



---

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS SIAC

Sistema Integrado de Atención Ciudadana

Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos

Noviembre 2015

## Índice

I.	Introducción .....	5
1.	ATENCIÓN TELEFÓNICA – MINU ALÓ .....	6
	Caracterización de usuarios .....	6
	Calidad del Servicio .....	7
	Acercamiento al servicio .....	7
	Evaluación de la atención.....	8
	Presencia de problemas en el servicio .....	10
	Evaluación global de la calidad del Servicio .....	11
	Opciones de información .....	11
	Reservas de horas .....	12
	Conclusiones .....	13
2.	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CARTA .....	15
	Caracterización de usuarios .....	15
	Evaluación de respuesta.....	16
	Calidad del Servicio y opciones de información.....	19
	Reserva de horas.....	20
	Conclusiones .....	21
3.	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS WEB MINVU .....	23
	Caracterización de usuarios .....	23
	Conocimiento sobre Servicio de Atención Web y Evaluación.....	23
	Acceso de la Información .....	29
	Servicio de reserva de horas .....	31
	Utilización de Redes Sociales .....	32
	Conclusiones .....	34
4.	FICHAS OIRS.....	36
	OIRS SANTIAGO .....	36
	SERVIU CONCEPCIÓN .....	38
	SERVIU RANCAGUA .....	40

SERVIU TALCA.....	42
SERVIU TARAPACÁ.....	44
SERVIU TEMUCO .....	46
SERVIU VALPARAÍSO .....	48
SERVIU ANTOFAGASTA.....	50
SERVIU ARICA Y PARINACOTA.....	52
SERVIU CHILLÁN .....	54
SERVIU COPIAPÓ .....	56
SERVIU LEBU.....	58
SERVIU LINARES.....	60
SERVIU LOS ÁNGELES .....	62
SERVIU IX REGIÓN .....	64
SERVIU ANGOL .....	66
SERVIU CASTRO .....	68
SERVIU MELIPILLA .....	70
SERVIU OSORNO.....	72
SERVIU PUENTE ALTO.....	74
SERVIU PUERTO MONTT .....	76
SERVIU PUNTA ARENAS.....	78
SERVIU SAN ANTONIO.....	80
SERVIU SAN FERNANDO.....	82
SERVIU SANTA CRUZ .....	84
SERVIU ANCUD .....	86
SERVIU CAUQUENES.....	88
SERVIU CURICÓ .....	90
SERVIU LA SERENA .....	92
SERVIU OVALLE.....	94
SERVIU PARRAL .....	96
SERVIU PICHILEMU.....	98
SERVIU PUERTO NATALES .....	100
SERVIU SAN BERNARDO .....	102
SERVIU TALAGANTE.....	104

SERVIU TOCOPILLA .....	106
SERVIU VALDIVIA.....	108
SERVIU AYSÉN .....	110

## I. Introducción

---

En el presente informe se presentan los datos de cuatro encuestas distintas que se realizaron a los usuarios del Sistema Integrado de Atención Ciudadana (SIAC) del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), desde sus distintas aristas. En este sentido, se efectuaron encuestas para los usuarios del servicio de atención telefónico del MINVU, también conocido como MINVU Aló; también para los usuarios del SIAC que se comunican con el Ministerio por medio de cartas escritas; por otra parte, la tercera encuesta que se realizó fue a los usuarios de las plataformas Web del Ministerio; finalmente, se realizó una encuesta sobre las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) que muestran la opinión de los usuarios acerca de la atención que recibió en las oficinas de información del MINVU y SERVIU.

El objetivo común que busca cada una de las encuestas realizadas es en un primer momento evaluar la satisfacción de los usuarios de las distintas plataformas de atención del MINVU para, posteriormente, mejorar la calidad de atención ofrecida, todo esto en base a la información y comentarios entregados por quienes han tenido una relación directa con estos servicios de atención.

En este sentido, el presente informe se estructura en base al análisis de cada una de las encuestas por sí mismas. De esta manera, primero se muestran los datos de la encuesta sobre la atención telefónica del MINVU. Luego se presentan los datos de la encuesta realizada a quienes se comunicaron con el Ministerio a través de cartas escritas. En tercer lugar están los resultados de la encuesta realizada a usuarios de las plataformas Web. Finalmente, se presenta una serie de fichas por OIRS donde están especificados los resultados por oficina.

## 1. ATENCIÓN TELEFÓNICA – MINU ALÓ

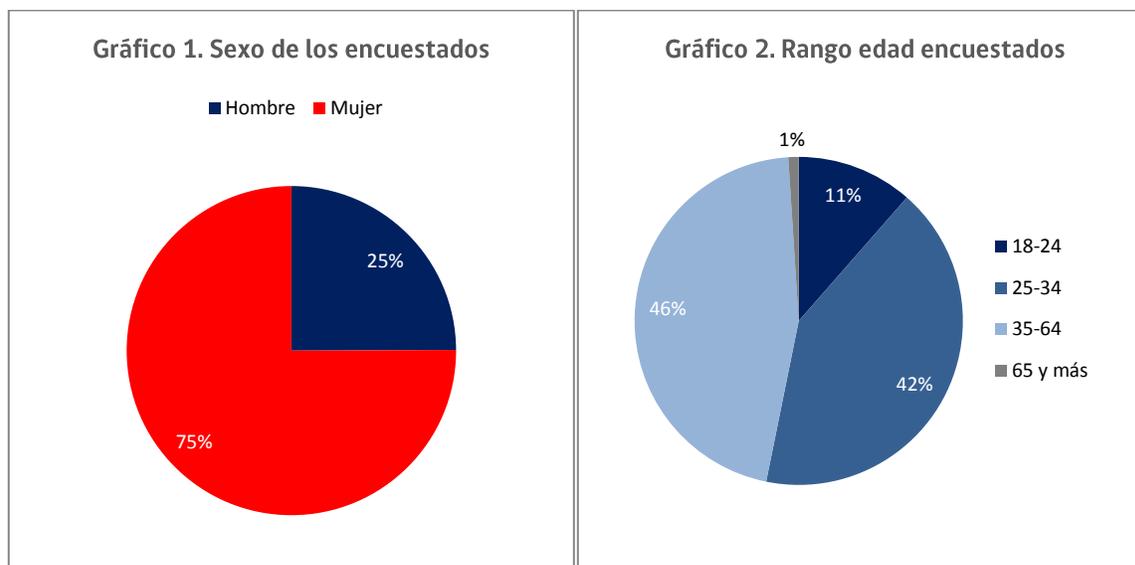
El presente informe muestra la información recolectada a partir de la encuesta realizada a usuarios del SIAC que utilizaron el servicio de atención telefónico del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), también conocido como el MINVU Aló esperando respuesta a sus dudas y consultas. Es por ello que el objetivo de su aplicación fue conocer la opinión de los usuarios sobre la información que obtuvieron de parte de este servicio.

En este sentido, la información entregada por los encuestados se piensa como un aporte para mejorar el servicio entregado por la atención del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

La encuesta de Satisfacción de los usuarios del MINVU Aló fue aplicada de forma telefónica y tiene una representatividad nacional, donde el total de usuarios es de 19.258, mientras que la muestra final utilizada fue de 393 personas, con un nivel de confianza de 95% y un porcentaje de error de 5%, la cual fue aplicada durante el mes de Octubre-Noviembre del 2015.

### Caracterización de usuarios

Al analizar a los encuestados según sexo y edad<sup>1</sup>, es posible observar que la mayor cantidad de personas que respondieron la encuesta fueron mujeres (75%) y el 88% del total tienen entre 25 y 64 años, mientras que el 11% corresponde a personas entre 18 y 24 años y solo el 1% a personas mayores de 65 años.



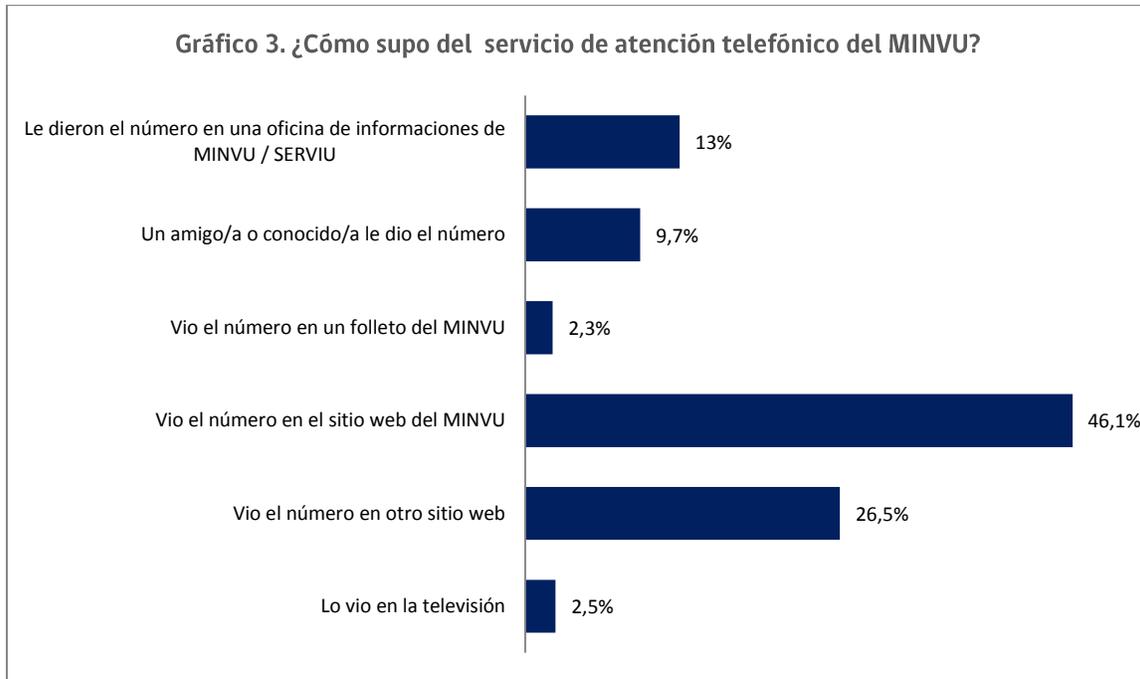
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Noviembre 2015

<sup>1</sup> Cabe señalar que esta información es ilustrativa, ya que en la muestra se elaboró de forma representativa a nivel nacional y no específicamente para las variables Sexo y Edad.

## Calidad del Servicio

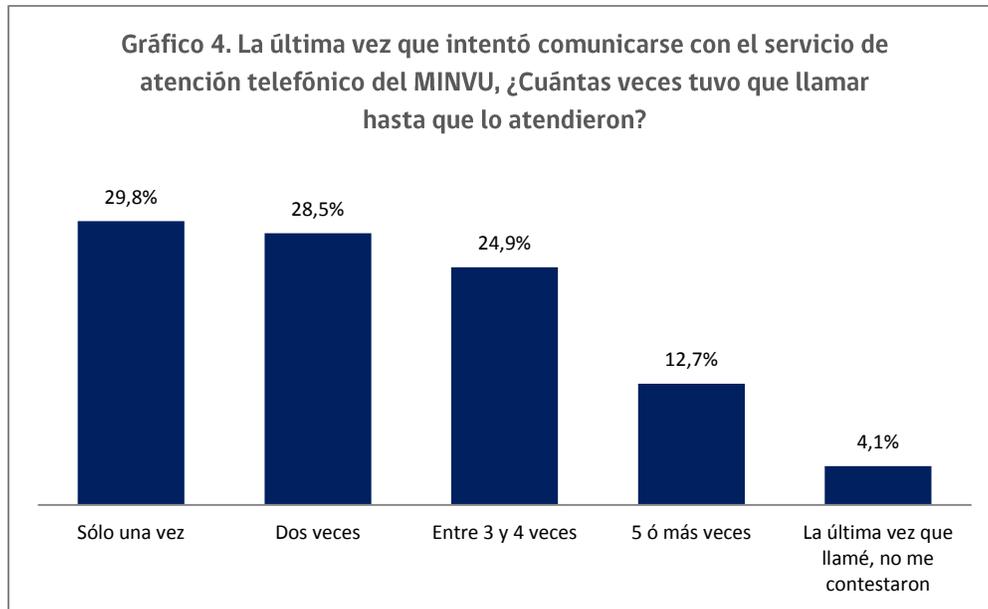
### Acercamiento al servicio

Como primer punto, cabe destacar que los usuarios del MINVU Aló se enteraron de este servicio principalmente a través del sitio web del Ministerio, con un 46% de las menciones, además, el 26% señala que supo del servicio de atención telefónica por medio de otro tipo de sitio web. Las formas menos recurrentes que llevaron a los usuarios a conocer el servicio de MINVU Aló fueron por medio de folletos del MINVU (2,3%) o través de la televisión (2,5%).



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Noviembre 2015

Por otro lado, en relación a la última vez que los usuarios intentaron comunicarse con el servicio de atención telefónico, se quiso saber sobre la cantidad de veces que tuvieron que llamar hasta que los atendieron. A esto se puede señalar que casi el 30% de los usuarios señala que sólo tuvieron que llamar una vez, mientras que el 29% dice que tuvo que llamar dos veces antes de que los atendiera. Sin embargo, el 37,6% tuvieron que hacerlo a lo menos tres para comunicarse con el servicio, mientras que el 4% indica que la última vez que intentó llamar a MINVU Aló no le contestaron, estas dos últimas situaciones suman el 41% de las menciones de los usuarios.



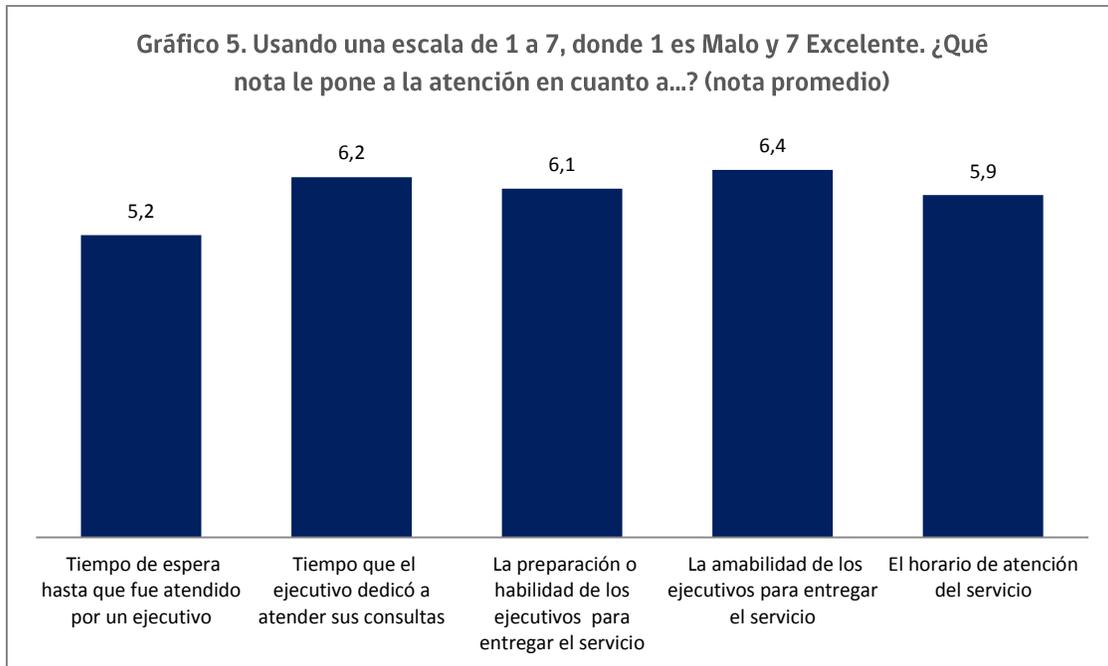
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Noviembre 2015

## Evaluación de la atención

Como primer punto de la evaluación ser servicio en general, se les solicitó a los usuarios evaluar una serie de aspectos asociados a la atención que obtuvieron del servicio. A esto, es posible observar en el gráfico 5 que los aspectos evaluados tuvieron una buena calificación promedio, particularmente la referente a la amabilidad de los ejecutivos para entregar el servicio, lo que se evaluó con una nota 6,4.

En tanto el tiempo que el ejecutivo dedicó a atender las consultas de los usuarios como la preparación de los ejecutivos para entregar el servicio fueron evaluados con un 6,2 y 6,1 respectivamente.

El horario de atención del servicio fue calificado con un 5,9, mientras que el tiempo de espera hasta que fue atendido por un ejecutivo fue evaluado con la nota más baja, de un 5,2; lo que tiene relación con el 41% de los usuarios que tuvieron que llamar 3 veces o más para ser atendidos o que nunca le contestaron cuando intentó comunicarse con el servicio.



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Noviembre 2015

Por otro lado, el 80% de los usuarios señala que logró aclarar sus dudas a través de la información que les dieron en el servicio de atención telefónico MINVU, mientras que el 20% no consiguió aclarar sus dudas.



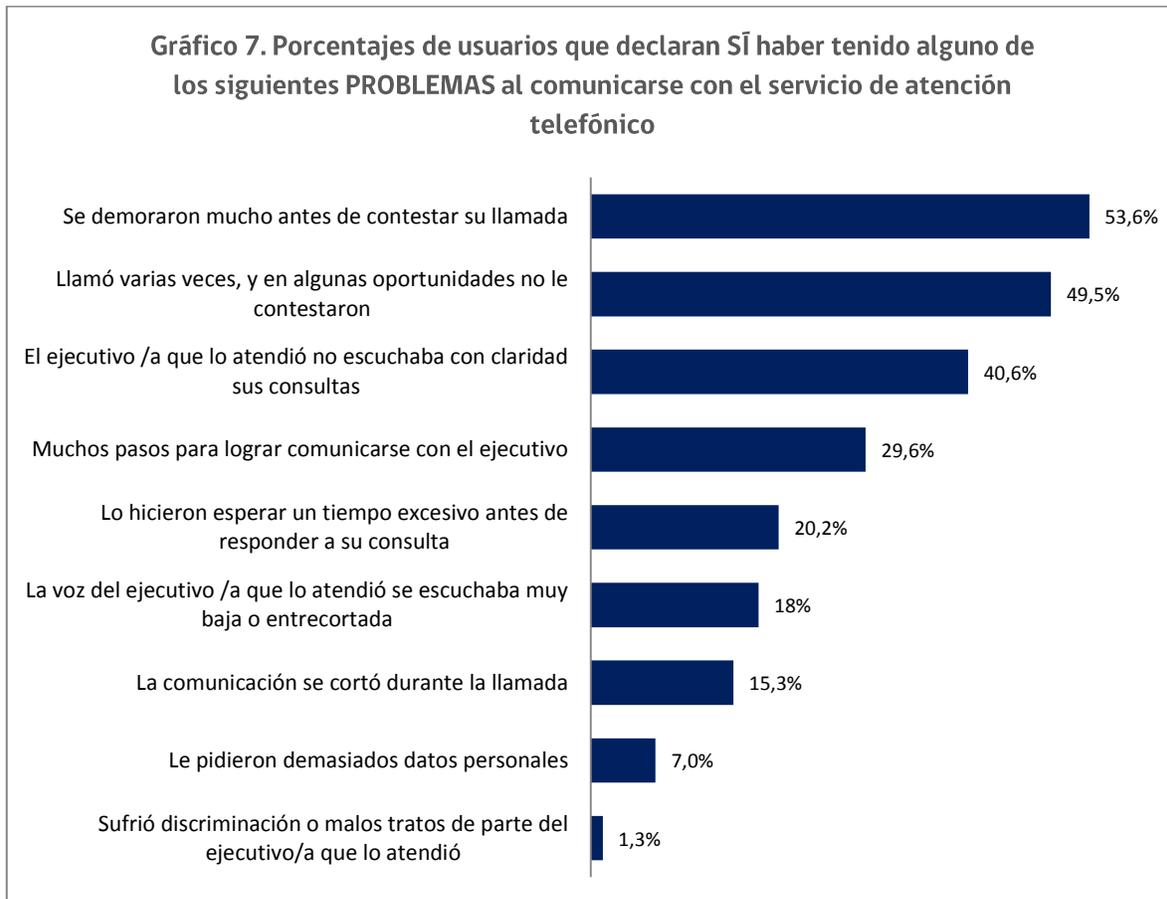
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Noviembre 2015

## Presencia de problemas en el servicio

Por otro lado, al preguntarle a los usuarios sobre los problemas a los que se enfrentaron al momento de comunicarse con el servicio de atención telefónico, es posible identificar que el mayor problema, afectando a más del 50% de los usuarios, fue la demora en contestar su llamada, situación que está relacionada con la información observada anteriormente, donde el 41% de los usuarios tuvo que llamar tres veces o más para ser atendidos, dentro de los cuales habían algunos que nunca les contestaron cuando intentaron comunicarse con el servicio.

Relacionado con el punto anterior, el 50% de los usuarios señalan que llamaron varias veces, y en algunas ocasiones no les contestaron. Como el tercer problema más recurrente fue que el/la ejecutivo/a que lo atendió no escuchaban con claridad las consultas de los usuarios, con el 41% de las menciones. Además, el 30% de los usuarios indican que hay muchos pasos para lograr comunicarse con el ejecutivo.

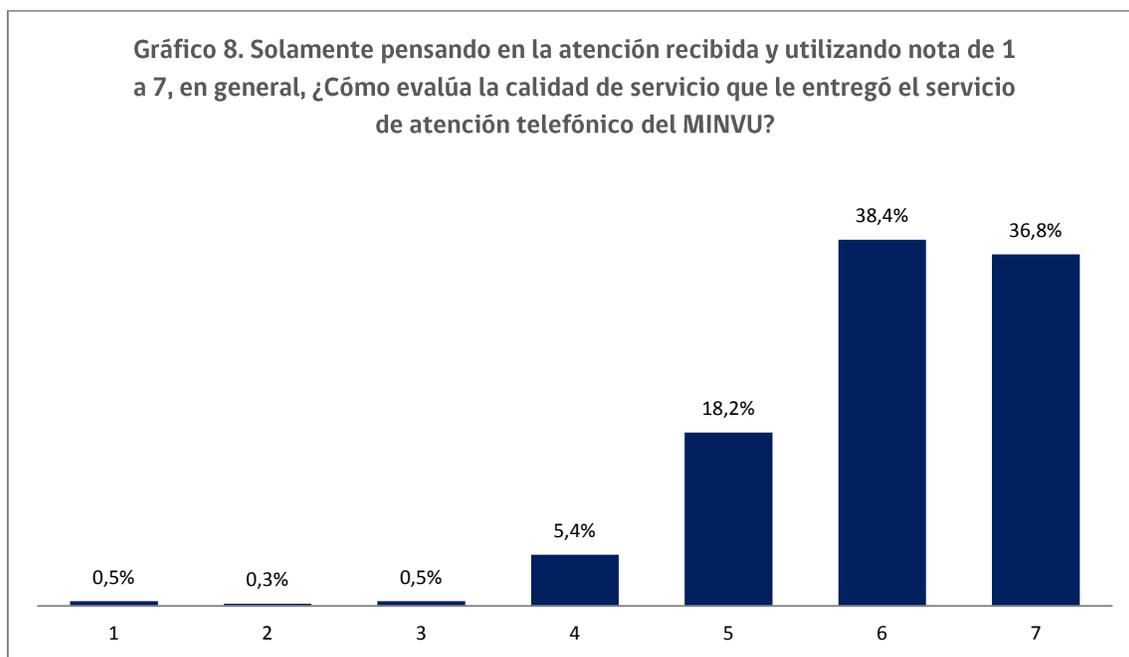
La discriminación o malos tratos de parte del ejecutivo/a que atendió el llamado fue el problema más marginal con el que se encontraron los usuarios, llegando solo al 1,3% de las menciones, seguido por la cantidad de datos personales que les solicitaban (7%).



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Noviembre 2015

## Evaluación global de la calidad del Servicio

En general, los usuarios evaluaron la atención recibida con una nota promedio de 6,03, no obstante, tal como se mencionó anteriormente el margen de error utilizado para esta encuesta satisfacción fue de un 5%, por lo que se tiene que considerar la nota promedio como 6,03 +/- 0,5, lo que permite señalar que el promedio estimado nacional de la evaluación global del servicio entregado se encontraría entre las notas 5,53 y un 6,53.



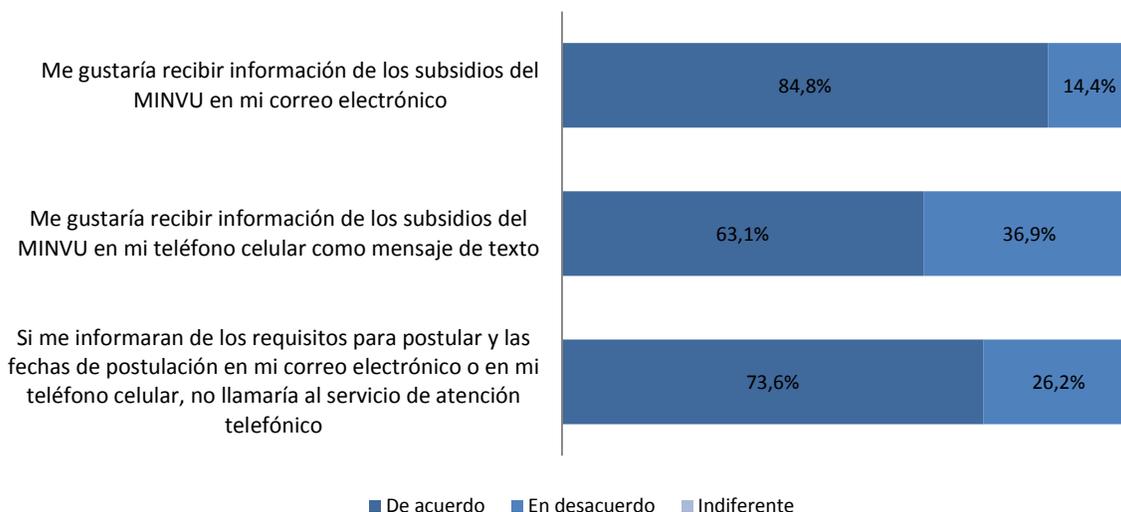
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Noviembre 2015

## Opciones de información

Con respecto a posibles formas de información a las que podrían acceder los usuarios, es posible señalar que al 85% le gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en su correo electrónico, mientras que al 63% le gustaría obtener la misma información pero a través de su teléfono celular como mensaje de texto.

Junto con lo anterior, el 74% declara que si se les informara de los requisitos y fechas de postulación por medio del correo electrónico o teléfono celular no tendrían la necesidad de llamar al servicio de atención telefónico.

**Gráfico 9. En relación a la información que le hubiese gustado recibir del servicio de atención telefónico MINVU / SERVIU, ¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones?**

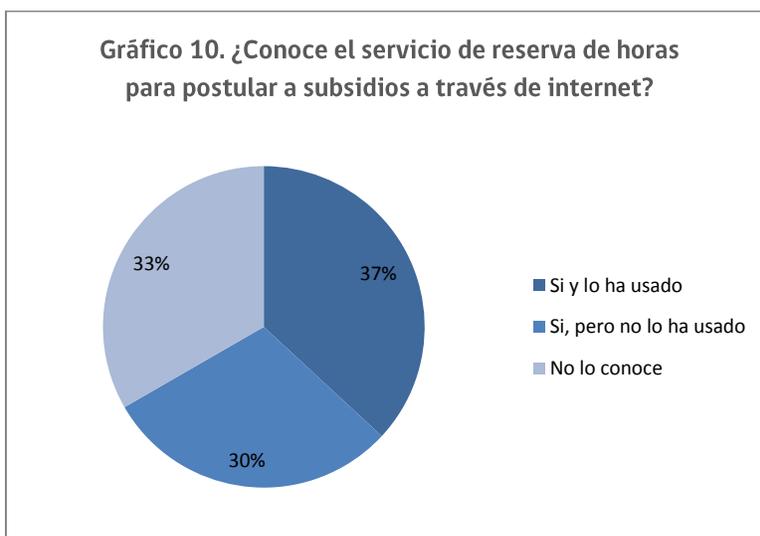


Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Noviembre 2015

## Reservas de horas

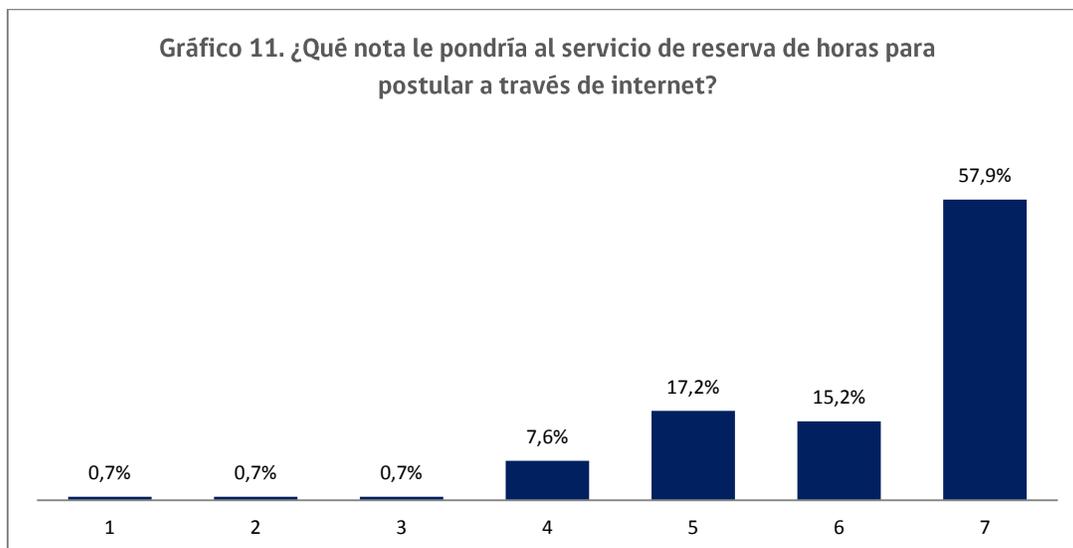
En relación al servicio de reserva de horas por internet para postular a los subsidios del MINVU (presencialmente), se ve que entre las opciones hay una distribución más o menos equitativa en las menciones de los usuarios, sin embargo, cabe destacar que la mayoría conoce el servicio de reserva de horas para postular a subsidios a través de internet, llegando al 67% de los usuarios, dentro de los cuales el 37% lo ha usado y el 30% no. Por otra parte, el 33% declara no conocer este servicio de reserva.

**Gráfico 10. ¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a subsidios a través de internet?**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Noviembre 2015

Finalmente, se les pidió a quienes habían utilizado el servicio de reservas de horas para postular a los subsidios a través de internet (37%) que calificaran dicho servicio. La nota promedio asignada por los usuarios fue de un 6,2, pero cabe señalar que más del 57% lo califica con nota 7. Las notas reprobatorias, por otro lado, solo suman el 2,1% de las calificaciones de los usuarios.



*Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Noviembre 2015*

## Conclusiones

La información revisada en el presente informe tiene como objetivo ser un aporte para el mejoramiento del servicio de atención telefónico MINVU (MINVU Aló) como mecanismo de solución de dudas y/o consultas de personas interesadas con temáticas referentes al Ministerio.

Cabe destacar que la muestra elaborada para la encuesta cuenta con representatividad nacional, por lo que los resultados entregados pueden ser generalizados a todos los usuarios que utilizaron el servicio de MINVU Aló. Junto con ello, señalar que el sexo y la edad no fueron consideradas como variables claves para el análisis ya que no tienen representatividad en la muestra elaborada.

Como primer aspecto, se puede señalar que los usuarios de este servicio se enteraron de la atención telefónica del MINVU por medio de la web, el 46% lo hizo a través de la página web del MINVU y el 27% lo hizo por medio de otro tipo de sitios web.

Por otro lado, la última que los usuarios intentaron utilizar el servicio, el 41% de ellos tuvo que llamar de al menos tres veces para que los atendieran, dentro de los cuales el 4,1% nunca le contestaron. Junto con lo anterior, el 30% le contestaron al primer llamado y el 29% al segundo.

En cuanto a la evaluación de la atención, se puede señalar que las evaluaciones, en general, fueron buenas, particularmente la amabilidad de los ejecutivos (6,4) y el tiempo que dedicó el ejecutivo en atender las consultas de los usuarios (6,2). El tiempo de espera para ser atendido por un ejecutivo, por otro lado, fue el aspecto que tuvo el promedio más bajo, con una nota 5,2.

Siguiendo con la evaluación, el 80% de los usuarios señaló que por medio de la información entregada por el servicio de atención telefónico pudo solucionar sus dudas y/o consultas.

Con respecto a los problemas presentados en el servicio, se puede señalar que el principal conflicto surge en relación a la demora en contestar la llamada de los usuarios (54%), junto con el problema de que en algunas oportunidades no les contestaron (50%). Esta situación refuerza lo que los usuarios señalaron con la cantidad de veces que tuvieron que llamar para que les atendieron, incluyendo a algunos que no les contestaron a pesar de haber llamado en varios ocasiones.

Para finalizar la evaluación del servicio, los usuarios calificaron de forma global la atención recibida dando una nota promedio de 6,03, sin embargo, al considerar el margen de error utilizado (5%), el rango en el que estaría la estimación del promedio nacional de la evaluación del servicio sería entre las notas 5,53 y 6,53..

En relación a posibles opciones de información de requisitos y fechas de postulación de subsidios, el 85% estaría de acuerdo en recibir dicha información por correo electrónico, además, el 63% le gustaría recibirla en su teléfono celular vía mensaje de texto. Junto con ello el 74% señala que si recibiera esta información por correo electrónico o teléfono celular no llamaría al servicio de atención telefónico.

Por último, el 67% de los usuarios conoce el sistema de reservas de horas para postular a subsidios a través de internet, de estos el 37% lo ha utilizado y el 30% no, mientras que el 33% declara no conocerlo.

## 2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CARTA

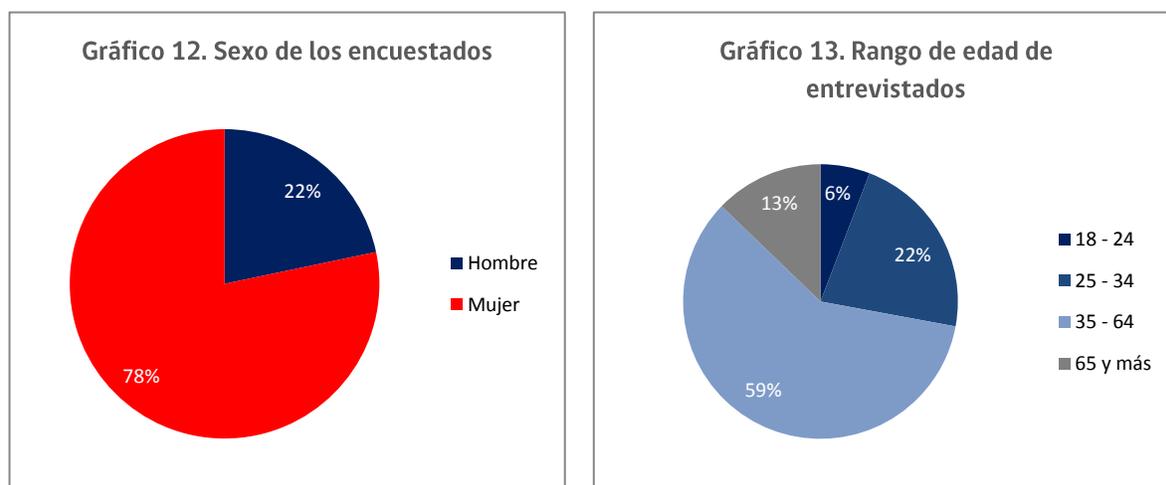
El presente informe muestra la información recolectada a partir de la encuesta realizada a usuarios del SIAC que enviaron una carta al Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) esperando respuesta a sus dudas y consultas. Es por ello que el objetivo de su aplicación fue conocer la opinión de los usuarios sobre la respuesta que recibieron de parte del MINVU a su carta.

La información entregada por los encuestados se piensa como un aporte para mejorar el servicio entregado por la atención del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

La encuesta de Satisfacción de las respuestas a las cartas de los usuarios del MINVU tiene una representatividad nacional, donde el total de usuarios es de 1.545, mientras que la muestra final utilizada fue de 258 personas, con un nivel de confianza de 95% y un porcentaje de error de 5%, la cual fue aplicada durante el mes de Octubre-Noviembre del 2015.

### Caracterización de usuarios

Al analizar a los encuestados según sexo y edad<sup>2</sup>, es posible observar que la mayor cantidad de personas que respondieron la encuesta eran mujeres (78%) y el 81% del total tienen entre 25 y 64 años, sobre todo destaca el grupo que tiene entre 25 y 34 años (22%), mientras que el 13% corresponde a personas mayores de 65 años y el 6% a jóvenes de entre 18 y 24 años.

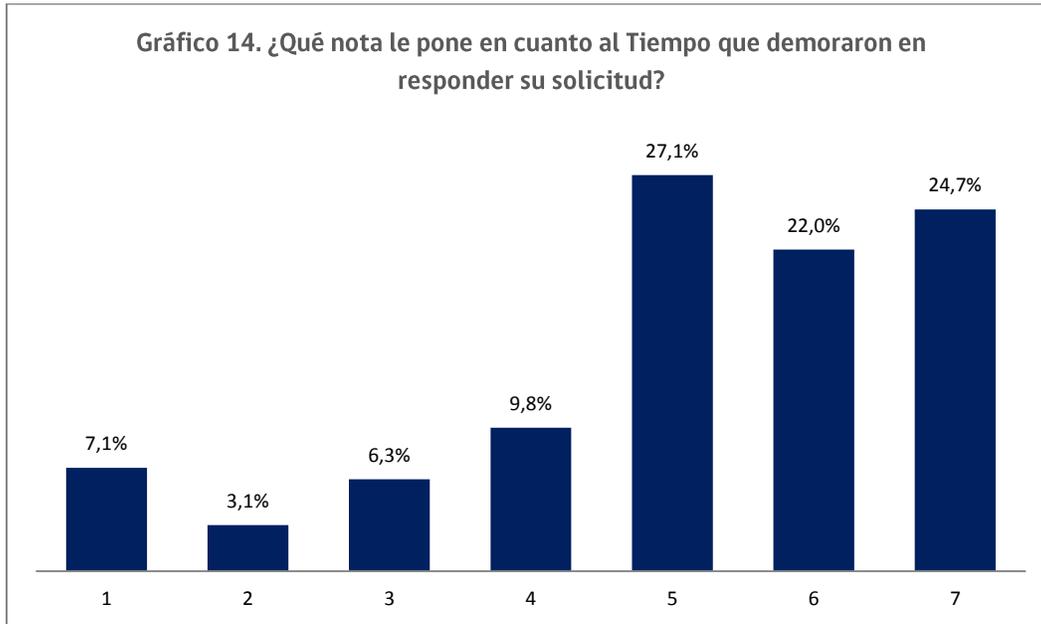


Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Noviembre 2015

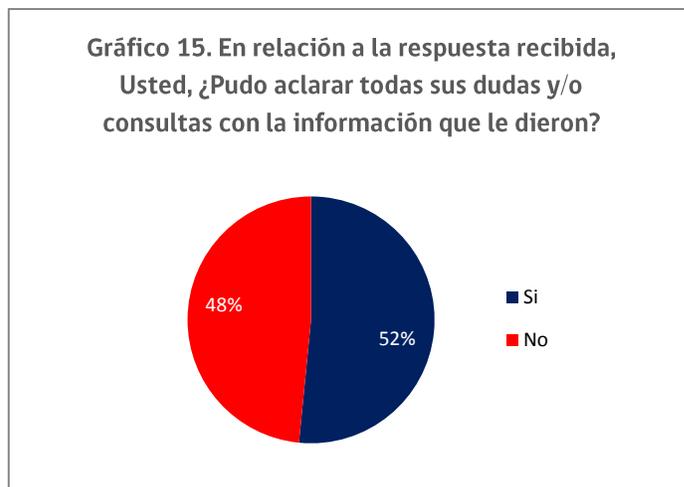
<sup>2</sup> Cabe señalar que esta información es ilustrativa, ya que en la muestra se elaboró de forma representativa a nivel nacional y no específicamente para las variables Sexo y Edad.

## Evaluación de respuesta

Primero que todo, se les preguntó a los usuarios sobre la calificación que le darían al tiempo que se demoró en MINVU en responder a estas cartas, a esto, la nota 5 es la que más se repite (27%), no obstante se puede observar que el 74% de los usuarios le asignan una nota entre el 5 y el 7, siendo la nota promedio un 5,1.



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Noviembre 2015

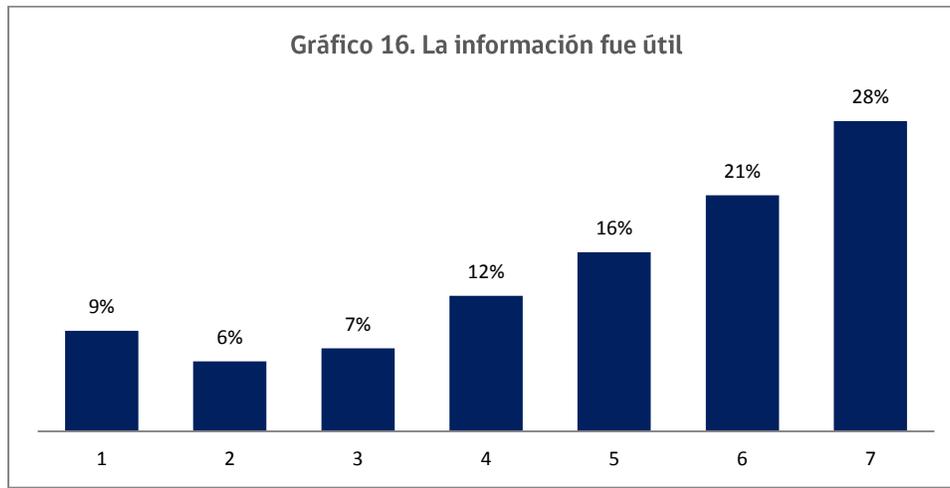


Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Noviembre 2015

El 52% señaló que gracias a la respuesta recibida desde el MINVU logró aclarar sus dudas y/o consultas. Sin embargo, hay que tener en consideración el alto porcentaje de usuarios que manifestaron no haber podido resolver sus dudas y/o consultas con la información entregada por el MINVU (48%), dando cuenta de una clara falla en este aspecto.

Por otra parte, siguiendo con la evaluación de la información recibida como respuesta, se les preguntó a los usuarios sobre la utilidad y la claridad de las respuestas, además de si se les respondió lo que se preguntaron.

En este sentido, es posible apreciar en cuanto a la utilidad de la información que hay una tendencia a notas positivas, ya que más del 65% de los usuarios le dieron una nota de 5 o más, teniendo mayor frecuencia la nota 7, con el 28% de las menciones, sin embargo, cabe destacar que la nota promedio de este aspecto fue de un 4,9, considerando que un porcentaje no menor del 35% le asigna una nota 4 o menor, situación que genera una baja en la nota promedio.



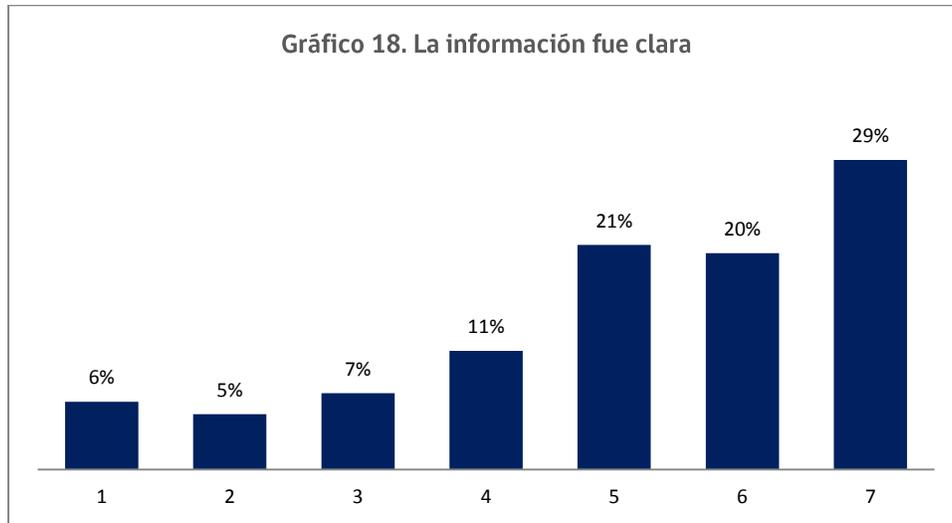
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Noviembre 2015.

En el caso de que el Ministerio haya respondido lo que los usuarios preguntaron, un 32% le da una nota 7, si se observa el gráfico 6, se puede distinguir que la diferencia entre las demás notas no es tan drástica como lo que ocurre con la nota 7. A esto, se puede señalar que la nota promedio asignada por los usuarios fue de un 4,9, sin embargo, cabe señalar que la mediana corresponde a una nota 6, lo que señala que el 50% de los encuestados le asignó una nota igual o superior a 6, denotando una alta variabilidad entre las notas puestas por los usuarios al mismo ítem.



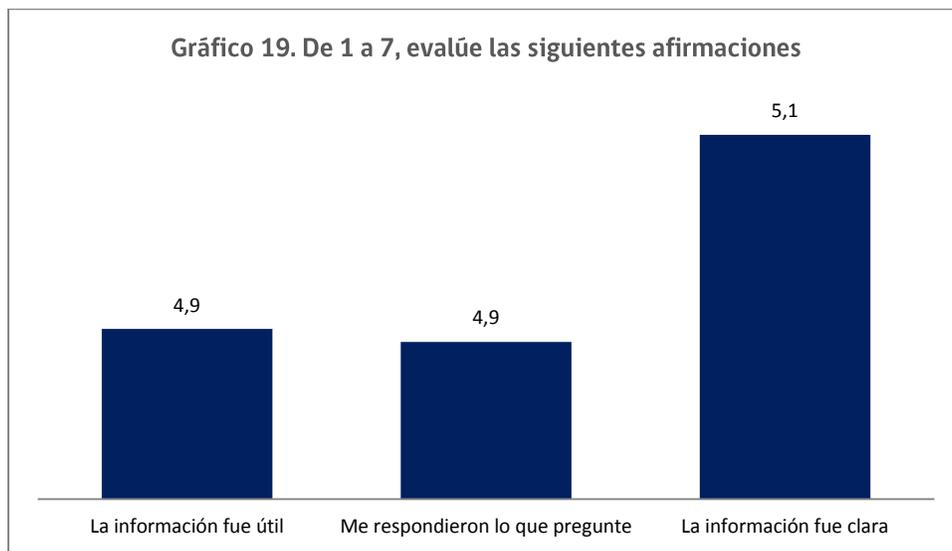
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Noviembre 2015.

En cuanto a la claridad de la información, es posible señalar que el 70% de los usuarios le asignan una nota igual o mayor a 5, siendo la nota más frecuente un 7, con un 29% de las menciones. En este sentido, la nota promedio resultante de todas las calificaciones de los encuestados fue de un 5,1, considerando que el 29% lo evaluó con una nota igual o menor a 4.



*Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Noviembre 2015.*

En el gráfico 8, se puede comparar los promedios de los tres aspectos de la información evaluados, dando cuenta de que el aspecto mejor evaluado es la claridad de la información, mientras que la utilidad y pertinencia coinciden en el promedio recibido (4,9).

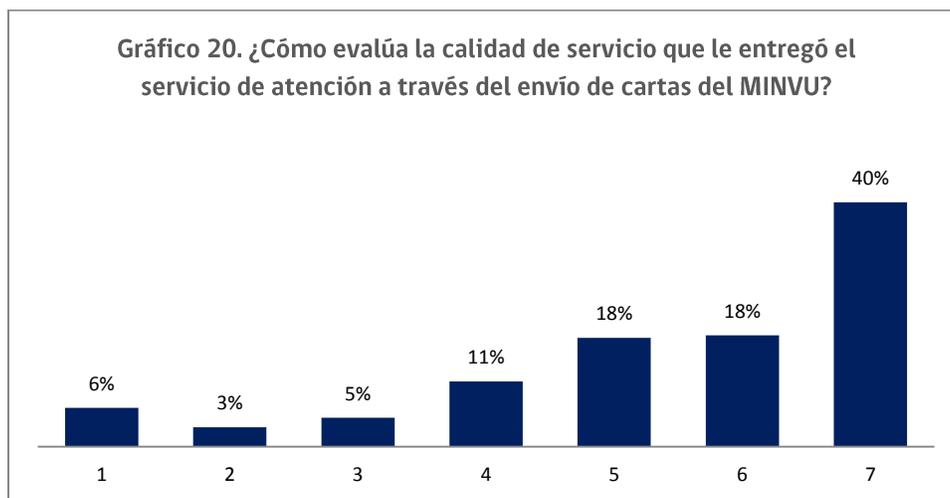


*Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Noviembre 2015.*

## Calidad del Servicio y opciones de información

Con respecto a la calidad del servicio entregado a través del envío de cartas del MINVU con las respuestas a las consultas de los usuarios, estos la calificaron con una nota promedio de 5,4, sin embargo, cabe destacar que el 50% de los encuestados le asignó una nota igual o superior a 6, dando cuenta de una variabilidad importante en las notas asignadas por los usuarios.

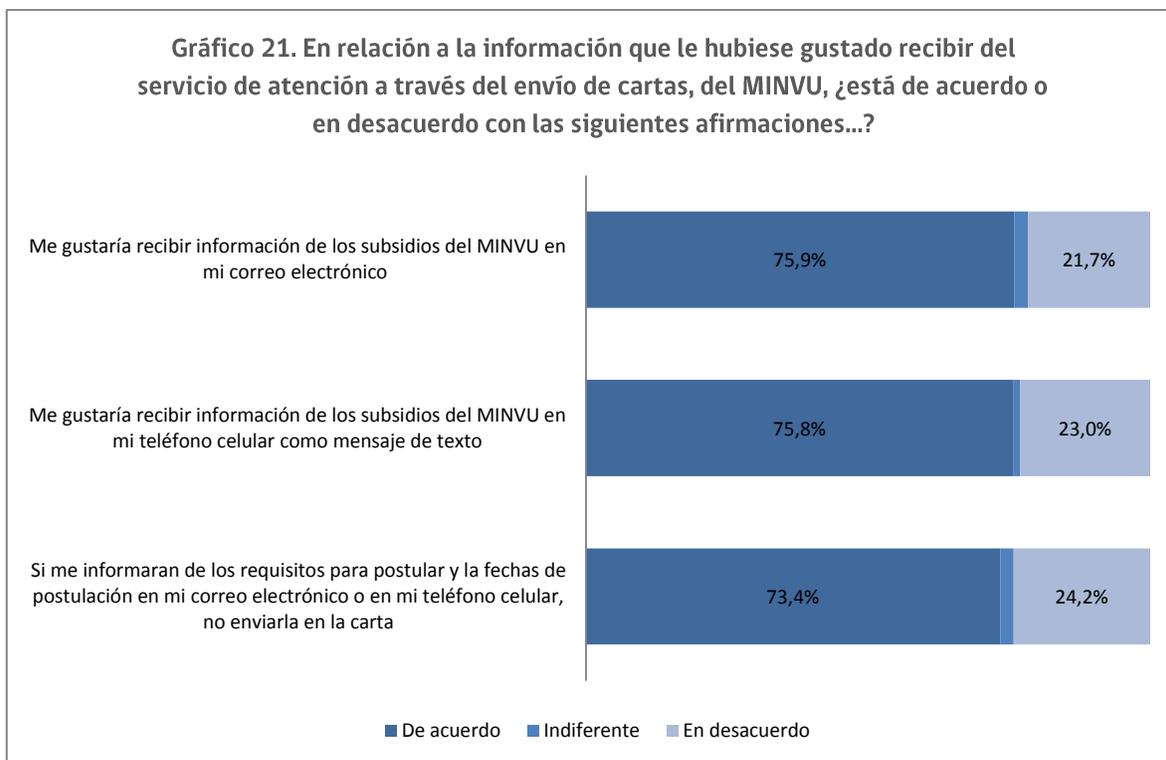
Cabe destacar que un porcentaje importante del 40% le asigna a este servicio una nota 7, mientras que las notas 5 y 6 tienen una frecuencia de 18% cada una. Las notas reprobatorias no superan el 14% de las menciones.



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Noviembre 2015.

Cuando se les pregunta por su nivel de acuerdo respecto a ciertas afirmaciones relacionadas con la forma en que se podría recibir la información, es posible identificar en el gráfico 10 que el 76% manifiesta que le gustaría recibir información de los subsidios del Ministerios como mensaje de texto en su teléfono celular. Además, el 76% le gustaría recibir esta información en su correo electrónico.

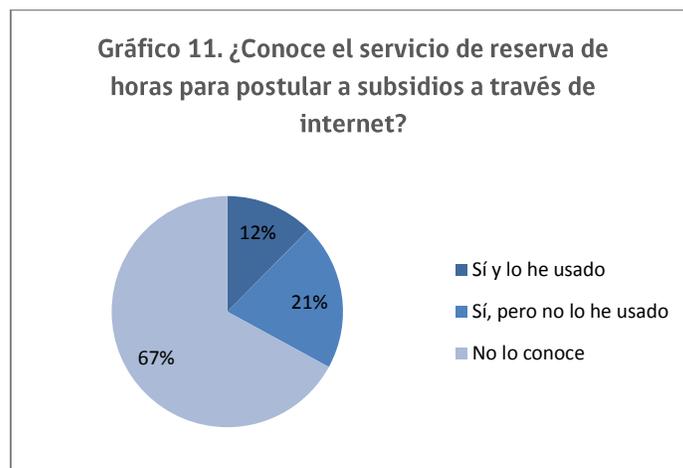
En este sentido, a propósito del deseo de recibir información tanto en su teléfono celular y/o correo electrónico el 73% señaló que en el caso de recibir los requisitos de postulación y las fechas de postulación en su correo electrónico o teléfono celular no enviaría una carta de consulta al Ministerio.



*Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Noviembre 2015.*

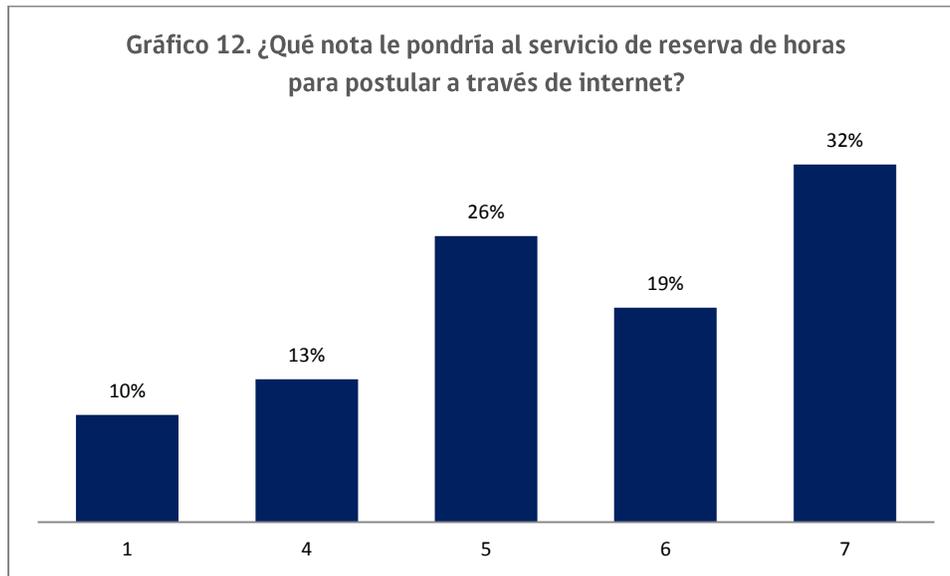
## Reserva de horas

En relación al servicio de reserva de horas por internet para postular a los subsidios del MINVU (presencialmente), el 67% de los usuarios no lo conoce, el 21% lo conoce pero nunca lo ha usado y solo el 12% lo ha utilizado alguna vez. El nivel de desconocimiento del servicio plantea la necesidad de realizar estrategias de difusión que permitan llegar a más personas interesadas en los subsidios que entrega el MINVU.



*Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Noviembre 2015.*

Finalmente, aquellos que respondieron que sí habían utilizado el servicio de reserva de hora (12% del total de usuarios), se les preguntó sobre la nota que le pondrían a este servicio, de esta forma se puede señalar que las notas más recurrentes son un 7 (32% de las menciones) y un 5 (26%). En este sentido, la nota promedio asignada por estos usuarios fue de un 5,3, mientras el 50% le asigna una nota igual o superior a 6.



*Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Noviembre 2015.*

## Conclusiones

La información revisada en el presente informe tiene como objetivo ser un aporte para el mejoramiento del sistema de respuestas a las consultas enviadas por los usuarios a través de cartas al MINVU.

Cabe destacar que la muestra elaborada para la encuesta cuenta con representatividad nacional, por lo que los resultados entregados pueden ser generalizados a todos los usuarios que enviaron una carta al MINVU. Junto con ello, señalar que el sexo y la edad no fueron consideradas como variables claves para el análisis ya que no tienen representatividad en la muestra elaborada.

Como primer punto, destacar que el tiempo de demora en recibir respuesta de parte del Ministerio, los usuarios lo califican con una nota promedio de 5,1, mientras que el 52% de ellos logró aclarar sus dudas y/o consultas con la información entregada por el MINVU. Asimismo, la información recibida como respuesta a los usuarios fue evaluada con un 4,9 en su utilidad, con un 5,1 en la claridad de la información entregada y con un 4,9 en la pertinencia de la información, es decir, le respondieron lo que preguntaron.

Por otro lado, la calidad del servicio de atención a través del envío de cartas del MINVU fue evaluada con una nota promedio de 5,4, sin embargo, es necesario destacar que un alto porcentaje de usuarios le asignaron una nota 7 (40%), sin embargo, existen una alta frecuencia de notas 5 o menores, lo que provocando que la nota promedio baje.

Además, una gran cantidad de los usuarios les gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en su correo electrónico (76%) y en su teléfono celular como mensaje de texto (76%). En este mismo sentido, el 73% de los usuarios de este servicio manifiesta que si se le informaran de los requisitos y las fechas de postulación en su correo electrónico o teléfono celular no tendría que recurrir a enviar una carta al MINVU.

Finalmente, en relación al servicio de reserva de horas para postular a subsidios a través de internet, solo el 12% de los usuarios señalara conocerlo y haberlo usado. A su vez, estas personas calificaron el servicio, asignándole una nota promedio de 5,3.

### 3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS WEB MINVU

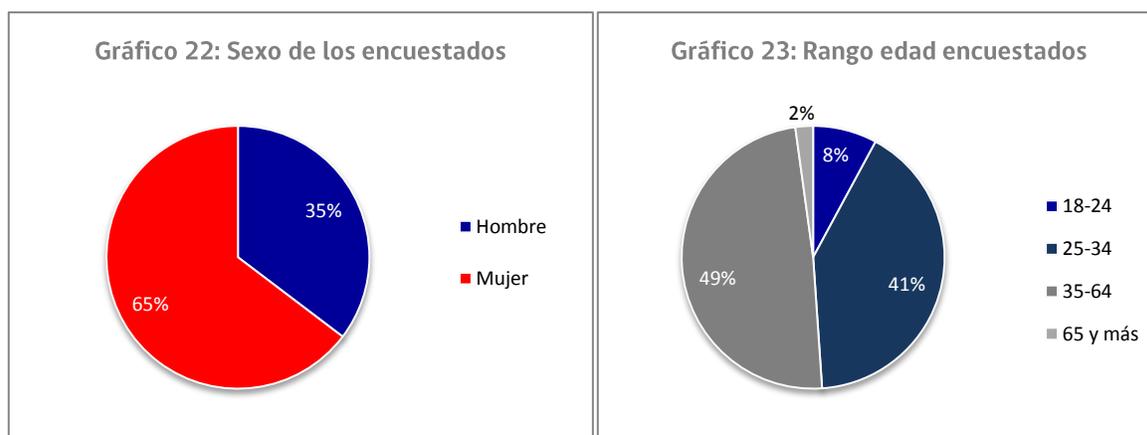
El presente informe muestra la información recolectada a partir de la encuesta realizada a usuarios de las plataformas Web asociadas al Ministerio. El objetivo fue conocer la opinión de los usuarios sobre el servicio de atención virtual del MINVU, disponibles a través de su página web (“Contáctenos” y Portal SIAC de atención ciudadana).

La información entregada por los encuestados se piensa como un aporte para mejorar el servicio entregado por la atención virtual del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

La encuesta de Satisfacción Web del MINVU tiene una representatividad nacional, donde el total de usuarios es de 8.364, mientras que la muestra utilizada fue de 368, con un nivel de confianza de 95% y un porcentaje de error de 5%, la cual fue aplicada durante el mes de Septiembre.

#### Caracterización de usuarios

Primero que todo, al analizar a los encuestados según sexo y edad<sup>3</sup>, es posible observar que la mayor cantidad de personas que respondieron la encuesta eran mujeres (65%) y el 90% del total tienen entre 25 y 64 años, mientras que el 2% corresponde a personas mayores de 65 años y el 8% a jóvenes de entre 18 y 24 años.



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Octubre 2015

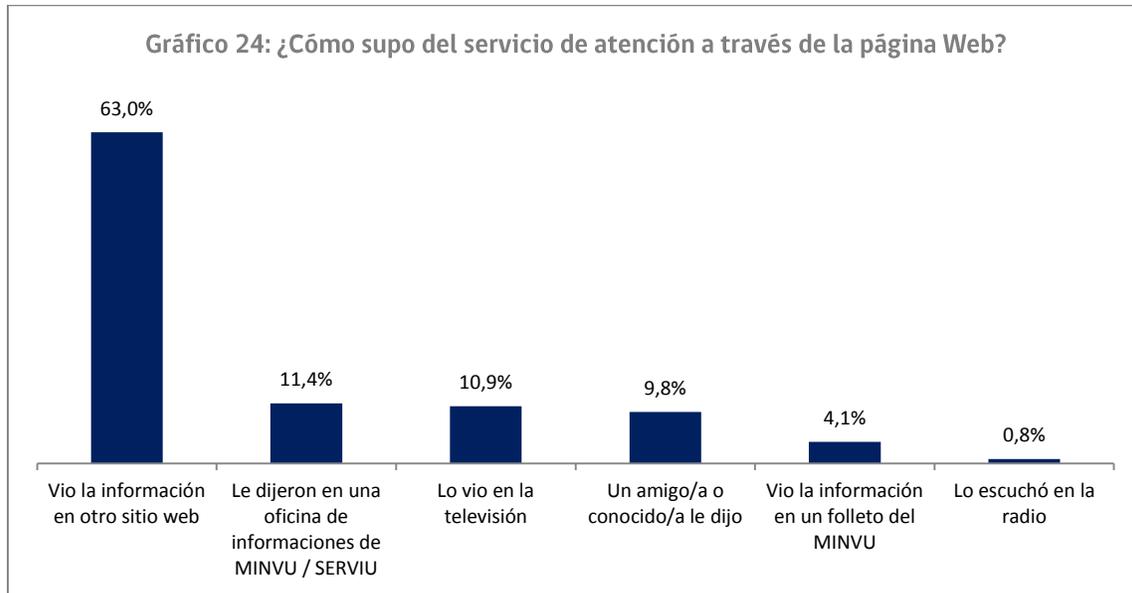
#### Conocimiento sobre Servicio de Atención Web y Evaluación

Como el objetivo de la encuesta es recolectar información que permita fortalecer y mejorar el servicio de atención entregado en la plataforma Web, se les preguntó a los usuarios sobre cómo supieron de dicha plataforma, además de evaluar ciertos servicios específicos entregados.

De esta forma, es posible identificar claramente en el gráfico 3 que los usuarios se enteran del servicio de atención de la página Web por medio de otros sitios Web, con el 63% de las

<sup>3</sup> Cabe señalar que esta información es ilustrativa, ya que en la muestra se elaboró de forma representativa a nivel nacional y no específicamente para las variables Sexo y Edad.

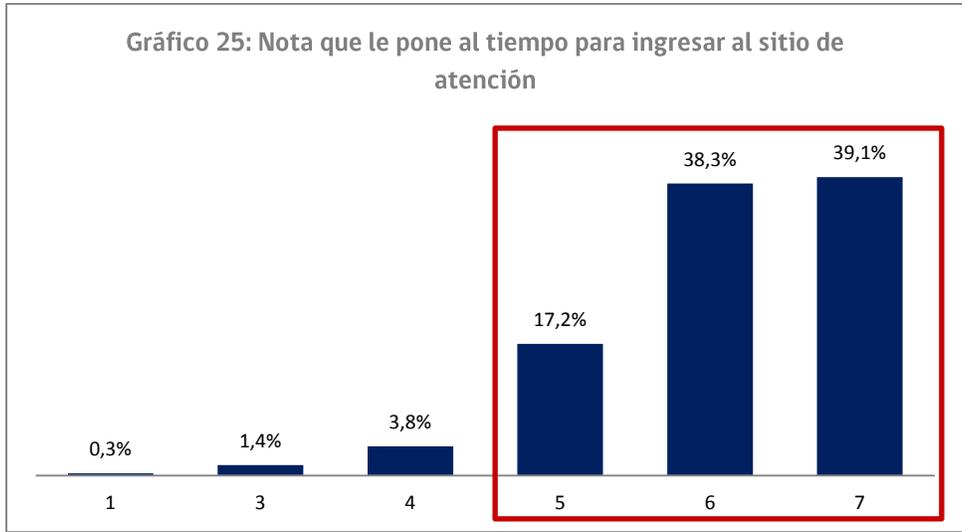
menciones. El resto de las opciones entregadas son bastantes menores, ya que la opción que sigue reúne el 11,4%, la cual hace referencia a que supieron del servicio por medio de una oficina de informaciones de MINVU o SERVIU, seguido por el 10,9% que vio la información por televisión o el 9,8% que se lo comentó un amigo o conocido. Solo el 0,8% se enteró a través de la radio.



*Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Octubre 2015*

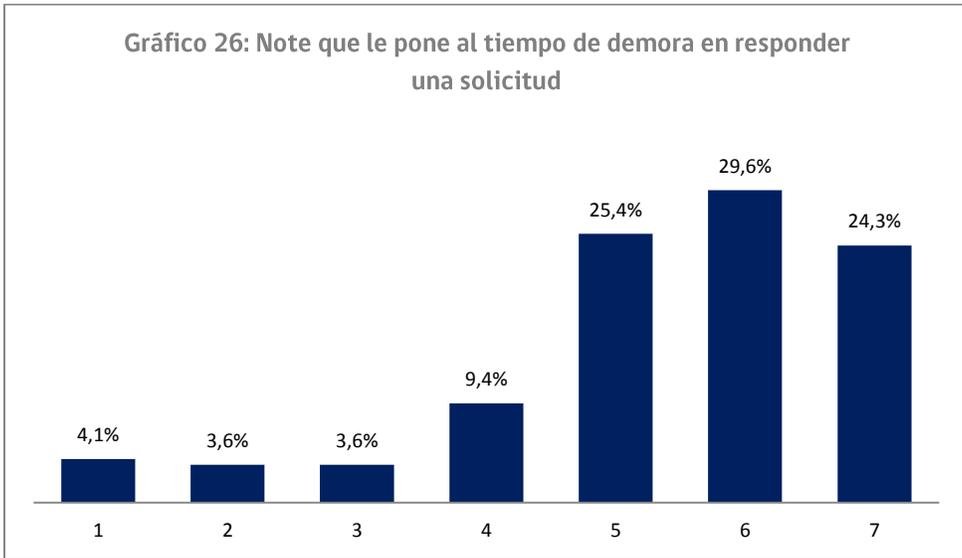
Por otra parte, se evaluaron con notas del 1 al 7 (donde 1 es malo y 7 excelente) una serie de servicios propios de la plataforma Web. En cuanto al tiempo que tardan los usuarios en ingresar al sitio de atención, estos le dieron una nota promedio de 6,1. Claramente se puede observar que gran partes de las menciones apuntan a notas 6 y 7, esta tendencia se ve reflejada en la mediana<sup>4</sup> la cual muestra una nota 6, en este sentido el 50% de los usuarios le ponen una nota superior a 6 y el resto una nota menor a 6, reflejando una baja dispersión entre las opiniones entre los usuarios. De esta manera, las notas más deficientes tienen porcentajes marginales, ya que solo el 0,3% le asignó una nota 1, mientras que nadie le puso una nota 2.

<sup>4</sup> La mediana es el valor que ocupa el lugar central cuando todos los datos de una variable se encuentran ordenados de manera ascendente. De esta forma, es importante leer de manera conjunta el promedio y la mediana, ya que esta última permite observar si existe una mayor o menor variabilidad entre los datos, es decir, si las notas (en este caso) que asignan los usuarios tienden a coincidir (lo que generaría que promedio y media serían parecidas) o fuesen muy distintas (promedio y media se alejan entre sí).



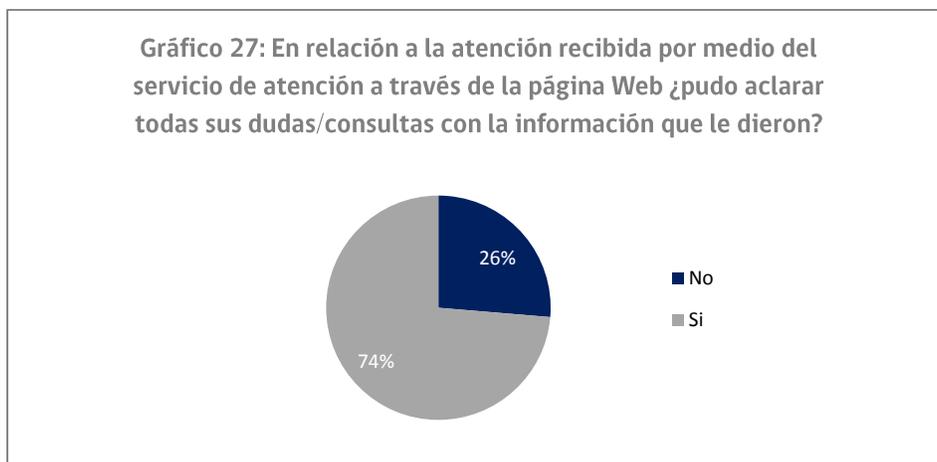
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Octubre 2015

Asimismo, el tiempo de demora en la respuesta a una solicitud tiene una nota promedio de 5,3. Si bien se observa que hay una tendencia de los usuarios a evaluar positivamente el tiempo de demora, ya que el 79,3% le da una nota entre 5 y 7, el resto de los usuarios (20,7%) lo evalúa con una nota igual o menor a 4, haciendo que el promedio disminuya. No obstante, si se nos detenemos en la mediana, se puede observar que el 50% de encuestados lo evalúa con una nota superior al 6 y el otro 50% con una nota inferior a 6. En este sentido, es posible identificar una dispersión notoria entre los usuarios en cuando a la nota que le asignan a este servicio.



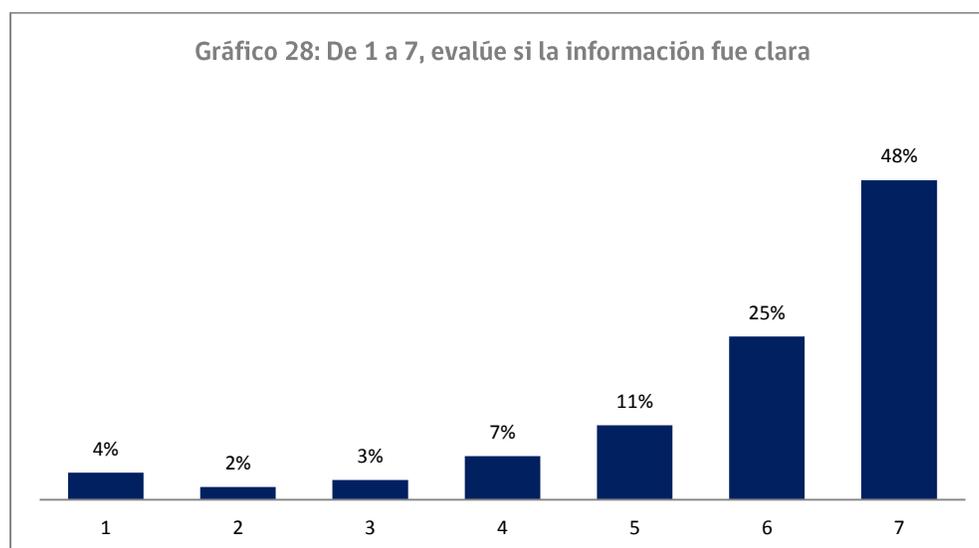
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Octubre 2015

Por otro lado, al preguntarles a los usuarios respecto si pudieron aclarar todas sus dudas o consultas a través de la información otorgada por medio del servicio de atención de la página Web, es posible apreciar que el 74% señala que lo logró, mientras que el 26% señala que no pudieron aclarar las dudas que tenían.



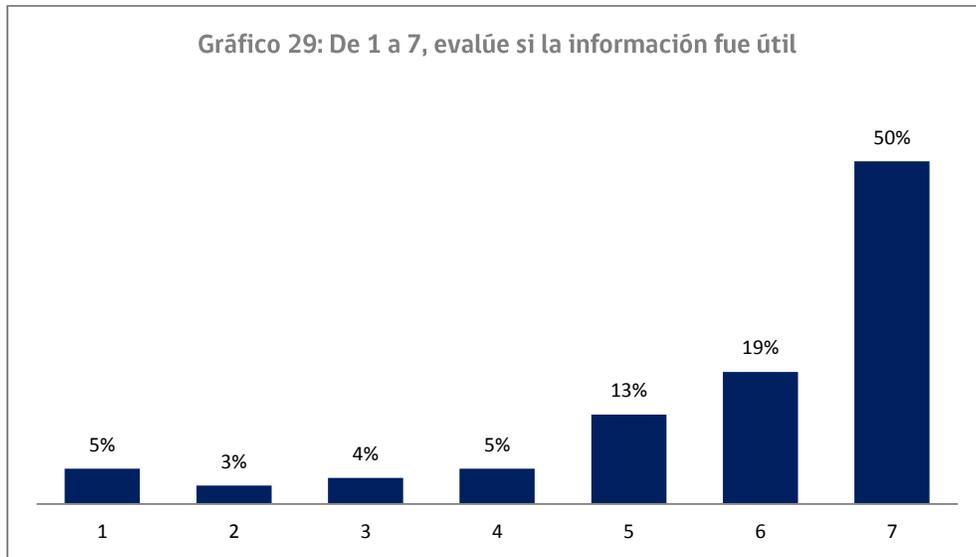
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Octubre 2015

Ahora bien, al momento de evaluar algunas afirmación relacionadas con la información entregada por el servicio de atención Web, se puede observar en primer lugar que en general las personas tienen a valorar positivamente la claridad de la información entregada, donde el 48% le asigna una nota 7 y el 25% un 6. La nota promedio entregada por los usuarios a este aspecto fue de un 5,9 y la mediana fue de un 6, en este sentido, podemos apreciar que no existe mucha dispersión entre los datos, es decir, las notas puestas por los usuarios no se alejan de forma importante, en general, del promedio.



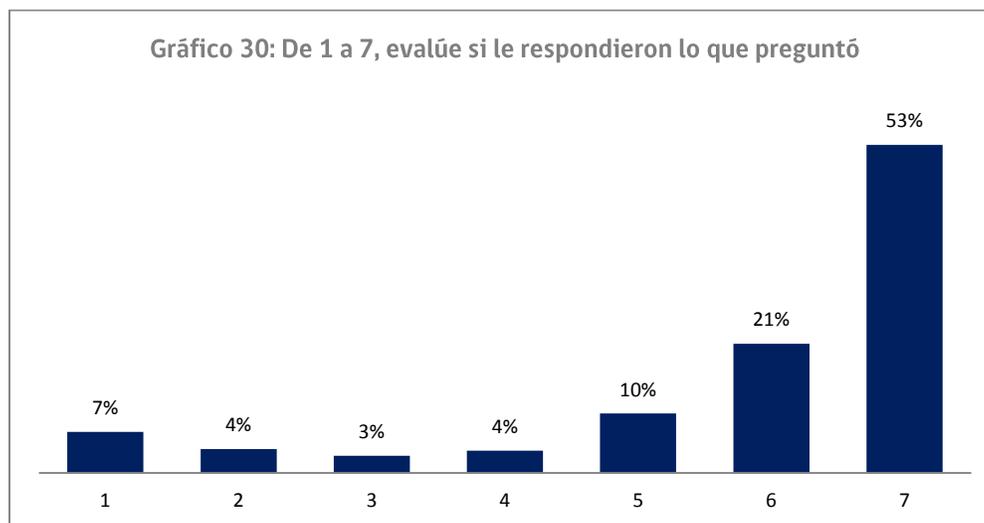
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Octubre 2015

Con respecto a la utilidad de la información, se puede apreciar que el 50% de los usuarios le asigna una nota 7, mientras que el 50% restante le pone una nota inferior (la mediana es nota 7), mientras que el promedio general fue de un 5,8. Aquí claramente se identifica una alta variabilidad de las notas que le dan los usuarios a la utilidad de la información, ya que la diferencia entre el promedio y la mediana es más de un punto.



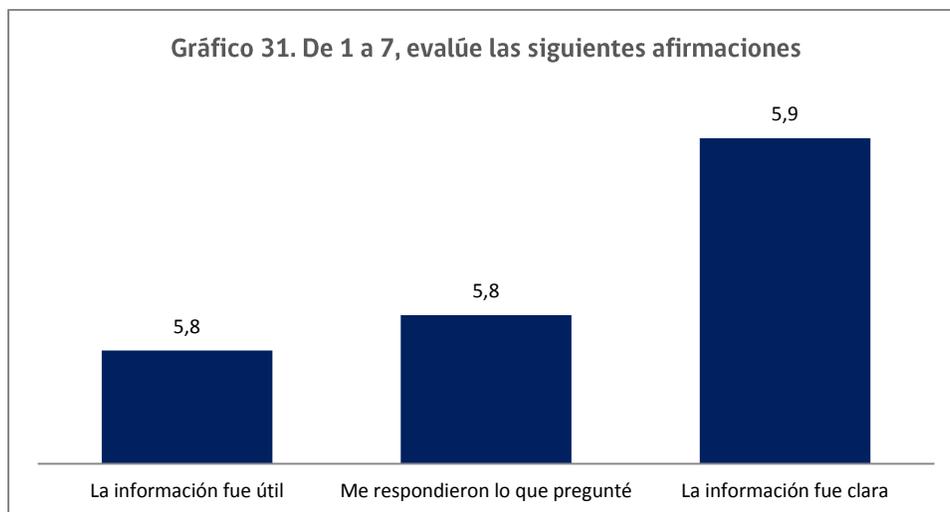
*Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Octubre 2015*

Finalmente, en relación a la información entregada por el sistema de atención Web, se observa que más del 50% de los usuarios califica con nota 7 el hecho de que se respondió efectivamente lo que preguntó. Sin embargo, aquí también se puede identificar que el promedio general arrojado por las respuesta de los usuarios, el cual alcanza a una nota 5,8 también está alejado de la mediana (nota 7), ya que las notas de los usuarios tienden a diferir entre sí, haciendo que el promedio general disminuya. No obstante, se puede señalar que el 50% de los usuarios le pusieron una nota inferior a 7 y el resto lo contrario.



*Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Octubre 2015*

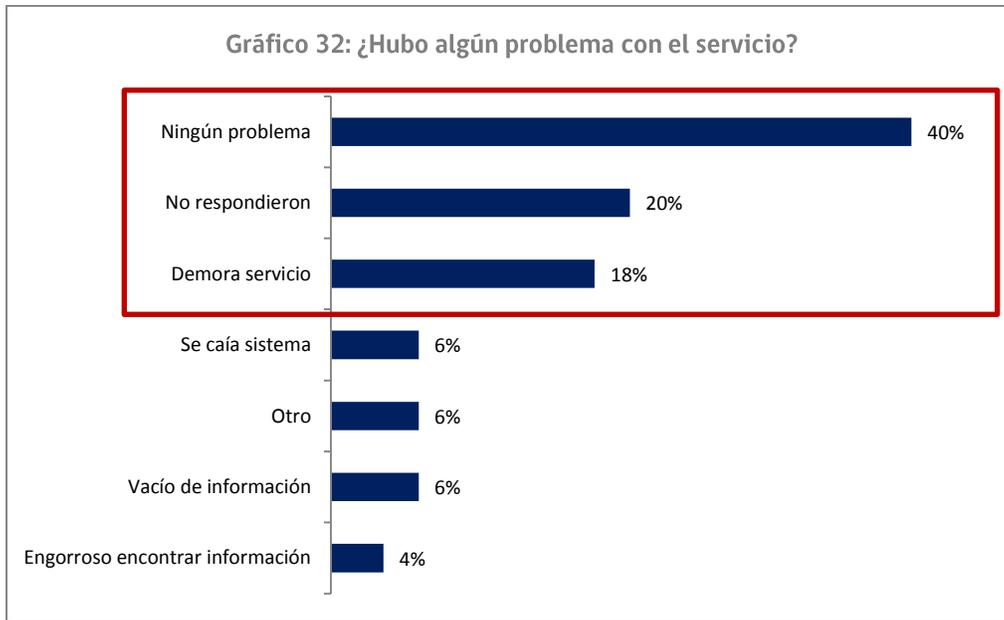
Al comparar directamente los promedios de las tres evaluaciones (gráfico 10), se puede apreciar claramente que la claridad de la información es el ítem mejor evaluado por los usuarios, con una nota promedio 5,9, los otros dos aspectos coinciden en una nota 5,8.



*Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Octubre 2015*

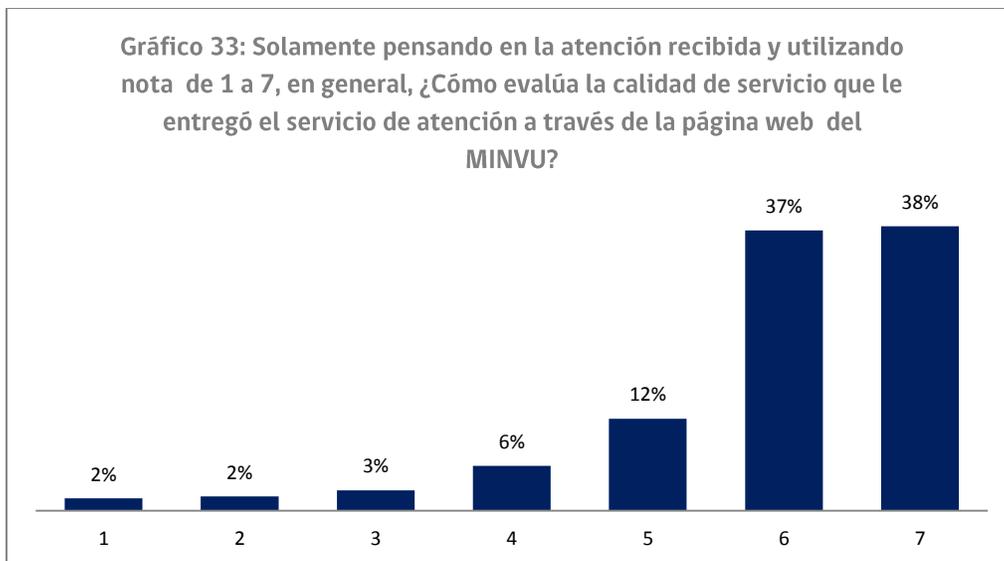
Al preguntarles a los usuarios de forma abierta sobre si existió algún problema con el servicio surgieron una gran variedad de respuestas, por lo cual se optó por generar 8 categorías que lograran agrupar toda la variedad de opiniones. Esta información se resumió en el gráfico 10, en el cual se puede identificar que el 40% señala que no tuvo ningún tipo de problema respecto el servicio entregado por la plataforma. Sin embargo, un 20% manifiesta que no les entregaron una respuesta, lo que dice relación con que algunas veces los usuarios preguntaban información concreta pero obtenían generalidades, por ejemplo, *“sí, efectivamente responden generalidades cuando yo quería respuestas concretas, no cumple con la utilidad que debería cumplir y no es real”*; se quejan además que las personas que respondían las preguntas no tenían el conocimiento técnico necesario, *“cada vez que consulto me contesta una persona que no es técnica, cero eficacia”*. Algunos señalan que debieron ir personalmente a las oficinas, pues no obtuvieron respuesta, por ejemplo, un usuario señala: *“Sí, tuve que ir a la oficina más cercana porque no me dieron respuesta a la solicitud”*.

Junto con lo anterior, el 18% declaró que había demora en el servicio, en el sentido de que si bien obtenían respuestas, estas se demoraban demasiado, como por ejemplo se señala *“Lo único fue el tiempo de respuesta que fue muy extenso”*.



*Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Octubre 2015*

Evaluando la calidad del servicio en su integralidad, los usuarios le asignan principalmente notas 6 y 7, dando como promedio un 5,9 y una mediana de 6. En este sentido, las respuestas de los usuarios tienden a coincidir en su generalidad, existiendo pocas respuestas que se escapan del promedio.

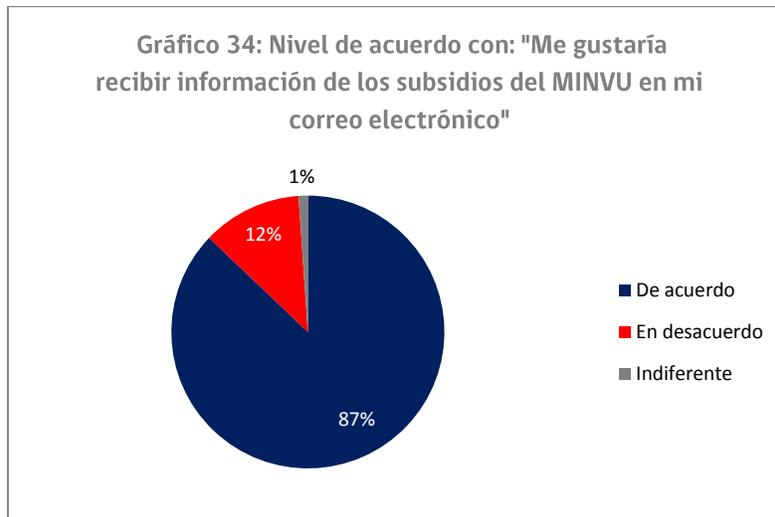


*Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Octubre 2015*

## Acceso de la Información

Por otro lado, se les planteó a los usuarios distintas afirmaciones referidas a distintos modos que podrían existir para obtener información. En función a cada una de las afirmaciones las personas debían señalar su nivel de acuerdo (De acuerdo, Indiferente y En desacuerdo).

En relación a lo anterior, la primera afirmación está relacionada con que (en el caso de poder) les gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en sus correos electrónicos, a esto el 87% de los usuarios estaba de acuerdo, mientras que solo al 1% le era indiferente tal situación.



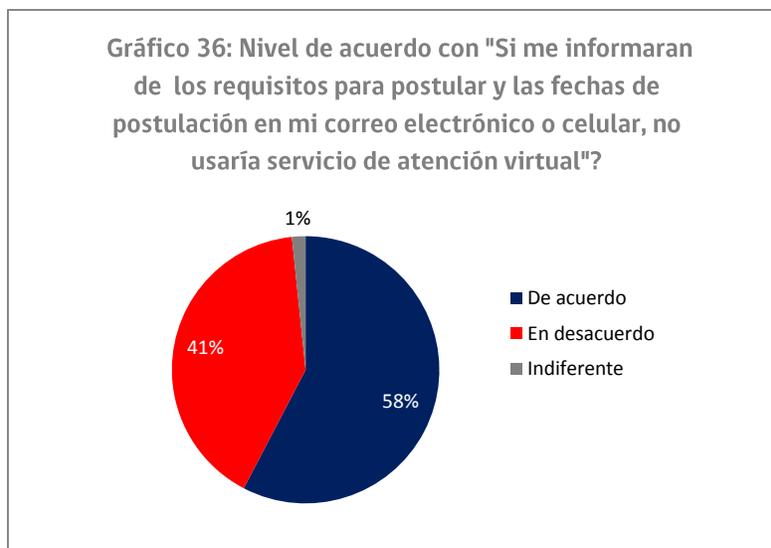
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Octubre 2015

Con respecto al hecho de recibir información de los subsidios en sus teléfonos celulares como mensaje de texto, el 55% está de acuerdo y el 44% está en desacuerdo, solo el 1% se manifiesta como indiferente frente a esta idea.



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Octubre 2015

Por otro lado, el 41% de los usuarios no está de acuerdo con la afirmación de que se les entregara la información de requisitos y fechas de los subsidios vía correo electrónico o celular dejarían de utilizar la atención virtual, sin embargo, el 58% declara que lo dejaría de hacer.

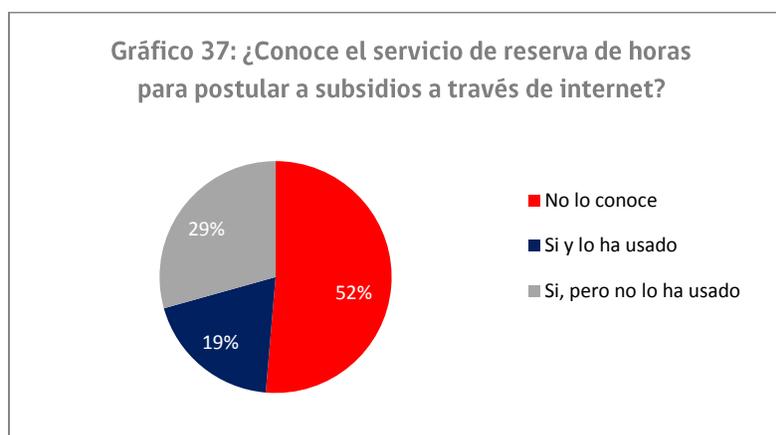


Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Octubre 2015

## Servicio de reserva de horas

Para postular a los subsidios habitacionales que ofrece el MINVU, las personas interesadas pueden reservar su hora el sistema de reserva Web, para luego ir presencialmente a postular, asegurándose que los vayan a atender, lo que permite a los usuarios no perder tiempo en la espera.

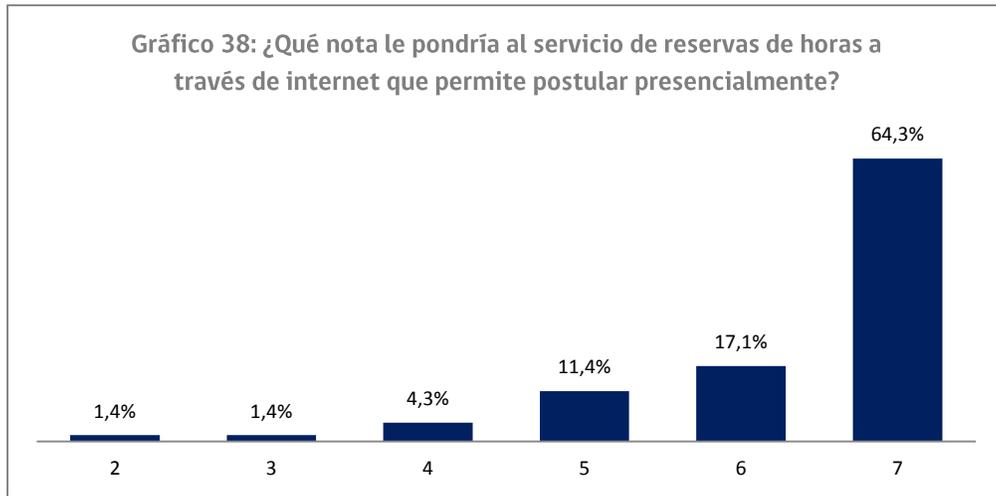
Dada la utilidad del sistema de reserva, se les preguntó a los usuarios si conocían este sistema para postular a los subsidios, a esto más de la mitad señala no conocerlo (52%), mientras que del 48% restante que lo conoce, el 19% lo ha utilizado y el 29%, a pesar de conocerlo, nunca lo ha utilizado.



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Octubre 2015

A partir de lo anterior, las personas que sí han utilizado el servicio de reservas de horas a través de internet lo calificaron con nota de 1 a 7, donde 1 es malo y 7 excelente. En el gráfico 16 es posible observar que más del 64% lo evaluó de forma excelente, mientras que la nota promedio que tuvo

fue de un 6,3, por lo tanto, el servicio de reservas de horas se encuentra positivamente evaluado por las personas que lo han utilizado.

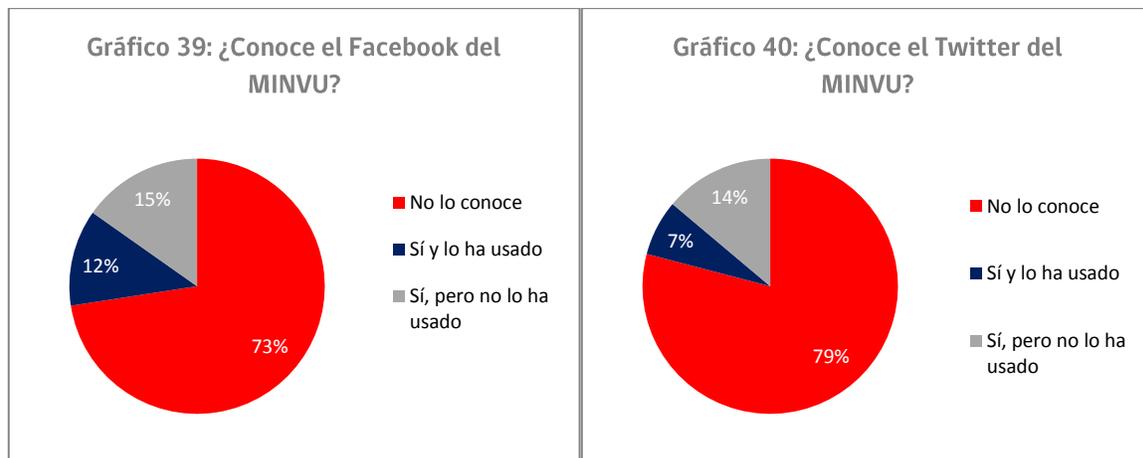


Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Octubre 2015

## Utilización de Redes Sociales

Finalmente, se quiere saber si los usuarios de la plataforma Web conocen las redes sociales que tiene el MINVU.

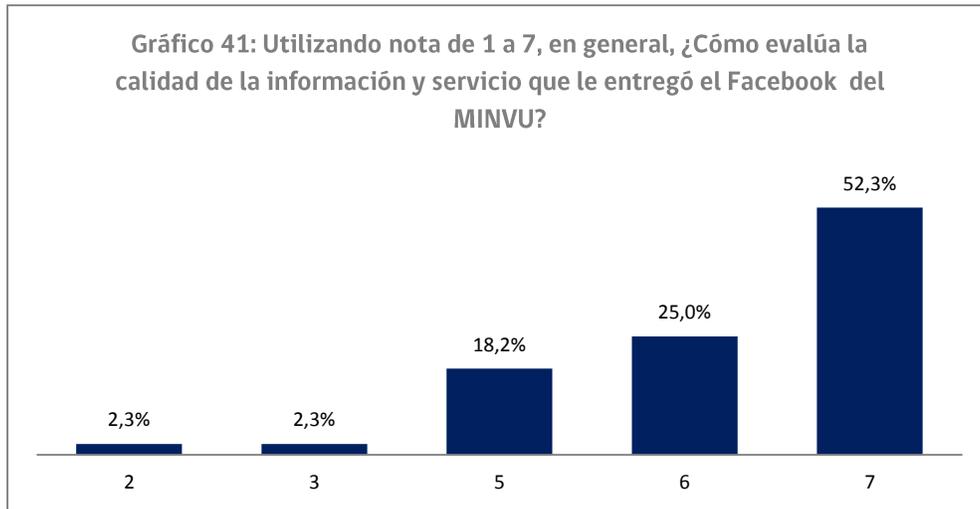
Si se observan los gráficos 17 y 18 se logra distinguir que la gran mayoría de usuarios no conoce el Facebook ni el Twitter del MINVU (73% no conoce Facebook y 79% no conoce el Twitter). Mientras que el Facebook tiende a ser más utilizado (12%) que Twitter (7%), un porcentaje muy similar conoce ambas redes sociales, pero no las utiliza.



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Octubre 2015

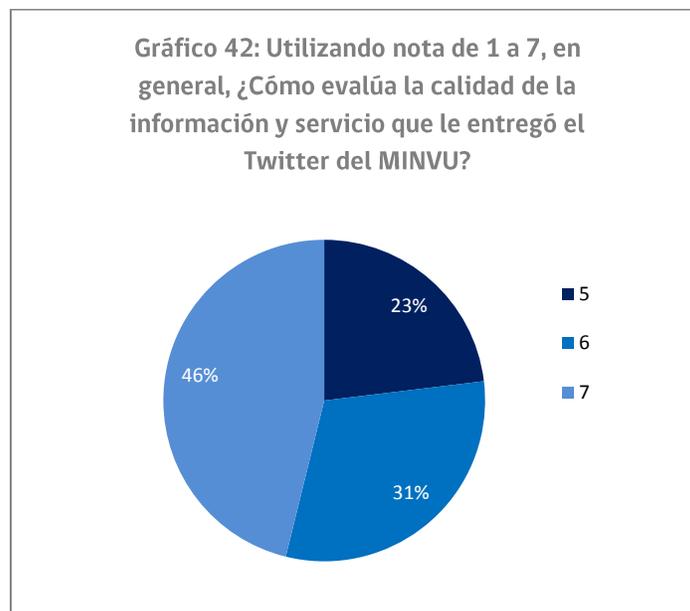
De las personas que contestaron que conocían y utilizaban la plataforma de Facebook del MINVU, se les preguntó acerca de la evaluación que harían de la calidad de la información y servicio que se

le entregó a través de esta vía. Se observa que más del 50% de los usuarios lo calificó con nota 7, sin embargo, el promedio general fue de un 6,3.



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Octubre 2015

Por último, quienes señalaron conocer y utilizar el Twitter calificaron la información y servicio que le entregó esta plataforma la evaluaron con notas entre 5 y 7, dando como promedio un 6,3. El 46% de ellos lo evaluó con un 7, el 31% con un 6 y el 23% restante le puso nota 5. Por lo tanto, Se puede decir que el Twitter del MINVU está bien evaluado por sus usuarios.



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, Octubre 2015

## Conclusiones

La información revisada en este informe busca ser un aporte para el mejoramiento del servicio de atención virtual del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, disponible a través de su página Web.

En términos generales, cabe recordar que la muestra elaborada para este encuesta tiene representatividad a nivel nacional, por lo que los análisis están hecho en esta escala territorial, sin tomar en consideración el sexo y la edad como variables claves para el análisis, ya que en la construcción de la muestra no son representativas.

Como primer punto, se puede señalar que los usuarios conocen el servicio de atención principalmente por medio de otros sitios web (63%). Además, las evaluaciones que hacen de algunos servicios específicos de la plataforma son valoradas positivamente por los usuarios, siendo calificada de mejor forma el tiempo que demoran para ingresar al sitio de atención con una nota promedio de 6,1, mientras que la nota promedio que le dan al tiempo en que se demoran en responder una solicitud es 5,3. Claramente se observa que los usuarios no están del todo satisfechos con el tiempo que deben esperar por una respuesta concreta.

No obstante la demora de las respuestas, cabe destacar que un alto porcentaje (74%) logra aclarar todas las dudas o consultas por medio de la información que se les da a través de la página Web. Las evaluaciones de la información entregada son, en general, positivas, ya que tanto la claridad de la información, su utilidad y el hecho de que las respuestas fueron efectivas tuvieron una nota que fluctuaba entre un 5,8 y un 5,9.

Junto con lo anterior, al momento de preguntarles a las personas por si tuvieron algún problema con el servicio, el 40% manifiesta que no ha tenido ningún problema, mientras que el 20% señala que no le respondieron, además del 18% dice que el servicio se demora. Además, la evaluación promedio que le dan a la calidad general del servicio es de un 5,9.

Por otro lado, el 87% de los usuarios le gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en sus correos electrónicos y al 55% le gustaría recibir esta información en sus teléfonos celulares como mensajes. Si se tuviera la opción de conocer los requisitos para postular y las fechas de postulación de los subsidios a través del mail o celular, el 58% señala que entonces no utilizaría el servicio de atención virtual.

Con respecto al servicio de reservas, más del 50% señala no conocerlo, por lo que sería necesario replantearse sobre la difusión de este servicio, ya que solo el 19% lo conoce y lo utiliza, asimismo, estos últimos calificas este servicio con nota 6,3.

Finalmente, en relación a las redes sociales, más del 70% de los usuarios no conoce el Facebook ni el Twitter del Ministerio. Sin embargo, aquellos que sí los utilizan (12% y 7% respectivamente) califican la información y servicio entregado por Facebook y Twitter con 6,3. Por lo tanto, ambos están siendo bien evaluados por las personas que los conocen y utilizan, sin embargo, es necesario

que estos sean más conocidos, particularmente por la población que puede ser beneficiaria de los subsidios habitacionales entregados por el Ministerio.

## 4. FICHAS OIRS

### OIRS SANTIAGO

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	44,6%
	<i>No</i>	55,4%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	25,8%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	40,9%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	18,8%
	<i>Una hora o más</i>	14,5%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	17,7%
	<i>Normal</i>	60,8%
	<i>Mucho</i>	21,5%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio [Nota promedio]</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,4
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,0
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,0
La amabilidad de los ejecutivos		6,2
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,5
El horario de atención de la oficina		5,6
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información? [Nota promedio]</b>		
Su limpieza		6,2
Su orden		6,1
Su comodidad		5,8
La cantidad de asientos disponibles		5,7
La señalética (letreros) al interior de la oficina		5,9
La mantención y limpieza de los baños		5,5
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,3
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	21,9%	78,1%
Malos olores o problemas de ventilación	15,8%	84,2%
Ruido excesivo	21,9%	78,1%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	51,9%	48,1%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	36,1%	63,9%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	8,7%	91,3%
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?	<i>Si</i>	81,2%
	<i>No</i>	18,3%

<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...? [Nota promedio]</b>			
La información fue clara		6,2	
La información fue útil		6,2	
Me respondieron lo que pregunté		6,0	
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	69,4%	
	<i>No</i>	30,6%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)? [Nota promedio]		6,3	
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	11,9%	88,1%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	50,3%	49,7%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	15,6%	84,4%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	24,2%	75,8%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	10,2%	89,8%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	27,4%	72,6%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	4,3%	95,7%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	7,0%	93,0%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	6,5%	93,5%	
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando notas de 1 a 7, en general, ¿Cómo evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de informaciones? [Nota promedio]		6,1	
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	24,7%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	20,4%	
	<i>No lo conoce</i>	54,8%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet? [Nota promedio]		6,1	
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	9,2%	1,1%	89,7%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	29,3%	2,2%	68,5%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	2,7%	0,5%	96,7%

## SERVIU CONCEPCIÓN

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	40,9%
	<i>No</i>	59,1%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	25,2%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	36,5%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	2,0%
	<i>Una hora o más</i>	18,3%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	18,3%
	<i>Normal</i>	61,7%
	<i>Mucho</i>	20,0%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,6
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		5,9
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		5,9
La amabilidad de los ejecutivos		6,1
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,9
El horario de atención de la oficina		5,9
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,4
Su orden		6,3
Su comodidad		6
La cantidad de asientos disponibles		5,4
La señalética (letreros) al interior de la oficina		5,8
La mantención y limpieza de los baños		6,1
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,1
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	19,3%	80,7%
Malos olores o problemas de ventilación	16,8%	83,2%
Ruido excesivo	14,8%	85,2%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	68,7%	31,3%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	36,5%	63,5%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	7,8%	92,2%
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?	<i>Si</i>	75,4%
	<i>No</i>	24,6%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		
La información fue clara		6
La información fue útil		6,2
Me respondieron lo que pregunté		6,1
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos)	<i>Si</i>	73,9%

u otros)...?	No	26,1%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,3		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	10,5%	89,5%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	56,1%	43,9%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	11,4%	88,6%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	26,5%	73,5%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	8,0%	92,0%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	31,8%	68,2%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	5,3%	94,7%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	8,8%	91,2%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	11,4%	88,6%	
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?	6,9		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	28,7%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	22,6%	
	<i>No lo conoce</i>	48,7%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	6,3		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	9,7%	2,7%	87,6%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	27,0%	0,9%	72,2%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	3,5%	0,0%	96,5%

## SERVIU RANCAGUA

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	43,2%
	<i>No</i>	56,8%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	15,8%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	32,6%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	25,3%
	<i>Una hora o más</i>	26,3%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	13,7%
	<i>Normal</i>	60,0%
	<i>Mucho</i>	26,3%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,4
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,3
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,2
La amabilidad de los ejecutivos		6,5
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,3
El horario de atención de la oficina		5,7
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,3
Su orden		6,2
Su comodidad		5,8
La cantidad de asientos disponibles		5,1
La señalética (letreros) al interior de la oficina		5,8
La mantención y limpieza de los baños		5,9
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,3
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	18,5%	81,5%
Malos olores o problemas de ventilación	16,0%	84,0%
Ruido excesivo	12,6%	87,4%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	64,9%	35,1%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	43,5%	56,5%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	5,3%	94,7%
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?	<i>Si</i>	88,3%
	<i>No</i>	11,7%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue clara				6,4
La información fue útil				6,3
Me respondieron lo que pregunté				6,3
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>			72,6%
	<i>No</i>			27,4%
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?				6,4
<b>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?</b>				
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>		
Que se pueda reservar hora para ser atendido	5,3%	94,7%		
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	46,7%	53,3%		
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	12,9%	87,1%		
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	23,2%	76,8%		
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	7,4%	92,6%		
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	25,3%	74,7%		
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	5,6%	94,4%		
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	12,8%	87,2%		
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	16,1%	83,9%		
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?				6,3
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>			11,6%
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>			26,3%
	<i>No lo conoce</i>			62,1%
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?				6
<b>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...?</b>				
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>	
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	14,0%	0,0%	86,0%	
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	19,1%	0,0%	80,9%	
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	6,4%	0,0%	93,6%	

## SERVIU TALCA

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	36,8%
	<i>No</i>	63,2%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	29,5%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	49,5%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	12,6%
	<i>Una hora o más</i>	8,4%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	16,8%
	<i>Normal</i>	70,5%
	<i>Mucho</i>	12,6%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,9
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,3
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,2
La amabilidad de los ejecutivos		6,6
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,8
El horario de atención de la oficina		6
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,7
Su orden		6,6
Su comodidad		6,4
La cantidad de asientos disponibles		5,8
La señalética (letreros) al interior de la oficina		6,3
La mantención y limpieza de los baños		6,3
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,9
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	12,8%	87,2%
Malos olores o problemas de ventilación	8,5%	91,5%
Ruido excesivo	7,4%	92,6%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	38,9%	61,1%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	24,5%	75,5%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	3,2%	96,8%
En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la información que le dieron?	<i>Si</i>	87,2%
	<i>No</i>	12,8%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue clara				6,4
La información fue útil				6,5
Me respondieron lo que pregunté				6,3
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>			65,3%
	<i>No</i>			34,7%
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?				6,7
<b>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?</b>				
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>		
Que se pueda reservar hora para ser atendido	20,0%	80,0%		
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	52,2%	47,8%		
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	12,9%	87,1%		
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	29,8%	70,2%		
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	10,5%	89,5%		
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	19,4%	80,6%		
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	2,2%	97,8%		
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	6,4%	93,6%		
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	16,1%	83,9%		
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?				6,4
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>			7,4%
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>			25,3%
	<i>No lo conoce</i>			67,4%
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?				6,1
<b>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...?</b>				
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>	
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	13,0%	3,3%	83,7%	
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	24,5%	1,1%	74,5%	
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	4,3%	1,1%	94,6%	

## SERVIU TARAPACÁ

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	41,2%
	<i>No</i>	58,8%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	38,2%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	41,2%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	15,7%
	<i>Una hora o más</i>	4,9%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	24,5%
	<i>Normal</i>	52,9%
	<i>Mucho</i>	22,5%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,5
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		5,8
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		5,7
La amabilidad de los ejecutivos		5,9
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,3
El horario de atención de la oficina		5,4
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,4
Su orden		6,3
Su comodidad		6
La cantidad de asientos disponibles		5,5
La señalética (letreros) al interior de la oficina		5,6
La mantención y limpieza de los baños		5,6
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,5
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	19,2%	80,8%
Malos olores o problemas de ventilación	9,9%	90,1%
Ruido excesivo	9,0%	91,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	38,6%	61,4%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	47,1%	52,9%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	8,8%	91,2%
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?	<i>Si</i>	71,6%
	<i>No</i>	28,4%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		
La información fue útil		5,8
Me respondieron lo que pregunté		5,9

La información fue clara	5,7		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	64,7%	
	<i>No</i>	35,3%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,2		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	22,2%	77,8%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	46,1%	53,9%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	5,9%	94,1%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	18,6%	81,4%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	15,7%	84,3%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	16,7%	83,3%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	5,0%	95,0%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	9,9%	90,1%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	10,8%	89,2%	
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando notas de 1 a 7, en general, ¿Cómo evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de informaciones?	5,7		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	5,9%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	15,7%	
	<i>No lo conoce</i>	78,4%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	6,5		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	12,7%	1,0%	86,3%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	19,6%	0,0%	80,4%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	6,9%	0,0%	93,1%

## SERVIU TEMUCO

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	49,1%
	<i>No</i>	50,9%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	60,9%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	25,5%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	10,0%
	<i>Una hora o más</i>	3,6%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	39,1%
	<i>Normal</i>	51,8%
	<i>Mucho</i>	9,1%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		6
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,1
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,2
La amabilidad de los ejecutivos		6,3
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,8
El horario de atención de la oficina		5,5
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,6
Su orden		6,4
Su comodidad		6,3
La cantidad de asientos disponibles		6
La señalética (letreros) al interior de la oficina		6,2
La mantención y limpieza de los baños		6,5
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		6
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	20,0%	80,0%
Malos olores o problemas de ventilación	10,4%	89,6%
Ruido excesivo	9,1%	90,9%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	30,9%	69,1%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	29,1%	70,9%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	5,5%	94,5%
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?	<i>Si</i>	81,8%
	<i>No</i>	18,2%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		
La información fue útil		6,2
Me respondieron lo que pregunté		6,3

La información fue clara	6,2		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	79,1%	
	<i>No</i>	20,9%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,4		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	13,0%	87,0%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	41,7%	58,3%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	7,3%	92,7%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	21,3%	78,7%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	11,8%	88,2%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	21,8%	78,2%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	4,6%	95,4%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	13,0%	87,0%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	12,7%	87,3%	
<b>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?</b>	6,4		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	13,6%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	20,0%	
	<i>No lo conoce</i>	66,4%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	6,3		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	11,0%	1,8%	87,2%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	30,3%	0,0%	69,7%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	2,7%	0,0%	97,3%

## SERVIU VALPARAÍSO

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	33,7%
	<i>No</i>	66,3%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	27,4%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	49,5%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	16,8%
	<i>Una hora o más</i>	6,3%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	27,4%
	<i>Normal</i>	52,6%
	<i>Mucho</i>	20,0%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,7
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,1
La amabilidad de los ejecutivos		6,3
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,7
El horario de atención de la oficina		5,4
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,5
Su orden		6,4
Su comodidad		6,1
La cantidad de asientos disponibles		5,8
La señalética (letreros) al interior de la oficina		5,9
La mantención y limpieza de los baños		6
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,9
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	12,8%	87,2%
Malos olores o problemas de ventilación	8,5%	91,5%
Ruido excesivo	11,8%	88,2%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	39,4%	60,6%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	41,5%	58,5%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	2,2%	97,8%
En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la información que le dieron?	<i>Si</i>	77,7%
	<i>No</i>	22,3%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		
La información fue útil		6,1
Me respondieron lo que pregunté		6,1

La información fue clara	6		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	78,9%	
	<i>No</i>	21,1%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,5		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	10,8%	89,2%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	54,7%	45,3%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	12,6%	87,4%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	23,4%	76,6%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	18,9%	81,1%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	26,3%	73,7%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	11,8%	88,2%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	17,0%	83,0%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	23,4%	76,6%	
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?	6,2		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	14,7%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	16,8%	
	<i>No lo conoce</i>	68,4%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	6,6		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	13,7%	2,1%	84,2%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	20,0%	4,2%	75,8%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	3,2%	1,1%	95,8%

## SERVIU ANTOFAGASTA

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	25,3%
	<i>No</i>	74,7%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	25,3%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	41,1%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	17,9%
	<i>Una hora o más</i>	15,8%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	25,3%
	<i>Normal</i>	54,7%
	<i>Mucho</i>	20,0%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,6
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		5,8
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		5,9
La amabilidad de los ejecutivos		6,0
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,2
El horario de atención de la oficina		5,5
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,3
Su orden		6,2
Su comodidad		6,1
La cantidad de asientos disponibles		5,6
La señalética (letreros) al interior de la oficina		5,7
La mantención y limpieza de los baños		6,0
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,4
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	23,4%	76,6%
Malos olores o problemas de ventilación	25,5%	74,5%
Ruido excesivo	13,8%	86,2%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	42,1%	57,9%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	44,2%	55,8%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	6,3%	93,7%
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?	<i>Si</i>	77,7%
	<i>No</i>	22,3%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		
La información fue útil		5,9
Me respondieron lo que pregunté		6,0

La información fue clara	5,9		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	Si	72,6%	
	No	27,4%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,4		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	18,9%	81,1%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	46,2%	53,8%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	16,0%	84,0%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	18,3%	81,7%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	12,6%	87,4%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	17,0%	83,0%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	9,6%	90,4%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	10,8%	89,2%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	9,6%	90,4%	
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?	6,07		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	6,3%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	20,0%	
	<i>No lo conoce</i>	73,7%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	5,8		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	10,6%	1,1%	88,3%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	17,4%	2,2%	80,4%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	4,3%	0,0%	95,7%

## SERVIU ARICA Y PARINACOTA

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	27,6%
	<i>No</i>	72,4%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	44,9%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	40,8%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	9,2%
	<i>Una hora o más</i>	5,1%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	28,6%
	<i>Normal</i>	59,2%
	<i>Mucho</i>	12,2%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		6,0
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,1
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,1
La amabilidad de los ejecutivos		6,2
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,7
El horario de atención de la oficina		5,6
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,5
Su orden		6,4
Su comodidad		6,3
La cantidad de asientos disponibles		6,0
La señalética (letreros) al interior de la oficina		6,1
La mantención y limpieza de los baños		6,4
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,8
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	11,3%	88,7%
Malos olores o problemas de ventilación	7,2%	92,8%
Ruido excesivo	11,2%	88,8%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	30,6%	69,4%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	34,0%	66,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	10,2%	89,8%
En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la información que le dieron?	<i>Si</i>	81,6%
	<i>No</i>	18,4%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		
La información fue útil		6,1
Me respondieron lo que pregunté		6,3

La información fue clara	6,1		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...	<i>Si</i>	71,4%	
	<i>No</i>	28,6%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,3		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	15,3%	84,7%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	59,8%	40,2%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	13,4%	86,6%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	21,6%	78,4%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	7,1%	92,9%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	18,6%	81,4%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	7,2%	92,8%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	7,1%	92,9%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	10,3%	89,7%	
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?	6,2		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	7,1%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	10,2%	
	<i>No lo conoce</i>	82,7%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	6,3		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	11,5%	0,0%	88,5%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	18,4%	0,0%	81,6%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	7,1%	1,0%	91,8%

## SERVIU CHILLÁN

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	29,8%
	<i>No</i>	70,2%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	29,8%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	36,2%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	11,7%
	<i>Una hora o más</i>	22,3%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	21,3%
	<i>Normal</i>	52,1%
	<i>Mucho</i>	26,6%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,5
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,1
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,2
La amabilidad de los ejecutivos		6,2
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,1
El horario de atención de la oficina		5,5
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,4
Su orden		6,2
Su comodidad		5,7
La cantidad de asientos disponibles		5,1
La señalética (letreros) al interior de la oficina		5,7
La mantención y limpieza de los baños		5,9
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,4
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	15,1%	84,9%
Malos olores o problemas de ventilación	19,1%	80,9%
Ruido excesivo	11,8%	88,2%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	62,8%	37,2%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	44,7%	55,3%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	3,2%	96,8%
En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la información que le dieron?	<i>Si</i>	77,7%
	<i>No</i>	22,3%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		
La información fue útil		6,4
Me respondieron lo que pregunté		6,4

La información fue clara	6,2		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...	<i>Si</i>	75,5%	
	<i>No</i>	24,5%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,3		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	14,3%	85,7%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	50,0%	50,0%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	15,1%	84,9%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	21,3%	78,7%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	11,8%	88,2%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	22,8%	77,2%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	5,4%	94,6%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	7,7%	92,3%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	14,1%	85,9%	
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?	6,2		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	16,0%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	14,9%	
	<i>No lo conoce</i>	69,1%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	5,8		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	10,8%	3,2%	86,0%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	22,6%	0,0%	77,4%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	1,1%	0,0%	98,9%

## SERVIU COPIAPÓ

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	37,7%
	<i>No</i>	62,3%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	23,7%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	41,2%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	21,1%
	<i>Una hora o más</i>	14,0%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	19,3%
	<i>Normal</i>	57,8%
	<i>Mucho</i>	28,9%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,6
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6
La amabilidad de los ejecutivos		6,3
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		4,8
El horario de atención de la oficina		5,6
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6
Su orden		5,9
Su comodidad		5,4
La cantidad de asientos disponibles		4,9
La señalética (letreros) al interior de la oficina		5,5
La mantención y limpieza de los baños		5,6
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		4,6
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	24,1%	75,9%
Malos olores o problemas de ventilación	20,4%	79,6%
Ruido excesivo	13,3%	86,7%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	66,4%	33,6%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	53,6%	46,4%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	8,8%	91,2%
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?	<i>Si</i>	86,5%
	<i>No</i>	13,5%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6		
Me respondieron lo que pregunté	6,1		
La información fue clara	6		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	74,6%	
	<i>No</i>	25,4%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,4		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	15,2%	84,8%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	57,0%	43,0%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	11,6%	88,4%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	28,9%	71,1%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	15,8%	84,2%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	15,0%	85,0%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	15,0%	85,0%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	13,2%	86,8%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	16,1%	83,9%	
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?	6		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	8,8%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	19,3%	
	<i>No lo conoce</i>	71,9%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	5,9		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	9,7%	1,8%	88,5%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	19,6%	0,9%	79,5%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	1,8%	0,0%	98,2%

## SERVIU LEBU

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	41,3%
	<i>No</i>	58,7%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	31,3%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	37,5%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	12,5%
	<i>Una hora o más</i>	18,8%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	18,8%
	<i>Normal</i>	65,0%
	<i>Mucho</i>	16,3%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,6
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,2
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,3
La amabilidad de los ejecutivos		6,5
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,5
El horario de atención de la oficina		6
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,5
Su orden		6,4
Su comodidad		6
La cantidad de asientos disponibles		5,6
La señalética (letreros) al interior de la oficina		6
La mantención y limpieza de los baños		6,3
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,4
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	24,1%	75,9%
Malos olores o problemas de ventilación	15,0%	85,0%
Ruido excesivo	7,6%	92,4%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	53,8%	46,2%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	64,1%	35,9%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	7,5%	92,5%
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?	<i>Si</i>	87,5%
	<i>No</i>	12,5%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		
La información fue útil		6,4

Me respondieron lo que pregunté			6,5
La información fue clara			6,4
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>		65,0%
	<i>No</i>		35,0%
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?			6,4
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	10,7%	89,3%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	41,3%	58,7%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	10,1%	89,9%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	20,0%	80,0%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	10,3%	89,7%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	23,8%	76,2%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	6,3%	93,7%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	12,7%	87,3%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	15,6%	84,4%	
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?			6,4
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>		2,5%
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>		10,0%
	<i>No lo conoce</i>		87,5%
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?			6
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	9,1%	1,3%	89,6%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	13,8%	0,0%	86,3%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	11,4%	0,0%	88,6%

## SERVIU LINARES

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	27,6%
	<i>No</i>	72,4%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	36,2%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	39,0%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	11,4%
	<i>Una hora o más</i>	13,3%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	24,8%
	<i>Normal</i>	62,9%
	<i>Mucho</i>	12,4%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		6
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,3
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,3
La amabilidad de los ejecutivos		6,6
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,8
El horario de atención de la oficina		6
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,6
Su orden		6,4
Su comodidad		6,3
La cantidad de asientos disponibles		5,8
La señalética (letreros) al interior de la oficina		6,2
La mantención y limpieza de los baños		6,4
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		6
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	11,7%	88,3%
Malos olores o problemas de ventilación	16,5%	83,5%
Ruido excesivo	16,3%	83,7%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	37,1%	62,9%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	31,4%	68,6%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	3,9%	96,1%
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?	<i>Si</i>	82,7%
	<i>No</i>	17,3%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6,4		
Me respondieron lo que pregunté	6,3		
La información fue clara	6,3		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	67,6%	
	<i>No</i>	32,4%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,6		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	18,3%	81,7%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	48,5%	51,5%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	21,9%	78,1%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	34,6%	65,4%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	16,5%	83,5%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	25,0%	75,0%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	7,7%	92,3%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	18,4%	81,6%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	24,3%	75,7%	
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?	6,4		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	1,9%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	21,9%	
	<i>No lo conoce</i>	76,2%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	6,5		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	12,7%	2,9%	84,3%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	19,2%	1,9%	78,8%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	3,9%	1,0%	95,1%

## SERVIU LOS ÁNGELES

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	37,8%
	<i>No</i>	62,2%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	13,5%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	44,6%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	25,7%
	<i>Una hora o más</i>	16,2%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	27,0%
	<i>Normal</i>	55,4%
	<i>Mucho</i>	17,6%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,7
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,2
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6
La amabilidad de los ejecutivos		6,3
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,3
El horario de atención de la oficina		5,7
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,1
Su orden		6,1
Su comodidad		5,9
La cantidad de asientos disponibles		5,5
La señalética (letreros) al interior de la oficina		5,7
La mantención y limpieza de los baños		6
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,7
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	12,9%	87,1%
Malos olores o problemas de ventilación	18,3%	81,7%
Ruido excesivo	20,8%	79,2%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	57,5%	42,5%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	47,3%	52,7%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	4,1%	95,9%
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?	<i>Si</i>	83,8%
	<i>No</i>	16,2%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6,3		
Me respondieron lo que pregunté	6,2		
La información fue clara	6,1		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	68,9%	
	<i>No</i>	31,1%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,4		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	6,9%	93,1%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	38,6%	61,4%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	17,8%	82,2%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	29,7%	70,3%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	22,2%	77,8%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	18,1%	81,9%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	1,4%	98,6%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	10,8%	89,2%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	13,7%	86,3%	
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?	6,1		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	12,2%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	16,2%	
	<i>No lo conoce</i>	71,6%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	6,2		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	7,0%	0,0%	93,0%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	12,2%	0,0%	87,8%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	5,5%	0,0%	94,5%

## SERVIU IX REGIÓN

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	33,3%
	<i>No</i>	66,7%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	55,6%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	44,4%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	0,0%
	<i>Una hora o más</i>	0,0%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	44,4%
	<i>Normal</i>	44,4%
	<i>Mucho</i>	11,1%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,9
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,2
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,4
La amabilidad de los ejecutivos		6,3
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,4
El horario de atención de la oficina		5,9
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,4
Su orden		6,3
Su comodidad		6,2
La cantidad de asientos disponibles		5,9
La señalética (letreros) al interior de la oficina		6,3
La mantención y limpieza de los baños		6
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		6,1
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	22,2%	77,8%
Malos olores o problemas de ventilación	11,1%	88,9%
Ruido excesivo	0,0%	100,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	22,2%	77,8%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	44,4%	55,6%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	0,0%	100,0%
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?	<i>Si</i>	100,0%
	<i>No</i>	0,0%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6,1		
Me respondieron lo que pregunté	6,7		
La información fue clara	6,3		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	100,0%	
	<i>No</i>	0,0%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,4		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	44,4%	55,6%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	22,2%	77,8%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	11,1%	88,9%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	44,4%	55,6%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	22,2%	77,8%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	44,4%	55,6%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	22,2%	77,8%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	22,2%	77,8%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	22,2%	77,8%	
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?	6,3		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	22,2%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	33,3%	
	<i>No lo conoce</i>	44,4%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	7		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	11,1%	0,0%	89,9%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	22,2%	0,0%	77,8%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	11,1%	0,0%	88,9%

## SERVIU ANGOL

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	18,9%
	<i>No</i>	81,1%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	43,4%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	41,5%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	11,3%
	<i>Una hora o más</i>	3,8%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	28,3%
	<i>Normal</i>	64,2%
	<i>Mucho</i>	7,5%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,9
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,3
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,2
La amabilidad de los ejecutivos		6,3
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,4
El horario de atención de la oficina		5,7
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,8
Su orden		6,6
Su comodidad		6,5
La cantidad de asientos disponibles		6,1
La señalética (letreros) al interior de la oficina		6,3
La mantención y limpieza de los baños		6,3
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,7
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	8,0%	92,0%
Malos olores o problemas de ventilación	3,8%	96,2%
Ruido excesivo	0,0%	100,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	34,0%	66,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	47,2%	52,8%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	1,9%	98,1%
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?	<i>Si</i>	88,5%
	<i>No</i>	11,5%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6,3		
Me respondieron lo que pregunté	6,3		
La información fue clara	6,3		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	81,1%	
	<i>No</i>	18,9%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,4		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	18,9%	81,1%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	51,9%	48,1%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	7,9%	92,1%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	20,8%	79,2%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	9,6%	90,4%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	28,0%	72,0%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	5,8%	94,2%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	9,4%	90,6%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	7,7%	92,3%	
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?	6,3		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	13,2%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	22,6%	
	<i>No lo conoce</i>	64,2%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	7		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	8,3%	0,0%	91,7%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	13,2%	0,0%	86,8%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	3,8%	0,0%	96,2%

## SERVIU CASTRO

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	25,0%
	<i>No</i>	75,0%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	41,0%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	45,8%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	12,5%
	<i>Una hora o más</i>	0,0%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	22,9%
	<i>Normal</i>	62,5%
	<i>Mucho</i>	14,6%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,8
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		5,9
La amabilidad de los ejecutivos		6,2
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,2
El horario de atención de la oficina		5,7
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,3
Su orden		6,3
Su comodidad		6,1
La cantidad de asientos disponibles		5,6
La señalética (letreros) al interior de la oficina		5,8
La mantención y limpieza de los baños		6,2
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,5
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	21,3%	78,7%
Malos olores o problemas de ventilación	12,8%	87,2%
Ruido excesivo	8,3%	91,7%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	37,5%	62,5%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	45,8%	54,2%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	14,6%	85,4%
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?	<i>Si</i>	81,3%
	<i>No</i>	18,7%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6,3		
Me respondieron lo que pregunté	6,3		
La información fue clara	6,2		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	70,8%	
	<i>No</i>	29,2%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,5		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	17,4%	82,6%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	31,3%	68,7%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	12,8%	87,2%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	20,8%	79,2%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	14,6%	85,4%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	39,6%	60,4%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	8,7%	91,3%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	16,7%	83,3%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	10,4%	89,6%	
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?	6,2		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	0,0%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	16,7%	
	<i>No lo conoce</i>	83,3%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	-		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	10,4%	4,2%	85,4%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	14,6%	0,0%	85,4%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	2,1%	0,0%	97,9%

## SERVIU MELIPILLA

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	34,8%
	<i>No</i>	65,2%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	31,8%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	33,3%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	13,6%
	<i>Una hora o más</i>	21,2%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	30,3%
	<i>Normal</i>	53,0%
	<i>Mucho</i>	16,7%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,9
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,4
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,4
La amabilidad de los ejecutivos		6,7
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,6
El horario de atención de la oficina		5,9
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,3
Su orden		6,3
Su comodidad		6
La cantidad de asientos disponibles		5,9
La señalética (letreros) al interior de la oficina		6
La mantención y limpieza de los baños		5,9
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,4
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	18,5%	81,5%
Malos olores o problemas de ventilación	4,6%	95,4%
Ruido excesivo	6,1%	93,9%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	39,4%	60,6%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	44,6%	55,4%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	4,5%	95,5%
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?	<i>Si</i>	92,4%
	<i>No</i>	7,6%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6,5		
Me respondieron lo que pregunté	6,4		
La información fue clara	6,3		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	54,5%	
	<i>No</i>	45,5%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,4		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	18,8%	81,2%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	51,5%	48,5%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	20,0%	80,0%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	28,8%	71,2%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	21,9%	78,1%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	28,6%	71,4%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	7,6%	92,4%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	6,2%	93,8%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	13,6%	86,4%	
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?	6,3		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	9,1%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	10,6%	
	<i>No lo conoce</i>	80,3%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	6,2		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	21,9%	0,0%	78,1%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	23,1%	0,0%	76,9%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	4,5%	0,0%	95,5%

## SERVIU OSORNO

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	25,3%
	<i>No</i>	74,7%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	27,8%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	32,9%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	29,1%
	<i>Una hora o más</i>	10,1%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	11,4%
	<i>Normal</i>	67,1%
	<i>Mucho</i>	21,5%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,7
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		5,9
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		5,9
La amabilidad de los ejecutivos		6,2
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		4,8
El horario de atención de la oficina		5,5
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,1
Su orden		6,1
Su comodidad		5,7
La cantidad de asientos disponibles		5,4
La señalética (letreros) al interior de la oficina		5,8
La mantención y limpieza de los baños		5,6
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	17,9%	82,1%
Malos olores o problemas de ventilación	17,1%	82,9%
Ruido excesivo	7,6%	92,4%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	53,8%	46,2%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	55,7%	44,3%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	11,4%	88,6%
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?	<i>Si</i>	84,8%
	<i>No</i>	15,2%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6,3		
Me respondieron lo que pregunté	6,4		
La información fue clara	6,2		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	83,5%	
	<i>No</i>	16,5%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,4		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	21,8%	78,2%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	48,1%	51,9%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	12,8%	87,2%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	25,3%	74,7%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	17,9%	82,1%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	29,5%	70,5%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	5,1%	94,9%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	19,2%	80,8%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	16,5%	83,5%	
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?	6,4		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	3,8%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	25,3%	
	<i>No lo conoce</i>	70,9%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	4		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	16,7%	2,6%	80,8%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	15,2%	0,0%	84,8%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	3,8%	1,3%	94,9%

## SERVIU PUENTE ALTO

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	36,5%
	<i>No</i>	63,5%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	35,6%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	42,3%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	16,3%
	<i>Una hora o más</i>	5,8%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	23,1%
	<i>Normal</i>	60,6%
	<i>Mucho</i>	16,3%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,7
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,2
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,1
La amabilidad de los ejecutivos		6,4
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,3
El horario de atención de la oficina		5,8
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,4
Su orden		6,3
Su comodidad		5,9
La cantidad de asientos disponibles		5,5
La señalética (letreros) al interior de la oficina		5,7
La mantención y limpieza de los baños		5,8
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,1
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	24,2%	75,8%
Malos olores o problemas de ventilación	21,4%	78,6%
Ruido excesivo	7,7%	92,3%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	48,5%	51,5%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	40,4%	59,6%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	7,7%	92,3%
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?	<i>Si</i>	85,4%
	<i>No</i>	14,6%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6,3		
Me respondieron lo que pregunté	6,2		
La información fue clara	6,2		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	73,1%	
	<i>No</i>	26,9%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,3		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	11,0%	89,0%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	52,5%	47,5%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	14,7%	85,3%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	24,8%	75,2%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	25,0%	75,0%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	22,3%	77,7%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	3,8%	96,2%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	11,5%	88,5%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	6,9%	93,1%	
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?	6,2		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	25,0%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	30,8%	
	<i>No lo conoce</i>	44,2%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	5,4		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	3,8%	1,0%	95,2%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	14,6%	1,0%	84,5%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	1,9%	1,0%	97,1%

## SERVIU PUERTO MONTT

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	38,0%
	<i>No</i>	62,0%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	35,2%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	41,7%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	13,0%
	<i>Una hora o más</i>	10,2%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	24,1%
	<i>Normal</i>	63,0%
	<i>Mucho</i>	13,0%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,7
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		5,9
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		5,9
La amabilidad de los ejecutivos		6,1
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,4
El horario de atención de la oficina		5,3
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,1
Su orden		6,1
Su comodidad		5,8
La cantidad de asientos disponibles		5,3
La señalética (letreros) al interior de la oficina		5,7
La mantención y limpieza de los baños		5,4
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	16,5%	83,5%
Malos olores o problemas de ventilación	13,2%	86,8%
Ruido excesivo	10,4%	89,6%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	45,8%	54,2%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	49,1%	50,9%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	5,7%	94,3%
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?	<i>Si</i>	83,3%
	<i>No</i>	16,7%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6		
Me respondieron lo que pregunté	6,1		
La información fue clara	6		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	68,5%	
	<i>No</i>	31,5%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,3		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	22,2%	77,8%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	51,9%	48,1%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	10,4%	89,6%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	24,3%	75,7%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	16,8%	83,2%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	23,4%	76,6%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	2,8%	97,2%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	8,3%	91,7%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	15,1%	84,9%	
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?	6,1		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	6,5%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	17,6%	
	<i>No lo conoce</i>	75,9%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	5,6		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	8,4%	0,9%	90,7%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	19,4%	0,0%	80,6%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	3,7%	0,0%	96,3%

## SERVIU PUNTA ARENAS

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	31,2%
	<i>No</i>	68,8%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	53,2%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	29,9%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	11,7%
	<i>Una hora o más</i>	5,2%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	24,7%
	<i>Normal</i>	59,7%
	<i>Mucho</i>	15,6%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,9
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,1
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,2
La amabilidad de los ejecutivos		6,3
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,5
El horario de atención de la oficina		5,6
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,5
Su orden		6,5
Su comodidad		6,4
La cantidad de asientos disponibles		6,2
La señalética (letreros) al interior de la oficina		6
La mantención y limpieza de los baños		6,1
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		6
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	17,3%	82,7%
Malos olores o problemas de ventilación	7,8%	92,2%
Ruido excesivo	7,8%	92,2%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	23,4%	76,6%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	41,6%	58,4%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	5,2%	94,8%
En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la información que le dieron?	<i>Si</i>	84,4%
	<i>No</i>	15,6%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6,1		
Me respondieron lo que pregunté	6,2		
La información fue clara	6,2		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	79,2%	
	<i>No</i>	20,8%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,5		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	23,7%	76,3%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	51,9%	48,1%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	14,9%	85,1%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	24,7%	75,3%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	14,5%	85,5%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	28,0%	72,0%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	9,5%	90,5%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	6,8%	93,2%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	8,1%	91,9%	
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?	6,2		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	6,5%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	9,1%	
	<i>No lo conoce</i>	84,4%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	6,2		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	11,8%	2,6%	85,5%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	15,8%	1,3%	82,9%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	5,3%	1,3%	93,4%

## SERVIU SAN ANTONIO

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	27,4%
	<i>No</i>	72,6%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	41,1%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	39,7%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	13,7%
	<i>Una hora o más</i>	5,5%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	24,7%
	<i>Normal</i>	60,3%
	<i>Mucho</i>	15,1%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,8
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,2
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,1
La amabilidad de los ejecutivos		6,3
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,4
El horario de atención de la oficina		5,7
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,4
Su orden		6,3
Su comodidad		6
La cantidad de asientos disponibles		5,4
La señalética (letreros) al interior de la oficina		5,6
La mantención y limpieza de los baños		5,6
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		4,6
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	25,4%	74,6%
Malos olores o problemas de ventilación	18,1%	81,9%
Ruido excesivo	16,4%	83,6%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	52,8%	47,2%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	47,9%	52,1%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	6,8%	93,2%
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?	<i>Si</i>	87,7%
	<i>No</i>	12,3%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6,2		
Me respondieron lo que pregunté	6,3		
La información fue clara	6,2		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	74,0%	
	<i>No</i>	26,0%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,6		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	8,3%	91,7%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	54,8%	45,2%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	8,2%	91,8%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	23,3%	76,7%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	15,1%	84,9%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	26,0%	74,0%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	6,9%	93,1%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	11,3%	88,7%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	19,7%	80,3%	
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?	6,2		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	13,7%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	11,0%	
	<i>No lo conoce</i>	75,3%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	5,3		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	18,3%	4,2%	77,5%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	22,5%	1,4%	76,1%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	2,7%	0,0%	97,3%

## SERVIU SAN FERNANDO

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	13,4%
	<i>No</i>	86,6%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	34,1%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	39,0%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	20,7%
	<i>Una hora o más</i>	6,1%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	19,5%
	<i>Normal</i>	69,5%
	<i>Mucho</i>	11,0%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		6
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,2
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,3
La amabilidad de los ejecutivos		6,3
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,3
El horario de atención de la oficina		5,8
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6
Su orden		6
Su comodidad		6
La cantidad de asientos disponibles		5,7
La señalética (letreros) al interior de la oficina		5,8
La mantención y limpieza de los baños		5,6
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,3
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	18,9%	81,1%
Malos olores o problemas de ventilación	9,9%	90,1%
Ruido excesivo	7,3%	92,7%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	41,5%	58,5%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	47,6%	52,4%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	3,7%	96,3%
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?	<i>Si</i>	79,3%
	<i>No</i>	20,7%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6		
Me respondieron lo que pregunté	6,1		
La información fue clara	6		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	58,5%	
	<i>No</i>	41,5%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,4		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	17,5%	82,5%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	53,8%	46,2%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	17,1%	82,9%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	25,0%	75,0%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	16,0%	84,0%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	34,2%	65,8%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	7,5%	92,5%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	15,9%	84,1%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	21,3%	78,7%	
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?	6,3		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	14,6%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	19,5%	
	<i>No lo conoce</i>	65,9%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	5,5		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	12,5%	0,0%	87,5%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	15,9%	0,0%	84,1%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	1,2%	0,0%	98,8%

## SERVIU SANTA CRUZ

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	30,4%
	<i>No</i>	69,6%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	51,8%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	28,6%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	12,5%
	<i>Una hora o más</i>	7,1%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	23,2%
	<i>Normal</i>	66,1%
	<i>Mucho</i>	10,7%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		6
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,4
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,2
La amabilidad de los ejecutivos		6,5
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,6
El horario de atención de la oficina		6
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,5
Su orden		6,5
Su comodidad		6
La cantidad de asientos disponibles		5,8
La señalética (letreros) al interior de la oficina		5,8
La mantención y limpieza de los baños		6,4
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,6
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	17,0%	83,0%
Malos olores o problemas de ventilación	7,3%	92,7%
Ruido excesivo	5,4%	94,6%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	38,2%	61,8%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	51,8%	48,2%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	3,6%	96,4%
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?	<i>Si</i>	90,9%
	<i>No</i>	9,1%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6,4		
Me respondieron lo que pregunté	6,5		
La información fue clara	6,4		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	75,0%	
	<i>No</i>	25,0%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,7		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	18,2%	81,8%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	53,7%	46,3%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	24,1%	75,9%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	41,5%	58,5%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	15,4%	84,6%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	18,2%	81,8%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	9,1%	90,9%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	16,7%	83,3%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	21,6%	78,4%	
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?	6,5		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	7,1%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	19,6%	
	<i>No lo conoce</i>	73,2%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	6,5		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	12,7%	1,8%	85,5%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	16,1%	1,8%	82,1%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	9,1%	1,8%	89,1%

## SERVIU ANCUD

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	45,2%
	<i>No</i>	54,8%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	67,7%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	22,6%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	9,7%
	<i>Una hora o más</i>	0,0%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	25,8%
	<i>Normal</i>	67,7%
	<i>Mucho</i>	6,5%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,9
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,1
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		5,8
La amabilidad de los ejecutivos		6
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,5
El horario de atención de la oficina		5,8
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,1
Su orden		6,2
Su comodidad		5,7
La cantidad de asientos disponibles		5,7
La señalética (letreros) al interior de la oficina		5,4
La mantención y limpieza de los baños		5,5
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,3
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	25,8%	74,2%
Malos olores o problemas de ventilación	12,9%	87,1%
Ruido excesivo	0,0%	100,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	30,0%	70,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	48,4%	51,6%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	6,5%	93,5%
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?	<i>Si</i>	90,3%
	<i>No</i>	9,7%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6,1		
Me respondieron lo que pregunté	6,2		
La información fue clara	6,1		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	74,2%	
	<i>No</i>	25,8%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,2		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	26,7%	73,3%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	38,7%	61,3%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	19,4%	80,6%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	22,6%	77,4%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	26,7%	73,3%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	35,5%	64,5%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	6,5%	93,5%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	9,7%	90,3%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	19,4%	80,6%	
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?	6,1		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	6,5%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	19,4%	
	<i>No lo conoce</i>	74,2%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	5		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	22,6%	0,0%	77,4%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	12,9%	0,0%	87,1%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	3,2%	0,0%	96,8%

## SERVIU CAUQUENES

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	25,0%
	<i>No</i>	75,0%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	65,6%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	28,1%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	6,0%
	<i>Una hora o más</i>	0,0%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	15,6%
	<i>Normal</i>	81,3%
	<i>Mucho</i>	3,1%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		6,3
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,4
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,4
La amabilidad de los ejecutivos		6,6
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		6
El horario de atención de la oficina		5,4
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,5
Su orden		6,4
Su comodidad		6,2
La cantidad de asientos disponibles		5,5
La señalética (letreros) al interior de la oficina		5,9
La mantención y limpieza de los baños		6
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,7
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	17,2%	82,8%
Malos olores o problemas de ventilación	6,3%	93,7%
Ruido excesivo	10,0%	90,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	29,0%	71,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	56,3%	43,7%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	3,1%	96,9%
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?	<i>Si</i>	96,9%
	<i>No</i>	3,1%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6,5		
Me respondieron lo que pregunté	6,7		
La información fue clara	6,4		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	75,0%	
	<i>No</i>	25,0%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,4		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	18,8%	81,2%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	50,0%	50,0%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	6,5%	93,5%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	21,9%	78,1%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	12,5%	87,5%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	25,8%	74,2%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	12,9%	87,1%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	9,4%	90,6%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	12,5%	87,5%	
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?	6,4		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	3,1%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	18,8%	
	<i>No lo conoce</i>	78,1%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	7		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	9,7%	0,0%	90,3%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	12,5%	3,1%	84,4%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	3,1%	3,1%	93,8%

## SERVIU CURICÓ

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	30,1%
	<i>No</i>	69,9%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	22,6%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	30,1%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	15,1%
	<i>Una hora o más</i>	32,3%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	19,4%
	<i>Normal</i>	49,5%
	<i>Mucho</i>	31,2%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,4
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,2
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,1
La amabilidad de los ejecutivos		6,4
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,2
El horario de atención de la oficina		5,8
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,4
Su orden		6,2
Su comodidad		5,7
La cantidad de asientos disponibles		5,1
La señalética (letreros) al interior de la oficina		5,7
La mantención y limpieza de los baños		5,9
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	18,3%	81,7%
Malos olores o problemas de ventilación	15,2%	84,8%
Ruido excesivo	15,1%	84,9%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	70,7%	29,3%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	57,0%	43,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	7,5%	92,5%
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?	<i>Si</i>	88,0%
	<i>No</i>	12,0%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6,4		
Me respondieron lo que pregunté	6,6		
La información fue clara	6,4		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	69,9%	
	<i>No</i>	30,1%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,6		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	8,9%	91,1%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	38,7%	61,3%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	9,9%	90,1%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	29,3%	70,7%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	16,3%	83,7%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	23,9%	76,1%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	6,5%	93,5%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	14,3%	85,7%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	18,3%	81,7%	
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?	6,4		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	6,5%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	12,9%	
	<i>No lo conoce</i>	80,6%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	6,8		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	11,8%	3,2%	84,9%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	15,1%	1,1%	16,1%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	1,1%	0,0%	98,9%

## SERVIU LA SERENA

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	33,3%
	<i>No</i>	66,7%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	38,7%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	40,0%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	12,0%
	<i>Una hora o más</i>	9,3%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	24,0%
	<i>Normal</i>	62,7%
	<i>Mucho</i>	13,3%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,8
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,3
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,2
La amabilidad de los ejecutivos		6,5
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,6
El horario de atención de la oficina		6
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,6
Su orden		6,5
Su comodidad		6
La cantidad de asientos disponibles		6
La señalética (letreros) al interior de la oficina		6,1
La mantención y limpieza de los baños		6,2
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,6
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	16,0%	84,0%
Malos olores o problemas de ventilación	12,0%	88,0%
Ruido excesivo	8,0%	92,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	23,9%	76,1%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	32,4%	67,6%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	2,7%	97,3%
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?	<i>Si</i>	83,3%
	<i>No</i>	16,7%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6,2		
Me respondieron lo que pregunté	6,4		
La información fue clara	6,2		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	69,3%	
	<i>No</i>	30,7%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,4		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	22,7%	77,3%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	62,7%	37,3%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	20,0%	80,0%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	29,7%	70,3%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	17,3%	82,7%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	33,3%	66,7%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	15,3%	84,7%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	13,3%	86,7%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	13,3%	86,7%	
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?	6,2		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	14,7%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	28,0%	
	<i>No lo conoce</i>	57,3%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	5,8		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	17,3%	2,7%	80,0%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	21,3%	1,3%	77,3%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	10,8%	1,4%	87,8%

## SERVIU OVALLE

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	28,1%
	<i>No</i>	71,9%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	28,1%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	34,4%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	18,8%
	<i>Una hora o más</i>	18,8%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	15,6%
	<i>Normal</i>	75,0%
	<i>Mucho</i>	9,4%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,7
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,3
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,1
La amabilidad de los ejecutivos		6,6
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5
El horario de atención de la oficina		5,9
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,5
Su orden		6,4
Su comodidad		6,3
La cantidad de asientos disponibles		5,8
La señalética (letreros) al interior de la oficina		6,2
La mantención y limpieza de los baños		5,3
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,9
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	6,3%	93,7%
Malos olores o problemas de ventilación	6,3%	93,7%
Ruido excesivo	6,3%	93,7%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	46,9%	53,1%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	34,4%	65,6%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	3,1%	96,9%
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?	<i>Si</i>	96,9%
	<i>No</i>	3,1%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6,4		
Me respondieron lo que pregunté	6,5		
La información fue clara	6,5		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	71,9%	
	<i>No</i>	28,1%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,6		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	15,6%	84,4%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	50,0%	50,0%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	21,9%	78,1%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	9,4%	90,6%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	12,5%	87,5%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	21,9%	78,1%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	3,1%	96,9%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	6,3%	93,7%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	9,7%	90,3%	
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?	6,4		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	9,4%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	15,6%	
	<i>No lo conoce</i>	75,0%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	6,3		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	3,3%	0,0%	96,7%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	12,5%	0,0%	87,5%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	9,4%	0,0%	90,6%

## SERVIU PARRAL

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	29,0%
	<i>No</i>	71,0%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	41,9%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	45,2%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	6,5%
	<i>Una hora o más</i>	6,5%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	32,3%
	<i>Normal</i>	58,1%
	<i>Mucho</i>	9,7%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		6
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,3
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,1
La amabilidad de los ejecutivos		6,3
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,2
El horario de atención de la oficina		5,6
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,5
Su orden		6,5
Su comodidad		6,3
La cantidad de asientos disponibles		6,1
La señalética (letreros) al interior de la oficina		5,8
La mantención y limpieza de los baños		5,8
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,8
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	12,9%	87,1%
Malos olores o problemas de ventilación	6,5%	93,5%
Ruido excesivo	0,0%	100,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	25,8%	74,2%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	48,4%	51,6%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	6,5%	93,5%
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?	<i>Si</i>	87,1%
	<i>No</i>	12,9%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6,3		
Me respondieron lo que pregunté	6,5		
La información fue clara	6,3		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	54,8%	
	<i>No</i>	45,2%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,7		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	13,8%	86,2%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	64,5%	35,5%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	23,3%	76,7%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	41,9%	58,1%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	12,9%	87,1%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	38,7%	61,3%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	13,3%	86,7%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	10,0%	90,0%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	12,9%	87,1%	
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?	6,2		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	9,7%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	9,7%	
	<i>No lo conoce</i>	80,6%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	6		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	16,1%	3,2%	80,6%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	12,9%	0,0%	87,1%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	3,2%	3,2%	93,5%

## SERVIU PICHILEMU

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	61,5%
	<i>No</i>	38,5%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	80,8%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	15,4%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	0,0%
	<i>Una hora o más</i>	3,8%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	34,6%
	<i>Normal</i>	61,5%
	<i>Mucho</i>	3,8%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		6,3
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,6
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,5
La amabilidad de los ejecutivos		6,6
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		6
El horario de atención de la oficina		5,8
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,4
Su orden		6,4
Su comodidad		6,3
La cantidad de asientos disponibles		5,7
La señalética (letreros) al interior de la oficina		6,1
La mantención y limpieza de los baños		6,4
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,8
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	11,5%	88,5%
Malos olores o problemas de ventilación	3,8%	96,2%
Ruido excesivo	8,0%	92,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	20,0%	80,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	56,0%	44,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	7,7%	92,3%
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?	<i>Si</i>	88,0%
	<i>No</i>	12,0%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6,5		
Me respondieron lo que pregunté	6,6		
La información fue clara	6,6		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	61,5%	
	<i>No</i>	38,5%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,4		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	28,0%	72,0%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	52,0%	48,0%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	20,0%	80,0%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	42,3%	57,7%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	26,9%	73,1%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	23,1%	76,9%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	4,0%	96,0%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	19,2%	80,8%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	20,0%	80,0%	
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?	6,6		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	7,7%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	30,8%	
	<i>No lo conoce</i>	61,5%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	6,5		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	20,8%	0,0%	79,2%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	19,2%	3,8%	76,9%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	11,5%	7,7%	80,8%

## SERVIU PUERTO NATALES

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	13,9%
	<i>No</i>	86,1%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	69,4%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	27,8%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	0,0%
	<i>Una hora o más</i>	2,8%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	33,3%
	<i>Normal</i>	55,6%
	<i>Mucho</i>	11,1%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		6,4
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,5
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6
La amabilidad de los ejecutivos		6,6
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,7
El horario de atención de la oficina		5,9
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,4
Su orden		6,4
Su comodidad		6,3
La cantidad de asientos disponibles		5,5
La señalética (letreros) al interior de la oficina		6,1
La mantención y limpieza de los baños		6,4
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,7
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	19,4%	80,6%
Malos olores o problemas de ventilación	0,0%	100,0%
Ruido excesivo	2,8%	97,2%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	13,9%	86,1%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	50,0%	50,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	5,6%	94,4%
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?	<i>Si</i>	77,8%
	<i>No</i>	22,2%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil				5,9
Me respondieron lo que pregunté				6,3
La información fue clara				6
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>			77,8%
	<i>No</i>			22,2%
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?				6,2
<b>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?</b>				
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>		
Que se pueda reservar hora para ser atendido	20,0%	80,0%		
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	58,3%	41,7%		
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	5,6%	94,4%		
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	41,7%	58,3%		
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	25,0%	75,0%		
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	27,3%	72,7%		
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	16,7%	83,3%		
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	5,7%	94,3%		
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	13,9%	86,1%		
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?				6,4
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>			0,0%
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>			13,9%
	<i>No lo conoce</i>			86,1%
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?				-
<b>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...?</b>				
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>	
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	19,4%	2,8%	77,8%	
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	22,2%	5,6%	72,2%	
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	2,8%	0,0%	97,2%	

## SERVIU SAN BERNARDO

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	33,7%
	<i>No</i>	66,3%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	40,6%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	35,6%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	16,8%
	<i>Una hora o más</i>	6,9%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	23,8%
	<i>Normal</i>	65,3%
	<i>Mucho</i>	10,9%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,9
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,1
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,1
La amabilidad de los ejecutivos		6,4
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,8
El horario de atención de la oficina		5,9
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,4
Su orden		6,4
Su comodidad		6
La cantidad de asientos disponibles		5,7
La señalética (letreros) al interior de la oficina		5,8
La mantención y limpieza de los baños		5,9
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,6
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	26,3%	73,7%
Malos olores o problemas de ventilación	16,2%	83,8%
Ruido excesivo	8,0%	92,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	47,5%	52,5%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	36,6%	63,4%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	3,0%	97,0%
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?	<i>Si</i>	88,1%
	<i>No</i>	11,9%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6,5		
Me respondieron lo que pregunté	6,4		
La información fue clara	6,3		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	79,2%	
	<i>No</i>	20,8%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,4		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	13,1%	86,9%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	50,5%	49,5%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	17,2%	82,8%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	29,0%	71,0%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	16,8%	83,2%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	15,3%	84,7%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	1,0%	99,0%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	10,9%	89,1%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	16,0%	84,0%	
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?	6,5		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	29,7%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	21,8%	
	<i>No lo conoce</i>	48,5%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	6,1		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	11,1%	3,0%	85,9%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	15,0%	1,0%	84,0%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	6,0%	1,0%	93,0%

## SERVIU TALAGANTE

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	25,0%
	<i>No</i>	75,0%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	36,1%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	41,7%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	13,9%
	<i>Una hora o más</i>	8,3%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	27,8%
	<i>Normal</i>	58,3%
	<i>Mucho</i>	13,9%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,9
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,3
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,2
La amabilidad de los ejecutivos		6,4
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,5
El horario de atención de la oficina		5,9
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,6
Su orden		6,4
Su comodidad		6,1
La cantidad de asientos disponibles		5,3
La señalética (letreros) al interior de la oficina		5,7
La mantención y limpieza de los baños		6
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,5
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	13,9%	86,1%
Malos olores o problemas de ventilación	14,7%	85,3%
Ruido excesivo	0,0%	100,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	38,9%	61,1%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	38,9%	61,1%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	5,6%	94,4%
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?	<i>Si</i>	77,8%
	<i>No</i>	22,2%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6,2		
Me respondieron lo que pregunté	6,3		
La información fue clara	6,2		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	52,8%	
	<i>No</i>	47,2%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,7		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	8,6%	91,4%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	45,7%	54,3%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	17,6%	82,4%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	42,4%	57,6%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	14,7%	85,3%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	26,5%	73,5%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	2,9%	97,1%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	8,3%	91,7%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	14,3%	85,7%	
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?	6,3		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	11,1%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	36,1%	
	<i>No lo conoce</i>	52,8%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	5,5		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	13,9%	5,6%	80,6%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	13,9%	2,8%	83,3%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	5,7%	0,0%	94,3%

## SERVIU TOCOPILLA

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	13,0%
	<i>No</i>	87,0%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	69,6%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	21,7%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	4,3%
	<i>Una hora o más</i>	4,3%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	30,4%
	<i>Normal</i>	60,9%
	<i>Mucho</i>	8,7%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		6,1
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,2
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,3
La amabilidad de los ejecutivos		6,5
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,3
El horario de atención de la oficina		5,5
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,6
Su orden		6,6
Su comodidad		6
La cantidad de asientos disponibles		5,3
La señalética (letreros) al interior de la oficina		5,8
La mantención y limpieza de los baños		6,3
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,3
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	13,6%	86,4%
Malos olores o problemas de ventilación	17,4%	82,6%
Ruido excesivo	4,3%	95,7%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	17,4%	82,6%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	47,8%	52,2%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	8,7%	91,3%
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?	<i>Si</i>	78,3%
	<i>No</i>	21,7%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6,2		
Me respondieron lo que pregunté	6,3		
La información fue clara	6,1		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	56,5%	
	<i>No</i>	43,5%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,7		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	27,3%	72,7%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	65,2%	34,8%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	13,0%	87,0%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	45,5%	54,5%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	18,2%	81,8%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	17,4%	82,6%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	13,6%	86,4%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	13,0%	87,0%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	13,0%	87,0%	
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?	6,4		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	4,3%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	13,0%	
	<i>No lo conoce</i>	82,6%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	4		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	13,6%	0,0%	86,4%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	17,4%	4,3%	78,3%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	4,3%	0,0%	95,7%

## SERVIU VALDIVIA

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	31,6%
	<i>No</i>	68,4%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	50,5%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	34,7%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	6,3%
	<i>Una hora o más</i>	8,4%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	26,3%
	<i>Normal</i>	61,1%
	<i>Mucho</i>	12,6%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		6
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,3
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,3
La amabilidad de los ejecutivos		6,3
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,5
El horario de atención de la oficina		5,7
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,5
Su orden		6,4
Su comodidad		6,2
La cantidad de asientos disponibles		5,9
La señalética (letreros) al interior de la oficina		6,2
La mantención y limpieza de los baños		6,2
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,5
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	9,9%	90,1%
Malos olores o problemas de ventilación	10,5%	89,5%
Ruido excesivo	12,6%	87,4%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	40,4%	59,6%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	52,7%	47,3%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	7,4%	92,6%
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?	<i>Si</i>	87,4%
	<i>No</i>	12,6%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6,5		
Me respondieron lo que pregunté	6,5		
La información fue clara	6,3		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	76,8%	
	<i>No</i>	23,2%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,5		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	16,0%	84,0%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	54,8%	45,2%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	11,7%	88,3%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	28,0%	72,0%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	21,1%	78,9%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	30,4%	69,6%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	7,4%	92,6%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	10,5%	89,5%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	14,0%	86,0%	
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?	6,3		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	12,6%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	27,4%	
	<i>No lo conoce</i>	60,0%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	6,6		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	5,4%	1,1%	93,5%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	26,2%	0,0%	73,4%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	2,1%	0,0%	97,9%

## SERVIU AYSÉN

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	27,1%
	<i>No</i>	72,9%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	50,7%
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	20,0%
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	19,3%
	<i>Una hora o más</i>	10,0%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	40,7%
	<i>Normal</i>	41,4%
	<i>Mucho</i>	17,9%
<b>Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio</b>		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido		5,7
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		5,9
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		5,9
La amabilidad de los ejecutivos		6,3
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,4
El horario de atención de la oficina		5,8
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a los siguientes atributos de la infraestructura de la oficina de información?</b>		
Su limpieza		6,7
Su orden		6,5
Su comodidad		6,3
La cantidad de asientos disponibles		5,9
La señalética (letreros) al interior de la oficina		5,9
La mantención y limpieza de los baños		6,2
Facilidad de desplazamiento para personas con movilidad reducida		5,5
<b>¿Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>		
	<i>Si</i>	<i>No</i>
Frío o calor excesivo	18,1%	81,9%
Malos olores o problemas de ventilación	10,3%	89,7%
Ruido excesivo	10,0%	90,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	27,4%	72,6%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	44,9%	55,1%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	10,0%	90,0%
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?	<i>Si</i>	81,2%
	<i>No</i>	18,8%
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>		

La información fue útil	6,4		
Me respondieron lo que pregunté	6,2		
La información fue clara	6,2		
¿Vio, recibió o se llevó algún material informativo (folletos u otros)...?	<i>Si</i>	68,6%	
	<i>No</i>	31,4%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,5		
<b>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?</b>			
	<i>Nada importante</i>	<i>Muy importante</i>	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	16,8%	83,2%	
Que se coloquen máquinas expendedoras de alimentos o refrescos	64,7%	35,3%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	24,8%	75,2%	
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	44,9%	55,1%	
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	31,9%	68,1%	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	30,9%	69,1%	
Que se coloquen mudadores en los baños para bebés	22,7%	77,3%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	10,2%	89,8%	
Que se pueda postular a los subsidios a través de internet	16,7%	83,3%	
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?	6,3		
¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	9,3%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	22,9%	
	<i>No lo conoce</i>	67,9%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?	5,9		
<b>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...?</b>			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	9,2%	1,5%	89,3%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	26,1%	0,0%	73,9%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	5,8%	0,0%	94,2%