



ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIOS SIAC

Informe Resultados

SIAC

COMISIÓN DE ESTUDIOS HABITACIONALES Y URBANOS

Tabla de Contenido

Introducción	3
Informe Encuesta de Satisfacción a Usuarios SIAC Presencial	3
Informe Encuesta de Satisfacción a Usuarios SIAC sistema Carta	39
Informe Encuesta de Satisfacción a Usuarios SIAC – Contacto vía Web	45
Encuesta de Satisfacción a Usuarios SIAC - sistema de Atención Telefónica	55
ANEXO N°1 - Informe Cualitativo Análisis Encuesta Telefónica de Satisfacción: Atención Presencial	65

1.- Introducción

El Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía (SIAC) coordina todos los espacios de Atención en el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, permitiendo una relación comunicacional participativa y no discriminatoria entre el Gobierno y la ciudadanía.

Dentro de las vías a través de las cuales los usuarios del sistema pueden solicitar información, resolver dudas, plantear inquietudes y manifestar su opinión, se cuentan la Atención Telefónica, Presencial, Virtual y por Correspondencia.

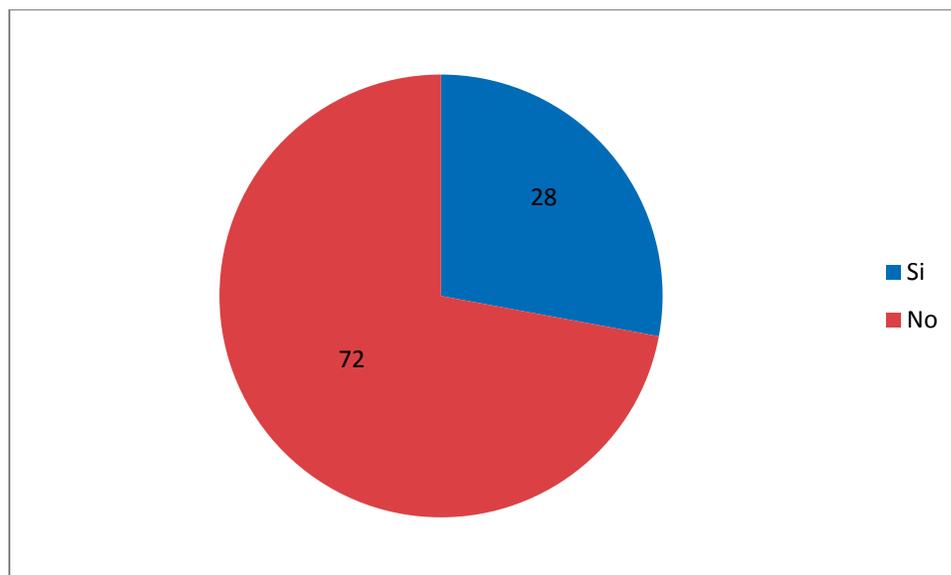
Informe Encuesta de Satisfacción a Usuarios SIAC Presencial

La presente encuesta tiene por objetivo analizar la satisfacción de los usuarios del SIAC que se acercaron a las diversas oficinas del país para obtener información, para así saber la evaluación que éstos tienen sobre los tiempos, calidad de la información, calidad de la atención, infraestructura de la oficina, opinión sobre opciones de mejora y disposición al uso de otras vías de comunicación con el sistema.

2.- Aspectos del Servicio

Al consultar a los usuarios si necesitaron ayuda para encontrar el lugar de atención presencial, el 72% responde que no necesitó ayuda, versus el 28% restante que si la necesitó. Al realizar el análisis por oficina de atención, se observa que las oficinas donde las personas más requirieron ayuda para encontrar el lugar de atención fueron la OIRS Santiago, SERVIU Tarapacá y SERVIU Quillota, con alrededor de un 45%.

Gráfico 1: Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido? (%)



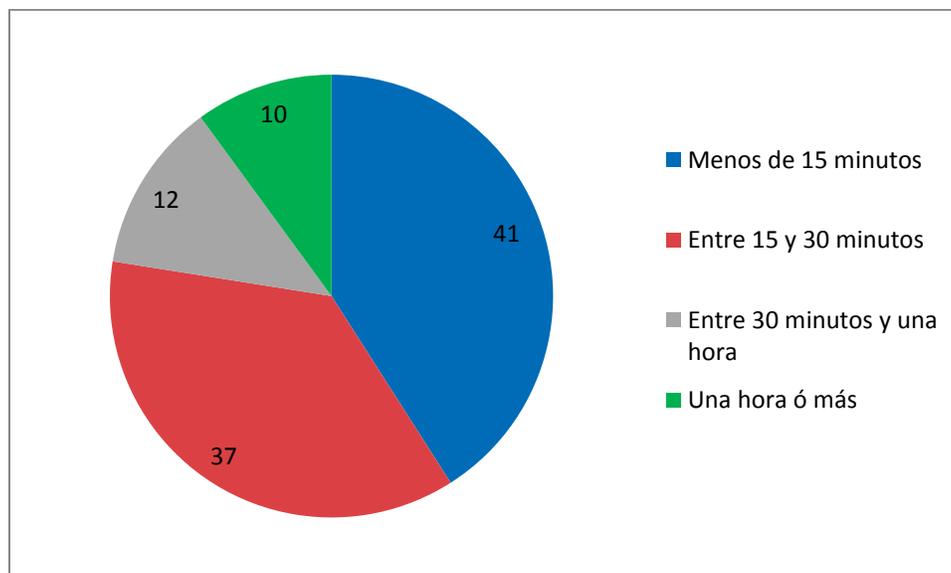
Cuadro 1: Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido? (% por oficina)

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	Si	No
OIRS SANTIAGO	45	55
SEREMI IX REGIÓN	0	100
SEREMI V REGIÓN	37	63
SEREMI VIII REGIÓN	36	64
SERVIU ANCUD	6	94
SERVIU ANGOL	31	69
SERVIU ANTOFAGASTA	16	84
SERVIU ARICA Y PARINACOTA	21	79
SERVIU CASTRO	31	69
SERVIU CAUQUENES	25	75
SERVIU CHILLÁN	30	70
SERVIU COCHRANE	5	95
SERVIU CONCEPCIÓN	33	67
SERVIU CONSTITUCIÓN	22	78
SERVIU COPIAPÓ	15	85
SERVIU COYHAIQUE	28	72
SERVIU CURICÓ	30	70
SERVIU ILLAPEL	25	75
SERVIU LA LIGUA	27	73
SERVIU LA SERENA	23	77
SERVIU LA UNIÓN	40	60

SERVIU LEBU	34	66
SERVIU LINARES	31	69
SERVIU LOS ÁNGELES	32	68
SERVIU MELIPILLA	36	64
SERVIU OSORNO	22	78
SERVIU OVALLE	19	81
SERVIU PARRAL	24	76
SERVIU PICHILEMU	18	82
SERVIU PUENTE ALTO	36	64
SERVIU PUERTO AYSÉN	14	86
SERVIU PUERTO MONTT	30	70
SERVIU PUERTO NATALES	17	83
SERVIU PUNTA ARENAS	27	73
SERVIU QUILLOTA	44	56
SERVIU RANCAGUA	28	72
SERVIU SAN ANTONIO	13	87
SERVIU SAN BERNARDO	37	63
SERVIU SAN FELIPE	28	72
SERVIU SAN FERNANDO	21	79
SERVIU SANTA CRUZ	33	67
SERVIU TALAGANTE	35	65
SERVIU TALCA	25	75
SERVIU TALTAL	18	82
SERVIU TARAPACÁ	45	55
SERVIU TEMUCO	39	61
SERVIU VALDIVIA	33	67
SERVIU VALLENAR	14	86
SERVIU VALPARAÍSO	29	71
Total	28	72

Respecto a los tiempos de espera, se observa que 41% de los usuarios esperó menos de 15 minutos para ser atendido, que un 37% esperó entre 15 y 30 minutos y que 12% los hizo entre 30 minutos y una hora, en tanto quienes esperaron más de una hora alcanzan al 41%. Al realizar el análisis por oficina, es posible observar que los SERVIU de Puerto Natales, Cochrane y La Unión tienen los porcentajes más altos de atención en menos de 15 minutos, de sobre el 60%, en cambio los SERVIU de Valparaíso y Los Ángeles, junto a la SEREMI de la IX Región tienen los porcentajes más altos de espera por sobre una hora, los que superan el 20% de los usuarios.

**Gráfico 2: Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido
¿Cuánto tiempo pasó? (% del total)**



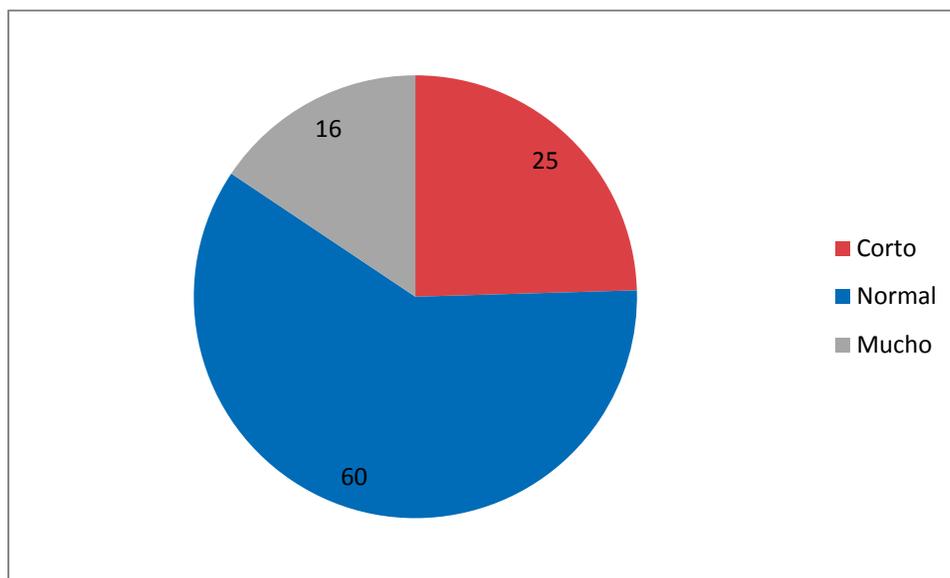
**Cuadro 2: Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido
¿Cuánto tiempo pasó? (% por oficina)**

Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	Menos de 15 minutos	Entre 15 y 30 minutos	Entre 30 minutos y una hora	Una hora ó más
OIRS SANTIAGO	31	40	10	19
SEREMI IX REGIÓN	0	50	0	50
SEREMI V REGIÓN	50	26	13	11
SEREMI VIII REGIÓN	27	55	9	9
SERVIU ANCUD	53	24	6	18
SERVIU ANGOL	43	41	9	7
SERVIU ANTOFAGASTA	40	45	9	7
SERVIU ARICA Y PARINACOTA	45	38	14	3
SERVIU CASTRO	44	35	11	9
SERVIU CAUQUENES	50	35	15	0
SERVIU CHILLÁN	16	36	23	25
SERVIU COCHRANE	76	10	10	5
SERVIU CONCEPCIÓN	24	41	21	14
SERVIU CONSTITUCIÓN	28	47	14	11
SERVIU COPIAPÓ	60	31	6	3
SERVIU COYHAIQUE	51	40	7	2
SERVIU CURICÓ	23	34	16	27
SERVIU ILLAPEL	58	32	6	4
SERVIU LA LIGUA	51	38	7	4

SERVIU LA SERENA	40	43	9	9
SERVIU LA UNIÓN	60	25	10	5
SERVIU LEBU	55	28	10	7
SERVIU LINARES	39	28	13	20
SERVIU LOS ÁNGELES	27	31	18	24
SERVIU MELIPILLA	52	32	7	9
SERVIU OSORNO	31	33	22	14
SERVIU OVALLE	21	48	19	12
SERVIU PARRAL	58	29	6	8
SERVIU PICHILEMU	60	39	2	0
SERVIU PUENTE ALTO	44	33	11	11
SERVIU PUERTO AYSÉN	57	36	7	0
SERVIU PUERTO MONTT	44	42	12	2
SERVIU PUERTO NATALES	75	25	0	0
SERVIU PUNTA ARENAS	48	44	5	3
SERVIU QUILLOTA	22	56	11	11
SERVIU RANCAGUA	21	37	24	18
SERVIU SAN ANTONIO	43	38	13	6
SERVIU SAN BERNARDO	43	36	14	7
SERVIU SAN FELIPE	28	46	24	2
SERVIU SAN FERNANDO	45	36	9	11
SERVIU SANTA CRUZ	56	30	7	7
SERVIU TALAGANTE	44	39	13	4
SERVIU TALCA	41	41	13	5
SERVIU TALTAL	47	40	10	3
SERVIU TARAPACÁ	23	33	23	21
SERVIU TEMUCO	46	37	13	4
SERVIU VALDIVIA	43	39	10	9
SERVIU VALLENAR	55	40	2	2
SERVIU VALPARAÍSO	17	33	21	29
Total	41	37	12	10

Al consultar las percepciones sobre la duración del tiempo de espera, se aprecia que el 60% de los usuarios considera éste como normal, seguido de un 25% que considera que fue corto y de un 16% que considera que fue mucho. Del análisis por oficina se desprende que las oficinas donde se percibió en una mayor proporción que el tiempo fue Corto son los SERVIU de La Ligua, La Unión y ValLENAR, por sobre el 40%. En cambio, los SERVIU de Valparaíso y Chillán, junto a la SEREMI de la VIII región tienen las participaciones más altas de una percepción de mucho tiempo de espera, por sobre el 30%.

Gráfico 3: ¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...? (% del total)



Cuadro 3: ¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...? (% por oficina)

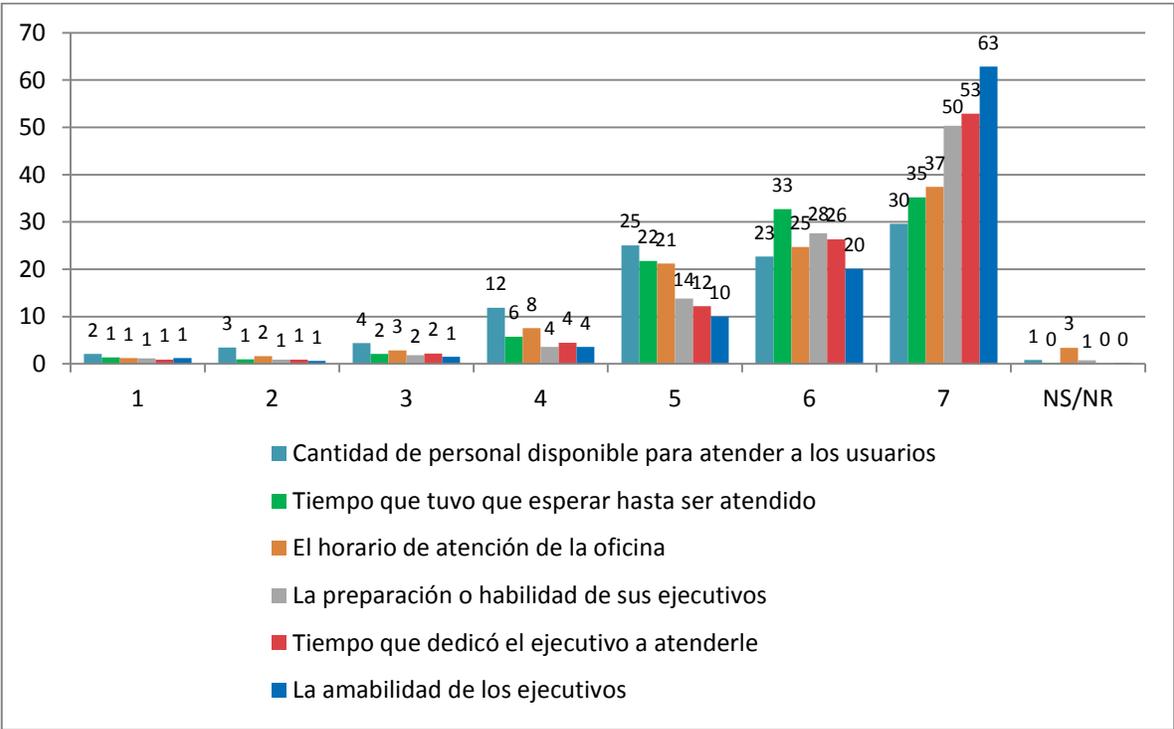
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	Corto	Normal	Mucho
OIRS SANTIAGO	23	56	21
SEREMI IX REGIÓN	0	100	0
SEREMI V REGIÓN	32	50	18
SEREMI VIII REGIÓN	0	64	36
SERVIU ANCUD	18	65	18
SERVIU ANGOL	27	63	10
SERVIU ANTOFAGASTA	29	62	10
SERVIU ARICA Y PARINACOTA	28	65	6
SERVIU CASTRO	30	63	7
SERVIU CAUQUENES	35	65	0
SERVIU CHILLÁN	10	59	31
SERVIU COCHRANE	33	62	5
SERVIU CONCEPCIÓN	17	61	22
SERVIU CONSTITUCIÓN	19	61	19
SERVIU COPIAPÓ	31	56	13
SERVIU COYHAIQUE	23	67	11
SERVIU CURICÓ	16	57	27
SERVIU ILLAPEL	34	57	9
SERVIU LA LIGUA	44	38	18
SERVIU LA SERENA	24	65	11
SERVIU LA UNIÓN	40	50	10
SERVIU LEBU	24	61	15
SERVIU LINARES	26	55	19

SERVIU LOS ÁNGELES	19	54	27
SERVIU MELIPILLA	30	60	10
SERVIU OSORNO	11	64	25
SERVIU OVALLE	12	62	26
SERVIU PARRAL	33	60	8
SERVIU PICHILEMU	39	61	0
SERVIU PUENTE ALTO	28	59	14
SERVIU PUERTO AYSÉN	29	59	12
SERVIU PUERTO MONTT	20	73	7
SERVIU PUERTO NATALES	33	58	8
SERVIU PUNTA ARENAS	24	61	15
SERVIU QUILLOTA	22	67	11
SERVIU RANCAGUA	21	55	24
SERVIU SAN ANTONIO	23	62	15
SERVIU SAN BERNARDO	26	63	12
SERVIU SAN FELIPE	20	62	18
SERVIU SAN FERNANDO	23	62	15
SERVIU SANTA CRUZ	23	63	14
SERVIU TALAGANTE	21	67	13
SERVIU TALCA	25	64	11
SERVIU TALTAL	28	56	17
SERVIU TARAPACÁ	24	47	29
SERVIU TEMUCO	23	67	10
SERVIU VALDIVIA	22	63	15
SERVIU VALLENAR	43	52	5
SERVIU VALPARAÍSO	19	49	32
Total	25	60	16

Asimismo, se solicitó a los usuarios que calificaran con nota de 1 a 7, variados aspectos del servicio entregado por la oficina de informaciones, tales como el tiempo de espera, el tiempo de atención, preparación y amabilidad de los ejecutivos, cantidad de personal disponible y horario de atención de la oficina . Al observar la distribución porcentual de cada nota por atributo que en general los porcentajes se acumulan en notas sobre 5, no obstante lo que fue mejor evaluado fue la amabilidad de los ejecutivos, atributo evaluado por un 63% de los usuarios encuestados con nota 7 y un 20% con nota 6. En contraposición, el atributo que aparece distribuido de manera más homogénea es la cantidad de personal disponible para atención de usuarios, el cual sólo obtiene un 30% de notas 7. Al analizar las notas promedio por atributo se observa que estos son relativamente similares y se mueven en un rango entre 5,4 y 6,3, siendo el mejor evaluado la amabilidad de los ejecutivos con 6,3, seguido del tiempo que dedica el ejecutivo en la atención con un 6,2, y de la preparación o

habilidad de los ejecutivos con un 6,1, a lo que les sigue el tiempo de espera para la atención y el horario de atención de la oficina con un 5,8. En último lugar, se evalúa con un 5,4 la cantidad de personal disponible para atender a los usuarios.

Gráfico 4: Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio entregado por la Oficina de Informaciones MINVU / SERVIU? (% del total)



Cuadro 4: Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio entregado por la Oficina de Informaciones MINVU / SERVIU? (Promedio por oficina)

Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio entregado por la Oficina de Informaciones MINVU / SERVIU	Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido	Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle	La preparación o habilidad de sus ejecutivos	La amabilidad de los ejecutivos	Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios	El horario de atención de la oficina
OIRS SANTIAGO	5,8	6,1	6,0	6,3	5,7	5,6
SEREMI IX REGIÓN	5,0	5,5	5,5	6,0	6,5	4,5
SEREMI V REGIÓN	5,7	5,7	5,8	6,2	5,3	5,7
SEREMI VIII REGIÓN	4,7	5,7	5,6	5,9	4,8	4,8
SERVIU ANCUD	6,4	6,5	6,1	6,4	5,4	5,6
SERVIU ANGOL	5,9	6,2	6,2	6,3	5,5	6,0
SERVIU ANTOFAGASTA	5,9	6,0	6,2	6,3	5,4	5,7
SERVIU ARICA Y PARINACOTA	6,0	6,2	6,2	6,3	5,5	5,7
SERVIU CASTRO	6,0	6,2	6,1	6,5	5,1	5,5
SERVIU CAUQUENES	6,4	6,7	6,5	6,5	6,0	5,9
SERVIU CHILLÁN	5,4	5,8	5,9	6,0	5,1	5,6
SERVIU COCHRANE	6,2	6,0	6,2	6,3	6,0	5,8
SERVIU CONCEPCIÓN	5,4	5,9	5,9	6,1	5,6	5,5
SERVIU CONSTITUCIÓN	5,6	6,2	6,3	6,4	4,9	5,5
SERVIU COPIAPÓ	6,1	6,4	6,4	6,5	5,6	5,7
SERVIU COYHAIQUE	6,2	6,2	6,1	6,1	5,3	5,9
SERVIU CURICÓ	5,7	6,1	6,2	6,4	5,2	5,7
SERVIU ILLAPEL	5,9	6,2	6,2	6,2	5,2	6,0
SERVIU LA LIGUA	6,1	6,3	6,3	6,7	6,1	6,1
SERVIU LA SERENA	6,0	6,3	6,2	6,4	5,7	6,2
SERVIU LA UNIÓN	6,2	6,0	6,3	6,6	4,9	6,0
SERVIU LEBU	6,0	6,2	6,2	6,3	5,5	5,9
SERVIU LINARES	5,7	6,2	6,1	6,3	5,4	5,7
SERVIU LOS ÁNGELES	5,7	6,1	6,1	6,2	5,3	5,6
SERVIU MELIPILLA	6,0	6,3	6,2	6,6	5,4	5,8
SERVIU OSORNO	5,5	5,9	5,9	6,1	4,8	5,5
SERVIU OVALLE	5,5	6,1	6,3	6,5	4,7	5,8
SERVIU PARRAL	6,1	6,2	6,2	6,4	5,4	5,8
SERVIU PICHILEMU	6,5	6,7	6,5	6,8	6,0	6,3
SERVIU PUENTE ALTO	5,8	6,2	6,1	6,3	5,4	5,9
SERVIU PUERTO AYSÉN	6,1	6,3	6,1	6,6	5,2	6,0
SERVIU PUERTO MONTT	5,9	6,1	5,9	6,2	5,7	5,6
SERVIU PUERTO NATALES	6,4	6,5	5,8	6,0	5,4	5,8
SERVIU PUNTA ARENAS	6,0	6,3	6,3	6,5	5,4	5,8

SERVIU QUILLOTA	5,1	5,9	6,1	6,1	4,8	5,1
SERVIU RANCAGUA	5,6	6,4	6,2	6,5	5,7	5,8
SERVIU SAN ANTONIO	6,1	6,4	6,4	6,7	5,7	5,8
SERVIU SAN BERNARDO	5,8	5,9	6,1	6,3	5,5	6,1
SERVIU SAN FELIPE	5,6	5,5	5,6	5,8	5,0	5,5
SERVIU SAN FERNANDO	5,9	6,3	6,3	6,4	5,5	5,9
SERVIU SANTA CRUZ	6,1	6,4	6,3	6,3	5,7	5,9
SERVIU TALAGANTE	5,8	6,1	6,1	6,3	5,1	6,2
SERVIU TALCA	5,9	6,4	6,3	6,5	5,9	6,0
SERVIU TALTAL	5,9	6,3	6,3	6,6	5,0	6,1
SERVIU TARAPACÁ	5,6	6,0	5,7	6,0	5,1	5,5
SERVIU TEMUCO	6,0	6,2	6,3	6,4	5,9	5,9
SERVIU VALDIVIA	5,8	5,8	5,9	5,7	5,1	5,5
SERVIU VALLENAR	6,2	6,7	6,5	6,7	5,7	6,3
SERVIU VALPARAÍSO	5,3	6,1	6,0	6,2	5,3	5,5
Total	5,8	6,2	6,1	6,3	5,4	5,8

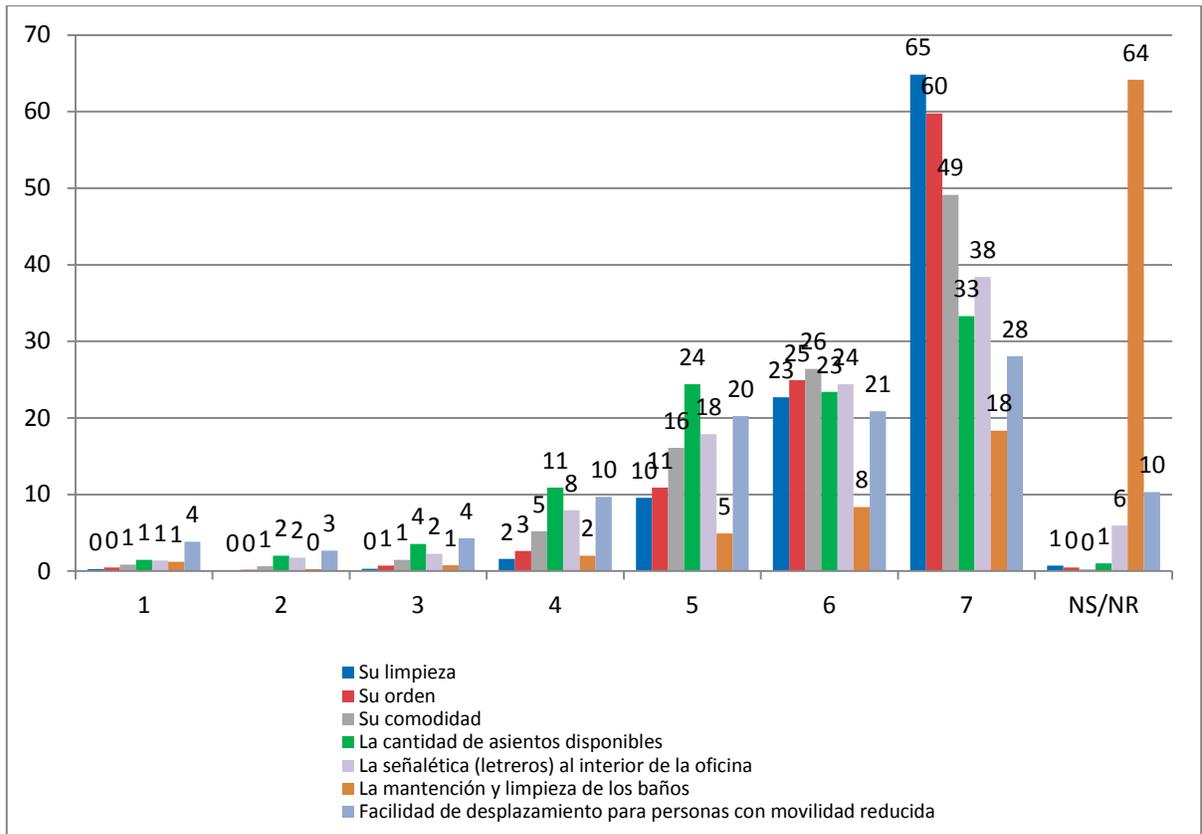
3.- Infraestructura de la oficina

Por otro lado, para indagar sobre la infraestructura de la oficina se solicitó a los usuarios que calificaran con nota de 1 a 7, los siguientes atributos:

1. Limpieza
2. Comodidad
3. Señalética
4. Facilidad de desplazamiento
5. Orden
6. Cantidad de asientos
7. Mantenimiento y limpieza de baños

Al respecto, se observa que los atributos mejor evaluados fueron la limpieza y el orden, con un promedio de 6,5 y 6,4, seguidos de la comodidad con un 6,1 y la mantención y limpieza de los baños con un 6,0, le siguen la señalética con un 5,8 y la cantidad de asientos disponibles con un 5,6. Finalmente lo peor evaluado, con nota 5,4, corresponde a la facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida. Cabe destacar que un 64% de los usuarios entrevistados no evaluó la limpieza de los baños, probablemente porque no los utilizó.

Gráfico 5: En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información? (% del total)



Cuadro 5: En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información? (Promedio por oficina)

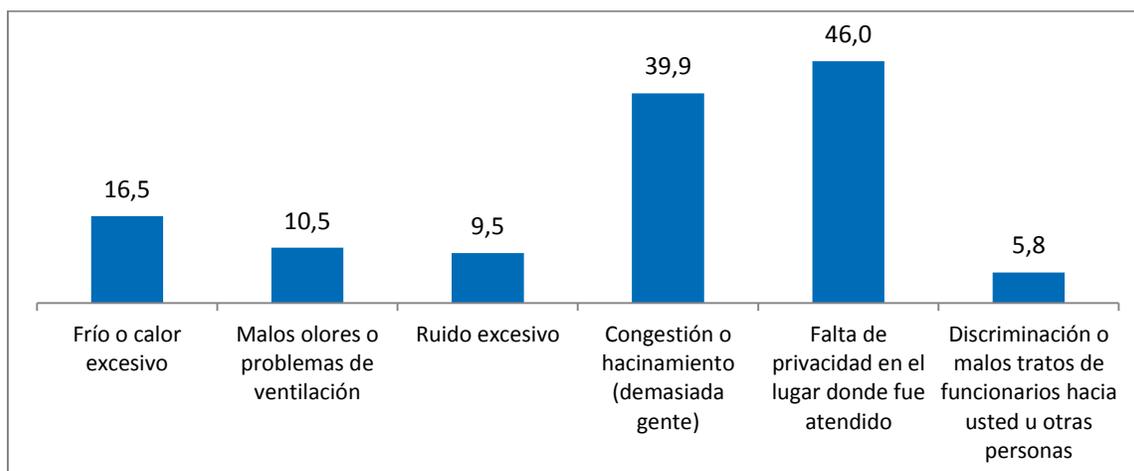
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?	Su limpieza	Su orden	Su comodidad	La cantidad de asientos disponibles	La señalética (letreros) al interior de la oficina	La mantención y limpieza de los baños	Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida
OIRS SANTIAGO	6,4	6,3	6,0	5,9	6,0	5,9	5,4
SEREMI IX REGIÓN	6,5	6,5	6,0	6,0	6,5		7,0
SEREMI V REGIÓN	6,3	6,2	6,1	5,8	5,5	6,5	5,7
SEREMI VIII REGIÓN	6,0	5,6	4,9	5,2	4,9	3,5	3,7
SERVIU ANCUD	6,3	6,2	6,2	5,7	5,8	5,2	4,9
SERVIU ANGOL	6,5	6,3	5,9	5,1	5,7	6,3	5,5
SERVIU ANTOFAGASTA	6,5	6,3	6,2	5,8	5,9	6,4	5,7
SERVIU ARICA Y PARINACOTA	6,6	6,6	6,5	6,1	6,2	6,4	6,0
SERVIU CASTRO	6,4	6,2	6,0	5,5	5,8	6,2	5,1
SERVIU CAUQUENES	6,5	6,4	6,2	5,4	6,1	6,3	5,9
SERVIU CHILLÁN	6,4	6,3	6,0	5,2	5,6	6,1	5,3
SERVIU COCHRANE	6,8	6,7	6,2	5,7	5,9	6,6	5,8
SERVIU CONCEPCIÓN	6,3	6,2	6,1	5,3	5,9	5,9	5,0
SERVIU CONSTITUCIÓN	6,5	6,6	6,0	4,7	5,6	5,9	4,9
SERVIU COPIAPÓ	6,5	6,5	5,8	5,4	5,8	5,4	4,6
SERVIU COYHAIQUE	6,5	6,4	6,2	5,8	5,9	6,5	5,0
SERVIU CURICÓ	6,5	6,2	5,8	5,0	5,7	5,4	5,0
SERVIU ILLAPEL	6,6	6,4	6,1	5,8	5,7	6,2	5,4
SERVIU LA LIGUA	6,7	6,5	6,3	5,6	6,0	6,5	5,3
SERVIU LA SERENA	6,6	6,6	6,4	6,2	5,9	6,4	5,6
SERVIU LA UNIÓN	6,6	6,6	6,0	5,2	5,4	6,3	5,0
SERVIU LEBU	6,4	6,1	6,1	5,8	5,4	6,3	4,9
SERVIU LINARES	6,6	6,5	6,2	5,7	5,9	6,1	5,9
SERVIU LOS ÁNGELES	6,4	6,3	5,9	5,3	5,9	5,8	5,2
SERVIU MELIPILLA	6,4	6,4	6,0	5,7	5,9	6,0	5,4
SERVIU OSORNO	6,4	6,3	6,2	5,2	5,7	5,8	4,7
SERVIU OVALLE	6,6	6,5	6,2	6,0	6,3	6,1	5,8
SERVIU PARRAL	6,7	6,6	6,5	6,1	5,9	5,9	5,8
SERVIU PICHILEMU	6,6	6,5	6,0	5,4	5,8	5,7	5,5
SERVIU PUENTE ALTO	6,4	6,3	6,0	5,7	5,8	5,8	5,4
SERVIU PUERTO AYSÉN	6,6	6,7	6,6	6,3	5,7	6,4	6,0
SERVIU PUERTO MONTT	6,4	6,4	6,3	6,0	5,8	5,6	5,2
SERVIU PUERTO NATALES	6,8	6,8	6,4	5,1	6,1	6,8	5,4
SERVIU PUNTA ARENAS	6,7	6,5	6,3	5,6	6,1	6,1	5,6
SERVIU QUILLOTA	6,3	6,3	5,0	4,4	5,6	7,0	5,0

SERVIU RANCAGUA	6,5	6,3	5,9	5,1	5,9	6,0	5,5
SERVIU SAN ANTONIO	6,5	6,5	6,1	5,6	5,9	5,9	5,1
SERVIU SAN BERNARDO	6,3	6,2	6,1	5,4	5,8	5,9	5,4
SERVIU SAN FELIPE	6,6	6,3	6,2	5,5	5,6	6,1	5,2
SERVIU SAN FERNANDO	6,4	6,1	5,9	5,5	5,9	6,3	5,7
SERVIU SANTA CRUZ	6,6	6,6	6,1	5,4	5,5	6,2	5,5
SERVIU TALAGANTE	6,6	6,4	6,1	5,7	6,2	6,1	5,7
SERVIU TALCA	6,6	6,3	6,2	5,6	5,8	6,0	5,8
SERVIU TALTAL	6,4	6,4	6,2	5,3	5,6	5,0	4,1
SERVIU TARAPACÁ	6,5	6,2	6,0	5,8	5,6	5,3	5,6
SERVIU TEMUCO	6,4	6,5	6,3	6,0	6,0	6,2	5,8
SERVIU VALDIVIA	6,4	6,3	6,1	5,7	5,8	6,1	5,5
SERVIU VALLENAR	6,7	6,7	6,6	5,9	6,1	6,4	5,8
SERVIU VALPARAÍSO	6,4	6,2	5,9	5,4	6,1	6,1	5,8
Total	6,5	6,4	6,1	5,6	5,8	6,0	5,4

Luego se consultó por problemas que pueden aparecer en la oficina que no necesariamente se relacionan con la infraestructura pero que inciden en la calidad del subsidio. Así, es posible ver que los principales problemas son la falta de privacidad en el lugar de la atención, con un 46%, seguido de la congestión o hacinamiento en la oficina con un 40%. Otros problemas con una menor prevalencia son el frío o calor excesivo con un 16,5% y los malos olores o problemas de ventilación con un 10,5%, a los que se suman el ruido excesivo con un 9,5% y la discriminación o malos tratos con un 5,8%.

Al analizar por oficina, se puede ver que las oficinas con una mayor falta de privacidad son la SEREMI de la VIII Región y el SERVIU de Ancud, por su parte las oficinas más congestionadas son los SERVIU de Chillán y Cauquenes.

Gráfico 6: ¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU? (% de personas que responden SI)



Cuadro 6: ¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU? (% de personas que responden SI, por oficina)

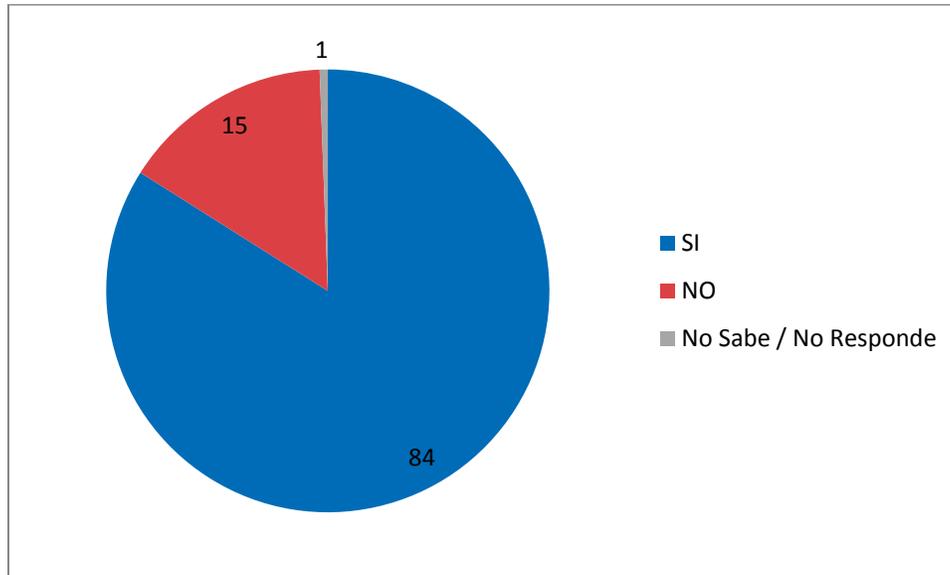
¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?	Frío o calor excesivo	Malos olores o problemas de ventilación	Ruido excesivo	Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas
OIRS SANTIAGO	13,54	6,25	15,63	58,33	37,5	11,46
SEREMI IX REGIÓN	50	0	0	100	0	0
SEREMI V REGIÓN	7,89	10,53	10,53	36,84	28,95	5,26
SEREMI VIII REGIÓN	9,09	18,18	18,18	72,73	81,82	36,36
SERVIU ANCUD	23,53	17,65	5,88	35,29	76,47	11,76
SERVIU ANGOL	19,32	10,23	3,41	48,86	60,23	7,95
SERVIU ANTOFAGASTA	16,48	9,89	10,99	30,77	39,56	7,69
SERVIU ARICA Y PARINACOTA	17,89	16,84	10,53	29,47	34,74	12,63
SERVIU CASTRO	14,81	16,67	11,11	50	53,7	5,56
SERVIU CAUQUENES	30	15	15	40	55	5
SERVIU CHILLÁN	14,81	17,28	14,81	77,78	55,56	3,7
SERVIU COCHRANE	14,29	4,76	0	0	57,14	4,76
SERVIU CONCEPCIÓN	14,74	10,53	15,79	62,11	32,63	4,21
SERVIU CONSTITUCIÓN	25	11,11	2,78	58,33	44,44	0
SERVIU COPIAPÓ	12,77	8,51	5,32	27,66	53,19	1,06
SERVIU COYHAIQUE	15,79	3,51	3,51	15,79	31,58	7,02
SERVIU CURICÓ	20,21	11,7	14,89	63,83	48,94	4,26
SERVIU ILLAPEL	20,75	15,09	3,77	28,3	67,92	3,77
SERVIU LA LIGUA	6,67	0	4,44	20	35,56	4,44
SERVIU LA SERENA	13,83	5,32	6,38	26,6	42,55	3,19
SERVIU LA UNIÓN	0	0	10	60	70	0

SERVIU LEBU	18,39	13,79	8,05	34,48	64,37	8,05
SERVIU LINARES	10,64	9,57	9,57	41,49	40,43	7,45
SERVIU LOS ÁNGELES	20,21	19,15	14,89	46,81	54,26	5,32
SERVIU MELIPILLA	16,05	11,11	8,64	30,86	48,15	0
SERVIU OSORNO	16,67	18,06	12,5	52,78	54,17	5,56
SERVIU OVALLE	14,29	4,76	11,9	42,86	33,33	9,52
SERVIU PARRAL	13,75	6,25	6,25	20	45	2,5
SERVIU PICHILEMU	10,53	5,26	10,53	26,32	45,61	0
SERVIU PUENTE ALTO	11,49	14,94	10,34	39,08	41,38	5,75
SERVIU PUERTO AYSEN	17,39	4,35	2,9	8,7	50,72	2,9
SERVIU PUERTO MONTT	23,26	6,98	9,3	30,23	52,33	5,81
SERVIU PUERTO NATALES	8,33	8,33	0	33,33	41,67	0
SERVIU PUNTA ARENAS	13,83	5,32	2,13	28,72	43,62	5,32
SERVIU QUILLOTA	0	0	0	44,44	33,33	0
SERVIU RANCAGUA	15,79	7,37	13,68	56,84	38,95	3,16
SERVIU SAN ANTONIO	18,09	12,77	19,15	44,68	46,81	3,19
SERVIU SAN BERNARDO	15,96	8,51	6,38	45,74	37,23	8,51
SERVIU SAN FELIPE	20	8	10	42	62	12
SERVIU SAN FERNANDO	6,38	8,51	2,13	42,55	44,68	2,13
SERVIU SANTA CRUZ	16,28	6,98	4,65	46,51	58,14	2,33
SERVIU TALAGANTE	16,67	5,56	6,94	27,78	45,83	4,17
SERVIU TALCA	7,69	4,4	14,29	32,97	29,67	5,49
SERVIU TALTAL	33,33	25	11,11	26,39	44,44	5,56
SERVIU TARAPACÁ	24	16	6,67	46,67	41,33	13,33
SERVIU TEMUCO	19,15	13,83	10,64	36,17	38,3	7,45
SERVIU VALDIVIA	20,21	13,83	8,51	36,17	48,94	11,7
SERVIU VALLENAR	19,05	4,76	4,76	21,43	47,62	0
SERVIU VALPARAÍSO	22,34	12,77	13,83	62,77	48,94	7,45
Total	16,54	10,52	9,53	39,87	46,01	5,83

4.- Atención e Información Recibida

Un 84% de los encuestados declaró que con la información recibida en la atención puedo aclarar todas sus dudas y consultas, cifra que entre oficinas oscila entre un 50% (SEREMI IX Región) y 95% (SERVIU Cauquenes).

Gráfico 7: 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? (% del total)



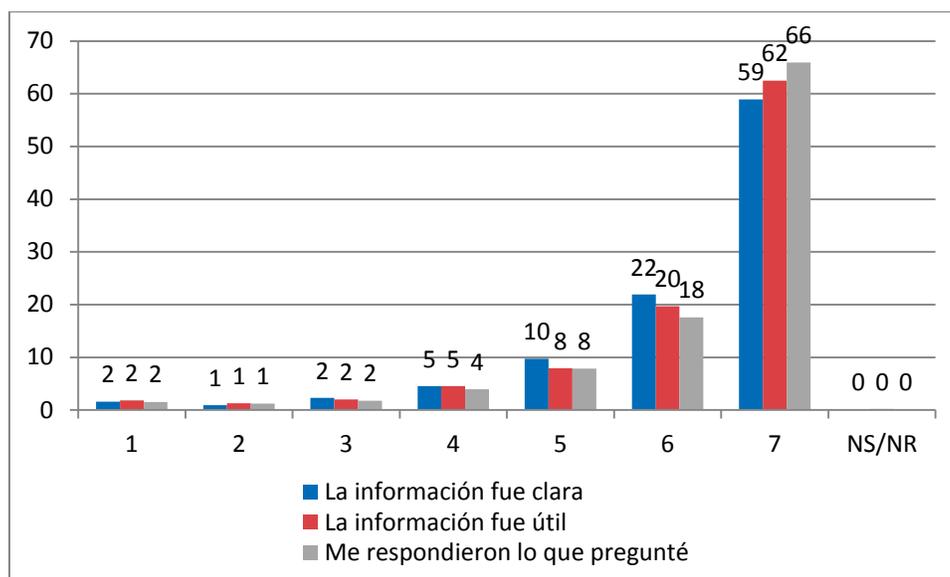
Cuadro 7: En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la información que le dieron? (% por oficina)

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	NO	No Sabe / No Responde
OIRS SANTIAGO	76	24	0
SEREMI IX REGIÓN	50	50	0
SEREMI V REGIÓN	76	21	3
SEREMI VIII REGIÓN	55	45	0
SERVIU ANCUD	88	12	0
SERVIU ANGOL	89	10	1
SERVIU ANTOFAGASTA	85	15	0
SERVIU ARICA Y PARINACOTA	85	14	1
SERVIU CASTRO	87	13	0
SERVIU CAUQUENES	95	5	0
SERVIU CHILLÁN	80	17	2
SERVIU COCHRANE	86	14	0
SERVIU CONCEPCIÓN	75	25	0
SERVIU CONSTITUCIÓN	86	14	0
SERVIU COPIAPÓ	86	14	0
SERVIU COYHAIQUE	82	18	0
SERVIU CURICÓ	88	11	1
SERVIU ILLAPEL	89	11	0

SERVIU LA LIGUA	89	9	2
SERVIU LA SERENA	83	16	1
SERVIU LA UNIÓN	85	15	0
SERVIU LEBU	79	20	1
SERVIU LINARES	81	19	0
SERVIU LOS ÁNGELES	81	18	1
SERVIU MELIPILLA	85	15	0
SERVIU OSORNO	86	14	0
SERVIU OVALLE	93	7	0
SERVIU PARRAL	89	10	1
SERVIU PICHILEMU	89	11	0
SERVIU PUENTE ALTO	89	10	1
SERVIU PUERTO AYSÉN	80	20	0
SERVIU PUERTO MONTT	84	16	0
SERVIU PUERTO NATALES	83	17	0
SERVIU PUNTA ARENAS	88	11	1
SERVIU QUILLOTA	89	11	0
SERVIU RANCAGUA	92	8	0
SERVIU SAN ANTONIO	91	9	0
SERVIU SAN BERNARDO	73	26	1
SERVIU SAN FELIPE	68	32	0
SERVIU SAN FERNANDO	89	11	0
SERVIU SANTA CRUZ	77	21	2
SERVIU TALAGANTE	82	18	0
SERVIU TALCA	86	12	2
SERVIU TALTAL	92	8	0
SERVIU TARAPACÁ	76	23	1
SERVIU TEMUCO	91	9	0
SERVIU VALDIVIA	78	22	0
SERVIU VALLENAR	90	10	0
SERVIU VALPARAÍSO	81	18	1
Total	84	15	1

No obstante lo anterior, se quiso evaluar la información entregada en función de su claridad, utilidad y pertinencia, para lo cual se pidió a los usuarios encuestados que evaluaran de 1 a 7 dichas dimensiones, ante lo cual se observa la alta prevalencia de las notas 6 y 7, llevando a promedios de 62, 63 y 63, respectivamente, las cuales se mantienen en promedio sobre 5,5 en todas las oficinas, a excepción del SEREMI de la VIII Región.

Gráfico 8: De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...? (% del total)



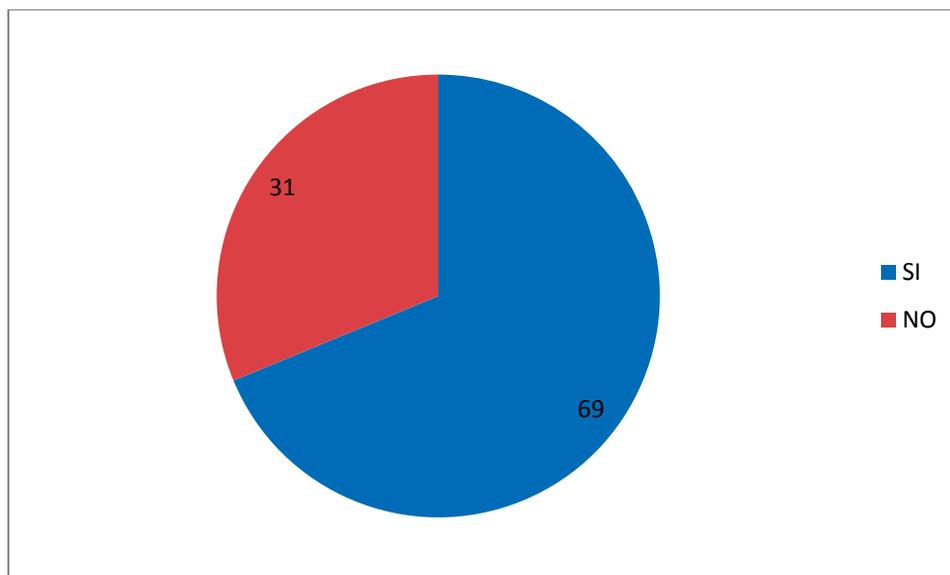
Cuadro 8: De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...? (Promedio por oficina)

De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?	La información fue clara	La información fue útil	Me respondieron lo que pregunté
OIRS SANTIAGO	5,9	6,0	6,0
SEREMI IX REGIÓN	5,5	6,0	6,0
SEREMI V REGIÓN	5,5	5,7	5,9
SEREMI VIII REGIÓN	4,9	4,5	4,9
SERVIU ANCUD	6,2	6,2	6,4
SERVIU ANGOL	6,3	6,4	6,4
SERVIU ANTOFAGASTA	6,2	6,1	6,3
SERVIU ARICA Y PARINACOTA	6,4	6,4	6,4
SERVIU CASTRO	6,3	6,4	6,5
SERVIU CAUQUENES	6,7	6,6	6,7
SERVIU CHILLÁN	6,0	6,1	6,1
SERVIU COCHRANE	6,1	6,2	6,2
SERVIU CONCEPCIÓN	6,1	6,0	6,2
SERVIU CONSTITUCIÓN	6,4	6,5	6,5
SERVIU COPIAPÓ	6,2	6,2	6,4
SERVIU COYHAIQUE	6,2	6,0	6,4
SERVIU CURICÓ	6,3	6,4	6,3
SERVIU ILLAPEL	6,3	6,4	6,5
SERVIU LA LIGUA	6,5	6,4	6,5
SERVIU LA SERENA	6,2	6,2	6,3
SERVIU LA UNIÓN	6,3	6,4	6,3

SERVIU LEBU	6,1	6,3	6,2
SERVIU LINARES	6,1	6,1	6,2
SERVIU LOS ÁNGELES	6,2	6,2	6,4
SERVIU MELIPILLA	6,4	6,3	6,4
SERVIU OSORNO	6,3	6,4	6,4
SERVIU OVALLE	6,4	6,4	6,6
SERVIU PARRAL	6,4	6,4	6,5
SERVIU PICHILEMU	6,6	6,7	6,7
SERVIU PUENTE ALTO	6,4	6,4	6,3
SERVIU PUERTO AYSÉN	6,3	6,4	6,3
SERVIU PUERTO MONTT	6,0	6,2	6,2
SERVIU PUERTO NATALES	5,8	5,8	5,8
SERVIU PUNTA ARENA	6,3	6,5	6,5
SERVIU QUILLOTA	6,3	6,2	6,2
SERVIU RANCAGUA	6,4	6,5	6,5
SERVIU SAN ANTONIO	6,5	6,5	6,6
SERVIU SAN BERNARDO	6,1	6,1	6,2
SERVIU SAN FELIPE	5,5	5,7	5,8
SERVIU SAN FERNANDO	6,4	6,6	6,6
SERVIU SANTA CRUZ	6,4	6,3	6,1
SERVIU TALAGANTE	6,2	6,2	6,3
SERVIU TALCA	6,4	6,4	6,5
SERVIU TALTAL	6,4	6,3	6,5
SERVIU TARAPACÁ	5,7	5,7	5,8
SERVIU TEMUCO	6,4	6,4	6,5
SERVIU VALDIVIA	6,1	6,1	6,2
SERVIU VALLENAR	6,6	6,6	6,7
SERVIU VALPARAÍSO	6,1	6,1	6,1
Total	6,2	6,3	6,3

También se indagó sobre el uso y calidad de los materiales informativos disponibles en las oficinas. Ante la pregunta de si vio, recibió o se llevó algún material informativo, un 69% responde que sí, situación que presenta alta heterogeneidad a nivel de oficina, yendo desde un 50% a un 100% de los encuestados de cada oficina.

Gráfico 9: ¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...? (% del total)



Cuadro 9: ¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...? (% por oficina)

¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	SI	NO
OIRS SANTIAGO	74	26
SEREMI IX REGIÓN	100	0
SEREMI V REGIÓN	68	32
SEREMI VIII REGIÓN	27	73
SERVIU ANCUD	59	41
SERVIU ANGOL	69	31
SERVIU ANTOFAGASTA	68	32
SERVIU ARICA Y PARINACOTA	62	38
SERVIU CASTRO	72	28
SERVIU CAUQUENES	65	35
SERVIU CHILLÁN	69	31
SERVIU COCHRANE	81	19
SERVIU CONCEPCIÓN	85	15
SERVIU CONSTITUCIÓN	44	56
SERVIU COPIAPÓ	80	20
SERVIU COYHAIQUE	74	26
SERVIU CURICÓ	76	24
SERVIU ILLAPEL	66	34
SERVIU LA LIGUA	80	20
SERVIU LA SERENA	70	30
SERVIU LA UNIÓN	60	40

SERVIU LEBU	67	33
SERVIU LINARES	64	36
SERVIU LOS ÁNGELES	66	34
SERVIU MELIPILLA	62	38
SERVIU OSORNO	79	21
SERVIU OVALLE	74	26
SERVIU PARRAL	51	49
SERVIU PICHILEMU	74	26
SERVIU PUENTE ALTO	68	32
SERVIU PUERTO AYSÉN	54	46
SERVIU PUERTO MONTT	72	28
SERVIU PUERTO NATALES	75	25
SERVIU PUNTA ARENAS	81	19
SERVIU QUILLOTA	89	11
SERVIU RANCAGUA	72	28
SERVIU SAN ANTONIO	84	16
SERVIU SAN BERNARDO	68	32
SERVIU SAN FELIPE	66	34
SERVIU SAN FERNANDO	62	38
SERVIU SANTA CRUZ	67	33
SERVIU TALAGANTE	44	56
SERVIU TALCA	57	43
SERVIU TALTAL	67	33
SERVIU TARAPACÁ	51	49
SERVIU TEMUCO	80	20
SERVIU VALDIVIA	63	37
SERVIU VALLENAR	62	38
SERVIU VALPARAÍSO	84	16
Total	69	31

Al momento de evaluar la calidad de información contenida en los materiales informativos, por parte de quienes los vieron, recibieron o se los llevaron, se observa una buena evaluación de estos, obteniendo una nota promedio de 6,5, en una escala de 1 a 7, mostrando baja heterogeneidad regional.

Cuadro 10: De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)? (Promedio por oficina)

De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	
OIRS SANTIAGO	6,3
SEREMI IX REGIÓN	6,0
SEREMI V REGIÓN	6,3
SEREMI VIII REGIÓN	6,0
SERVIU ANCUD	6,6
SERVIU ANGOL	6,5
SERVIU ANTOFAGASTA	6,4
SERVIU ARICA Y PARINACOTA	6,6
SERVIU CASTRO	6,5
SERVIU CAUQUENES	6,6
SERVIU CHILLÁN	6,5
SERVIU COCHRANE	6,5
SERVIU CONCEPCIÓN	6,2
SERVIU CONSTITUCIÓN	6,6
SERVIU COPIAPÓ	6,3
SERVIU COYHAIQUE	6,7
SERVIU CURICÓ	6,5
SERVIU ILLAPEL	6,6
SERVIU LA LIGUA	6,7
SERVIU LA SERENA	6,5
SERVIU LA UNIÓN	6,4
SERVIU LEBU	6,4
SERVIU LINARES	6,5
SERVIU LOS ÁNGELES	6,7
SERVIU MELIPILLA	6,4
SERVIU OSORNO	6,5
SERVIU OVALLE	6,7
SERVIU PARRAL	6,6
SERVIU PICHILEMU	6,5
SERVIU PUENTE ALTO	6,4
SERVIU PUERTO AYSÉN	6,5
SERVIU PUERTO MONTT	6,3
SERVIU PUERTO NATALES	6,7
SERVIU PUNTA ARENA	6,5
SERVIU QUILLOTA	6,3
SERVIU RANCAGUA	6,6
SERVIU SAN ANTONIO	6,5

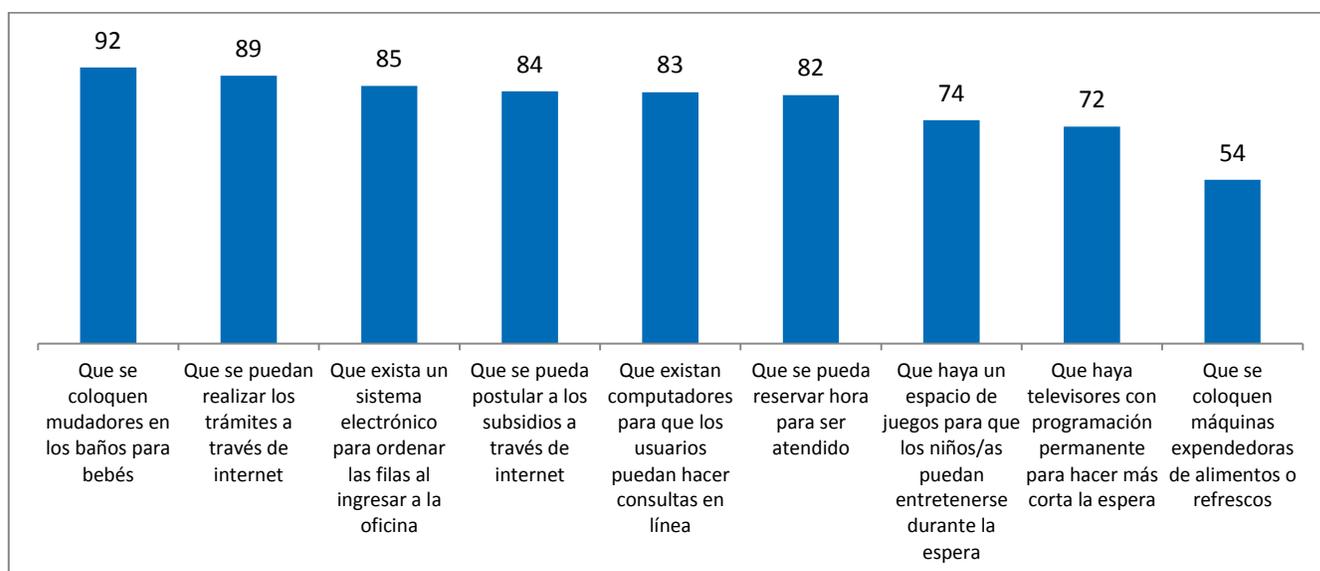
SERVIU SAN BERNARDO	6,4
SERVIU SAN FELIPE	6,3
SERVIU SAN FERNANDO	6,6
SERVIU SANTA CRUZ	6,2
SERVIU TALAGANTE	6,5
SERVIU TALCA	6,6
SERVIU TALTAL	6,7
SERVIU TARAPACÁ	6,4
SERVIU TEMUCO	6,3
SERVIU VALDIVIA	6,5
SERVIU VALLENAR	6,7
SERVIU VALPARAÍSO	6,4
Total	6,5

5.- Propuestas de Mejora

En la línea de buscar una mejora continua en la atención, se sondeó la importancia dada por los usuarios a variadas propuestas de mejoras que podrían implementarse en las oficinas, siendo la más importante la colocación de mudadores de bebés en los baños, con un 92% de los usuarios que la consideran una medida muy importante, seguido de un 89% que considera importante permitir realizar trámites por internet, el 85% que quiere que exista un sistema electrónico para ordenar filas, el 84% que releva la importancia de la postulación online de subsidios, el 83% que desea que existan computadores para hacer consultas en línea y el 82% que desea que se pueda reservar una hora para atención.

Más abajo se encuentran las propuestas de espacios de juegos para niños, la presencia de televisores con programación permanente y la colocación de máquinas expendedoras, con un 74%, 72% y 54% de usuarios que las califican como muy importantes, respectivamente. Todos estos porcentajes muestran un grado de heterogeneidad acotado a nivel de oficina.

Gráfico 10: 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? (% de encuestados que consideran muy importante la propuesta)



Cuadro 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? (% de encuestados que consideran muy importante la propuesta, por oficina)

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?	Que se pueda reservar hora para ser atendido	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
OIRS SANTIAGO	88	52	91	71	84	72	95	93	88
SEREMI IX REGIÓN	100	50	100	50	100	50	100	50	50
SEREMI V REGIÓN	82	47	92	76	82	68	100	87	74
SEREMI VIII REGIÓN	73	55	91	73	91	55	91	82	91
SERVIU ANCUD	82	53	94	65	76	76	94	94	82
SERVIU ANGOL	74	55	92	77	82	74	82	86	84
SERVIU ANTOFAGASTA	78	64	84	79	82	91	95	87	86
SERVIU ARICA Y	77	51	82	82	86	76	97	87	80

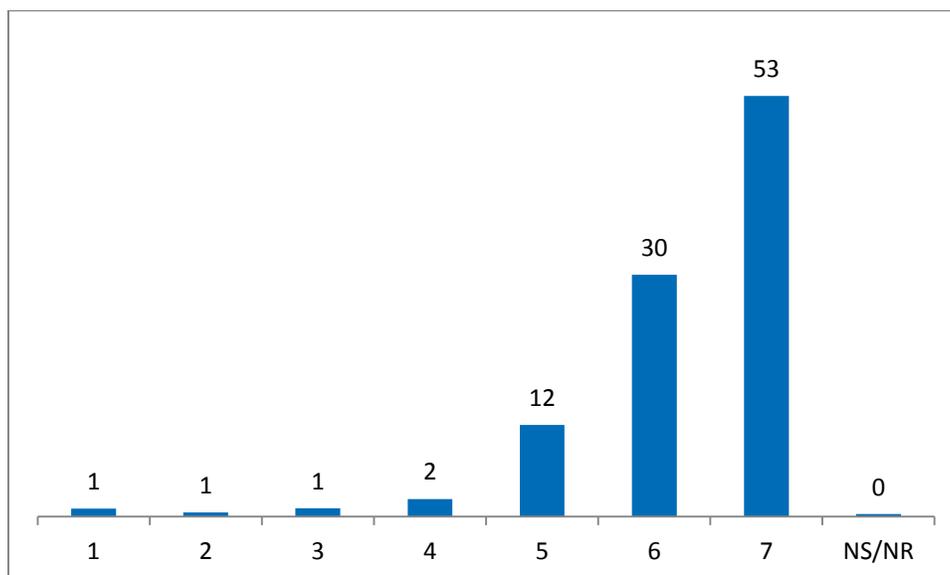
PARINACOTA										
SERVIU CASTRO	78	52	91	67	81	74	87	83	74	
SERVIU CAUQUENES	75	60	65	60	80	80	95	95	80	
SERVIU CHILLÁN	93	63	91	67	89	73	94	88	81	
SERVIU COCHRANE	76	14	67	52	71	57	62	86	86	
SERVIU CONCEPCIÓN	87	60	85	82	87	77	93	89	86	
SERVIU CONSTITUCIÓN	78	47	92	67	78	72	94	83	75	
SERVIU COPIAPÓ	77	51	80	68	84	76	83	94	87	
SERVIU COYHAIQUE	82	51	81	77	82	77	81	95	95	
SERVIU CURICÓ	82	59	88	72	83	68	94	88	86	
SERVIU ILLAPEL	77	47	89	68	83	60	91	83	87	
SERVIU LA LIGUA	84	42	71	64	84	76	91	87	69	
SERVIU LA SERENA	77	47	85	72	83	74	91	91	84	
SERVIU LA UNIÓN	80	40	85	65	90	65	90	80	75	
SERVIU LEBU	82	56	87	74	83	78	94	89	82	
SERVIU LINARES	81	63	83	71	86	65	95	86	77	
SERVIU LOS ÁNGELES	83	69	93	69	86	76	97	96	87	
SERVIU MELIPILLA	89	64	81	59	86	73	86	86	81	
SERVIU OSORNO	75	54	83	74	82	74	93	90	89	
SERVIU OVALLE	83	64	86	83	83	93	93	98	90	
SERVIU PARRAL	76	59	75	70	83	65	90	88	81	
SERVIU PICHILEMU	79	46	77	58	81	79	86	89	82	
SERVIU PUENTE ALTO	91	57	90	69	86	76	98	80	79	
SERVIU PUERTO AYSÉN	68	39	81	80	83	80	90	88	90	
SERVIU PUERTO MONTT	84	67	90	80	80	76	88	83	81	
SERVIU PUERTO NATALES	50	0	83	50	83	42	75	83	100	
SERVIU PUNTA ARENAS	74	44	83	76	81	82	95	91	83	
SERVIU	89	56	89	56	67	89	100	100	78	

QUILLOTA									
SERVIU RANCAGUA	88	60	88	75	84	78	93	89	88
SERVIU SAN ANTONIO	88	46	85	68	79	64	94	91	80
SERVIU SAN BERNARDO	90	59	90	71	82	71	93	84	79
SERVIU SAN FELIPE	88	54	86	64	90	76	88	88	90
SERVIU SAN FERNANDO	89	53	85	64	85	72	91	85	72
SERVIU SANTA CRUZ	91	63	88	53	88	72	88	91	84
SERVIU TALAGANTE	83	47	83	71	81	76	94	90	83
SERVIU TALCA	79	66	87	77	81	74	93	95	84
SERVIU TALTAL	86	44	81	79	89	69	85	97	92
SERVIU TARAPACÁ	80	56	88	80	91	80	96	87	81
SERVIU TEMUCO	85	54	82	77	79	74	94	82	89
SERVIU VALDIVIA	89	52	89	65	82	65	95	91	82
SERVIU VALLENAR	81	52	86	76	81	76	81	90	86
SERVIU VALPARAÍSO	85	48	85	74	78	78	91	89	86
Total	82	54	85	72	83	74	92	89	84

6.- Calidad del Servicio

Para efectos de tener una evaluación global de la calidad de la atención, se solicitó a los usuarios que la evaluaran en escala de 1 a 7, la cual recibió una nota de 7 en más del 50% de los casos, llegando a un promedio general de 6,3. A nivel de oficina el panorama es similar, con solo una oficina evaluada con promedio inferior a 6.

Gráfico 11: 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? (% del total)



Cuadro 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? (Promedio por oficina)

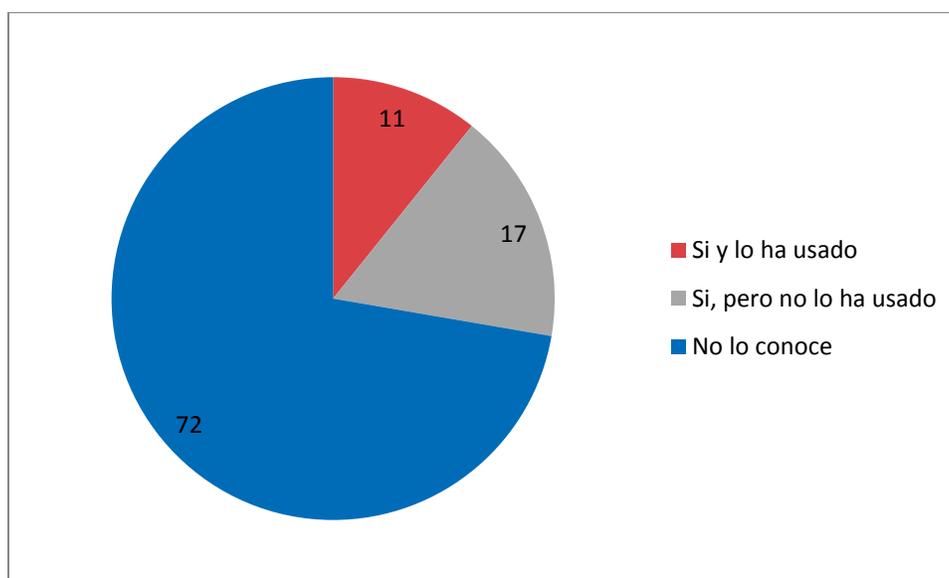
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando notas de 1 a 7, en general, ¿Cómo evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de informaciones?	
OIRS SANTIAGO	6,2
SEREMI IX REGIÓN	6,0
SEREMI V REGIÓN	6,1
SEREMI VIII REGIÓN	5,5
SERVIU ANCUD	6,2
SERVIU ANGOL	6,4
SERVIU ANTOFAGASTA	6,1
SERVIU ARICA Y PARINACOTA	6,3
SERVIU CASTRO	6,3
SERVIU CAUQUENES	6,7
SERVIU CHILLÁN	6,1
SERVIU COCHRANE	6,0
SERVIU CONCEPCIÓN	6,1
SERVIU CONSTITUCIÓN	6,3
SERVIU COPIAPÓ	6,3
SERVIU COYHAIQUE	6,3
SERVIU CURICÓ	6,3
SERVIU ILLAPEL	6,3

SERVIU LA LIGUA	6,6
SERVIU LA SERENA	6,2
SERVIU LA UNIÓN	6,3
SERVIU LEBU	6,2
SERVIU LINARES	6,1
SERVIU LOS ÁNGELES	6,3
SERVIU MELIPILLA	6,4
SERVIU OSORNO	6,2
SERVIU OVALLE	6,5
SERVIU PARRAL	6,4
SERVIU PICHILEMU	6,5
SERVIU PUENTE ALTO	6,4
SERVIU PUERTO AYSÉN	6,3
SERVIU PUERTO MONTT	6,2
SERVIU PUERTO NATALES	5,9
SERVIU PUNTA ARENAS	6,4
SERVIU QUILLOTA	6,0
SERVIU RANCAGUA	6,4
SERVIU SAN ANTONIO	6,5
SERVIU SAN BERNARDO	6,1
SERVIU SAN FELIPE	5,8
SERVIU SAN FERNANDO	6,4
SERVIU SANTA CRUZ	6,3
SERVIU TALAGANTE	6,2
SERVIU TALCA	6,4
SERVIU TALTAL	6,3
SERVIU TARAPACÁ	5,8
SERVIU TEMUCO	6,5
SERVIU VALDIVIA	6,1
SERVIU VALLENAR	6,7
SERVIU VALPARAÍSO	6,1
Total	6,3

7.- Otros Medios

Respecto al uso o potencial uso de otros medios aparte del presencial para obtener información o realizar postulaciones, en primer lugar se consultó sobre el conocimiento y uso del servicio de reserva de horas de postulación por internet, se constata que un 72% de los usuarios encuestados no lo conoce, un 17% lo conoce pero no lo ha usado y sólo un 11% lo conoce y lo ha usado. Cabe destacar que esta situación de bajo conocimiento y aún más bajo uso se repite a lo largo de las oficinas de atención.

Gráfico 12: ¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet? (% del total)



Cuadro 13: ¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet? (% por oficina)

¿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
OIRS SANTIAGO	29	19	52
SEREMI IX REGIÓN	50	0	50
SEREMI V REGIÓN	8	8	84
SEREMI VIII REGIÓN	0	9	91
SERVIU ANCUD	12	24	65
SERVIU ANGOL	6	14	81
SERVIU ANTOFAGASTA	10	12	78
SERVIU ARICA Y PARINACOTA	7	12	81
SERVIU CASTRO	6	9	85
SERVIU CAUQUENES	5	15	80
SERVIU CHILLÁN	10	26	64
SERVIU COCHRANE	0	19	81

SERVIU CONCEPCIÓN	26	21	53
SERVIU CONSTITUCIÓN	6	14	81
SERVIU COPIAPÓ	9	13	79
SERVIU COYHAIQUE	11	18	72
SERVIU CURICÓ	12	20	68
SERVIU ILLAPEL	2	11	87
SERVIU LA LIGUA	0	9	91
SERVIU LA SERENA	16	23	61
SERVIU LA UNIÓN	5	25	70
SERVIU LEBU	6	11	83
SERVIU LINARES	4	17	79
SERVIU LOS ÁNGELES	5	19	76
SERVIU MELIPILLA	17	11	72
SERVIU OSORNO	8	19	72
SERVIU OVALLE	5	19	76
SERVIU PARRAL	11	9	80
SERVIU PICHILEMU	2	11	88
SERVIU PUENTE ALTO	21	20	60
SERVIU PUERTO AYSÉN	3	10	87
SERVIU PUERTO MONTT	20	20	60
SERVIU PUERTO NATALES	8	17	75
SERVIU PUNTA ARENAS	4	19	77
SERVIU QUILLOTA	0	22	78
SERVIU RANCAGUA	19	25	56
SERVIU SAN ANTONIO	10	24	66
SERVIU SAN BERNARDO	19	26	55
SERVIU SAN FELIPE	16	16	68
SERVIU SAN FERNANDO	19	26	55
SERVIU SANTA CRUZ	14	19	67
SERVIU TALAGANTE	15	13	72
SERVIU TALCA	7	8	86
SERVIU TALTAL	4	10	86
SERVIU TARAPACÁ	5	16	79
SERVIU TEMUCO	14	20	66
SERVIU VALDIVIA	10	24	66
SERVIU VALLENAR	12	14	74
SERVIU VALPARAÍSO	4	18	78
Total	11	17	72

Al 11% de usuarios encuestados que declararon conocer y utilizar el sistema de reserva de horas para postular por internet, se le pidió que lo evaluaran en una escala de 1 a 7, obteniendo un promedio nacional de 6,3, no obstante la

realidad difiere ampliamente entre oficinas, yendo desde un promedio 4,0 a un promedio 7.0 por oficina.¹

Cuadro 14: De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet? (Promedio por oficina)

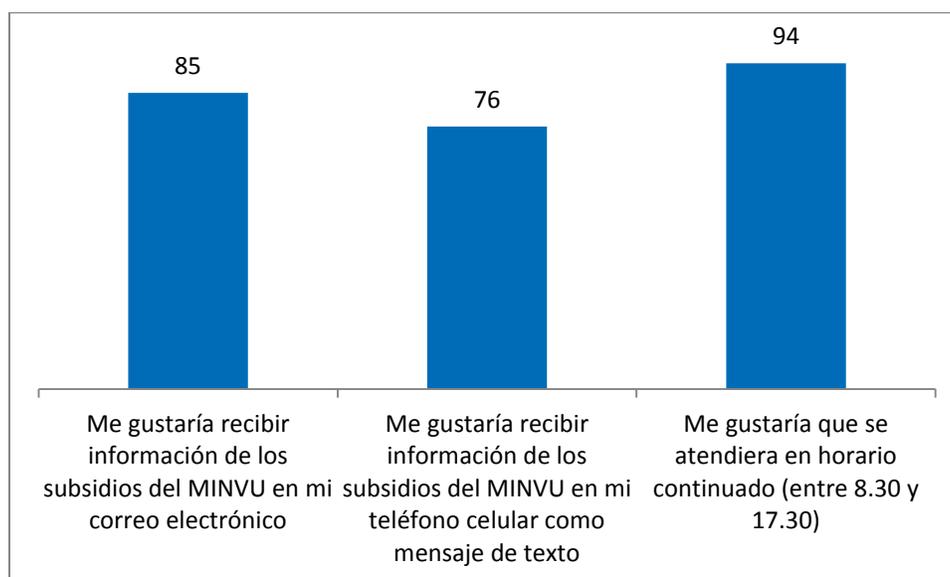
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	
OIRS SANTIAGO	6,3
SEREMI IX REGIÓN	7,0
SEREMI V REGIÓN	5,7
SEREMI VIII REGIÓN	.
SERVIU ANCUD	5,5
SERVIU ANGOL	5,8
SERVIU ANTOFAGASTA	6,8
SERVIU ARICA Y PARINACOTA	5,7
SERVIU CASTRO	4,7
SERVIU CAUQUENES	7,0
SERVIU CHILLÁN	6,4
SERVIU COCHRANE	.
SERVIU CONCEPCIÓN	6,2
SERVIU CONSTITUCIÓN	6,0
SERVIU COPIAPÓ	6,5
SERVIU COYHAIQUE	6,8
SERVIU CURICÓ	5,7
SERVIU ILLAPEL	5,0
SERVIU LA LIGUA	.
SERVIU LA SERENA	5,4
SERVIU LA UNIÓN	4,0
SERVIU LEBU	4,4
SERVIU LINARES	5,3
SERVIU LOS ÁNGELES	6,6
SERVIU MELIPILLA	5,7
SERVIU OSORNO	5,8
SERVIU OVALLE	6,5
SERVIU PARRAL	6,7
SERVIU PICHILEMU	7,0
SERVIU PUENTE ALTO	6,1

¹ No obstante esta heterogeneidad puede deberse a la baja cantidad de casos por oficina que en algunos casos puede afectar la representatividad, y por ende la precisión del indicador. De igual forma, en algunas oficinas no hay respuestas válidas.

SERVIU PUERTO AYSÉN	6,0
SERVIU PUERTO MONTT	6,0
SERVIU PUERTO NATA	7,0
SERVIU PUNTA ARENA	6,0
SERVIU QUILLOTA	.
SERVIU RANCAGUA	6,3
SERVIU SAN ANTONIO	5,5
SERVIU SAN BERNARDO	6,3
SERVIU SAN FELIPE	5,1
SERVIU SAN FERNANDO	6,3
SERVIU SANTA CRUZ	6,7
SERVIU TALAGANTE	5,8
SERVIU TALCA	5,5
SERVIU TALTAL	5,0
SERVIU TARAPACÁ	7,0
SERVIU TEMUCO	6,0
SERVIU VALDIVIA	6,7
SERVIU VALLENAR	7,0
SERVIU VALPARAÍSO	5,3
Total	6,1

También se indagó en la disposición a recibir información vía correo electrónico y vía mensaje de texto, ante lo cual un 85% se declaró proclive a recibir información por esa primera vía, mientras que un 76% se declaró dispuesto por la segunda. Asimismo, un 94% declaró estar de acuerdo con que el horario de atención fuese continuado (de 8.30 a 17:30 horas).

Gráfico 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)



Cuadro 15: 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 por oficina)

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?	Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)
OIRS SANTIAGO	89	78	90
SEREMI IX REGIÓN	50	50	100
SEREMI V REGIÓN	84	58	87
SEREMI VIII REGIÓN	82	55	73
SERVIU ANCUD	82	71	94
SERVIU ANGOL	84	75	98
SERVIU ANTOFAGASTA	86	81	96
SERVIU ARICA Y PARINACOTA	89	73	96
SERVIU CASTRO	74	70	94
SERVIU CAUQUENES	90	75	90
SERVIU CHILLÁN	81	79	99
SERVIU COCHRANE	95	52	90
SERVIU CONCEPCIÓN	85	76	96
SERVIU CONSTITUCIÓN	94	83	94
SERVIU COPIAPÓ	94	70	93

SERVIU COYHAIQUE	86	61	96
SERVIU CURICÓ	88	80	94
SERVIU ILLAPEL	89	74	91
SERVIU LA LIGUA	76	80	100
SERVIU LA SERENA	85	73	87
SERVIU LA UNIÓN	75	80	95
SERVIU LEBU	78	79	92
SERVIU LINARES	78	74	94
SERVIU LOS ÁNGELES	90	74	100
SERVIU MELIPILLA	83	80	91
SERVIU OSORNO	90	72	97
SERVIU OVALLE	86	74	95
SERVIU PARRAL	84	80	91
SERVIU PICHILEMU	88	77	91
SERVIU PUENTE ALTO	84	83	92
SERVIU PUERTO AYSÉN	87	86	96
SERVIU PUERTO MONTT	87	77	95
SERVIU PUERTO NATALES	100	67	100
SERVIU PUNTA ARENAS	88	67	95
SERVIU QUILLOTA	78	67	100
SERVIU RANCAGUA	80	67	93
SERVIU SAN ANTONIO	89	76	91
SERVIU SAN BERNARDO	82	79	94
SERVIU SAN FELIPE	90	70	94
SERVIU SAN FERNANDO	89	72	98
SERVIU SANTA CRUZ	86	77	91
SERVIU TALAGANTE	86	82	93
SERVIU TALCA	88	77	91
SERVIU TALTAL	90	85	90
SERVIU TARAPACÁ	81	84	96
SERVIU TEMUCO	74	69	94
SERVIU VALDIVIA	84	77	95
SERVIU VALLENAR	83	90	98
SERVIU VALPARAÍSO	84	69	94
Total	85	76	94

8.- Conclusiones

De los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios presenciales del SIAC se puede desprender que, en general, la evaluación del servicio, la atención y la información es positiva.

Ya sea en aspectos generales como tiempo de espera, tiempo de atención, preparación y amabilidad de los ejecutivos, cantidad de personal disponible y horario de atención de la oficina, como en temas de infraestructura (limpieza, comodidad, señalética, facilidad de desplazamiento, orden, cantidad de asientos, mantención y limpieza de baños), hubo evaluaciones con notas sobre 5.0, y la mayor parte de los casos sobre 6,0.

En el caso de problemas relacionados a la infraestructura, los más frecuentes fueron la congestión o hacinamiento (demasiada gente) y la falta de privacidad en el lugar donde fue atendido .

Cabe destacar que el 84% de los usuarios encuestados pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la información que le dieron, y la claridad, utilidad y pertinencia de la información fueron evaluadas con notas 6,3 y 6,2.

Respecto a los materiales informativos, fueron recibidos o vistos por el 69% de los usuarios, los cuales los evaluaron con nota 6,5.

El análisis de las preguntas abiertas, se realizó para cada una de las oficinas, y por su extensión forma parte de los anexos de este Informe.

Ficha Técnica Encuesta

ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIOS SIAC PRESENCIAL – NOVIEMBRE 2014

METODOLOGÍA:	
	Estudio cuantitativo, con aplicación de encuestas telefónicas mediante sistema CATI. Con muestra representativa a nivel nacional y por oficina, teniendo como marco muestral a todos los usuarios presenciales del SIAC que acudieron a oficinas de atención entre enero y junio 2014. Se utilizó un cuestionario estructurado de aproximadamente 10 minutos de duración.
UNIVERSO DE LA MUESTRA:	
	Compuesto por los usuarios del SIAC que se atendieron presencialmente entre enero y junio de 2014, 195.633 casos a nivel nacional, fueron encuestados 3.223 usuarios.
FECHA DE REALIZACIÓN ENCUESTA:	
	Entre el 3 y 26 de noviembre de 2014.

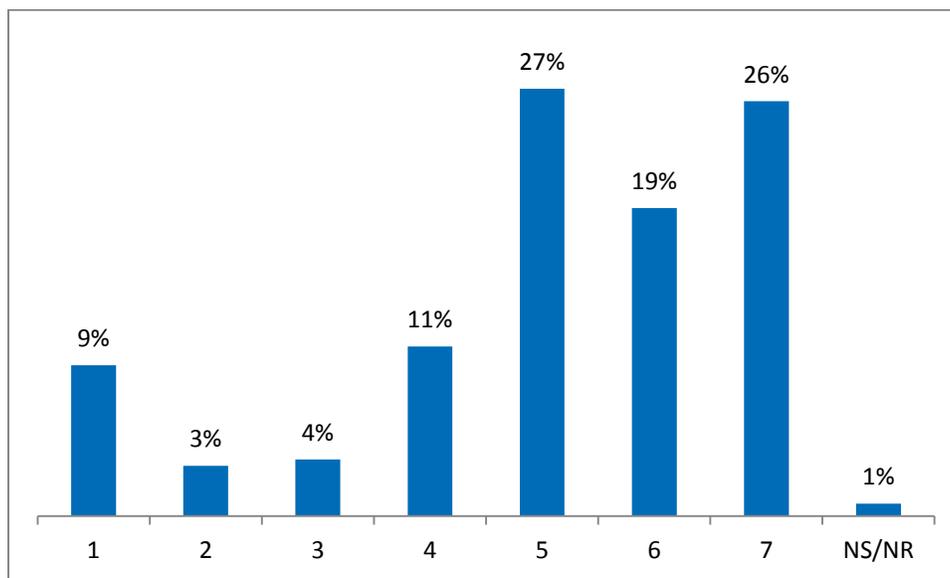
Informe Encuesta de Satisfacción a Usuarios SIAC sistema Carta

La presente encuesta tiene por objetivo analizar la satisfacción de los usuarios del SIAC que se comunicaron enviando cartas, para así saber la evaluación que éstos tienen sobre los tiempos, calidad de la información, calidad del servicio y disposición al uso de otras vías de comunicación con el sistema.

2.- Tiempo

Respecto al tiempo que demoran las respuestas a los usuarios, se consultó "¿Qué nota le pone en cuanto a tiempo que demoraron en responder su solicitud?", con lo que se ve que más de un 72% pone nota entre 5 y 7, con un promedio de 5,0, como se puede apreciar en el gráfico 1.

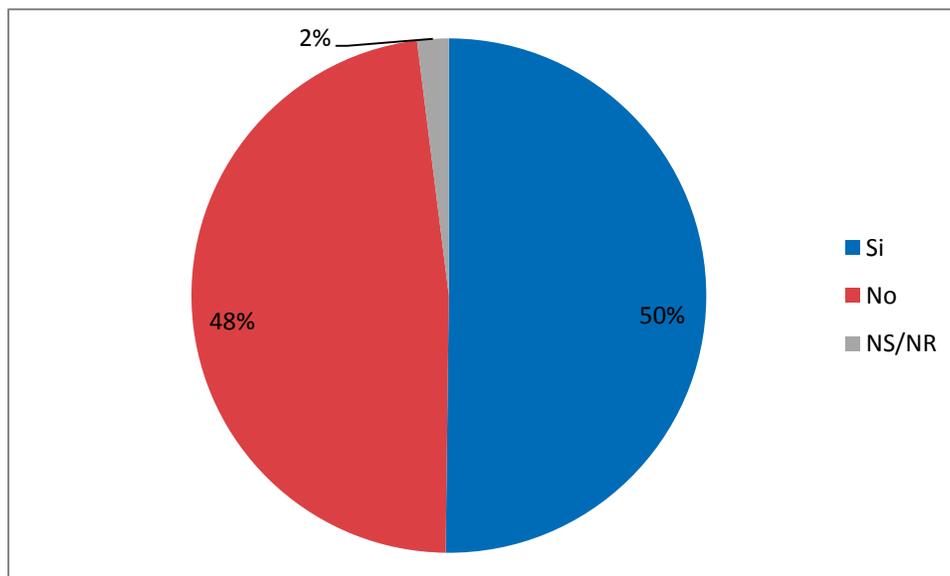
Gráfico 14: ¿Qué nota le pone en cuanto a tiempo que demoraron en responder su solicitud? Porcentaje del total de cada nota



3.- Calidad de la Información

Para evaluar la calidad global de la información recibida por los usuarios, se consultó "En relación a la respuesta recibida, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la información que le dieron?" a lo que un 50% respondió que Si pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas, en contraste con un 48% que declaró que no, mientras un 2% no sabe o no responde.

Gráfico 15: En relación a la respuesta recibida, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la información que le dieron? Porcentaje de Respuesta

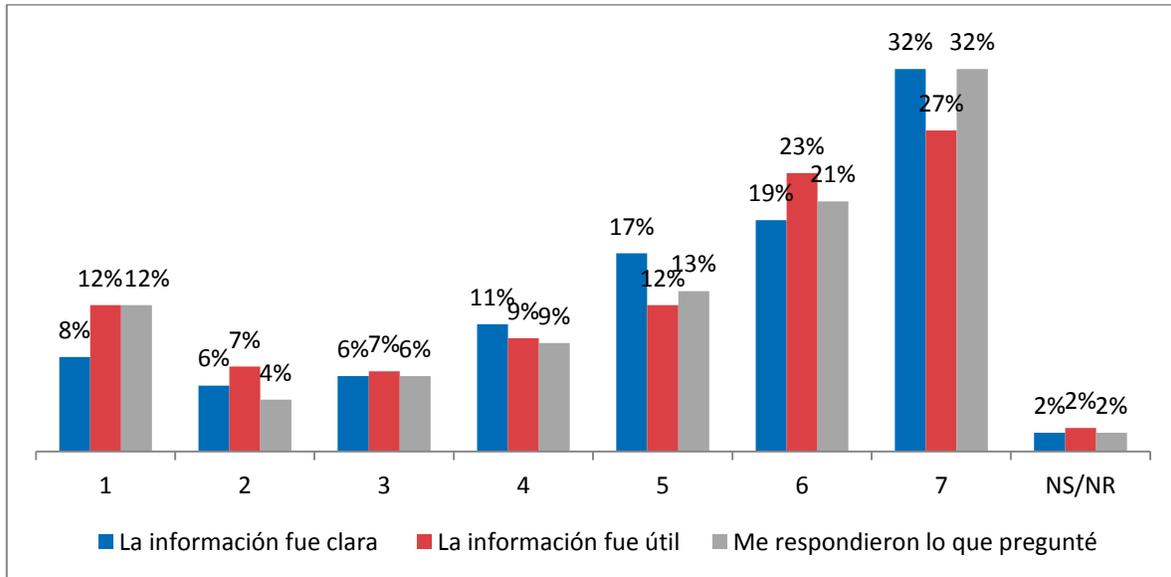


Asimismo, para evaluar la claridad, utilidad y pertinencia de la información recibida, se pidió a los usuarios que evaluaran con nota de 1 a 7 las siguientes afirmaciones:

- La información fue clara
- La información fue útil
- Me respondieron lo que pregunté

Ante lo cual se observa en el gráfico 3, que para las 3 afirmaciones los usuarios responden cerca del 30% con nota 7, cerca del 20% con nota 6 y entre un 17% y un 11% con nota 5, con lo cual más del 70% responde una nota entre 5 a 7 en las 3 afirmaciones, siendo los promedios de nota de 5,1 para la afirmación sobre la claridad de la información; de 4,8 para utilidad de información y de 5,0 para pertinencia de la información.

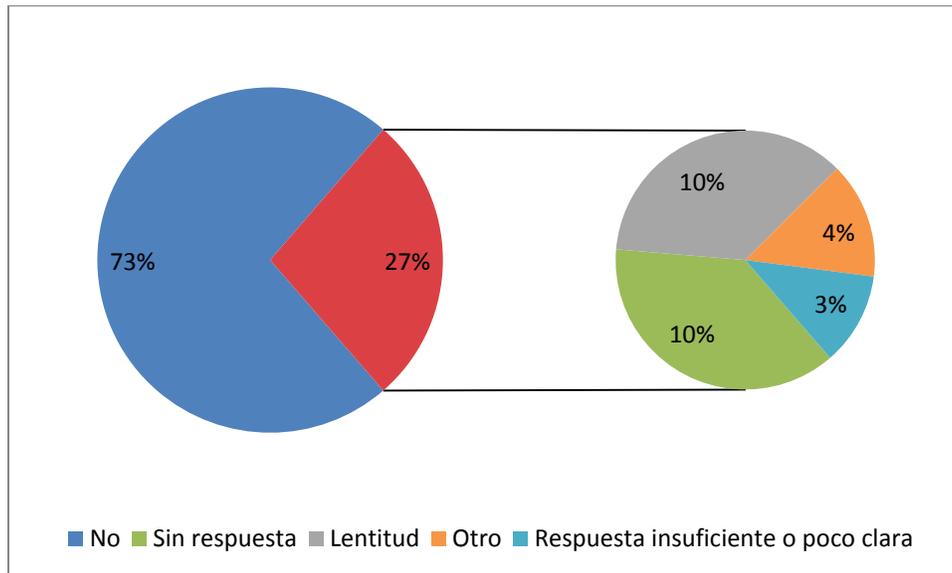
Gráfico 16: De 1 a 7, evalúe las siguientes afirmaciones. Porcentaje del total de cada nota



Luego se consultó a los usuarios si es que hubo algún problema con el servicio de respuesta por carta, ante lo cual un 73% respondió que no hubo problemas y un 27% que sí. Cabe destacar que esta pregunta fue realizada de manera abierta, y se categorizaron las respuestas de quienes tuvieron problemas en 4 tipos de problemas:

- Sin Respuesta: Quienes aún no han recibido una respuesta a su carta, se encuentren en plazo o no.
- Lentitud: Quienes expresan que recibieron una respuesta satisfactoria, pero esta fue demasiado demorosa.
- Respuesta Insuficiente o poco clara: Quienes recibieron una respuesta que no los dejó conformes debido a que fue insuficiente o poco clara
- Otro: Quienes manifestaron otros problemas o no identificaron cual fue el problema.

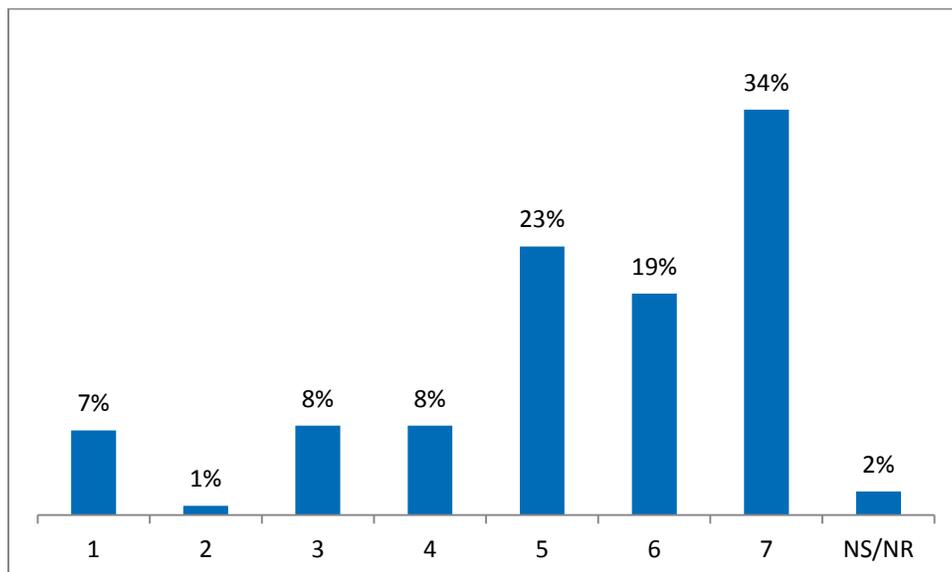
**Gráfico 17: ¿Hubo algún problema con el servicio de respuesta por carta?
Porcentaje de Respuesta**



4.- Calidad del Servicio

Para efectos de analizar la calidad global del servicio de atención a través de cartas, se solicitó a los usuarios que lo evaluaran con nota de 1 a 7. Así se observa que el 34% de los usuarios evalúa el servicio con nota 7, un 19% con nota 6 y un 23% con nota 5.

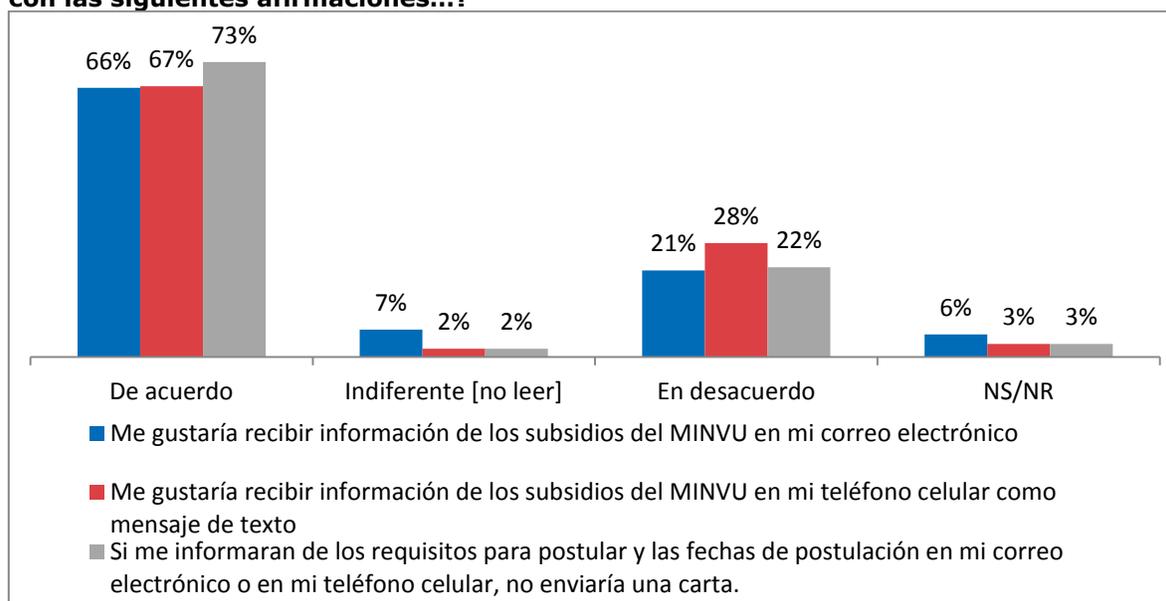
Gráfico 18: Solamente pensando en la información recibida y utilizando nota de 1 a 7, en general, ¿Cómo evalúa la calidad de servicio que le entregó el servicio de atención a través del envío de cartas del MINVU?



5.- Disposición al uso de otras vías de comunicación

También se indagó sobre la disposición a recibir información del MINVU mediante otros medios distintos a la carta, y si la recepción de información por otros medios influiría en la decisión de enviar cartas. Ante esto, se observa que un 66% le gustaría recibir información vía correo electrónico y 67% vía mensaje de texto, en tanto un 73% declara que no enviaría una carta si es que recibiera los requisitos y fechas de postulación vía correo electrónico o celular.

Gráfico 19: En relación a la información que le hubiese gustado recibir del servicio de atención a través del envío de cartas, del MINVU, ¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones...?



6.-Conclusiones

Al analizar los resultados de la encuesta a usuarios del sistema carta del SIAC, es posible observar que los usuarios puntúan en más de un 70% con notas sobre 5² (en una escala de 1 a 7), tanto la rapidez de la respuesta, como la claridad, la utilidad y la pertinencia de ésta. No obstante lo anterior, sólo un 50% pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la información que le entregaron.

Respecto a la existencia de problemas, sólo un 27% experimentó alguno en el servicio de respuesta, los cuales se asocian principalmente a la lentitud del proceso, la ausencia de respuestas y a la poca claridad o insuficiencia de la información entregada.

Cuando se analiza la calidad del servicio de respuesta, este es puntuado con nota 5,0 en promedio, con más del 70% en nota superior a 5.

² En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 es la mejor.

Por otro lado, se observa una disposición favorable a recibir información por medio de correo electrónico o mensaje de texto (66% y 67% respectivamente), mientras que 73% cree que no enviaría cartas si se le entregara información previamente mediante correo electrónico o mensaje de texto.

Ficha Técnica Encuesta

ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIOS SIAC SISTEMA CARTA – NOVIEMBRE 2014	
METODOLOGÍA:	
	Estudio cuantitativo, con aplicación de encuestas telefónicas mediante sistema CATI. Sobre una muestra de representatividad nacional teniendo como marco muestral a todos los usuarios que enviaron cartas al SIAC entre enero y junio 2014. Se utilizó un cuestionario estructurado de aproximadamente 5 minutos de duración.
UNIVERSO DE LA MUESTRA:	
	Compuesto por los usuarios del SIAC que enviaron cartas entre enero y junio de 2014, 3.479 casos a nivel nacional, fueron encuestados 253 usuarios.
FECHA DE REALIZACIÓN ENCUESTA:	
	Entre el 18 y 20 de noviembre de 2014.

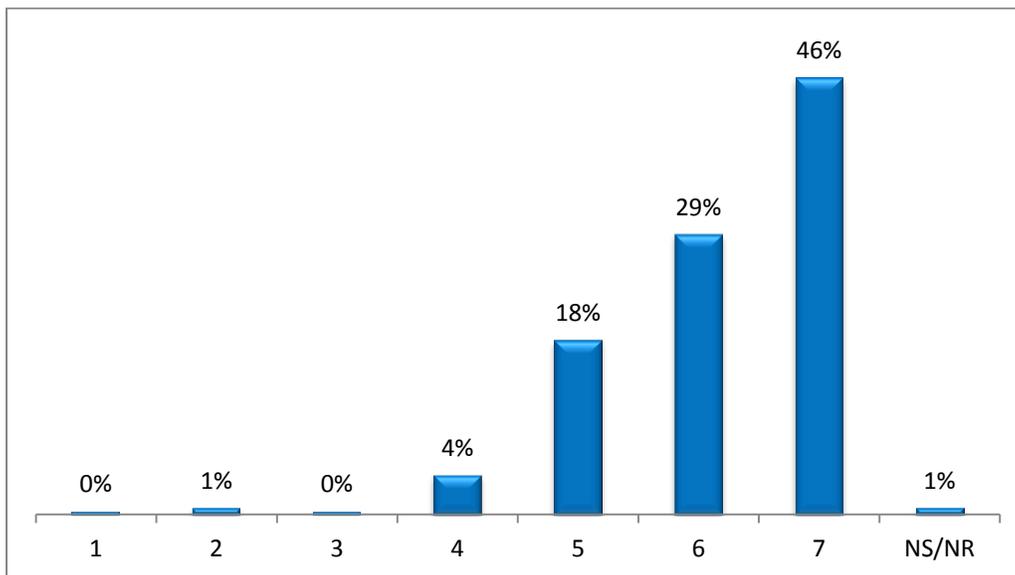
Informe Encuesta de Satisfacción a Usuarios SIAC – Contacto vía Web

La presente encuesta tiene por objetivo analizar la satisfacción de los usuarios del SIAC que se comunicaron vía web, para así saber la evaluación que éstos tienen sobre los tiempos, calidad de la información, calidad del servicio y disposición al uso de otras vías de comunicación con el sistema.

2.- Tiempo

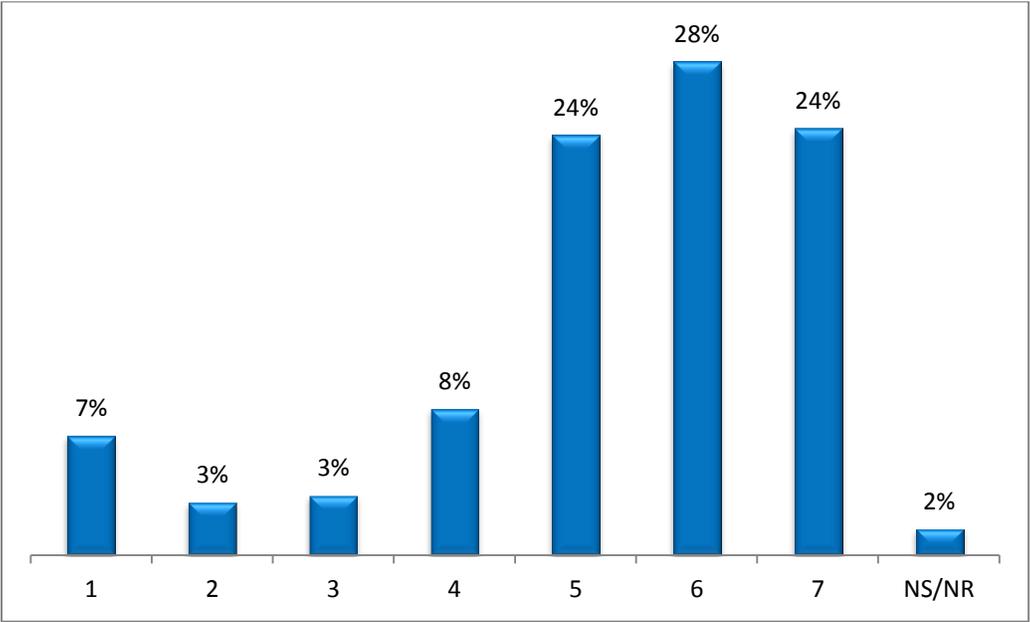
Respecto al tiempo que demoran las respuestas a los usuarios, se consultó “¿Qué nota le pone en cuanto a tiempo para ingresar al sitio de atención?”, con lo que se ve que más de un 93% pone nota entre 5 y 7, con un promedio de 6,8 como se puede apreciar en el gráfico 1.

Gráfico 20: ¿Qué nota le pone en cuanto al tiempo para ingresar al sitio de atención? Porcentaje del total de cada nota



Respecto del tiempo de respuesta de las solicitudes efectuadas, un 77% de los encuestados evaluó entre nota 5 y 7, con un promedio de 6,7 para el tiempo de respuesta tal como se aprecia en el gráfico 2:

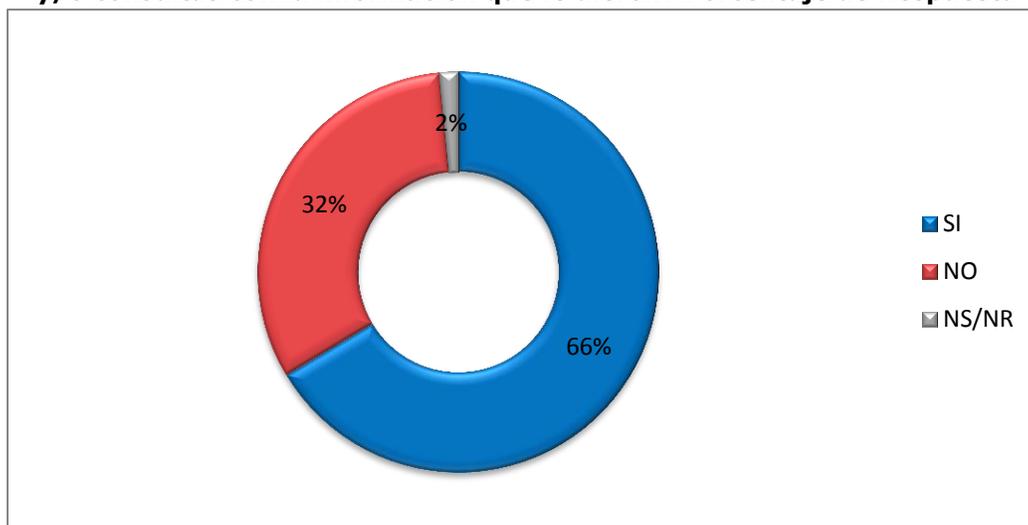
Grafico 21: ¿Qué nota le pone en cuanto al tiempo que demoraron en responder su solicitud? Porcentaje del total de cada nota



3.- Calidad de la Información

Para evaluar la calidad global de la información recibida por los usuarios, se consultó "En relación a la atención recibida por medio del servicio de atención a través de la página web, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la información que le dieron?" a lo que un 66% respondió que Si pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas, en contraste con un 32% que declaró que no, mientras un 2% no sabe o no responde.

Gráfico 22: En relación a la atención recibida, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la información que le dieron? Porcentaje de Respuesta

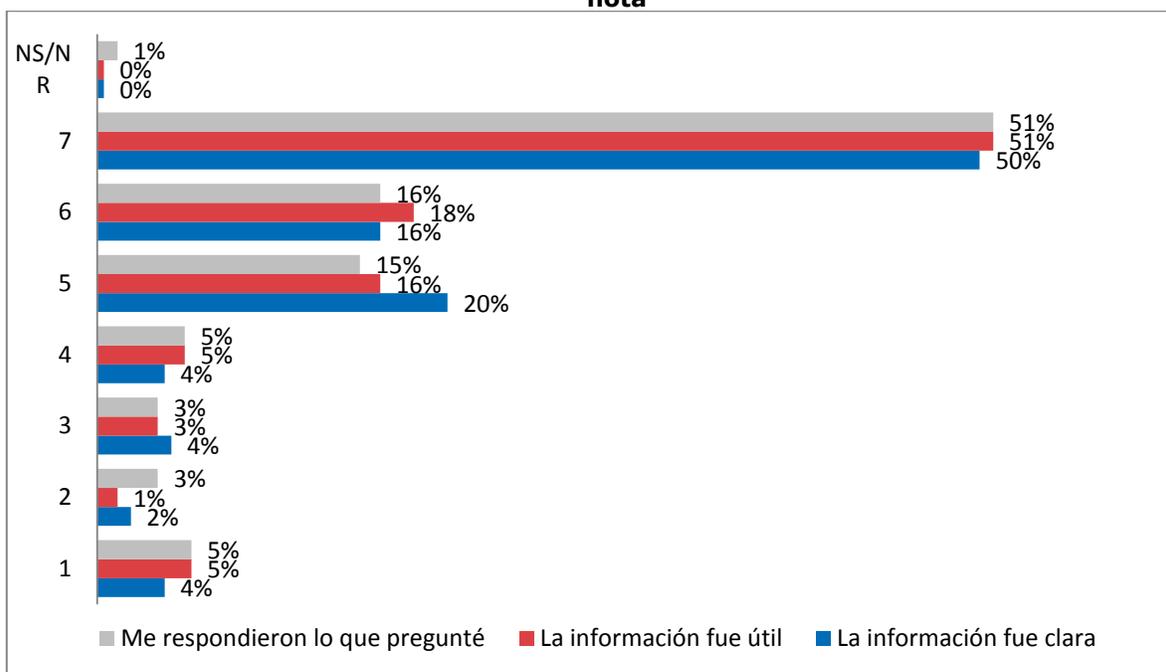


Asimismo, para evaluar la claridad, utilidad y pertinencia de la información recibida, se pidió a los usuarios que evaluaran con nota de 1 a 7 las siguientes afirmaciones:

- La información fue clara
- La información fue útil
- Me respondieron lo que pregunté

Ante lo cual se observa en el gráfico 4, que para las 3 afirmaciones los usuarios responden cerca del 50% con nota 7, un 17% con nota 6 y un 17% con nota 5, con lo cual más del 80% responde una nota entre 5 a 7 en las 3 afirmaciones, siendo los promedios de nota de 6,1 para la afirmación sobre la claridad y utilidad de la información; de 6,8 para la pertinencia de la información.

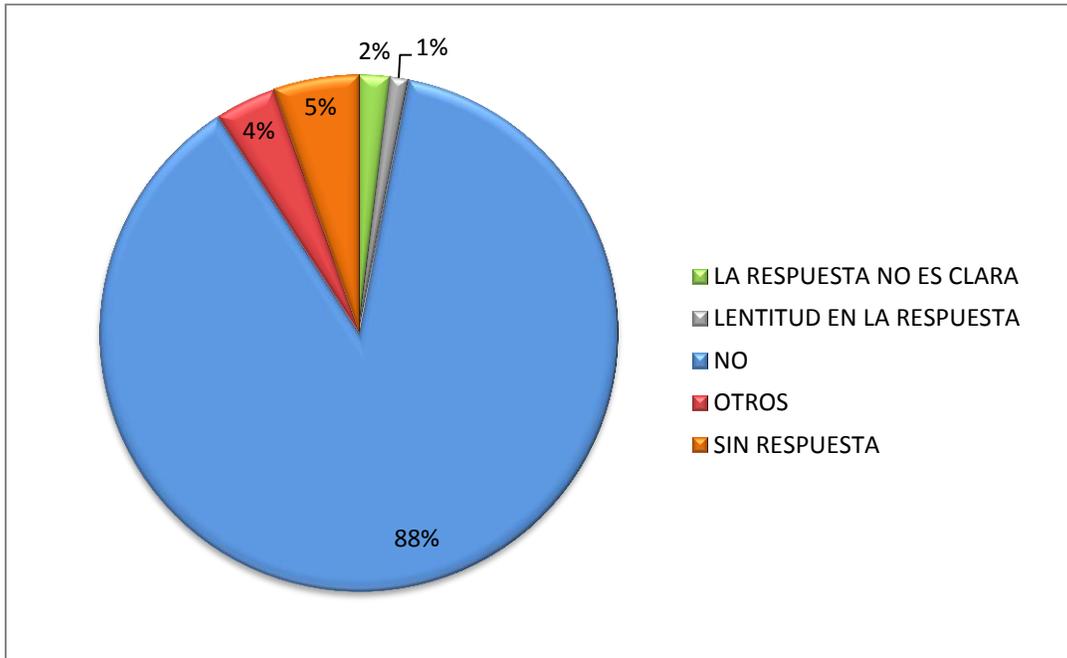
Gráfico 23: De 1 a 7, evalúe las siguientes afirmaciones. Porcentaje del total de cada nota



Luego se consultó a los usuarios si es que hubo algún problema con el servicio de respuesta vía web, ante lo cual un 88% respondió que no hubo problemas y un 11% que sí. Cabe destacar que esta pregunta fue realizada de manera abierta, y se categorizaron las respuestas de quienes tuvieron problemas en 4 tipos de problemas:

- Sin Respuesta: Quienes aún no han recibido una respuesta a su solicitud.
- Lentitud: Quienes expresan que recibieron una respuesta satisfactoria, pero esta fue demasiado demorada.
- Respuesta Insuficiente o poco clara: Quienes recibieron una respuesta que no los dejó conformes debido a que fue insuficiente o poco clara
- Otro: Quienes manifestaron otros problemas o no identificaron cual fue el problema.

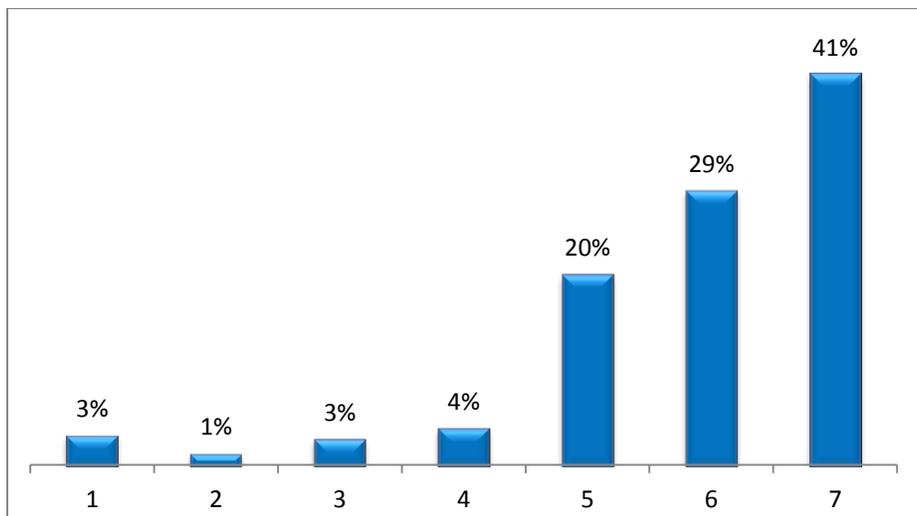
Gráfico 24: ¿Hubo algún problema con el servicio? Porcentaje de Respuesta



4.- Calidad del Servicio

Para efectos de analizar la calidad global del servicio de atención a través de la página web, se solicitó a los usuarios que lo evaluaran con nota de 1 a 7. Así se observa que el 41% de los usuarios evalúa el servicio con nota 7, un 29% con nota 6 y un 20% con nota 5.

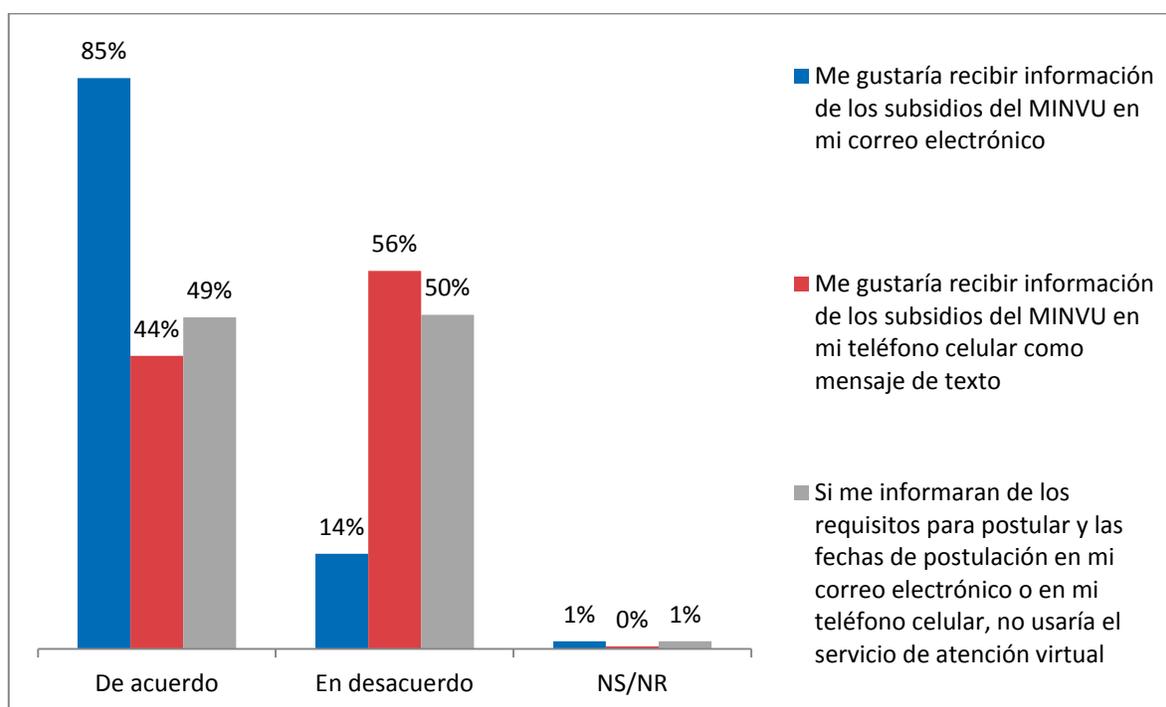
Gráfico 25: Solamente pensando en la información recibida y utilizando nota de 1 a 7, en general, ¿Cómo evalúa la calidad de servicio que le entregó el servicio de atención a través de la página web del MINVU?



5.- Disposición al uso de otras vías de comunicación

También se indagó sobre la disposición a recibir información del MINVU mediante otros medios distintos a la página web, y si la recepción de información por otros medios influiría en la decisión de ingresar a la página. Ante esto, se observa que un 85% le gustaría recibir información vía correo electrónico y 44% vía mensaje de texto, en tanto un 49% declara que no utilizaría el servicio de atención virtual si es que recibiera los requisitos y fechas de postulación vía correo electrónico o celular.

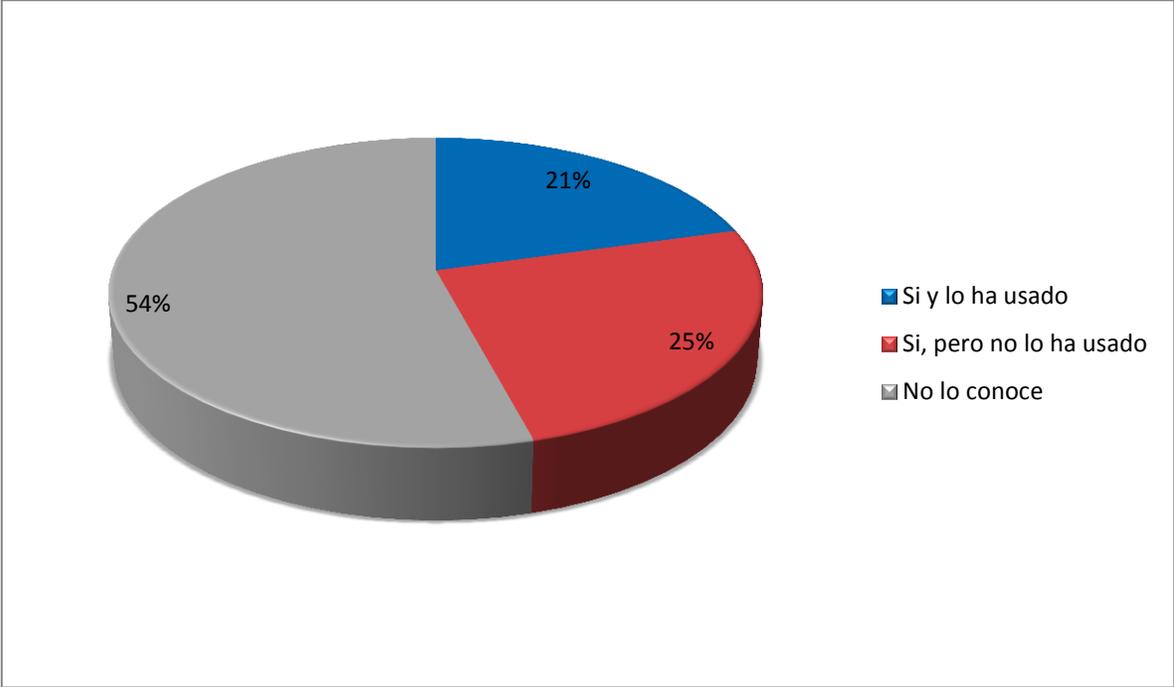
Gráfico 26: En relación a la información que le hubiese gustado recibir del servicio de atención a través de la página web del MINVU, ¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones...?



6.-Grado de conocimiento y uso del servicio de reserva de horas para postular a subsidios a través de internet.

En relación al conocimiento de los usuarios sobre el servicio de reserva de horas para postular a subsidios se observó un alto porcentaje de desconocimiento de este servicio, el que se agrupa en torno al 54%. Por otro lado se constató que el 46% conoce el servicio pero sólo un 21% de aquellos usuarios lo ha usado, tal como se aprecia en el gráfico 7.

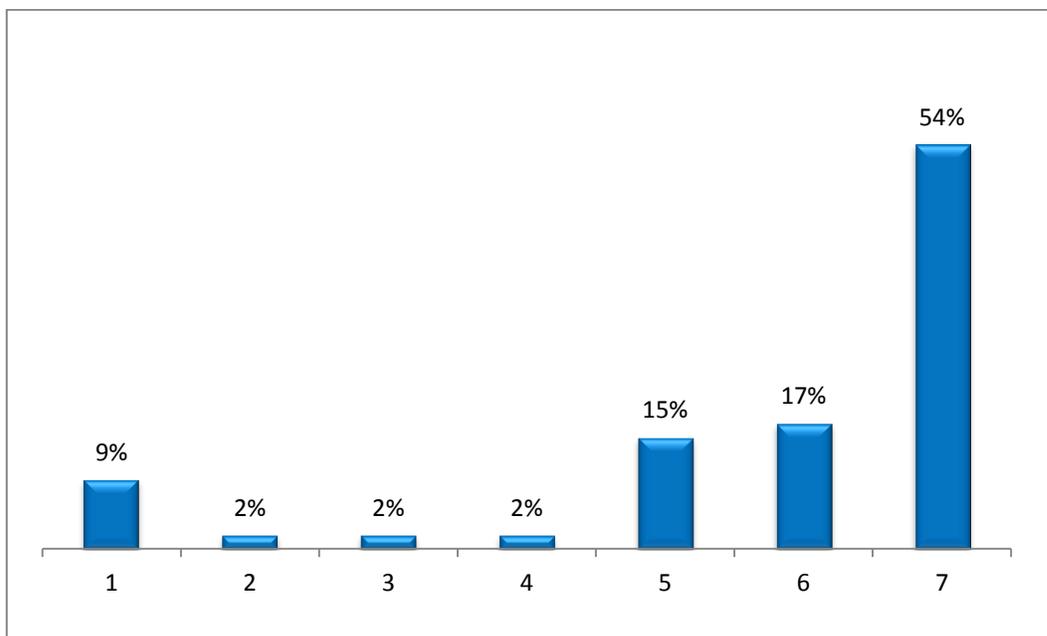
Gráfico 27 ¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a subsidios a través de internet?



7.- Evaluación del servicio de reserva de horas para postular a través de internet.

Del 46% de usuarios que respondieron si conocer el servicio de reserva de horas para postular a través de internet se les solicitó evaluar este módulo con nota de 1 a 7 observándose que un 86% evalúa con una nota sobre 5.

Gráfico 28 ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?



8.-Conclusiones

Al analizar los resultados de la encuesta a usuarios de la página web del SIAC, es posible observar que los usuarios puntúan en más de un 79% con notas sobre 5³ (en una escala de 1 a 7), tanto la rapidez de la respuesta, como la claridad, la utilidad y la pertinencia de ésta. Para obtener una evaluación global se calculó una nueva variable a partir de las medias de las variables tiempo para ingresar al sitio de atención, tiempo que demoraron en responder su solicitud, claridad de la información, utilidad de la información, pertinencia de la información y calidad del servicio, las que luego fueron agrupadas en los siguientes intervalos:

1-3: Mala

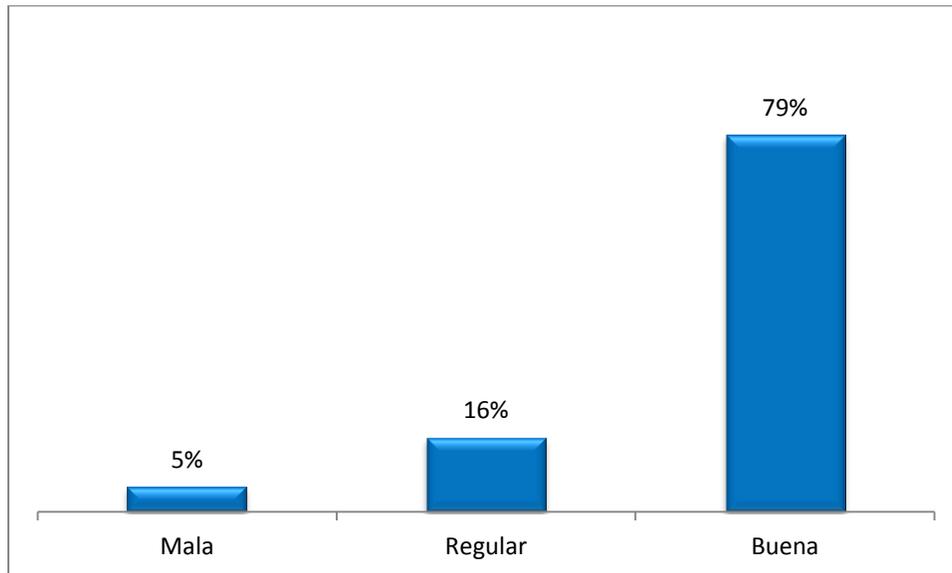
3-5: Regular

5-7: Buena

Los resultados de esta evaluación global se grafican a continuación:

³ En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 es la mejor.

Gráfico 29 Evaluación global del servicio de atención a través de la página web del MINVU



Respecto a la existencia de problemas, sólo un 18% experimentó alguno en el servicio de respuesta, los cuales se asocian principalmente a la lentitud del proceso, la ausencia de respuestas y a la poca claridad o insuficiencia de la información entregada.

Cuando se analiza la calidad del servicio de respuesta, este es puntuado con nota 5,8 en promedio, con un del 90% en nota superior a 5.

Por otro lado, se observa una mayor disposición a recibir información por medio de correo electrónico que a través de mensaje de texto (85% y 44% respectivamente), mientras que un 49 % cree que no usaría el servicio de atención virtual si se le entregara información previamente mediante correo electrónico o mensaje de texto.

Ficha Técnica Encuesta

ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIOS SIAC SISTEMA WEB – NOVIEMBRE 2014

METODOLOGÍA:

Estudio cuantitativo, con aplicación de encuestas telefónicas mediante sistema CATI. Con muestra de representatividad nacional, tiene como marco muestral a todos los usuarios que realizaron consultas al SIAC vía web entre enero y junio 2014. Se utilizó un cuestionario estructurado de aproximadamente 5 minutos de duración.

UNIVERSO DE LA MUESTRA:

Compuesto por los usuarios del SIAC se atendieron vía web entre enero y junio de 2014, 8.591 casos a nivel nacional, fueron encuestados 262 usuarios.

FECHA DE REALIZACIÓN ENCUESTA:

Entre el 25 y 26 de noviembre de 2014.

Encuesta de Satisfacción a Usuarios SIAC - sistema de Atención Telefónica

El reporte que se presenta busca analizar la satisfacción de los usuarios del SIAC que se comunicaron a través del servicio de atención telefónica y considera elementos que permiten conocer la percepción de los usuarios en torno a la calidad de la atención, la información recibida, los problemas del servicio, la disposición para recibir información y finalmente, el grado de conocimiento del sistema de reserva de horas en línea.

1. Características de la muestra

En cuanto a los encuestados, se observa que la mayoría de ellos fueron mujeres (gráfico 1). En cuanto a las edades, 55,9% tiene menos de 34 años, siendo el grupo entre 25 y 34 el mayoritario (44,8%).

Gráfico 30: Sexo de los encuestados

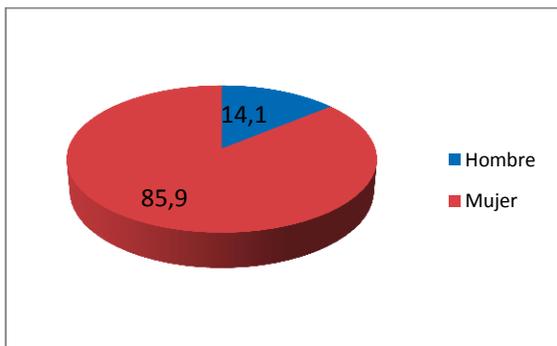
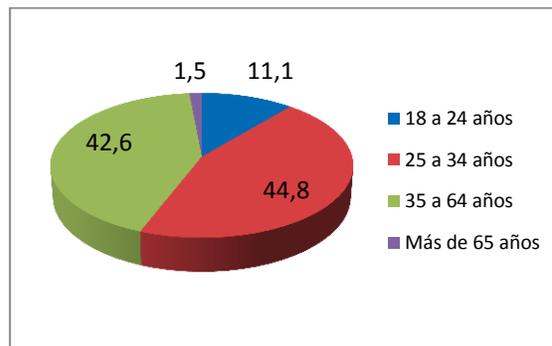


Gráfico 31: Edad de los encuestados



En cuanto a la procedencia demográfica, la gran mayoría (80%) reside en la región metropolitana. El resto de los llamados se distribuye en el resto del país, centrándose en las regiones de Valparaíso (7%), del Libertador B. O'Higgins (3%) y del Bío Bío (2,6%).

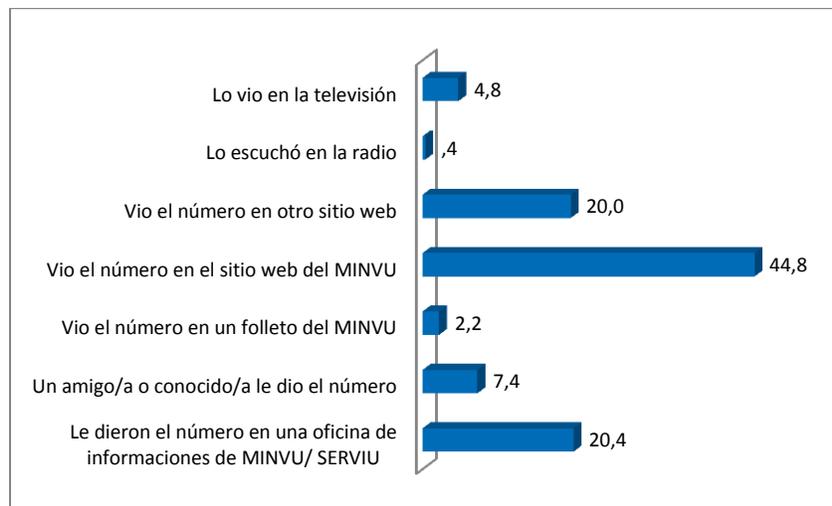
2. Principales resultados

A continuación, se presenta los principales resultados de la encuesta en torno a las preguntas realizadas.

Calidad de la Atención

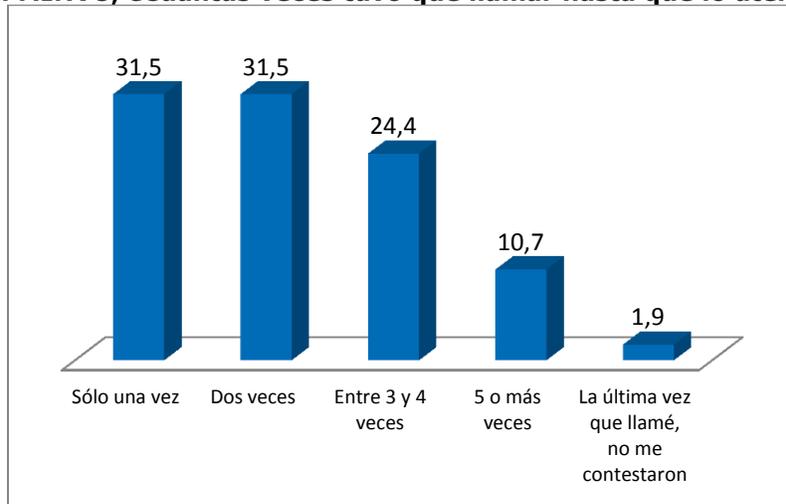
Como primer elemento, destaca que mayoría de los encuestados encontró el número a través de internet (64,8%), habiendo un 44,8% que lo hizo a través del sitio web del MINVU. Un porcentaje importante de personas (20,4%) accedió a esta información a través de la oficina de informaciones del MINVU o el SERVIU.

Gráfico 32: ¿Cómo supo del servicio de atención telefónico del MINVU?



En cuanto a la cantidad de llamadas que los usuarios debieron realizar antes de ser atendidos, 31,5% sólo debió llamar una vez, misma cifra en el caso de los que llamaron dos veces. Sólo un 1,9% indica que la última vez que llamó no le contestaron.

Gráfico 33: La última vez que intentó comunicarse con el servicio de atención telefónico del MINVU, ¿Cuántas veces tuvo que llamar hasta que lo atendieron?



Para evaluar la calidad de la atención, se solicitó a los encuestados colocar una nota de uno a siete en cada uno de los factores descritos, a saber: tiempo de espera hasta que fue atendido, tiempo que el ejecutivo destinó a atender sus consultas, preparación o habilidad de los ejecutivos para atender el servicio, amabilidad y horario de atención.

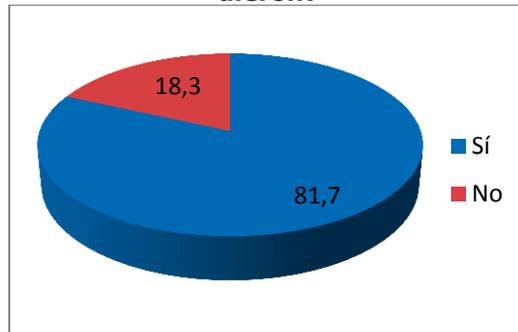
Gráfico 34: Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente. ¿Qué nota le pone a la atención en cuanto a:



Se aprecia que los factores peor evaluados son el tiempo de espera para ser atendido (promedio 5,41) y el horario de atención (promedio 5,96). Las otras 3 variables fueron evaluadas con notas sobre 6, en promedio.

Por otro lado, se rescata que la mayoría de los encuestados declara haber podido resolver sus consultas, sin embargo, un 18,3% no lo logró.

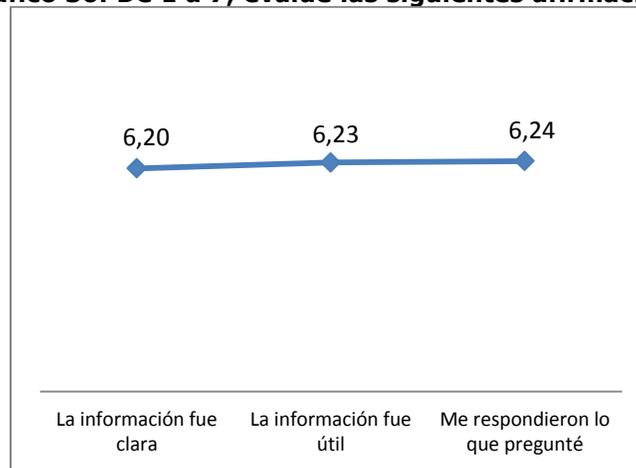
Gráfico 35: ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la información que le dieron?



Calidad de la información recibida

Para medir la percepción de los usuarios sobre la calidad de información recibida, se les solicitó evaluar con una nota de uno a siete, la claridad, utilidad y pertinencia de esta.

Gráfico 36: De 1 a 7, evalúe las siguientes afirmaciones

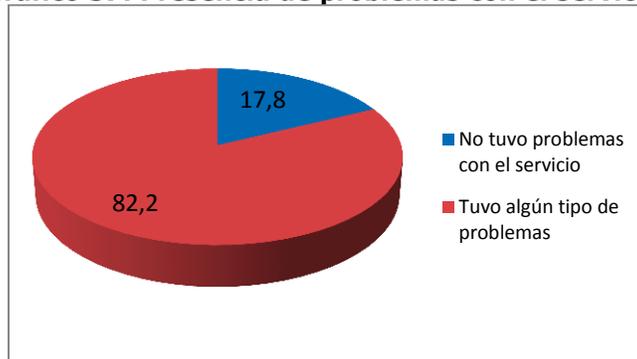


En este sentido, se observa que en promedio, los usuarios evalúan de manera positiva, con notas cercanas al 6,2, los tres puntos indicados.

Problemas del servicio

En cuanto a los problemas detectados en el servicio, se preguntó a los usuarios por una lista de inconvenientes, para que ellos indicaran si los habían vivenciado o no. Además, se les solicitó que indicaran otros tipos de problemas que pudiesen haber surgido. En términos globales, un 82,2% mencionó haber sufrido algún tipo de problema con la llamada de consulta.

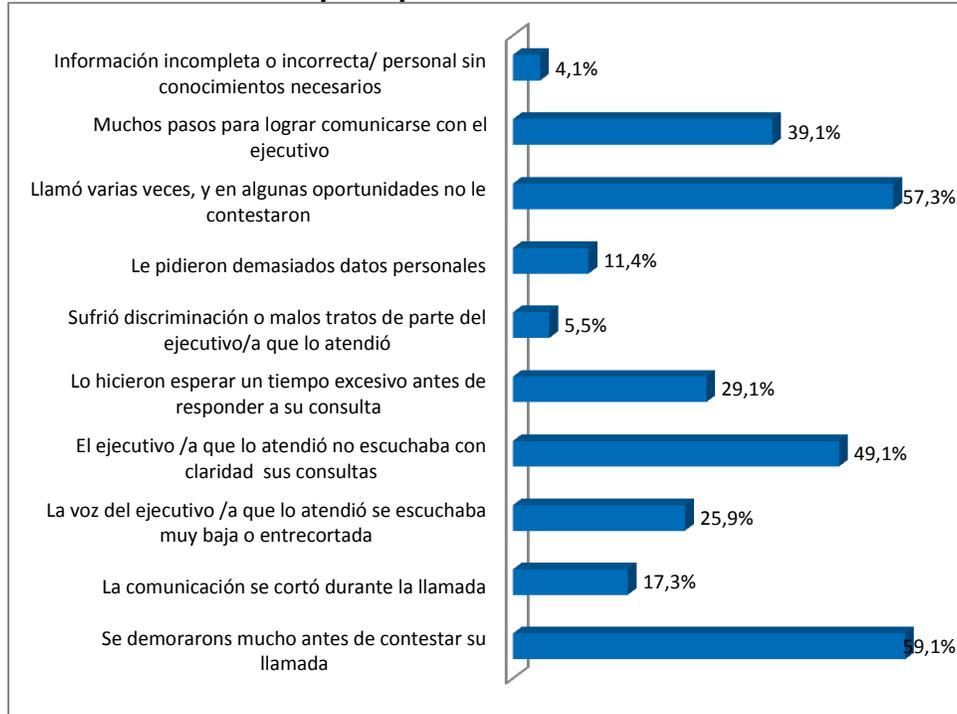
Gráfico 37: Presencia de problemas con el servicio.



Del total de encuestados, un 59,1% mencionó que tuvieron dificultades ya que se demoraron mucho en contestar la llamada, un 57,3% indicó que tuvo que llamar varias veces y un 49,1% señaló que la persona que lo atendió no escuchaba con claridad sus consultas.

Es importante mencionar que cuando se preguntó de manera abierta por otros problemas, un 4,1% de la muestra mencionó, de manera espontánea, la entrega de información incompleta o incorrecta, con personal que no tenía los conocimientos necesarios para responder a sus inquietudes.

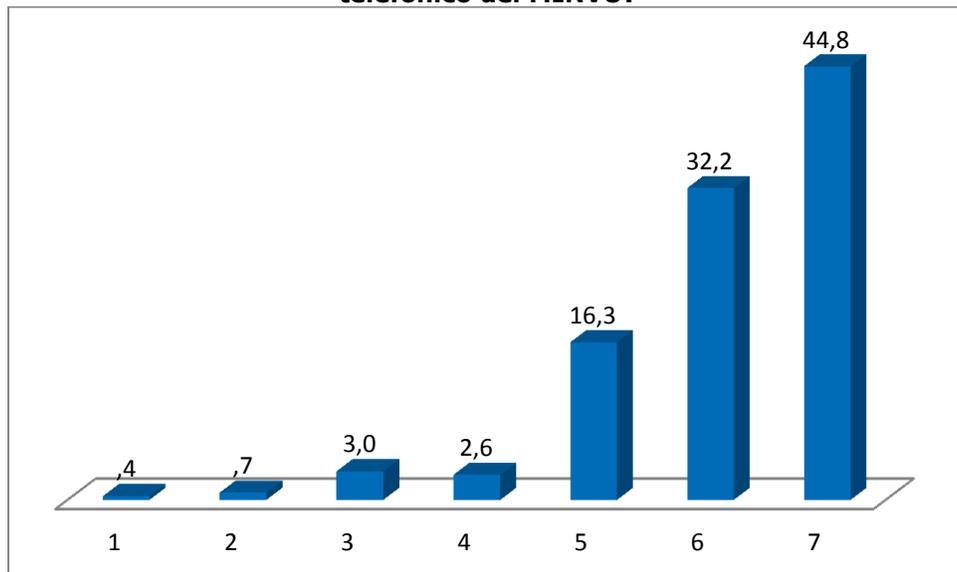
Gráfico 38: Principales problemas con el servicio telefónico.



Calidad del Servicio

Para englobar la evaluación de los usuarios, se les solicitó asignar una nota de uno a siete, a la calidad general del servicio entregado. En el gráfico 10, se aprecia que un 44,8% evalúa el servicio con nota siete. Además, el promedio de las notas entregadas por los usuarios llega a 6,1.

Gráfico 39: 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?



Disposición del usuario a recibir información y sistema de reserva de horas en línea

Para finalizar el cuestionario, se solicitó a los usuarios indicar su disposición a recibir información vía correo electrónico o a través de mensajes de texto y a indicar su conocimiento y evaluación del sistema de reserva de horas en línea, para postular al subsidio.

En cuanto a la disposición a recibir información, se aprecia una mayor disposición por el correo electrónico. Un 84,6% está dispuesto a recibir información por esta vía mientras que en el caso de los mensajes de texto, la cifra disminuye a un 56,9%.

Un 64,7% de los usuarios también señala estar de acuerdo con que si le enviaran la información sobre fechas para postular a subsidios a través de correo electrónico o mensaje de texto, no llamarían al servicio de atención telefónica.

Gráfico 40: Disposición a recibir información de subsidios a través de correo electrónico o mensaje de texto.

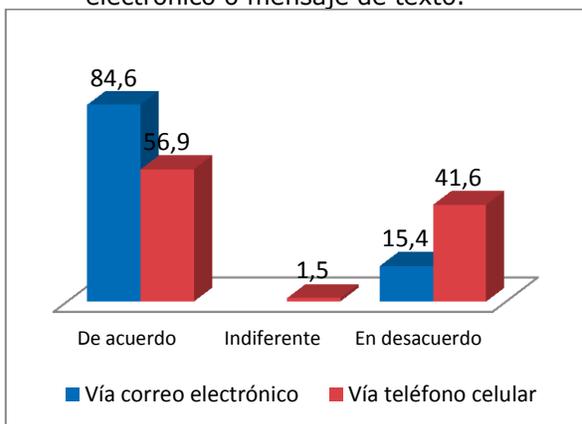
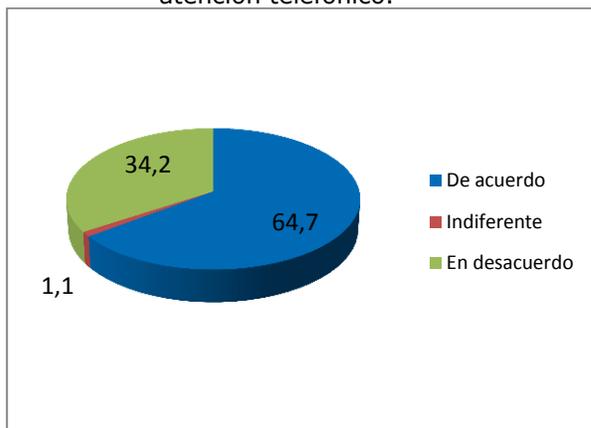


Gráfico 41: Si me informaran de los requisitos para postular y las fechas de postulación en mi correo electrónico o en mi teléfono celular, no llamaría al servicio de atención telefónico.

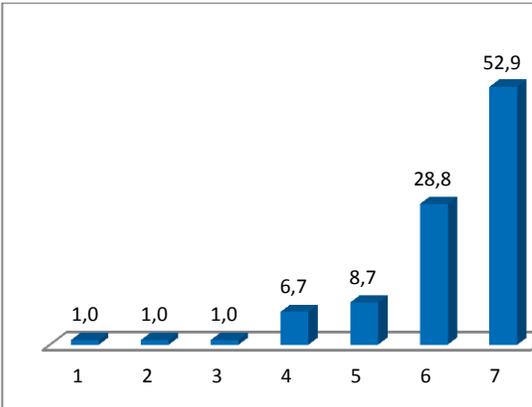


En cuanto al servicio de reserva en línea de horas para postular al subsidio, la mayoría lo conoce (62,6%), y 38,9% lo ha usado. De los que lo han usado, en promedio lo evalúan con un 6,19, habiendo un 52,9% que lo califica con nota siete.

Gráfico 42: ¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a subsidios a través de internet?



Gráfico 43: ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?



3. Conclusiones

En términos generales, se aprecia una buena evaluación del sistema de Atención Telefónica del SIAC. En este sentido, se observa una evaluación positiva en cuanto a la calidad de la atención y de la información entregada, pudiendo resolver sus inquietudes en la mayoría de los casos

A pesar de lo anterior, un gran porcentaje de los usuarios sufrió al menos de uno de los problemas descrito, principalmente en lo que se refiere a los tiempos de atención y espera, de ahí que surjan posibilidades de mejora del servicio.

Finalmente, existe disposición de los usuarios a recibir información a través de otros canales aunque hay un grupo importante, de alrededor de 35%, que prefiere canales más tradicionales como el teléfono.

4. Ficha Técnica Encuesta

ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIOS SIAC SISTEMA TELEFÓNICO – NOVIEMBRE 2014

Metodología:	
	Estudio cuantitativo, con aplicación de encuestas telefónicas mediante sistema CATI. Con muestra representativa a nivel nacional, teniendo como marco muestral a todos los usuarios que realizaron llamados telefónicos de consulta del teléfono "Aló MINVU". Se utilizó una encuesta de aproximadamente 5 minutos de duración.
Universo de la muestra:	
	Compuesto por los usuarios del SIAC que realizaron llamados telefónicos a través de la línea "Aló MINVU" entre enero y junio de 2014, lo que correspondió a un universo de 16.909 casos a nivel nacional, de los cuales 270 fueron encuestados.
Fecha de realización encuesta:	
	Entre el 26 y 27 de noviembre de 2014.

ANEXO N°1

Informe Cualitativo Análisis Encuesta Telefónica de Satisfacción: Atención Presencial

A continuación se presenta el análisis de la pregunta número 7 en la que se pregunta por las sugerencias para mejorar la infraestructura de la oficina. El análisis se realizó en relación a cada oficina. La información se categorizó según los temas mencionados con más frecuencia. Es así como se identificaron 3 categorías con sus subcategorías:

1. Infraestructura
2. Personal/atención
3. Tiempos

El análisis se presenta según cada oficina. Para cada local se muestran las categorías más recurrentes en una tabla y gráfico.

Se analizaron 49 oficinas y se establecieron las siguientes categorías y subcategorías:

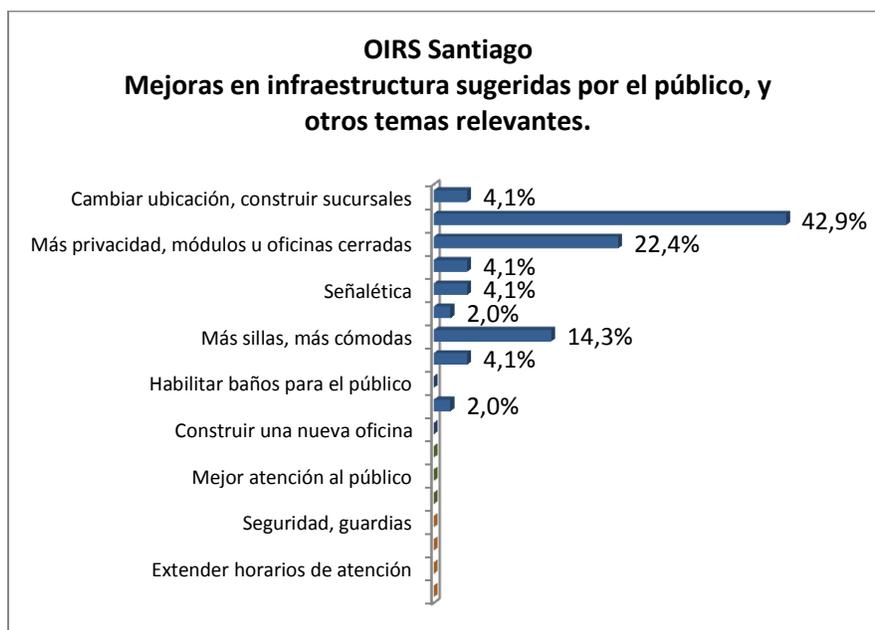
1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales
1.2	Más espacio
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas
1.4	Accesibilidad universal
1.5	Señalética
1.6	Climatización
1.7	Más sillas, más cómodas
1.8	Más limpieza
1.9	Habilitar baños para el público
1.10	Más iluminación
1.11	Construir una nueva oficina
2.1	Más personal para una atención más expedita
2.2	Mejor atención al público
2.3	Más y mejor información
2.4	Seguridad, guardias
3.1	Reducir los tiempos de espera
3.2	Extender horarios de atención
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas

OIRS Santiago

En la tabla N°1 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría.

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	4,1
1.2	Más espacio	42,9
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	22,4
1.4	Accesibilidad universal	4,1
1.5	Señalética	4,1
1.6	Climatización	2,0
1.7	Más sillas, más cómodas	14,3
1.8	Más limpieza	4,1
1.9	Habilitar baños para el público	0,0
1.10	Más iluminación	2,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	0,0
2.2	Mejor atención al público	0,0
2.3	Más y mejor información	0,0
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0,0
3.2	Extender horarios de atención	0,0
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N° 1 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

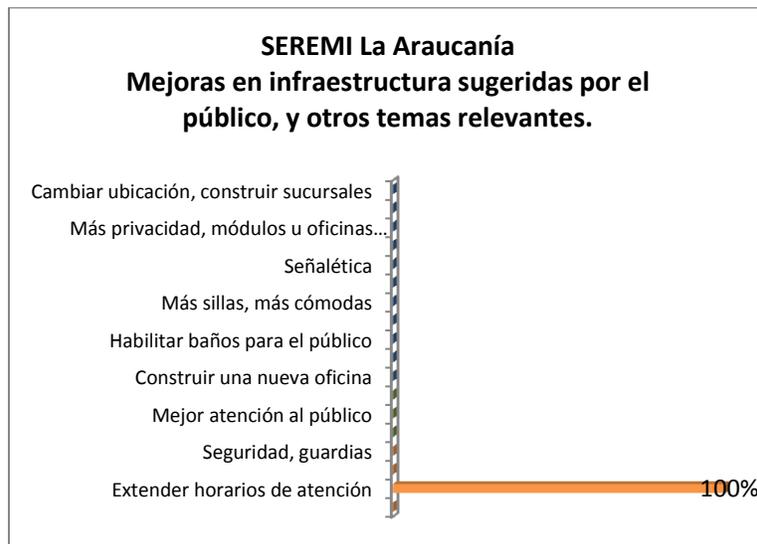


Seremi IX

En la tabla N°2 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría.

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	0
1.2	Más espacio	0
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	0
1.4	Accesibilidad universal	0
1.5	Señalética	0
1.6	Climatización	0
1.7	Más sillas, más cómodas	0
1.8	Más limpieza	0
1.9	Habilitar baños para el público	0
1.10	Más iluminación	0
1.11	Construir una nueva oficina	0
2.1	Más personal para una atención más expedita	0
2.2	Mejor atención al público	0
2.3	Más y mejor información	0
2.4	Seguridad, guardias	0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0
3.2	Extender horarios de atención	100
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0
	TOTAL:	100

En el gráfico N°2 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

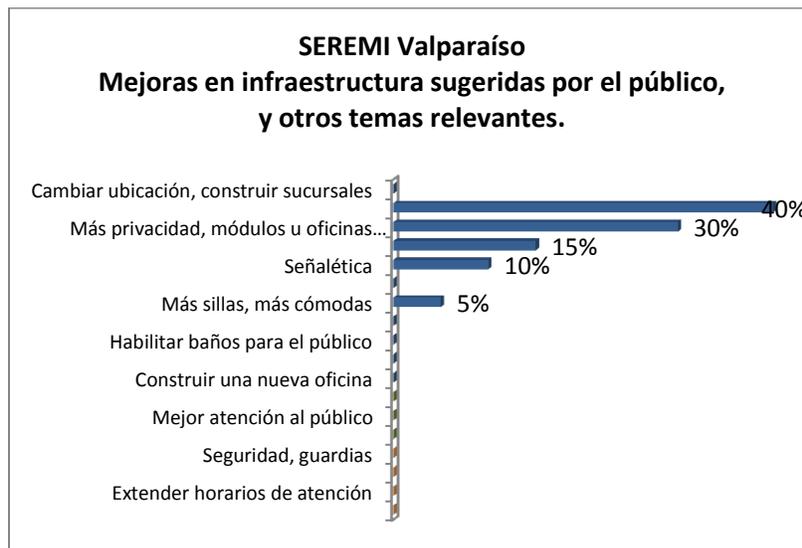


Seremi V

En la tabla N°3 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría.

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	0
1.2	Más espacio	40
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	30
1.4	Accesibilidad universal	15
1.5	Señalética	10
1.6	Climatización	0
1.7	Más sillas, más cómodas	5
1.8	Más limpieza	0
1.9	Habilitar baños para el público	0
1.10	Más iluminación	0
1.11	Construir una nueva oficina	0
2.1	Más personal para una atención más expedita	0
2.2	Mejor atención al público	0
2.3	Más y mejor información	0
2.4	Seguridad, guardias	0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0
3.2	Extender horarios de atención	0
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0
	TOTAL:	100

En el gráfico N°3 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

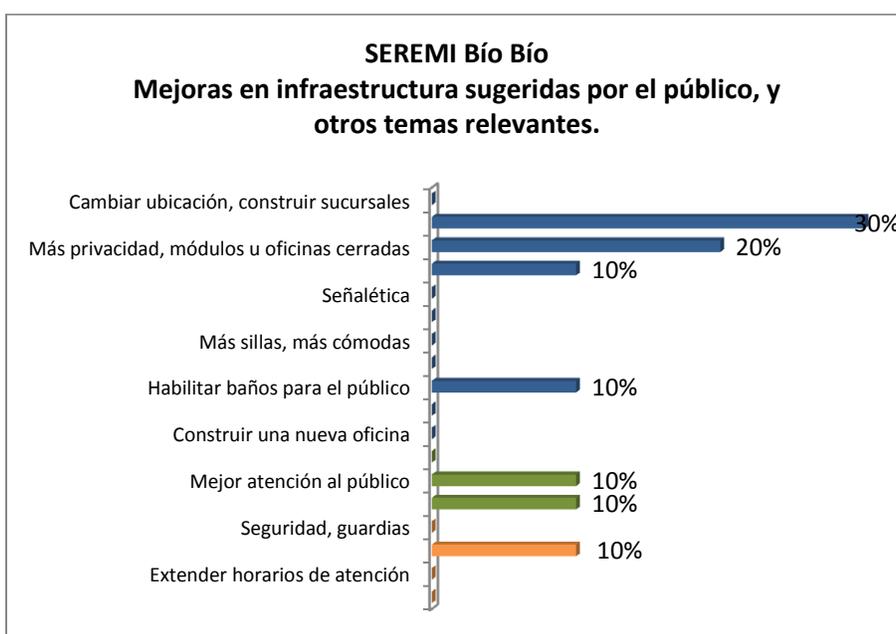


Seremi VIII

En la tabla N°4 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	0
1.2	Más espacio	30
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	20
1.4	Accesibilidad universal	10
1.5	Señalética	0
1.6	Climatización	0
1.7	Más sillas, más cómodas	0
1.8	Más limpieza	0
1.9	Habilitar baños para el público	10
1.10	Más iluminación	0
1.11	Construir una nueva oficina	0
2.1	Más personal para una atención más expedita	0
2.2	Mejor atención al público	10
2.3	Más y mejor información	10
2.4	Seguridad, guardias	0
3.1	Reducir los tiempos de espera	10
3.2	Extender horarios de atención	0
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0
	TOTAL:	100

En el gráfico N°4 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

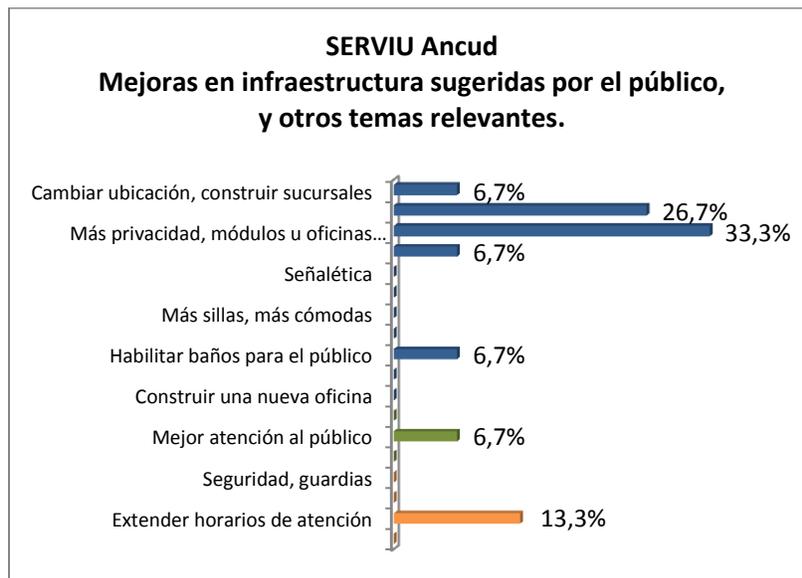


Ancud

En la tabla N°5 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	6,7
1.2	Más espacio	26,7
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	33,3
1.4	Accesibilidad universal	6,7
1.5	Señalética	0,0
1.6	Climatización	0,0
1.7	Más sillas, más cómodas	0,0
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	6,7
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	0,0
2.2	Mejor atención al público	6,7
2.3	Más y mejor información	0,0
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0,0
3.2	Extender horarios de atención	13,3
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N°5 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

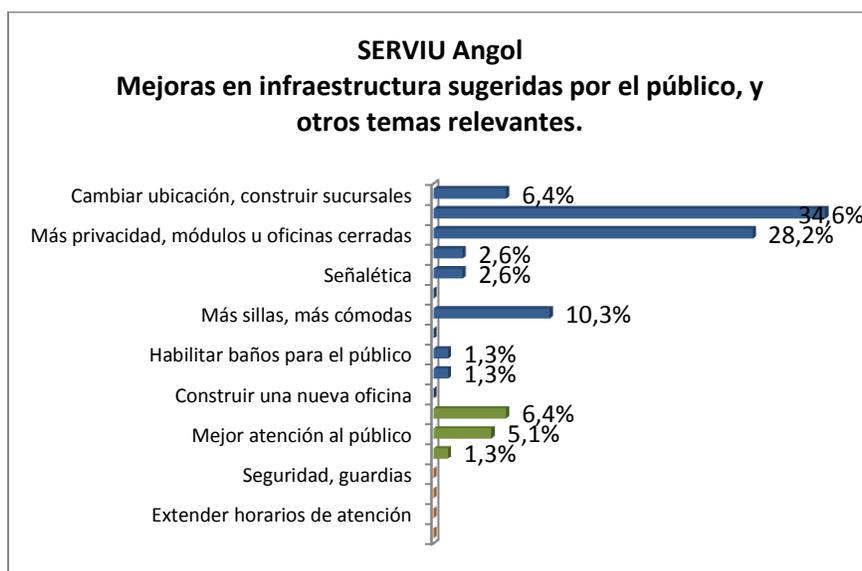


Angol

En la tabla N°6 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	6,4
1.2	Más espacio	34,6
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	28,2
1.4	Accesibilidad universal	2,6
1.5	Señalética	2,6
1.6	Climatización	0,0
1.7	Más sillas, más cómodas	10,3
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	1,3
1.10	Más iluminación	1,3
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	6,4
2.2	Mejor atención al público	5,1
2.3	Más y mejor información	1,3
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0,0
3.2	Extender horarios de atención	0,0
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N°6 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

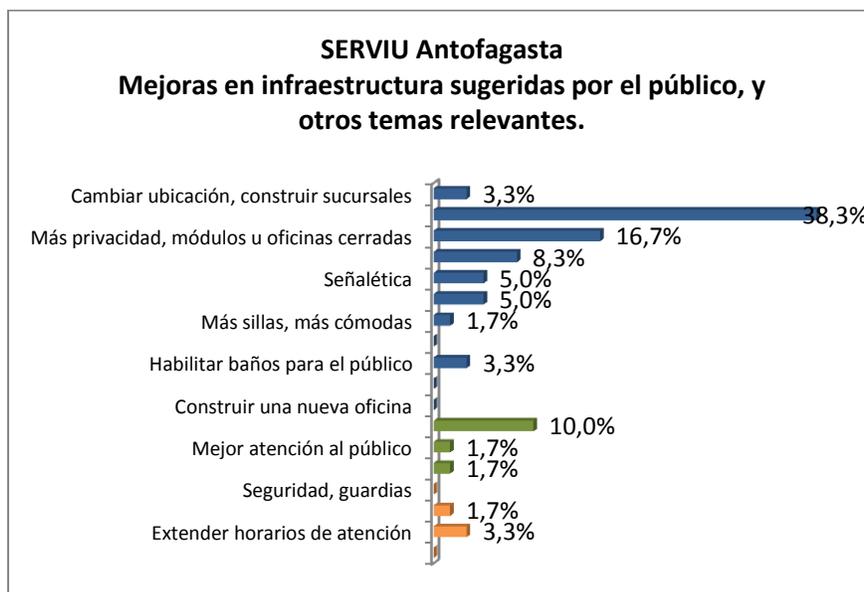


Antofagasta

En la tabla N°7 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	3,3
1.2	Más espacio	38,3
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	16,7
1.4	Accesibilidad universal	8,3
1.5	Señalética	5,0
1.6	Climatización	5,0
1.7	Más sillas, más cómodas	1,7
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	3,3
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	10,0
2.2	Mejor atención al público	1,7
2.3	Más y mejor información	1,7
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	1,7
3.2	Extender horarios de atención	3,3
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N°7 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

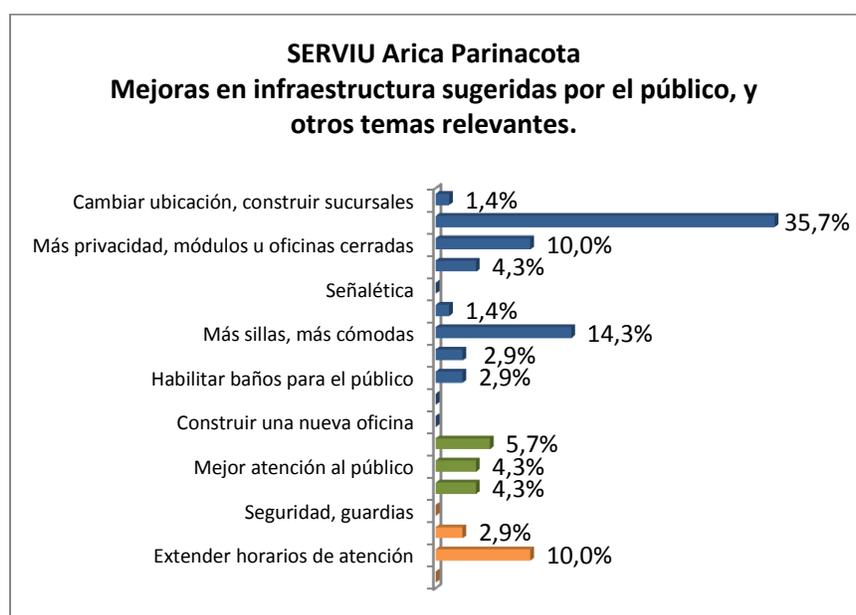


Arica y Parinacota

En la tabla N°8 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	1,4
1.2	Más espacio	35,7
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	10,0
1.4	Accesibilidad universal	4,3
1.5	Señalética	0,0
1.6	Climatización	1,4
1.7	Más sillas, más cómodas	14,3
1.8	Más limpieza	2,9
1.9	Habilitar baños para el público	2,9
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	5,7
2.2	Mejor atención al público	4,3
2.3	Más y mejor información	4,3
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	2,9
3.2	Extender horarios de atención	10,0
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N°8 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

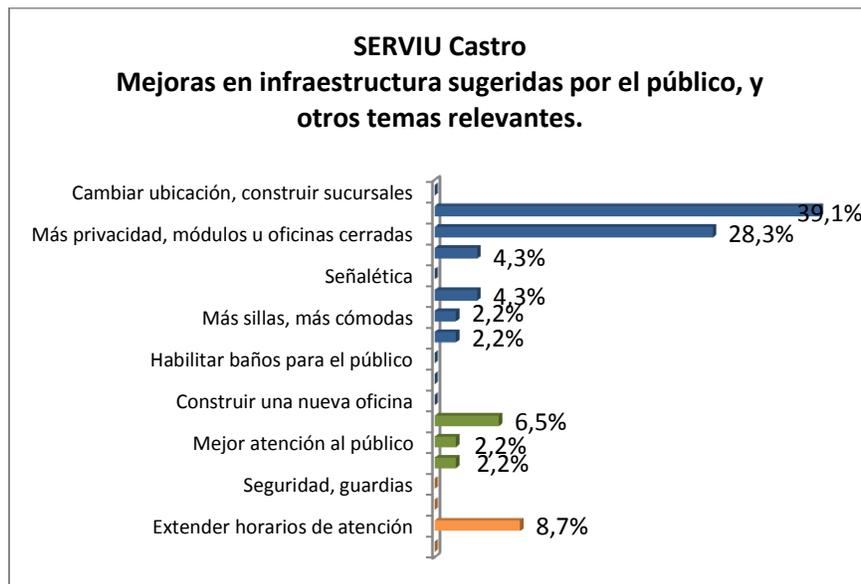


Castro

En la tabla N°9 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	0,0
1.2	Más espacio	39,1
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	28,3
1.4	Accesibilidad universal	4,3
1.5	Señalética	0,0
1.6	Climatización	4,3
1.7	Más sillas, más cómodas	2,2
1.8	Más limpieza	2,2
1.9	Habilitar baños para el público	0,0
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	6,5
2.2	Mejor atención al público	2,2
2.3	Más y mejor información	2,2
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0,0
3.2	Extender horarios de atención	8,7
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N°9 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

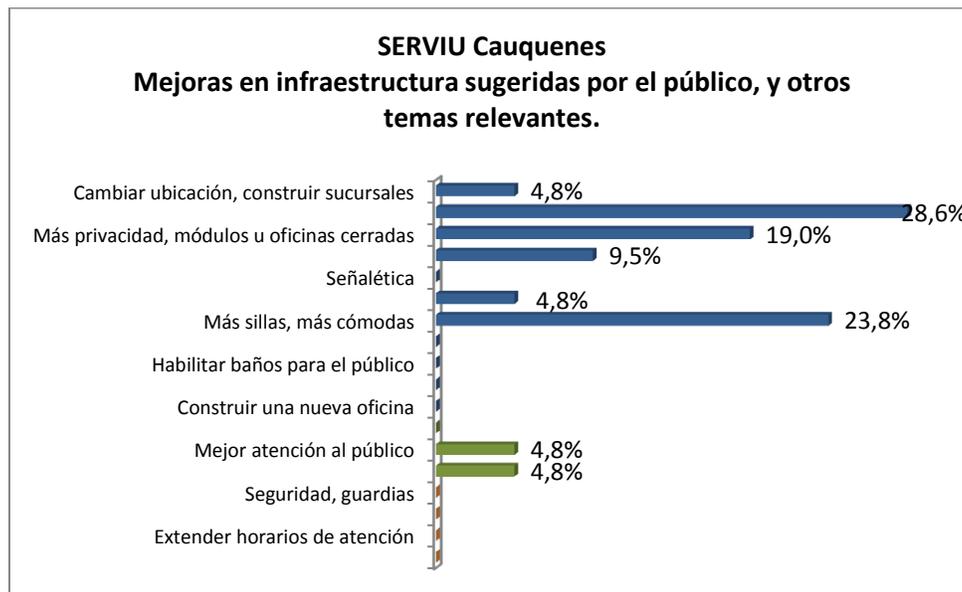


Cauquenes

En la tabla N°10 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	4,8
1.2	Más espacio	28,6
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	19,0
1.4	Accesibilidad universal	9,5
1.5	Señalética	0,0
1.6	Climatización	4,8
1.7	Más sillas, más cómodas	23,8
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	0,0
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	0,0
2.2	Mejor atención al público	4,8
2.3	Más y mejor información	4,8
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0,0
3.2	Extender horarios de atención	0,0
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N°10 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

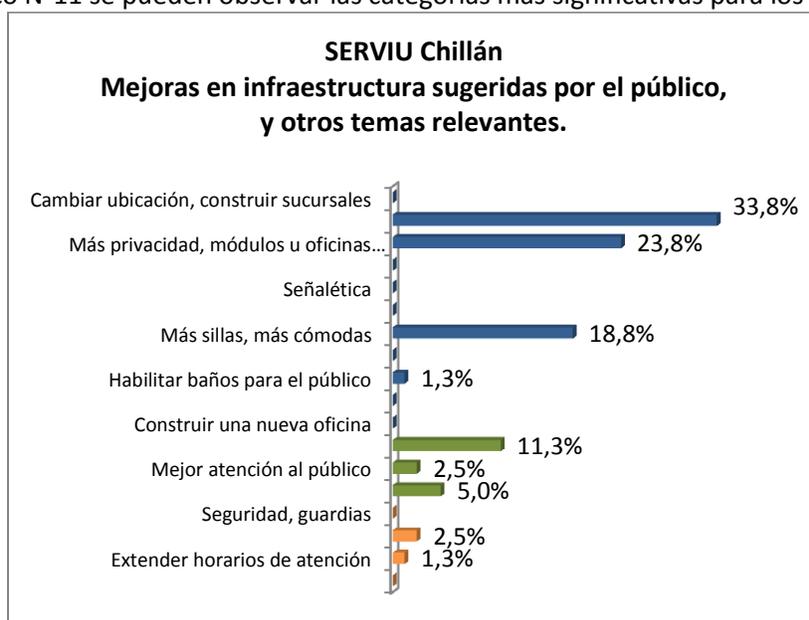


Chillán

En la tabla N°11 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	0,0
1.2	Más espacio	33,8
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	23,8
1.4	Accesibilidad universal	0,0
1.5	Señalética	0,0
1.6	Climatización	0,0
1.7	Más sillas, más cómodas	18,8
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	1,3
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	11,3
2.2	Mejor atención al público	2,5
2.3	Más y mejor información	5,0
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	2,5
3.2	Extender horarios de atención	1,3
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N°11 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

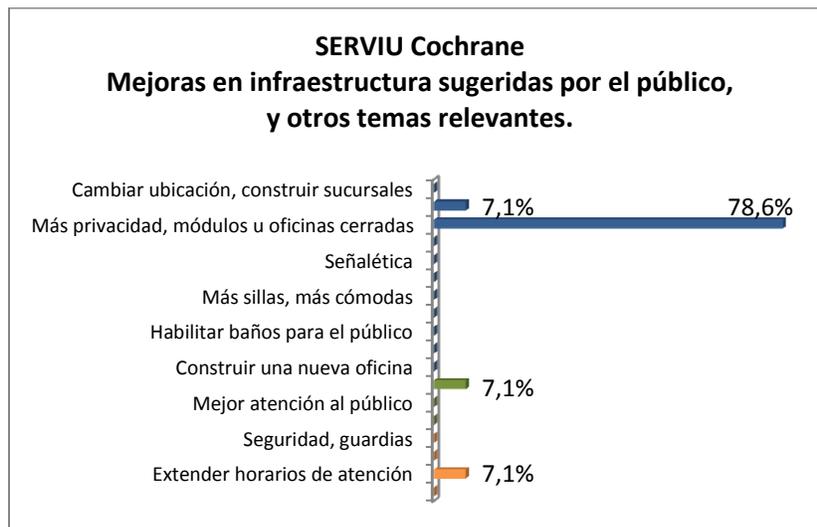


Cochrane

En la tabla N°12 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	0,0
1.2	Más espacio	7,1
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	78,6
1.4	Accesibilidad universal	0,0
1.5	Señalética	0,0
1.6	Climatización	0,0
1.7	Más sillas, más cómodas	0,0
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	0,0
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	7,1
2.2	Mejor atención al público	0,0
2.3	Más y mejor información	0,0
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0,0
3.2	Extender horarios de atención	7,1
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N°12 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

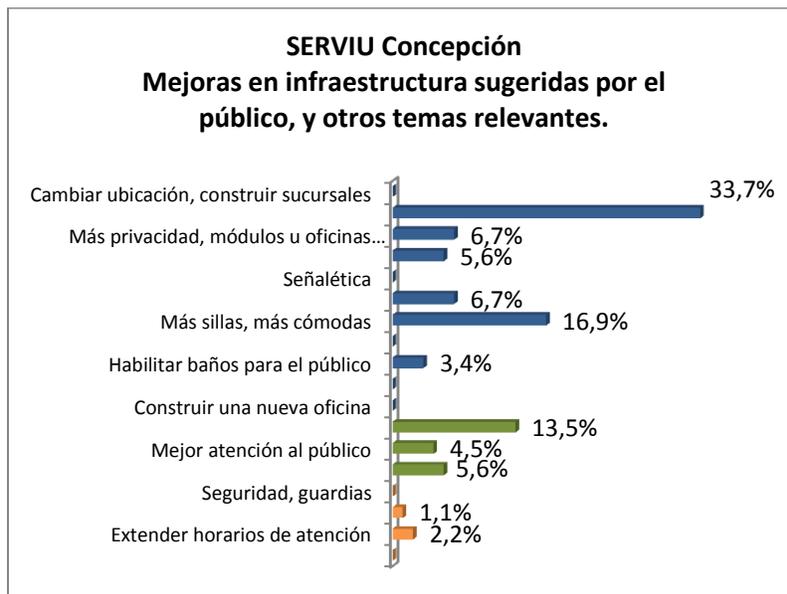


Concepción

En la tabla N°13 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	0,0
1.2	Más espacio	33,7
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	6,7
1.4	Accesibilidad universal	5,6
1.5	Señalética	0,0
1.6	Climatización	6,7
1.7	Más sillas, más cómodas	16,9
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	3,4
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	13,5
2.2	Mejor atención al público	4,5
2.3	Más y mejor información	5,6
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	1,1
3.2	Extender horarios de atención	2,2
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N°13 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

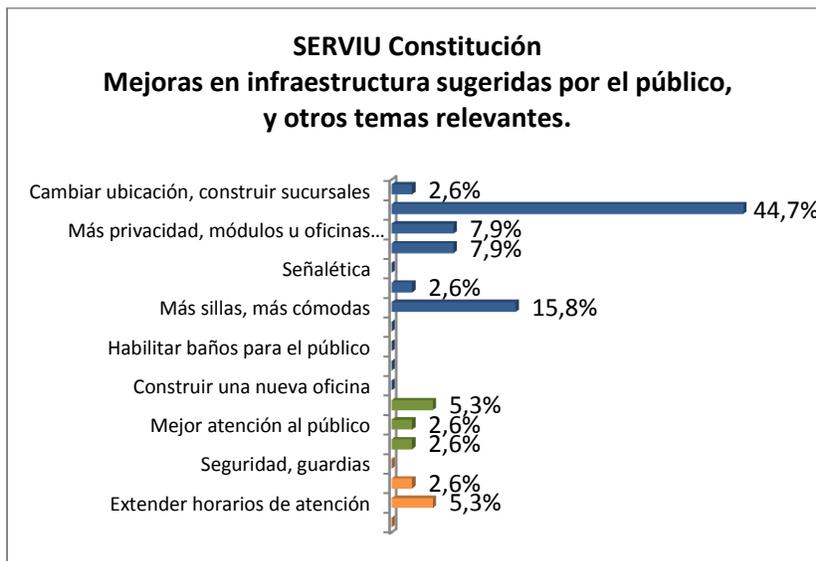


Constitución

En la tabla N°14 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	2,6
1.2	Más espacio	44,7
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	7,9
1.4	Accesibilidad universal	7,9
1.5	Señalética	0,0
1.6	Climatización	2,6
1.7	Más sillas, más cómodas	15,8
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	0,0
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	5,3
2.2	Mejor atención al público	2,6
2.3	Más y mejor información	2,6
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	2,6
3.2	Extender horarios de atención	5,3
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N°14 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

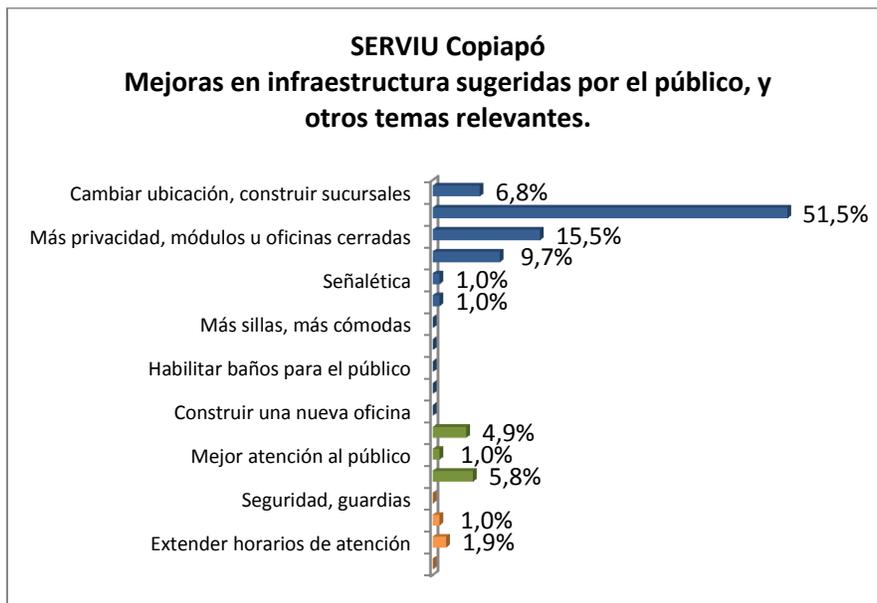


Copiapó

En la tabla N°15 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	6,8
1.2	Más espacio	51,5
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	15,5
1.4	Accesibilidad universal	9,7
1.5	Señalética	1,0
1.6	Climatización	1,0
1.7	Más sillas, más cómodas	0,0
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	0,0
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	4,9
2.2	Mejor atención al público	1,0
2.3	Más y mejor información	5,8
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	1,0
3.2	Extender horarios de atención	1,9
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N°15 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

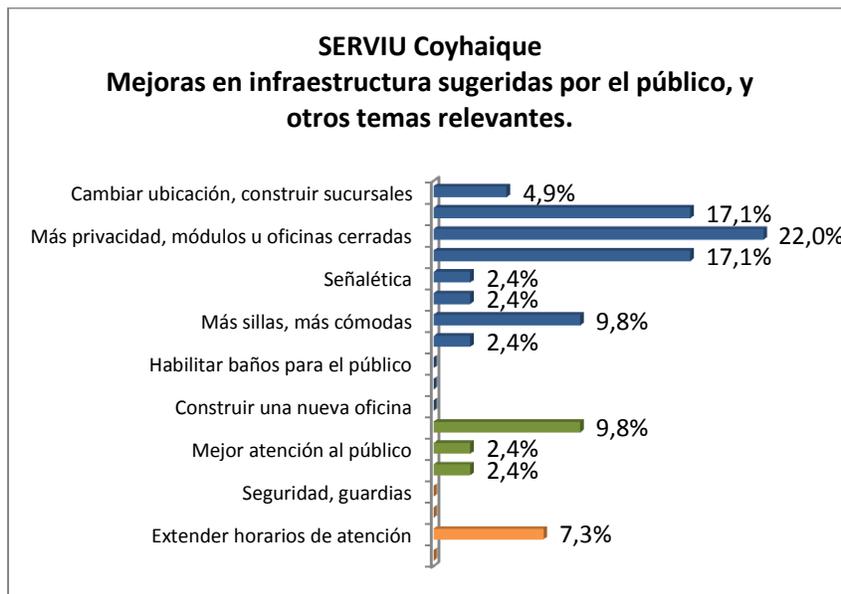


Coyhaique

En la tabla N°16 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	4,9
1.2	Más espacio	17,1
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	22,0
1.4	Accesibilidad universal	17,1
1.5	Señalética	2,4
1.6	Climatización	2,4
1.7	Más sillas, más cómodas	9,8
1.8	Más limpieza	2,4
1.9	Habilitar baños para el público	0,0
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	9,8
2.2	Mejor atención al público	2,4
2.3	Más y mejor información	2,4
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0,0
3.2	Extender horarios de atención	7,3
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N°16 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

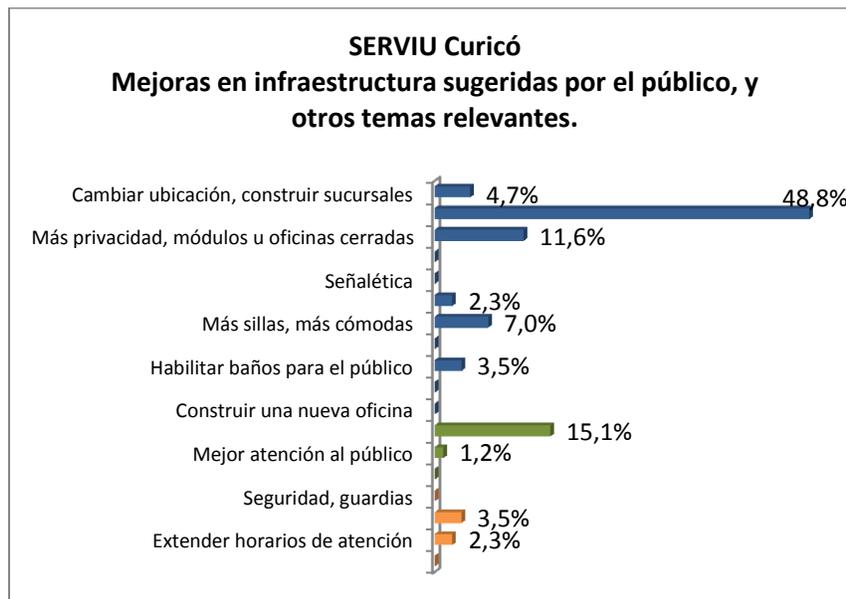


Curicó

En la tabla N°17 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	4,7
1.2	Más espacio	48,8
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	11,6
1.4	Accesibilidad universal	0,0
1.5	Señalética	0,0
1.6	Climatización	2,3
1.7	Más sillas, más cómodas	7,0
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	3,5
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	15,1
2.2	Mejor atención al público	1,2
2.3	Más y mejor información	0,0
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	3,5
3.2	Extender horarios de atención	2,3
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N°17 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

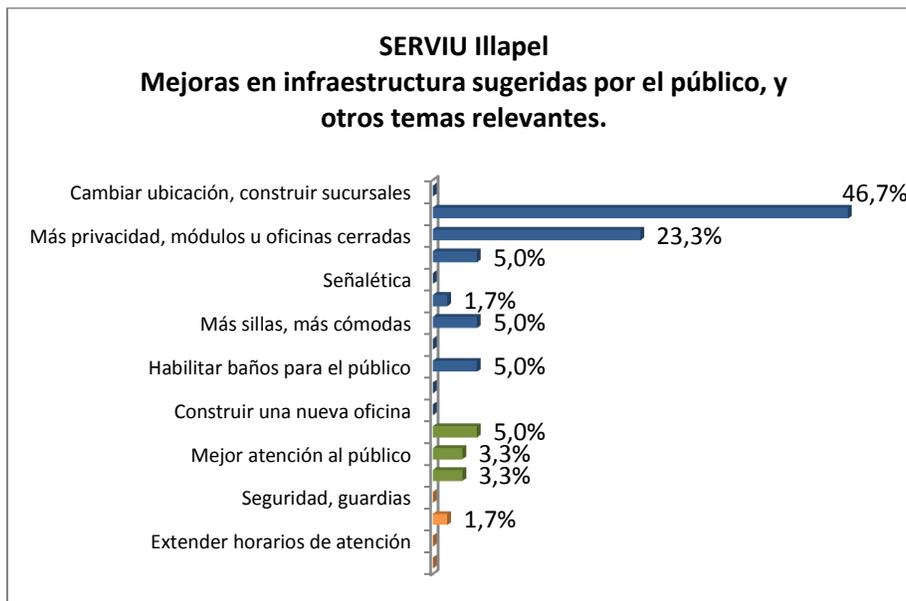


Illapel

En la tabla N°18 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	0,0
1.2	Más espacio	46,7
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	23,3
1.4	Accesibilidad universal	5,0
1.5	Señalética	0,0
1.6	Climatización	1,7
1.7	Más sillas, más cómodas	5,0
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	5,0
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	5,0
2.2	Mejor atención al público	3,3
2.3	Más y mejor información	3,3
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	1,7
3.2	Extender horarios de atención	0,0
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N°18 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

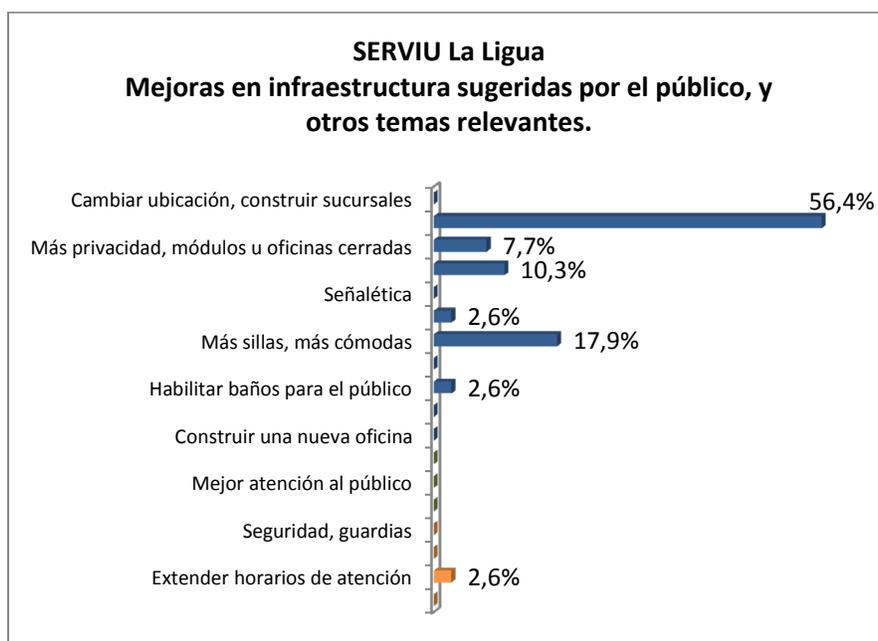


La Ligua

En la tabla N°19 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	0,0
1.2	Más espacio	56,4
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	7,7
1.4	Accesibilidad universal	10,3
1.5	Señalética	0,0
1.6	Climatización	2,6
1.7	Más sillas, más cómodas	17,9
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	2,6
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	0,0
2.2	Mejor atención al público	0,0
2.3	Más y mejor información	0,0
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0,0
3.2	Extender horarios de atención	2,6
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N°19 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

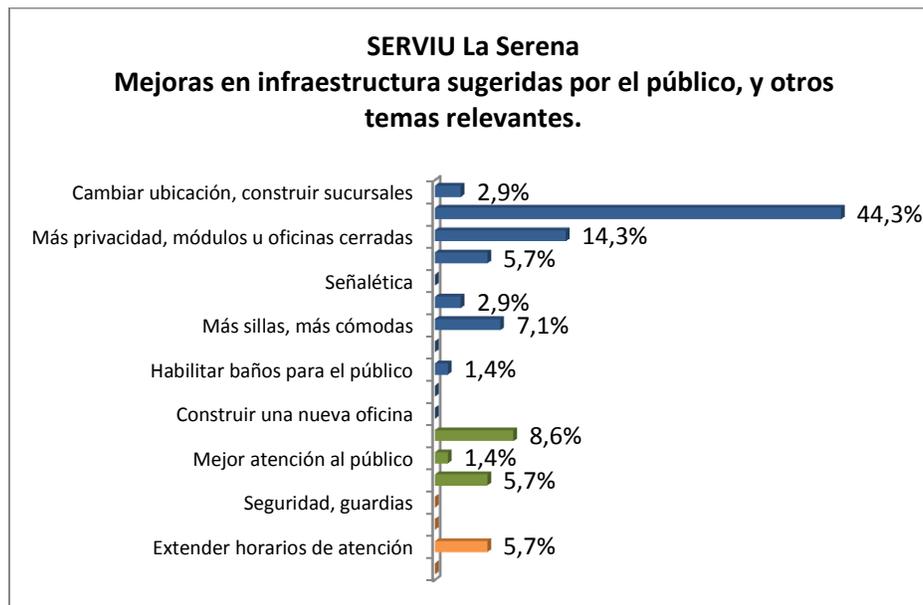


La Serena

En la tabla N°20 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	2,9
1.2	Más espacio	44,3
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	14,3
1.4	Accesibilidad universal	5,7
1.5	Señalética	0,0
1.6	Climatización	2,9
1.7	Más sillas, más cómodas	7,1
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	1,4
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	8,6
2.2	Mejor atención al público	1,4
2.3	Más y mejor información	5,7
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0,0
3.2	Extender horarios de atención	5,7
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N°20 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados



La Unión

En la tabla N°21 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	0
1.2	Más espacio	52,0
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	12
1.4	Accesibilidad universal	4
1.5	Señalética	4
1.6	Climatización	0
1.7	Más sillas, más cómodas	8
1.8	Más limpieza	0
1.9	Habilitar baños para el público	4
1.10	Más iluminación	0
1.11	Construir una nueva oficina	0
2.1	Más personal para una atención más expedita	12
2.2	Mejor atención al público	0
2.3	Más y mejor información	4
2.4	Seguridad, guardias	0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0
3.2	Extender horarios de atención	0
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0
	TOTAL:	100

En el gráfico N°21 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

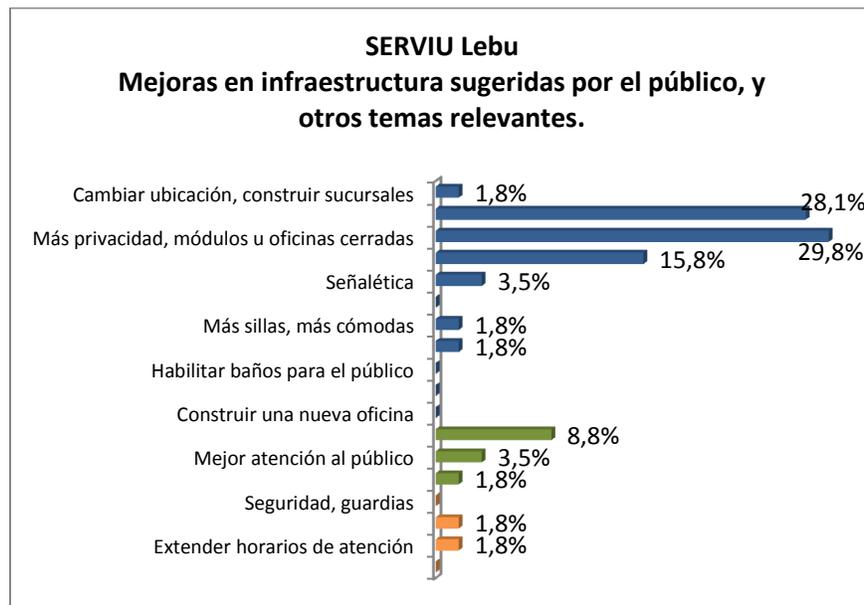


Lebu

En la tabla N°22 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	1,8
1.2	Más espacio	28,1
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	29,8
1.4	Accesibilidad universal	15,8
1.5	Señalética	3,5
1.6	Climatización	0,0
1.7	Más sillas, más cómodas	1,8
1.8	Más limpieza	1,8
1.9	Habilitar baños para el público	0,0
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	8,8
2.2	Mejor atención al público	3,5
2.3	Más y mejor información	1,8
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	1,8
3.2	Extender horarios de atención	1,8
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N°22 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

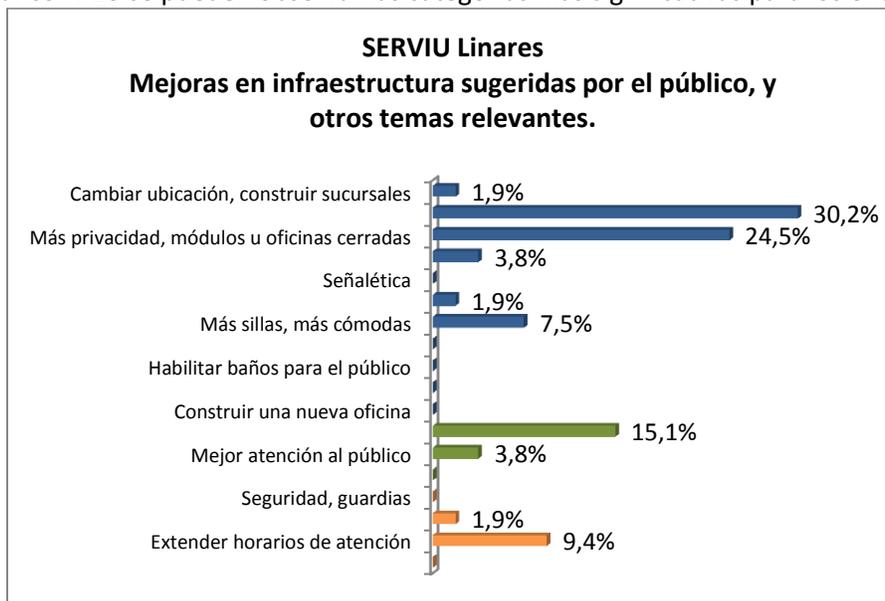


Linares

En la tabla N°23 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	1,9
1.2	Más espacio	30,2
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	24,5
1.4	Accesibilidad universal	3,8
1.5	Señalética	0,0
1.6	Climatización	1,9
1.7	Más sillas, más cómodas	7,5
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	0,0
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	15,1
2.2	Mejor atención al público	3,8
2.3	Más y mejor información	0,0
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	1,9
3.2	Extender horarios de atención	9,4
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N°23 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

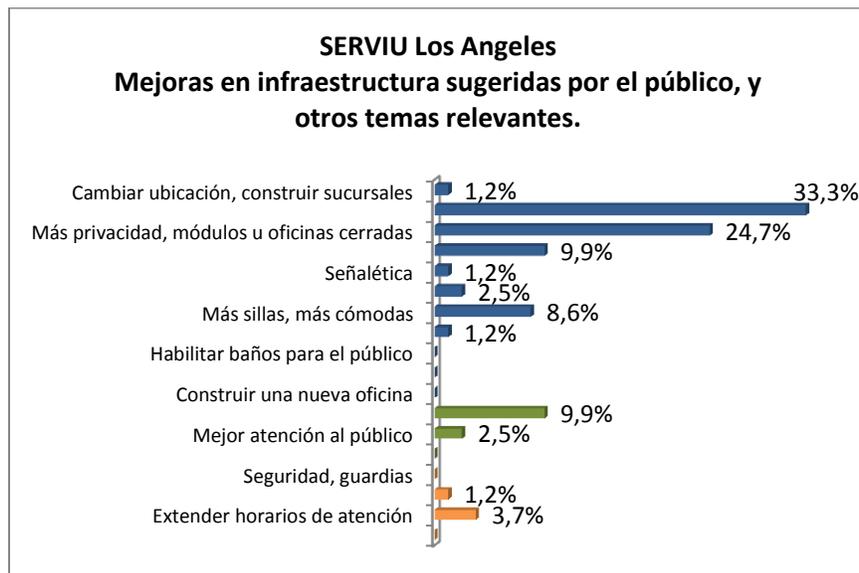


Los Ángeles

En la tabla N°24 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	1,2
1.2	Más espacio	33,3
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	24,7
1.4	Accesibilidad universal	9,9
1.5	Señalética	1,2
1.6	Climatización	2,5
1.7	Más sillas, más cómodas	8,6
1.8	Más limpieza	1,2
1.9	Habilitar baños para el público	0,0
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	9,9
2.2	Mejor atención al público	2,5
2.3	Más y mejor información	0,0
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	1,2
3.2	Extender horarios de atención	3,7
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N°24 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

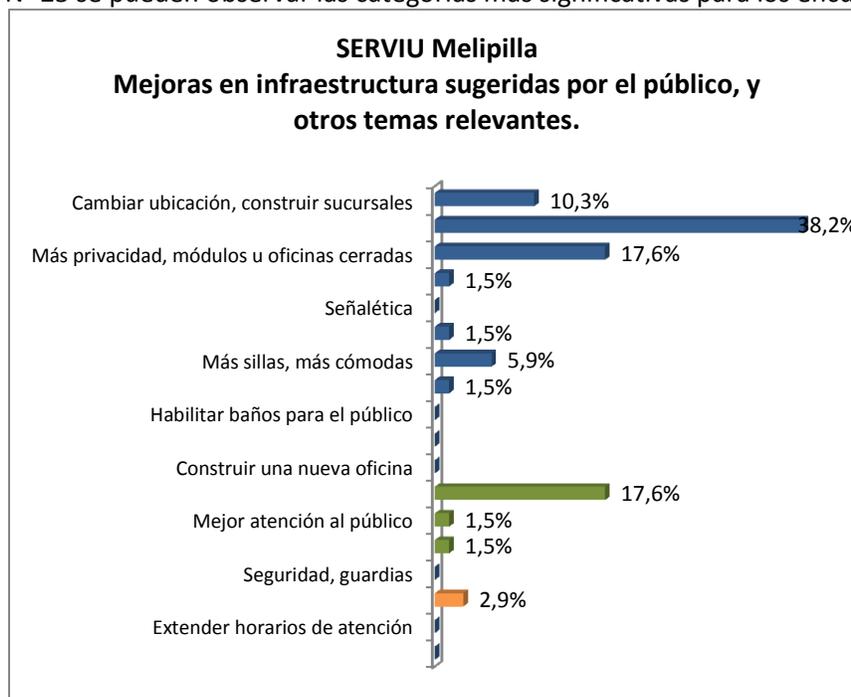


Melipilla

En la tabla N°25 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría.

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	10,3
1.2	Más espacio	38,2
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	17,6
1.4	Accesibilidad universal	1,5
1.5	Señalética	0,0
1.6	Climatización	1,5
1.7	Más sillas, más cómodas	5,9
1.8	Más limpieza	1,5
1.9	Habilitar baños para el público	0,0
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	17,6
2.2	Mejor atención al público	1,5
2.3	Más y mejor información	1,5
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	2,9
3.2	Extender horarios de atención	0,0
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N° 25 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

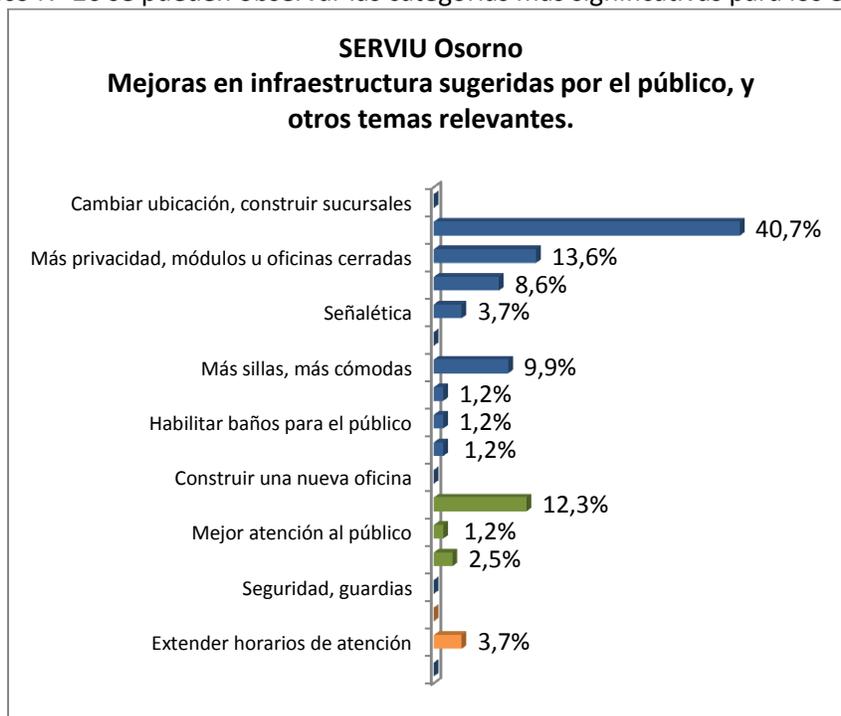


Osorno

En la tabla N°26 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría.

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	0
1.2	Más espacio	40,7
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	13,6
1.4	Accesibilidad universal	8,6
1.5	Señalética	3,7
1.6	Climatización	0,0
1.7	Más sillas, más cómodas	9,9
1.8	Más limpieza	1,2
1.9	Habilitar baños para el público	1,2
1.10	Más iluminación	1,2
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	12,3
2.2	Mejor atención al público	1,2
2.3	Más y mejor información	2,5
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0,0
3.2	Extender horarios de atención	3,7
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100

En el gráfico N° 26 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

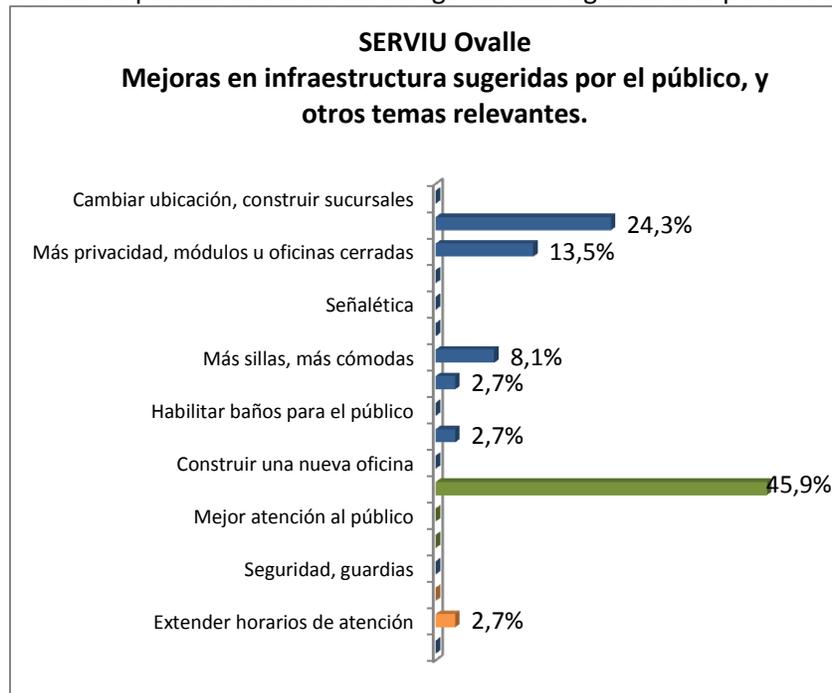


Ovalle

En la tabla N°27 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría.

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	0
1.2	Más espacio	24,3
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	13,5
1.4	Accesibilidad universal	0,0
1.5	Señalética	0,0
1.6	Climatización	0,0
1.7	Más sillas, más cómodas	8,1
1.8	Más limpieza	2,7
1.9	Habilitar baños para el público	0,0
1.10	Más iluminación	2,7
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	45,9
2.2	Mejor atención al público	0,0
2.3	Más y mejor información	0,0
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0,0
3.2	Extender horarios de atención	2,7
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100

En el gráfico N° 27 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

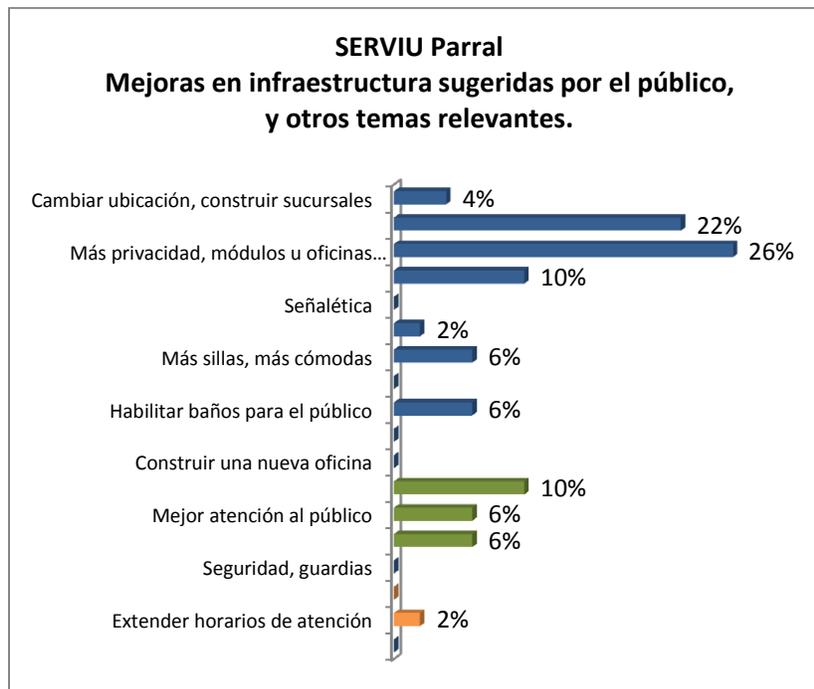


Parral

En la tabla N°28 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría.

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	4
1.2	Más espacio	22
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	26
1.4	Accesibilidad universal	10
1.5	Señalética	0
1.6	Climatización	2
1.7	Más sillas, más cómodas	6
1.8	Más limpieza	0
1.9	Habilitar baños para el público	6
1.10	Más iluminación	0
1.11	Construir una nueva oficina	0
2.1	Más personal para una atención más expedita	10
2.2	Mejor atención al público	6
2.3	Más y mejor información	6
2.4	Seguridad, guardias	0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0
3.2	Extender horarios de atención	2
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0
	TOTAL:	100

En el gráfico N° 28 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

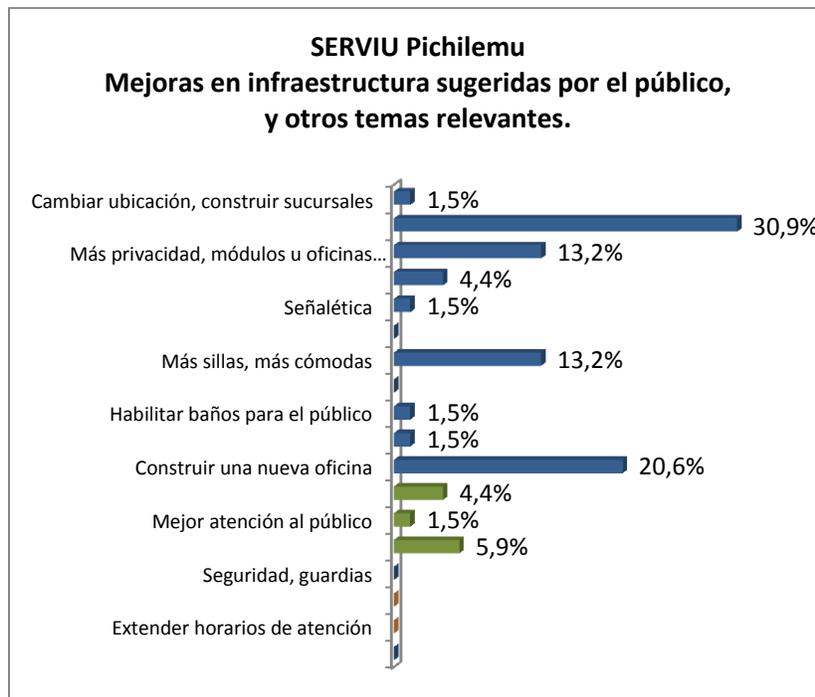


Pichilemu

En la tabla N°29 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría.

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	1,5
1.2	Más espacio	30,9
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	13,2
1.4	Accesibilidad universal	4,4
1.5	Señalética	1,5
1.6	Climatización	0,0
1.7	Más sillas, más cómodas	13,2
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	1,5
1.10	Más iluminación	1,5
1.11	Construir una nueva oficina	20,6
2.1	Más personal para una atención más expedita	4,4
2.2	Mejor atención al público	1,5
2.3	Más y mejor información	5,9
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0,0
3.2	Extender horarios de atención	0,0
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100

En el gráfico N° 29 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

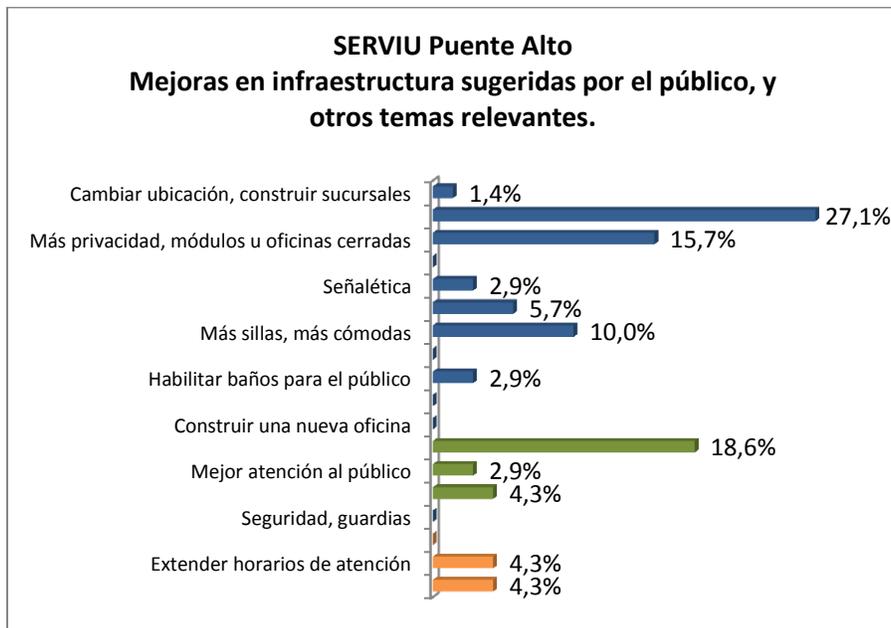


Puente Alto

En la tabla N°30 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría.

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	1,4
1.2	Más espacio	27,1
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	15,7
1.4	Accesibilidad universal	0,0
1.5	Señalética	2,9
1.6	Climatización	5,7
1.7	Más sillas, más cómodas	10,0
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	2,9
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	18,6
2.2	Mejor atención al público	2,9
2.3	Más y mejor información	4,3
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0,0
3.2	Extender horarios de atención	4,3
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	4,3
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N° 30 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

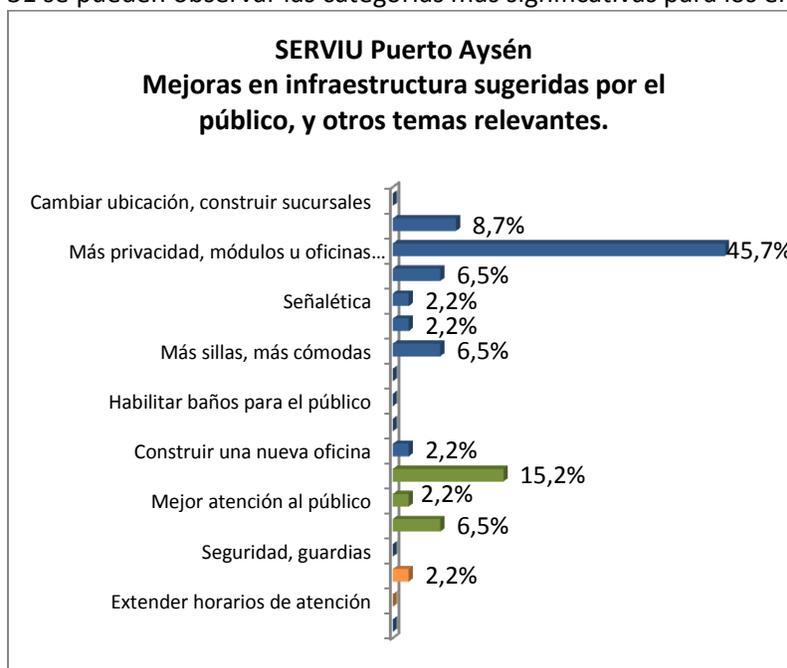


Puerto Aysén

En la tabla N°31 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría.

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	0
1.2	Más espacio	8,7
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	45,7
1.4	Accesibilidad universal	6,5
1.5	Señalética	2,2
1.6	Climatización	2,2
1.7	Más sillas, más cómodas	6,5
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	0,0
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	2,2
2.1	Más personal para una atención más expedita	15,2
2.2	Mejor atención al público	2,2
2.3	Más y mejor información	6,5
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	2,2
3.2	Extender horarios de atención	0,0
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N° 31 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

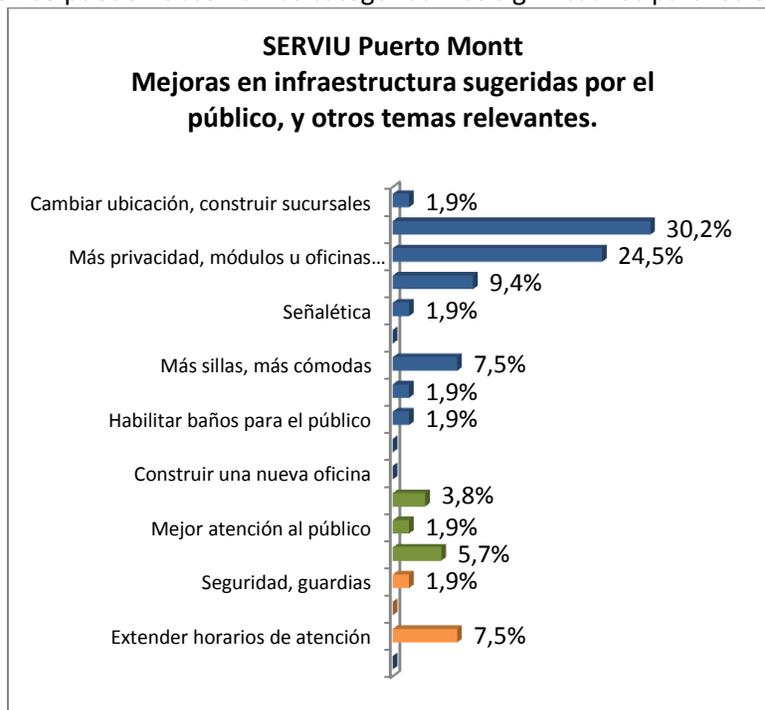


Puerto Montt

En la tabla N°32 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría.

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	1,9
1.2	Más espacio	30,2
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	24,5
1.4	Accesibilidad universal	9,4
1.5	Señalética	1,9
1.6	Climatización	0,0
1.7	Más sillas, más cómodas	7,5
1.8	Más limpieza	1,9
1.9	Habilitar baños para el público	1,9
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	3,8
2.2	Mejor atención al público	1,9
2.3	Más y mejor información	5,7
2.4	Seguridad, guardias	1,9
3.1	Reducir los tiempos de espera	0,0
3.2	Extender horarios de atención	7,5
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100

En el gráfico N° 32 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

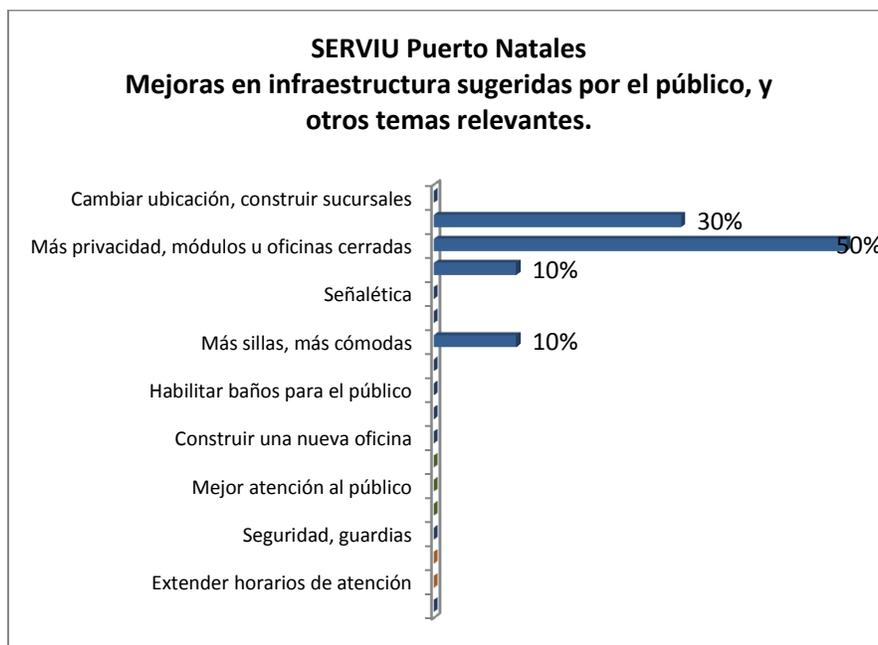


Puerto Natales

En la tabla N°33 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría.

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	0
1.2	Más espacio	30
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	50
1.4	Accesibilidad universal	10
1.5	Señalética	0
1.6	Climatización	0
1.7	Más sillas, más cómodas	10
1.8	Más limpieza	0
1.9	Habilitar baños para el público	0
1.10	Más iluminación	0
1.11	Construir una nueva oficina	0
2.1	Más personal para una atención más expedita	0
2.2	Mejor atención al público	0
2.3	Más y mejor información	0
2.4	Seguridad, guardias	0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0
3.2	Extender horarios de atención	0
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0
	TOTAL:	100

En el gráfico N° 33 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

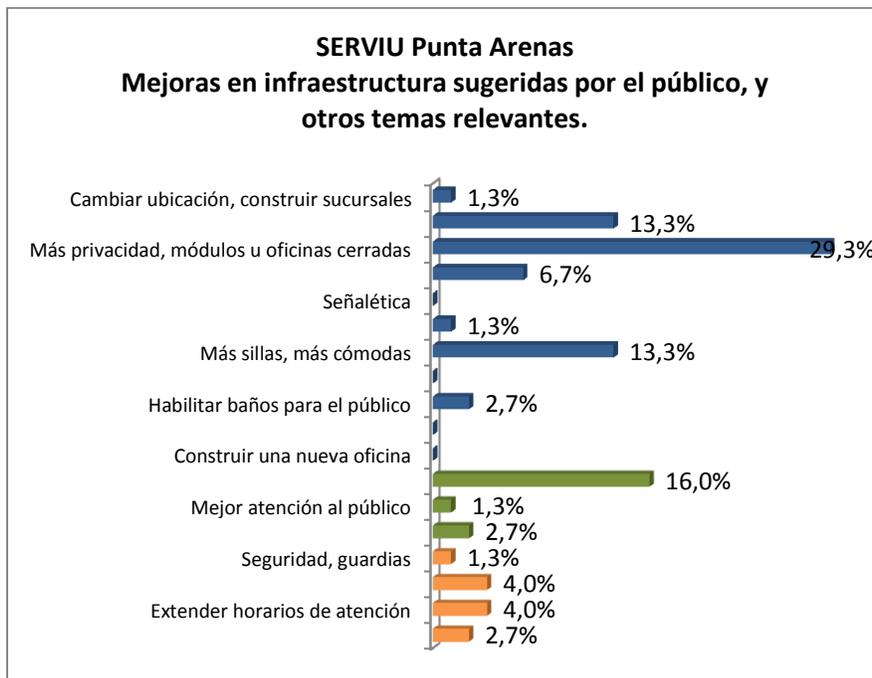


Punta Arenas

En la tabla N°34 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría.

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	1,3
1.2	Más espacio	13,3
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	29,3
1.4	Accesibilidad universal	6,7
1.5	Señalética	0,0
1.6	Climatización	1,3
1.7	Más sillas, más cómodas	13,3
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	2,7
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	16,0
2.2	Mejor atención al público	1,3
2.3	Más y mejor información	2,7
2.4	Seguridad, guardias	1,3
3.1	Reducir los tiempos de espera	4,0
3.2	Extender horarios de atención	4,0
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	2,7
	TOTAL:	100

En el gráfico N° 34 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

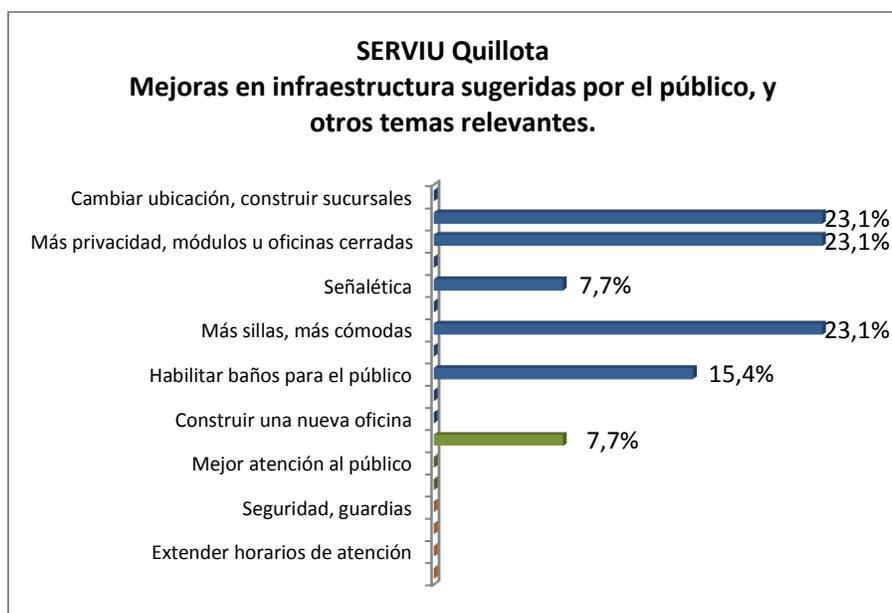


Quillota

En la tabla N°35 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría.

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	0,0
1.2	Más espacio	23,1
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	23,1
1.4	Accesibilidad universal	0,0
1.5	Señalética	7,7
1.6	Climatización	0,0
1.7	Más sillas, más cómodas	23,1
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	15,4
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	7,7
2.2	Mejor atención al público	0,0
2.3	Más y mejor información	0,0
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0,0
3.2	Extender horarios de atención	0,0
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100

En el gráfico N° 35 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

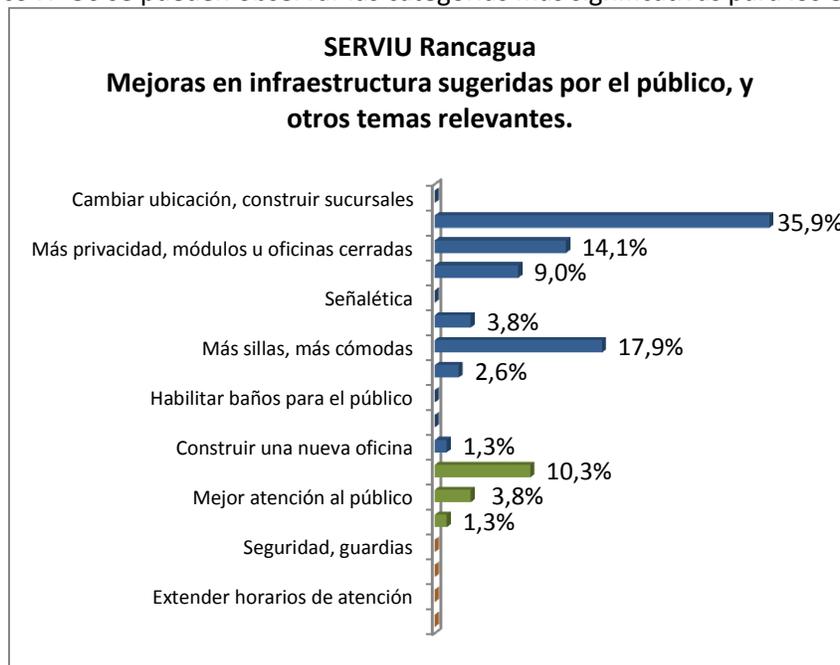


Rancagua

En la tabla N°36 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría.

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	0,0
1.2	Más espacio	35,9
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	14,1
1.4	Accesibilidad universal	9,0
1.5	Señalética	0,0
1.6	Climatización	3,8
1.7	Más sillas, más cómodas	17,9
1.8	Más limpieza	2,6
1.9	Habilitar baños para el público	0,0
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	1,3
2.1	Más personal para una atención más expedita	10,3
2.2	Mejor atención al público	3,8
2.3	Más y mejor información	1,3
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0,0
3.2	Extender horarios de atención	0,0
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N° 36 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

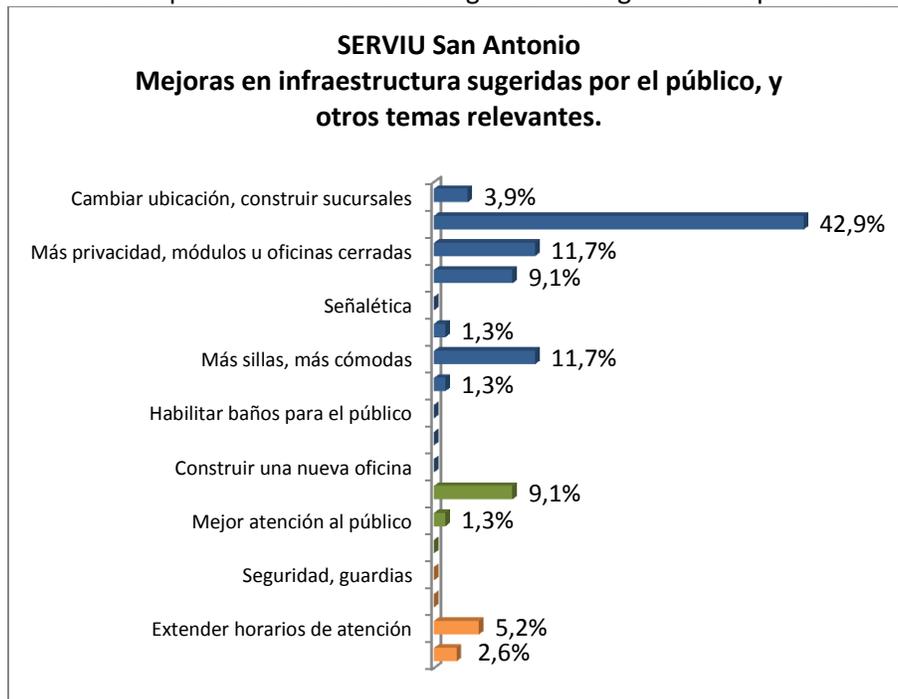


San Antonio

En la tabla N°37 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría.

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	3,9
1.2	Más espacio	42,9
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	11,7
1.4	Accesibilidad universal	9,1
1.5	Señalética	0,0
1.6	Climatización	1,3
1.7	Más sillas, más cómodas	11,7
1.8	Más limpieza	1,3
1.9	Habilitar baños para el público	0,0
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	9,1
2.2	Mejor atención al público	1,3
2.3	Más y mejor información	0,0
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0,0
3.2	Extender horarios de atención	5,2
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	2,6
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N° 37 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

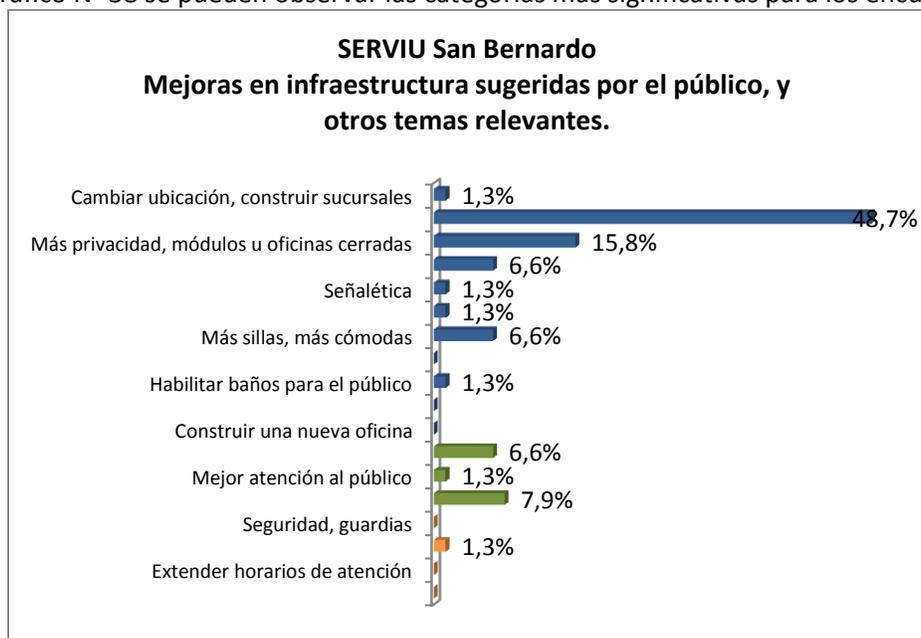


San Bernardo

En la tabla N°38 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría.

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	1,3
1.2	Más espacio	48,7
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	15,8
1.4	Accesibilidad universal	6,6
1.5	Señalética	1,3
1.6	Climatización	1,3
1.7	Más sillas, más cómodas	6,6
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	1,3
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	6,6
2.2	Mejor atención al público	1,3
2.3	Más y mejor información	7,9
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	1,3
3.2	Extender horarios de atención	0,0
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N° 38 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

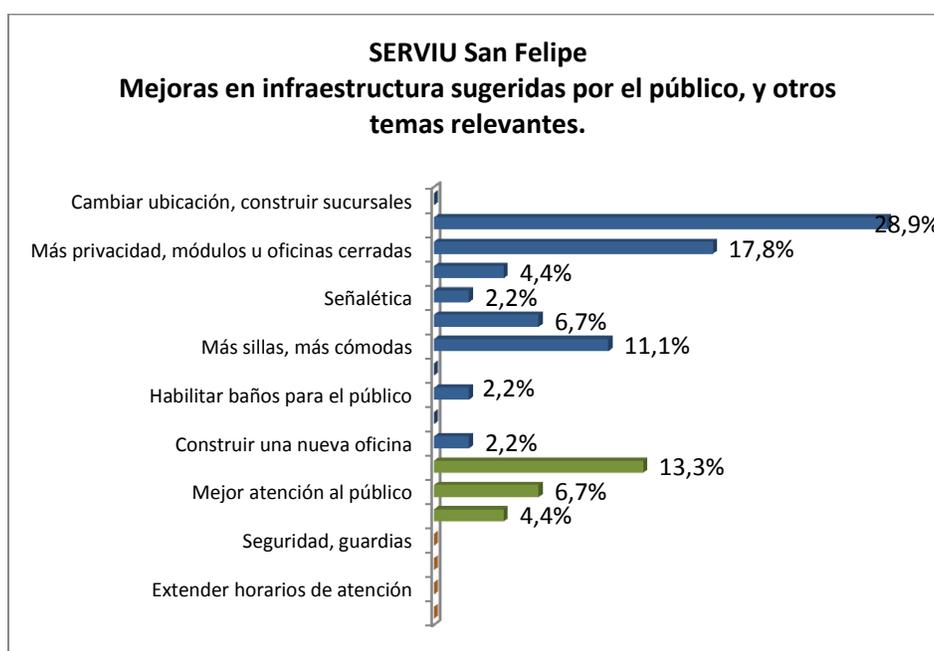


San Felipe

En la tabla N°39 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría.

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	0,0
1.2	Más espacio	28,9
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	17,8
1.4	Accesibilidad universal	4,4
1.5	Señalética	2,2
1.6	Climatización	6,7
1.7	Más sillas, más cómodas	11,1
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	2,2
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	2,2
2.1	Más personal para una atención más expedita	13,3
2.2	Mejor atención al público	6,7
2.3	Más y mejor información	4,4
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0,0
3.2	Extender horarios de atención	0,0
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N° 39 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

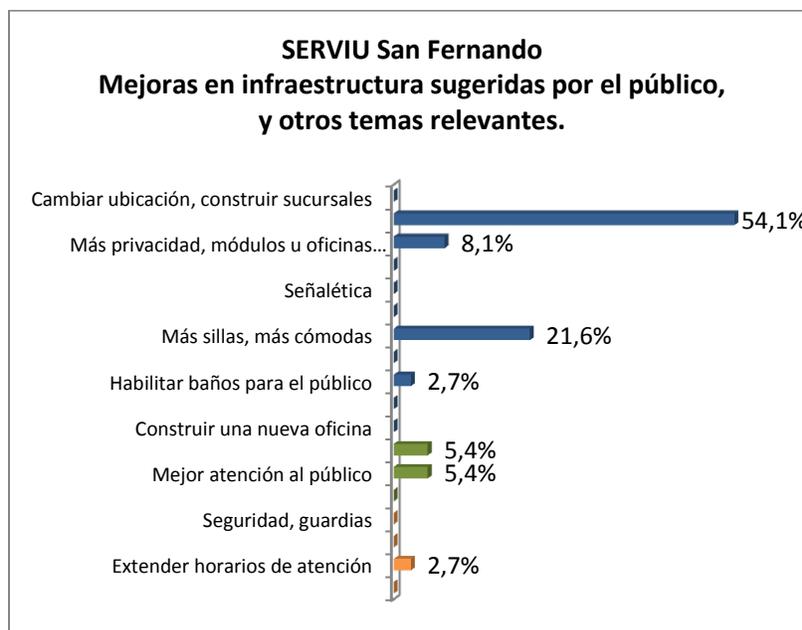


San Fernando

En la tabla N°40 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría.

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	0,0
1.2	Más espacio	54,1
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	8,1
1.4	Accesibilidad universal	0,0
1.5	Señalética	0,0
1.6	Climatización	0,0
1.7	Más sillas, más cómodas	21,6
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	2,7
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	5,4
2.2	Mejor atención al público	5,4
2.3	Más y mejor información	0,0
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0,0
3.2	Extender horarios de atención	2,7
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N° 40 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

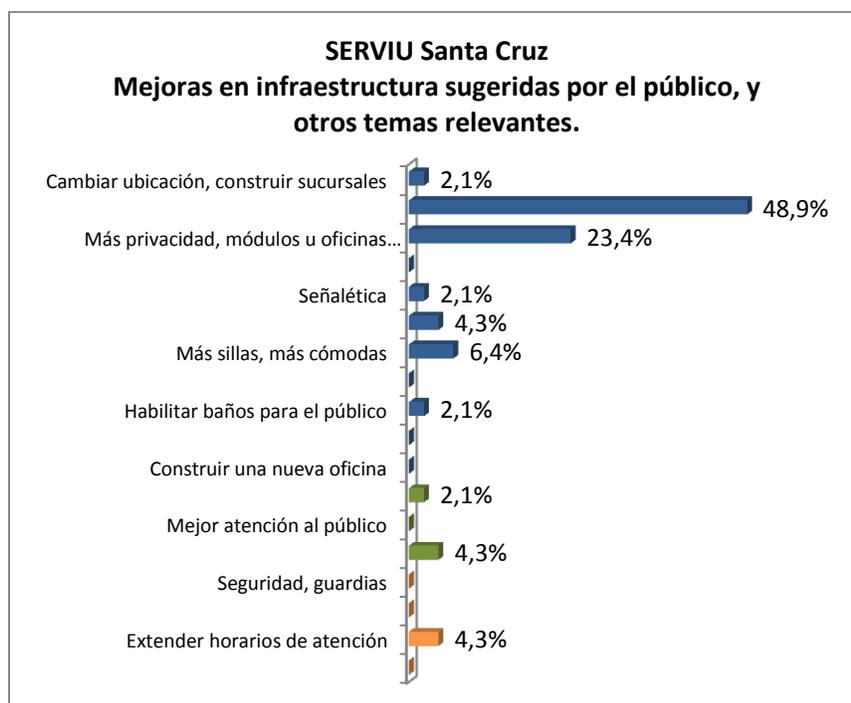


Santa Cruz

En la tabla N°41 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	2,1
1.2	Más espacio	48,9
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	23,4
1.4	Accesibilidad universal	0,0
1.5	Señalética	2,1
1.6	Climatización	4,3
1.7	Más sillas, más cómodas	6,4
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	2,1
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	2,1
2.2	Mejor atención al público	0,0
2.3	Más y mejor información	4,3
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0,0
3.2	Extender horarios de atención	4,3
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N° 41 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

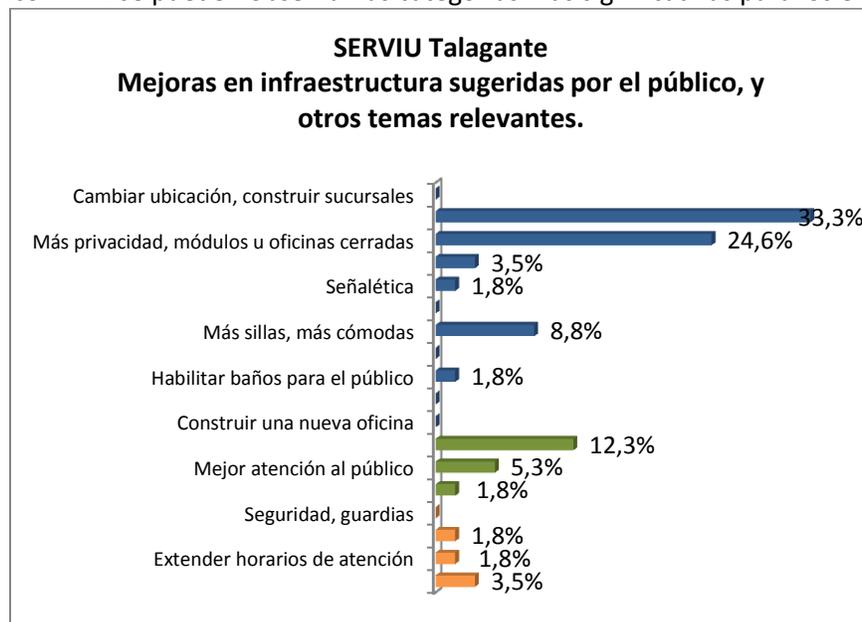


Talagante

En la tabla N°42 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	0,0
1.2	Más espacio	33,3
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	24,6
1.4	Accesibilidad universal	3,5
1.5	Señalética	1,8
1.6	Climatización	0,0
1.7	Más sillas, más cómodas	8,8
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	1,8
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	12,3
2.2	Mejor atención al público	5,3
2.3	Más y mejor información	1,8
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	1,8
3.2	Extender horarios de atención	1,8
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	3,5
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N° 42 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

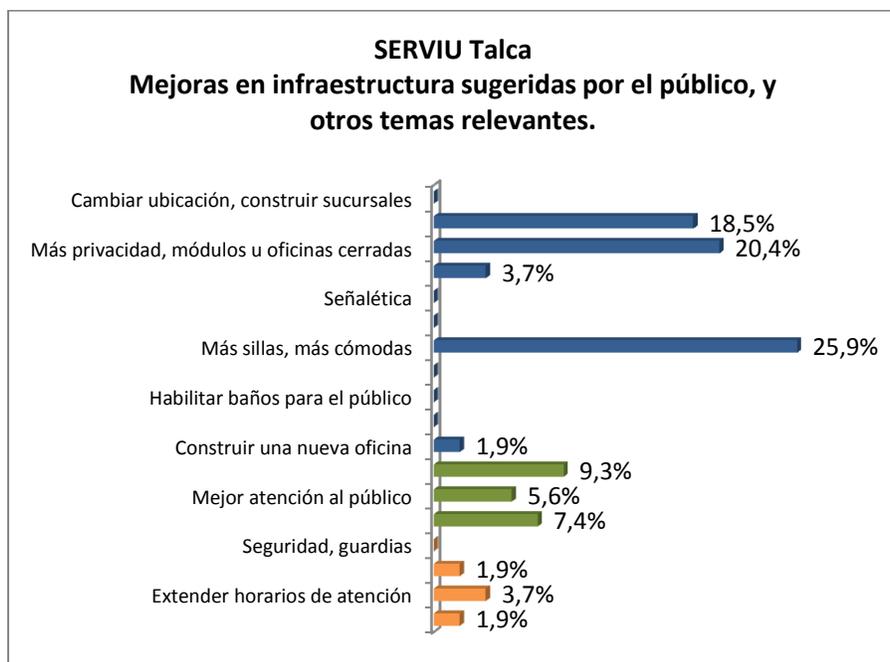


Talca

En la tabla N°43 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	0,0
1.2	Más espacio	18,5
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	20,4
1.4	Accesibilidad universal	3,7
1.5	Señalética	0,0
1.6	Climatización	0,0
1.7	Más sillas, más cómodas	25,9
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	0,0
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	1,9
2.1	Más personal para una atención más expedita	9,3
2.2	Mejor atención al público	5,6
2.3	Más y mejor información	7,4
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	1,9
3.2	Extender horarios de atención	3,7
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	1,9
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N° 43 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

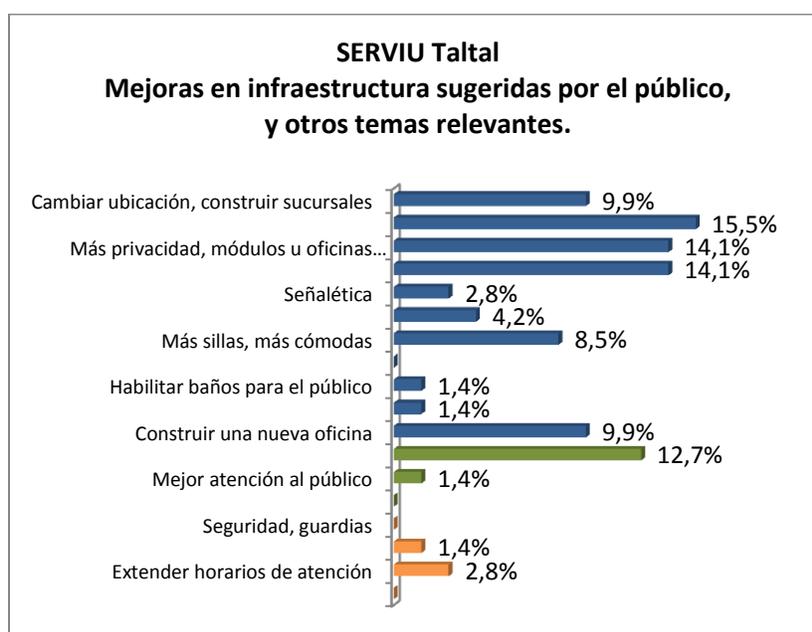


Taltal

En la tabla N°44 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	9,9
1.2	Más espacio	15,5
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	14,1
1.4	Accesibilidad universal	14,1
1.5	Señalética	2,8
1.6	Climatización	4,2
1.7	Más sillas, más cómodas	8,5
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	1,4
1.10	Más iluminación	1,4
1.11	Construir una nueva oficina	9,9
2.1	Más personal para una atención más expedita	12,7
2.2	Mejor atención al público	1,4
2.3	Más y mejor información	0,0
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	1,4
3.2	Extender horarios de atención	2,8
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N° 44 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

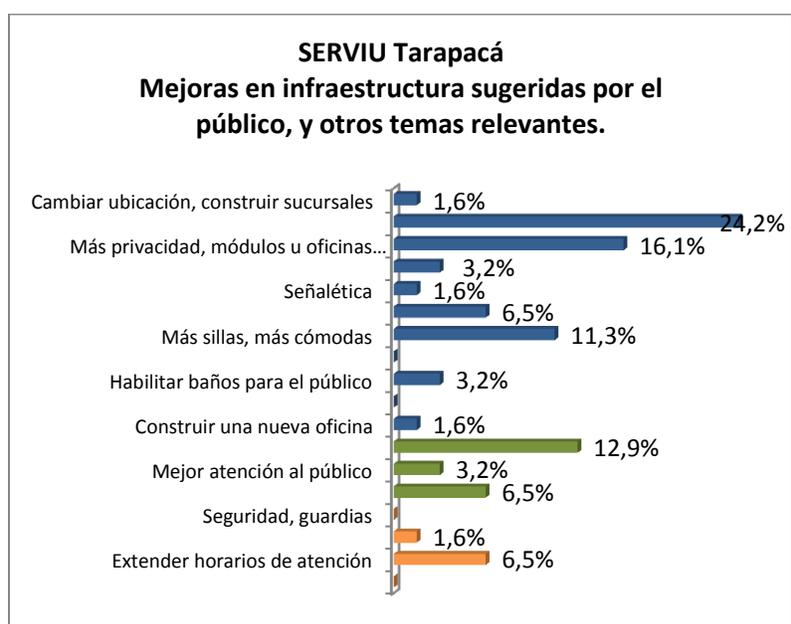


Tarapacá

En la tabla N°45 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	1,6
1.2	Más espacio	24,2
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	16,1
1.4	Accesibilidad universal	3,2
1.5	Señalética	1,6
1.6	Climatización	6,5
1.7	Más sillas, más cómodas	11,3
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	3,2
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	1,6
2.1	Más personal para una atención más expedita	12,9
2.2	Mejor atención al público	3,2
2.3	Más y mejor información	6,5
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	1,6
3.2	Extender horarios de atención	6,5
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N° 45 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

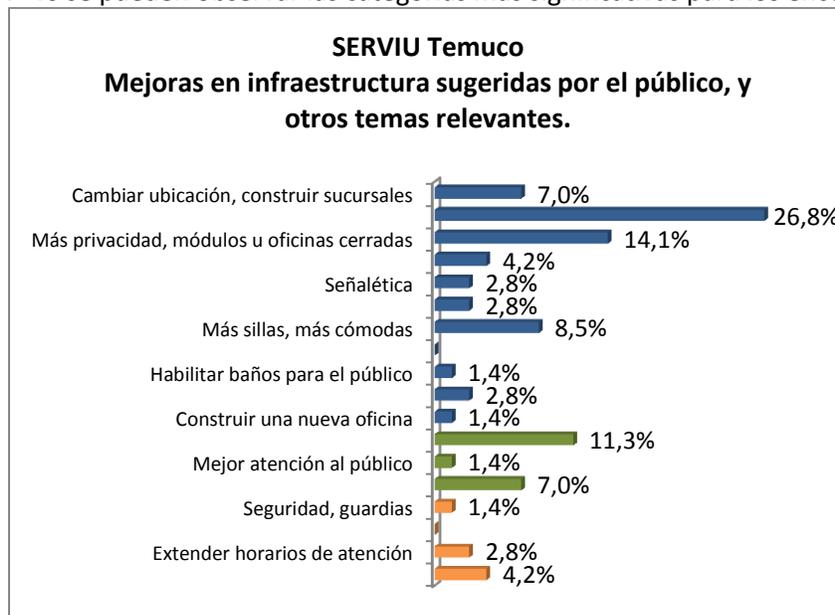


Temuco

En la tabla N°46 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	7,0
1.2	Más espacio	26,8
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	14,1
1.4	Accesibilidad universal	4,2
1.5	Señalética	2,8
1.6	Climatización	2,8
1.7	Más sillas, más cómodas	8,5
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	1,4
1.10	Más iluminación	2,8
1.11	Construir una nueva oficina	1,4
2.1	Más personal para una atención más expedita	11,3
2.2	Mejor atención al público	1,4
2.3	Más y mejor información	7,0
2.4	Seguridad, guardias	1,4
3.1	Reducir los tiempos de espera	0,0
3.2	Extender horarios de atención	2,8
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	4,2
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N° 46 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados



Valdivia

En la tabla N°47 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	1,3
1.2	Más espacio	30,4
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	17,7
1.4	Accesibilidad universal	2,5
1.5	Señalética	0,0
1.6	Climatización	2,5
1.7	Más sillas, más cómodas	8,9
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	1,3
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	1,3
2.1	Más personal para una atención más expedita	19,0
2.2	Mejor atención al público	6,3
2.3	Más y mejor información	6,3
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0,0
3.2	Extender horarios de atención	1,3
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	1,3
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N° 47 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

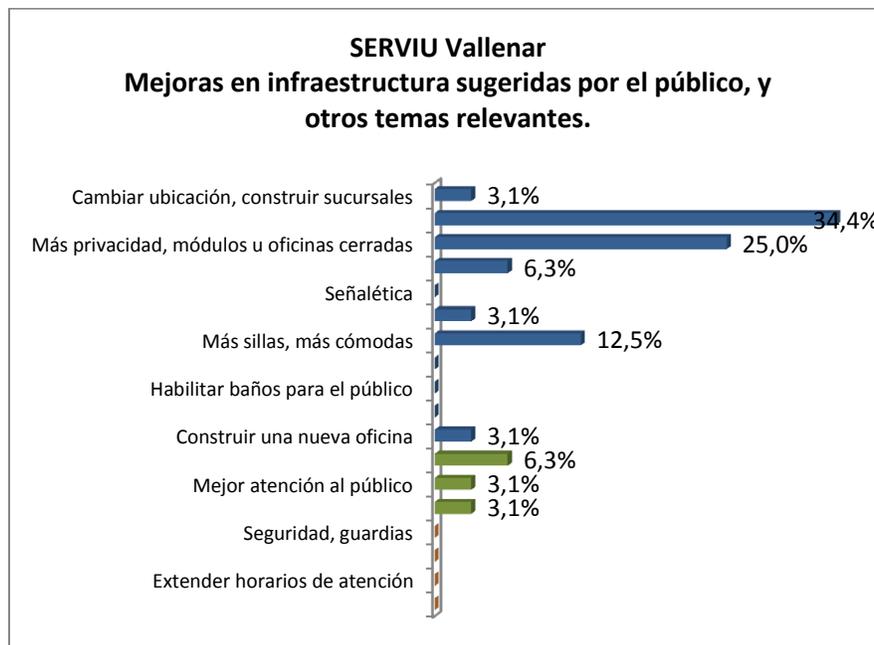


Vallenar

En la tabla N°48 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	3,1
1.2	Más espacio	34,4
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	25,0
1.4	Accesibilidad universal	6,3
1.5	Señalética	0,0
1.6	Climatización	3,1
1.7	Más sillas, más cómodas	12,5
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	0,0
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	3,1
2.1	Más personal para una atención más expedita	6,3
2.2	Mejor atención al público	3,1
2.3	Más y mejor información	3,1
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0,0
3.2	Extender horarios de atención	0,0
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	0,0
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N° 48 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados



Valparaíso

En la tabla N°49 se muestran los porcentajes de frecuencia de cada categoría

1.1	Cambiar ubicación, construir sucursales	1,2
1.2	Más espacio	28,4
1.3	Más privacidad, módulos u oficinas cerradas	14,8
1.4	Accesibilidad universal	7,4
1.5	Señalética	3,7
1.6	Climatización	0,0
1.7	Más sillas, más cómodas	13,6
1.8	Más limpieza	0,0
1.9	Habilitar baños para el público	2,5
1.10	Más iluminación	0,0
1.11	Construir una nueva oficina	0,0
2.1	Más personal para una atención más expedita	14,8
2.2	Mejor atención al público	1,2
2.3	Más y mejor información	6,2
2.4	Seguridad, guardias	0,0
3.1	Reducir los tiempos de espera	0,0
3.2	Extender horarios de atención	4,9
3.3	Mejorar sistema de atención, reserva de horas	1,2
	TOTAL:	100,0

En el gráfico N° 49 se pueden observar las categorías más significativas para los encuestados

