Buenos días / tardes. ¿Me podría comunicar con (VER NOMBRE BASE DE DATOS)?

(SI CONTACTO ES EFECTIVO → APLICAR)
 (SI PERSONA NO SE ENCUENTRA → REAGENDAR)

Le llamo por encargo del Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Estamos aplicando una encuesta para conocer su opinión acerca de la atención que recibió en las oficinas de información de MINVU y SERVIU. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar nuestro servicio, y serán tratadas con total confidencialidad y sólo para fines estadísticos. De antemano, agradecemos su tiempo y confianza para contestar a las siguientes preguntas. Responder esta encuesta no le tomará más de 8 minutos.

REVISE LA CARACTERIZACIÓN DE LA PERSONA ENCUESTADA QUE FIGURA EN LA BASE DE DATOS Y VERIFIQUE QUE LA PERSONA QUE RESPONDE CORRESPONDE AL PERFIL.

	CORRESPONDE	NO CORRESPONDE
Nombre	1	0
Sexo (no preguntar)	1	0
Edad	1	0
Comuna	1	0

Sección A → Identificación del entrevistado (COMPLETAR CON INFORMACIÓN DE BASE DE DATOS)

Sexo
 Edad
 Grupo socioeconómico (vulnerable, emergente, clase media)
 Región
 Provincia
 Comuna
 N° de atenciones / vía (presencial / telefónica)

Sección B → Caracterización de la atención (COMPLETAR CON INFORMACIÓN DE BASE DE DATOS)

Vía de atención (presencial)
 Motivo de la consulta
 Estado o situación actual (interesado, postulante, seleccionado)
 Tipo de consulta (personal, en rep. de otra persona, en rep. de comité o grupo de postulantes, en rep. de empresa / institución)

Sección C → Evaluación de la atención y del servicio en general

1. En relación a la ubicación y accesos de la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU...

	Si	No	No Sabe / No Responde
a. ¿Hay buena movilización o transporte público para llegar a la oficina de informaciones?	1	0	99

b. ¿Estaba bien señalado el lugar donde se encuentra la oficina de informaciones?	1	0	99
c. ¿El acceso a la oficina de informaciones es adecuado para personas con dificultades de movilidad? (adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, etc.)	1	0	99

2. Al llegar a la oficina de informaciones ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?

1	Si → Pasa a pregunta 2.1
2	No → Pasa a pregunta 3

2.1. ¿Quién lo ayudó?

1	Un funcionario al interior de la oficina
2	Un guardia o funcionario que lo recibió fuera de la oficina
3	Otra persona (no funcionario)
4	Nadie lo ayudó

3. Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó? (LEER ALTERNATIVAS)

1	Menos de 15 minutos
2	Entre 15 y 30 minutos
3	Entre 30 minutos y una hora
4	Una hora ó más

4. ¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...? (LEER ALTERNATIVAS)

1	Corto
2	Normal
3	Excesivo

5. Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Pésimo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio entregado por la Oficina de Informaciones MINVU / SERVIU: (SI EL ASPECTO EVALUADO NO EXISTE EVALUAR CON NOTA 1)

	NOTA	No Sabe / No Responde
a. Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		99
b. Tiempo que dedicó el funcionario a atenderle		99
c. La rapidez de los funcionarios para entregar el servicio		99
d. La preparación o habilidad de sus funcionarios		99
e. La amabilidad de los funcionarios		99
f. Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		99
g. El horario de atención de la oficina		99

6. En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?

	NOTA	No Sabe / No Responde
a. Lo moderno de sus instalaciones		99
b. Su decoración		99
c. Su limpieza		99
d. Su orden		99
e. Su comodidad		99
f. Su seguridad		99

g. La calidad de la infraestructura del recinto donde se atendió		99
h. La cantidad de asientos disponibles		99
i. La comodidad de los asientos		99
j. La iluminación		99
k. La señalética (letreros) al interior de la oficina		99
l. La ubicación de los baños		99
m. El tamaño de los baños		99
ñ. La mantención y limpieza de los baños		99

7. ¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?

	SI	NO	No Sabe / No Responde
a. Frío o calor excesivo	1	0	99
b. Malos olores o problemas de ventilación	1	0	99
c. Ruido excesivo	1	0	99
d. Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	1	0	99
e. Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	1	0	99
f. Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	1	0	99

8. En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la información que le dieron?

1	SI
2	NO
99	No sabe / No responde

9. De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?

ASPECTO A EVALUAR	NOTA	No Sabe / No Responde
a. Claridad de la información		99
b. Utilidad de la información		99
c. Suficiencia de la información		99
d. Ajuste entre la información que se le entregó y su necesidad		99

10. ¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?

1	Si → Pasa a pregunta 10.1
2	No → Pasa a pregunta 11

10.1. De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?

NOTA	No Sabe / No Responde
	99

11. Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan importante le parece cada una de ellas para la atención a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU?

	MUY IMPORTANTE	ALGO IMPORTANTE	NADA IMPORTANTE	No Sabe / No Responde
a. Que se pueda reservar hora para ser atendido	2	1	0	99
b. Que exista una persona que reciba y oriente al usuario al llegar a la oficina	2	1	0	99
c. Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	2	1	0	99
d. Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	2	1	0	99
e. Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	2	1	0	99
f. Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	2	1	0	99
g. Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	2	1	0	99
h. Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	2	1	0	99
i. Que se puedan realizar los trámites a través de internet	2	1	0	99
j. Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	2	1	0	99

12. Solamente pensando en la atención recibida y utilizando notas de 1 a 7, en general, ¿Cómo evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de informaciones?

NOTA	No Sabe / No responde
	99

13. En relación a la atención que le hubiese gustado recibir en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU, ¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones...?

	DE ACUERDO	Indiferente [No leer]	EN DESACUERDO	No Sabe / No Responde
a. Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	2	1	0	99
b. Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	2	1	0	99
c. Si me informaran de los requisitos para postular y las fechas de postulación en mi correo electrónico o en mi teléfono celular, no iría a preguntar a la oficina de informaciones.	2	1	0	99
d. Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30).	2	1	0	99

14. Si tuviera que escoger, ¿Cuál de los siguientes nombres le daría a la oficina de informaciones MINVU / SERVIU? (LEER ALTERNATIVAS)

1	Oficina de atención al usuario
2	Oficina de servicio al cliente
3	Oficina de informaciones
4	Oficina de atención a la comunidad

15. ¿Sabía usted que el Ministerio de Vivienda y Urbanismo dispone de un servicio de atención telefónica para sus usuarios?

1	Si y lo ha usado → Pase a pregunta 15.1	
2	Si, pero no lo ha usado	→ ¿Por qué? (Luego → Pase a pregunta 16)
3	No lo conoce → Pase a pregunta 16	

15.1. De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría al servicio de atención telefónica del MINVU?

NOTA	No Sabe / No Responde
	99

16. ¿Lo usaría para acceder a información, en vez de venir a la oficina?

1	Si
2	No

17. ¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?

1	Si y lo ha usado → Pase a pregunta 17.1	
2	Si, pero no lo ha usado	→ ¿Por qué no lo ha usado? (Luego → Pase a pregunta 18)
3	No lo conoce → Pase a pregunta 18	

17.1. De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?

NOTA	No Sabe / No Responde
	99

17.2. Al hacer su reserva, ¿Qué lugar escogió para hacer su postulación?

1	Oficina SERVIU
2	Oficina IPS (ex INP)
3	Oficina Municipal

17.3. De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la atención que le dieron en el lugar donde postuló?

NOTA	No Sabe / No Responde
	99

18. Si tuviera que postular / volver a postular a un subsidio, ¿Usaría el servicio de reserva de horas a través de internet?

1	Si → <i>Finalizar encuesta y agradecer</i>
2	No → <i>Pase a pregunta 18.1</i>

18.1. ¿Por qué no?

1	Lo encuentra muy complicado / no sabe usar Internet
2	No le da confianza
3	Prefiere ir directamente a la oficina de informaciones
4	Tuvo problemas al usarlo antes
5	Otra razón

5.3.2. INSTRUMENTO PARA USUARIOS ATENDIDOS TELEFÓNICAMENTE



SISTEMA INTEGRADO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Encuesta Telefónica de Satisfacción: Atención Telefónica

Folio								
	Región	Provincia	Comuna	Encuesta				

Presentación

Buenos días / tardes. ¿Me podría comunicar con (VER NOMBRE BASE DE DATOS)?

(SI CONTACTO ES EFECTIVO → APLICAR)
 (SI PERSONA NO SE ENCUENTRA → REAGENDAR)

Le llamo por encargo del Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Estamos aplicando una encuesta para conocer su opinión acerca de la atención que recibió a través del servicio de atención telefónico del MINVU, también conocido como MINVU Aló. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar nuestro servicio, y serán tratadas con total confidencialidad y sólo para fines estadísticos. De antemano, agradecemos su tiempo y confianza para contestar a las siguientes preguntas. Responder esta encuesta no le tomará más de 5 minutos.

ANTES DE COMENZAR, REVISE LA CARACTERIZACIÓN DE LA PERSONA ENCUESTADA QUE FIGURA EN LA BASE DE DATOS Y VERIFIQUE QUE LA PERSONA QUE RESPONDE CORRESPONDE AL PERFIL.

	CORRESPONDE	NO CORRESPONDE
Nombre	1	0
Sexo (no preguntar)	1	0
Edad	1	0
Comuna	1	0

Sección A → Identificación del entrevistado (COMPLETAR CON INFORMACIÓN DE BASE DE DATOS)

Sexo
 Edad
 Grupo socioeconómico (vulnerable, emergente, clase media)
 Región
 Provincia
 Comuna
 N° de atenciones / vía (presencial / telefónica)

Sección B → Caracterización de la atención (COMPLETAR CON INFORMACIÓN DE BASE DE DATOS)

Vía de atención (telefónica)
 ¿Motivo de la consulta?
 Estado o situación actual (interesado, postulante, seleccionado)
 Tipo de consulta (personal, en rep. de otra persona, en rep. de comité o grupo de postulantes, en rep. de empresa / institución)

Sección C → Evaluación de la atención y del servicio en general

1. ¿Cómo supo del servicio de atención telefónico del MINVU? [NO LEER ALTERNATIVAS]

1	Le dieron el número en una oficina de informaciones de MINVU / SERVIU
2	Un amigo/a o conocido/a le dio el número
3	Vio el número en un folleto del MINVU
4	Vio el número en el sitio web del MINVU
5	Vio el número en otro sitio web
6	Lo escuchó en la radio

7	Lo vio en la televisión
---	-------------------------

2. La última vez que intentó comunicarse con el servicio de atención telefónico del MINVU, ¿Cuántas veces tuvo que llamar hasta que lo atendieron?

1	Sólo una vez
2	Dos veces
3	Entre 3 y 4 veces
4	5 ó más veces
5	La última vez que llamé, no me contestaron.

3. A continuación le pediré que le ponga nota a los siguientes aspectos del servicio de atención telefónico. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es Pésimo y 7 Excelente. ¿Qué nota le pone a al servicio en cuanto a:

	NOTA	No Sabe / No Responde
a. Tiempo de espera hasta que fue atendido		99
b. Tiempo que el funcionario que le atendió dedicó a atender sus consultas		99
c. La rapidez de los funcionarios para entregar el servicio		99
d. La preparación o habilidad de sus funcionarios para entregar el servicio		99
e. La amabilidad de los funcionarios para entregar el servicio		99
f. El horario de atención del servicio		99
g. La calidad de la información que le entregaron		99

4. En relación a la atención recibida por medio del servicio de atención telefónico del MINVU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la información que le dieron?

1	SI
2	NO
99	No sabe / No responde

5. De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?

ASPECTO A EVALUAR	NOTA	No Sabe / No Responde
a. Claridad de la información		99
b. Utilidad de la información		99
c. Suficiencia de la información		99
d. Ajuste entre la información que se le entregó y su necesidad		99

6. ¿Ha tenido alguno de los siguientes PROBLEMAS al comunicarse con el servicio de atención telefónico?			
	SI	NO	No Sabe / No Responde
a. Se demoraron mucho antes de contestar su llamada	1	0	99
b. La comunicación se cortó durante la llamada	1	0	99
c. La voz del funcionario/a que lo atendió se escuchaba muy baja o entrecortada	1	0	99
d. El funcionario/a que lo atendió no escuchaba con claridad sus consultas	1	0	99
e. Lo hicieron esperar un tiempo excesivo antes de responder a su consulta	1	0	99
f. Sufrió discriminación o malos tratos de parte del funcionario/a que lo atendió	1	0	99
g. Le pidieron demasiados datos personales	1	0	99
h. Llamó varias veces, y en algunas oportunidades no le contestaron.	1	0	99

6.1. ¿Hubo algún otro problema que no se haya mencionado en esta lista?

7. Solamente pensando en la atención recibida y utilizando nota de 1 a 7, en general, ¿Cómo evalúa la calidad de servicio que le entregó el servicio de atención telefónico del MINVU?	
NOTA	No Sabe / No Responde
	99

8. En relación a la información que le hubiese gustado recibir del servicio de atención telefónico MINVU / SERVIU, ¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones...?				
	DE ACUERDO	Indiferente [No leer]	EN DESACUERDO	No Sabe / No Responde
a. Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico				
b. Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto				
c. Si me informaran de los requisitos para postular y las fechas de postulación en mi correo electrónico o en mi teléfono celular, no llamaría al servicio de atención telefónico.				

9. ¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a subsidios a través de internet?

1	Si y lo ha usado → <i>Pase a pregunta 9.1</i>	
2	Si, pero no lo ha usado	¿Por qué? (Luego → <i>Pase a pregunta 10</i>)
3	No lo conoce → <i>Pase a pregunta 10</i>	

9.1. ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?

NOTA	No Sabe / No Responde
	99

10. Si tuviera que postular / volver a postular a un subsidio, ¿Usaría el servicio de reserva de horas on line?

1	Si → <i>Finalizar encuesta y agradecer</i>
2	No → <i>Pase a pregunta 10.1</i>

10.1. ¿Por qué no?

1	Lo encuentra muy complicado / no sabe usar Internet
2	No le da confianza
3	Prefiere ir directamente a la oficina de informaciones
4	Tuvo problemas al usarlo antes
5	Otra razón

5.4. INSTRUMENTO CLIENTE INCÓGNITO

CLIENTE INCÓGNITO MINVU DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO E INSTRUMENTOS

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- Consiste en aplicar la técnica de “cliente incógnito” para evaluar la calidad del servicio entregado por funcionarios(as) de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) del Ministerio de Vivienda.
- La evaluación se realiza mediante la simulación de una atención. Para ello se debe acudir a la OIRS y solicitar información representando el rol de usuario de un determinado perfil (los perfiles son: usuario general, vulnerable, emergente y clase media. Se explican en el punto 2 de esta guía).
- La solicitud de información se debe efectuar siguiendo el script o guion que se adjunta más adelante (punto 3).
- Una vez realizada la solicitud, corresponde llenar la pauta o instrumento de evaluación que se incluye al final de esta guía (punto 4).

A continuación se presentan las características del servicio requerido y los aspectos metodológicos del mismo.

2. PERFILES DE CLIENTES INCÓGNITOS

Se deben representar los siguientes perfiles.

- **Perfil 1. Consulta Genérica:** Es el tipo de consulta que puede realizar cualquier persona de manera casual. Es decir, personas que desean resolver alguna inquietud o recibir orientación general. Son personas que por lo general no han postulado al subsidio ni tienen conocimiento de la oferta de la política habitacional.
- **Perfil 2: Vulnerable:** Son personas con menos de 8.500 puntos en la Ficha de Protección Social. Representan al 20% más vulnerable de la población chilena. Este perfil se asocia a personas en situación de pobreza. Son personas que viven con ingresos mínimos.
- **Perfil 3: Emergente:** Son personas con un puntaje en la Ficha de Protección Social entre 8.500 y 13.484 puntos. Este perfil se asocia a personas que se encuentran superando su situación de pobreza, y que paulatinamente están mejorando sus condiciones de vida, ya sea porque han encontrado un mejor empleo o porque sus rentas han comenzado a aumentar. Sus ingresos individuales fluctúan entre \$200.000 y \$399.000.
- **Perfil 4: Clase Media:** Son personas que en su mayoría no tienen Ficha de Protección Social aplicada. Tienen ingresos individuales que superan los \$400.000. Si se hubiesen aplicado la Ficha, su puntaje sería superior a 13.484 puntos.

Según región, la cantidad de perfiles a ser aplicados son:

REGIÓN / UNIDAD	PERFIL 1 CONSULTA GENÉRICA <i>(no requiere FPS)</i>	PERFIL 2 VULNERABLE <i>(menos de 8.500 puntos en FPS)</i>	PERFIL 3 EMERGENTE <i>(entre 8.500 y 13.484 puntos FPS)</i>	PERFIL 4 CLASE MEDIA <i>(no requiere FPS)</i>	TOTAL
XV	2	1	1		4
I	2			1	3
II	2	1			3
III	1		1	1	3
IV	2	1			3
V	2		1	1	4
VI	1	1	1		3
VII	2	1		1	4
VIII	2		1	1	4
IX	2	1	1		4
XIV	1	1	1	1	4
X	2	1			3
XI	1		1	1	3
XII	2	1			3
RM (ARTURO PRAT)	2		1	1	4
MINVU (SERRANO)	2	1	1		4

3. SCRIPT CLIENTE INCÓGNITO

Se ha preparado un set de preguntas para orientar el diálogo a sostener con el funcionario (a) de la OIRS tendiente a facilitar la fluidez y verosimilitud de la aplicación, de acuerdo al perfil que corresponda representar.

Recuerde que:

- Su comportamiento debe ser como el de un usuario (a) común y corriente.
- Es importante mostrar naturalidad.
- Las preguntas que se incluyen en el script son recomendaciones sobre las cuáles usted podrá desarrollar un diálogo.
- Lleve consigo una libreta, en ella podrá anotar lo que el funcionario le diga. Esto le permitirá comparar la respuesta del funcionario con lo que se esperaba que se dijera. (Esto permitirá evaluar la exactitud de la información)
- No se aceptará que todas las aplicaciones en una oficina se realicen un único día. Se deberán efectuar durante, al menos 2 días y en diferente horario.
- **ES MUY IMPORTANTE QUE DISTINTAS PERSONAS APLIQUEN LA FICHA EN CADA OFICINA A DIFERENTES FUNCIONARIOS (SALVO EN OIRS DONDE HAYA SÓLO UN FUNCIONARIO ATENDIENDO PÚBLICO).**
- **SI UD. HA IDO ANTES A LA OIRS A REALIZAR ALGUNA CONSULTA DE TIPO PERSONAL INFORME AL EQUIPO CONSULTOR PARA EVALUAR SU SITUACIÓN.**

En la página siguiente se exponen preguntas tipo a ser efectuadas dependiendo del perfil que le corresponda representar como usuario(a) de la OIRS. Debe consultar sólo uno de los temas que se incluyen.

3.1. USUARIOS GENERALES

TEMAS A CONSULTAR	RESPUESTA ESPERADA
Quiero comprar una vivienda con subsidio	Si no es propietario usted o su esposo (o conviviente) de una vivienda y/o no han tenido un subsidio habitacional con anterioridad, pueden postular al subsidio
Deseo comprar la vivienda a mi madre	No está permitida la compra entre parientes. La única excepción es si se trata de una sucesión en que el comprador es parte de la comunidad de herederos y desea comprar la vivienda a los restantes de la comunidad. Si su madre está viuda ella y todos sus hijos son los herederos. En ese caso usted podrá comprar la vivienda no a su madre sino que al conjunto de los herederos. Deben realizar la posesión efectiva y la inscripción en el Conservador de Bienes Raíces si aún no lo han hecho. Al momento de postular deberán presentar el certificado de Dominio Vigente.
Cuánto subsidio me da el SERVIU	El monto del subsidio depende del programa al que se postula. Hay personas que tienen derecho a postular a algunos subsidios y otras personas no. Por ejemplo las personas que tienen Ficha de Protección Social y en ella 8.500 o menos puntos en el factor de Carencia Habitacional, solo ellas pueden postular al programa Fondo Solidario, porque este subsidio está destinado solo a las familias vulnerables. Otro subsidio, llamado para los sectores emergentes, exige para postular tener Ficha de Protección Social y puntaje en Protección Social de 13.484 o menos, de lo contrario tiene que postular al subsidio para la clase media que no exige Ficha de Protección Social. Revisemos si tiene Ficha de Protección Social para poder orientarla con respecto al programa y subsidio que le corresponde postular.
Cuánto ahorro me piden	Todos los programas exigen ahorro que en cantidad varía de uno a otro. Por ejemplo el subsidio para los grupos vulnerables exige como mínimo 10 UF (aprox. \$225mil), en el subsidio para grupos emergentes se exige mínimo 30 UF (\$675 mil) y en el subsidio para la clase media 50 UF (1millon 115 mil). Hay que tener presente que en el subsidio para los emergentes y medios es conveniente tratar de poner mayor ahorro que el mínimo exigido por cuanto será considerado el monto de ahorro por sobre el mínimo exigido como factor en el proceso de selección.
Vengo a postular	Aún no estamos en etapa de postulación. Las fechas se publican en la pagina web www.minvu.cl , también las puede consultar llamando al fono consulta 6006468825. Recuerde que para postular debe reunir un conjunto de requisitos y además reservar hora previamente por internet de acuerdo al volante que le estoy entregando. Si no puede reservar por internet puede hacerlo en la misma línea 600 o concurrendo a esta oficina donde le ayudaremos. Se tiene programado el primer llamado a postular para los emergentes y medios a fines de marzo e inicio de abril. Para los vulnerables se desea llamar a postular en abril pero dependerá si se alcanza a publicar el nuevo decreto para el Fondo Solidario. ¿Sabe a qué programa puede postular?

3.2. USUARIOS VULNERABLES

TEMAS A CONSULTAR	RESPUESTA ESPERADA
<p>¿Cuánto ahorro debo tener?</p>	<p>En este programa se exige 10 unidades de fomento como mínimo que equivalen aproximadamente a \$230.000. Este ahorro debe estar depositado en una Cuenta de Ahorro para la Vivienda. Además ese monto debe estar depositado como plazo máximo el último día hábil del mes anterior al mes de la postulación. Se estima que en abril de este año habrá un llamado a postulación esto quiere decir que el ahorro debe estar ya depositado en el mes de marzo. La UF sube día a día por tanto debe estar atenta tener a lo menos 10 UF.</p>
<p>¿Qué puntaje tengo que tener en mi ficha?</p>	<p>En este programa se exige tener ficha de protección social y su puntaje es de 8500 puntos o menor a éste en el factor Carencia Habitacional. Si usted no tiene ficha debe acercarse al municipio de su domicilio y solicitar en el departamento de Estatificación Social que concurren a su domicilio a encuestarla. La información de la encuesta más información que recoge MIDEPLAN desde otras fuentes le arrojará dos puntajes, uno de Protección Social y otro el de Carencia Habitacional, es este último el que se exige para postular a este programa. Ambos puntajes pueden varias mes a mes ya que durante los primeros 5 días de cada mes MIDEPLAN hace cruce de datos que se transforman en puntaje. Si usted se cambia de domicilio o nace un hijo, debe acercarse al municipio para que le apliquen una nueva encuesta.</p>
<p>Llevo varios años y no me sale el subsidio</p>	<p>Vamos a revisar sus antecedentes. Tenga presente que cada vez que hay un llamado a postular debe concurrir a realizar el trámite de postulación. No todas las personas que postulan salen seleccionadas ya que es más la cantidad de postulantes que los subsidios que se pueden entregar. (Luego se revisa su puntaje, el de su grupo familiar y se evalúa si la información está actualizada, además se indaga en su capacidad económica para focalizar hacia otro programa si es del caso).</p>
<p>¿Cuándo hay postulaciones?</p>	<p>Aún no tenemos el programa definitivo pero con seguridad habrá llamados a postular para cada uno de los programas. Sabemos que a fines de marzo e inicios de abril habrá un llamado para emergentes y medios. Para los vulnerables se estima en el mes de abril. Para postular es necesario cumplir con los requisitos del programa y reservar hora previamente.</p>

3.3. USUARIOS EMERGENTES

TEMAS A CONSULTAR	RESPUESTA ESPERADA
<p>Llevo mucho tiempo postulando, puedo pedir un crédito, qué otro subsidio hay ya que tengo un trabajo estable por más de un año y mi ingreso mensual es de \$350.000</p>	<p>Efectivamente tenemos un programa que permite adquirir viviendas hasta 1000 UF (22 y medio millones aprox.). Está pensado en que se financie con el ahorro previo que aporta el postulante, el subsidio que es el aporte del Estado y un crédito hipotecario que gestiona el interesado ante una entidad financiera. Al momento de postular entre los documentos a presentar se le exigirá un certificado con la pre-aprobación o pre-calificación del crédito. Debe solicitarlo a una entidad financiera con una anticipación no superior a 60 días contados desde el inicio del período de postulación. Al concurrir a la entidad lleve su contrato de trabajo, las 6 últimas liquidaciones y 6 últimas imposiciones. En este programa le exigen un ahorro previo de 30 UF (670.000 aprox.), es recomendable poner más ahorro que el mínimo por cuanto todos los postulantes entran a un proceso interno de selección en base a factores, uno de ellos es el monto de ahorro superior al mínimo exigido. También se consideran los saldos medios en su libreta de ahorro de los 6 y 12 últimos meses. Si usted es solo o tiene una familia pequeña (tres o menos) le recomendamos disponer de un buen ahorro al momento de postular.</p>
<p>Me subió mi puntaje y tengo 8.600 puntos en Carencia Habitacional, estoy en DICOM y trabajo por mi cuenta ¿qué subsidio me sirve?</p>	<p>El subsidio para grupos emergentes permite comprar una vivienda sin necesidad de solicitar crédito. Si desea comprar una vivienda que no supere las 700 UF (15 millones 800 mil), puede hacerlo, pero habrá una diferencia que tendrá que financiar por algún medio. Además se le solicitará adjuntar a la postulación una Declaración Jurada Notarial en que señala que no adquirirá una vivienda de un precio superior a las 700 UF. Debe tener presente que si se compra sin crédito el subsidio se calculará en base a la tasación comercial de la vivienda. Al obtener el subsidio deberá solventar algunos gastos como el tasador, un abogado que realice el estudio de título y la escritura entre otros.</p>

3.4. USUARIOS CLASE MEDIA

TEMAS A CONSULTAR	RESPUESTA ESPERADA
<p>Soy soltero (a), un ingreso de \$550.000 mensual y un contrato de más de 3 años a qué puedo postular</p>	<p>El subsidio para la clase media le permite comparar una vivienda de hasta 2000 UF (45 millones aprox.). Se exige un ahorro previo depositado en Cuenta de Ahorro para la vivienda de un monto a lo menos de 50 UF (\$ 1 millón 120 mil aprox.). Usted debe presentar al momento de postular un certificado emitido por una entidad financiera respecto a la pre-aprobación o precalificación del crédito que no tenga una antigüedad superior a 60 días contados desde el inicio del periodo de postulación. Se le recomienda depositar más dinero que el mínimo exigido ya que es un factor de puntaje en el proceso de selección. Recuerde que para concurrir a postular, previamente deberá haber reservado hora por internet www.minvu.cl En esa misma página será publicado dentro de las próximas semanas el calendario con las fechas de postulación.</p>
<p>Soy soltero, trabajo en las minas de la II región y quiero comprarme una casa en La Serena, como tengo que hacerlo. Bajo cada 15 días de la mina.</p>	<p>Usted puede postular de una región a otra, al momento de hacerlo debe señalar la región donde va a aplicar el subsidio. Sin embargo hay que tener presente que la vivienda debe ser habitada por el beneficiado y su grupo familiar. No puede tener un fin de veraneo o arrendar. Si por razones laborales no puede hacer uso de la vivienda debe enviar una carta al Director del SERVIU informando de la situación y solicitando se autorice el uso de terceros.</p>

4. INSTRUMENTO CLIENTE INCÓGNITO

1. LUGAR DE APLICACIÓN

0. NOMBRE DE QUIEN COMPLETA LA FICHA	
1.1. FECHA DE APLICACIÓN	
1.2. OFICINA/CIUDAD	
1.3. NOMBRE FUNCIONARIO(A)	
1.4. HORA LLEGADA A OIRS	
1.5. HORA DE ATENCIÓN	
1.6. HORA TÉRMINO ATENCIÓN	

2. CONTEXTO DE LA ATENCIÓN

2.1. INFRAESTRUCTURA

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO		COMENTARIOS
a. ACCESIBILIDAD (<i>Es fácil acceder a la oficina</i>)	1. Si	2. No	
b. ILUMINACIÓN (<i>La iluminación es óptima</i>)	1. Si	2. No	
c. ASEO (<i>La oficina está limpia</i>)	1. Si	2. No	
d. SEÑALÉTICA (<i>Hay letreros que guían al usuario</i>)	1. Si	2. No	
e. DISPONIBILIDAD DE ASIENTOS (<i>Hay asientos suficientes</i>)	1. Si	2. No	
f. DISPONIBILIDAD DE BAÑOS (<i>Hay baños disponibles</i>)	1. Si	2. No	
g. ACCESO PARA DISCAPACITADOS (<i>Hay acceso adecuado</i>)	1. Si	2. No	
h. CUIDADO DE LA OFICINA (<i>La oficina está bien mantenida</i>)	1. Si	2. No	

2.2. PRESENTACIÓN PERSONAL

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO		COMENTARIOS
a. PRESENTACIÓN DEL FUNCIONARIO (<i>El funcionario se ve ordenado y aseado</i>)	1. Si	2. No	
b. PORTA CREDENCIAL (<i>El funcionario porta la credencial que lo identifica</i>)	1. Si	2. No	

3. TRATO

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO		COMENTARIOS
3.1. DISPOSICIÓN A ATENDER REQUERIMIENTOS (<i>El funcionario muestra una actitud favorable para atender a los usuarios. Se le ve atento y servicial</i>)	1. Si	2. No	
3.2. ATENCIÓN EXCLUSIVA Y SIN INTERRUPCIONES (<i>Mientras dura la atención no hay interrupciones de ningún tipo atribuibles al MINVU</i>)	1. Si	2. No	
3.3. NO HAY DISCRIMINACIÓN (<i>No se aprecian situaciones en las que se discrimine a personas por su sexo, color de piel, preferencia sexual u otra</i>)	1. Si	2. No	
3.4. LENGUAJE ADECUADO (<i>El funcionario emplea un lenguaje pertinente al usuario que le corresponde atender</i>)	1. Si	2. No	

4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO		COMENTARIOS
4.1. PRESENTACIÓN / SALUDO <i>(El funcionario saluda y se presenta)</i>	1. Si	2. No	
4.2. ESCUCHA <i>(El funcionario escucha con atención el planteamiento del usuario)</i>	1. Si	2. No	
4.3. INGRESO INFORMACIÓN AL SISTEMA <i>(El funcionario ingresa el requerimiento o consulta al sistema)</i>	1. Si	2. No	
4.4. RESPUESTA <i>(El funcionario entrega una respuesta al requerimiento del usuario)</i>	1. Si	2. No	
4.5. DESPEDIDA <i>(El funcionario se despide del usuario)</i>	1. Si	2. No	

5. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO		COMENTARIOS
5.1. CLARIDAD <i>(La información es bien explicada y no deja lugar a dudas)</i>	1. Si	2. No	
5.2. ADECUACIÓN <i>(La información entregada se relaciona con la pregunta o requerimiento formulado)</i>	1. Si	2. No	
5.3. SUFICIENCIA <i>(Se responde a todo lo consultado sin dejar temas sin abordar)</i>	1. Si	2. No	
5.4. EXACTITUD <i>(La respuesta entregada corresponde con lo que se debía responder (comparar con script))</i>	1. Si	2. No	

6. En general, Ud. diría que la atención recibida fue: (marque sólo una opción) (Luego justifique su respuesta en el punto 7)

- a. Muy Satisfactoria
- b. Satisfactoria
- c. Insatisfactoria
- d. Muy insatisfactoria

7. COMENTARIO FINAL

(Escriba un comentario sobre el servicio recibido que ilustre su experiencia como usuario de la OIRS. Incluya elementos que eventualmente no hayan sido considerados en puntos anteriores. Recuerde justificar la respuesta a la pregunta 6)

5.5. FICHAS RESUMEN DE CLIENTE INCÓGNITO

1. REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

1.1. INFRAESTRUCTURA

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. ACCESIBILIDAD <i>(Es fácil acceder a la oficina)</i>	Cumple
b. ILUMINACIÓN <i>(La iluminación es óptima)</i>	Cumple
c. ASEO <i>(La oficina está limpia)</i>	Cumple
d. SEÑALÉTICA <i>(Hay letreros que guían al usuario)</i>	Cumple
e. DISPONIBILIDAD DE ASIENTOS <i>(Hay asientos suficientes)</i>	Cumple
f. DISPONIBILIDAD DE BAÑOS <i>(Hay baños disponibles)</i>	Cumple
g. ACCESO PARA DISCAPACITADOS <i>(Hay acceso adecuado)</i>	Cumple
h. CUIDADO DE LA OFICINA <i>(La oficina está bien mantenida)</i>	Cumple

1.2. PRESENTACIÓN PERSONAL

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. PRESENTACIÓN DEL FUNCIONARIO <i>(El funcionario se ve ordenado y aseado)</i>	Cumple
b. PORTA CREDENCIAL <i>(El funcionario porta la credencial que lo identifica)</i>	Cumple

1.3. TRATO

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
3.1. DISPOSICIÓN A ATENDER REQUERIMIENTOS <i>(El funcionario muestra una actitud favorable para atender a los usuarios. Se le ve atento y servicial)</i>	Cumple
3.2. ATENCIÓN EXCLUSIVA Y SIN INTERRUPCIONES <i>(Mientras dura la atención no hay interrupciones de ningún tipo atribuibles al MINVU)</i>	No Cumple
3.3. NO HAY DISCRIMINACIÓN <i>(No se aprecian situaciones en las que se discrimine a personas por su sexo, color de piel, preferencia sexual u otra)</i>	Cumple
3.4. LENGUAJE ADECUADO <i>(El funcionario emplea un lenguaje pertinente al usuario que le corresponde atender)</i>	Cumple

1.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
4.1. PRESENTACIÓN / SALUDO <i>(El funcionario saluda y se presenta)</i>	No Cumple
4.2. ESCUCHA <i>(El funcionario escucha con atención el planteamiento del usuario)</i>	Cumple
4.3. INGRESO INFORMACIÓN AL SISTEMA <i>(El funcionario ingresa el requerimiento o consulta al sistema)</i>	Cumple
4.4. RESPUESTA <i>(El funcionario entrega una respuesta al requerimiento del usuario)</i>	Cumple
4.5. DESPEDIDA <i>(El funcionario se despide del usuario)</i>	Cumple

1.5. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
5.1. CLARIDAD <i>(La información es bien explicada y no deja lugar a dudas)</i>	Cumple
5.2. ADECUACIÓN <i>(La información entregada se relaciona con la pregunta o requerimiento formulado)</i>	Cumple
5.3. SUFICIENCIA <i>(Se responde a todo lo consultado sin dejar temas sin abordar)</i>	Cumple
5.4. EXACTITUD <i>(La respuesta entregada corresponde con lo que se debía responder (comparar con script))</i>	Cumple

1.6. SÍNTESIS DE LA ATENCIÓN

- e. Muy Satisfactoria
- f. **Satisfactoria**
- g. Insatisfactoria
- h. Muy insatisfactoria

2. REGIÓN DE TARAPACÁ

2.1. INFRAESTRUCTURA

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. ACCESIBILIDAD <i>(Es fácil acceder a la oficina)</i>	Cumple
b. ILUMINACIÓN <i>(La iluminación es óptima)</i>	Cumple
c. ASEO <i>(La oficina está limpia)</i>	No Cumple
d. SEÑALÉTICA <i>(Hay letreros que guían al usuario)</i>	No cumple
e. DISPONIBILIDAD DE ASIENTOS <i>(Hay asientos suficientes)</i>	Cumple
f. DISPONIBILIDAD DE BAÑOS <i>(Hay baños disponibles)</i>	No Cumple
g. ACCESO PARA DISCAPACITADOS <i>(Hay acceso adecuado)</i>	Cumple
h. CUIDADO DE LA OFICINA <i>(La oficina está bien mantenida)</i>	No cumple

2.2. PRESENTACIÓN PERSONAL

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. PRESENTACIÓN DEL FUNCIONARIO <i>(El funcionario se ve ordenado y aseado)</i>	Cumple
b. PORTA CREDENCIAL <i>(El funcionario porta la credencial que lo identifica)</i>	No cumple

2.3. TRATO

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
3.1. DISPOSICIÓN A ATENDER REQUERIMIENTOS <i>(El funcionario muestra una actitud favorable para atender a los usuarios. Se le ve atento y servicial)</i>	Cumple
3.2. ATENCIÓN EXCLUSIVA Y SIN INTERRUPCIONES <i>(Mientras dura la atención no hay interrupciones de ningún tipo atribuibles al MINVU)</i>	Cumple
3.3. NO HAY DISCRIMINACIÓN <i>(No se aprecian situaciones en las que se discrimine a personas por su sexo, color de piel, preferencia sexual u otra)</i>	No cumple
3.4. LENGUAJE ADECUADO <i>(El funcionario emplea un lenguaje pertinente al usuario que le corresponde atender)</i>	Cumple

2.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
4.1. PRESENTACIÓN / SALUDO <i>(El funcionario saluda y se presenta)</i>	No cumple
4.2. ESCUCHA <i>(El funcionario escucha con atención el planteamiento del usuario)</i>	No cumple
4.3. INGRESO INFORMACIÓN AL SISTEMA <i>(El funcionario ingresa el requerimiento o consulta al sistema)</i>	Cumple
4.4. RESPUESTA <i>(El funcionario entrega una respuesta al requerimiento del usuario)</i>	Cumple
4.5. DESPEDIDA <i>(El funcionario se despide del usuario)</i>	Cumple

2.5. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
5.1. CLARIDAD <i>(La información es bien explicada y no deja lugar a dudas)</i>	Cumple
5.2. ADECUACIÓN <i>(La información entregada se relaciona con la pregunta o requerimiento formulado)</i>	Cumple
5.3. SUFICIENCIA <i>(Se responde a todo lo consultado sin dejar temas sin abordar)</i>	No cumple
5.4. EXACTITUD <i>(La respuesta entregada corresponde con lo que se debía responder (comparar con script))</i>	Cumple

2.6. SÍNTESIS DE LA ATENCIÓN

- a. Muy Satisfactoria
- b. Satisfactoria**
- c. Insatisfactoria
- d. Muy insatisfactoria

3. REGIÓN DE ANTOFAGASTA

3.1. INFRAESTRUCTURA

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. ACCESIBILIDAD <i>(Es fácil acceder a la oficina)</i>	Cumple
b. ILUMINACIÓN <i>(La iluminación es óptima)</i>	Cumple
c. ASEO <i>(La oficina está limpia)</i>	Cumple
d. SEÑALÉTICA <i>(Hay letreros que guían al usuario)</i>	No cumple
e. DISPONIBILIDAD DE ASIENTOS <i>(Hay asientos suficientes)</i>	Cumple
f. DISPONIBILIDAD DE BAÑOS <i>(Hay baños disponibles)</i>	Cumple
g. ACCESO PARA DISCAPACITADOS <i>(Hay acceso adecuado)</i>	No cumple
h. CUIDADO DE LA OFICINA <i>(La oficina está bien mantenida)</i>	Cumple

3.2. PRESENTACIÓN PERSONAL

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. PRESENTACIÓN DEL FUNCIONARIO <i>(El funcionario se ve ordenado y aseado)</i>	Cumple
b. PORTA CREDENCIAL <i>(El funcionario porta la credencial que lo identifica)</i>	No cumple

3.3. TRATO

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
3.1. DISPOSICIÓN A ATENDER REQUERIMIENTOS <i>(El funcionario muestra una actitud favorable para atender a los usuarios. Se le ve atento y servicial)</i>	Cumple
3.2. ATENCIÓN EXCLUSIVA Y SIN INTERRUPCIONES <i>(Mientras dura la atención no hay interrupciones de ningún tipo atribuibles al MINVU)</i>	Cumple
3.3. NO HAY DISCRIMINACIÓN <i>(No se aprecian situaciones en las que se discrimine a personas por su sexo, color de piel, preferencia sexual u otra)</i>	Cumple
3.4. LENGUAJE ADECUADO <i>(El funcionario emplea un lenguaje pertinente al usuario que le corresponde atender)</i>	Cumple

3.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
4.1. PRESENTACIÓN / SALUDO <i>(El funcionario saluda y se presenta)</i>	No cumple
4.2. ESCUCHA <i>(El funcionario escucha con atención el planteamiento del usuario)</i>	Cumple
4.3. INGRESO INFORMACIÓN AL SISTEMA <i>(El funcionario ingresa el requerimiento o consulta al sistema)</i>	Cumple
4.4. RESPUESTA <i>(El funcionario entrega una respuesta al requerimiento del usuario)</i>	Cumple
4.5. DESPEDIDA <i>(El funcionario se despide del usuario)</i>	Cumple

3.5. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
5.1. CLARIDAD <i>(La información es bien explicada y no deja lugar a dudas)</i>	Cumple
5.2. ADECUACIÓN <i>(La información entregada se relaciona con la pregunta o requerimiento formulado)</i>	Cumple
5.3. SUFICIENCIA <i>(Se responde a todo lo consultado sin dejar temas sin abordar)</i>	Cumple
5.4. EXACTITUD <i>(La respuesta entregada corresponde con lo que se debía responder (comparar con script))</i>	Cumple

3.6. SÍNTESIS DE LA ATENCIÓN

- a. Muy Satisfactoria
- b. Satisfactoria**
- c. Insatisfactoria
- d. Muy insatisfactoria

4. REGIÓN DE ATACAMA

INFRAESTRUCTURA

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. ACCESIBILIDAD <i>(Es fácil acceder a la oficina)</i>	Cumple
b. ILUMINACIÓN <i>(La iluminación es óptima)</i>	Cumple
c. ASEO <i>(La oficina está limpia)</i>	Cumple
d. SEÑALÉTICA <i>(Hay letreros que guían al usuario)</i>	Cumple
e. DISPONIBILIDAD DE ASIENTOS <i>(Hay asientos suficientes)</i>	Cumple
f. DISPONIBILIDAD DE BAÑOS <i>(Hay baños disponibles)</i>	No Cumple
g. ACCESO PARA DISCAPACITADOS <i>(Hay acceso adecuado)</i>	No Cumple
h. CUIDADO DE LA OFICINA <i>(La oficina está bien mantenida)</i>	Cumple

4.2. PRESENTACIÓN PERSONAL

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. PRESENTACIÓN DEL FUNCIONARIO <i>(El funcionario se ve ordenado y aseado)</i>	Cumple
b. PORTA CREDENCIAL <i>(El funcionario porta la credencial que lo identifica)</i>	Cumple

4.3. TRATO

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
3.1. DISPOSICIÓN A ATENDER REQUERIMIENTOS <i>(El funcionario muestra una actitud favorable para atender a los usuarios. Se le ve atento y servicial)</i>	No Cumple
3.2. ATENCIÓN EXCLUSIVA Y SIN INTERRUPCIONES <i>(Mientras dura la atención no hay interrupciones de ningún tipo atribuibles al MINVU)</i>	No Cumple
3.3. NO HAY DISCRIMINACIÓN <i>(No se aprecian situaciones en las que se discrimine a personas por su sexo, color de piel, preferencia sexual u otra)</i>	Cumple
3.4. LENGUAJE ADECUADO <i>(El funcionario emplea un lenguaje pertinente al usuario que le corresponde atender)</i>	Cumple

4.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
4.1. PRESENTACIÓN / SALUDO <i>(El funcionario saluda y se presenta)</i>	Cumple
4.2. ESCUCHA <i>(El funcionario escucha con atención el planteamiento del usuario)</i>	Cumple
4.3. INGRESO INFORMACIÓN AL SISTEMA <i>(El funcionario ingresa el requerimiento o consulta al sistema)</i>	Cumple
4.4. RESPUESTA <i>(El funcionario entrega una respuesta al requerimiento del usuario)</i>	Cumple
4.5. DESPEDIDA <i>(El funcionario se despide del usuario)</i>	Cumple

4.5. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
5.1. CLARIDAD <i>(La información es bien explicada y no deja lugar a dudas)</i>	No Cumple
5.2. ADECUACIÓN <i>(La información entregada se relaciona con la pregunta o requerimiento formulado)</i>	Cumple
5.3. SUFICIENCIA <i>(Se responde a todo lo consultado sin dejar temas sin abordar)</i>	No Cumple
5.4. EXACTITUD <i>(La respuesta entregada corresponde con lo que se debía responder (comparar con script))</i>	No Cumple

4.6. SÍNTESIS DE LA ATENCIÓN

- a. Muy Satisfactoria
- b. Satisfactoria
- c. **Insatisfactoria**
- d. Muy insatisfactoria

5. REGIÓN DE COQUIMBO

5.1. INFRAESTRUCTURA

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. ACCESIBILIDAD <i>(Es fácil acceder a la oficina)</i>	Cumple
b. ILUMINACIÓN <i>(La iluminación es óptima)</i>	Cumple
c. ASEO <i>(La oficina está limpia)</i>	Cumple
d. SEÑALÉTICA <i>(Hay letreros que guían al usuario)</i>	Cumple
e. DISPONIBILIDAD DE ASIENTOS <i>(Hay asientos suficientes)</i>	No Cumple
f. DISPONIBILIDAD DE BAÑOS <i>(Hay baños disponibles)</i>	No Cumple
g. ACCESO PARA DISCAPACITADOS <i>(Hay acceso adecuado)</i>	Cumple
h. CUIDADO DE LA OFICINA <i>(La oficina está bien mantenida)</i>	Cumple

5.2. PRESENTACIÓN PERSONAL

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. PRESENTACIÓN DEL FUNCIONARIO <i>(El funcionario se ve ordenado y aseado)</i>	Cumple
b. PORTA CREDENCIAL <i>(El funcionario porta la credencial que lo identifica)</i>	No Cumple

5.3. TRATO

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
3.1. DISPOSICIÓN A ATENDER REQUERIMIENTOS <i>(El funcionario muestra una actitud favorable para atender a los usuarios. Se le ve atento y servicial)</i>	Cumple
3.2. ATENCIÓN EXCLUSIVA Y SIN INTERRUPCIONES <i>(Mientras dura la atención no hay interrupciones de ningún tipo atribuibles al MINVU)</i>	No Cumple
3.3. NO HAY DISCRIMINACIÓN <i>(No se aprecian situaciones en las que se discrimine a personas por su sexo, color de piel, preferencia sexual u otra)</i>	Cumple
3.4. LENGUAJE ADECUADO <i>(El funcionario emplea un lenguaje pertinente al usuario que le corresponde atender)</i>	Cumple

5.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
4.1. PRESENTACIÓN / SALUDO <i>(El funcionario saluda y se presenta)</i>	No Cumple
4.2. ESCUCHA <i>(El funcionario escucha con atención el planteamiento del usuario)</i>	Cumple
4.3. INGRESO INFORMACIÓN AL SISTEMA <i>(El funcionario ingresa el requerimiento o consulta al sistema)</i>	No Cumple
4.4. RESPUESTA <i>(El funcionario entrega una respuesta al requerimiento del usuario)</i>	Cumple
4.5. DESPEDIDA <i>(El funcionario se despide del usuario)</i>	Cumple

5.5. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
5.1. CLARIDAD <i>(La información es bien explicada y no deja lugar a dudas)</i>	Cumple
5.2. ADECUACIÓN <i>(La información entregada se relaciona con la pregunta o requerimiento formulado)</i>	Cumple
5.3. SUFICIENCIA <i>(Se responde a todo lo consultado sin dejar temas sin abordar)</i>	Cumple
5.4. EXACTITUD <i>(La respuesta entregada corresponde con lo que se debía responder (comparar con script))</i>	Cumple

5.6. SÍNTESIS DE LA ATENCIÓN

- a. Muy Satisfactoria
- b. Satisfactoria**
- c. Insatisfactoria
- d. Muy insatisfactoria

6. REGIÓN DE VALPARAÍSO

6.1. INFRAESTRUCTURA

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. ACCESIBILIDAD <i>(Es fácil acceder a la oficina)</i>	Cumple
b. ILUMINACIÓN <i>(La iluminación es óptima)</i>	Cumple
c. ASEO <i>(La oficina está limpia)</i>	Cumple
d. SEÑALÉTICA <i>(Hay letreros que guían al usuario)</i>	No Cumple
e. DISPONIBILIDAD DE ASIENTOS <i>(Hay asientos suficientes)</i>	Cumple
f. DISPONIBILIDAD DE BAÑOS <i>(Hay baños disponibles)</i>	Cumple
g. ACCESO PARA DISCAPACITADOS <i>(Hay acceso adecuado)</i>	Cumple
h. CUIDADO DE LA OFICINA <i>(La oficina está bien mantenida)</i>	Cumple

6.2. PRESENTACIÓN PERSONAL

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. PRESENTACIÓN DEL FUNCIONARIO <i>(El funcionario se ve ordenado y aseado)</i>	Cumple
b. PORTA CREDENCIAL <i>(El funcionario porta la credencial que lo identifica)</i>	No Cumple

6.3. TRATO

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
3.1. DISPOSICIÓN A ATENDER REQUERIMIENTOS <i>(El funcionario muestra una actitud favorable para atender a los usuarios. Se le ve atento y servicial)</i>	Cumple
3.2. ATENCIÓN EXCLUSIVA Y SIN INTERRUPCIONES <i>(Mientras dura la atención no hay interrupciones de ningún tipo atribuibles al MINVU)</i>	Cumple
3.3. NO HAY DISCRIMINACIÓN <i>(No se aprecian situaciones en las que se discrimine a personas por su sexo, color de piel, preferencia sexual u otra)</i>	No Cumple
3.4. LENGUAJE ADECUADO <i>(El funcionario emplea un lenguaje pertinente al usuario que le corresponde atender)</i>	Cumple

6.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
4.1. PRESENTACIÓN / SALUDO <i>(El funcionario saluda y se presenta)</i>	Cumple
4.2. ESCUCHA <i>(El funcionario escucha con atención el planteamiento del usuario)</i>	Cumple
4.3. INGRESO INFORMACIÓN AL SISTEMA <i>(El funcionario ingresa el requerimiento o consulta al sistema)</i>	No Cumple
4.4. RESPUESTA <i>(El funcionario entrega una respuesta al requerimiento del usuario)</i>	Cumple
4.5. DESPEDIDA <i>(El funcionario se despide del usuario)</i>	Cumple

6.5. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
5.1. CLARIDAD <i>(La información es bien explicada y no deja lugar a dudas)</i>	No cumple
5.2. ADECUACIÓN <i>(La información entregada se relaciona con la pregunta o requerimiento formulado)</i>	Cumple
5.3. SUFICIENCIA <i>(Se responde a todo lo consultado sin dejar temas sin abordar)</i>	Cumple
5.4. EXACTITUD <i>(La respuesta entregada corresponde con lo que se debía responder (comparar con script))</i>	No Cumple

6.6. SÍNTESIS DE LA ATENCIÓN

- a. Muy Satisfactoria
- b. Satisfactoria
- c. **Insatisfactoria**
- d. Muy insatisfactoria

7. REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS

7.1. INFRAESTRUCTURA

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. ACCESIBILIDAD <i>(Es fácil acceder a la oficina)</i>	Cumple
b. ILUMINACIÓN <i>(La iluminación es óptima)</i>	Cumple
c. ASEO <i>(La oficina está limpia)</i>	Cumple
d. SEÑALÉTICA <i>(Hay letreros que guían al usuario)</i>	No Cumple
e. DISPONIBILIDAD DE ASIENTOS <i>(Hay asientos suficientes)</i>	Cumple
f. DISPONIBILIDAD DE BAÑOS <i>(Hay baños disponibles)</i>	Cumple
g. ACCESO PARA DISCAPACITADOS <i>(Hay acceso adecuado)</i>	Cumple
h. CUIDADO DE LA OFICINA <i>(La oficina está bien mantenida)</i>	Cumple

7.2. PRESENTACIÓN PERSONAL

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. PRESENTACIÓN DEL FUNCIONARIO <i>(El funcionario se ve ordenado y aseado)</i>	Cumple
b. PORTA CREDENCIAL <i>(El funcionario porta la credencial que lo identifica)</i>	No Cumple

7.3. TRATO

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
3.1. DISPOSICIÓN A ATENDER REQUERIMIENTOS <i>(El funcionario muestra una actitud favorable para atender a los usuarios. Se le ve atento y servicial)</i>	Cumple
3.2. ATENCIÓN EXCLUSIVA Y SIN INTERRUPCIONES <i>(Mientras dura la atención no hay interrupciones de ningún tipo atribuibles al MINVU)</i>	Cumple
3.3. NO HAY DISCRIMINACIÓN <i>(No se aprecian situaciones en las que se discrimine a personas por su sexo, color de piel, preferencia sexual u otra)</i>	Cumple
3.4. LENGUAJE ADECUADO <i>(El funcionario emplea un lenguaje pertinente al usuario que le corresponde atender)</i>	Cumple

7.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
4.1. PRESENTACIÓN / SALUDO <i>(El funcionario saluda y se presenta)</i>	No Cumple
4.2. ESCUCHA <i>(El funcionario escucha con atención el planteamiento del usuario)</i>	Cumple
4.3. INGRESO INFORMACIÓN AL SISTEMA <i>(El funcionario ingresa el requerimiento o consulta al sistema)</i>	Cumple
4.4. RESPUESTA <i>(El funcionario entrega una respuesta al requerimiento del usuario)</i>	Cumple
4.5. DESPEDIDA <i>(El funcionario se despide del usuario)</i>	Cumple

7.5. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
5.1. CLARIDAD <i>(La información es bien explicada y no deja lugar a dudas)</i>	Cumple
5.2. ADECUACIÓN <i>(La información entregada se relaciona con la pregunta o requerimiento formulado)</i>	Cumple
5.3. SUFICIENCIA <i>(Se responde a todo lo consultado sin dejar temas sin abordar)</i>	Cumple
5.4. EXACTITUD <i>(La respuesta entregada corresponde con lo que se debía responder (comparar con script))</i>	Cumple

7.6. SÍNTESIS DE LA ATENCIÓN

- a. **Muy Satisfactoria**
- b. Satisfactoria
- c. Insatisfactoria
- d. Muy insatisfactoria

8. REGIÓN DEL MAULE

8.1. INFRAESTRUCTURA

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. ACCESIBILIDAD <i>(Es fácil acceder a la oficina)</i>	Cumple
b. ILUMINACIÓN <i>(La iluminación es óptima)</i>	Cumple
c. ASEO <i>(La oficina está limpia)</i>	Cumple
d. SEÑALÉTICA <i>(Hay letreros que guían al usuario)</i>	Cumple
e. DISPONIBILIDAD DE ASIENTOS <i>(Hay asientos suficientes)</i>	Cumple
f. DISPONIBILIDAD DE BAÑOS <i>(Hay baños disponibles)</i>	No Cumple
g. ACCESO PARA DISCAPACITADOS <i>(Hay acceso adecuado)</i>	No Cumple
h. CUIDADO DE LA OFICINA <i>(La oficina está bien mantenida)</i>	Cumple

8.2. PRESENTACIÓN PERSONAL

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. PRESENTACIÓN DEL FUNCIONARIO <i>(El funcionario se ve ordenado y aseado)</i>	Cumple
b. PORTA CREDENCIAL <i>(El funcionario porta la credencial que lo identifica)</i>	No Cumple

8.3. TRATO

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
3.1. DISPOSICIÓN A ATENDER REQUERIMIENTOS <i>(El funcionario muestra una actitud favorable para atender a los usuarios. Se le ve atento y servicial)</i>	Cumple
3.2. ATENCIÓN EXCLUSIVA Y SIN INTERRUPCIONES <i>(Mientras dura la atención no hay interrupciones de ningún tipo atribuibles al MINVU)</i>	Cumple
3.3. NO HAY DISCRIMINACIÓN <i>(No se aprecian situaciones en las que se discrimine a personas por su sexo, color de piel, preferencia sexual u otra)</i>	Cumple
3.4. LENGUAJE ADECUADO <i>(El funcionario emplea un lenguaje pertinente al usuario que le corresponde atender)</i>	Cumple

8.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
4.1. PRESENTACIÓN / SALUDO <i>(El funcionario saluda y se presenta)</i>	No Cumple
4.2. ESCUCHA <i>(El funcionario escucha con atención el planteamiento del usuario)</i>	Cumple
4.3. INGRESO INFORMACIÓN AL SISTEMA <i>(El funcionario ingresa el requerimiento o consulta al sistema)</i>	No Cumple
4.4. RESPUESTA <i>(El funcionario entrega una respuesta al requerimiento del usuario)</i>	Cumple
4.5. DESPEDIDA <i>(El funcionario se despide del usuario)</i>	Cumple

8.5. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
5.1. CLARIDAD <i>(La información es bien explicada y no deja lugar a dudas)</i>	Cumple
5.2. ADECUACIÓN <i>(La información entregada se relaciona con la pregunta o requerimiento formulado)</i>	Cumple
5.3. SUFICIENCIA <i>(Se responde a todo lo consultado sin dejar temas sin abordar)</i>	Cumple
5.4. EXACTITUD <i>(La respuesta entregada corresponde con lo que se debía responder (comparar con script))</i>	Cumple

8.6. SÍNTESIS DE LA ATENCIÓN

- a. Muy Satisfactoria
- b. Satisfactoria**
- c. Insatisfactoria
- d. Muy insatisfactoria

9. REGIÓN DEL BÍO-BÍO

9.1. INFRAESTRUCTURA

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. ACCESIBILIDAD <i>(Es fácil acceder a la oficina)</i>	Cumple
b. ILUMINACIÓN <i>(La iluminación es óptima)</i>	Cumple
c. ASEO <i>(La oficina está limpia)</i>	No Cumple
d. SEÑALÉTICA <i>(Hay letreros que guían al usuario)</i>	No Cumple
e. DISPONIBILIDAD DE ASIENTOS <i>(Hay asientos suficientes)</i>	Cumple
f. DISPONIBILIDAD DE BAÑOS <i>(Hay baños disponibles)</i>	Cumple
g. ACCESO PARA DISCAPACITADOS <i>(Hay acceso adecuado)</i>	No Cumple
h. CUIDADO DE LA OFICINA <i>(La oficina está bien mantenida)</i>	No Cumple

9.2. PRESENTACIÓN PERSONAL

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. PRESENTACIÓN DEL FUNCIONARIO <i>(El funcionario se ve ordenado y aseado)</i>	Cumple
b. PORTA CREDENCIAL <i>(El funcionario porta la credencial que lo identifica)</i>	No Cumple

9.3. TRATO

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
3.1. DISPOSICIÓN A ATENDER REQUERIMIENTOS <i>(El funcionario muestra una actitud favorable para atender a los usuarios. Se le ve atento y servicial)</i>	Cumple
3.2. ATENCIÓN EXCLUSIVA Y SIN INTERRUPCIONES <i>(Mientras dura la atención no hay interrupciones de ningún tipo atribuibles al MINVU)</i>	Cumple
3.3. NO HAY DISCRIMINACIÓN <i>(No se aprecian situaciones en las que se discrimine a personas por su sexo, color de piel, preferencia sexual u otra)</i>	Cumple
3.4. LENGUAJE ADECUADO <i>(El funcionario emplea un lenguaje pertinente al usuario que le corresponde atender)</i>	Cumple

9.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
4.1. PRESENTACIÓN / SALUDO <i>(El funcionario saluda y se presenta)</i>	Cumple
4.2. ESCUCHA <i>(El funcionario escucha con atención el planteamiento del usuario)</i>	No Cumple
4.3. INGRESO INFORMACIÓN AL SISTEMA <i>(El funcionario ingresa el requerimiento o consulta al sistema)</i>	Cumple
4.4. RESPUESTA <i>(El funcionario entrega una respuesta al requerimiento del usuario)</i>	Cumple
4.5. DESPEDIDA <i>(El funcionario se despide del usuario)</i>	No Cumple

9.5. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
5.1. CLARIDAD <i>(La información es bien explicada y no deja lugar a dudas)</i>	Cumple
5.2. ADECUACIÓN <i>(La información entregada se relaciona con la pregunta o requerimiento formulado)</i>	Cumple
5.3. SUFICIENCIA <i>(Se responde a todo lo consultado sin dejar temas sin abordar)</i>	Cumple
5.4. EXACTITUD <i>(La respuesta entregada corresponde con lo que se debía responder (comparar con script))</i>	Cumple

9.6. SÍNTESIS DE LA ATENCIÓN

- a. Muy Satisfactoria
- b. Satisfactoria**
- c. Insatisfactoria
- d. Muy insatisfactoria

10. REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

10.1. INFRAESTRUCTURA

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. ACCESIBILIDAD <i>(Es fácil acceder a la oficina)</i>	Cumple
b. ILUMINACIÓN <i>(La iluminación es óptima)</i>	Cumple
c. ASEO <i>(La oficina está limpia)</i>	No Cumple
d. SEÑALÉTICA <i>(Hay letreros que guían al usuario)</i>	Cumple
e. DISPONIBILIDAD DE ASIENTOS <i>(Hay asientos suficientes)</i>	Cumple
f. DISPONIBILIDAD DE BAÑOS <i>(Hay baños disponibles)</i>	Cumple
g. ACCESO PARA DISCAPACITADOS <i>(Hay acceso adecuado)</i>	No Cumple
h. CUIDADO DE LA OFICINA <i>(La oficina está bien mantenida)</i>	Cumple

10.2. PRESENTACIÓN PERSONAL

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. PRESENTACIÓN DEL FUNCIONARIO <i>(El funcionario se ve ordenado y aseado)</i>	Cumple
b. PORTA CREDENCIAL <i>(El funcionario porta la credencial que lo identifica)</i>	No Cumple

10.3. TRATO

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
3.1. DISPOSICIÓN A ATENDER REQUERIMIENTOS <i>(El funcionario muestra una actitud favorable para atender a los usuarios. Se le ve atento y servicial)</i>	Cumple
3.2. ATENCIÓN EXCLUSIVA Y SIN INTERRUPCIONES <i>(Mientras dura la atención no hay interrupciones de ningún tipo atribuibles al MINVU)</i>	Cumple
3.3. NO HAY DISCRIMINACIÓN <i>(No se aprecian situaciones en las que se discrimine a personas por su sexo, color de piel, preferencia sexual u otra)</i>	Cumple
3.4. LENGUAJE ADECUADO <i>(El funcionario emplea un lenguaje pertinente al usuario que le corresponde atender)</i>	Cumple

10.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
4.1. PRESENTACIÓN / SALUDO <i>(El funcionario saluda y se presenta)</i>	Cumple
4.2. ESCUCHA <i>(El funcionario escucha con atención el planteamiento del usuario)</i>	Cumple
4.3. INGRESO INFORMACIÓN AL SISTEMA <i>(El funcionario ingresa el requerimiento o consulta al sistema)</i>	Cumple
4.4. RESPUESTA <i>(El funcionario entrega una respuesta al requerimiento del usuario)</i>	Cumple
4.5. DESPEDIDA <i>(El funcionario se despide del usuario)</i>	Cumple

10.5. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
5.1. CLARIDAD <i>(La información es bien explicada y no deja lugar a dudas)</i>	Cumple
5.2. ADECUACIÓN <i>(La información entregada se relaciona con la pregunta o requerimiento formulado)</i>	Cumple
5.3. SUFICIENCIA <i>(Se responde a todo lo consultado sin dejar temas sin abordar)</i>	Cumple
5.4. EXACTITUD <i>(La respuesta entregada corresponde con lo que se debía responder (comparar con script))</i>	Cumple

10.6. SÍNTESIS DE LA ATENCIÓN

- a. Muy Satisfactoria
- b. Satisfactoria**
- c. Insatisfactoria
- d. Muy insatisfactoria

11. REGIÓN DE LOS RÍOS

11.1. INFRAESTRUCTURA

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. ACCESIBILIDAD <i>(Es fácil acceder a la oficina)</i>	Cumple
b. ILUMINACIÓN <i>(La iluminación es óptima)</i>	No Cumple
c. ASEO <i>(La oficina está limpia)</i>	Cumple
d. SEÑALÉTICA <i>(Hay letreros que guían al usuario)</i>	No Cumple
e. DISPONIBILIDAD DE ASIENTOS <i>(Hay asientos suficientes)</i>	Cumple
f. DISPONIBILIDAD DE BAÑOS <i>(Hay baños disponibles)</i>	Cumple
g. ACCESO PARA DISCAPACITADOS <i>(Hay acceso adecuado)</i>	Cumple
h. CUIDADO DE LA OFICINA <i>(La oficina está bien mantenida)</i>	Cumple

11.2. PRESENTACIÓN PERSONAL

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. PRESENTACIÓN DEL FUNCIONARIO <i>(El funcionario se ve ordenado y aseado)</i>	Cumple
b. PORTA CREDENCIAL <i>(El funcionario porta la credencial que lo identifica)</i>	No Cumple

11.3. TRATO

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
3.1. DISPOSICIÓN A ATENDER REQUERIMIENTOS <i>(El funcionario muestra una actitud favorable para atender a los usuarios. Se le ve atento y servicial)</i>	Cumple
3.2. ATENCIÓN EXCLUSIVA Y SIN INTERRUPCIONES <i>(Mientras dura la atención no hay interrupciones de ningún tipo atribuibles al MINVU)</i>	Cumple
3.3. NO HAY DISCRIMINACIÓN <i>(No se aprecian situaciones en las que se discrimine a personas por su sexo, color de piel, preferencia sexual u otra)</i>	Cumple
3.4. LENGUAJE ADECUADO <i>(El funcionario emplea un lenguaje pertinente al usuario que le corresponde atender)</i>	Cumple

11.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
4.1. PRESENTACIÓN / SALUDO <i>(El funcionario saluda y se presenta)</i>	No Cumple
4.2. ESCUCHA <i>(El funcionario escucha con atención el planteamiento del usuario)</i>	Cumple
4.3. INGRESO INFORMACIÓN AL SISTEMA <i>(El funcionario ingresa el requerimiento o consulta al sistema)</i>	Cumple
4.4. RESPUESTA <i>(El funcionario entrega una respuesta al requerimiento del usuario)</i>	Cumple
4.5. DESPEDIDA <i>(El funcionario se despide del usuario)</i>	Cumple

11.5. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
5.1. CLARIDAD <i>(La información es bien explicada y no deja lugar a dudas)</i>	Cumple
5.2. ADECUACIÓN <i>(La información entregada se relaciona con la pregunta o requerimiento formulado)</i>	Cumple
5.3. SUFICIENCIA <i>(Se responde a todo lo consultado sin dejar temas sin abordar)</i>	Cumple
5.4. EXACTITUD <i>(La respuesta entregada corresponde con lo que se debía responder (comparar con script))</i>	Cumple

11.6. SÍNTESIS DE LA ATENCIÓN

- a. Muy Satisfactoria
- b. Satisfactoria**
- c. Insatisfactoria
- d. Muy insatisfactoria

12. REGIÓN DE LOS LAGOS

12.1. INFRAESTRUCTURA

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. ACCESIBILIDAD <i>(Es fácil acceder a la oficina)</i>	Cumple
b. ILUMINACIÓN <i>(La iluminación es óptima)</i>	No Cumple
c. ASEO <i>(La oficina está limpia)</i>	Cumple
d. SEÑALÉTICA <i>(Hay letreros que guían al usuario)</i>	Cumple
e. DISPONIBILIDAD DE ASIENTOS <i>(Hay asientos suficientes)</i>	Cumple
f. DISPONIBILIDAD DE BAÑOS <i>(Hay baños disponibles)</i>	Cumple
g. ACCESO PARA DISCAPACITADOS <i>(Hay acceso adecuado)</i>	Cumple
h. CUIDADO DE LA OFICINA <i>(La oficina está bien mantenida)</i>	Cumple

12.2. PRESENTACIÓN PERSONAL

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. PRESENTACIÓN DEL FUNCIONARIO <i>(El funcionario se ve ordenado y aseado)</i>	Cumple
b. PORTA CREDENCIAL <i>(El funcionario porta la credencial que lo identifica)</i>	No Cumple

12.3. TRATO

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
3.1. DISPOSICIÓN A ATENDER REQUERIMIENTOS <i>(El funcionario muestra una actitud favorable para atender a los usuarios. Se le ve atento y servicial)</i>	Cumple
3.2. ATENCIÓN EXCLUSIVA Y SIN INTERRUPCIONES <i>(Mientras dura la atención no hay interrupciones de ningún tipo atribuibles al MINVU)</i>	Cumple
3.3. NO HAY DISCRIMINACIÓN <i>(No se aprecian situaciones en las que se discrimine a personas por su sexo, color de piel, preferencia sexual u otra)</i>	Cumple
3.4. LENGUAJE ADECUADO <i>(El funcionario emplea un lenguaje pertinente al usuario que le corresponde atender)</i>	Cumple

12.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
4.1. PRESENTACIÓN / SALUDO <i>(El funcionario saluda y se presenta)</i>	Cumple
4.2. ESCUCHA <i>(El funcionario escucha con atención el planteamiento del usuario)</i>	Cumple
4.3. INGRESO INFORMACIÓN AL SISTEMA <i>(El funcionario ingresa el requerimiento o consulta al sistema)</i>	Cumple
4.4. RESPUESTA <i>(El funcionario entrega una respuesta al requerimiento del usuario)</i>	Cumple
4.5. DESPEDIDA <i>(El funcionario se despide del usuario)</i>	Cumple

12.5. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
5.1. CLARIDAD <i>(La información es bien explicada y no deja lugar a dudas)</i>	Cumple
5.2. ADECUACIÓN <i>(La información entregada se relaciona con la pregunta o requerimiento formulado)</i>	Cumple
5.3. SUFICIENCIA <i>(Se responde a todo lo consultado sin dejar temas sin abordar)</i>	Cumple
5.4. EXACTITUD <i>(La respuesta entregada corresponde con lo que se debía responder (comparar con script))</i>	No Cumple

12.6. SÍNTESIS DE LA ATENCIÓN

- a. Muy Satisfactoria
- b. Satisfactoria**
- c. Insatisfactoria
- d. Muy insatisfactoria

13. REGIÓN DE AYSÉN

13.1. INFRAESTRUCTURA

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. ACCESIBILIDAD <i>(Es fácil acceder a la oficina)</i>	Cumple
b. ILUMINACIÓN <i>(La iluminación es óptima)</i>	Cumple
c. ASEO <i>(La oficina está limpia)</i>	Cumple
d. SEÑALÉTICA <i>(Hay letreros que guían al usuario)</i>	No Cumple
e. DISPONIBILIDAD DE ASIENTOS <i>(Hay asientos suficientes)</i>	Cumple
f. DISPONIBILIDAD DE BAÑOS <i>(Hay baños disponibles)</i>	Cumple
g. ACCESO PARA DISCAPACITADOS <i>(Hay acceso adecuado)</i>	Cumple
h. CUIDADO DE LA OFICINA <i>(La oficina está bien mantenida)</i>	Cumple

13.2. PRESENTACIÓN PERSONAL

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. PRESENTACIÓN DEL FUNCIONARIO <i>(El funcionario se ve ordenado y aseado)</i>	Cumple
b. PORTA CREDENCIAL <i>(El funcionario porta la credencial que lo identifica)</i>	No Cumple

13.3. TRATO

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
3.1. DISPOSICIÓN A ATENDER REQUERIMIENTOS <i>(El funcionario muestra una actitud favorable para atender a los usuarios. Se le ve atento y servicial)</i>	Cumple
3.2. ATENCIÓN EXCLUSIVA Y SIN INTERRUPCIONES <i>(Mientras dura la atención no hay interrupciones de ningún tipo atribuibles al MINVU)</i>	Cumple
3.3. NO HAY DISCRIMINACIÓN <i>(No se aprecian situaciones en las que se discrimine a personas por su sexo, color de piel, preferencia sexual u otra)</i>	Cumple
3.4. LENGUAJE ADECUADO <i>(El funcionario emplea un lenguaje pertinente al usuario que le corresponde atender)</i>	Cumple

13.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
4.1. PRESENTACIÓN / SALUDO <i>(El funcionario saluda y se presenta)</i>	Cumple
4.2. ESCUCHA <i>(El funcionario escucha con atención el planteamiento del usuario)</i>	No Cumple
4.3. INGRESO INFORMACIÓN AL SISTEMA <i>(El funcionario ingresa el requerimiento o consulta al sistema)</i>	Cumple
4.4. RESPUESTA <i>(El funcionario entrega una respuesta al requerimiento del usuario)</i>	Cumple
4.5. DESPEDIDA <i>(El funcionario se despide del usuario)</i>	Cumple

13.5. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
5.1. CLARIDAD <i>(La información es bien explicada y no deja lugar a dudas)</i>	No Cumple
5.2. ADECUACIÓN <i>(La información entregada se relaciona con la pregunta o requerimiento formulado)</i>	Cumple
5.3. SUFICIENCIA <i>(Se responde a todo lo consultado sin dejar temas sin abordar)</i>	Cumple
5.4. EXACTITUD <i>(La respuesta entregada corresponde con lo que se debía responder (comparar con script))</i>	Cumple

13.6. SÍNTESIS DE LA ATENCIÓN

- a. Muy Satisfactoria
- b. Satisfactoria**
- c. Insatisfactoria
- d. Muy insatisfactoria

14. REGIÓN DE MAGALLANES

14.1. INFRAESTRUCTURA

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. ACCESIBILIDAD <i>(Es fácil acceder a la oficina)</i>	Cumple
b. ILUMINACIÓN <i>(La iluminación es óptima)</i>	Cumple
c. ASEO <i>(La oficina está limpia)</i>	No Cumple
d. SEÑALÉTICA <i>(Hay letreros que guían al usuario)</i>	No Cumple
e. DISPONIBILIDAD DE ASIENTOS <i>(Hay asientos suficientes)</i>	No Cumple
f. DISPONIBILIDAD DE BAÑOS <i>(Hay baños disponibles)</i>	No Cumple
g. ACCESO PARA DISCAPACITADOS <i>(Hay acceso adecuado)</i>	No Cumple
h. CUIDADO DE LA OFICINA <i>(La oficina está bien mantenida)</i>	No Cumple

14.2. PRESENTACIÓN PERSONAL

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. PRESENTACIÓN DEL FUNCIONARIO <i>(El funcionario se ve ordenado y aseado)</i>	Cumple
b. PORTA CREDENCIAL <i>(El funcionario porta la credencial que lo identifica)</i>	No Cumple

14.3. TRATO

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
3.1. DISPOSICIÓN A ATENDER REQUERIMIENTOS <i>(El funcionario muestra una actitud favorable para atender a los usuarios. Se le ve atento y servicial)</i>	Cumple
3.2. ATENCIÓN EXCLUSIVA Y SIN INTERRUPCIONES <i>(Mientras dura la atención no hay interrupciones de ningún tipo atribuibles al MINVU)</i>	Cumple
3.3. NO HAY DISCRIMINACIÓN <i>(No se aprecian situaciones en las que se discrimine a personas por su sexo, color de piel, preferencia sexual u otra)</i>	Cumple
3.4. LENGUAJE ADECUADO <i>(El funcionario emplea un lenguaje pertinente al usuario que le corresponde atender)</i>	Cumple

14.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
4.1. PRESENTACIÓN / SALUDO <i>(El funcionario saluda y se presenta)</i>	Cumple
4.2. ESCUCHA <i>(El funcionario escucha con atención el planteamiento del usuario)</i>	No Cumple
4.3. INGRESO INFORMACIÓN AL SISTEMA <i>(El funcionario ingresa el requerimiento o consulta al sistema)</i>	No Cumple
4.4. RESPUESTA <i>(El funcionario entrega una respuesta al requerimiento del usuario)</i>	Cumple
4.5. DESPEDIDA <i>(El funcionario se despide del usuario)</i>	Cumple

14.5. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
5.1. CLARIDAD <i>(La información es bien explicada y no deja lugar a dudas)</i>	No Cumple
5.2. ADECUACIÓN <i>(La información entregada se relaciona con la pregunta o requerimiento formulado)</i>	Cumple
5.3. SUFICIENCIA <i>(Se responde a todo lo consultado sin dejar temas sin abordar)</i>	No Cumple
5.4. EXACTITUD <i>(La respuesta entregada corresponde con lo que se debía responder (comparar con script))</i>	Cumple

14.6. SÍNTESIS DE LA ATENCIÓN

- a. Muy Satisfactoria
- b. Satisfactoria
- c. **Insatisfactoria**
- d. Muy insatisfactoria

15. REGIÓN METROPOLITANA

15.1. INFRAESTRUCTURA

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. ACCESIBILIDAD <i>(Es fácil acceder a la oficina)</i>	Cumple
b. ILUMINACIÓN <i>(La iluminación es óptima)</i>	No Cumple
c. ASEO <i>(La oficina está limpia)</i>	Cumple
d. SEÑALÉTICA <i>(Hay letreros que guían al usuario)</i>	No Cumple
e. DISPONIBILIDAD DE ASIENTOS <i>(Hay asientos suficientes)</i>	No Cumple
f. DISPONIBILIDAD DE BAÑOS <i>(Hay baños disponibles)</i>	No Cumple
g. ACCESO PARA DISCAPACITADOS <i>(Hay acceso adecuado)</i>	Cumple
h. CUIDADO DE LA OFICINA <i>(La oficina está bien mantenida)</i>	Cumple

15.2. PRESENTACIÓN PERSONAL

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. PRESENTACIÓN DEL FUNCIONARIO <i>(El funcionario se ve ordenado y aseado)</i>	Cumple
b. PORTA CREDENCIAL <i>(El funcionario porta la credencial que lo identifica)</i>	No Cumple

15.3. TRATO

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
3.1. DISPOSICIÓN A ATENDER REQUERIMIENTOS <i>(El funcionario muestra una actitud favorable para atender a los usuarios. Se le ve atento y servicial)</i>	Cumple
3.2. ATENCIÓN EXCLUSIVA Y SIN INTERRUPCIONES <i>(Mientras dura la atención no hay interrupciones de ningún tipo atribuibles al MINVU)</i>	Cumple
3.3. NO HAY DISCRIMINACIÓN <i>(No se aprecian situaciones en las que se discrimine a personas por su sexo, color de piel, preferencia sexual u otra)</i>	Cumple
3.4. LENGUAJE ADECUADO <i>(El funcionario emplea un lenguaje pertinente al usuario que le corresponde atender)</i>	No Cumple

15.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
4.1. PRESENTACIÓN / SALUDO <i>(El funcionario saluda y se presenta)</i>	Cumple
4.2. ESCUCHA <i>(El funcionario escucha con atención el planteamiento del usuario)</i>	No Cumple
4.3. INGRESO INFORMACIÓN AL SISTEMA <i>(El funcionario ingresa el requerimiento o consulta al sistema)</i>	No Cumple
4.4. RESPUESTA <i>(El funcionario entrega una respuesta al requerimiento del usuario)</i>	Cumple
4.5. DESPEDIDA <i>(El funcionario se despide del usuario)</i>	Cumple

15.5. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
5.1. CLARIDAD <i>(La información es bien explicada y no deja lugar a dudas)</i>	No Cumple
5.2. ADECUACIÓN <i>(La información entregada se relaciona con la pregunta o requerimiento formulado)</i>	Cumple
5.3. SUFICIENCIA <i>(Se responde a todo lo consultado sin dejar temas sin abordar)</i>	No Cumple
5.4. EXACTITUD <i>(La respuesta entregada corresponde con lo que se debía responder (comparar con script))</i>	Cumple

15.6. SÍNTESIS DE LA ATENCIÓN

- a. Muy Satisfactoria
- b. Satisfactoria**
- c. Insatisfactoria
- d. Muy insatisfactoria

16. OIRS MINVU

16.1. INFRAESTRUCTURA

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. ACCESIBILIDAD <i>(Es fácil acceder a la oficina)</i>	Cumple
b. ILUMINACIÓN <i>(La iluminación es óptima)</i>	Cumple
c. ASEO <i>(La oficina está limpia)</i>	Cumple
d. SEÑALÉTICA <i>(Hay letreros que guían al usuario)</i>	Cumple
e. DISPONIBILIDAD DE ASIENTOS <i>(Hay asientos suficientes)</i>	Cumple
f. DISPONIBILIDAD DE BAÑOS <i>(Hay baños disponibles)</i>	No Cumple
g. ACCESO PARA DISCAPACITADOS <i>(Hay acceso adecuado)</i>	Cumple
h. CUIDADO DE LA OFICINA <i>(La oficina está bien mantenida)</i>	Cumple

16.2. PRESENTACIÓN PERSONAL

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
a. PRESENTACIÓN DEL FUNCIONARIO <i>(El funcionario se ve ordenado y aseado)</i>	Cumple
b. PORTA CREDENCIAL <i>(El funcionario porta la credencial que lo identifica)</i>	No Cumple

16.3. TRATO

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
3.1. DISPOSICIÓN A ATENDER REQUERIMIENTOS <i>(El funcionario muestra una actitud favorable para atender a los usuarios. Se le ve atento y servicial)</i>	Cumple
3.2. ATENCIÓN EXCLUSIVA Y SIN INTERRUPCIONES <i>(Mientras dura la atención no hay interrupciones de ningún tipo atribuibles al MINVU)</i>	Cumple
3.3. NO HAY DISCRIMINACIÓN <i>(No se aprecian situaciones en las que se discrimine a personas por su sexo, color de piel, preferencia sexual u otra)</i>	Cumple
3.4. LENGUAJE ADECUADO <i>(El funcionario emplea un lenguaje pertinente al usuario que le corresponde atender)</i>	Cumple

16.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
4.1. PRESENTACIÓN / SALUDO <i>(El funcionario saluda y se presenta)</i>	Cumple
4.2. ESCUCHA <i>(El funcionario escucha con atención el planteamiento del usuario)</i>	No Cumple
4.3. INGRESO INFORMACIÓN AL SISTEMA <i>(El funcionario ingresa el requerimiento o consulta al sistema)</i>	No Cumple
4.4. RESPUESTA <i>(El funcionario entrega una respuesta al requerimiento del usuario)</i>	Cumple
4.5. DESPEDIDA <i>(El funcionario se despide del usuario)</i>	Cumple

16.5. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

ÍTEM A EVALUAR	RESULTADO
5.1. CLARIDAD <i>(La información es bien explicada y no deja lugar a dudas)</i>	Cumple
5.2. ADECUACIÓN <i>(La información entregada se relaciona con la pregunta o requerimiento formulado)</i>	Cumple
5.3. SUFICIENCIA <i>(Se responde a todo lo consultado sin dejar temas sin abordar)</i>	Cumple
5.4. EXACTITUD <i>(La respuesta entregada corresponde con lo que se debía responder (comparar con script))</i>	Cumple

16.6. SÍNTESIS DE LA ATENCIÓN

- a. Muy Satisfactoria
- b. Satisfactoria**
- c. Insatisfactoria
- d. Muy insatisfactoria

5.6. DETALLE DE SALIDAS DE SPSS PARA ANÁLISIS DISCRIMINANTE

5.6. DETALLE DE SALIDAS DE SPSS PARA ANÁLISIS DISCRIMINANTE

Estadísticos de grupo

Evaluación	Media	Desv. típ.	N válido (según lista)	
			No ponderados	Ponderados
1,00	3,7059	1,75943	17	17,000
a. Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido (NOTA 1 A 7)				
	4,1176	1,65387	17	17,000
b. Tiempo que dedicó el funcionario a atenderle (NOTA 1 A 7)				
	3,1765	1,59041	17	17,000
c. La rapidez de los funcionarios para entregar el servicio (NOTA 1 A 7)				
	3,7059	1,79460	17	17,000
d. La preparación o habilidad de sus funcionarios (NOTA 1 A 7)				
	4,2353	2,04724	17	17,000
e. La amabilidad de los funcionarios (NOTA 1 A 7)				
	3,4706	1,73629	17	17,000
f. Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios (NOTA 1 A 7)				
	4,0000	2,00000	17	17,000
g. El horario de atención de la oficina (NOTA 1 A 7)				
	4,4118	1,90587	17	17,000
a. Lo moderno de sus instalaciones (NOTA 1 A 7)				
	4,1176	2,05798	17	17,000
b. Su decoración (NOTA 1 A 7)				
	5,1765	1,77607	17	17,000
c. Su limpieza (NOTA 1 A 7)				
	4,1765	1,74052	17	17,000
d. Su orden (NOTA 1 A 7)				
	4,2941	1,89620	17	17,000
e. Su comodidad (NOTA 1 A 7)				
	3,9412	2,13514	17	17,000
f. Su seguridad (NOTA 1 A 7)				
	4,2941	2,17269	17	17,000
g. La calidad de la infraestructura del recinto donde se atendió (NOTA 1 A 7)				
	4,0000	2,39792	17	17,000
h. La cantidad de asientos disponibles (NOTA 1 A 7)				
	3,5882	2,15229	17	17,000
i. La comodidad de los asientos (NOTA 1 A 7)				
	4,6471	2,08989	17	17,000
j. La iluminación (NOTA 1 A 7)				

	k. La señalética (letreros) al interior de la oficina (NOTA 1 A 7)	4,2941	2,22948	17	17,000
	l. La ubicación de los baños (NOTA 1 A 7)	3,8235	2,42990	17	17,000
	m. El tamaño de los baños (NOTA 1 A 7)	3,5882	2,39945	17	17,000
	n. La mantención y limpieza de los baños (NOTA 1 A 7)	3,0000	2,20794	17	17,000
	TRAMO FPS	1,2941	,68599	17	17,000
	EDAD1	40,8824	14,25168	17	17,000
	sexo	1,6471	,49259	17	17,000
2,00	a. Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido (NOTA 1 A 7)	4,5238	1,39432	105	105,000
	b. Tiempo que dedicó el funcionario a atenderle (NOTA 1 A 7)	4,5905	1,48515	105	105,000
	c. La rapidez de los funcionarios para entregar el servicio (NOTA 1 A 7)	4,5333	1,30138	105	105,000
	d. La preparación o habilidad de sus funcionarios (NOTA 1 A 7)	4,5619	1,24749	105	105,000
	e. La amabilidad de los funcionarios (NOTA 1 A 7)	5,2476	1,42627	105	105,000
	f. Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios (NOTA 1 A 7)	3,7238	1,52224	105	105,000
	g. El horario de atención de la oficina (NOTA 1 A 7)	4,8286	1,53458	105	105,000
	a. Lo moderno de sus instalaciones (NOTA 1 A 7)	4,7714	1,41596	105	105,000
	b. Su decoración (NOTA 1 A 7)	4,6952	1,48792	105	105,000
	c. Su limpieza (NOTA 1 A 7)	5,7905	1,11541	105	105,000
	d. Su orden (NOTA 1 A 7)	5,3238	1,26715	105	105,000
	e. Su comodidad (NOTA 1 A 7)	4,8667	1,17724	105	105,000
	f. Su seguridad (NOTA 1 A 7)	5,2000	1,29644	105	105,000
	g. La calidad de la infraestructura del recinto donde se atendió (NOTA 1 A 7)	5,3238	1,22863	105	105,000

	h. La cantidad de asientos disponibles (NOTA 1 A 7)	4,4000	1,57260	105	105,000
	i. La comodidad de los asientos (NOTA 1 A 7)	4,4000	1,60887	105	105,000
	j. La iluminación (NOTA 1 A 7)	5,5238	1,29418	105	105,000
	k. La señalética (letreros) al interior de la oficina (NOTA 1 A 7)	4,6952	1,48145	105	105,000
	l. La ubicación de los baños (NOTA 1 A 7)	3,3524	2,01905	105	105,000
	m. El tamaño de los baños (NOTA 1 A 7)	3,4286	1,93081	105	105,000
	n. La mantención y limpieza de los baños (NOTA 1 A 7)	3,7429	2,13500	105	105,000
	TRAMO FPS	1,2857	,87392	105	105,000
	EDAD1	33,9810	11,71864	105	105,000
	sexo	1,6952	,46251	105	105,000
3,00	a. Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido (NOTA 1 A 7)	5,6353	1,05667	329	329,000
	b. Tiempo que dedicó el funcionario a atenderle (NOTA 1 A 7)	6,1641	,99256	329	329,000
	c. La rapidez de los funcionarios para entregar el servicio (NOTA 1 A 7)	6,1398	,99629	329	329,000
	d. La preparación o habilidad de sus funcionarios (NOTA 1 A 7)	6,1763	,87960	329	329,000
	e. La amabilidad de los funcionarios (NOTA 1 A 7)	6,3435	,97560	329	329,000
	f. Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios (NOTA 1 A 7)	5,2979	1,33983	329	329,000
	g. El horario de atención de la oficina (NOTA 1 A 7)	5,7660	1,12209	329	329,000
	a. Lo moderno de sus instalaciones (NOTA 1 A 7)	5,5775	1,12385	329	329,000
	b. Su decoración (NOTA 1 A 7)	5,5137	1,18191	329	329,000
	c. Su limpieza (NOTA 1 A 7)	6,3495	,83155	329	329,000
	d. Su orden (NOTA 1 A 7)	6,2249	,89605	329	329,000
	e. Su comodidad (NOTA 1 A 7)	5,9240	1,04049	329	329,000

	f. Su seguridad (NOTA 1 A 7)	5,9210	1,22468	329	329,000
	g. La calidad de la infraestructura del recinto donde se atendió (NOTA 1 A 7)	5,8693	1,02912	329	329,000
	h. La cantidad de asientos disponibles (NOTA 1 A 7)	5,2067	1,40116	329	329,000
	i. La comodidad de los asientos (NOTA 1 A 7)	5,5745	1,26687	329	329,000
	j. La iluminación (NOTA 1 A 7)	6,1611	,93454	329	329,000
	k. La señalética (letreros) al interior de la oficina (NOTA 1 A 7)	5,7994	1,33750	329	329,000
	l. La ubicación de los baños (NOTA 1 A 7)	4,7234	2,03763	329	329,000
	m. El tamaño de los baños (NOTA 1 A 7)	4,5775	2,02896	329	329,000
	n. La mantención y limpieza de los baños (NOTA 1 A 7)	4,9453	2,14349	329	329,000
	TRAMO FPS	1,2401	,80779	329	329,000
	EDAD1	35,9362	12,58310	329	329,000
	sexo	1,6748	,46917	329	329,000
Total	a. Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido (NOTA 1 A 7)	5,3038	1,30075	451	451,000
	b. Tiempo que dedicó el funcionario a atenderle (NOTA 1 A 7)	5,7206	1,36528	451	451,000
	c. La rapidez de los funcionarios para entregar el servicio (NOTA 1 A 7)	5,6541	1,37924	451	451,000
	d. La preparación o habilidad de sus funcionarios (NOTA 1 A 7)	5,7073	1,28700	451	451,000
	e. La amabilidad de los funcionarios (NOTA 1 A 7)	6,0089	1,28406	451	451,000
	f. Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios (NOTA 1 A 7)	4,8625	1,57019	451	451,000
	g. El horario de atención de la oficina (NOTA 1 A 7)	5,4812	1,35859	451	451,000
	a. Lo moderno de sus instalaciones (NOTA 1 A 7)	5,3459	1,28931	451	451,000

b. Su decoración (NOTA 1 A 7)	5,2705	1,36055	451	451,000
c. Su limpieza (NOTA 1 A 7)	6,1752	,99907	451	451,000
d. Su orden (NOTA 1 A 7)	5,9379	1,15303	451	451,000
e. Su comodidad (NOTA 1 A 7)	5,6164	1,22623	451	451,000
f. Su seguridad (NOTA 1 A 7)	5,6785	1,36168	451	451,000
g. La calidad de la infraestructura del recinto donde se atendió (NOTA 1 A 7)	5,6829	1,19039	451	451,000
h. La cantidad de asientos disponibles (NOTA 1 A 7)	4,9734	1,53600	451	451,000
i. La comodidad de los asientos (NOTA 1 A 7)	5,2262	1,51065	451	451,000
j. La iluminación (NOTA 1 A 7)	5,9557	1,14805	451	451,000
k. La señalética (letreros) al interior de la oficina (NOTA 1 A 7)	5,4856	1,50308	451	451,000
l. La ubicación de los baños (NOTA 1 A 7)	4,3703	2,12664	451	451,000
m. El tamaño de los baños (NOTA 1 A 7)	4,2727	2,07817	451	451,000
n. La mantención y limpieza de los baños (NOTA 1 A 7)	4,5920	2,22058	451	451,000
TRAMO FPS	1,2528	,81811	451	451,000
EDAD1	35,6674	12,49445	451	451,000
sexo	1,6785	,46757	451	451,000

Pruebas de igualdad de las medias de los grupos

	Lambda de Wilks	F	gl1	gl2	Sig.
a. Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido (NOTA 1 A 7)	,812	51,993	2	448	,000
b. Tiempo que dedicó el funcionario a atenderle (NOTA 1 A 7)	,711	91,099	2	448	,000
c. La rapidez de los funcionarios para entregar el servicio (NOTA 1 A 7)	,633	129,675	2	448	,000
d. La preparación o habilidad de sus funcionarios (NOTA 1 A 7)	,627	133,404	2	448	,000
e. La amabilidad de los funcionarios (NOTA 1 A 7)	,796	57,309	2	448	,000
f. Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios (NOTA 1 A 7)	,791	59,045	2	448	,000
g. El horario de atención de la oficina (NOTA 1 A 7)	,869	33,728	2	448	,000
a. Lo moderno de sus instalaciones (NOTA 1 A 7)	,910	22,085	2	448	,000
b. Su decoración (NOTA 1 A 7)	,908	22,749	2	448	,000
c. Su limpieza (NOTA 1 A 7)	,905	23,409	2	448	,000
d. Su orden (NOTA 1 A 7)	,800	55,879	2	448	,000
e. Su comodidad (NOTA 1 A 7)	,823	48,229	2	448	,000
f. Su seguridad (NOTA 1 A 7)	,887	28,677	2	448	,000
g. La calidad de la infraestructura del recinto donde se atendió (NOTA 1 A 7)	,909	22,311	2	448	,000
h. La cantidad de asientos disponibles (NOTA 1 A 7)	,935	15,458	2	448	,000
i. La comodidad de los asientos (NOTA 1 A 7)	,847	40,483	2	448	,000
j. La iluminación (NOTA 1 A 7)	,894	26,422	2	448	,000

k. La señalética (letreros) al interior de la oficina (NOTA 1 A 7)	,880	30,580	2	448	,000
l. La ubicación de los baños (NOTA 1 A 7)	,924	18,454	2	448	,000
m. El tamaño de los baños (NOTA 1 A 7)	,942	13,874	2	448	,000
n. La mantención y limpieza de los baños (NOTA 1 A 7)	,928	17,391	2	448	,000
TRAMO FPS	,999	,146	2	448	,865
EDAD1	,989	2,530	2	448	,081
sexo	,999	,116	2	448	,891

Variables introducidas/excluidas^{a,b,c,d}

Paso	Introducidas	Lambda de Wilks							
		Estadístico	gl1	gl2	gl3	F exacta			
						Estadístico	gl1	gl2	Sig.
1	d. La preparación o habilidad de sus funcionarios (NOTA 1 A 7)	,627	1	2	448,000	133,404	2	448,000	,000
2	c. La rapidez de los funcionarios para entregar el servicio (NOTA 1 A 7)	,554	2	2	448,000	76,693	4	894,000	,000
3	b. Tiempo que dedicó el funcionario a atenderle (NOTA 1 A 7)	,532	3	2	448,000	55,072	6	892,000	,000
4	d. Su orden (NOTA 1 A 7)	,514	4	2	448,000	43,849	8	890,000	,000
5	f. Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios (NOTA 1 A 7)	,504	5	2	448,000	36,321	10	888,000	,000

En cada paso se introduce la variable que minimiza la lambda de Wilks global.

- a. El número máximo de pasos es 48.
- b. La F parcial mínima para entrar es 3.84.
- c. La F parcial máxima para salir es 2.71
- d. El nivel de F, la tolerancia o el VIN son insuficientes para continuar los cálculos.

Variables en el análisis

Paso		Tolerancia	F para salir	Lambda de Wilks
1	d. La preparación o habilidad de sus funcionarios (NOTA 1 A 7)	1,000	133,404	
2	d. La preparación o habilidad de sus funcionarios (NOTA 1 A 7)	,774	31,869	,633
	c. La rapidez de los funcionarios para entregar el servicio (NOTA 1 A 7)	,774	29,205	,627
3	d. La preparación o habilidad de sus funcionarios (NOTA 1 A 7)	,713	19,020	,578
	c. La rapidez de los funcionarios para entregar el servicio (NOTA 1 A 7)	,727	20,279	,581
	b. Tiempo que dedicó el funcionario a atenderle (NOTA 1 A 7)	,779	9,155	,554
4	d. La preparación o habilidad de sus funcionarios (NOTA 1 A 7)	,690	14,540	,548
	c. La rapidez de los funcionarios para entregar el servicio (NOTA 1 A 7)	,718	16,557	,553
	b. Tiempo que dedicó el funcionario a atenderle (NOTA 1 A 7)	,777	8,559	,534
	d. Su orden (NOTA 1 A 7)	,901	7,765	,532
5	d. La preparación o habilidad de sus funcionarios (NOTA 1 A 7)	,681	12,428	,532
	c. La rapidez de los funcionarios para entregar el servicio (NOTA 1 A 7)	,694	14,396	,536
	b. Tiempo que dedicó el funcionario a atenderle (NOTA 1 A 7)	,769	7,112	,520
	d. Su orden (NOTA 1 A 7)	,888	7,360	,520
	f. Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios (NOTA 1 A 7)	,842	4,762	,514

Variables no incluidas en el análisis

Paso		Tolerancia	Tolerancia mín.	F para entrar	Lambda de Wilks
0	a. Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido (NOTA 1 A 7)	1,000	1,000	51,993	,812
	b. Tiempo que dedicó el funcionario a atenderle (NOTA 1 A 7)	1,000	1,000	91,099	,711
	c. La rapidez de los funcionarios para entregar el servicio (NOTA 1 A 7)	1,000	1,000	129,675	,633
	d. La preparación o habilidad de sus funcionarios (NOTA 1 A 7)	1,000	1,000	133,404	,627
	e. La amabilidad de los funcionarios (NOTA 1 A 7)	1,000	1,000	57,309	,796
	f. Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios (NOTA 1 A 7)	1,000	1,000	59,045	,791
	g. El horario de atención de la oficina (NOTA 1 A 7)	1,000	1,000	33,728	,869
	a. Lo moderno de sus instalaciones (NOTA 1 A 7)	1,000	1,000	22,085	,910
	b. Su decoración (NOTA 1 A 7)	1,000	1,000	22,749	,908
	c. Su limpieza (NOTA 1 A 7)	1,000	1,000	23,409	,905
	d. Su orden (NOTA 1 A 7)	1,000	1,000	55,879	,800
	e. Su comodidad (NOTA 1 A 7)	1,000	1,000	48,229	,823
	f. Su seguridad (NOTA 1 A 7)	1,000	1,000	28,677	,887
	g. La calidad de la infraestructura del recinto donde se atendió (NOTA 1 A 7)	1,000	1,000	22,311	,909
	h. La cantidad de asientos disponibles (NOTA 1 A 7)	1,000	1,000	15,458	,935
	i. La comodidad de los asientos (NOTA 1 A 7)	1,000	1,000	40,483	,847
	j. La iluminación (NOTA 1 A 7)	1,000	1,000	26,422	,894
	k. La señalética (letreros) al interior de la oficina (NOTA 1 A 7)	1,000	1,000	30,580	,880

	I. La ubicación de los baños (NOTA 1 A 7)	1,000	1,000	18,454	,924
	m. El tamaño de los baños (NOTA 1 A 7)	1,000	1,000	13,874	,942
	n. La mantención y limpieza de los baños (NOTA 1 A 7)	1,000	1,000	17,391	,928
	TRAMO FPS	1,000	1,000	,146	,999
	EDAD1	1,000	1,000	2,530	,989
	sexo	1,000	1,000	,116	,999
1	a. Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido (NOTA 1 A 7)	,904	,904	9,270	,602
	b. Tiempo que dedicó el funcionario a atenderle (NOTA 1 A 7)	,829	,829	17,650	,581
	c. La rapidez de los funcionarios para entregar el servicio (NOTA 1 A 7)	,774	,774	29,205	,554
	e. La amabilidad de los funcionarios (NOTA 1 A 7)	,664	,664	1,920	,621
	f. Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios (NOTA 1 A 7)	,909	,909	12,880	,593
	g. El horario de atención de la oficina (NOTA 1 A 7)	,920	,920	4,688	,614
	a. Lo moderno de sus instalaciones (NOTA 1 A 7)	,988	,988	7,367	,607
	b. Su decoración (NOTA 1 A 7)	,975	,975	5,617	,611
	c. Su limpieza (NOTA 1 A 7)	,942	,942	3,336	,618
	d. Su orden (NOTA 1 A 7)	,918	,918	13,616	,591
	e. Su comodidad (NOTA 1 A 7)	,924	,924	9,556	,601
	f. Su seguridad (NOTA 1 A 7)	,967	,967	8,711	,603
	g. La calidad de la infraestructura del recinto donde se atendió (NOTA 1 A 7)	,977	,977	7,269	,607
	h. La cantidad de asientos disponibles (NOTA 1 A 7)	,983	,983	3,714	,616
	i. La comodidad de los asientos (NOTA 1 A 7)	,959	,959	10,633	,598
	j. La iluminación (NOTA 1 A 7)	,947	,947	5,146	,613

	k. La señalética (letreros) al interior de la oficina (NOTA 1 A 7)	,937	,937	4,707	,614
	l. La ubicación de los baños (NOTA 1 A 7)	,977	,977	5,491	,612
	m. El tamaño de los baños (NOTA 1 A 7)	,983	,983	3,645	,617
	n. La mantención y limpieza de los baños (NOTA 1 A 7)	,976	,976	3,593	,617
	TRAMO FPS	1,000	1,000	,040	,627
	EDAD1	,989	,989	3,826	,616
	sexo	1,000	1,000	,097	,626
2	a. Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido (NOTA 1 A 7)	,850	,728	2,829	,547
	b. Tiempo que dedicó el funcionario a atenderle (NOTA 1 A 7)	,779	,713	9,155	,532
	e. La amabilidad de los funcionarios (NOTA 1 A 7)	,620	,609	1,014	,552
	f. Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios (NOTA 1 A 7)	,863	,735	6,825	,538
	g. El horario de atención de la oficina (NOTA 1 A 7)	,906	,743	2,052	,549
	a. Lo moderno de sus instalaciones (NOTA 1 A 7)	,962	,754	3,356	,546
	b. Su decoración (NOTA 1 A 7)	,962	,764	2,762	,548
	c. Su limpieza (NOTA 1 A 7)	,940	,746	2,180	,549
	d. Su orden (NOTA 1 A 7)	,903	,742	8,357	,534
	e. Su comodidad (NOTA 1 A 7)	,883	,739	3,752	,545
	f. Su seguridad (NOTA 1 A 7)	,942	,754	4,398	,544
	g. La calidad de la infraestructura del recinto donde se atendió (NOTA 1 A 7)	,959	,760	3,905	,545
	h. La cantidad de asientos disponibles (NOTA 1 A 7)	,973	,767	1,841	,550
	i. La comodidad de los asientos (NOTA 1 A 7)	,936	,755	5,391	,541
	j. La iluminación (NOTA 1 A 7)	,914	,747	1,776	,550

	k. La señalética (letreros) al interior de la oficina (NOTA 1 A 7)	,927	,750	2,583	,548
	l. La ubicación de los baños (NOTA 1 A 7)	,973	,765	4,487	,543
	m. El tamaño de los baños (NOTA 1 A 7)	,976	,769	2,525	,548
	n. La mantención y limpieza de los baños (NOTA 1 A 7)	,973	,764	2,275	,549
	TRAMO FPS	,999	,774	,082	,554
	EDAD1	,974	,756	3,325	,546
	sexo	1,000	,774	,091	,554
3	a. Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido (NOTA 1 A 7)	,765	,701	1,050	,530
	e. La amabilidad de los funcionarios (NOTA 1 A 7)	,581	,581	2,933	,526
	f. Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios (NOTA 1 A 7)	,854	,699	5,157	,520
	g. El horario de atención de la oficina (NOTA 1 A 7)	,878	,698	1,273	,529
	a. Lo moderno de sus instalaciones (NOTA 1 A 7)	,956	,713	2,466	,527
	b. Su decoración (NOTA 1 A 7)	,961	,710	2,351	,527
	c. Su limpieza (NOTA 1 A 7)	,928	,696	1,730	,528
	d. Su orden (NOTA 1 A 7)	,901	,690	7,765	,514
	e. Su comodidad (NOTA 1 A 7)	,882	,698	3,326	,525
	f. Su seguridad (NOTA 1 A 7)	,931	,711	4,062	,523
	g. La calidad de la infraestructura del recinto donde se atendió (NOTA 1 A 7)	,957	,711	3,720	,524
	h. La cantidad de asientos disponibles (NOTA 1 A 7)	,963	,712	1,099	,530
	i. La comodidad de los asientos (NOTA 1 A 7)	,920	,710	3,843	,523
	j. La iluminación (NOTA 1 A 7)	,908	,707	1,662	,529
	k. La señalética (letreros) al interior de la oficina (NOTA 1 A 7)	,908	,701	1,344	,529

	I. La ubicación de los baños (NOTA 1 A 7)	,970	,708	3,754	,524
	m. El tamaño de los baños (NOTA 1 A 7)	,972	,711	1,890	,528
	n. La mantención y limpieza de los baños (NOTA 1 A 7)	,967	,708	1,648	,529
	TRAMO FPS	,992	,712	,286	,532
	EDAD1	,974	,698	3,276	,525
	sexo	,995	,713	,185	,532
4	a. Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido (NOTA 1 A 7)	,741	,688	,284	,514
	e. La amabilidad de los funcionarios (NOTA 1 A 7)	,556	,556	3,853	,506
	f. Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios (NOTA 1 A 7)	,842	,681	4,762	,504
	g. El horario de atención de la oficina (NOTA 1 A 7)	,821	,683	,192	,514
	a. Lo moderno de sus instalaciones (NOTA 1 A 7)	,863	,688	1,366	,511
	b. Su decoración (NOTA 1 A 7)	,853	,690	,768	,513
	c. Su limpieza (NOTA 1 A 7)	,685	,665	,089	,514
	e. Su comodidad (NOTA 1 A 7)	,626	,626	2,045	,510
	f. Su seguridad (NOTA 1 A 7)	,875	,690	2,014	,510
	g. La calidad de la infraestructura del recinto donde se atendió (NOTA 1 A 7)	,848	,690	1,256	,512
	h. La cantidad de asientos disponibles (NOTA 1 A 7)	,880	,690	,435	,513
	i. La comodidad de los asientos (NOTA 1 A 7)	,860	,690	1,913	,510
	j. La iluminación (NOTA 1 A 7)	,753	,690	,393	,514
	k. La señalética (letreros) al interior de la oficina (NOTA 1 A 7)	,755	,687	1,083	,512
	l. La ubicación de los baños (NOTA 1 A 7)	,881	,690	4,496	,504
	m. El tamaño de los baños (NOTA 1 A 7)	,890	,690	2,298	,509

	n. La mantención y limpieza de los baños (NOTA 1 A 7)	,878	,689	,487	,513
	TRAMO FPS	,987	,690	,187	,514
	EDAD1	,960	,680	3,040	,508
	sexo	,991	,690	,234	,514
5	a. Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido (NOTA 1 A 7)	,679	,679	,610	,502
	e. La amabilidad de los funcionarios (NOTA 1 A 7)	,556	,556	3,628	,496
	g. El horario de atención de la oficina (NOTA 1 A 7)	,810	,675	,274	,503
	a. Lo moderno de sus instalaciones (NOTA 1 A 7)	,773	,674	,236	,503
	b. Su decoración (NOTA 1 A 7)	,799	,680	,158	,503
	c. Su limpieza (NOTA 1 A 7)	,682	,663	,198	,503
	e. Su comodidad (NOTA 1 A 7)	,587	,587	,915	,502
	f. Su seguridad (NOTA 1 A 7)	,835	,680	2,738	,498
	g. La calidad de la infraestructura del recinto donde se atendió (NOTA 1 A 7)	,815	,680	1,820	,500
	h. La cantidad de asientos disponibles (NOTA 1 A 7)	,795	,679	,021	,504
	i. La comodidad de los asientos (NOTA 1 A 7)	,806	,681	1,074	,501
	j. La iluminación (NOTA 1 A 7)	,730	,681	1,010	,501
	k. La señalética (letreros) al interior de la oficina (NOTA 1 A 7)	,713	,680	,514	,503
	l. La ubicación de los baños (NOTA 1 A 7)	,847	,681	3,197	,497
	m. El tamaño de los baños (NOTA 1 A 7)	,859	,680	1,479	,500
	n. La mantención y limpieza de los baños (NOTA 1 A 7)	,871	,680	,244	,503
	TRAMO FPS	,987	,680	,177	,503
	EDAD1	,956	,669	2,567	,498
	sexo	,991	,680	,247	,503

Lambda de Wilks

Paso	Número de variables	Lambda	gl1	gl2	gl3	F exacta			
						Estadístico	gl1	gl2	Sig.
1	1	,627	1	2	448	133,404	2	448,000	,000
2	2	,554	2	2	448	76,693	4	894,000	,000
3	3	,532	3	2	448	55,072	6	892,000	,000
4	4	,514	4	2	448	43,849	8	890,000	,000
5	5	,504	5	2	448	36,321	10	888,000	,000

Comparaciones de grupos por pares^a,b,c,d,e

Paso	Evaluación		1,00	2,00	3,00
1	1,00	F		10,282	94,608
		Sig.		,001	,000
	2,00	F	10,282		198,944
		Sig.	,001		,000
	3,00	F	94,608	198,944	
		Sig.	,000	,000	
2	1,00	F		11,702	72,019
		Sig.		,000	,000
	2,00	F	11,702		125,012
		Sig.	,000		,000
	3,00	F	72,019	125,012	
		Sig.	,000	,000	
3	1,00	F		7,924	48,900
		Sig.		,000	,000
	2,00	F	7,924		92,668
		Sig.	,000		,000
	3,00	F	48,900	92,668	
		Sig.	,000	,000	
4	1,00	F		8,287	41,563
		Sig.		,000	,000
	2,00	F	8,287		71,212
		Sig.	,000		,000
	3,00	F	41,563	71,212	
		Sig.	,000	,000	
5	1,00	F		7,031	33,181

	Sig.		,000	,000
2,00	F	7,031		59,596
	Sig.	,000		,000
3,00	F	33,181	59,596	
	Sig.	,000	,000	

- a. 1, 448 grados de libertad para el paso 1.
b. 2, 447 grados de libertad para el paso 2.
c. 3, 446 grados de libertad para el paso 3.
d. 4, 445 grados de libertad para el paso 4.
e. 5, 444 grados de libertad para el paso 5.

Autovalores

Función	Autovalor	% de varianza	% acumulado	Correlación canónica
1	,920 ^a	96,4	96,4	,692
2	,034 ^a	3,6	100,0	,182

a. Se han empleado las 2 primeras funciones discriminantes canónicas en el análisis.

Lambda de Wilks

Contraste de las funciones	Lambda de Wilks	Chi-cuadrado	gl	Sig.
1 a la 2	,504	305,862	10	,000
2	,967	14,983	4	,005

Coefficientes estandarizados de las funciones discriminantes canónicas

	Función	
	1	2
b. Tiempo que dedicó el funcionario a atenderle (NOTA 1 A 7)	,258	,509
c. La rapidez de los funcionarios para entregar el servicio (NOTA 1 A 7)	,394	-,640
d. La preparación o habilidad de sus funcionarios (NOTA 1 A 7)	,399	,218
f. Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios (NOTA 1 A 7)	,163	,610
d. Su orden (NOTA 1 A 7)	,218	-,638

Matriz de estructura

	Función	
	1	2
d. La preparación o habilidad de sus funcionarios (NOTA 1 A 7)	,804 ⁺	,124
c. La rapidez de los funcionarios para entregar el servicio (NOTA 1 A 7)	,791 ⁺	-,288
b. Tiempo que dedicó el funcionario a atenderle (NOTA 1 A 7)	,661 ⁺	,382
e. La amabilidad de los funcionarios (NOTA 1 A 7) ^a	,647 ⁺	-,011
f. Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios (NOTA 1 A 7)	,528 ⁺	,453
d. Su orden (NOTA 1 A 7)	,512 ⁺	-,499
a. Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido (NOTA 1 A 7) ^a	,503 ⁺	,142
e. Su comodidad (NOTA 1 A 7) ^a	,466 ⁺	-,197
k. La señalética (letreros) al interior de la oficina (NOTA 1 A 7) ^a	,401 ⁺	-,038
j. La iluminación (NOTA 1 A 7) ^a	,400 ⁺	-,134
g. El horario de atención de la oficina (NOTA 1 A 7) ^a	,394 ⁺	,000
c. Su limpieza (NOTA 1 A 7) ^a	,363 ⁺	-,170
i. La comodidad de los asientos (NOTA 1 A 7) ^a	,355 ⁺	,025
f. Su seguridad (NOTA 1 A 7) ^a	,329 ⁺	-,006
b. Su decoración (NOTA 1 A 7) ^a	,298 ⁺	-,054

g. La calidad de la infraestructura del recinto donde se atendió (NOTA 1 A 7) ^a	,298 [*]	-,086
a. Lo moderno de sus instalaciones (NOTA 1 A 7) ^a	,297 [*]	-,008
h. La cantidad de asientos disponibles (NOTA 1 A 7) ^a	,284 [*]	,034
l. La ubicación de los baños (NOTA 1 A 7) ^a	,260 [*]	-,039
m. El tamaño de los baños (NOTA 1 A 7) ^a	,251 [*]	-,038
n. La mantención y limpieza de los baños (NOTA 1 A 7) ^a	,251 [*]	-,076
EDAD1 ^a	-,044 [*]	,034
sexo ^a	-,004	,068 [*]
TRAMO FPS ^a	,007	,066 [*]

Correlaciones intra-grupo combinadas entre las variables discriminantes y las funciones discriminantes canónicas tipificadas
 Variables ordenadas por el tamaño de la correlación con la función.

*. Mayor correlación absoluta entre cada variable y cualquier función discriminante.
 a. Esta variable no se emplea en el análisis.

Coefficientes de las funciones canónicas discriminantes

	Función	
	1	2
b. Tiempo que dedicó el funcionario a atenderle (NOTA 1 A 7)	,223	,441
c. La rapidez de los funcionarios para entregar el servicio (NOTA 1 A 7)	,358	-,582
d. La preparación o habilidad de sus funcionarios (NOTA 1 A 7)	,391	,213
f. Cantidad de personal disponible para atender a los	,116	,435

usuarios (NOTA 1 A 7)		
d. Su orden (NOTA 1 A 7) (Constante)	,210 -7,345	-,617 1,099

Coeficientes no tipificados

Funciones en los centroides de los grupos

Evaluacion	Función	
	1	2
1,00	-2,559	,789
2,00	-1,363	-,207
3,00	,567	,025

Funciones discriminantes canónicas no tipificadas evaluadas en las medias de los grupos

Resumen del proceso de clasificación

Procesados		1361
Excluidos	Código de grupo perdido o fuera de rango	0
	Perdida al menos una variable discriminante	77
Usados en los resultados		1284

Probabilidades previas para los grupos

Evaluacion	Previas	Casos utilizados en el análisis	
		No ponderados	Ponderados
1,00	,333	17	17,000
2,00	,333	105	105,000
3,00	,333	329	329,000
Total	1,000	451	451,000

Coefficientes de la función de clasificación

	Evaluación		
	1,00	2,00	3,00
b. Tiempo que dedicó el funcionario a atenderle (NOTA 1 A 7)	1,760	1,588	2,122
c. La rapidez de los funcionarios para entregar el servicio (NOTA 1 A 7)	,372	1,380	1,935
d. La preparación o habilidad de sus funcionarios (NOTA 1 A 7)	1,500	1,756	2,559
f. Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios (NOTA 1 A 7)	,504	,209	,534
d. Su orden (NOTA 1 A 7)	2,863	3,730	3,993
(Constante)	-14,948	-22,195	-35,325

Funciones discriminantes lineales de Fisher

Resultados de la clasificación^a

	Evaluación	Grupo de pertenencia pronosticado			Total	
		1,00	2,00	3,00		
Original	Recuento	1,00	32	18	5	55
		2,00	66	160	99	325
		3,00	17	83	802	902
	Casos desagrupados		0	0	2	2
%		1,00	58,2	32,7	9,1	100,0
		2,00	20,3	49,2	30,5	100,0
		3,00	1,9	9,2	88,9	100,0
	Casos desagrupados		,0	,0	100,0	100,0

a. Clasificados correctamente el 77,5% de los casos agrupados originales.